

## Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri

Memduh BEGENİRBAŞ<sup>1</sup> & Rukiye Can YALÇIN<sup>2</sup>

**Özet:** Bu çalışmada, kişilik özelliklerinin, genellikle hizmet sektörü çalışanlarında aranan, duygusal emek gösterimlerine etkileri Ankara'da görev yapan 402 öğretmen katılımcı üzerinde incelenmiştir. Çalışmada değişkenler arası ilişkiler ve etkileri korelasyon ve regresyon analizleri ile ortaya konurken, değişkenlere ait ölçeklerin doğrulanması esnasında yapısal eşitlik modelinden istifade edilmiştir. Yapılan analizlerde ulaşılan bulgulara göre, genel olarak beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emeği anlamlı olarak açıkladığı tespit edilmiştir. Özellikle değişkenler alt boyutlar olarak ele alındığında, nörotiklik ile yüzeysel rol yapma, öz disiplin ile derinden rol yapma, uyumluluk ve gelişime açıklık ile de doğal duygu gösterimleri arasında pozitif ve anlamlı ilişkilere rastlanılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Kişilik, Duygusal Emek, Öğretmen

### The Effects of Teachers' Personalities on Their Emotional Labor Display

**Abstract:** In this study, the effects of personal traits on emotional labor displays are examined on 402 teachers working in Ankara district. While the relations between the variables and their effects are asserted with correlation and regression analysis, the structural equation model is used for the validations of scales. According to the findings, five big personalities explain emotional labor significantly as a whole. Especially, at the level of sub-factors, we find positive and significant relationship between neuroticism and surface acting, conscientiousness and deep acting, agreeableness, openness to experience and natural feelings.

**Keywords:** Personality, Emotional Labor, Teacher

### 1. Giriş

Günümüzde hizmet sektörünün öneminin artması, rekabeti de beraberinde getirmektedir. Bu anlamda, hizmetin kalitesi, müşteri memnuniyeti ve hizmet örgütlerinin amaçlarını gerçekleştirebilmesi, hizmeti alanlarla birebir ve çoğunlukla yüz yüze iletişimde olan çalışanların çaba ve gayretleri ile mümkün olabilmektedir. Doğal olarak duygular bu süreçte önemli olmakta ve bundan dolayı çalışanların duygularını da kullanarak, müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmaları istenmekte ve beklenmektedir. Normal şartlarda duygu, soyut ve kişiye özel nitelikte olmasına rağmen, günümüzde adeta ekonomik değeri olan somut bir ürün

<sup>1</sup> Öğretim Görevlisi, KHO Dekanlığı, İşletme Bölümü, Ankara.

[mbegenirbas@kho.edu.tr](mailto:mbegenirbas@kho.edu.tr)

<sup>2</sup> KHO, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara, [rukiyecan@yahoo.com](mailto:rukiyecan@yahoo.com)

haline gelmiştir (Özgen, 2010). Özellikle son yıllarda, hizmet sektörünün de hızla büyümesiyle “Duygusal Emek” birçok hizmet alanı ve mesleğin vazgeçilmez ve yaygın bir bileşeni olarak dikkat çekmektedir. Bu mesleklerin başında da, sürekli öğrenci, idareci ve öğrenci velileri ile yüz yüze ilişkiler anlamında görüşmek ve iletişimde bulunmak mecburiyetinde olan öğretmenlerin geldiği düşünülmektedir. Ayrıca, eğitim sektörünün önemli bir bileşeni olarak kabul edilen duygusal emeğin (Hochschild, 1983, Wharton, 1999; Sutton ve Wheatley, 2003), farklı yaş gruplarındaki çocukların duygusal ve bilişsel tepkilerini sürekli eğitime ve öğretime yönlendirmeye çalışan öğretmenler açısından oldukça önemli olduğu değerlendirilmektedir.

İnsanoğlu, tüm organizasyonların en değerli yapı taşlarından biridir ancak anlaşılması ve çözümlenmesi en güç varlıkların başında gelmektedir. Bu bağlamda örgütler, çalışanlarının en kıymetli sermayeleri olduğunu yüksek sesle dillendirmektedirler (Man ve Öz, 2009). İnsanı diğer organizmalardan ayıran en büyük özellikleri ise sahip oldukları akıl yetileri ve duygularıdır. Duygular da kişilerin tutum ve davranışlarını belirlemede önemli bir etkiye sahiptir (Hochschild, 1983). Özellikle hizmet sektöründe görev yapanların tutum ve davranışları belli bir noktaya kadar sosyalleşme ve eğitimle geliştirilebilmesine karşın, çoğunlukla kişilik özellikleri ile ilişkilidir (Sohn ve Lee, 2012). Son zamanlarda yapılan çalışmalar (Kim, 2008; Yu ve diğ., 2007) da, örgütler tarafından gösterilmesi istenen duygusal emeğin, hizmet çalışanlarının kişiliğine bağlı olarak farklılıklar gösterdiğine işaret etmektedir.

Bu kapsamda çalışmanın amacı, öğretmenlerin kişilik özelliklerinin mesleklerini icra ederlerken göstermek zorunda oldukları duygusal emek gösterimine etkilerini ortaya koymaktır. Duygusal emek üzerinde kişilik farklılıklarının etkilerinin daha tam olarak anlayamadığı (Kiffin-Petersen ve diğ., 2011) ifade edilirken, anılan farklılıkların duygusal emek boyutunda, öğretmenlerin görevleri esnasında gösterdikleri rolleri üzerindeki etkilerini anlamak açısından önemli olduğu değerlendirilmektedir. Kişilik özelliklerinin iş performansı açısından kritik öneme sahip olduğu (Barrick ve Mount, 2005; Forero ve diğ., 2009) ve duygusal emeğin de, öğretmenlerin kişilik özellikleriyle birlikte ele alınmasının, sonuçları itibarıyla yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca, çalışmada elde edilecek bulguların, ulusal eğitim kurum ve kuruluşlarının etkili İnsan Kaynakları Yönetim (İKY) politikaları uygulamalarına yön verilebileceği ve eğitim sistemimizin iyileştirilmesine fayda sağlayabileceği değerlendirilmektedir.

## 2. Kavramsal Çerçeve

### 2.1. Duygusal Emek

Yapılan işin bir parçası olarak duyguların yönetilmesini ifade eden duygusal emeğin, örgütün müşteri memnuniyeti vasıtasıyla çıkarlarını olumlu olarak etkilediği bilinmektedir (Kim, 2008). Özellikle hizmet sektörü çalışanlarının görevlerini yerine getirirken başarılı olmaları için, zihinsel ve fiziksel performanslarının yanında, duygusal emek harcamaları da gerekmektedir (Sohn ve Lee, 2012). Hochschild (1983) duygusal emeği, iş gereği duyguların diğerleri tarafından gözlenecek şekilde düzenlenerek, yüzsüz ve bedensel gösterimde bulunmak olarak ifade ederken, ondan sonraki araştırmacılar (Wharton ve Erickson, 1993; Rafaeli ve Sutton, 1987) bu görüşe ilave olarak; duygusal emeğin, konuşma esnasında ses tonu ve davranışlara yansıyan her türlü çabayı da kapsadığını belirtmişlerdir. Ayrıca, benzer düşünce ve tanıma paralel olacak şekilde, duygusal emek, diğer insanların duygularıyla ilgilenme, onların hissettiklerini önemseme olarak da nitelendirilmekte ve bu tutumun duyguların düzenlenmesinde temel bileşen olduğu vurgulanmaktadır. (James, 1989).

