

Yükseköğretim Kurumlarında Görev Yapan İdari Personelin Duygusal Emek Davranışları

Adil Çorukⁱ

Özet: Çalışma yaşamında duyguların önemli bir yeri vardır. Rasyonel bakış açısıyla uzun süre önemsenmeyen duyguların hizmet sektörünün de gelişmesiyle birlikte önemsendiği ve araştırma konusu yapıldığı görülmektedir. Duygular, davranışları pek çok şekilde etkileyebildiğinden örgütteki davranışları anlamak açısından önemlidir. Günümüzde işverenlerin; çalışanların duygularını ve duygusal gösterimlerini şekillendirme çabaları, duygusal emek kavramının örgütsel davranış alanında önem kazanmasına neden olmuştur. Bu çalışmada yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları ele alınmıştır. Bu bağlamda Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde görev yapan 191 idari personele ulaşılmıştır. Çalışmada veri toplama aracı olarak duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre idari personelin duygusal emek stratejilerinden daha çok samimi davranış stratejisini benimsedikleri, yüzeysel davranış stratejisini ise daha az benimsedikleri ortaya çıkmıştır. Duygusal emek stratejilerinden derin davranış boyutunda cinsiyet, görev yaptığı birimdeki hizmet süresi, meslekteki hizmet süresi ve yaş değişkeni olmak üzere bütün değişkenlerde anlamlı farklılıklar söz konusudur. Samimi davranış boyutunda ise sadece görev yaptığı birimdeki hizmet süresi değişkeni açısından anlamlı farklılık söz konusudur. Yüzeysel davranış boyutunda ise değişkenler açısından anlamlı bir farklılığın bulunmadığı görülmüştür. Eğitim sektörü duyguların yoğun olarak yaşandığı bir hizmet sektörü olmasına rağmen bu alanda duygusal emek ile ilgili çalışmaların az olduğu görülmektedir. Bu alanda yapılacak farklı çalışmalarla duyguların çalışma yaşamındaki önemi ortaya konulabilir.

Anahtar Kelimeler: Yükseköğretim, Duygular, Duygusal Emek, İdari Personel

1 GİRİŞ

Bireyler gerek iş, gerekse iş dışındaki yaşamlarında birçok duygu yaşar. Duygular, insan davranışının bir parçası olup bireyin iç dünyasından karşılıklı ilişkilere kadar birçok alanda belirleyicidir ve insan davranışında temel bir role sahiptir (Erkuş ve Günlü, 2008). İnsanoğlunun var oluşundan beri hayatta kalmasında duyguların önemli bir yeri vardır. Duygu konusunun insan yaşamındaki önemine rağmen çalışma yaşamında uzun süre gündeme alınmadığı görülmektedir. Örgütü bilimsel yönetim anlayışı ile yapılandırmaya çalışan Taylorcu düşünce, insanın duygusal bir varlık olduğu gerçeğini göz ardı etmiş ve onetkin ve verimli kullanmanın yollarını ortaya koymaya çalışmıştır. İşyerinde duyguların önemli hale gelmesi ve örgüt yaşantısının bu şekli ile ele alınması örgütsel psikoloji alanındaki gelişmeler ve bu doğrultuda gelişen hizmet sektörü ile paralellik gösteren bir süreçte gerçekleşmiştir. Hizmet sektörünün gelişmesi ile birlikte hem çalışanların hem de hizmetin sunulduğu kişilerin duyguları, yönetim bilimcileri daha fazla meşgul etmeye başlamıştır. Duygular, örgütsel yaşamın ve yönetimin ayrılmaz parçasıdır. Duygular, davranışları pek çok şekilde etkileyebildiğinden örgütteki davranışların anlaşılması açısından önemlidir. Çalışma yaşamını duygulardan bağımsız düşünmek zordur. Çünkü örgütü oluşturan bireyler sosyo-psikolojik yönü olan insanlardır. Özellikle insan unsurunun ön planda olduğu işlerde duyguların yoğunluğu daha da fazla hissedilmektedir. Örgüt yaşamında çalışanlardan duygularını kontrol etmeleri ve yönlendirmeleri beklenmektedir. Özellikle eğitim kurumları gibi insan ağırlıklı ve

ⁱ Yrd.Doç.Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, adilcoruk@hotmail.com

yüz yüze ilişkilerin ve etkileşimin daha fazla olduğu örgütlerde bu beklentinin daha da üst seviyelerde olduğu bilinmektedir.

