

Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma

Memduh Beğenirbaş ve H. Nejat Basım
Kara Harp Okulu ve Başkent Üniversitesi

ÖZET Bu çalışmada, bazı demografik özelliklerin çalışanların sergilemiş oldukları duygusal emek davranışlarındaki rolleri, Ankara’da görev yapan 376 öğretmenden toplanan veriler ışığında araştırılmıştır. Bu kapsamda duygusal emeğin alt boyutları arasındaki ilişkiler korelasyon, demografik özellikler yönünden farklılaşmalar ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. Ayrıca, duygusal emek ölçeğinin doğrulanması esnasında yapısal eşitlik modelinden istifade edilmiştir. Bulgular, yüzeysel rol yapma ile derinden rol yapma alt boyutlarının, genel duygusal emek düzeyi ile yüksek korelasyon gösterdiğini ortaya koymuştur. Demografik özellikler tek başlarına bağımsız değişken olarak değerlendirildiğinde, ele alınan bu özelliklerden sadece cinsiyetin duygusal emek düzeyinde anlamlı fark yarattığı; ancak demografik özelliklerin tamamı tek seferde çoklu regresyon analizine tabi tutulduğunda ise anılan özelliklerin duygusal emeği anlamlı olarak etkilediği görülmüştür.

ANAHTAR KELİMELER duygusal emek, demografik özellikler, yapısal eşitlik modeli

ABSTRACT This study examined the effects of some employees’ demographic features on their emotional labor. Data were obtained from 376 teachers working in Ankara. In this context, the relations between sub-dimensions of emotional labor were investigated with correlation analysis and differentiation between demographic features were examined with ANOVA. Also, structural equation model was used for verification of emotional labor scale. The findings of correlation analysis revealed that general emotional labor has high correlations with surface and deep acting. When demographic features are considered alone as independent variables, only gender gives cause for differentiation on emotional labor, but demographic features handled as a whole and subjected to multiple regression analysis, it is seen that all demographic features affect emotional labor.

KEYWORDS emotional labor, demographic features, structural equation model

GİRİŞ

İnsanoğlunu dünya üzerinde diğer canlılardan ayıran özelliklerin başında akıl yetersizi ve duygularının geldiği söylenebilir. Ancak duygusal bir varlık olan insanı, klasik yönetim yaklaşımçıları adeta bir robot ya da makine gibi düşünerek çalıştırmışlardır. Örgütlerde yalnızca verimlilik ve kaliteye yönelen geleneksel anlayış yerine, çalışanların duyguları olduğu gerçeğine odaklanarak anılan kriterlerde artış sağlanabileceğini savunan neo-klasik yönetim yaklaşımçıları ve daha sonraki dönem teorisyenleri ise geliştirdikleri yaklaşımlarla çalışanların duygularına önem verilmesi gerekliliğinin altını çizmişlerdir. Günümüzde de, rekabetin en üst düzeyde olduğu çalışma hayatında ve özellikle de hizmet sektöründe duyguların büyük önemi olduğu tartışma götürmez bir ger-

çektir.¹ Müşterilerin kaliteli bir hizmet alabilmesi ve gördüğü ilgiden memnun kalabilmesi, örgüt hizmet elemanlarının onlara göstereceği ilgi ve performansa bağlı olarak şekillenecektir. Bu anlamda örgütler, duyguların önemli olduğu bu süreçte, çalışanlarının duygularını da görev sorumlulukları içine yansıtarak, müşteri memnuniyetinin en üst seviyede olmasını çalışanlarından istemekte ve beklemektedirler. Bu nedenlerden dolayı aslında duygu, soyut, kişilere özgü ve kişilerin iç dünyasında yaşanan bir izlenim olmasına karşın, metalaştırılarak adeta somut bir ürün haline dönüştürülmüş ve ekonomik değer yaratan bir araç şekline getirilmiştir.²

Son zamanlarda hizmet sektöründeki rekabet ve bu durumun ortaya koyduğu hizmet anlayışında da önemli gelişmeler göze çarpmaktadır. Bu kapsamda en iyi hizmeti sunmayı sağlayacak önemli etkenlerden birisi de, kalite ve memnuniyeti artırmak için hizmetin içerisinde duyguların da yer alması, yani hizmet çalışanlarının görevlerini yerine getirirken duygusal emek gösteriminde bulunmaları gerekliliği olmaktadır. Bu düşünce çerçevesinde örgütsel davranış alanının görece yeni değişkenlerinden birisi olan duygusal emek, hizmet alanların duyguları ile ilgilenmeyi ve onlarla empati kurmayı öngörerek,³ birçok hizmet alanı ve mesleğin vazgeçilmez bir bileşeni haline gelmiştir. Özellikle, hizmet sektöründe ve alıcılarla (müşteri, hasta, öğrenci vb.) etkileşim ve iletişim halinde bulunulması gereken mesleklerde (öğretmenlik, garsonluk, hemşirelik, hosteslik vb.) duygusal emeğe daha çok ihtiyaç duyulmaktadır.⁴