Araştırmacılar duygusal emek kavramını ve onun alt boyutlarını daha iyi ortaya koyabilmek için çeşitli yaklaşımlar geliştirmişlerdir. Bu yaklaşımlar çerçevesinde, Hochschild (1979, 1983) çalışanların duyguları ile ilgili davranışlarını *yüzeysel rol yapma* ve *derinden rol yapma* olmak üzere iki boyutta ele almıştır. Yüzeysel rol yapma, çalışanların içlerindeki hislerini değiştirerek, dışarıya karşı duygu gösterimlerinde yumuşamaları ve örgütün kendilerinden beklediği davranışları göstermelerini ifade ederken, derinden rol yapma ise, içteki yaşanan hisleri değiştirmeden, gösterilmesi istenen davranışı sergileme çabasını içermektedir (Hochschild, 1983; Grandey, 2000). Başka bir deyişle, yüzeysel rol yapmada çalışan, değişik sebeplerle gerçek hislerini maskeleyerek, dışarıya farklı duygusal gösterimlerde bulunurken (Grandey, 2003), derinden rol yapmada, içsel duygularına odaklanarak kendisinden istenen rolü bir aktör ya da aktrist gibi oynamak için çaba gösterir (Brotheridge ve Grandey, 2002). Bir anlamda derinden rol yapmada, çalışan kendini müşteri yerine koyarak ve empati kurarak hareket eder (Rupp vd., 2008).

Ashforth ve Humphrey (1993) ise, bu süreçte çalışanların gerçekten hissedebileceği davranışlar olabileceğini düşünerek, Hochschild'in yaklaşımına bir üçüncü boyut olarak *doğal duyguları* eklemiştir. Çalışanların doğal hissettikleri duyguları göstermesi, yüzeysel ve derinden rol yapma boyutlarındaki gibi zorunluluk içermemekte, çalışanın içinden geldiği şekilde duygularını dışa yansıtmasını ifade etmektedir. Örneğin bir öğretmenin sınıfındaki çok sevdiği ve başarılı olan bir öğrencisinin okuldan

ayrılması esnasında yaşamış olduğu üzüntü, onun gerçek ve samimi duygularını ifade etmektedir. Morris ve Feldman (1996) ise duygusal emek kavramını duygu gösterim sıklığı, gösterim kuralları, duygu çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk olarak dört boyutlu ele alırken, bir başka çalışmada (Kruml ve Geddes, 2000) ise duygusal emek, duygusal çaba ve duygusal çelişki boyutlarında ele alınmıştır. Ancak yazın taraması neticesinde, sıklıkla kullanılan yaklaşımın yüzeysel, derinden rol yapma ve doğal duyguları içeren yaklaşım olduğu (Diefendorff ve diğ., 2005) gerçeğinden hareketle, bu çalışmada da anılan üç boyutlu yaklaşım esas alınacaktır.

Grandey (2000)'e göre, duygusal emek hizmet veren örgütler için gereklidir çünkü bu örgütlerde çalışanlar, kurallar ve normlar gereği uygun duygusal emek gösteriminde bulunmak zorundadırlar. Bu kapsamda, duygusal emek yardım amaçlı, insanları koruyup kollayan ve hizmet tabanlı mesleklerde çalışanlarda (öğretmenler, hemşireler, uçuş ve satış görevlileri) daha sıkça yaşanmaktadır (James, 1989; Pierce, 1995). Benzer şekilde, Hochschild (1983) de, yüksek oranda duygusal emek gerektiren işlerde kadın hâkimiyetinden söz ederek, bunlardan bazılarının öğretmenlik, hemşirelik ve satış elemanlığı olduğunu belirtmiştir.

Öğretmenlik sosyal bir beklenti olarak, yetiştirme, fedakârlık ve özveriyi gerektiren işlerin en başında gelmektedir (Acker, 1995; Grumet, 1988). Ancak karşılığının maddi ve manevi olarak verilmesi konusunda çok fazla düşünülmeyen ve sıradan bir görev olarak algılanmaktadır (Fairweather, 1993). McKinney (1988) ise, kaliteli öğretimin beş bileşeninden bahsederken, öğretmenin en önemli görevlerinden birinin öğrencileri eğlendirerek onların ilgisini çekmek olduğunu belirterek, öğretmenlerin ders esnasındaki jest ve mimikleri, değişik anlatım biçimleri, el ve vücut hareketleri ve öğrencilerle kurdukları göz irtibatının önemine değinerek, aslında öğretimi bir şova dönüştürme işi olarak belirtmiştir. Bu esnada, öğretmenin sergileyeceği ve göstermek zorunda olduğu duygusal emek performansının önemi ortaya çıkmaktadır. Yukarıda bahsedilen yaklaşım ve araştırmalar neticesinde öğretmenliğin duygusal emek gerektiren mesleklerin başında geldiği değerlendirilmesine gidilerek, çalışmanın katılımcılarının neden öğretmenler olduğu sorusuna da açıklık getirmiş olduğumuzu düşünmekteyiz.

## **2.2. Kişilik**

Kişilik kavramı veya psikolojisi, insanın sosyal yaşantısının bir gereği olarak yüzyıllar boyunca ilgi görmesine rağmen, özellikle ayrı bir bilimsel disiplin olarak, 1930'lu yıllarda diğer sosyal bilim alanlarından ayrılmaya başlamasıyla belirginlik kazanmıştır (Mc Adams, 1997). Kişilik bireyin özel ve ayırıcı davranışlarını içermektedir. Özel olmasının nedeni,

bireyin sıklıkla yaptığı ya da en tipik davranışlarını temsil etmesindedir. Ayırıcı olmasının nedeni ise, bu davranışların kişiyi başkalarından ayırt edici niteliğidir (Morgan, 2000). Kişilik, bireyin dinamik bünyesindeki davranış ve düşünce özelliklerini belirleyen psikofiziksel sistemler olarak ifade edilirken (Allport, 1961), aynı zamanda bireyin kendi yaşam durumlarına adaptasyonunu tanımlayan, düşünce ve duygularına da işaret etmektedir (Mischel, 1993). Başka bir deyişle kişilik, bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimi (Cüceloğlu,1991) ve bireylerin kim olduğunu gösteren yapılar olarak ta açıklanmaktadır (Mount ve diğ., 2005).

