Toplum Bilimleri Dergisi – Journal of Social Sciences

ISSN: 1306-7877 e-ISSN: 2147-5644

Lise ve İlkokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Gösterim Düzeyleri

Emotional Labor Display Levels of High School Teachers and Classroom Teachers

Ahmet GÖÇ

Maarif Müfettişi, İl Mili Eğitim Müdürlüğü

Çanakkale, Türkiye

Inspector of Education, Provincial Directorate of National Education

Çanakkale, Turkey

ahmetgoc35@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6797-9781>

Osman ÇEKİÇ

Doç.Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi,

Doç.Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Fakültesi

Çanakkale, Türkiye

Assoc. Prof. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart University, Faculty of Education

Çanakkale, Turkey

osmancekic@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-3600-2855>

Makale Bilgisi / Article Information

<http://dx.doi.org/10.29238/tbd.2007.49312>

Makale Türü / Article Types: Araştırma Makalesi / Research Article

Geliş Tarihi / The Article Arrival Date: 09.02.2021

Yayınlanma Tarihi / Publication Date: 25 Haziran / June 2021

Yayınlanma Sezonu / Publication Season: Haziran / June 2021

Cilt / Volume: 30

Sayfa / Pages: 231-249

Copyright © Published by Toplum Bilimleri Dergisi – Journal of Social Sciences.

All rights reserved www.toplumbilimleri.com

Lise ve İlkokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Gösterim Düzeyleri

Özet: Bu araştırmanın temel amacı İlkokul ve lisede görev yapan öğretmenlerin duygusal emek gösterim düzeyleri arasında fark olup olmadığının araştırılmasıdır. Katılımcılar Çanakkale ili Gelibolu ilçesinde bulunan ilkokul ve liselerde görev yapan 102 sınıf öğretmeni ve 135 lise öğretmeninden oluşmaktadır. Araştırmaya konu olan, birey ya da nesneler kendi koşulları içinde, olduğu gibi tanımlamaya çalışıldığından nicel tarama modeli kullanılmıştır. Veriler, Diefendorff (2005) tarafından geliştirilen ve Basım ile Begenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Duygusal Emek Ölçeği ile toplanmıştır. Verilerin analizinde betimsel istatistikler ve MANOVA analizi kullanılmıştır. Öğretmenlerin, en çok doğal duygular alt boyutunda duygusal emek gösteriminde bulundukları görülmüştür. Yüzeysel rol yapma ile derin rol yapma alt boyutlarında ilkokul öğretmenlerinin lise öğretmenlerine göre daha düşük, doğal duygular alt boyutunda ise ilkokul öğretmenlerinin lise öğretmenlerinde göre daha fazla duygusal emek gösteriminde bulundukları görülmüştür. Cinsiyet açısından değerlendirildiğinde ise derin rol yapma alt boyutunda erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlerden daha fazla duygusal emek gösteriminde bulundukları bulgularına ulaşılmıştır. Ayrıca bulgulara ilişkin önerilere yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, Yüzeysel rol yapma, Derin rol yapma, Doğal duygular, Öğretmenler.

Emotional Labor Display Levels of High School Teachers and Classroom Teachers

Abstract: The main purpose of this study is to determine whether there is a difference between the emotional labor display levels of teachers working in primary and high schools. Respondents of the study consisted of a total of 237 teachers, including 102 elementary school teachers and 135 high-school teachers, working in primary and high schools in the Gallipoli district of Çanakkale. Since the subjects of the study and their emotional labor levels were evaluated in their natural environments through a scale, a quantitative descriptive survey model was utilized in the study. The data was collected using Emotional Labor Scale which was developed by Diefendorff (2005) and adapted to Turkish by Basım and Begenirbaş (2012). The data was analyzed using descriptive statistics and MANOVA. The study results showed that teachers demonstrate emotional labor in the form of superficial role-playing, deep role-playing, and natural feelings, from low to high correspondingly. In the sub-dimensions of superficial acting and deep acting, primary school teachers showed less emotional labor than high school teachers; whereas in the sub-dimension of natural emotions, primary school teachers showed more emotional labor than high school teachers. In terms of gender differences; it was found that males show more emotional labor than female teachers in deep role-playing sub-dimension. Comments according to the findings were also included in the study.

Keywords: Emotional labor, Superficial acting, Deep acting, Natural emotions, Teachers.

GİRİŞ

Örgütler, toplumsal gereksinimleri karşılamak için oluşturulurlar. Toplum da örgütlerden sorunlarına kalıcı çözümler bulmalarını bekler. Örgüt, toplumun beklentilerine cevap verebildiği ölçüde etkili etkili olur ve varlığını devam ettirir. Örgütün varlığı, birçok bileşene bağlıdır ve işgören yeterliliği de bu bileşenlerden biridir. Örgüt, iş görenlerinden müşterilerinin beklentilerine cevap verebilecek davranışlar göstermeleri bekler. Özel yaşamlarındaki sorunları örgütlerine taşınması istenmez. Hochschild,

duygusal emeği “iş görenlerin işlerini yaparken müşterinde olumlu izler uyandırmak için duygularını denetleyerek, önceden belirlenmiş kalıplar halinde müşteriye sunmaları” olarak tanımlamaktadır (Hochschild, 1983:7 akt. Savaş, 2012:3). Ashforth ve Humphrey ise “müşteriye hizmet süreçlerinde, örgüt tarafından arzu edilen duyguların yansıtılması” olarak tanımlamaktadırlar (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88. akt. Öz, 2007: 6). Morris ve Feldman ise “kişiler arası iş süreçlerinde örgütün arzu ettiği duyguları (davranış kuralları) yansıtmada gerekli olan çaba, planlama ve kontrol” olduğunu söylerler (Ashforth ve Humphrey, 1996: 987. akt. Öz, 2007: 8). Yine bu konuda önde gelen yazarlardan Grandey de “çalışanların örgütün taleplerini yerine getirmek için duygularını ayarlama sürecinde gösterdikleri çaba” olarak tanımlamaktadır (Grandey, 1999: 8. akt. Öz, 2007: 11).

Hochschild, yaptığı çalışmalar sonucunda duygusal emeği, “yüzeysel rol yapma” ile “derin rol yapma” şeklinde iki boyut olduğunu vurgulamıştır (Öz, 2007; Özgen, 2010). Ashforth ve Humphrey ise iş görenlerin her zaman duygularını, müşterinin istediği veya beklediği duygulara dönüştürmek durumunda olmayıp bazen gerçekten gösterdikleri şekilde hissettiklerini, duygularını benzeştirmek için uğraşmak zorunda kalmadıklarını, sergilemiş oldukları davranışlarının o an hissettikleri duygular ile aynı olduğunu ifade etmişler ve buna da doğal duygular adını vermişlerdir. Ashforth ve Humphrey’in katkıları ile Hochschild’in duygusal emek tanımlamasına “derin duygular” boyutunu eklemişlerdir (Öz, 2007; Özgen, 2010; Basım ve Begenirbaş, 2012; Akbıyık, 2013).

Morris ve Feldman ise duygusal emeği, “duyguların gösterim sıklığı”, “gösterim kurallarına verilen önem/dikkat”, “duygu çeşitliliği” ve “duygusal uyumsuzluk” olarak boyutlandırmışlardır (Öz, 2007; Özgen, 2010). Kruml ve Geddes ise duygusal emeğin “duygusal çaba” ve “duygusal uyumsuzluk” olmak üzere iki boyutu olduğunu ifade etmişlerdir (Özgen, 2010). Grandey ise Hochschild, Ashforth ve Humphrey, Morris ve Feldman’ın çalışmalarını esas almak kaydı ile duygusal emeği kavramsallaştırmaya çalışmış ve hepsinin ortak noktasının iş görenlerin duygusal gösterimlerini, ifadelerini işinde ve iş yerinde düzenleyebileceği olduğuna vurgu yapmış ve “duyguların ve ifadelerin örgütsel amaçlar için düzenleme süreci” olarak tanımlamıştır (Özgen, 2010).