Bu kapsamda, önemi her geçen gün artan ve işletmeler tarafından da kabul gören duygusal emeğin öncülleri ve ardılarının ortaya konulması önem arz etmektedir. Bu çalışmada, bazı demografik değişkenlerin duygusal emekteki rolü, araştırmanın kuramsal bağlamına uygun bir örneklemeden elde edilen veriler ışığında araştırılmıştır. Ulusal yazında benzer bir araştırmaya rastlanılmamış olması, bu çalışmanın önemini artırmaktadır. Bulguların, yazına katkısının yanı sıra, kurum ve kuruluşların insan kaynakları politika ve uygulamalarına ışık tutabileceği değerlendirilmektedir.

-
1. Kim Hyun Jeong, "Hotel Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout," *International Journal of Hospitality Management*, 27 (2008), pp.151–161.
 2. Özgen Işıl, *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek* (Ankara: Detay Yayıncılık (2010), ss.1-2.
 3. N. James, "Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings," *Sociological Review* (1989), pp.15-42.
 4. A. R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (Berkeley: University of California Press, 1983), pp.7-8; J.L. Pierce, *Gender Trials: Emotional Lives in Contemporary Law Firms* (Berkeley: University of California Press, 1995).

DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Tüm organizasyonların en değerli yapı taşlarından biri insandır ve anlaşılması ve çözümlenmesi en güç varlıkların başında gelmektedir. İnsanı diğer organizmalardan ayıran en büyük özelliklerden biri de duygularıdır. Son yıllarda duyguların özellikle hizmet sektöründe kullanılması gerekliliği, *duygusal emek* (emotional labor) kavramını ön plana çıkarmıştır.⁵ Duygusal emek kavramının ulusal yazında bazı araştırmacılar tarafından *duygusal işçilik* olarak da adlandırıldığı görülebilmektedir.⁶ Özellikle hizmet yoğun çalışanların görevlerini yerine getirirken başarılı olmaları için, zihinsel ve fiziksel performanslarının yanında, duygusal emek harcamaları da gerekmektedir.⁷ Duygusal emek, hizmetin yerine getirilmesi esnasında duyguların yönetilmesini ifade eder. Bu sayede hizmet kalitesinin artması ve müşteri memnuniyeti sağlanarak, örgütün yararına hareket edilmiş olur.⁸ Ancak, örgütlerin çalışanlarından göstermelerini bekledikleri duygular, yüksek oranda işin karakteristik özelliklerine, örgüt kültürüne, organizasyon yapısına ve çalışanlara bağlı olarak değişiklik gösterebilir.⁹ Örneğin, hosteslerden ve garsonlardan daima güler yüzlü olmaları beklenirken; gardiyanların ise ciddi ve yerine göre asabi davranışları, onların görevlerini daha iyi yerine getirmelerine olanak sağlamaktadır.¹⁰

Duygusal emek kavramını kapsamlı bir şekilde ilk defa gündeme getiren Hochschild (1983)'e göre duygusal emek; iş gereği duyguların diğer kişiler tarafından gözlenecek şekilde düzenlenmesi ve bu doğrultuda yüzsel ve bedensel gösterimde bulunulmasıdır. Duygusal emek, yüz yüze ve vücut ifadeleri ile gösterilebilirken;¹¹ bazı araştırmacılar çalışanların konuşmaları esnasında ses tonu ve davranışlarına yansıyan her türlü gayretin de duy-

5. S. A. Kiffin-Petersen, L.J. Catherine and N.S, Geoffrey, "The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors in Service Settings: The Mediating Role of Emotional Labor," *Personality and Individual Differences*, 50 (2011), pp.43-48.
6. C. Ş. Çukur, "Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması." *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9/2 (2009), pp.527-574.; A.A. Uysal, *Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi*, (Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, 2007)
7. Hae-K. Sohn, ve T.J. Lee, "Relationship between HEXACO Personality Factors and Emotional Labour of Service Providers in the Tourism Industry." *Tourism Management*, 33 (2012), pp.116-125.
8. Kim Hyun Jeong, "Hotel Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout"
9. A. S. Wharton, "The Psychological Consequences of Emotional Labour." *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561 (1999), pp.158-176.
10. S. H. Mastracci, M.A. Newman and M.E. Guy, "Appraising Emotional Work: Determining Whether Emotional Labor is Valued in Government Jobs." *American Review of Public Administration*, 36/2 (2006), pp.123-138.
11. A. R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*.(Berkeley: University of California Press,1983).