Kişiliği açıklama konusunda yazında birçok yaklaşım öne sürülmekle birlikte, kişisel farklılıklara odaklanan ve gözlemlenebilen davranış biçimlerinden hareketle ortaya konan “özellik yaklaşımı”nın ön plana çıktığı görülmektedir (Tabak ve diğ., 2010). Kişilik yapısını temsil eden özelliklerin neler olduğuna yönelik yapılan çalışmaların da temelini faktör analizleri oluşturmakta (Cattell, 1956; Eysenck, 1951) ve yazında, çalışanların iş yerinde tutum ve davranışlarını etkileyen kişilik özelliklerinin ölçümünde, farklı modeller bulunmakla birlikte, beş faktörlü bir yapının en çok kullanıldığı görülmektedir (Schneider, 2007; Tobin ve diğ., 2000). Bir kişilik sistemi olarak Beş Faktör Kişilik Modeli, bireylerin kendilerini ve başkalarını tanımlamada kullandıkları kelimelerin analizini içeren ve uzun yıllar süren araştırmalar sonucu ortaya çıkmış bir yapıdır (McCrae ve Costa, 1997). Ayrıca, beş faktör kişilik modeli ile farklı kültürlerde ve çeşitli değerlendirme teknikleri kullanılarak yapılan çalışmalarda güvenilir sonuçlar elde edilmiştir (Goldberg, 1990; McCrae ve John, 1992; McCrae ve Costa, 1997). Model, *nörotiklik*, *dışa dönüklük*, *gelişme açıklık*, *uyumluluk* ve *öz disiplin* boyutlarını içermektedir (Barrick ve Mount, 2003; McCrae ve Costa, 1991; Costa ve McCrae 1995).

Nörotiklik geniş anlamda, olumsuz duygu düzenlemesinin etkili olarak yapılamasını ifade etmekte (Van Egeren, 2009), aynı zamanda bunlara eşlik eden, karmaşık düşünce ve davranışları da kapsamaktadır (Somer, 1998). Nörotiklik duygusallık ve duygusal kararlılık ile çok yakından ilişkili (Wolak ve Marcus, 2007) olduğundan, suçluluk, sinirlilik, hüznün ve korku gibi olumsuz duyguları yaşama eğilimidir. Nörotikliği yüksek kişiler endişeli, gergin, çekingen özellikler sergilerlerken, aynı zamanda kaygılı, güvensiz, içine kapanık yaşamaya meyillidirler (Costa ve McCrae, 1995). Nörotikler, genelde kendilerini tatminsiz, memnuniyetsiz ve muhtaç insanlar olarak hissederler. Nörotiklik kavramına zıt olarak duygusal denge ifadesi de kullanılmaktadır.

Dışa dönüklük, dar anlamda sosyallik ve girişkenlik olarak yorumlansa da, sosyal durumlardan daha derin konuları bünyesinde taşımaktadır (Barnett, 2006). Dışa dönük kişilik özelliklerine sahip olanlar, çevrelerine karşı pozitif, olumlu duygular ve davranışlar sergileme ve çevresindeki tüm insanlarla iletişim kurma çabası içerisinde iken, içe dönük kişilik özellikleri gösterenler ise, kendilerini toplumdan gizleme ve özel hissetme eğilimindedirler. Yüksek derece ve yoğunlukta insanlarla etkileşim içerisinde olma çabaları, dışa dönük kişilerin hayata daha iyimser bakmalarını sağlamakta ve karşılaşılan sorunlara pozitif yaklaşarak, yeniden değerlendirme sürecine götürmektedir (Bakker ve diğerleri, 2006).

Gelişime açıklık, beş faktör kişilik yapısı içinde bilişsel yönü en fazla olan özelliktir (Basım ve diğ., 2009). Aklını kullanan, meraklı, açık görüşlü, analitik, hayal kuran, maceracı olan gelişime açık kişiler, geniş ilgi alanları, araştırmaya olan merakları ve sezgileriyle olayların muhtemel sonuçları ve karşılaşılabilecek durumları daha iyi öngörebilirler (Bono ve diğ., 2002). Yaratıcılık, bu kişisel özelliğe sahip olanların en ayırt edici özelliklerindedir.

Uyumluluk ise, kişilerin birbirlerini karşılıklı destekleyici şekilde davranmalarını gerektirir. Uyumlu kişilerin, güvenilir, iyi tabiatlı, yumuşak kalpli, iş birlikçi, alçak gönüllü, iş birliğine inanan, samimi, anlayışlı olduğu belirtilirken (Graziano ve diğ., 1996), uyumluluk ve uzlaşılabilirlik; kızgınlık, agresif tutum ve davranışlarla negatif yönlü ilişkilidir (Van Egeren, 2009).

Kişilerin sağduyulu, azimli, hırslı, başarı yönelimli, ısrarcı, sistemli ve titiz davranışları da onların öz disiplinli olduğunu gösterirken (McCrae ve Costa, 1997), aynı zamanda bu kişiler sorumluluk bilinci yüksek, çalışkan, gayretli ve mükemmel diye adlandırabileceğimiz bir yapıya sahiptirler. Öz disiplin kişilik özelliği, öncelikli olarak hata yapmaktan sakınma ve hata kontrolü üzerine odaklanır (Bakker ve diğerleri, 2006) ve bu anlamda kişilerin yapması gereken görevleri nasıl uyguladıkları konusundaki farklılıkları ortaya koymaktadır.

### **2.3. Kişilik Duygusal Emek İlişkisi**

Günümüzde örgütler en değerli varlıkları olan çalışanların duygu dünyalarını anlayıp, onların ruh halini, öncelikle bireysel ve nihayetinde örgütsel başarıya aktarma çabasına girmişlerdir. Başka bir ifade ile artık örgütler duyguları, rasyonelliğe bulaştırılmaması gereken tehlikeli durumlar olarak görmemekte, aksine örgütün verimliliği ve gelişimi için kullanılacak unsurlar olarak algılamaktadırlar (Man ve Öz, 2009). Duygunun örgütler için bu kadar metalaştığı ve önem arz ettiği bir durumda, çalışanların bireysel farklılıklarının, özellikle de kişiliklerinin bahse konu

duygu gösterimleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu (Hochschild, 1983; Grandey, 2003) söylemek mümkündür. Bu bağlamda, kişilik özellikleri ve duygusal emek ilişkisini ele alan çalışmalarda özellikle aşağıda belirtilen ilişkiler ön plana çıkmaktadır.

