

Öğretmenlerin Duygusal Emeklerinin Sosyo-Demografik Değişkenler Yönünden Özellikleri: Batman İli Araştırması

Dr. Ali Kemal CEYLAN¹

¹ Öğr. Gör. Dr., Batman Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Batman, alikemal.ceylan@batman.edu.tr

Geliş Tarihi/Received:

13.11.2017

Kabul Tarihi/Accepted:

18.12.2017

Yayın Tarihi/Published:

27.12.2017

ÖZ

Sanayileşme ve teknolojik değişimlerin günümüze kadar geçirmiş olduğu ilerlemeler sonucunda ekonomik yapı ve işgücü istihdamı önemli birtakım değişimlere uğramıştır. Bu değişimlerle beraber ekonominin yapısında hizmetler sektörünün alanı büyüyerek gelişmiştir. Hizmet sektörünün geliştiği ekonomik yapıda, işgörenlerin duygusal emekleri önemli bir konu olarak ortaya çıkmıştır. Özellikle eğitim-öğretim hizmetlerinde duygusal emek çok önemli bir rol oynamaktadır. Bu araştırmanın amacı, Batman ilinde kamu ortaokullarında görev yapmakta olan öğretmenlerin duygusal emeklerini demografik değişkenler itibarıyla belirleyebilmeye yöneliktir. Araştırmada, Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) uyarlamış olduğu duygusal emek ölçeği kullanılmış ve basit rasgele örnekleme yöntemi ile yüz yüze anket uygulanmıştır. Bu ölçeğin güvenilirlik analiz sonucu Cronbach's Alpha katsayısı 0,79 olarak bulunmuş ve güvenilirliği yüksektir. Eğitim-öğretim hizmeti alanında yapılan bu araştırma sonuçlarına göre öğretmenlerin genel olarak duygusal emek düzeyleri yüksektir. Öğretmenlerin duygusal emeklerinin belirlenebilmesi, eğitim-öğretim sistemi performansının tespit edilebilmesine yardımcı olabilecek önemli unsurlardandır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, duygusal emek boyutları, sosyo-demografik değişkenler.

Emotional Labor of Teachers in Terms of Socio-Demographic Characteristics: A Survey in Batman Province

ABSTRACT

The economic structure and labor force employment have undergone considerable changes as a result of the industrialization and the progress of technological changes that have gone so far. Along with these changes, the field of services sector has developed and grown in the structure of economy. The emotional labour of the workers has emerged as an important issue in the economic structure developed by the services sector. The emotional labor factor plays a very important role, especially in education and training services. The purpose of this study is to determine the emotional labor of teachers in public secondary schools in Batman province in terms of demographic variables. In this study, the emotional labor scale adopted by Basım and Beğenirbaş (2012) was used and face-to-face interviews were applied with simple random sampling method. Cronbach's Alpha reliability coefficient of the scale was found to be 0,79 and the reliability is high. According to the results of this research carried out in the field of education and training service, teachers generally have high levels of emotional labor. Determining the emotional labor of teachers is an important element that can help to find out the performance of the education system.

Keywords: Emotional labor, dimensions of emotional labor, socio-demographic variables.

1. GİRİŞ

Çağımız koşullarında çalışmak ve iş süreçlerini yönetmek artık farklı özellikleri gerektirmektedir. Küreselleşme, teknolojik ilerleme ile sanayileşmenin günümüze kadar geçirmiş olduğu değişim ve gelişmeler sonucunda ekonomik yapı ve işgücü istihdamı önemli birtakım değişimlere uğramıştır. Bu değişimler içinde ekonominin yapısında üretim sektörünün payının gittikçe küçülmesine karşın hizmetler sektörünün alanı ise büyümekte ve gelişmektedir. Hizmetler sektörünün büyümesinde, üretim sektöründe teknoloji yoğun imalat yapılabilmesi, emek ya da işgücüne ise imal edilmiş malların müşterilere aktarılması sırasında gereksinim duyulması büyük bir etken olmuştur. Hem hizmetin üretimi sırasında hem de üretilen hizmetin müşteriye sunulmasında emek gücünün veya işgörenin etkisi çoğalmıştır. Emeğin veya işgörenin bu derece önem kazanarak bir araç haline dönüşmesi, işletme yönetimlerinin bu konuyla ilgili prensip, politika ve programlarının artmasına yol açmıştır (Oğuz ve Özkul, 2016: 131). Firma yönetimlerinin, işgörenlerinden bekledikleri talepler artmış ve çeşitlenmiştir.

Rekabetin arttığı, hizmetler sektörünün geliştiği bu ekonomik yapı içinde işgörenlerin duygusal emekleri önemli bir konu olarak ortaya çıkmıştır. Firmalar, bir iş veya görevin icrası sırasında sergilenen duygusal emek konusuna gittikçe daha fazla odaklanmaya başlamıştır. Özellikle gelişmiş ülkelerin ekonomik yapısı içinde önemi ve payı hızla büyüyen hizmet sektöründe, duygusal emek konusu oldukça önemlidir. Hizmet sektörünün büyümesi ve rekabetin artmasıyla bu sektör içinde yer alan firmalar arasında, duyguların yönetimi konusu önemini arttırarak devam etmektedir (Chau vd., 2009: 1151). Türkiye'nin ekonomik yapısı içinde de hizmetler sektörü payının gittikçe arttığı göz önüne alınırsa, duygusal emek konusunun kamu ve özel sektör firmalarında ki önemi de artmaktadır.