Bu çalışmada duygusal emek Hochschild ile Ashforth ve Humphrey’in ‘yüzeysel rol yapma’, ‘derin rol yapma’ ve ‘doğal duygular’ şeklinde açıklamış olduğu üç boyut olarak ele alınmıştır.

Yüzeysel rol yapma, çalışanlardan gerçek hisleri yerine örgütlerin kendilerinden bekledikleri duyguları sergilemesini, bir anlamda sahte duygular ile hareket etmeleri, gerçek hislerini müşteriye yansıtmaması olarak tanımlanır. Gerçek duygular saklanır, olması gereken duygular rol olarak sergilenir (Akbıyık, 2013; Basım ve Begenirbaş, 2012; Begenirbaş ve Meydan, 2012; Çukur, 2009; Kaya, 2009; Köksel, 2009; Öz, 2007; Özgen, 2010).

Derin rol yapmaya gelince çalışanın gerçek hisleri ile kendisinden beklenen davranışlar ile uyumlu hale getirme halidir, gayretidir. Göstermek zorunda olduğu duyguyu bizzat yaşamasıdır (Akbıyık, 2013; Basım ve Begenirbaş, 2012; Begenirbaş ve Meydan, 2012; Çukur, 2009; Kaya, 2009; Köksel, 2009; Öz, 2007; Özgen, 2010).

Doğal duygular ise çalışanın yüzeysel veya derin rol yapma davranışı yerine gerçekten hissederek davranabilmesi ile ilgilidir. İşgörenin davranışına o anki duygusu hakimdir. Ne müşterinin hissettiği gibi hissetmeye çalışıp derin rol yapma içindedir ne de müşteriyi aldatmaya yönelik yüzeysel rol yapma davranışında bulunur. Müşterinin gözlemlemiş olduğu ya da maruz kaldığı iş gören davranışına, iş görenin doğal duyguları hakimdir (Akbıyık, 2013; Basım ve Begenirbaş, 2012; Begenirbaş ve Meydan, 2012; Çukur, 2009; Kaya, 2009; Köksel, 2009; Öz, 2007; Özgen, 2010). Hochschild ise doğal duygular boyutunu, işgörenin olaylar karşısında gerçek hisleri olduğundan bir emek sarf etmediği için duygusal emeğin bir boyutu olmadığını düşünür (Hochschild, 2003).

İnsanlar, yaptıkları işlerine sadece fiziksel emeklerini katmazlar. Çalışma sırasında duyguları ile de hareket ettiklerinden, duygularının emeklerine etkileri söz konusudur.

Duyguların olumlu etkileri olabileceği gibi olumsuz etkileri de olabilir. Verimlilik için iş görenlerin duygusal emeğinin pozitif yönde olması beklenir. Okulların hedeflerine ulaşmasında öğretmen davranışlarının ötesinde katkılara ihtiyaç vardır. Eğitim faaliyetlerinin etkililiğinde öğretmen katkıları hiç şüphesiz çok önemlidir. Duygusal emek, fiziksel iletişimin olduğu yerde bedensel davranışlar olarak gözlenmesinin yanında jest, mimik, ses tonu ve bireyin sesine yansımaktadır. Kişinin yapıp ettikleriyle birlikte sesine de etkileri olan duygusal emek, karşıdaki kişi üzerinde etkili olacaktır.

Her geçen gün hizmet sektöründeki örgütler, toplum içindeki ağırlığını artmaktadır. Müşteri memnuniyeti, hizmetin kalitesi ile doğru orantılıdır. Hizmetin kalitesi, satılan malın kalitesinin yanında mal satışı sırasında iş görenin müşteri ile kurduğu pozitif yönlü ilişki ile de ilgilidir. İş görenin hizmet sunumu, o anki duygularının etkisindedir. Hizmet sunum sırasında duyguları pozitif olan mutlu iş görenler, hizmetten yararlananlara iyi davranırlar. Patronlar veya yöneticiler, çalışanlarının o anki duygusal durumları ne olursa olsun müşteriye mutlaka iyi davranmaları gerektiğine yönelik bir anlayışa sahiptirler. İş görenlerinin böyle davranmaları halinde örgüte katkı sağlayacağını, etkililiği ve verimliliğin artacağını düşünürler. Yakın zamanda, dünyada ve Türkiye’de duygusal emek ile ilgili çalışmalar, farklı hizmet sektörlerinde araştırma konusu olmaya başlamıştır. Ancak, yapılan araştırmalara bakıldığında daha çok ticari kuruluşlarda çalışma alanı bulunduğu görülmektedir. Eğitim alanında geldiğinde ise bu çalışmalar yok denecek kadar azdır. Farklı yazarların Türkçe’ye çevrilmiş ölçme araçları söz konusudur ve bu ölçme araçlarıyla araştırmalar yürütülmektedir (Çukur, 2009; Basım ve Begenirbaş, 2012, Köksel, 2009; Öz, 2007). Bunlar arasında Basım ve Begenirbaş’ın (2012) Türkçe’ye kazandırdığı 13 maddelik duygusal emek ölçeği en çok yararlanılanlardan birisi olmuştur.

Basım ve Begenirbaş’ın (2012) Türkçe’ye çevrilerek geçerlik ve güvenilirlik testinden geçirdiği “duygusal emek ölçeği”nin ilk altı maddesi duygusal emeğin *yüzeysel rol yapma*, sonraki dört maddesi *derin rol yapma*, son üç maddesi ile *doğal duygular* boyutu ile ilgilidir.

Duygusal emek kavramı Hochschild ile literatüre girmiş olup (Savaş, 2012) bu alandaki çalışmaların henüz yeni olduğu, Türkiye’de ise dış dünyaya bağlı olarak bir hayli yeni olduğu görülmektedir. Aşağıda Türkiye’de duygusal emek üzerine yapılmış çalışmalardan bazıları özetlenmiştir.

Ahmet Cezmi Savaş (2012), “İlköğretim Okulu Müdürlerinin Duygusal Zeka ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkileri” adlı doktora çalışmasında, duygusal zekâ düzeyi yüksek müdürlerin öğretmenlerin iş doyumlarını daha yükseğe çıkaracağını; müdürlerin duygusal zekalarının öğretmenlerin içsel doyum sağlamasında katkısı olacağını; dışsal doyuma ulaşmış öğretmenlerin duygusal zeka düzeyi yüksek müdürlerin bulunduğu okullarda olacağını; mutluluk düzeyi yüksek müdürlerle çalışan öğretmenlerin iş doyumlarının da yüksek olacağını; duygusal emeği yüksek müdürlerin okullarındaki öğretmenlerin iş doyumlarının da yüksek olacağını savunmaktadır.

Kaya (2009), “Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışlarını Algılama Biçimleri İle İş Doyumları ve İş Stresleri Arasındaki İlişki” adlı yüksek lisans tezinde; kurumların öğretmenlerinden duygularını işlerine olumlu yönde kullanmalarını beklemekte olduklarını; çalışan davranışları ve duygularının memnuniyet olgusu için önemli bir veri olduğu; okulların öğretmenlerden bekledikleri duygusal davranış kuralları konusunda kurumları tarafından bilgilenmekte olduğu; duygusal emek davranışının işin yapılması sırasında gereken bir durum olarak ortaya konulduğuna demografik verilerden bağımsızlık gösterdiğini; özel okul öğretmenlerinin işlerini rol gereklerine göre genel grup halinde uyum göstermeye çalışmakta oldukları bulgularına ulaşmıştır. Araştırmacı, yüksek lisans tezinde, kurumsal yapı olarak eğitim kurumları duygusal emek davranışı kavramını tanımlı olarak kullanmasalar da işin kendisi zaten duygusal emek gerektirmekte olup öğretmenlerin genel olarak bu düşünceye yönelik bir uyum sağlamakta oldukları, duygusal

emek kavramı ile iş doyumu değişkeni arasında ilişki olmakla birlikte nedenselliği açıklayan bir sonuç olduğuna yönelik bulguya ulaştıkları, iş doyumunun işe harcanması gereken duygusal emek değişkenliği ile ilişkisinin olduğunu ve dışsal doyumun duygusal emek ile ilişkisinin daha yüksek olduğunu vurgulamıştır.