Cana yakın, konuşkan ve sosyal olan dışa dönükler, yüzeysel rol yapmaya daha az ihtiyaç duyarlar çünkü bu tip kişiler karşısındakine hizmet sunarken doğal olarak pozitif duygu yaşamaktadır (Barrick ve Mount, 2005). Ayrıca derinden rol yapmada onlar için daha kolay olabilmektedir (Cheung ve Tang, 2009). Bu anlamda yapılan araştırmalarda da (Diefendorff ve diğ., 2005; Kiffin-Petersen ve diğ., 2011) dışa dönüklüğün derinden rol yapma ile pozitif, yüzeysel rol yapma ile negatif ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Öz disiplini yüksek olan kişiler, dikkatli güvenilir, çalışkan ve düzenli kişilerdir. Aynı zamanda bu özelliğe sahip kişiler yapılan işin çeşidine aldırılmadan işlerinde en yüksek performansı gösterme eğilimindedirler (Barrick ve Mount, 1991, 2005). Bu özellik, öz disiplini olan çalışanlarda farklı duygusal emek gösterimlerine işaret ederken (Grandey, 2000), iş başarımı açısından daha çok derinden rol yapmayı benimsediklerini göstermektedir (Austin ve diğ., 2008; Diefendorff ve diğ., 2005).

Kişilerle iletişimin yüksek olduğu meslek gruplarında, uyumluluk çok önemli kişilik tutumu olarak karşımıza çıkmaktadır. Uyumlu kişiler gerçekten karşısındaki ile empati kuran ve onun iyiliğini düşünen ve çoğunlukla da kendinden ödün veren kişilerdir (Kiffin-Petersen ve diğ., 2011). Bu bağlamda uyumlu kişilerin karşısındakilerin ihtiyaç ve isteklerine cevap vermeleri için daha derinden rol yapma, yani duygularını içten yaşamaları söz konusudur. Yapılan bazı araştırmalar (Austin ve diğ., 2008; Diefendorff ve diğ., 2005) da bu düşüncüyü destekler nitelikte hem derinden rol yapma, hem de doğal duygu gösterimi ile uyumlu kişilik arasında pozitif ilişkilerin olduğuna işaret etmektedir.

Duygusal tutarsızlık içerisindeki kişiler endişeli, gergindirler ve kendilerini güvende hissedemezler. Bu durum daha çok nörotiklik özelliğini çağrıştırmaktadır (Barrick ve Mount, 1991). Nörotik kişilik özelliğine sahip çalışanlar, karşısındakiler ile iletişimlerinde içlerindeki hisleri değiştirmekte oldukça zorlandıklarından dolayı daha çok yüzeysel rol yapma davranışına meyillidirler (Tan ve diğ., 2003; Diefendorff ve diğ., 2005). Ayrıca nörotiklik, çalışanlarda müşterilerle yaşanan olumsuzluklar nedeniyle ortaya çıkan strese bağlı olarak pozitif duygu gösterimlerine de engel olmaktadır (Kiffin-Petersen ve diğ., 2011). Otel çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada (Kim, 2008) da, nörotik kişilik yapısına sahip olan çalışanların hislerini ve duygularını karşısındaki müşterilere gerçek anlamda değil de,

daha çok sahte ve yapmacık (yüzeysel rol yapma) olarak ifade ettikleri, dışadönük kişiliğe sahip olanların ise, müşterilere hizmet ederken daha uygun ve benimsedikleri bir duygu ve ruh hali (derinden rol yapma) ile davrandıkları tespit edilmiştir.

Tan ve arkadaşları (2003) yaratıcılığa, açık görüşlülüğe ve duyarlılığa vurgu yapan gelişime açıklık boyutu ile duygusal gösterimler arasında bir ilişkiye rastlamamışlardır. Diefendorff ve arkadaşları (2005) ile Austin ve arkadaşları (2008) da yaptıkları çalışmalarda benzer sonuçlara ulaşmışlar ve gelişime açıklık ile duygusal emeğin alt boyutları arasında herhangi bir ilişki tespit edememişlerdir.

Kişilik ve duygusal emek ilişkisi konusunda yapılan çalışmalar, bulgular ve değerlendirmeler ışığında, bu çalışmada, öğretmenlerin kişilik özellikleri ile mesleklerini icra ederlerken harcadıkları duygusal emek arasındaki ilişki ve etkiler araştırılırken, aynı zamanda aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmıştır:

*Araştırma sorusu 1:* “Yüzeysel rol yapma” duygu gösterimi ile beş faktör kişilik özellikleri arasında bir ilişki var mıdır? “Yüzeysel rol yapma” gösterimini hangi kişilik özellikleri yordamaktadır?

*Araştırma sorusu 2:* “Derinden rol yapma” duygu gösterimi ile beş faktör kişilik özellikleri arasında bir ilişki var mıdır? “Derinden rol yapma” gösterimini hangi kişilik özellikleri yordamaktadır?

*Araştırma sorusu 3:* “Doğal duygu” gösterimi ile beş faktör kişilik özellikleri arasında bir ilişki var mıdır? “Doğal duygu” gösterimini hangi kişilik özellikleri yordamaktadır?

### **3. Yöntem**

#### **3.1. Katılımcılar**

Bu araştırma Ankara’da görev yapan ve rastlantısal olarak belirlenen öğretmenlerden elde edilen verilerle yapılmıştır. Bu amaçla 11 okulda çalışan toplam 450 öğretmene anket formları ulaştırılmış ve bu anketlerden 416’sı geri dönmüştür. Eksik ve ciddi doldurulmadığı belirlenen 14 anket değerlendirme dışı bırakılmış ve analizler 402 anket üzerinde yürütülmüştür.

Araştırmaya katılan öğretmenlerin % 49,5’i kadın, % 50,5’i erkektir. Eğitim durumlarına bakıldığında, katılımcıların % 6,5’i ön lisans, % 81,8’i lisans ve %11,7’si ise lisans üstü eğitimi görmüştür. Ayrıca, katılımcılardan % 18,7’si 0-5 yıl arasında, % 23,9’u 6-12 yıl arasında, % 39,6’sı 13-20 yıl arasında ve % 17,9’u da 21 yıl ve üzeri hizmet süresine sahiptir.



### 3.2. Ölçüm Araçları

**Beş Faktör Kişilik Ölçeği:** Araştırmada kullanılan Beş Faktör Kişilik Ölçeği Benet-Martinez ve John (1998) tarafından “Beş Faktör Envanteri” (The Big Five Inventory) ismiyle geliştirilmiş olup, 44 maddeden oluşmaktadır. Bu ölçek kişiliği; “nörotiklik”, “dışadönüklük”, “gelişime açıklık”, “uyumluluk” ve “öz disiplin” olmak üzere beş alt boyutta ölçmektedir. Ölçekteki sorular 5’li Likert tipinde “(1) Kesinlikle katılmıyorum”, “(5) Kesinlikle katılıyorum” şeklinde düzenlenmiştir. Ölçekteki maddeler “Konuşkan”, “Duygusal olarak dengeli, kolayca keyfi kaçmayan” ve “Başkalarıyla işbirliği yapmayı seven” gibi yargı ifadelerinden oluşmaktadır. Nörotiklik ve dışa dönüklük alt boyutları 8’er madde, uyumluluk ve öz disiplin alt boyutları 9’ar madde ve gelişime açıklık alt boyutu ise 10 madde ile ölçülmektedir. Anketi cevaplayan öğretmenlerden ölçekteki kişilik özelliklerinin kendilerini ne derece tanımladığını/tanımlamadığını işaretlemeleri istenmiştir.