Örgütsel bağlamda geleneksel olarak birçok teori Weber, Taylor ve Fayol gibi teorisyenlerin rasyonel geleneğinden etkilenmiştir (Callahan ve McCollum, 2002). 1960'lı yıllarda çalışma yaşamında duyguların reddedildiği bilişsel alan söz konusudur. Bu yıllarda duygular örgütsel davranış alanında göz ardı edilmiştir. İşyerleri rasyonel bir çevre olarak görülmüş ve duygu bu geniş kapsamlı mekanizmanın bir çeşit kusuru olarak algılanmıştır (Grandey, 2000; Tran, 1998). Örgütsel süreçlerin önemli bir parçası olarak duyguların keşfedilmesi ise oldukça yenidir. Duygu konusunda yapılan araştırmalar öncelikle duyguların örgütsel amaçlar doğrultusunda yönetilmesi ve çalışanlar için gerekli olan örgütsel duygu kurallarının tanımlanması şeklinde ortaya çıkmıştır (Scherer ve Tran, 2001). Modern yaklaşımlarla birlikte aklın duygulara mutlak egemenliği paradigmasıve örgütlerin aşırı derecede rasyonel olan modeli sorgulanmaya başlamıştır. Son yıllarda yapılan çalışmalarda işyerindeki duygu araştırmaları gelişmeye başlamıştır (Ashkanasy, Härtel ve Zerbe, 2002; Fineman, 2000; Lord, Klimoski ve Kanfer, 2002; Payne ve Cooper, 2001). Bu araştırmalarda; duyguların her haliyle örgütsel yaşamın içine yerleştiği ve içice geçtiği ile ilgili artan bir anlayış söz konusudur (Brotheridge ve Lee, 2008).

2. DUYGUSAL EMEK

Çalışanlardan, hizmet sunarken duygularını kurum politikaları ve stratejileriyle uyumlu bir şekilde yönetmeleri beklenmektedir. (Güngör, 2009). Çalışma yaşamında hizmeti sunan ve hizmeti alan arasındaki etkileşimin önemli bir ögesi duygular oluşturmaktadır. Hizmeti sunan, duygusal tepkilerini hizmeti alan kişide memnuniyet yaratacak şekilde düzenlemekle yükümlü hale gelmiştir. Günümüz koşullarında hizmet sektöründe çalışanlar aldıkları ücretin karşılığında kendi duygularını kullanarak karşı tarafın duygularını yönlendirme görevini de yerine getirmek durumundadırlar. Duygusal emeğin çıkış noktasını da bu anlayış oluşturmaktadır (Oral ve Köse, 2011). Duygusal emek genellikle hizmet sektöründe örgütler tarafından istenen duyguların ifade edilmesi eylemi olarak tanımlanabilir (Morris ve Feldman, 1997). Günümüzde işverenlerin; çalışanların duygularını ve duygusal gösterimlerini şekillendirme çabaları, duygusal emek kavramının örgütsel davranış alanında önem kazanmasına neden olmuştur. İşverenler tarafından gerçekleştirilen bu yönetim, şekillendirme veya kontrol çabası, yazılı kurallar şeklinde olabileceği gibi, daha informal bir şekilde protokol veya beklentiler biçiminde veya kurum kültürünün bir parçası olarak da ortaya konabilmektedir (Mann, 2007).

Genellikle örgütsel amaçlara ulaşılabilmesi için yöneticilerin gerekli gördükleri ile hissedilen duygular arasında farklılıklar olabilmektedir. Örgütün işin bir parçası olarak duyguların belirlenen bir şekilde ifade edilmesini tavsiye etmesi duygusal emek olarak bilinir. Duygusal emek büyük ölçüde yapay duyguların sergilenmesini ifade etmektedir ve bu duygular yönetim tarafından kontrol edilen ve tanımlanan duyguları ifade etmektedir (Hochschild, 1983, Wharton, 1999). İşyerinde duygunun doğası ve süreci, bilimsel anlamda Hochschild'ın (1983) havayolu sektöründe duygusal emek ile ilgili çığır açan çalışması ve duygu ile ilişkili davranışın ücretli işgücünün önemli bir bileşeni olduğu yönündeki değerlendirmesi ile önemli ilgi görmüştür. Hochschild bir kişinin bu koşullarda duygularını kontrol etmesini bir emek şekli olarak ifade etmektedir (Byradley, 2010) ve bunu duygusal emek olarak adlandırmaktadır. Hochschild (1983) duygusal emeğin birilerinin kendi duygularını yönetmekten farklı olduğunu, duygusal emeğin örgüt tarafından istenilen duyguların sergilenmesi olduğunu belirtmiştir (Miller, Considine ve Garner, 2007). Duygusal emek hislerin ne zaman ifade edileceğini ve ne zaman ifade edilmeyeceğini değerlendirmeyi, duyguların ifadesinin nasıl uygun olduğunu ve nasıl uygun olmadığını değerlendirmesini ve duyguların ifadesinin düzenlenmesini ve yönetimini içermektedir (Brown ve Brooks, 2002).