Köksel'in (2009) "İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma" adlı yüksek lisans tezinde, cinsiyet, medeni durum, yaş, mevcut iş yerinde çalışma süresi ve toplam çalışma süresi gibi özelliklere bağlı olarak duygusal emek faktörlerinde herhangi bir değişiklik gözlemlenmediğini; kamu sektöründe çalışanların yüzeysel ve derin rol yapmada boyutlarında özel sektördekilere oranla daha yüksek ortalamalara sahip oldukları; yüzeysel rol yapma davranışının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerini yükseltmekte olduğunu; iş yerinde sergilenen duygularla hissedilen duygular arasındaki farklılıkların bireylerin iş doyumlarını olumsuz yönde, derin rol yapma davranışları ile ise tükenmişlik arasında güçlü bir bağ kurulamadığını; derinlemesine davranış ile iş doyumunun arasında herhangi bir ilişki olduğu yönünde bir tespit olmadığına yönelik bulgulara ulaşmıştır.

Akbiyık (2013), "Etkili Liderliğin Duygusal Emek Davranışları Üzerindeki Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Uygulama" yüksek lisans tezinde, duygusal davranışların kurum açısından önemli olduğu; duygusal emeğin, müşteriyle yüz yüze iletişimin yoğun şekilde sergilendiği hizmet alanında gün geçtikçe daha fazla değer kazanan bir kavram haline gelmekte olduğunu vurgulamıştır.

Begenirbaş ve Meydan'ın (2012), "'Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma" isimli çalışmalarında yüzeysel rol yapan öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerinin daha düşük olduğu; derinden rol yapan öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının yüzeysel rol yapanlara nazaran artma eğiliminde olduğu doğal/samimi duygu gösterimlerinin ve buna bağlı doğal davranışların örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemelerini pozitif olarak yordadığı; öğretmenin çalışma ortamından memnuniyet duyduğu ve zevk aldığı; duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışları (diğerkâmlık, nezaket, vicdanlılık, sivil erdem, centilmenlik) ile anlamlı ilişkisi olduğunu vurgulamışlardır.

Bıyık ve Aydoğan (2014) "Duygusal Emek ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin: Bir Araştırma" adlı çalışmalarında, yüzeysel davranış, derinden davranış ve doğal davranış boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde anlamlı düzeyde bir ilişki; derin davranış sergileyen öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinin diğer boyutlara göre daha yüksek olduğu; yüzeysel davranış sergileyen öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinin diğer boyutlara göre daha düşük olduğu; erkek öğretmenlerin hem de duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranış düzeyinin kadın öğretmenlerden yüksek olduğu; evli öğretmenlerin duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranış düzeyinin bekar öğretmenlerden yüksek olduğu; eğitim durumu açısından farklılık olmadığını bulmuşlardır.

Moran ve Çoruk'un (2021) "İlköğretim Kurumlarındaki Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışları ile Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki" adlı çalışmalarında, cinsiyet değişkeninde öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinde anlamlı bir fark olmadığı, yüzeysel rol yapmada anlamlı fark olduğu ve erkeklerin yüzeysel rol yapmada kadınlara göre daha fazla olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Bu çalışmada, kıdeme göre de öğretmenlerin duygusal emeklerinde anlamlı bir fark olmadığı, alt boyutlara bakıldığında yüzeysel rol yapmada farklılık olduğu sonuçlarına ulaşıldığı görülmektedir. Yüzeysel rol yapmada anlamlı farkın 21 yıl ve üzeri ile 16-20 yıl arası kıdeme sahip öğretmenler arasındadır.

Polatkan'ın (2016) "Ortaokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişki" adlı çalışmada, erkek öğretmenler ile kadın öğretmenlerin yüzeysel rol yapma, derin rol yapma ve doğal duygular boyutlarında cinsiyet değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı yönünde sonuçlara ulaştıkları

görülmektedir. Benzer bir şekilde, kıdem değişkeni açısından da öğretmenler arasında, duygusal emek düzeylerinde anlamlı bir fark olmadığını bulmuşlardır.

Duygusal emek ilk önce Hochschild tarafından yüzeysel rol ile derin rol yapma olarak iki boyutu olduğu ifade edilmiş ve daha sonra Ashforth ile Humrey, çalışanların bazen gerçekten hissettikleri gibi davrandıkları için doğal duygular boyutu eklemiş ve duygusal emek böylece üç boyutta ele alınmıştır. Bu çalışmada da bu üç boyut üzerinde değerlendirilmede bulunulmuştur.

1.1. Problem Durumu

İnsan, doğası gereğince her gün daha farklı olmayı ister. Bu da değişimi ve gelişmeyi zorunlu kılar. İnsan da bu değişime ve gelişmeye ulaşmak veya uyum sağlamak zorundadır. İnsanı, belli bir plan dahilinde geliştiren ve değiştiren en temel unsur ise okuldur. Okullarda verilen eğitimin kalitesi, donanımlı ve iyi yetiştirilmiş öğretmenler eli ile yürütülmektedir. Nitelikli öğrenci yetiştirebilmek nitelikli eğitim süreci ile mümkündür. Nitelikli eğitim süreci de nitelikli eğitimciler ile mümkündür (Seferoğlu, 2004).

Öğretmenlik, bilgi ve beceri isteyen, bilgi ve becerisini hizmet sunduğu kitleye sunmadaki ilke, metot ve tekniklerin kazanıldığı inanç mesleği olma özelliğini sürdürmektedir. Öğretmenlik, sürekli öğrenmeyi içinde barındıran, bilim ve kültür ile yoğurulmuş, mesleki etik değerleri benimsemiş eğitim iş görenleri arasında kazanılmaktadır. (Yılman, 1992). Öğretmen olmak, öğretmenlik yapmayı aşmaktır. Çünkü öğretmen olmak, öğretmenin, belirlenmiş görevlerinin öresine geçip, hissederek, yaşayarak, kendisini adayarak, öğrenci ile bütünleşerek var olmasıdır. Öğretmenin öğrencide, öğrencinin öğretmende nüfuz ettiği, sahici ve güçlü bir aidiyettir (Cüceloğlu ve Erdoğan, 2013).

Sosyal bir sistem olarak okul, ilişki ve iletişim açısından oluşmaktadır. En yoğun iletişim ise öğretmen ile öğrenci arasında cereyan etmektedir. Çift yönlü iletişimin niteliği, olumlu olduğunda öğrenme sürecine olumlu, olumsuz olduğunda da öğrenme sürecine olumsuz yansımaları kaçınılmazdır. Öğretmen ile öğrenci arasındaki çift yönlü iletişimin gelişmemesi durumunda eğitim hedeflerinden sapmalara neden olacaktır (Habacı ve Çelik, 2013).

Okuldaki en yoğun iletişim, öğretmen ile öğrenci arasındadır. Öğrenme sürecinde, öğretmenin kendisini doğru ifade etmesi önemlidir. Bu süreçte, öğretmenin davranışlarına duyguları yansımaktadır. İnsan, uzun süre duygularını saklaması, bastırması olası değildir. Öğrenciler, öğretmenlerin davranışlarına neden olan duyguları bilmeseler bile hissetmeleri uzun sürmeyecektir.