Ölçeğin Türkçe’ye uyarlanması, Schmitt ve arkadaşları (2007) tarafından kişilerin kendini tanımlama profilleri ve örüntüleri konusunda 56 ülkede yapılan bir çalışmanın Türkiye bölümü kapsamında, Sümer ve arkadaşları (2005) tarafından yapılmıştır. Söz konusu çalışmada kişilik boyutlarının güvenilirlik değerlerinin .70 ile .79 arasında değiştiği görülmüştür (Schmitt ve diğ., 2007). Bu çalışmada AMOS (6.0) paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmış ancak kişilik değişkeni alt boyutlar olarak analize tabi tutulacağından, ölçeğe birinci düzey çok faktörlü DFA uygulanmıştır. DFA’da, maddelerin faktör yüklenimleri ve bu yüklenimlerin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Yordama güçleri anlamlı olmayan veya düşük olan 8 madde çıkarıldıktan sonra elde edilen DFA sonuçları Tablo 1’de sunulmuştur. Görüldüğü üzere uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir sınırlar içerisinde.

**Tablo 1 : Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

Model	$\Delta\chi^2$	sd	$\Delta\chi^2/sd$	RMSEA	CFI	GFI
Birinci düzey çok faktörlü	260,560*	101	2,580	0,063	0,90	0,93

RMSEA= Root Mean Square Error of Approximation; CFI= Comparative Fit Index; GFI= Goodness of Fit Index; sd= Serbestlik Derecesi, \*p<.05

Tüm bu analizler sonucunda, kişilik özelliklerinin her bir alt boyutu için Cronbach alfa değerleri; nörotiklik için .63, dışa dönüklük için .67,

gelişime açıklık için .60, uyumluluk için .68, öz disiplin için ise .76 olarak tespit edilmiştir.

**Duygusal Emek Ölçeği:** Araştırma kapsamında öğretmenlerin duygusal emek algısını ölçmek üzere Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından uyarlanan bir ölçek kullanılmıştır. Söz konusu ölçek, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes (2000)'in ayrı ayrı geliştirdikleri duygusal emek ölçeklerinden bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazı maddelerinin de geliştirilmesi sonucu oluşturulmuştur. Ölçekte duygusal emek; *yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duyguların ifade edilmesi* olmak üzere üç alt boyutta toplam on dört madde ile ölçülmektedir. Ölçek “Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım”, “Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissetmeye çalışırım”, “Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir” gibi bazı duygu ve durumları içeren ifadelerden oluşmaktadır. Öğretmenlerin bu ifadelerde belirtilen duygu ve durumları yaşayıp yaşamadıklarını düşünerek kendilerine en uygun dereceyi “(1) Hiçbir zaman”, “(5) Her zaman” aralığında işaretlemeleri istenmiştir. Diefendorff ve arkadaşları (2005) ölçeğin alt boyutları için güvenilirlik değerlerini sırasıyla .91, .82 ve .75 olarak tespit etmişlerdir.

Ölçeğin Türkçe geçerliliği tarafımızdan yapılarak kullanılmıştır. Ölçeğin ölçek geçerieme prosedürlerine uygun olarak İngilizce-Türkçe ve Türkçe-İngilizce çevirileri Brislin ve arkadaşları (1973) tarafından geliştirilen yöntem kullanılarak alanında yetkin araştırmacılarla gerçekleştirilmiş, pilot ve asıl örneklem üzerinde uygulanarak keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Öncelikle çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek üzere 75 katılımcının yer aldığı pilot uygulama verileri ile keşfedici faktör analizi yapılmış ve ölçeğin üç faktörlü yapısına uyum sağladığı görülmüştür. 14 maddeli ölçeğin faktör yüklerinin .64 ile .85 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin KMO analiz sonucu .80 ve Barlett testi anlamlı ( $p=.000$ ) olarak tespit edilmiştir. Bu analizlerden sonra AMOS (6.0) paket programı ile doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. DFA yapılırken dört ayrı model test edilmiş ve sonuçları Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2’de görüldüğü üzere, birinci düzey çok faktörlü modelin uyum iyiliği değerleri diğer modellere göre daha yüksek çıkmıştır. Ancak, ikinci düzey çok faktörlü modelin uyum değerleri de kabul edilebilir sınırlar içerisindedir. Duygusal emeğin her bir alt boyutu için Cronbach alfa katsayıları da; yüzeysel rol yapma için .82, derinden rol yapma için .86, doğal duygular için ise .84 olarak bulunmuştur.

**Tablo 2:** Duygusal Emek Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Model	$\Delta\chi^2$	sd	$\Delta\chi^2/sd$	RMSEA	CFI	GFI
Tek Faktörlü	1276,132	63	20,256	0,219	0,67	0,53
<b>Birinci düzey çok faktörlü</b>	<b>172,031*</b>	<b>57</b>	<b>3,018</b>	<b>0,072</b>	<b>0,95</b>	<b>0,94</b>
İkinci düzey çok faktörlü	185,946*	57	3,262	0,075	0,94	0,93
İlişkisiz	297,770	63	4,727	0,096	0,90	0,91

RMSEA= Root Mean Square Error of Approximation; CFI= Comparative Fit Index; GFI= Goodness of Fit Index; sd= Serbestlik Derecesi \*p<.05

#### 4. Bulgular

Çalışma sonucunda elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Bu bağlamda, kişilik ve duygusal emek değişkenlerine ilişkin elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlara bakılmış ve sonuçlar Tablo-3'te sunulmuştur. Bulgulara göre kişilik boyutlarından nörotiklik ( $r=,130$ ;  $p<0,01$ ) pozitif, uyumluluk ise ( $r=-,101$ ;  $p<0,05$ ) negatif olarak yüzeysel rol yapma ile ilişki içerisindedir. Ayrıca öz disiplin ( $r=,121$ ;  $p<0,05$ ) derinden rol yapma ile anlamlı ve pozitif ilişki göstermektedir. Diğer yandan, dışadönüklük ( $r=-,136$ ;  $p<0,01$ ), gelişime açıklık ( $r=,194$ ;  $p<0,01$ ), uyumluluk ( $r=,246$ ;  $p<0,01$ ) ve öz disiplin ( $r=,175$ ;  $p<0,01$ ) de doğal duygular ile pozitif ve anlamlı ilişki içerisindedir.