Duyguların, yönetimin yasalarına tabi tutulduğu sıklıkla tartışılmıştır. Duygusal çalışma ya da duyguların yönetimi, örgütün belirlemiş olduğu duygu kurallarının üstesinden gelebilmek olan kapitalist iş ilişkilerinin koşullarını kabul etmeye teşvik eden çalışma türü, modeli veya mekanizmasıdır (Hochschild, 1979: 551; Jocoy, 2003: 68). Gerçekte duygular, resmi ve resmi olmayan araçlar vasıtasıyla örgütler tarafından denetlenip, yönetilirken; belirli duyguların ifade edilmesi istenirken diğerlerinin bastırılması sağlanır (Mann, 1997: 14). Duygusal emek türü, duyguların kontrol edilmesi ya da bastırılmasından farklıdır. Genel olarak duygular, örgüt veya işin kurallarına (duyguların gösterilme kuralı) uygun olacak bir biçimde sergilenmeye çalışılır (Grandey, 2000: 95). Duygular ya da en azından duyguların gösterilme / aktarılma biçimi örgüt tarafından kontrol edilecek veya yönetilecek bir unsur olarak görülmektedir (Mann, 2007: 553). Bunun yanı sıra kapitalist iş sürecinde, fiziksel emek sürecinin ötesine uzanarak bireysel özneliği içerecek bir biçimde, işgörenin yönetsel kontrol altına girmesinin olumsuz sonuçları, duygusal emeğin karanlık tarafı olarak tartışılmıştır (Ward and McMurray, 2016: 4).

Çeşitli sektörlerde bulunan örgütler kendi işgörenlerinden farklı oranlarda bedensel, zihinsel ve duygusal emeklerini sarf etmelerini beklemektedirler. Her sektör veya işte bu emek türleriyle ilgili talep değişebilmektedir. Hizmet sektöründe bulunan meslekler de ise daha büyük oranda duygusal emek talep edilebilmektedir. Bu sektör içindeki iş ve görevlerde, işgörenlerin fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanı sıra duygusal emeklerinin niteliği ve performansı özellikle önemli bir konumdadır (Chu and Murrmann, 2006: 1181). Hizmet sektöründe bulunan meslekler (yöneticiler, eğitimciler, satış personeli, büro çalışanı vb.) arasında talep edilen duygusal emek miktar veya çabası farklı olabilmektedir. Bunun yanı sıra duyguların sergilenmesindeki beklentiler, kültürler arasında, bir örgütteki işler ve roller arasında, erkekler ve kadınlar arasında farklılık gösterebilmektedir (Brotheridge and Grandey, 2002: 20; Mann, 2007; Wharton and Erickson, 1995; Scott and Barnes, 2011). Bunlarla beraber genel olarak söylenirse duygusal emek, işgörenin gerginliği (yük, stres), işten ayrılma niyeti, iş doyumunu, mutluluk, tükenmişlik ve zihin sağlığı gibi faktörlerle ilişkilidir (Nixon vd., 2011; Pugliesi, 1999). Duygusal emek, bir örgütün başarısına katkı sağlarken, duygu yönetimi ile ilgili eksiklik ve zafiyetler, örgütsel başarısızlığa yol açabilmektedir. Örneğin güler bir yüz ile hizmette bulunmak, müşterilerin hizmet kalitesini olumlu algılamalarına etki

edebilmekte ve bu durum örgütün çıkarlarıyla doğrudan örtüşebilmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 80).

Eğitim-öğretim hizmetlerinde ise duygusal emek faktörü özellikle önemli bir konudur. Eğitim-öğretim hizmetleri yüksek düzeyde duygusal emeğin yer aldığı bir meslek türüdür. Bu emek türü, yüzeysel rol yapma (gerçekte hissedilmemiş duyguyu gösterebilme), derin rol yapma (gerekli bir duyguyu hissedebilmek için yapılan etkinlik) ve duyguyu bastırma gibi davranışları içerir. Duygusal emek performansı, öğretim gerçekliğinin önemli bir yönünü oluşturmaktadır. Bunun yanında bir öğretmenin çok fazla sorumluluk yüklenerek görevini yerine getirmesi ise “olağanüstü duygusal emek” olarak değerlendirilmiştir” (Koster, 2011: 76). Ayrıca bir öğretmenin duygusal emek performansı onun işe bağlılığını, iş doyumunu ve benlik saygısını da etkilemektedir (Naring vd., 2006; İsenbarger and Zembylas, 2006).

Genel olarak toplumun gelecek nesillerinin yetiştirilmesi gibi oldukça stratejik bir amacı bulunun eğitim kurumlarının başarılı olmasının önemli unsurlarından birisini de istihdam edilen öğretim kadroları oluşturmaktadır. Bu araştırma Batman il merkezinde, Milli Eğitim Bakanlığına bağlı kamu ortaokullarında görev yapmakta olan öğretmenlerin duygusal emeklerini demografik değişkenler itibariyle belirleyebilmeye yönelik bir araştırmadır. Öğretmenlerin gösterecekleri duygusal emek performansı, öğrencilerin başarısında rol oynayabilecek önemli faktörlerden birisidir. Bu yönüyle öğretmenlerin duygusal emeklerinin belirlenebilmesi, eğitim-öğretim sistemi performansının tespit edilebilmesinde yardımcı olabilecek unsurlardandır. Öğretmenlerin sarf etmiş oldukları duygusal emek performansı belirlenerek, eğitim-öğretim açısından yapılabilecek olan düzenlemelere katkı sağlanabilecektir.