Öğrenme hedeflerine ulaşmada öğretmen davranışları önem arz etmektedir. Öğretmenin biçimsel davranışların ötesinde katkılar sunmasının öğrenmeye faydalar saylayacağı düşünülmektedir. İletişim yumağı olan okulda, öğretmenler öğrencileri ile iletişimdeyken duygusal emek gösteriminde bulunurlar. Yüz yüze iletişimin olduğu yerde, duygusal emek, kişinin davranışlarında gözlenmesinin yanında kişinin sesine, ses tonuna, jest ve mimiklerine yansımaktadır. Beden diline yansıyan duygusal emek, öğrenci üzerine etkili olacaktır. Hangi öğrenme düzeyinde olursa olsun, öğretmen davranışları öğrenme sürecinde önemlidir. Bu nedenle öğretmenlerin duygusal emek gösterimleri önem arz etmekte olup bu çalışmada ilkökuller ve sınıf öğretmenlerinin duygusal emek gösterimleri araştırılmıştır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Her tür ve seviyedeki öğrenme, öğretim programlarıyla belirlenmiş olup öğretmen davranışlarıyla hayata geçirilmektedir. İnsan davranışlarını duyguları belirlemekte olup öğrenme sürecinde öğretmenin de o gün ki hislerinden bağımsız olarak öğrenmeyi sürdürmesi de olası görülmemektedir. Duygusal emek gösterim düzeylerinin bilinmesi, öğretmenlerin duygularını yönetebilmelerine olanak sağlaması ihtimal dahilindedir.

İlkokul ve lisede görev yapan öğretmenlerin duygusal emek davranışları arasında bir fark olup olmadığı, bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Eğitim alanında, duygusal emek üzerine yürütülen çalışmaların yurt içinde ve yurt dışında sınırlı sayıda olması nedeniyle, bu çalışmanın diğer yeni çalışmaları teşvik etmesi açısından önemli kıldığı düşünülmektedir.

1.3.Araştırmanın Önemi

Hochschild'in "Managed Heart" adlı kitabının 1983 yılında yayımlanmasıyla birlikte, araştırmacılar duygusal emek ile tanışmıştır (Yıldırım ve Erul, 2013). Türkiye ise 2000'li yıllarının başında bu kavram ile tanışmıştır. Bu nedenle, ülkemizde farklı sektörlerde duygusal emek çalışmaları başlamış olmakla birlikte henüz çok yenidir. Özelde de eğitim alanında çok az çalışma bulunmaktadır. 2007-2018 Yılları arasında 14 doktora, 48 yüksek lisans seviyesinde çalışma söz konusu olup eğitim bilimlerinde 2 doktora, 2 yüksek lisans çalışması yapıldığı görülmektedir (Savaşkan ve Göktaş Kulualp, 2019).

Okulların çalışma alanı insandır. Bu nedenle okullarda yoğun duygusal emek söz konusudur. Eğitim iş görenin işini yaparken sesinin, jest ve mimiklerinin, vücut diline olumlu yansımaları, kişiyi memnun edecek gösterimlerde bulunması, başta öğrenciyi sonrasında veliyi memnun edecektir. Eğitim faaliyetinden direkt veya dolaylı faydalananlar da bu yönde beklenti içindedirler. Sosyal çevre, güler yüz, samimi ilişki, samimiyet, öğrenci sorunları ile ilgilenen ve onlara çözüm bulmak için çabalayan okul çalışanları bekler. İnsanla en fazla muhatap olan mesleklerin başında öğretmenlik mesleği gelir. Öğretmenlerin duygusal emeği bu nedenle önemlidir.

Öğretmenlerin duygusal emeğinin öğrenci, veli ilişkilerinde memnuniyet oluşturacağı, velilerin okula olan güven duygusunu geliştireceği, öğrenci için olumlu öğrenme ortamları hazırlayacağı öngörülmektedir.

1.3.1.Problem

Bu çalışmada, Çanakkale İli Gelibolu İlçesinde eğitim kademesinin ilkokul bölümünde görev yapan sınıf öğretmenleri ile liselerde görev yapan öğretmenler arasında duygusal emek düzeyleri açısından anlamlı farklılık var mıdır? Sorusuna cevap aranmıştır.

1.3.2.Alt Problemleri

- 1) İlkokul öğretmenleri ile lise öğretmenlerinin duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir fark var mıdır?
 - 2) İlkokul öğretmenlerinin cinsiyete bağlı olarak duygusal emek düzeyleri farklı mıdır?
 - 3) İlkokul öğretmenlerinin kıdeme bağlı olarak duygusal emek düzeyleri farklı mıdır?
 - 4) Lise öğretmenlerin cinsiyete bağlı olarak duygusal emek düzeyleri farklı mıdır?
 - 5) Lise öğretmenlerinin kıdeme bağlı olarak duygusal emek düzeyleri farklı mıdır?
- Sorularına cevap aranmıştır.

1.4.Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma şu sınırlamalar çerçevesinde yapılmıştır:

- 1) Gelibolu ilçesindeki ilkokul öğretmenleri ile lise öğretmenlerine uygulanmıştır.
- 2) Gelibolu ilçesinde bulunan ortaokullar ile halk eğitim merkezleri araştırma dışında tutulmuştur.
- 3) Gelibolu ilçesinde bulunan ilkokul ve lise öğretmenlerinin ankete samimi cevaplar verdiği varsayılmaktadır.

2.1.Yöntem

Bu bölümde araştırma modeline, evrene ve örnekleme, araştırma verilerinin toplanmasına ve çözümlemesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

2.1.1.Araştırma Modeli

Araştırma kapsamında Çanakkale İli, Gelibolu ilçesinde görev ilkököl öğretmenleri ile lise öğretmenlerinin duygusal emek gösterimleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. İlkokulda görev yapan sınıf öğretmenleri ile lisede görev yapan öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini belirlemek amacıyla tarama modeli benimsenmiştir. Geçmiş veya mevcut durumları var olan şekliyle betimleyen tarama modeli, araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlar (Karasar, 2012). Öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinin branş, cinsiyet ve kıdem durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

2.1.2.Evren ve Örneklem.

Araştırmanın evreni Gelibolu ilçesinde görev yapan ilkököl ve lise öğretmenleridir. Araştırma evreni küçük ve ulaşılabilir olduğu için, örneklem alma yoluna gidilmemiş ve evrenin tamamı araştırmaya dahil edilmiştir. İlçede 102 ilkököl, 135 lise öğretmeni görev yaptığından hedeflenen katılımcı sayısı 237 (iki yüz otuz yedi) kişiden oluşmaktadır. Ankete cevap verme yoluyla geri dönenlerin sayısına bakıldığında; 82 sınıf öğretmeni (%80) ve 120 lise öğretmeni (%90) olmak üzere 202 anket geri dönmüştür (%85). Bazı verilerde katılımcılar tarafından kategorik değişkenler belirtilmediği için 12 lise, 5 ilkököl öğretmenin anketi araştırma dışında tutulmuştur. Sonuç olarak toplamda 185 öğretmenden gelen veriler analize dahil edilmiştir.

2.1.3.Veri Toplama Aracı

Yukarıdaki sorulara cevap ararken anket çalışması ile tarama yapılmıştır. Bu araştırma nicel bir araştırma olup tarama modeli ile yapılmıştır. Diefendorf ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen on dört maddelik ve Türkçe'ye çevrilen "duygusal emek ölçeği"nin Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından geçerlik-güvenirliliği test edilen, neticesinde on üç maddeye indirilen ölçek kullanılmıştır.