**Tablo 3 :** Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

	Ort.	S. Sap.	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Nörotiklik	2,46	,79	1							
2. Dışadönüklük	3,65	,88	-,210**	1						
3. Gelişime Açıklık	3,70	,71	-,007	,402**	1					
4. Uyumluluk	4,17	,63	-,348**	,244**	,199**	1				
5. Özdisiplin	4,06	,69	-,212**	,265**	,352**	,474**	1			
6. Yüzeysel Rol Yapma	2,58	,86	,130**	-,025	,045	-,101*	-,028	1		
7. Derinden Yol Yapma	3,51	,94	-,027	-,058	,071	,077	,121*	,279**	1	
8. Doğal Duygular	4,15	,68	-,079	,136**	,194**	,246**	,175**	-,359**	,089	1

\*\* p< 0,01 ; \* p< 0,05

Daha sonra, kişilik özelliklerinin duygusal emek davranışlarını yordama gücünü belirlemek ve oluşturulan araştırma sorularını cevaplamak amacıyla hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizlerinde demografik değişkenlerin etkilerinin kontrol altına alınması için birinci aşamada cinsiyet, eğitim ve hizmet süresi değişkenleri modele girilmiştir. İkinci aşamada ise bağımsız değişkenler modele dâhil edilerek, bağımlı değişken üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Regresyon analizinde duygusal emek davranışları bağımlı değişken, kişilik özellikleri ise bağımsız değişken olarak ele alınmıştır.

Duygusal emeği yordayan demografik değişkenler ve kişilik boyutlarının hiyerarşik regresyon analizlerine ait sonuçlar Tablo 4’te sunulmuştur.

**Tablo 4 :** Duygusal Emeği Yordayan Kişilik Boyutlarının Hiyerarşik Regresyon Analiz Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Yüzeysel Rol Yapma		Derinden Rol Yapma		Doğal Duygular	
	$\beta$	$\Delta R^2$	$\beta$	$\Delta R^2$	$\beta$	$\Delta R^2$
1. Demografik Değişkenler		,022		,002		,058
Cinsiyet	-,135**		-,004		,199**	
Eğitim	,064		-,042		-,114*	
Hizmet Süresi	,021		,000		,097	
$\Delta F$		2,989*		,243		8,094**
2. Kişilik		,022		,029		,079
Nörotiklik	,121*		-,017		-,008	
Dışa Dönüklük	,000		,108		,077	
Gelişime Açıklık	,040		,080		,169**	
Uyumluluk	-,063		,036		,185**	
Öz Disiplin	,030		,126*		,095	
$\Delta F$		1,825		2,381*		7,195**

\*\* p< 0,01 ; \* p< 0,05

Bulgulara göre, genel olarak kişiliğin duygusal emeği anlamlı olarak yordadığı görülmektedir. Sonuçlar incelendiğinde ilk olarak, yüzeysel rol yapma davranışının demografik değişkenlerden sadece cinsiyet ( $\beta=-,135$ ,  $p<0,05$ ) tarafından anlamlı olarak açıklandığı görülmektedir. Genel olarak kişiliğin yüzeysel rol yapma davranışını anlamlı olarak yordamamasına rağmen, kişiliğin alt boyutlarından nörotikliğin ( $\beta=,121$ ,  $p<0,05$ ) yüzeysel

rol yapma davranışını açıklamada anlamlı etkisi bulunmaktadır. Diğer yandan, derinden rol yapma davranışı üzerinde demografik değişkenlerin anlamlı etkisi bulunmamaktadır. Ancak öz disiplinin ( $\beta=,126$ ,  $p<0,05$ ) derinden rol yapma davranışı üzerinde anlamlı etkisi olduğu görülmektedir. Son olarak, doğal duyguların açıklanmasında hem demografik değişkenlerin hem de kişiliğin anlamlı etkisi bulunmaktadır. Bu bağlamda, demografik değişkenlerden cinsiyet ( $\beta=,199$ ,  $p<0,01$ ) ve eğitim düzeyi ( $\beta=-,114$ ,  $p<0,05$ ); kişilik özelliklerinden ise gelişime açıklık ( $\beta=,169$ ,  $p<0,01$ ) ve uyumluluk ( $\beta=,185$ ,  $p<0,05$ ) doğal duyguları anlamlı olarak açıklamaktadır.

##### **5. Tartışma ve Sonuç**

Bu çalışma, öğretmenlerin görevlerini icra ederlerken gösterdikleri duygusal emek davranışlarının, onların kişilik özelliklerinden ne anlamda etkilendiğini ortaya koymak amacıyla ele alınmıştır. Elde edilen bulgular, öğretmenlerin kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimlerinde önemli rol oynadığını ortaya koymaktadır.

Duygusal emek boyutları kapsamında, çalışmada elde edilen bulgular yüzeysel rol yapma ile nörotiklik arasında pozitif ilişkinin olduğunu ve nörotikliğin yüzeysel rol yapmayı anlamlı olarak yordadığını göstermektedir. Bu bulgu, konu hakkında yapılan çalışmalarda (Diefendorff ve diğ., 2005; Kiffin-Petersen ve diğ., 2011) elde edilen sonuçlarla paralellik göstermekte ve onları desteklemektedir. Kim (2008) ile Gursoy ve arkadaşları (2011) tarafından yapılan çalışmalarda da, yüzeysel rol yapma davranışının neden olduğu duygusal uyumsuzluk ile nörotik kişilik özellikleri arasında aynı bulgulara ulaşılmıştır. Yüzeysel rol yapma ile kişiliğin diğer alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilememiştir, ancak elde edilen bulgular ışığında, nörotiklik özelliği baskın öğretmenlerin, yüzeysel rol yapma davranışında bulunma sıklığının daha muhtemel olduğu ve bu nedenle anılan öğretmenlerin yüzeysel rol yapma gösteriminden kaynaklanabilecek olumsuzlukları görevlerine yansıtabilecekleri düşünülmektedir. Bu bağlamda, kurum içinde yapılacak kişilik testleri sonuçlarına göre nörotiklik özelliği baskın öğretmenlere verilecek hizmet içi eğitim programları ile bu öğretmenlerde yüzeysel rol yapmanın yol açabileceği performans problemlerinin azaltılabileceği değerlendirilmektedir.

Derinden rol yapma ile öz disiplin arasında da pozitif ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Daha önce yapılan benzer çalışmalarda da (Austin ve diğ., 2008; Diefendorff ve diğ., 2005; Kiffin-Petersen ve diğ., 2011), öz disiplini yüksek olan çalışanların iş başarımı ve performans açısından daha çok derinden rol yapmayı benimsedikleri tespit edilmiştir. Öğretmenlerin de

içsel duygularına odaklanarak kendilerinden istenen rolleri bir aktör/aktrist gibi oynamak için çaba göstermeleri, bir anlamda kendilerini öğrencileri yerine koyarak empati kurmaları, duygularını derinden hissetmeleri yanında aslında görevlerini etkin ve başarılı bir şekilde yerine getirmeleri açısından gereklidir. Bu anlayışın da, itaatkâr, düzenli, disiplinli, sorumluluk anlayışı olan ve başarı yönelimliğe önem veren öz disiplinli öğretmenlerde bulunacağı değerlendirilmektedir.