Bu araştırma dört kısımdan oluşmaktadır. İlk olarak giriş kısmı daha sonra duygusal emek kavramının tartışıldığı literatür kısmı bulunmaktadır. Üçüncü kısımda yer alan duygusal emek kavramının boyutlarından sonra dördüncü kısımda yöntem ve bulgular yer almaktadır. Araştırma sonuç ve tartışmanın yer aldığı beşinci kısım ile sonlanmaktadır.

2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygu “öznel olarak yaşanan duygusal bir durumun dışavurumu olan gözlenebilir bir davranış yapısıdır” (Budak, 2000: 231). İnsanların çeşitli biçimlerde yaşamış olduğu hislerin (mutluluk, keyif, öfke, sevinç, utanma, üzüntü, heyecan, acı vb.) doğalarındaki farklılığa rağmen hepsi duyguların temsilidirler. Duygular genellikle hem fizyolojik hem de bilişsel öğeleri olan ve davranışı etkileyen hislerdir (Renner ve Feldman, 2015: 210). Duygular, örgütsel yaşam ve insani deneyimin ayrılmaz ve etkili bir parçasıdır (Glomb and Tews, 2004: 1). Duygusal çalışma ise bir duygu ya da hissin kalite veya derecesini değiştirmek için yapılan uğraştır (Hochschild, 1979: 561).

Hochschild, *The Managed Heart* (1983) isimli kitabı ile duygusal emek kavramını literatüre kazandırmıştır. Bu kitabının hemen başında hostesler üzerinde vermiş olduğu örnek ile günümüzün çalışma koşullarını, Marx'ın Kapital isimli kitabının tasvir ettiği 19. yüzyıl çocuk işçisinin örneğiyle karşılaştırarak tartışmaktadır. Hochschild, günümüz işçisinin fiziksel ve zihinsel olarak çaba harcarken, aynı zamanda duygusal emek olarak tanımladığı bir şeyi daha yaptığını belirtmektedir. Bu emek türünde işgören başkalarının zihin durumuna uygun yüz ifadesini dışarıya karşı sürdürebilmek için ya bir duyguyu uyarmalı, sergileyebilmeli ya da bir duyguyu bastırabilmelidir (Hochschild, 2012: 7). Hochschild, duygusal emek kavramını bir ücret karşılığında alenen herkesin gözü önünde yüz ve beden hareketlerinin sergilenmesiyle ilgili duygu yönetimi olarak tanımlamıştır. Duygusal emek ile ilgili birçok teori, örgüt standartlarıyla uyumlu olarak duyguların uygun bir şekilde ifadesini ayrıntılarıyla belirtmektedir (Diefendorff vd. 2005: 339). Diğer bir deyişle işgörenlerin müşteriler için yaratmış olduğu imaj ve etkileşim kalitesi gittikçe artan bir şekilde örgütün kontrolü altına girmektedir. Sonuç olarak örgütlerin arzuladığı ve belirlediği biçimde duyguların sunumu işgörenlerin performansının çok önemli bir bileşeni

haline gelmiştir. Duygusal emek genel olarak hizmet işlemleri sırasında örgütsel olarak beklenen duyguları ifade etme eylemi olarak tanımlanabilir (Morris and Feldman, 1996: 986-987).

Duygusal emek, bir davranışın örgütün davranış kuralına uyumlu veya paralel olarak duygunun uygun bir şekilde gösterimi veya rolüdür (Ashforth and Humphrey, 1993: 90). Duygusal emek, diğer insanların duygularıyla uğraşmayı içeren emektir. James (1989)'a göre duygusal emek çalışması sırasında, duyguların ifade edilmesinde sermaye ve ücretli işin temel sorun oluşturduğu ve iş yerinde sergilenen duyguların çelişkiler içerdiği vurgulanmaktadır. Duygusal emek, eylem ve tepki, yapmak ve var etmek ile zahmet ve yetenek isteyen bir iştir (James, 1992: 500). Pek çok iş, işgörenlerin duygularıyla ilişkili olarak uymaları gereken davranış kurallarına sahiptir (Grandey, 2000). Brotheridge ve Grandey (2002)'e göre örgütsel davranış kuralları kılavuzluğunda, işgörenlerin göstermeleri gereken duyguların nasıl yansıtılacağına ilişkin stratejiler ele alınarak duygusal emek kavramını iki farklı biçimde sınıflandırılmıştır. İlk olarak iş-odaklı duygusal emek kavramı, bir mesleğin gerektirdiği duygusal talep düzeyini ifade etmektedir. İş-odaklı duygusal emek, işin kendi özelliklerini merkeze almaktadır. İş-odaklı duygusal emek türünde işgörenlerden, müşteriler ile sık etkileşim ve belli duyguların ifade edilmesine yönelik beklentiler talep edilmektedir. İkinci olarak işgören-odaklı duygusal emek ise işgörenin duygularını yönetme sürecine odaklanılmaktadır. İşgörenin sergilemiş olduğu davranışlar hissettiklerinden farklı olduğunda ve iş ile ilgili talepleri karşılamak için duyguların değişimi için yapılması gereken çaba, duygusal uyumsuzluk olarak ele alınmıştır (Brotheridge and Grandey, 2002: 18; Grandey, 2000; Zapf, 2002: 244).