Basım ve Begenirbaş, çalışmalarında birinci örnekleme ait verilerini keşfedici faktör analizine tabi tutmuşlar ve KMO (Kaiser-Mayer-Oklin değerini ,814 olarak bulmuşlardır. Elde edilen değer, ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğunda işaretler. Diefendorf ve arkadaşlarının (2005) testinde bulunan ve Türkçe'ye 'Öğrencilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm' şeklinde çevrilen maddenin iki ayrı faktörde birbine çok yakın değerler olduğunu tespit ettikleri için ankette çıkarılmışlardır (,412 ve -,442). Birinci örneklemin keşfedici faktör analizinde, ölçeğin toplam varyans analizi 0,67 olarak bulunmuştur. İkinci örnekleme ait veriler, doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Veriler her bir model için test edildiğinde değişkenlerin yordama gücü istatistiksel olarak anlamlı olduğunu bulmuşlardır (Basım, Begenirbaş, 2012).

Duygusal Emek Ölçesi iki bölümden meydana gelmekte olup birinci bölümde kategorik değişkenler, ikinci bölümde ise duygusal emeği ölçen ifadeler yer almaktadır. Diefendorff ve arkadaşları tarafından geliştirilen ölçekte 14 madde olup Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlandıktan sonra 13 maddeye indirilmiştir. Ölçeğin 1-6'ncı ifadeleri, yüzeysel rol yapma, 7-10'uncu maddeleri derin rol yapma, 11-13'üncü ifadeleri ise doğal duygular alt boyutunu ölçen cümlelerden oluşmaktadır.

Geçerlik-güvenirliliği Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından test edilen ve Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F'nin "Yönetim ve Ekonomi" dergisinde yayımlanan makalede "... ulusal yazında örgütsel ve yönetsel davranış çalışmalarına katkı yapabileceği

değerlendirilmektedir” (s.88) cümlesi ile yetinilmemiş e-porta yolu ile Basım’dan izin istenmiştir.

Anket soruları beşli Likert ölçeğinden oluşmaktadır. Anket sorularında ifade edilen görüşlere katılma dereceleri (1) “hiçbir zaman”, (2) “nadiren”, (3) “ara sıra”, (4) “sık sık”, (5) “her zaman” seçeneklerinden oluşturulmuştur.

2.1.4.Verilerin Analizi

Araştırmada kullanılan ölçekten elde edilen puanların normal dağılımına yönelik Z puanları tahlil edilmiş olup puanların -3, +3 aralığında olması yanında Kolmogorov Smirnov testi yapılmış, verilerin normal dağılım gösterdiği anlaşıncı parametrik testler uygulanmıştır. Kullanılan ölçekte yer alan faktörlere yönelik yeni puanlar kullanılarak yeniden faktör analizi uygulanmıştır. Kullanılan ölçekte yer alan 13 soru 3 boyutta toplanmış, elde edilen verilere yönelik faktör analizinde de yine 3 boyut çıkmış ve boyutların içinde yer alan sorularda aynı boyutları ölçer nitelikte oluşmuştur. 13 soruya yönelik faktör analizi sonuçları aşağıdaki Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1: Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Boyut	Madde	1. Faktör Yüzeysel Rol Yapma	2. Faktör Derin Rol Yapma	3. Faktör Doğal Duygular
Yüzeysel Rol Yapma	Öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	,824	,079	-,150
	Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	,815	,029	-,077
	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	,813	,203	-,090
	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	,776	,273	-,064
	Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	,669	,158	-,155
	Öğrencilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	,640	,315	,077
	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	,188	,888	-,091
Derin Rol Yapma	Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	,184	,879	,019
	Öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	,141	,819	,136
	Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	,215	,800	,019
	Öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	-,075	,017	,867
Derin Duygular	Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir.	,017	,066	,796
	Öğrencilere gösterdiğim duygular o an	-,294	-,013	,742

hissettiklerine aynıdır.

Faktör analizi sonucunda 1. Boyut olan “Yüzeysel Rol yapma” boyutunu temsil eden maddenin (madde-2), 2. Boyut olan “Derin Rol Yapma” boyutunu temsil eden maddenin (madde-8), 3. Boyut olan “Doğal Duygular” boyutunu temsil eden maddenin (madde-12) olduğu tespit edilmiştir.

Faktör analizinin ardından her bir faktörün iç tutarlılığına bakılmıştır. 1. Boyut olan “Yüzeysel Rol yapma” boyutunun Cronbach Alpha değeri .873; 2. Boyut olan “Derin Rol Yapma” boyutunun Cronbach Alpha değeri .890; 3. Boyut olan “Doğal Duygular” boyutunun Cronbach Alpha değeri .724 olup, Duygusal Emek ölçeğinin Cronbach Alpha değeri .819 olmuştur.

3.1.Bulgular ve Yorumlar

Araştırmaya katılan öğretmenlerin demografik özelliklerine ilişkin frekans analizleri aşağıdaki Tablo 2’de açıklanmaktadır.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Öğretmenlerin Demografik Özellikleri

Değişken	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	112 60,2
	Erkek	74 39,8
	Toplam	186 100,0
Branş	İlkokul	79 42,5
	Lise	107 57,5
	Toplam	186 100,0
Kıdem	1-5 Yıl	27 14,5
	6-10 Yıl	36 19,4
	11-15 Yıl	30 16,1
	16-20 Yıl	44 23,7
	21-25 Yıl	26 14,0
	26 Yıl ve üstü	23 12,4
	Toplam	185 100,0

239

Tablo 2’de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğretmenlerin %60,2’si kadın, %39,8’i erkektir. Kadın öğretmen sayısının erkek öğretmenlere kıyasla daha fazla olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin %42,5’i ilkökul, %57,5’i lisede görev yapmaktadır. Araştırmaya katılan öğretmenlerin %14,5’i 1-5 Yıl, %19,4’ü 6-10 yıl, %16,1’i 11-15 Yıl, %23,7’si 16/20 yıl, %14’ü 21-25 yıl, %12,4’ünün ise 26 yıl ve üstü kıdeme sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin büyük çoğunluğunun uzun hizmet süresine sahip olduğu (11 yıl ve üzeri) yani tecrübeli olduğu görülmektedir.

1) İlkokul öğretmenleri ile lise öğretmenlerinin duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

İlkokulda görev yapan sınıf öğretmenleri ile lisede görev yapan Branş öğretmenlerinin duygusal emek düzeyleri ile ilgili ANOVA (f testi-General Linear Model, Univarte) testi uygulanmak sureti ile elde edilen bulgular, “yüzeysel rol yapma, derin rol yama, doğal duygular” olmak üzere her boyut için ayrı ayrı olmak üzere tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 3: İlkokul Öğretmenleri ile Lisede Öğretmenlerinin “Yüzeysel Rol Yapma” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	8,970 ^a	7	1,281	1,296	,255
Cinsiyet	1,711	1	1,711	1,730	,190
Branş	1,269	1	1,269	1,283	,259
Kıdem	6,242	5	1,248	1,262	,282
Düzeltilmiş Toplam	185,000	185			

Tablo 3’e bakıldığında ilkokulda görev yapan sınıf öğretmenleri ile lisede görev yapan Branş öğretmenlerinin “yüzeysel rol yapma” davranışlarında istatistiksel olarak anlamlı fark görülmemektedir [(F (1, 185) = 1,283, p = ,259 ve p>0.05)].

Araştırma sorumuz, ilkokulda ve lisede görev yapan öğretmenlerin duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığıdır. Tablo 3’e bakıldığında ilkokul ve lise öğretmeni ayrımı olmaksızın cinsiyet açısından “yüzeysel rol yapma” davranışlarında anlamlı fark olmadığı [(F (1, 185) = 1,730, p = ,190 ve p>0.05)], yine ilkokul ve lise ayrımı olmaksızın kıdem açısından bakıldığında da “yüzeysel rol yapma” davranışlarında anlamlı fark olmadığı görülmemektedir [(F (5, 185) = 1,262, p = ,282 ve p>0.05)].