Çalışmada ayrıca, kişinin doğal hislerini göstermesi, herhangi bir zorunluluk hissetmeden içinden geldiği şekilde duygularını dışa yansıtmasını ifade eden doğal duygu gösterimi ile nörotiklik hariç kişiliğin tüm boyutları arasında pozitif ilişkilere rastlanılmış, ancak uyumluluk ve gelişime açıklık özelliklerinin kişilerin doğal duygularını anlamlı olarak yordadığı tespit edilmiştir. Uyumlu kişiler güvenilir, iş birliğine inanan ve anlayışlıdır. Ayrıca karşındakiler ile iletişime geçerek, onların istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilmeleri ve bu durumu sürekli muhafaza edebilmelerinin onların doğal davranışlar sergilemeleri ile açıklanabileceği düşünülmektedir. Diefendorff ve arkadaşları da (2005) benzer sonuçlar elde ederek, uyumlu kişilik özellikleri gösterenlerin daha çok doğal duygu gösteriminde bulduklarına dikkat çekmektedirler. Bu kapsamda, öğretmenlik mesleğinin de anlayışlı, iletişime açık, alçak gönüllü ve paylaşımcı özelliklerinden dolayı uyumluluk kişilik özellikleri gerektirdiği ve bu durumun sürekliliğinin sağlanmasının da ancak doğal duygular sergilemek, hissetmek ve yaşamakla mümkün olabileceği değerlendirilmektedir. Yazın incelemesinde duygusal emeğin boyutları ile gelişime açıklık kişilik özelliği arasında herhangi bir anlamlı etkileşime rastlanılmamışken, bu çalışmada gelişime açıklığın doğal duyguları yordadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Hayal gücü yüksek, yaratıcı, meraklı, açık görüşlü, analitik düşünebilen ve orijinal fikirleri olan gelişime açık öğretmenlerin, zorlama ve çerçeve içine alınmış davranış kalıplarından ziyade, özgür ve doğal duygu gösterimleriyle daha başarılı ve verimli olabileceği düşüncesinin söz konusu bulguyla örtüştüğü değerlendirilmektedir. Bu düşünce ışığında, gelişime açık olanların daha çok doğal duygu gösteriminde bulunmalarının da anlamlı olacağı söylenebilir.

Sonuçta, çalışmada kavramsal kısmında ele alınan kişilik, duygusal emek ve bu değişkenlerin alt boyutları arasında ilişki ve birbirlerine etkilerine yönelik merak edilen araştırma sorularına cevap aranmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda, tüm duygusal emek boyutlarının farklı kişilik özellikleri ile anlamlı olarak açıklandığı görülmektedir. Bu sonuç genel anlamda kişiliğin duygusal emek üzerinde etkisinin olduğunu göstermesi açısından dikkat çekicidir ve duygusal emek gerektiren mesleklerin başında

gelen öğretmenliğin (Ashforth ve Humprey, 1993), etkili bir şekilde yerine getirilmesi için öğretmenlerin kişilik özelliklerinin belirlenebilmesinin önemine vurgu yapmaktadır. Ayrıca ulaşılan bulguların yazına ve ileride bu konularda yapılabilecek meta-analizlere katkı sağlaması yanında, ulusal eğitim kurum ve kuruluşlarının insan kaynakları yönetimi ve planlaması kapsamında, öğretmenlerin seçim ve yerleştirme faaliyetleri, eğitim ve geliştirme süreçleri ile performans ve başarı değerlendirmelerinde faydalar sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmaya dâhil edilen katılımcıların yalnız bir şehirdeki 11 okulda görev yapan öğretmenlerden oluşması nedeniyle, ulaşılan bulgular katılımcı özellikleri ile sınırlıdır. Nitel ve nicel olarak farklı gruplara mensup katılımcılarla ve özellikle duygusal emek gösterimlerinin yoğun olarak arandığı hemşirelik, polislik gibi hizmet anlayışlı mesleklerde çalışanlarla yapılacak benzer ve karşılaştırmalı çalışmaların, araştırmacıları daha genellenebilir sonuçlara götürebileceği kıymetlendirilmektedir.

#### **KAYNAKÇA**

- Acker, S. ;1995; Carry on Caring: The Work of Women Teachers, British Journal of Sociology of Education, 16(1):, 21-36.
- Allport, G.W. Pattern and Growth in Personality; 1961; NewYork: Holt, Rinehart and Winston.
- Ashforth, B.E., Humprey, R.H.;1993; Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity, Academy and Management Journal, 18, 88-115.
- Austin, E. J., Dore, T. C. P., O'Donovan, K. M.; 2008; Associations of Personality and Emotional Intelligence with Display Rule Perceptions and Emotional Labor, Personality and Individual Differences, 44, 679-688.
- Bakker A.B., Van Der Zee K.I., Lewig K.A., Dollard M.F.; 2006; The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors, The Journal of Social Psychology, 146(1), 31-50.
- Barnett L.A.; 2006; Accounting for Leisure Preferences from Within: The Relative Contributions of Gender, Race or Ethnicity, Personality, Affective Style, and Motivational Orientation, Journal of Leisure Research, Vol. 38, No. 4, 445-474.
- Barrick, M. R.,Mount, M.K.; 1991; The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-analysis, Personnel Psychology, 44, 1-26.

- Barrick, M.R., Mount, M.K. (2003). Meta-Analysis of the Relationship Between the Five Factor Model of Personality and Holland's Occupational Types, *Personnel Psychology*, 56, 45-74.
- Barrick, M. R., Mount, M.K.; 2005; YES, Personality Matters: Moving on to More Important Matters, *Human Performance*, 18, 359-372.
- Basım, H.N., Çetin, F., Tabak, A.; 2009; Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarıyla İlişkisi, *Türk Psikoloji Dergisi*, 24 (63), 20-34.
- Bono, J.E., Boles, T.L., Judge, T.A., Lauver, K.J.; 2002; The Role of Personality in Task and Relationship Conflict, *Journal of Personality*, 70 (3), 1311-1344.
- Brislin, R.W., Lonner, W.J., Thorndike, R.M.; 1973; *Cross Cultural Research Methods*. New York, John Wiley&Sons Pub.
- Brotheridge, C., Grandey A.; 2002; Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work, *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Cattell, R.B.; 1956; Validation and Intensification of The Sixteen Personality Factor Questionnaire, *Journal of Clinical Psychology*, 12(3), 205-214.
- Cheung, F. Y., Tang, C. S.; 2009; Emotional Intelligence, Affectivity, and Emotional Labor Strategies, *Journal of Individual Differences*, 30, 75-86.
- Costa, P.T., McCrae, R.R.; 1995; Domains and Facets: Hierarchical Personality Assessment Using the Revised NEO Personality Inventory, *Journal of Personality Assessment*, 64(1), 21-50.
- Cüceloğlu, D.; 1991; *İnsan ve Davranışı*, 2. Basım İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., Gosserand, R. H.; 2005; The dimensionality and Antecedents of Emotional Labor strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Eysenck, H.J.; 1951; The Organization of Personality, *Journal of Personality*, 20(1), 101-107.
- Fairweather, J.; 1993; Academic Values and Faculty Rewards, *Review of Higher Education*, 17(1); 43-68.
- Forero, C. G., Gallardo-Pujol, D., Maydeu-Olivares, A., Andrés-Pueyo, A.; 2009; A Longitudinal Model for Predicting Performance of Police Officers Using Personality and Behavioral Data, *Criminal Justice and Behavior*, 36, 591-606.
- Goldberg, L. R.; 1990; An Alternative Description of Personality: The Big-Five Factor Structure, *Journal of Personality and Social Psychology*, 59 1216-1229.