Duygusal emek konusu kolayca anlaşılabilir bir kavram değildir. Duygusal emeğin sergilenmesinde hem yumuşak (kadınsı) hem de sert (erkeksi) duyguların gösterilmesi gerekebilir. Bu yönüyle duygusal emeğin amacı, diğer tarafın, içinde bulunduğu koşullara göre kendisini iyi ya da kötü hissetmesini sağlayabilmektir. Örnek olarak hapishane görevlisi olan gardiyanlar duygusal emeğin bir kutbunda yer alırken; diğer kutbunda ise mesleğinin gereği olarak tebessüm etmesi gereken hostesler belki de doğalarının ötesinde, daha sempatik ve sevimli olmak zorundadırlar. Bunun yanı sıra iletişim ve etkileşim sırasında yaşanan olaylara karşı tepkisiz ve tarafsız kalabilmek için de duygusal emeğin harcanması söz konusu olabilmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 80).

Birçok gösterge, duygusal emeğin gittikçe daha fazla meslek için bir gereklilik haline geldiğini göstermektedir (Wharton, 1999: 174). Öğretmenlik mesleği ise yetiştirme, özveri ve fedakârlık özellikleri ile duygusal emeği oldukça gerektiren mesleklerin en önünde gelmektedir (Truta, 2014). Bir öğretmen, ders işlerken yaptığı jest ve mimiklerle, farklı anlatım biçimleriyle ve kurduğu göz teması gibi özelliklerle mesleğini icra etmektedir. Mesleğin bu şekilde icrası sırasında öğretmenin sergileyeceği duygusal emek performansının önemi de ortaya çıkmaktadır (Karakas vd., 2016: 179). Bunun yanında özellikle kadın işgörenlerden daha çok duygusal emek beklenmektedir. Jackson (2017: 7)'a göre kadınlar akademik dünyada daha çok zorluklar yaşamaktadır; bu dünya 'da kadınların erkeklere nazaran müşterilere ve meslektaşlarına karşı daha itinalı ve daha çok gülümsemesi beklenmektedir. Ayrıca kadınlar aile yaşamlarında başlıca duygusal destek sağlayıcı kişiler olarak görülmektedir. Bu nedenle kadınlardan hem iş yaşamında hem de aile yaşamlarında duygusal emeğin orantısız bir performansı beklenmektedir (Erickson, 1993: 890).

3. DUYGUSAL EMEK BOYUTLARI

Duygusal emek kavramı farklı araştırmacılar tarafından farklı biçimlerde ele alınarak boyutlandırılmıştır. İlk olarak duygusal emek kavramını geliştirmiş olan Hochschild (1979; 1983)'a göre işgörenler iki boyut itibarıyla duygusal emek performansı sergilemektedirler. Bu boyutlardan ilki, örgütün kurallarının yol göstericiliğinde, sergilemiş oldukları yüzeysel roldür. Yüzeysel rol veya davranış, gerçekte hissedilmeyen duyguların taklidini, benzetimini yapabilmektir. Bunun için yüz ifadesi, jestler ve ses tonu gibi sözel veya sözel olmayan işaretler dikkatlice sergilenmelidir. İkinci boyut olan derin rol /

davranış ise duyguları gösterme arzusu ya da gerçekten deneyimi yaşama aracılığıyla gösterilmektedir. Derin rol, işgörenin örgütsel davranış kuralları uyarınca sergilemesi gereken duyguları hakikatten his edebilmeye çalışmasıdır.

Ashforth ve Humphrey (1993)'e göre ise Hochschild'in duygusal emek için belirlemiş olduğu yüzeysel rol yapma ve derin rol yapma boyutlarına ilave olarak doğal (kendiliğinden, içten gelen) davranış boyutu eklenmelidir. Ashforth ve Humphrey (1993: 94)'e göre bir işgören işini icra ederken aktif olmalı ve bilinçli olarak bir duyguyu yönetebilmelidir. Ashforth ve Humphrey, bu düşünce içerisinde olacak işgöreni, seyircisini kazanmaya çalışan bir aktöre benzeterek izlenim yönetimi veya dramaturji ile eşleştirmişlerdir. Doğal rol / davranış boyutunda işgören, samimi olarak hissetmiş olduğu duyguları sergilemekte, içten gelen duygularını insanlara yansıtmaktadır.

Doğal rol /davranış, işgörenlerin gerçekte hissettiklerinin kendiliğinden duygusal davranış kurallarına uyumlu olmasına işaret etmektedir. Samimi, içten hissedilen duyguların müşteriye yansıtılması uğraş gerektirmeyen bir davranış gibi gözükabilir. Ama örgütün, duyguların ifade edilmesini iş gereklerinden olarak kabul etmesi, duyguların çalışmanın bir parçası olarak görülmesi ve daha ötesi yansıtılma şeklinin örgüt tarafından belirleniyor olması doğal davranışında duygusal emek sürecine dâhil edilmesi gerektiği sonucunu göstermektedir (Özkan, 2013: 70).

Morris ve Feldman (1996)'a göre ise duygusal emek kavramı dört boyut itibariyle kavramsallaştırılabilir: Bu boyutlar, duygunun *uygun sıklıkta gösterimi*, duygunun *örgütsel kurallara uygunluğuna* dikkat, gösterilmesi gereken *duyguların çeşitliliği* ve gerçekten hissedilmeyen ama örgütsel olarak arzulanan duyguları sergilemeyle oluşan *duygusal uyumsuzluktur*. Kruml ve Geddes (2000)'e göre ise duygusal emek kavramı iki boyutlu olarak ele alınabilir. Bu boyutlar duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk boyutlarıdır.

Literatürde, sık olarak kullanılan duygusal emek boyutlandırmasında yüzeysel rol/davranış, derin rol/davranış ve doğal davranışı kapsayan yaklaşımdan hareketle bu araştırmada üç boyutlu yaklaşım kullanılacaktır (Diefendorff vd., 2005) .