Tablo 4: İlkokul Öğretmenleri ile Lisede Öğretmenlerinin “Derin Rol Yapma” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

240

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	17,173 ^a	7	2,453	2,602	,014
Cinsiyet	5,015	1	5,015	5,319	,022
Branş	,051	1	,051	,054	,816
Kıdem	7,702	5	1,540	1,634	,153
Düzeltilmiş Toplam	185,000	185			

Tablo 4’e bakıldığında ilkokulda görev yapan sınıf öğretmenleri ile lisede görev yapan Branş öğretmenlerinin “derin rol yapma” davranışlarında istatistiksel olarak anlamlı fark görülmemektedir [(F (1, 185) = ,054, p = ,816 ve p>0.05)].

Araştırma sorusu, ilkokul ve lise öğretmenlerinin duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığıdır. Tablo 4’e bakıldığında ilkokul ve lise ayrımı olmaksızın cinsiyet açısından “derin rol yapma” davranışlarında anlamlı fark olduğu, olduğu [(F (1, 185) = 5,319, p = ,022 ve p>0.05)], erkeklerin (N: 74, $\bar{X}$ = 3,78, s.s= 1,16) kadınlara göre (N: 112, $\bar{X}$ = 3,10, s.s= 1,34), erkeklerin (N: 74, $\bar{X}$ = 3,78, s.s= 1,16) kadınlara göre (N: 112, $\bar{X}$ = 3,10, s.s= 1,34) “derin rol yapma” duygusal emek gösteriminin yüksek olduğu bulunmuştur.

İlkokul ve lise ayrımı olmaksızın kıdem açısından bakıldığında “derin rol yapma” davranışlarında anlamlı fark olmadığı görülmemektedir [(F (5, 185) = 1,634, p = ,153 ve p>0.05)].

Tablo 5: İlkokul Öğretmenleri ile Lise Öğretmenlerinin “Doğal Duygular” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	9,396 ^a	7	1,342	1,361	,225
Cinsiyet	,513	1	,513	,520	,472
Branş	2,787	1	2,787	2,825	,095
Kıdem	5,663	5	1,133	1,148	,337
Düzeltilmiş Toplam	185,000	185			

Tablo 5’e bakıldığında ilkokul ile öğretmenlerinin “doğal duygular” davranışlarında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı görülmektedir [(F (1, 185) = 2,825, p = ,095 ve p>0.05)].

Araştırma sorusu, ilkokul ve lisede görev yapan öğretmenlerin duygusal emek davranışları arasında bir fark olup olmadığıdır. Tablo 4’e bakıldığında bakıldığında, ilkokul ve lise ayırımı olmaksızın cinsiyet açısından “doğal duygular” davranışlarında anlamlı fark olmadığı [(F (1, 185) = ,520, p = ,472 ve p>0.05)], yine Branş ayırımı olmaksızın kıdem açısından bakıldığında “doğal duygular” davranışlarında anlamlı fark olmadığı görülmektedir [(F (5, 185) = 1,148, p = ,337 ve p>0.05)].

2) İlkokul öğretmenlerinin cinsiyete bağlı olarak duygusal emek düzeyleri farklı mıdır?

İlkokul öğretmenlerinin cinsiyet açısından duygusal emek düzeyleri ile ilgili Anova (f testi-General Linear Model, Univarte) testi uygulamak suretiyle elde edilen bulgular, “yüzeysel rol yapma, derin rol yapma, doğal duygular” olmak üzere her boyut için ayrı ayrı olmak üzere tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 6: İlkokul Öğretmenlerinin Cinsiyet Bağlı “Yüzeysel Rol Yapma” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	6,008 ^a	6	1,001	,902	,498
Cinsiyet	,782	1	,782	,705	,404
Error	79,943	72	1,110		
Total	86,560	79			
Düzeltilmiş Toplam	85,951	78			

Tablo 6’ya bakıldığında ilkokulda görev yapan sınıf öğretmenlerinin cinsiyetlerine göre “yüzeysel rol yapma” boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark görülmemektedir [(F (1, 78) = ,405, p = ,404 ve p>0.05)].

Tablo 7: İlkokul Öğretmenlerinin Cinsiyete Bağlı “Derin Rol Yapma” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	14,882 ^a	6	2,480	2,655	,022

Cinsiyet	,361	1	,361	,386	,536
Düzeltilmiş Toplam	82,133	78			

Tablo 7'ye göre ilkokulda görev yapan sınıf öğretmenlerinin cinsiyetlerine göre "derin rol yapma" boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark görülmemektedir [(F (1, 78) = ,386, p = ,536 ve p>0.05)].

Tablo 8: İlkokul Öğretmenlerinin Cinsiyet Bağlı "Doğal Duygular" Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	4,480 ^a	6	,747	,812	,564
Cinsiyet	,866	1	,866	,942	,335
Error	66,208	72	,920		
Düzeltilmiş Toplam	70,688	78			

Tablo 8'e göre, ilkokul öğretmenlerinin cinsiyetlerine göre "doğal duygular" boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark görülmemektedir [(F (1, 78) = ,942, p = ,335 ve p>0.05)].

3) İlkokul öğretmenlerinin kıdeme bağlı olarak duygusal emek düzeyleri farklı mıdır?

İlkokul öğretmenlerinin cinsiyet açısından duygusal emek düzeyleri ile ilgili Anova (f testi-General Linear Model, Univarte) testi uygulamak suretiyle elde edilen bulgular, "yüzeysel rol yapma, derin rol yapma, doğal duygular" olmak üzere her boyut için ayrı ayrı olmak üzere tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 9: İlkokul Öğretmenlerinin Kıdeme Bağlı "Yüzeysel Rol Yapma" Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	6,008 ^a	6	1,001	,902	,498
Kıdem	5,575	5	1,115	1,004	,422
Error	79,943	72	1,110		
Total	86,560	79			
Düzeltilmiş Toplam	85,951	78			

Tablo 9'ya bakıldığında, ilkokul öğretmenlerinin kıdemlerine göre "yüzeysel rol yapma" gösteriminde istatistiksel olarak anlamlı fark görülmemektedir [(F (5, 78) = 1,004, p = ,422 ve p>0.05)].

Tablo 10: İlkokul Öğretmenlerinin Kıdeme Göre “Derin Rol Yapma” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	14,882 ^a	6	2,480	2,655	,022
Kıdem	12,382	5	2,476	2,651	,030
Düzeltilmiş Toplam	82,133	78			

Tablo 10’a göre ilkökuller öğretmenlerinin duygusal emeğin alt boyutu olan “derin rol yapma” gösteriminde, kıdem açısından bakıldığında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir [(F (5, 78) = 2,476, p = ,030 ve p<0.05)].

Kıdem açısından anlamlı farkın, hangi gruplar arasında olduğuna yönelik yapılan istatistiksel çözümlemede aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 11: İlkokula Öğretmenlerinin Duygusal Emeğinin “Derin Rol Yapma” Boyutunun Kıdem Grupları Arasındaki Farklılığı.

(I) Kıdem	(J) Kıdem	Mean Difference (I-J)		Sig.	95% Confidence Interval	
			Std. Error		Lower Bound	Upper Bound
11-15 yıl	1-5 yıl	-1,1118796	,44738573	,142	-2,4217643	,1980050
	6-10 yıl	-,6984373	,33677974	,313	-1,6844827	,2876080
	16-20 yıl	-,7444474	,34439770	,269	-1,7527971	,2639023
	21-25 yıl	-1,4383910*	,38939930	,006	-2,5784992	-,2982827
	26 yıl üstü	-,9775697	,41291833	,182	-2,1865385	,2313991

243

Tablo 11’e bakıldığında 11 – 15 yıl kıdeme (M=-1,11, S.D= ,45) sahip öğretmenler ile 21-25 yıl kıdeme (M=-1,44, S.D=,39) sahip öğretmenler arasında “derin rol yapma” duygusal emek davranışlarında anlamlı bir fark görülmektedir (p=,006, p<0,50).