Ashkanasy'e (2003) göre duygusal emek duyguların yönetimini yansıtmaktadır. Bu bazen bilinçli, bazen bilinçsiz bir şekilde zihinsel çaba yoluyla ortaya çıkar (Grama ve Botone, 2009). Grandey (2000) ise duygusal emeği "hem hisleri hem de ifadeleri örgütsel amaçlar için düzenleme süreci" olarak tanımlamıştır (Grandey, 2000). Duygusal emekle ilgili çalışmaların çoğunluğu olumlu duyguların ifade edilmesi için düzenlenen kurallarla ilgilidir (Domagalski, 1999). Hizmet sunulan kişilerle doğrudan etkileşim halinde olan meslekler, duygusal emek sürecinin yoğun olarak yaşandığı mesleklerdir (Dursun, Bayram ve Aytaç, 2011). Duygusal emeğe yönelik beklentiler zamanla kurum kültürünün bir parçası haline gelebilmektedir. Böyle bir yapıyı oluşturmaya ve güçlendirmeye dönük girişimler çoğunlukla iş yerinde çalışanların duygularının yönlendirilmesini ve kontrolünü gerektirmektedir. Sonunda kurum kültürü sadece çalışanların davranışlarını değil aynı zamanda hislerini de kontrol etmeye yöneldikleri bir yapıya dönüşmektedir. Hochschild'e göre duygusal emek kapitalistlerin çalışanları sömürmeleri için yeni bir alan sağlamıştır (Boyd, 2002).

2.1. Duygusal Emek Stratejileri

Duygusal emeğe karşı çalışanlar uygun duygusal gösterimleri farklı şekillerde üretirler (Hochschild, 1983). Duygusal emek üzerine yapılan araştırmalarda bu stratejiler genel anlamda yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olarak sınıflandırılmıştır.

2.1.1. Yüzeysel davranış

Yüzeysel davranış çalışanın hissetmediği halde "maske takarak" davranışta bulunmasını, görüntüde sergilenen davranışları ifade etmektedir. Yüzeysel davranış çalışanların gerçekten hissettikleri duygulardan çok işin gerektirdiği duyguları ifade etmesini, adeta rol oynamalarını içermektedir. Yüzeysel davranışta, duygusal anlatımlar ayarlanır ve kontrol altına alınır. Bu aşamada, inisiyatif kullanabilme ve hızlı düşünme önemli yetenekler olarak aranır. Yüzeysel davranış her zaman güvenilir görünmeyebilir ve çalışanın hissettikleri ile ifade ettikleri arasındaki zıtlık çalışanda yabancılaşma hissini uyandırabilir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Totterdell, 2002).

Yüzeysel davranış, çalışanların, gerçek hislerini değiştirmedikleri halde, duygu gösterimlerini kontrol ederek beklentilere uyumlu hale getirdikleri davranış biçimi şeklinde de tanımlanabilir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Grandey, 2003). Burada çalışan, göstermek zorunda olduğu davranışa odaklanır ve gerçek duygularını belli etmemeye çalışır. Yüzeysel davranışta, çalışanların gerçek duygularını değil yalnızca davranışlarını değiştirmeleri söz konusudur. Çalışanlar bunu da örgütün kurallarına uyarak işlerini korumak adına yaparlar (Köksel, 2009; Oral ve Köse, 2011).

Yüzeysel davranış genellikle olumsuz duyguları bastırıp davranışa dökmek veya olumlu duygular içerisindeymiş gibi davranmaya çalışmakla ilgilidir. Çünkü çalışanlardan beklenen müşterilere karşı olumlu tavırlar sergilemeleridir (Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005).

2.1.2. Derin davranış

Yüzeysel davranışın aksine derin davranış çalışanın duygusal olarak temsil etme kuralını kendi içsel duyguları olarak görmesini içermektedir (Miller, Considine ve Garner, 2007). Derin davranış çalışanın ifade etmek istediği duyguları tecrübe etmeye çalışmasını içermektedir. Bu duygu yönetimi metodu yüzeysel davranış ile karşılaştırıldığında daha fazla çaba gerektirir ve daha iyi hizmet performansına ve daha yüksek iş doyumuna yol açar (Totterdell, 2002).