4. YÖNTEM

4.1. Araştırma Amaç ve Yöntemi

Araştırmanın amacı eğitim sektöründe çalışan öğretmenlerin duygusal emek boyutlarını demografik değişkenler açısından tespit edebilmektir. Öğretmenlik, duygusal emek gerektiren mesleklerin başında gelen ve mesleğin yerine getirilmesinde demografik değişkenlerin rol oynayabildiği bir meslektir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Demografik faktörler açısından öğretmenlerin mesleklerini icra etmelerinde farklılıklar meydana gelebilmektedir (Walsh and Bartikowski, 2013; Devasheesh and Theresa, 2009; Morris and Feldman, 1996).

Türkiye’de öğretmenlerin duygusal emeklerini ölçmek maksadıyla yapılan bazı araştırmalar bulunmaktadır (Beğenirbaş ve Basım, 2013; Akın vd., 2014; Beğenirbaş ve Yalçın, 2012; Karakaş vd., 2016; Şat vd., 2015; Bıyık ve Aydoğan, 2014). Bu araştırma ise duygusal emeğin çok önemli olduğu öğretmenlik mesleğinin icra edilmesinde, demografik değişkenlerin rolünün belirlenebilmesine katkı sağlayacaktır. Araştırma, Batman il merkezinde 2017 itibariyle toplam 55 tane olan ortaokulda farklı branşlarda görev yapmakta olan 1692 öğretmeni kapsamaktadır.

Araştırma verilerini sağlayabilme amacıyla basit rasgele örnekleme yöntemi ile yüz yüze anket kullanılmıştır. 190 öğretmene anket uygulanmış ve bu anketlerden analizde kullanılabilecek olan 172 tane anket araştırma sonuçlarında kullanılmıştır. Araştırma anketinde Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından uyarlanmış olan toplam 13 maddeden oluşan “Duygusal Emek Ölçeği” ile 5 demografik soru bulunmaktadır. Diefendorff ve diğerlerinin (2005) geliştirmiş olduğu “Duygusal Emek Ölçeği” Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Bu ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak itibariyle üç boyutlu bir ölçektir. Katılımcılar ölçek maddelerini 5’li Likert

Ölçeğiyle (1= Hiçbir zaman, 2= Çok Nadir, 3= Bazen, 4= Çoğu Zaman, 5= Her Zaman) değerlendirmişlerdir. Ölçek puanının yükselmesi, duygusal emeğin gösteriminin artmasına işaret etmektedir. Duygusal Emek Ölçeğinde yüzeysel rol yapma 6, derinden rol yapma 4 ve doğal duygular ise 3 madde ile ölçülmektedir. Bu ölçeğin toplam Cronbach's Alfa katsayısı 0,80 olarak bulunmuştur (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 83).

Araştırmadan elde edilen verilerin analizi SPSS 21 programı ile yapılmıştır. Duygusal Emek Ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucu Cronbach's Alpha katsayısı 0,79 bulunmuş olarak güvenilirliği yüksektir. Skewness (0,216) ve Kurtosis (0,381) değerleri ise -1 ve +1 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir. Duygusal emek ölçeğinin alt boyutlarından olan yüzeysel rol yapma davranışının güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayısı 0,84 olarak bulunmuştur. Derinden rol yapma güvenilirlik analizi sonucu 0,83 ve doğal duygu davranışının güvenilirlik analiz sonucu ise 0,81 olarak tespit edilmiştir.

Duygusal Emek Ölçeğinin, normal dağılıma uyup uymadığının analizinde Kolmogorov-Smirnov Testi uygulanmıştır. Bu test sonucunun değeri 0,087 ($p > 0,05$) olarak bulunmuştur. Normal dağılım olabilmesi için bu test sonucunun ($p > 0,05$) olması gerektiğinden ölçeğin dağılımı normaldir (Durmuş vd., 2013: 65). Katılımcıların demografik özellikleri ile Duygusal Emek Boyutları arasında bir fark olup olmadığını tespit edilmesinde ise t-Testi ve Anova analizleri kullanılmıştır.

4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma, Batman Milli Eğitim Müdürlüğü İl merkezinde ortaokullarda görev yapmakta olan öğretmenlerle sınırlıdır. Araştırma verilerinin sadece tek il merkezi ve ortaokul kademesinde görev yapmakta olan öğretmenlerden toplanması araştırmanın en önemli sınırlılığdır. Bu araştırmada dahilinde olan demografik değişkenler dışında farklı demografik faktörlerinde kullanılması, başka araştırmacıları daha kapsamlı sonuçlara ulaştırabilecektir. Başka illerde ve farklı okul kademelerinde yapılacak benzer araştırmalar ile bu araştırmadan sağlanan sonuçların daha sağlıklı ve geniş ölçekte değerlendirilebilmesi sağlanabilecektir. Bunun yanında, katılımcı öğretmenlerin anketlere vermiş oldukları yanıtlara gereken itina ve zamanı gösteremeyebilecekleri de araştırmanın bir diğer sınırlılığdır.