gusal emek kapsamında ele alınabileceğini belirtmişlerdir.¹² Duygusal emek, yüz yüze görüşme ve konuşma esnasında sergilenen bir tutum¹³ olmasının yanı sıra, hizmet alanları ve karşıdakileri anlama çabası, diğerlerinin duygularını kendi duygularımış gibi hissetme olayıdır.¹⁴ Duygusal emeği, kişiler arası etkileşim ve iletişim esnasında organizasyon tarafından gösterilmesi istenilen duyguların, çalışanlar tarafından sergilenmesi için harcanması gereken çaba, planlama ve kontrol gereksinimleri olarak tanımlamak da mümkündür.¹⁵

Araştırmacılar duygusal emek kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için konu hakkında çalışmalar yaparak, farklı yaklaşımlar ve alt boyutlar geliştirmişlerdir. Söz konusu yaklaşımlar çerçevesinde, Hochschild¹⁶ çalışanların duyguları ile ilgili davranışlarını *yüzeysel rol yapma* ve *derinden rol yapma* olmak üzere iki boyutta ele almıştır. Yüzeysel rol yapmada, çalışanlar örgütlerinin kendilerinden istedikleri gösterim kuralları çerçevesinde duygularını bir anlamda sahteleştirerek ve gerçek hissettiği duygulardan farklılaştırarak, karşısındaki müşteriye/alıcıya yansıtmaktadır.¹⁷ Diğer bir deyişle, gerçek hislerini maskeleyerek değişik sebeplerle dışarıya farklı duygusal gösterimlerde bulunmaktadır.¹⁸ Burada önemli olan nokta çalışanın gerçek duygularıyla sergilediği duyguların birbirinden tamamen farklı olmasıdır. Örnek olarak, bir tezgâhtarın zor beğenen veya saldırgan bir müşteri karşısında kızgınlığını belli etmeden güler yüzlü tutumunu korumaya çalışması ve hizmetine devam etmesi bir yüzeysel davranış gösterimidir. Diğer boyut olan derinden rol yapmada ise, his veya duygusal tepkiler kendiliğinden ortaya çıkmaktadır. Çalışan gerçek hislerini kendisinden beklenen davranışlarla uyumlu hale getirme-

-
12. A. S. Wharton ve R. J. Erickson, "Managing Emotions on The Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles." *Academy of Management Review* (1993).; A. Rafaeli, & R. Sutton, *The Expression of Emotion in Organizational Life*, in Barry M. Staw and L. L. Cummings (eds.), *Research in Organizational Behavior*, 11 (Greenwich, CT: JAI Press, 1989).; A. Rafaeli and R. Sutton, "Expression of Emotion as Part of the Work Role." *Academy of Management Review*, 12/1 (1987), pp.23-37.
 13. R. J., Steinberg ve D. M. Figart. "Emotional Demands at Work: a Job Content Analysis." *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561 (1999), p.177.
 14. P. England ve G., Farkas, *Households, Employment, and Gender: A Social, Economic, and Demographic View* (New York: Aldine, 1986), p.237.
 15. J. A. Morris ve D.C. Feldman, "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor." *Academy of Management Review*, 21 (1996), pp.986-1010.
 16. A. R. Hochschild, "Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure." *American Journal of Sociology*, 85/3 (1979), pp.551-75.; A.R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. (Berkeley: University of California Press, 1983).
 17. A. R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*.; C. Brotheridge and A. Grandey, "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work." *Journal of Vocational Behavior*, 60 (2012), pp.17-39.
 18. A. Grandey, "When the Show Must Go On: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery." *Academy of Management Journal*, 46 (2003), pp.86-96.

ye gayret etmekte,¹⁹ başka bir ifadeyle, göstermek durumunda olduğu duyguyu bizzat tecrübe etmeye ve yaşamaya çalışmaktadır.²⁰

Yukarıda anılan iki boyuta ilave olarak, Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların görevlerini yerine getirirken gerçekten hissedebilecekleri davranışlar olabileceğini değerlendirerek, *doğal (samimi) davranışları* üçüncü boyut olarak duygusal emek yaklaşımına ilave etmiştir. Doğal davranışlar, çalışanların yansıtmak durumunda oldukları duyguları içten gelerek hissediyor olmaları durumunda ortaya çıkan davranış türüdür. Örneğin bir öğretmenin sınıfındaki çok sevdiği ve başarılı olan bir öğrencisinin okuldan ayrılması esnasında yaşamış olduğu üzüntü, onun gerçek ve samimi duygularını yansıtmaktadır. Ashforth ve Humphrey (1993), bu davranış türünde çalışanların çok az duygusal emek harcadığını ifade etmektedir. Morris ve Feldman (1996) ise duygusal emeği, uygun duygusal davranışın gösterilmesindeki sıklık (*duygu gösterim sıklığı*), gerekli davranış kurallarına gösterilen dikkat (*gösterim kurallarına önem verme*), gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği (*duygu çeşitliliği*) ve gerçekte hissedilmeyen duyguların gösterimi ile yaşanan duygusal çelişki (*duygusal uyumsuzluk*) olarak boyutlandırırken; daha sonraki bir çalışmada²¹ duygusal emek sadece *duygusal çelişki* ve *duygusal çaba* alt boyutlarında ele alınmıştır. Ancak yazın taraması neticesinde, sıklıkla kullanılan yaklaşımın yüzeysel, derinden rol yapma ve doğal davranışları içeren yaklaşım²² olması nedeniyle, bu çalışma da anılan üç boyutlu yaklaşım çerçevesinde yapılmıştır.