Derin davranış, çalışandan sergilenmesi istenilen duyguları gerçekten yaşamayı ve hissetmeyi denemesidir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Derin davranışta kişi gerçek hislerini kendisinden beklenen davranışlarla uyumlu hale getirmeye çalışır (Grandey, 2003). Bu aşamada duygular hissedilmeye ve içselleştirilmeye çalışılır. Başka bir ifadeyle bu davranış türünde çalışan, göstermek durumunda olduğu duyguyu bizzat deneyimlemeye çalışmaktadır (Diefendorff ve

diğerleri, 2005). Derin davranışın yüzeysel davranıştan farklı tarafı, bu yöntemde sadece davranışların değil duyguların da davranış kurallarına uyumlu hale getirilmesidir (Köksel, 2009; Çaldağ, 2010; Oral ve Köse, 2011).

2.1.3. Samimi davranış

Ashforth ve Humphrey (1993), bireylerin rol gereklerini yerine getirmeleri için her zaman “rol” yapmaları gerektiğini, bazı durumlarda gerçek duygularıyla sergilemeleri gereken duyguların birbirinin aynı olabileceğini ifade etmişlerdir. Samimi davranış, çalışanların yansıtmak durumunda oldukları duyguları zaten hissediyor olmaları durumunda ortaya çıkan davranış türüdür. Ashforth ve Humphrey (1993), bu davranış türünde kişinin çok az duygusal emek harcadığını ifade etmişlerdir. Morris ve Feldman’a (1996) göre ise kişi yansıtmak zorunda olduğu duyguyu hissediyor olsa bile, bu duyguyu örgütün istediği davranışlarla yansıtabilme için yine de belli bir miktar emek harcamak zorundadır (Köksel, 2009; Çaldağ, 2010; Oral ve Köse, 2011).

2.2. Duygusal Emek Davranışlarının Yol Açtığı Sonuçlar

Bir duygu yönetimi süreci olan duygusal emek, sergilenen duygularla, gerçekte hissedilen duygular arasındaki ilişkiye bağlı olarak çalışanlar üzerinde bazı olumlu veya olumsuz etkiler yaratabilmektedir.

2.2.1. Olumlu Sonuçlar

Duygusal emek üzerine yapılan araştırmalar genellikle bu olgunun çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerini anlamaya ve açıklamaya odaklanmıştır. Duygusal emeğin neden olabileceği olumlu sonuçlar üzerinde ise pek fazla durulmamıştır. Oysa duygusal emeğin, hem çalışanlar hem de örgütler açısından bir takım olumlu sonuçları da söz konusudur. Çalışanlar açısından bakıldığında, iş yerinde belirli bir takım duygusal davranış kuralları dâhilinde yapılan davranışların kişinin işini daha başarılı bir şekilde yapma konusunda yardımcı olduğu, böylece de çalışanın performansını artırdığı söylenebilir. Ashforth ve Humphrey de (1993) duygusal davranış kurallarının çalışanlarla müşteriler arasında oluşması muhtemel problemleri engellediğini ifade etmişlerdir. Ayrıca duygusal davranış kuralları çalışanların görevlerini başarıyla yerine getirmelerine yardımcı olmakta; bu da bireylerin öz yeterlilik düzeylerini geliştirmektedir. Rafaeli ve Sutton (1987) da duygusal emeğin çalışanlara finansal açıdan faydalar sağladığını belirtmişlerdir. Bunun yanı sıra duygusal uyum durumunda, yani bireyin gerçek duyguları ile sergilediği duygular aynı ve duygusal davranış kurallarına uygun olduğunda, duygusal emek çalışan sağlığı açısından faydalı sonuçlar doğurmaktadır. Örgütler açısından bakıldığında ise, duygusal emeğin en önemli sonucu müşteri memnuniyeti sağlamasıdır denilebilir (Oral ve Köse, 2011).

2.2.2. Olumsuz Sonuçlar

Gerçekten hissedilen duyguların yinelemeli olarak yönetilmesiyle, çalışan gerçekten hissettiği duygularla nasıl hissetmesi gerektiği ile ilgili beklenen “yaratılmış” duyguları ayırt etmede zorluklar yaşar. İşyerinde duygularının yönetilmesi, uzun vadede çalışanın kendine yabancılaşmış hissetmesine neden olabilir (Sloan, 2007). Sergilenen duygularla, gerçekte hissedilen duyguların birbirinden farklı olması -diğer bir ifade ile duygusal uyumsuzluk- çalışanların işlerinden sağladıkları doyum düzeylerinin düşmesine ve işe bağlı stres ve tükenme düzeylerinin artmasına neden olmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002; Brotheridge ve Lee, 2002, 2003; Köksel, 2009; Dursun, Bayram ve Aytaç, 2011).