5. BULGULAR

Araştırma katılan öğretmenlerin, demografik değişkenler açısından özellikleri ile ilgili istatistiki veriler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Katılımcı öğretmenlerle ilgili demografik değişkenler

Değişkenler	Gruplar	Frekans	Yüzde
Yaş	20-25	15	8.7
	26-30	56	32.6
	31-35	46	26.7
	36-40	34	19.8
	41 ve fazla	21	12.2
	Toplam	172	100
Cinsiyet	Kadın	87	50.6
	Erkek	85	49.4
	Toplam	172	100
Medeni Durum	Evli	134	77.9
	Bekâr	38	22.1
	Toplam	172	100
İş Tecrübesi	1-5 yıl	54	31.4
	6-10 yıl	55	32
	11-15 yıl	37	21.5
	16 ve fazla	26	15.1
	Toplam	172	100
Aylık Gelir	2500-3500	105	61
	3501-4500	49	28.5

4501 ve fazla	18	10.5
Toplam	172	100

Duygusal emek ölçeğinin alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 2. Duygusal emek ölçeğinin alt boyutları arasındaki ilişkiler

Alt boyutlar	1	2	3
1. Yüzeysel Rol Yapma	—		
2. Derinden Rol Yapma	,377**	1	
3. Doğal Duygular	-,198**	,147	1
4. Genel Duygusal Emek	,805**	,795**	**,221

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Duygusal emek ölçeğindeki alt boyutlardan olan yüzeysel rol yapma ile derinden rol yapma boyutları arasında $p < 0.01$ anlamlılık düzeyinde pozitif ilişkiler elde edilirken; yüzeysel rol yapma ile doğal duygular alt boyutları arasında ise $p < 0.01$ anlamlılık düzeyinde negatif ilişkiler tespit edilmiştir. Derinden rol yapma ile doğal duygular arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamıştır. Duygusal emeğin alt boyutlardan olan yüzeysel rol yapma ($r = .80$, $p < 0.01$) ve derinden rol yapma ($r = .79$, $p < 0.01$), genel duygusal emek puanı ile yüksek bir düzeyde ilişkiye sahiptir. Doğal duygular alt boyutu ile genel duygusal emek arasında ($r = .22$, $p < 0.01$) ise daha düşük bir ilişki bulunmaktadır. Korelasyon sonuçları değerlendirildiğinde, genel duygusal emeğin, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutlarıyla daha yüksek ilişki gösterdiği ve bu iki boyutun duygusal emeği daha çok etkilediği belirtilebilir.

Aşağıda, duygusal emek ölçeği ile demografik değişkenlerin karşılaştırılmasıyla elde edilen, gruplar arası farkı gösteren t-testi ve Anova analiz sonuçları bulunmaktadır.

- Cinsiyetlerine göre erkek öğretmenlerin yüzeysel rol yapma puan ortalamaları $\bar{x}_{\text{erkek}} = 15.705$ ve kadın öğretmenlerin ise $\bar{x}_{\text{kadın}} = 13.758$ 'dir. Bu sonuca göre erkek öğretmenlerin yüzeysel rol yapma davranış puanları daha yüksektir ($t: .337$; $p = 0,010 < 0,05$). Erkek öğretmenlerin derinden rol yapma puan ortalamaları $\bar{x}_{\text{erkek}} = 14.317$ ve kadın öğretmenlerin ise $\bar{x}_{\text{kadın}} = 13.160$ 'tır. Erkek öğretmenlerin derinden rol yapma davranış puanları daha fazladır ($t: .408$; $p = 0,040 < 0,05$). Kadın öğretmenlerin doğal duygular puan ortalamaları $\bar{x}_{\text{kadın}} = 12.597$ ve erkek öğretmenlerin puan ortalamaları ise $\bar{x}_{\text{erkek}} = 12.047$ 'dir. Buna göre kadın öğretmenlerle erkek öğretmenlerin doğal duygular puanları arasında fark yoktur ($t: .170$; $p = 0,082 < 0,05$).

- Medeni durumlarına göre katılımcı olan öğretmenler karşılaştırıldığında aşağıdaki sonuçlar bulunmuştur. Evli öğretmenlerin yüzeysel rol yapma puan ortalamaları $\bar{x}_{\text{evli}} = 14.246$ ve bekâr öğretmenlerin ise $\bar{x}_{\text{bekâr}} = 16.394$ 'tur. Bu sonuca göre evli öğretmenler ile bekâr olanların yüzeysel rol yapma davranış puanları arasında fark vardır ($t: 2,134$; $p = 0,018 < 0,05$). Evli öğretmenlerin derinden rol yapma puan ortalamaları $\bar{x}_{\text{evli}} = 13.649$ ve bekâr öğretmenlerin ise $\bar{x}_{\text{bekâr}} = 14.026$ 'dir. Evli öğretmenler ile bekâr olan öğretmenlerin derinden rol yapma puanları arasında fark yoktur ($t: 1,269$; $p = 0,581 > 0,05$). Evli öğretmenlerin doğal duygular puan ortalamaları $\bar{x}_{\text{evli}} = 12.440$ ve bekâr öğretmenlerin puan ortalamaları ise $\bar{x}_{\text{bekâr}} = 11.921$ 'dir. Yine bu sonuca göre evli öğretmenler ile bekâr olan öğretmenlerin doğal duygu puanları arasında fark yoktur ($t: 7,710$; $p = 0,275 > 0,05$).

- Yaş gruplarına göre öğretmenlerin yüzeysel rol yapma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($F: .252$; $P = ,908 > 0,05$). Yaş gruplarına göre öğretmenlerin derinden rol yapma puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($F: .516$; $P = ,724 > 0,05$). Yine yaş gruplarına göre öğretmenlerin doğal duygular puan ortalamaları arasında fark yoktur ($F: .343$; $P = ,849 > 0,05$).

- İş tecrübesine göre öğretmenlerin yüzeysel rol yapma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($F: 1,182$; $P = ,318 > 0,05$). İş tecrübesine göre öğretmenlerin derinden rol yapma puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($F: ,101$; $P = ,959 > 0,05$). Yine iş

tecrübesine göre öğretmenlerin doğal duygular puan ortalamaları arasında fark yoktur (F: 1,467; P= ,225 > 0,05).