Kavrama öncülleri açısından bakıldığında, Morris ve Feldman (1996) ortaya koydukları modelde, duygusal emeğin öncüllerinin davranış kurallarının açıklığı, görev rutinliği, cinsiyet, görev çeşitliliği ve yüz yüze iletişim olabileceğini belirtirken, Grandey (2000) de muhtemel nedenleri üzerinde durarak, bu nedenleri bireysel ve örgütsel faktörlerle ilişkilendirmiştir. Özellikle bireysel faktörlerde cinsiyetin ön plana çıktığına vurgu yapmaktadır. Bu çalışmada giriş bölümünde de değinildiği üzere, demografik özelliklerin duygusal emeğe olan etkileri ortaya konmaya çalışılmış; bu maksatla cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi ve bazı mesleki değişkenlerin duygusal emek gösterim düzeylerinde fark yaratıp yaratmadığı araştırılmıştır.

19. A. Grandey, "When the Show Must Go On: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion ve Peer-Rated Service Delivery." *Academy of Management Journal*, 46 (2003), pp.86-96.

20. J. M. Diefendorff ve R. H. Gosserand, "Understanding the Emotional Labor Process: a Control Theory Perspective." *Journal of Organizational Behavior* (2003), p.24.

21. S. M. Kruml ve D.Geddes, "Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Hearth of Hochschild's Work," *Management Communication Quarterly*, 14 (2000), pp.8-49.

22. J. M. Diefendorff, M. H. Croyle ve R. H. Grosserand, "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies." *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2005), pp.339-357.

YÖNTEM

KATILIMCILAR

Araştırmanın katılımcılarını, Ankara’da görev yapan ve ulaşılabilen ilköğretim ve ortaöğretim öğretmenleri oluşturmaktadırlar. Katılımcı olarak öğretmenlerin seçilmesinin nedeni, sosyal bir beklenti olarak, yetiştirme, fedakârlık ve özveri gerektiren öğretmenliğin, duygusal emek gerektiren mesleklerin başında geldiğinin yazında belirtilmiş olmasıdır.²³ Araştırmada, ele alınan değişkenler arasındaki nedensel ilişkinin test edilebileceği ve araştırmanın kuramsal bağlamına uygun bir kitle olması noktasından hareketle, 23 okulda çalışan toplam 448 öğretmene anket formları ulaştırılmıştır. Formların gönüllülük esasıyla, araştırmacıların nezareti altında doldurulması sağlanmıştır. Bu anketlerin 399’u geri toplanmıştır. Eksik ve ciddi doldurulmadığı belirlenen 14 anket ile uç analizi sonucunda 9 anket değerlendirme dışında bırakılmış, nihai olarak 376 anket analiz yapmak için uygun bulunmuştur. Araştırmaya katılan öğretmenlerin %31’i ilköğretim, %69’u ise lise ve dengi okullarda görev yapmaktadırlar. Ayrıca katılımcıların %11 sosyal bilimler, %29’u fen bilimleri, %26’sı meslek dersleri, %12’si sınıf ve %22’si diğer (yabancı dil, müzik, resim, beden eğitimi) branş öğretmenleridir. Yine katılımcıların %48’i kadın, %52’si erkektir. Yaş olarak, %22’s 20-30 yaş, %42’si 31-40, %26’sı 41-50 ve %10’u 50 ve üstü yaş grubundadır. Medeni durumlarına bakıldığında, %78’i evli, %22’si ise bekârdır. Eğitim durumları açısından %5’i ön lisans, %87’si lisans, %8’i ise yüksek lisans ve üstü mezunudur.

VERİ TOPLAMA ARACI

Duygusal emek ölçeği, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından iki farklı ölçekten istifade edilerek geliştirilmiş olup, ölçeğin Türkçe’ye uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılmıştır.²⁴ Ölçekte duygusal emek; *yüzeysel rol yapma* (6 madde), *derinden rol yapma* (4 madde) ve *doğal duygular* (3 madde) olmak üzere üç alt boyutta, toplam 13 madde ile ölçülmektedir. Ölçek, “Öğrencilerle uygun şekilde ilgile-

23. S. Acker, “Carry on Caring: The Work of Women Teachers.” *British Journal of Sociology of Education*, 16/1 (1995), pp.21-36.; B.E. Ashforth ve R. H. Humphrey, “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity.” *Academy of Management Review* (1993), p.18.; M.R. Grumet, *Bitter Milk: Women and Teaching* (Amherst: University of Massachusetts Press,1998).