Wharton (1999), işyerinde kişilerden beklenen duygusal emeğin bir baskı unsuru haline gelerek strese neden olabileceğini belirtmektedir. Ancak, araştırmacıların ortak görüşü duygusal emeğin olumsuz etkilerinin her şartta ve her çalışan için geçerli olmayacağıdır. Olumsuz etkiler

çalışma ortamı ve kişisel faktörlere bağlı olarak kendisini gösterecek veya göstermeyecektir (Oral ve Köse, 2011).

Duygusal emek ayrıca çalışanların gerçek iç duyguları ile sergiledikleri duygular arasında içsel bir çatışmaya yol açan “duygusal uyumsuzluğa” yol açabilmektedir (Ashkanasy ve Ashton-James, 2006). Middleton (1989) örgütlerde gerçekten hissedilen duygularla sergilenen duygular arasındaki çelişkiyi “duygusal uyumsuzluk” olarak tanımlamıştır. Çalışanlar örgüt tarafından gerekli görülen duygularla çalışanların gerçek veya içsel duyguları çarpıştığında duygusal uyumsuzlukla karşı karşıya kalırlar. Duygusal uyumsuzlukla ilgili araştırmalar uyumsuzluğu duygusal emeğin bir sonucu olarak nitelendirmişlerdir.

Üniversite personelinin içeren örgütsel davranış ile ilgili çalışmaların, çoğunlukla akademisyenler üzerinde yapıldığı, üniversitelerde görev yapan idari personel ile ilgili çalışmaların ise sınırlı olduğu ilgili alanyazın tarandığında görülmektedir. Üniversitelerin bir kurum olarak görevlerini sağlıklı bir şekilde yerine getirebilmesi sürecinde idari personelin öneminin büyük olduğu yadsınamaz bir gerçektir. İdari personel eğitimin yürütülmesi için gereken bütün hizmetleri yürüten görünmeyen kahramanlardır. Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personel günlük iş yaşamında gerek akademik personel gerekse de diğer idari personel ve öğrencilerle çeşitli şekillerde etkileşime geçmek durumunda kalmaktadır. Bu etkileşim esnasında idari personel çeşitli duygular içerisinde bulunmaktadır. Bu duygular bazen çalışanların gerçekten hissettiği duygular, bazen de göstermek durumunda olduğu duygular olabilmektedir. Bu çalışmada yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

3. YÖNTEM

Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışlarını belirlemeye yönelik bu çalışma, bulgular arasındaki ilişkileri görebilmeyi amaçladığından betimsel nitelikte bir çalışmadır ve tarama modelinde ele alınmıştır. Temel probleme bağlı olarak aşağıdaki sorulara cevaplar aranmıştır.

1. Katılımcıların duygusal emek boyutlarındaki (yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış) davranış düzeyleri nasıldır?

2. Duygusal emek boyutları (yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış);

a. cinsiyet,

b. görev yaptığı birimdeki hizmet süresi,

c. meslekteki hizmet süresi,

d. yaş değişkenleri açısından anlamlı farklılık göstermekte midir?

3.1. Evren ve Örneklem

Tarama modelinde ele alınan araştırmanın evrenini Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde görev yapan idari personel oluşturmaktadır. Bu evren içerisinde seçkisiz örnekleme tekniği ile seçilen 191 idari personel ise araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Örneklemde yer alan idari personelin demografik özelliklerine göre dağılımları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1.Örneklemin Demografik Özellikleri

Değişken		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	103	53,9
	Kadın	88	46,1
Mevcut Biriminde Çalışma Süresi	1 yıldan az	32	16,8
	1-4 yıl	55	28,8
	5-8 yıl	36	18,8
	9 yıl ve üzeri	68	35,6
Meslekteki Hizmet Süresi	1 yıldan az	14	7,3
	1-5 yıl	29	15,2
	6-10 yıl	41	21,5
	11-15 yıl	34	17,8
	16-20 yıl	46	24,1
	21-25 yıl	14	7,3
	26 yıl ve üzeri	13	6,8
Toplam		191	100