- Aylık gelirlerine göre öğretmenlerin yüzeysel rol yapma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (F: ,497; P= ,609 > 0,05). Aylık gelirlerine göre öğretmenlerin derinden rol yapma puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (F: 1,147; P= ,320 > 0,05). Yine aylık gelirlerine göre öğretmenlerin doğal duygular puan ortalamaları arasında fark yoktur (F: ,173; P=,841 > 0,05).

6. SONUÇ

Duygusal emek, birçok kurumun çalışma ve performansı konularında önemini gittikçe daha da hissettiren bir konu olmaktadır. Özellikle eğitim sektörü gibi duygusal emek performansının çok önemli olduğu bir alanda önemini daha da artırmaktadır. Eğitim-öğretim bağlamında, duygusal emek kavramı öncelikle öğretim mesleğiyle ilgili normatif inanç ve beklentilere göre öğretmenlerin kendi duygularını ürettiği, yönettiği ve duygularını ifade etmede bir kısıtlama çabası sürecine girmesi olarak tanımlanabilir (Yin, 2012: 451-452). Öğretmenler, pozisyon gereği öğrencilerle, velilerle, meslektaşlarıyla ve genel olarak toplumunun tümüyle etkileşim içerisindeyler. Eğitimin sadece okulla sınırlanmadığı ve hayat boyunca sürdüğü dikkate alındığında, öğretmenlerin mesleki misyon sebebiyle bu süreçte rol alması kaçınılmazdır. Duygusal emek davranışlarını bilinçli sergileyen bir öğretmenin gerek meslek hayatında gerekse de toplumsal yaşamda daha etkili olması beklenir (Karakaş vd., 2016:185). Bu araştırmada, öğretmenlerin bazı demografik özelliklerinin, mesleklerini icra ederken sergiledikleri duygusal emeğe etkisi araştırılmıştır.

Duygusal çalışma gerektiren meslekler kadın işleri olarak düşünülmüştür. Çünkü kadınların duygularını yönetmekte erkeklerden daha etkili olması beklenmektedir. Duygusal emek konusundaki araştırmalar cinsiyetin rolünün önemli olduğunu göstermiştir (Walsh and Bartikowski, 2013). Birçok araştırma kadınların erkeklerden daha çok duygusal dışavurum gösterdikleri sonucunu ortaya koymuştur (Devasheesh and Theresa, 2009; Morris and Feldman, 1996). Bu araştırma sonuçlarına göre öğretmenlerin genel olarak duygusal emekleri yüksek olmasına rağmen, cinsiyete göre karşılaştırıldığında erkek öğretmenlerin daha çok duygusal emek sergilediği sonucu Bıyık ve Aydoğan (2014)'nin araştırması ile uyumlu olmasına karşın genel olarak araştırma sonuçları ile uyumlu değildir (Akın vd., 2014). Bu araştırma sonucuna göre cinsiyet yönünden öğretmenler duygusal emeğin alt boyutları bakımından karşılaştırıldığında, erkek öğretmenlerin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutunda daha yüksek puan alması sonucu, Akın ve diğerleri (2014)'nin araştırmasında kadınlar lehine yüksek çıkması sonucuyla uyumsuzdur. Yüzeysel rol yapma boyutunda erkeklerin daha yüksek puan almış olması sonucu Şat ve diğerleri (2015: 9)'nin yapmış olduğu araştırma sonuçlarıyla ise uyumludur. Beğenirbaş ve Yalçın (2012)'nin yapmış oldukları araştırmada, derinden rol yapma ile kişilik özelliklerinden olan öz disiplin arasında pozitif ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Öz disiplinli kişiler hırslı, azimli, sağduyulu ve başarı yönelimli davranışlar sergileyen özelliktedirler. Bu araştırmada erkek öğretmenlerin derinden rol yapma davranışının kadınlardan daha yüksek çıkması, erkek öğretmenlerin öz disiplininin daha yüksek olduğu sonucunu düşündürmektedir.

Araştırma bulgularına göre bekâr öğretmenlerin yüzeysel rol yapma davranışı sergilemeleri, evli olanlardan daha fazladır. Şat ve diğerleri (2015)'nin yapmış olduğu araştırmada ise derinden rol yapma alt boyutunda bekâr öğretmenler, doğal duygular alt boyutunda ise evli öğretmenler lehine farklılaşma sonucu bulunmuştur. Ayrıca bu araştırmada yaş gruplarına ve iş tecrübelerine göre öğretmenlerin duygusal emekleri arasında farklılık olmadığı sonucu yapılan bazı araştırma sonuçlarıyla uyumluluk göstermemiştir (Walsh and Bartikowski, 2013; Bıyık ve Aydoğan, 2014: 177-178). Yapılan araştırma sonuçlarına göre demografik faktörlerin duygusal emeğin sergilenmesinde önemli bir unsur olduğu ortaya çıkmaktadır. Literatürde, öğretmenlerin demografik değişkenler yönünden duygusal emeklerinin araştırılmasında farklı

sonuçlar bulunmaktadır. Bu konu ile ilgili araştırmaların artırılarak incelenmesiyle daha tutarlı ve sağlıklı sonuçlara ulaşılabilecektir. Demografik değişkenlere göre öğretmenlerin duygusal emekleri arasındaki farklar, yapılan yeni araştırmalarla daha sağlıklı olarak ortaya çıkarıldıkça daha doğru yorumlar yapılabilecektir. Öğretmenlik gibi duygusal emek davranışının çok önemli olduğu bir meslekte oldukça etkili olan demografik özelliklerin tespit edilmesinin yanında, lisans eğitimi sürecinde öğretmen adaylarına duygu yönetimine yönelik eğitimlerin müfredat içeriğine eklenmesi de olumlu sonuçlar verebilecektir.