24. J. M. Diefendorff, M. H. Croyle ve R. H. Grosserand, “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies.”; H. N. Basım, ve M. Beğenirbaş, “Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması.” *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19/1 (2012). pp.77-90.

nebilmek için rol yaparım”, “Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissetmeye çalışırım”, “Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir” gibi bazı duygu ve durumları içeren ifadelerden oluşmaktadır. Öğretmenlerin bu ifadelerde belirtilen duygu ve durumları yaşayıp yaşamadıklarını düşünerek kendilerine en uygun dereceyi “(1) Hiçbir Zaman”, “(5) Her Zaman” aralığında işaretlemeleri istenmiştir. Yükselen puanlar duygusal emek gösteriminin arttığına işaret etmektedir. Çalışmada ölçeğin geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmış ve iç tutarlılık katsayıları değerlendirilmiştir. DFA sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir seviyededir ve analiz sonuçları Tablo-1’de verilmiştir.

TABLO 1—Duygusal Emek Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Model	Δx^2	sd	$\Delta x^2/sd$ <5	RMSEA <.080	CFI >.90	GFI >.85	AGFI >.80
Tek faktörlü	152,114	49	3,104	0,075	0,95	0,94	0,89
Birinci düzey çok faktörlü*	148,254	55	2,696	0,067	0,96	0,95	0,91
İkinci düzey çok faktörlü	2162,623	57	2,857	0,070	0,95	0,94	0,90
İlişkisiz model	245,489	58	4,233	0,093	0,91	0,92	0,87

RMSEA= Root Mean Square Error of Approximation; CFI= Comparative Fit Index; GFI= Goodness of Fit Index; AGFI= Adjusted of Goodness Fit Index, d= Serbestlik Derecesi , $p < .01$, * En iyi uyum iyiliği değerlerine sahip

Tablo 1’de görüldüğü üzere, birinci düzey çok faktörlü modele ait uyum iyiliği değerleri diğer modellere göre daha iyi skorlara sahiptir. Bu nedenle çalışmamızda birinci düzey çok faktörlü yapı benimsenmiştir. Duygusal emeğin her bir alt boyutu için Cronbach alfa katsayıları da; yüzeysel rol yapma için .82, derinden rol yapma için .86, doğal duygular için ise .84 olarak bulunmuştur. Çalışmada ölçeğin toplam iç tutarlılığı ise 0,77 olarak tespit edilmiştir. Bu değerler Diefendorff ve arkadaşları (2005) ile Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından elde edilen değerlerle tutarlılık göstermekte, ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik açısından yeterliliğe sahip olduğuna işaret etmektedir.²⁵

25. J. M. Diefendorff, M. H. Croyle ve R. H. Grosserand, “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies.”; H. N. Basım ve M. Begenirbaş, “Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması.”

BULGULAR

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (16.0) ve AMOS (6.0) paket programları ile analize tabi tutulmuştur. Ölçeğin geçerliliğini doğrulamak için yapısal eşitlik modelinden istifade edilerek AMOS programı kullanılmış, diğer analizler SPSS ortamında gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, ilk aşamada duygusal emek alt boyutları ve genel duygusal emek arasındaki korelasyonlar ile bu verilere ait ortalama ve standart sapmalara bakılmıştır. Analiz sonucuna ait değerler Tablo-2’de gösterilmiştir.

TABLO 2—Ortalama, S. Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ortalama	S. Sapma	S.			
			1	2	3	4
1. Yüzeysel rol yapma	2.504	.847	(.82)			
2. Derinden rol yapma	3.359	.958	.035**	(.86)		
3. Doğal (samimi) duygular	4.155	.707	-.32**	.07	(.84)	
4. Genel duygusal emek	3.148	.559	.79**	.80**	.10*	(.77)

Not: Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları parantez içinde gösterilmiştir.

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Alt boyutlardan yüzeysel rol yapma ($r = .79$, $p < 0.01$) ve derinden rol yapma ($r = .80$, $p < 0.01$), genel duygusal emek puanı ile yüksek düzeyde ilişki içindeyken, doğal duygular ($r = .10$, $p < 0.05$) ile düşük düzeyde ilişkiye sahiptir. Yüzeysel rol yapma ile derinden rol yapma ($r = .35$, $p < 0.01$) ve doğal duygular ($r = -.32$, $p < 0.01$) arasında ilişki olmasına rağmen bu ilişki doğal duygular ile negatif yönlüdür. Derinden rol yapma ile doğal duygular boyutları arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamıştır ($p > 0.05$). Korelasyon sonuçlarını genel olarak değerlendirdiğimiz takdirde, duygusal emeğin yüzeysel ve derinden rol yapma ile daha yüksek ilişki içerisinde olduğu ve bu iki boyutun duygusal emek boyutunu daha çok etkilediği söylenebilir.