Tablo 12: İlkokul Öğretmenlerinin Kıdeme Bağlı “Doğal Duygular” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	4,480 ^a	6	,747	,812	,564
Kıdem	4,229	5	,846	,920	,473
Error	66,208	72	,920		
Düzeltilmiş Toplam	70,688	78			

Tablo 12’ye göre, ilkökuller öğretmenlerinin kıdemlerine göre “doğal duygular” davranışlarında istatistiksel olarak anlamlı fark görülmemektedir [(F (5, 78) = ,920, p = ,473 ve p>0.05)].

4) Lise öğretmenlerinin cinsiyetle ilgili olarak duygusal emek düzeyleri farklı mıdır?

Lise öğretmenlerinin cinsiyet açısından duygusal emek düzeyleri ile ilgili Anova (f testi-General Linear Model, Univarte) testi uygulamak suretiyle elde edilen bulgular, “yüzeysel rol yapma, derin rol yapma, doğal duygular” olmak üzere her boyut için ayrı ayrı olmak üzere tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 13: Lise Öğretmenlerinin Cinsiyetle Bağlı “Yüzeysel Rol Yapma” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	4,281 ^a	6	,713	,761	,602
Cinsiyet	,949	1	,949	1,013	,317
Düzeltilmiş Toplam	97,990	106			

Tablo 13’e göre, lise öğretmenlerinin cinsiyetlerine göre “yüzeysel rol yapma” boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark görülmemektedir [(F (1, 106) = ,949, p = ,317 ve p>0.05)].

Tablo 14: Lise Öğretmenlerinin Cinsiyetle Bağlı “Derin Rol” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	13,008 ^a	6	2,168	2,464	,029
Cinsiyet	4,512	1	4,512	5,127	,026
Düzeltilmiş Toplam	101,013	106			

Tablo 14’e bakıldığında, lise öğretmenlerinin cinsiyetlerine göre “derin rol yapma” davranışlarında istatistiksel olarak anlamlı fark görülmektedir [(F (1, 106) = 4,512, p = ,026 ve p<0.05)]. Derin rol yapma boyutunda erkek öğretmenlerin ortalamalarının (N: 56, $\bar{X}$ = 3,95, s.s= 1,086) kadın öğretmenlerden (N: 51, $\bar{X}$ = 3,51, s.s= 1,255) yüksek olduğu bulunmuştur.

Tablo 15: Lise Öğretmenlerinin Cinsiyetle Bağlı “Doğal Duygular” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	4,441 ^a	6	,740	,697	,652
Cinsiyet	,160	1	,160	,151	,698
Düzeltilmiş Toplam	110,605	106			

Tablo 15’e bakıldığında, lise öğretmenlerinin cinsiyetlerine göre “doğal duygular” davranışlarında istatistiksel olarak anlamlı fark görülmemektedir [(F (1, 106) = ,151, p = ,698 ve p>0.05)].

5) Lise öğretmenlerinin kıdeme bağlı olarak duygusal emek düzeyleri farklı mıdır?

Lise öğretmenlerinin cinsiyet açısından duygusal emek düzeyleri ile ilgili Anova (f testi-General Linear Model, Univarte) testi uygulamak suretiyle elde edilen bulgular, “yüzeysel rol yapma, derin rol yapma, doğal duygular” olmak üzere her boyut için ayrı ayrı olmak üzere tablolarda gösterilmiştir

Tablo 16: Lise Öğretmenlerinin Kıdeme Bağlı “Yüzeysel Rol Yapma” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	4,281 ^a	6	,713	,761	,602
Kıdem	3,031	5	,606	,647	,664
Düzeltilmiş Toplam	97,990	106			

Tablo 16’ya bakıldığında, lise öğretmenlerinin kıdemlerine göre “yüzeysel rol yapma” davranışlarında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı görülmektedir [(F (5, 106) = ,606, p = ,664 ve p>0.05)].

Tablo 17: Lise Öğretmenlerinin Kıdeme Bağlı “Derin Rol Yapma” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	13,008 ^a	6	2,168	2,464	,029
Kıdem	7,889	5	1,578	1,793	,121
Düzeltilmiş Toplam	101,013	106			

Tablo 11’e bakıldığında, lise öğretmenlerinin kıdeme göre “derin rol yapma” boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı görülmektedir [(F (5, 106) = 1,578, p = ,121 ve p>0.05)].

Tablo 18: Lise Öğretmenlerinin Kıdeme Göre “Doğal Duygular” Boyutunda Duygusal Emek Davranışları.

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Düzeltilmiş Model	4,441 ^a	6	,740	,697	,652
Kıdem	4,415	5	,883	,832	,530
Düzeltilmiş Toplam	110,605	106			

Tablo 18’e bakıldığında, lise öğretmenlerinin kıdeme göre “derin duygular” davranışlarında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı görülmektedir [(F (5, 106) = ,832, p = ,530 ve p>0.05)].

SONUÇ VE ÖNERİLER

İster yüz yüze ister herhangi bir iletişim aracılığıyla olsun hizmet sunan kişinin, hizmeti alan kişi ile iletişimi ve kişiye yönelik davranışları, kurumsal memnuniyetin belirlenmesinde önemli bir özelliğe sahiptir. Okullar da hizmet örgütleri içerisinde ilişki ağının ve niteliğinin önem arz ettiği kurumlardır. Eğitim örgütlerinde yoğun ilişki yaşanmakta olup bu ilişkilerin pozitif olması halinde hizmet kalitesi, öğrenci ve veli memnuniyeti artacağı da açıktır. Bu nedenle okullardaki öğretmenlerin ister öğrenciye yönelik, ister öğrenci velisine yönelik duygusal emek davranışları, bu nedenle önemlidir.

Bu çalışmada, ilkokul ile lise öğretmenlerinin duygusal emeğin “yüzeysel rol yapma, doğal rol yapma ve doğal duygular” alt boyutlarında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

İlkokul ve lise öğretmenlerinin “cinsiyet-kıdem” açısından duygusal emeğin “yüzeysel rol yapmada” ile “derin duygular” boyutlarında cinsiyet ve kıdem değişkenine göre istatistiksel anlamda, anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. Begenirbaş ve Meydan (2012), Bıyık ve Aydoğan’ın (2014) araştırmalarına bakıldığında cinsiyet açısından “yüzeysel rol yapma” duygusal emek davranışlarında fark olmadığı görülmekte olup yaptığımız çalışma sonuçları ile benzerlik arz etmektedir. Polatkan’ın (2016) çalışmasında, ortaokul öğretmenlerinin yüzeysel rol yapma, derin rol yapma ve doğal duygular boyutunda cinsiyet ev kıdem değişkenleri açısından istatistiksel açıdan anlamlı fark olmadığı bulgusu araştırmamız ile benzerlik arz etmektedir.

Bununla birlikte, ilkokul ve lise öğretmeni ayrımı olmaksızın, duygusal emeğin “derin rol yapma” davranış boyutunda cinsiyet açısından, istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu görülmektedir. Farka bakıldığında erkek öğretmenlerin derin rol yapma alt boyutundaki duygusal emek davranışlarının, kadın öğretmenlerden yüksek olduğu görülmektedir. Türkiye’de yapılan diğer çalışmalarda da benzer sonuçlara ulaşılmıştır (Bıyık ve Aydoğan, 2014; Çoruk, 2014).