3.2. Veri Toplama Aracı

Çalışmada veri toplama aracı olarak duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Grandey'in (1999), Brotheridge ve Lee'nin (1998) çalışmasından yararlanarak geliştirdiği ve doktora tez çalışmasında kullandığı maddelerin Türkçeye çevrilmesiyle elde edilmiş ve Türkiye'de çeşitli araştırmalarda kullanılmıştır. Ölçekte yer alan maddeler üniversitelerde görev yapan idari personele yöneltilmek üzere yeniden düzenlenmiş ve uzman görüşüne sunulmuştur. Sonrasında ise ölçeğe, araştırmacı tarafından son hali verilmiştir. Ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0.87 olarak bulunmuştur. Ölçek 26 maddeden oluşmaktadır ve duygusal emeğin üç boyutu olan derin davranış, yüzeysel davranış ve samimi davranış kavramlarını ölçmek üzere geliştirilmiştir. Ölçek beşli Likert tipinde hazırlanmıştır. Cevaplayıcılardan ölçekteki ifadeleri ne ölçüde yaşadıklarını belirtmeleri; hiçbir zaman, nadiren, bazen, sıklıkla ve her zaman seçeneklerinden kendilerine en uygun olanı seçmeleri istenmiştir. Ölçekten alınan puanlar yükseldikçe idari personelin ilgili boyuttaki davranışları sergileme sıklığının arttığı anlaşılmaktadır. Ölçek idari personele daha sonra toplanmak üzere elden dağıtılmış ve belirli bir süre sonra toplanmıştır. Geri dönen ölçeklerden bir kısmı eksik verilmiş bilgiler nedeniyle değerlendirilmeye alınmamıştır.

3.3. Verilerin Analizi

İdari personelin görüşlerinin cinsiyet, mevcut birimindeki çalışma süresi ve meslekteki hizmet süresi değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediği "bağımsız gruplar için t testi" ve ANOVA testleri ile analiz edilmiştir. Verilerin analizinde SPSS paket programı kullanılmıştır. Farklılıkların test edildiği olasılık (p) değeri 0.05 olarak alınmıştır.

4. BULGULAR

Bu bölümde, araştırma bulgularına ilişkin elde edilen veriler, alt problemlere göre tablolaştırılmış ve yorumlanarak verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Duygusal Emek Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Boyutlara Göre Dağılımı

DUYGUSAL EMEK		
Boyutlar	\bar{x}	ss
Yüzeysel Davranış	2,76	0,58
Derin Davranış	2,97	0,60
Samimi Davranış	3,60	0,69

Katılımcıların duygusal emek stratejilerine bakıldığında sıklıkla samimi davranışları = 3,60 sergiledikleri görülmektedir. Katılımcıların \bar{x} hem yüzeysel davranışı hem de derin davranışı bazengösterdikleri görülmektedir. Çalışanların yansıtmak durumunda oldukları duyguları, yani samimi davranışları sıklıkla hissetmeleri çalışanlarda duygusal uyumsuzluk problemlerinin yaşanma olasılığının düşük olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bu davranış türünde çalışanlar daha az duygusal emek harcamaktadırlar ve bu durum çalışan sağlığı açısından faydalı sonuçlar doğurmaktadır. Çalışanların gerçekte hissettikleri ile sergiledikleri davranışlar uyumlu olduğu için stres ve tükenmişlik düzeylerinin de düşük düzeyde olması beklenmektedir. Ayrıca örgüt açısından da hizmetten yararlananların memnuniyeti ile sonuçlanması muhtemeldir.

Tablo 3. Katılımcıların Duygusal Emek Stratejilerine İlişkin Görüşlerinin Cinsiyete Göre Dağılımı

Duygusal Emek Stratejisi	Cinsiyet	n	\bar{x}	s.s.	sd	t	p
Yüzeysel Davranış	Erkek	103	2,78	0,60	189	0,60	0,55
	Kadın	88	2,73	0,55			
Derin Davranış	Erkek	103	3,07	0,62	189	2,41*	0,02
	Kadın	88	2,86	0,55			
Samimi Davranış	Erkek	103	3,61	0,72	189	0,26	0,79
	Kadın	88	3,59	0,65			

*p<0,05

Tablo incelendiğinde katılımcıların görüşleri **cinsiyet** değişkeni açısından sadece *derin davranış* boyutunda anlamlı farklılık göstermekte [t(189)= 2,41, p<0,05], diğer boyutlarda ise anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Derin davranış boyutunda anlamlı farklılık ise erkek katılımcılar

lehinedir. Erkek katılımcılar derin davranış stratejisini daha çok uygulamaktadırlar. Diğer boyutlarda da erkek katılımcıların görüşleri daha olumlu olmasına rağmen bu farklılık anlamlılık oluşturacak boyutta değildir. Hochschild (1983; 168), iş yaşamında hemen herkesin duygusal emek gösterdiğini ancak bunun çoğunun kadınlardan beklendiğini ifade etmiştir. Bu bulgu Hochschild'ın iddiası ile ters düşmektedir. Ülkemizde Türkay ve diğerleri (2011) tarafından yapılan çalışmada da erkeklerin yüzeysel duygusal emek gösterimi sergileme düzeyleri daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4. Katılımcıların Duygusal Emek Stratejilerine İlişkin Görüşlerinin Görev Yaptığı Birimdeki Hizmet Süresine Göre Dağılımı