Öğretmenlerin duygusal emek gösterim puanlarının okul türü, branşları, cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları ile eğitim düzeylerine göre nasıl dağıldığını tespit etmek amacıyla varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Okul türlerine, branşlarına göre öğretmenlerin duygusal emek gösterimleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenemezken; cinsiyetlere göre değerlendirildiğinde ise, bayan öğretmenlerin yüzeysel [$F_{(1,374)} = 16.097$;

$p<0,01$] ve derinden rol yapma [$F_{(1,374)}=3,886$; $p<0,05$] alt boyutlarında, erkek öğretmenlerin ise doğal duygu [$F_{(1,374)}=8,615$; $p<0,01$] boyutunda puan ortalamaları daha yüksek ve fark anlamlı olarak tespit edilmiştir. Genel duygusal emek gösterimi açısından ise bayan öğretmenlerin puan ortalamaları daha yüksek ve fark anlamlıdır [$F_{(1,374)}=8,723$; $p<0,01$]. Bu sonuç, mesleklerini icra ederlerken bayan öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre daha çok duygusal emek harcadıklarını göstermektedir. Katılımcı öğretmenlerden 50 ve daha üst yaşlarda olanların duygusal emek gösterim puan ortalaması diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olmasına karşın, bu fark anlamlı değildir. Yani yaş ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Eğitim durumları açısından bakıldığında da, yüksek lisans ve üstü eğitime sahip öğretmenlerin duygusal emek gösterim puan ortalaması diğer eğitim düzeylerine oranla daha yüksek olmasına rağmen anlamlı değildir. Genel olarak ANOVA sonuçlarına bakıldığında, öğretmenlerin sadece cinsiyet demografik değişkeni ile duygusal emek gösterimleri arasında anlamlı fark tespit edilmiş, anılan diğer demografik özellikler ise duygusal emek gösterimi noktasında anlamlı fark yaratmamıştır.

İkinci aşamada ise, duygusal emek ve alt boyutları ile demografik değişkenler arasında regresyon analizi yapılmış ve analiz sonuçları Tablo-3'te belirtilmiştir.

TABLO 3—Duygusal Emeği Yordayan Demografik Değişkenlerin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Demografik Değişkenler	Yüzeysel Rol Yapma		Doğal Derinden Rol Yapma		Genel Samimi Duygular		Duygusal Emek	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
.	.062**	.012	.041*	.034*				
Okul Türü	-.082		-.008		.057		-.045	
Branş	.026		.024		.082		.055	
Cinsiyet	-		-.108*		.170**		-	
Yaş	-.050		.015		.098		.001	
Medeni Durum	-.041		.046		.044		.009	
Eğitim Durumu	.094		-.007		.019		.068	
ΔF		4.076**		.0777		3.610*		3,073*

* $p<0,05$ ** $p<0,01$

Tablodaki sonuçlar incelendiğinde, sadece cinsiyetin duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel rol yapmayı ($\beta=-0,232$, $p<0,01$), derinden rol yapma ($\beta=-0,108$, $p<0,05$), doğal duyguları ($\beta=0,170$, $p<0,01$) yordadığı ve ayrıca genel duygusal emeği de ($\beta=0,170$, $p<0,01$) anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Diğer demografik değişkenler tek başlarına duygusal emek ve alt boyutlarını anlamlı olarak yordamamaktadırlar. Çalışmada anılan tüm demografik özellikler birlikte değerlendirildiğinde ise bu değişkenlerin yüzeysel rol yapma toplam varyansının % 6,2'sini ($p<0,01$), doğal duygular toplam varyansının % 4,1'ini ($p<0,05$) ve genel duygusal emek toplam varyansının % 3,4'ünü ($p<0,05$) anlamlı olarak açıkladığı, derinden rol yapma ($p>0,05$) üzerinde anlamlı bir etkisini olmadığı görülmektedir.