7. KAYNAKÇA

- Akın, U., AYDIN, I. and Erdoğan, Ç. (2014). Emotional labor and burnout among Turkish primary school teachers. *The Australian Association for Research in Education*, 41, 155–169.
- Ashforth, B.E., and Humphrey, R.H. (1993). Emotional Labor İn Service Roles: The İnfluence Of İdentity. *The Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Basım, N., and Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 19 (1), 77-90.
- Beğenirbaş, M., and Basım, H. N. (2013). Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma. *Çankaya University Journal Of Humanities And Social Sciences*, 10 (1), 45–57.
- Beğenirbaş, M., and Yalçın, R.C. (2012), Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (1), 47-65.
- Bıyık, Y., ve Aydoğan, E. (2014). Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (3), 159-180.
- Brotheridge, C.M., and Grandey, A.A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39.
- Budak, S. (2000). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Chau, S.L., Dahling, J.J., Levy, P.E., and Diefendorff, J.M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30 (8), 1151-1163.
- Chu, K. Hei-Lin., and Murrmann, S.K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27 (6), 1181-1191.
- Devasheesh, P. B., and Theresa, M. G. (2009). Emotional labour demands, wages and gender: A within-person, between-jobs study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 683–707.
- Diefendorff, J. M., Gosserand, R. H., and Croyle, M. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E.S., ve Çinko, M. (2013). *Sosyal Bilimlerde Spss'le Veri Analizi*. İstanbul: Beta yayıncılık.
- Erickson, R.J. (1993). Reconceptualizing Family Work: The Effect of Emotion Work on Perceptions of Marital Quality. *Journal of Marriage and Family*, 55(4), 888-900.
- Glomb, T.M., and Tews, M.J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1–23.
- Grandey, A.A.(2000). “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hochschild, A.R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85

- (3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. London England: University of California Press.
- İsenbarger, L., and Zembylas, M. (2006). The emotional labour of caring in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 22, 120–134.
- James, N. (1989). Emotional labour: skill and work in the social regulation of feelings. *The Sociological Review*, 37(1), 15-42.
- James, N. (1992). Care = organisation + physical labour +emotional labour. *Sociology of Health & İllness*, 14(4), 488-509.
- Jackson, L. (2017). The smiling philosopher: Emotional labor, gender and harassment in conference spaces. *Educational Philosophy and Theory*, 1-9.
- Jocoy, C.L. (2003). Vying for Hearts and Minds: Emotional Labour as Management Control. *Labour & Industry: a journal of the social and economic relations of work*, 13(3), 51-72.
- Karakaş, A., Tösten, R., Kansu, V., ve Aydın, A.S. (2016). Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışlarının İş doyumlarına Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(56), 177-188.
- Koster, S. (2011). The self-managed heart: teaching gender and doing emotional labour in a higher education institution. *Pedagogy, Culture & Society*, 19(1), 61–77.
- Kruml, S.M., and Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Mann, S. (1997). Emotional labour in organizations. *Leadership & Organization Development Journal*, 8(1), 4-12.
- Mann, S. (2007). Expectations of emotional display in the Workplace. *Leadership & Organization Development Journal*, 28(6), 552 – 570.
- Morris, J. A., and Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Naring, G., Briet, M., and Brouwers, A. (2006). Beyond demands-control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress, October-December*, 20(4), 303-315.
- Nixon, A.E., Yang, Liu-Qin., Spector, P.E., and Zhang, X. (2011). Emotional Labor in China: Do Perceived Organizational Support and Gender Moderate the Process?. *Stress and Health*, 27, 289–305.
- Oğuz, H., Özkul, M. (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.
- Özkan, G. (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek Ve Örgütsel İletişim. *Selçuk İletişim Dergisi*, 7(4), 64-80.
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Renner, T., ve Feldman, R.S. (2015). *Aklımın Aklı: Psikoloji*. (Çeviren: M. Durak, E.Ş. Durak ve U. Kocatepe). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık .
- Scott, B.A., and Barnes, C.M. (2011). A Multilevel Field Investigation Of Emotional Labor, Affect, Work Withdrawal, And Gender. *The Academy of Management Journal*, 54(1), 116-136.
- Şat, A., Amil, O., ve Özdevecioğlu, M. (2015). Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik

- Değişkenler Açısından İncelenmesi: Özel Okul Öğretmenleri İle Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 39, 1-20.
- Truta, C. (2014). Emotional labor and motivation in teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 127, 791 – 795.
- Yin, H. (2012). Adaptation and validation of the teacher emotional labour strategy scale in China. *Educational Psychology*, 32(4), 451-465.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Walsh, G., and Bartikowski, B. (2013). Employee emotional labour and quitting intentions: moderating effects of gender and age. *European Journal of Marketing*, 47(8), 1213-1237.
- Ward, J., and McMurray, R. (2016). *The Dark Side of Emotional Labour*. London and New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- Wharton, A.S. (1999). The Psychosocial Consequences of Emotional Labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 158-176.
- Wharton, A.S., and Erickson, R.J. (1995). The Consequences Of Caring: Exploring the Links Between Women's Job and Family Emotion Work. *The Sociological Quarterly*, 36(2), 273-296.