İlkokul öğretmenleri kendi içinde cinsiyet ve kıdem ile lise öğretmenleri kendi içinde cinsiyet ve kıdem değişkeni açısından sonuçlara bakıldığında;

İlkokul öğretmenlerinin, cinsiyet açısından “yüzeysel rol yapma”, “derin rol yapma” ve “doğal duygular” davranış boyutlarında istatistiksel anlamda bir fark olmadığı görülmekte olup “yüzeysel rol yapma” ile “doğal duygular” açısından diğer çalışmalar ile benzerlik arz etmesine rağmen “derin rol yapma” açısından ise benzerlik arz etmediği görülmektedir (Begenirbaş ve Meydan, 2012; Bıyık ve Aydoğan, 2014; Çoruk, 2012). Moran ve Çoruk’un (2021) yaptığı çalışmada, ilkokuldaki erkek öğretmenlerin kadın öğretmenler daha fazla yüzeysel rol yapma davranışı gösterdiği bulgusu ile örtüşmemektedir.

Ancak, ilkokul öğretmenlerinin duygusal emeğin “derin rol yapma” davranışında 21 – 25 yıl kıdeme sahip olan öğretmenler ile 11 – 15 yıl kıdeme sahip öğretmenler arasında istatistiksel anlamda fark olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. 21 – 25 yıl kıdeme sahip sınıf öğretmenlerinin “derin rol yapma” duygusal emek davranışlar ortalamalarının 11 – 15 yıl kıdeme sahip sınıf öğretmenlerinin “derin rol yapma” duygusal emek davranışlarından yüksek olduğu görülmektedir. Kıdem, yaş ile birlikte gelmekte olup beraberinde kişiye tecrübe kazandırmaktadır. Yaş ve kıdem artışının duygusal emek davranışına olumlu katkı sağladığı görülmekte olup yaş arttıkça duygu kontrolünün arttığı diğer çalışmalarda da bulunmuş bir sonuç olup araştırmamızla benzerlik arz etmektedir (Bıyık ve Aydoğan, 2014; Çoruk, 2012; Moran ve Çoruk, 2021).

Lisede öğretmenlerinin “yüzeysel rol yapma, derin davranış ve doğal duygular” duygusal emek davranışlarına bakıldığında, yüzeysel rol yapma ve doğal duygular boyutlarında cinsiyet ve kıdeme bağlı bir farklılık olmadığı; derin rol yapma boyutunda ise kıdeme bağlı herhangi bir farklılık olmadığı, ancak cinsiyete bağlı farklılık olduğu, erkeklerin derin rol yapma davranış ortalamalarının kadınlara göre yüksek olduğu

bulunmuştur. Bu bulgu, Türkiye’de yapılan diğer araştırma sonuçları ile benzerlik arz etmektedir (Begenirbaş ve Meydan, 2012; Bıyık ve Aydoğan, 2014; Çoruk, 2012).

Genelde, kadınların daha duygusal oldukları, bu nedenle duygusal emek davranışlarının erkeklere göre daha yüksek çıkması beklenirken, bunun tam tersi bir durum söz konusudur. “Hochschild, iş yaşamında hemen herkesin duygusal emek gösterdiğini ancak bunun çoğunun kadınlardan beklendiğini ifade etmiştir” (Çoruk, 2012). Hochschild’in bu tespiti bizim çalışmamızda ulaştığımız bulguyla çeliştiği gibi Akbıyık (2013), Bıyık ve Aydoğan (2014), Basık ve Begenirbaş (2012), Çoruk (2012) gibi yazarların bulguları ile çeliştiği görülmektedir.

Duygusal emek ile ilgili çalışmalar dünyada yeni olduğu gibi ülkemizde ise çok daha yenidir ve eğitim sektöründe yapılan çalışmalar da bir hayli sınırlıdır. Eğitim, hizmet sektörleri arasında yer almakta olup duygusal emek ile ilgili farklı değişkenlerle, farklı öğretim kademelerinde araştırmalar yapılmalıdır. Evli-bekar, eğitim düzeyi gibi değişkenlerin duygusal emek üzerine etkileri araştırılabilir.

Hochschild’in (2003), kadınların ereklere göre daha fazla duygusal emek gösteriminde bulunduğu yönelik bulgusu söz konusudur. Ülkemizde yapılan sınırlı sayıda yapılan araştırmalarda, derin rol yapmada erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre daha fazla duygusal emek gösteriminde bulundukları sonuçları söz konusudur. Bu farklılığın nelerden kaynaklandığında yönelik çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Akbıyık, Melis. *Etkili Liderliğin Duygusal Emek Davranışları Üzerindeki Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Uygulama Yüksek Lisans Tezi*. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Kişiler Arası İletişim Yüksek Lisans Programı, 2013.
- Aydoğan, Enver ve Yunus Bıyık. *Duygusal Emek ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma*. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16/3 (2014): 159-180.
- Basım, Nejat ve Memduh Begenirbaş. *Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması*. Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Yönetim ve Ekonomi, 19/1 (2012): 77-90.
- Begenirbaş, Memduh ve Cem Harun Meydann. *Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma*. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14/3 (2012): 159-181.
- Cüceloğlu, Doğan ve İrfan Erdoğan. *Öğretmen Olmak Bir Cana Dokunmaktır*. İstanbul: Final Kültür Yayınları, 1. Baskı, İstanbul: 2013.
- Çoruk, Adil. *Yükseköğretim Kurumlarında Görev Yapan İdari Personelin Duygusal Emek Davranışları*. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 33/1 (2014): 79-93.
- Çukur, Cem Şafak. *Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması*. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 9/2 (2009): 527-574.
- Diefendorff, James M., Crolley MH ve RH Grosserand. *The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies*. Journal of Vocational Behavior, 6/20 (2005): 339-357.
- Grandey, Arlie. *The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Colorado State University, Colorado, 1999.
- Habacı, İbrahim ve Ezgin Çelik. *Effective communication in educational administration. US-China Education Review*, 3/9 (2013): 690-702.
- Hochschild, Arlie Russel. *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkeley and Los Angeles: 2003.
- Karasar, Niyazi. *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayınevi, 2012.
- Kaya, Erdem. *Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışlarını Algılama Biçimleri İle İş Doyumları ve İş Stresleri Arasındaki İlişki Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Endüstri ve Örgütsel Psikoloji Anabilim Dalı, 2009.
- Köksel, Lale. *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma Yüksek Lisans Tezi*. Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Programı, 2009.
- Moran, Cem, Adil ÇORUK. *İlköğretim Kurumlarındaki Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışları ile Yaşam Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Trakya Eğitim Dergisi. 11/1 (2021): 267-284. doi: 10.24315/tred.705878
- Öz, Ela ÜNLER. *Duygusal Emek Davranışlarının İş Sonuçlarına Etkisi (Effect of Emotional Labor On Employees' Work Outcomes Doktora Tezi)*. Beta Yayıncılık, İstanbul, 2007.
- Özgen, Işıl. *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Ankara: Detay Yayıncılık, 2010.

- Savaş, Ahmet Cezmi. *İlköğretim Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi Doktora Tezi*. Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Anabilim Dalı, 2012.
- Savaşkan, Yağmur ve Halime Gökteş Kulualp. *Duygusal Emek Konusunu Araştıran Lisansüstü Tezlere Yönelik Bir İçerik Analizi*. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 18/70 (2019): 818-837.
- Seferoğlu, Süleyman Sadi. "Öğretmen Yeterlikleri ve Mesleki Gelişim". *Bilim ve Akıl Aydınlığında Eğitim*, 58 (2004): 40-45.
- Polatkan, Nahide Nur. *Ortaokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları İle İş Doyumları Arasındaki İlişki Yüksek Lisans Tezi*. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Teftiş, Planlaması ve Ekonomisi Anabilim Dalı, 2016.
- Yıldırım, Mehmet Halit ve Emel Eylül Erul. *Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi*. Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 5/1 (2013): 89-99.
- Yılman, Mustafa. *Öğretmenlik Mesleği ve Meseleleri*. Türkiye Milli Kültür Vakfı Yayınları, Bayrak Yayıncılık ve Matbaacılık, İstanbul, 1992.