SONUÇ

Bu çalışmada, katılımcı öğretmenlerin bazı demografik özelliklerinin onların görevlerini yerine getirirken göstermiş oldukları duygusal emeğe etkisi araştırılmıştır. Yapılan çalışma sonucunda ele alınan demografik değişkenlerden sadece öğretmenlerin cinsiyetlerinin, duygusal emeğe anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu anlamda bayan öğretmenlerin erkek meslektaşlarına oranla daha fazla duygusal emek gösteriminde bulunduğu söylenebilir. Ele alınan diğer değişkenlerin (okul türü, branş, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi) ise tek başlarına duygusal emek üzerinde kısmi etki yarattığı ancak bu etkilerin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Çalışmada elde edilen cinsiyetin duygusal emek üzerinde etkisinin olduğu bulgusu, konu üzerinde yapılan önceki çalışmalarla da benzerlik göstermektedir.²⁶ Duygusal emeğin kadınların daha çok görev aldıkları yardım amaçlı, insanları koruyup kollayan ve hizmet tabanlı mesleklerde sıklıkla yaşandığı²⁷ düşünüldüğünde, öğretmenlik mesleği de bu kapsam içerisinde değerlendirilebileceğinden, bu çalışmada elde edilen cinsiyet değiş-

-
26. A. R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*; J. L. Pierce, *Gender Trials: Emotional Lives in Contemporary Law Firms* (Berkeley: University of California Press, 1995); S. M. Kruml ve D. Geddes, "Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Hearth of Hochschild's Work"; M. E. Guy ve M. A. Newman, "Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor." *Public Administration Review*, 64 (2004), pp.289-298.
 27. P. Smith, "The Emotional Labor of Nursing." *Nursing Times*, (1988).; M. O'Brien, "The Managed Heart Revisited: Health and Social Control." *Sociological Review*, 42/3 (1994), pp.393-413.
 28. S. M. Kruml ve D., Geddes, "Exploring the Dimensions of Emotional labor: The Hearth of Hochschild's Work."; J. J. Dahling ve L. A. Perez, "Older Worker, Different Actor? Linking Age and Emotional Labor Strategies." *Personality and Individual Differences*, 48 (2010), pp.574-578.

kenin duygusal emek üzerine etkilerine ait bulgular önceki çalışmaları desteklemektedir. Ancak bu çalışmada rastlanılmamasına rağmen, konu hakkında daha önce yapılan çalışmaların bazılarında, hizmet çalışanlarının yaş²⁸ ve eğitim durumlarının da²⁹ duygusal emek üzerinde etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Anılan çalışmalarda, çalışanların yaşı ilerledikçe ve eğitim düzeyleri arttıkça (özellikle duygusal gösterime yönelik eğitim), duygusal emek gösterim oranlarında da yükselme olduğu belirtilmektedir.

Çalışmada ele alınan demografik değişkenlerin tümü, tek bir değişken olarak değerlendirilerek çoklu regresyon analizine tabi tutulduğunda, anılan değişkenlerin genel duygusal emeği anlamlı olarak yordadığı görülmüştür. Duygusal emeğin alt boyutları bağlamında ise, yüzeysel rol yapma ile doğal duygular boyutları demografik değişkenler tarafından anlamlı olarak yordanırken, demografik değişkenler derinden rol yapma üzerinde anlamlı etki yaratmamıştır. Hochschild (1983), çalışanların kişisel ve demografik yapıları ile yaptıkları işin karakteristik özellikleri, onların işlerini yaparken sergiledikleri duygusal emek gösterimlerini etkilediğini belirtmektedir. Bu kapsamda yapılan bu çalışmada da, demografik değişkenlerin duygusal emeği etkilediği tespiti yapılmış olup, önceki bulguları doğrular ve destekler niteliktedir. Çalışma sonuçlarına göre, demografik değişkenlerin duygusal emek davranışlarında önemli bir etken olduğu görülmekte ve duygusal emek gerektiren mesleklerin başında gelen öğretmenliğin etkili bir şekilde yerine getirilmesi için öğretmenlerin demografik özelliklerinin önem kazandığı ortaya çıkmaktadır. Ayrıca ulaşılan sonuçların yazına ve ileride bu konuda yapılabilecek meta- analizlere katkı sağlaması yanında, ulusal eğitim kurum ve kuruluşlarının insan kaynakları birimlerinin yönetimi ve planlamasına değerli katkılar sağlayabileceği düşünülmektedir. Özellikle öğretmenlerin seçim ve yerleştirme faaliyetleri, eğitim ve geliştirme süreçleri ile performans ve başarı değerlendirmelerinde duygusal emeğin öneminin daha iyi anlaşılması ve bu süreçte öğretmenlerin demografik özelliklerinin de ön planda tutulmasının faydalar sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Elde edilen bulguların yanında çalışma bazı sınırlılıklar da içermektedir. Çalışmada elde edilen bulgular, yalnız büyük bir şehirdeki 23 okulda görev yapan katılımcıların belirlenen demografik özellikleri ile sınırlıdır. Nitel ve nicel olarak farklı gruplara mensup katılımcılarla, özellikle duygusal emeği yoğun olarak göstermek durumunda olan hemşireler, garsonlar ve polisler gibi hizmet anlayışı yüksek olan mesleklerde görev yapanların katılımı ile yapılacak çalışmalarla, konu hakkında yapılan diğer çalışmaların