- Grandey, A. A.;2000; Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualise Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95–110.
- Grandey, A.; 2003; When the Show must go on: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery, *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.
- Graziano, W.G., Jensen-Campell A.L., Hair, C.E.; 1996; Perceiving Interpersonal Conflict and Reacting to It: The Case for Agreeableness, *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 820-835.
- Grumet, M.R.;1988; *Bitter Milk: Women and Teaching*, Amherst: University of Massachusetts Press.
- Gursoy, D., Boylu, Y., Avci, U.; 2011; Identifying the Complex Relationships Among Emotional Labor and Its Correlates, *International Journal of Hospitality Management*, 30, 783– 794.
- Hochschild, A.R.; 1979; Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure, *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-75.
- Hochschild, A. R.;1983; *The Managed Heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
- James, N.; 1989; Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings, *Sociological Review*.
- Kiffin-Petersen, Sandra A. , Catherine L. Jordan, Geoffrey N. Soutar; 2011; The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors in Service Settings: The mediating Role of Emotional Labor, *Personality and Individual Differences*, 50 43–48.
- Kim, H. J.; 2008; Hotel Service Providers' Emotional Labour: The Antecedents and Effects on Burnout, *International Journal of HospitalityManagement*, 27(2),151-161.
- Kruml, S.M. & Geddes, D.;2000; Exploring the dimensions of emotional labor: The hearth of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Man F., C.S. Öz.; 2009; Göründüğü Gibi Olamamak ya da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek, *Çalışma ve Toplum*, 1, 75-94.
- McAdams, D.P.;1997; A Conceptual History of peRsonality Psychology, *Handbook of Personality Psychology*, Academic Press, , 3-39.
- McCrae, R.R., Costa, .T.Jr.; 1991; Adding Liebe und Arbeit: The Full Five-Factor Model and Well-being, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17, 227-232.
- McCrae, R.R., John, O.P.;1992; An Introduction to the Five Factor Model and its Implications, *Journal of Personality*, 60, 175-215.

- Mccrae, R.R., Costa, P.T.; 1997; Personality Trait Structure as a Human Universal, *American Psychologist*, 52, 509-525.
- McKinney, K.; 1988; Faces: Five Components of Quality Teaching, *Teaching Sociology*, 16(3), 298-301.
- Mischel, W.; 1993; *Introduction to Personality (Fifth Edition)*, Florida, Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
- Morgan, C.T.; 2000; Psikolojiye Giriş, (çev: Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü), Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, , 311.
- Morris, J.A., Feldman D.C.; 1996; The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Mount, M.K., Barrick M.R., Scullen S.M., Rounds J.;2005; . Higher-order Dimensions of the Big Five Personality Traits and The Big Six Vocational Interest Types, *Personal Psychology*, 58, 447-478.
- Özgen, Işıl; 2010; *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2010.
- Pierce, J.L.; 1995; *Gender Trials:Emotional Lives in Contemporary Law Firms*, Berkeley: University of California Press.
- Rafaeli, A., Sutton R.; 1987; Expression of Emotion as Part of the Work Role, *Academy of Management Review*,12(1), 23-37.
- Rupp D.E., Mccance, A.S., Spencer, S., Sonntag K.; 2008; Customer (In) Justice and Emotional Labor: The Role of Perspective Taking, Anger, and Emotional Regulation, *Journal of Management*, Vol. 34 No. 5, 903-924.
- Schmitt, D. P., Allik, J., McCrae, R. R. & Benet-Martinez, V.; 2007; The Geographic Distribution of Big Five Personality Traits: Patterns and Profiles of Human Self-description Across 56 Nations., *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 38 (2), 173-212.
- Schneider, B.; 2007; Evolution of Study and Practice of Personality at Work, *Human Resource Management*, 46(4), 583-610
- Sohn, Hae-K., Lee T.J.; 2012; Relationship Between HEXACO Personality Factors and Emotional Labour of Service Providers in the Tourism Industry, *Tourism Management*, 33, 116-125.
- Somer, O.; 1998; Beş Faktör Modeli, *Türk Psikoloji Yazıları*, Cilt 1, No 2.
- Sutton, R.E., Wheatley, K..F., 2003; Teachers' Emotions and Teaching: A Review of the Literature and Directions for Future Research, *Educational Psychology Review*, 15, 27-358.
- Sümer, N., Lajunen, T. ve Özkan, T.; 2005; Big Five Personality Traits As the Distal Predictors of Road Accident Involvement, G. Underwood (Ed.),*Traffic and Transport Psychology*, Elsevier Ltd.

- Tabak A., Basım H.N., Tatar, İ., Çetin F.; 2010; İzlenim Yönetimi Taktiklerinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Savunma Sanayiinde Bir Araştırma , Ege Akademik Bakış, 10 (2), 539-557
- Tan, H. H., Foo, M. D., Chong, C. L., Ng, R.; 2003; Situational and Dispositional Predictors of Displays of Positive Emotions, *Journal of Organizational Behavior*, 24, 961–978.
- Tobin, R.M., Graziano, W.G., Vanman, E.J., Tassinary, L.G.; 2000; Personality, Emotional Experience, and Efforts to Control Emotions, *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 656–669.
- Van Egeren, L. F.; 2009; A Cybernetic Model of Global Personality Traits, *Personality Social Psychology Review*, 13, 92.
- Wharton, A.S., Erickson R.J.; 1993; Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles, *Academy of Management Review*.
- Wharton, A.S.; 1999; The Psychological Consequences of Emotional Labour, *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 158-176.
- Wolak, J., Marcus, G.E.; 2007; Personality and Emotional Response: Strategic and Tactical Responses to Changing Political Circumstances, *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 614, 172.
- Yu, H. K., Kim, M. Y., Jung, H. K.; 2007; The Relations Between the Big 5 Personality Factors, Organizational Support Recognition, and Customer Orientation in the Restaurant Sector, *Hotel Management Review*, 16(5), 201-219.