Duygusal Emek Stratejisi	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P	Anlamlı Farklılık (Tukey)
Yüzeysel Davranış	Gruplar Arası	1,94	3	0,65	1,98	0,12
	Gruplar İçi	61,22	187	0,33		
	Toplam	63,16	190			
Derin Davranış	Gruplar Arası	3,98	3	1,33	3,91*	0,01
	Gruplar İçi	63,50	187	0,34		
	Toplam	67,48	190			
Samimi Davranış	Gruplar Arası	3,74	3	1,25	2,70*	0,05
	Gruplar İçi	86,26	187	0,46		
	Toplam	90,00	190			

*p<0,05

Görev yaptığı birimdeki hizmet süresine göre karşılaştırıldığında katılımcıların görüşleri arasında duygusal emeğin *derin davranış* boyutunda anlamlı farklılığın olduğu görülmektedir [F(3-187)= 3,91, p<0,05]. Yapılan Tukey testi sonucu katılımcılar arasında anlamlı farklılığın görev süresi 9 yıl ve üzeri olanlarla, görev süresi 1-4 yıl ve 1 yıldan az çalışanlar arasında olduğu ve 9 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip çalışanların görüşleri lehine olduğu görülmüştür. Görev yaptığı birimdeki çalışma süresi arttıkça çalışanların görevlerine ve işlerine daha fazla alıştıkları ve ifade etmek istediği duyguları daha fazla tecrübe etmeye çalıştıkları söylenebilir.

Görev yaptığı birimdeki hizmet süresine göre karşılaştırıldığında katılımcıların görüşleri arasında duygusal emeğin *samimi davranış* boyutunda da anlamlı farklılığın olduğu görülmektedir [F(3-187)= 2,70, p<0,05]. Yapılan Tukey testi sonucu katılımcılar arasında anlamlı

farklılığın derin davranış boyutunda olduğu gibi yine görev süresi 9 yıl ve üzeri olanlarla, görev süresi 1 yıldan az çalışanlar arasında olduğu ve 9 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip çalışanların görüşleri lehine olduğu görülmüştür. Hizmet süresi arttıkça derin davranışın zamanla samimi davranışlara dönüştüğü söylenebilir. Öz (2007) ve Uysal (2007) tarafından yapılan çalışmalarda da çalışma süresinin derin davranışı etkilediği yönünde sonuçlar ortaya çıkmıştır. Söz konusu araştırmaların sonuçlarına göre, çalışma süresinin artması çalışanlarda derin davranış gösterme eğilimini de artırmaktadır.

Tablo 5. Katılımcıların Duygusal Emek Stratejilerine İlişkin Görüşlerinin Meslekteki Hizmet Süresine Göre Dağılımı

Duygusal Stratejisi	Emek	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Farklılık (Tukey)
Yüzeysel Davranış	Gruplar Arası	3,30	6	0,55	1,69	0,12	
	Gruplar İçi	59,86	184	0,33			
	Toplam	63,16	190				
Derin Davranış	Gruplar Arası	5,85	6	0,98	2,91*	0,01	21-25 yıl/ diğer çalışma yılları
	Gruplar İçi	61,62	184	0,34			
	Toplam	67,47	190				
Samimi Davranış	Gruplar Arası	3,99	6	0,67	1,43	0,21	
	Gruplar İçi	86,01	184	0,47			
	Toplam	90,00	190				

*p<0,05

Meslekteki hizmet süresine göre karşılaştırıldığında katılımcıların görüşleri arasında duygusal emeğin *derin davranış* boyutunda anlamlı farklılığın olduğu görülmektedir [F(6-184)= 2,91, p<0,05]. Yapılan test sonucu katılımcılar arasında anlamlı farklılığın meslekteki hizmet süresi 21-25 yıl olanlarla, meslekteki hizmet süresi 1 yıldan az, 1-5 yıl, 6-10 yıl, 11-15 yıl ve 16-20 yıl çalışanlar arasında olduğu ve 21-25 yıl hizmet süresine sahip çalışanların görüşleri lehine olduğu görülmüştür. Benzer bir şekilde hizmet süresi 25 yıl ve üzeri olanlarla meslekteki hizmet süresi 1 yıldan az, 1-5 yıl, 6-10 yıl, 11-15 yıl ve 16-20 yıl çalışanlar arasında da 25 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip çalışanların görüşleri lehine anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Meslekteki hizmet süresi arttıkça çalışanların ifade etmek durumunda kaldıkları duyguları daha fazla tecrübe etmeye çalıştıkları söylenebilir. Hochschild (1983), yaşı daha büyük olan çalışanların çeşitli duygusal olaylar ve durumlar karşısında daha fazla deneyime sahip olduklarından, gerekli olan duyguları daha kolay yansıtabileceklerini söylemektedir. Bu durum çeşitli araştırmalarla da vurgulanmıştır. Birçok çalışmada yaş ile duygu kontrolü ve