29. P. J. Sandiford ve D. Seymour, "Emotional Labor in Public Houses: Reflections on a Pilot Study," *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 26 (2002). p.54.

karşılaştırması mümkün olabilecektir. Ayrıca farklı demografik özelliklerin araştırmaya dâhil edilmesinin de, araştırmacıları daha kapsamlı ve genellenebilir sonuçlara götürebileceği değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- Acker, S. "Carry on Caring: The Work of Women Teachers," *British Journal of Sociology of Education*, 16/1 (1995), pp.21-36.
- Ashforth, B.E. ve Humphrey R. H. Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity," *Academy of Management Review* (1993), p.18.
- Basım, H. N. ve Begenirbaş M. "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması," *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19/1 (2012). pp.77-90.
- Brotheridge, C. ve Grandey A. "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work," *Journal of Vocational Behavior*, 60 (2012), pp.17-39.
- Çukur, C. Ş. "Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması," *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9/2 (2009), pp.527-574.
- Dahling, J. J. ve Perez, L. A. "Older Worker, Different Actor? Linking Age and Emotional Labor Strategies," *Personality and Individual Differences*, 48 (2010), pp.574-578.
- Diefendorff, J. M. ve R. H. Gosserand. "Understanding the Emotional Labor Process: a Control Theory Perspective," *Journal of Organizational Behavior* (2003), p.24.
- Diefendorff, J. M., M. H. Croyle, ve R. H. Gosserand. "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies," *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2005), pp.339-357.
- England, P. ve G. Farkas. *Households, Employment, and Gender: A Social, Economic, and Demographic View*, New York: Aldine (1986), p.237.
- Grandey, A. "Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (2000), pp.95-110.
- Grandey, A. "When the Show Must Go On: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery," *Academy of Management Journal*, 46 (2003), pp.86-96.
- Grumet, M. R. *Bitter Milk: Women and Teaching* (Amherst: University of Massachusetts Press, 1998).
- Guy, M. E. ve M. A. Newman. "Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor," *Public Administration Review*, 64 (2004), pp.289-298.
- Hochschild, A. R. "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure," *American Journal of Sociology*, 85/3 (1979), pp.551-75.
- Hochschild, A. R. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (Berkeley: University of California Press, 1983).
- James, N. "Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings," *Sociological Review*. (1989).
- Kiffin-Petersen, S. A., L.J. Catherine ve N. S. Geoffrey. "The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors in Service Settings: The Mediating Role of Emotional Labor," *Personality and Individual Differences*, 50 (2011), pp.43-48.
- Kim, Hyun Jeong. "Hotel Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout," *International Journal of Hospitality Management*, 27 (2008), pp.151-161.
- Kruml, S. M. ve D. Geddes. "Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Hearth of Hochschild's Work," *Management Communication Quarterly*, 14 (2000), pp.8-49.

- Mastracci, S. H., M. A. Newman. ve M. E. Guy. "Appraising Emotional Work: Determining Whether Emotional Labor is Valued in Government Jobs," *American Review of Public Administration*, 36/2 (2006), pp.123-138.
- Morris, J. A. ve D. C. Feldman. "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor," *Academy of Management Review*, 21 (1996), pp.986-1010.
- O'Brien, M. "The Managed Heart Revisited: Health and Social Control," *Sociological Review*, 42/3 (1994), pp.393-413.
- Özgen, Işıl. *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek* (Ankara: Detay Yayıncılık, 2010).
- Pierce, J. L. *Gender Trials: Emotional Lives in Contemporary Law Firms* (Berkeley: University of California Press, 1995).
- Rafaeli, A. ve R. Sutton. "Expression of Emotion as Part of the Work Role," *Academy of Management Review*, 12/1 (1987), pp.23-37.
- Rafaeli, A. ve Sutton, R. *The Expression of Emotion in Organizational Life*, in Barry M. Staw and L. L. Cummings (eds.), *Research in Organizational Behavior*, 11 (Greenwich, CT: JAI Press, 1989).
- Sandiford P. J. ve D. Seymour. "Emotional Labor in Public Houses: Reflections on a Pilot Study," *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 26 (2002). p.54.
- Smith, P. "The Emotional Labor of Nursing," *Nursing Times* (1988).
- Sohn, Hae-K. ve T. J. Lee. "Relationship between HEXACO Personality Factors and Emotional Labour of Service Providers in the Tourism Industry," *Tourism Management*, 33 (2012), pp.116-125.
- Steinberg R. J. ve D. M. Figart. "Emotional Demands at Work: A job Content Analysis," *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561 (1999), p.177.
- Uysal, A. A. *Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi*, (Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, 2007).
- Wharton, A. S. "The Psychological Consequences of Emotional Labour," *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561 (1999), pp.158-176.
- Wharton, A. S., ve R. J. Erickson. "Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles," *Academy of Management Review*. (1993).