düzenlemesi arasında pozitif bir ilişki elde edilmiştir. Buna göre, yaş arttıkça duygu kontrolü ve düzenlemesi de artış göstermektedir denilebilir.

Tablo 6. Duygusal Emek Stratejileri Arası Korelasyonlar

		Yüzeysel Davranış	Derin Davranış	Samimi Davranış
Yüzeysel Davranış	Pearson Correlation	1		
	Sig. (2-tailed)			
	N	191		
Derin Davranış	Pearson Correlation	,59(**)	1	
	Sig. (2-tailed)	,00		
	N	191	191	
Samimi Davranış	Pearson Correlation	,18 (*)	,44 (**)	1
	Sig. (2-tailed)	,02	,00	
	N	191	191	191

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

Boyutlar arası korelasyonlar incelendiğinde, **duygusal emek** ölçeğinin boyutlarının kendi arasında ilişkili olduğu, en yüksek ilişkinin ise derin davranış alt boyutu ile yüzeysel davranış alt boyutu arasında olduğu görülmektedir ($r=0,59$, $p< 0,01$). Ayrıca samimi davranış boyutuyla derin davranış boyutu arasında da orta düzeyde bir ilişkinin söz konusu olduğu görülmektedir ($r=0,44$, $p< 0,01$). Samimi davranış ile yüzeysel davranış boyutları arasında ise çok düşük bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=0,18$, $p< 0,05$).

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Duygusal emeğe yönelik beklentiler zamanla örgüt kültürünün bir parçası haline gelmektedir. Böyle bir yapıyı oluşturmaya ve güçlendirmeye dönük girişimler çoğunlukla işyerinde çalışanların duygularının yönlendirilmesi ve kontrolünü gerektirmektedir. Sonunda kurum kültürü sadece çalışanların davranışlarını değil aynı zamanda hislerini de kontrol etmeye yöneldikleri bir yapıya dönüşmektedir (Boyd, 2002; Güngör, 2009). Duygusal emeğin etkileri farklı çalışanlar için farklı olabilir. Bazıları duygusal emeği etkili bir şekilde yerine getirme konusunda daha donanımlı veya becerikli olabilir. Üstlenilen duygusal emeğin çeşidine dayalı olarak sonuçlar da farklılaşabilmektedir (Ashkanasy ve Daus, 2002).

Hochschild (1983) "The Managed Heart" isimli kitabında duygusal emek gereksinimlerinin olası psikolojik etkilerine dikkat çekmiştir. Hochschild (1983) duyguların sabit (kararlı) bir şekilde yönetilmesinin çalışanlar için psikolojik sıkıntı, tükenmişlik ve sıradanlık duygusu gibi zararlı sonuçlar doğuracağını belirtmiştir. Gerçekten hissedilen duyguların yinelenmeli olarak yönetilmesiyle, çalışan gerçekten hissettiği duygularla nasıl hissetmesi gerektiği ile ilgili beklenen "yaratılmış" duyguları ayırt etmede zorluklar yaşar. İşyerinde duygularının yönetilmesi uzun vadede çalışanın kendine yabancılaşmış hissetmesine neden olabilir (Sloan,

2007). Birçok nitel çalışma, çalışanların sergilemiş oldukları duygu yönetimi ile sıkıntılı duruma düşüklerini göstermesine rağmen, bazı araştırmalar duygu yönetiminin hepsinin zararlı olmadığını belirtmişlerdir (Sloan, 2008).

Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personel kurumdaki akademik personel, öğrenciler ve diğer idari personel ile sürekli etkileşim halindedir. Diğer kişilerle iletişim kurmak, bireylerden duygusal bir takım talepleri olan bir süreci ifade etmektedir. Bu anlamda, mesleklerini icra ederken sosyal, mesleki ve örgütsel normlara uymak durumunda olan idari personelin, bu yoğun iletişimin beraberinde getirdiği duygusal yükünün de fazla olduğu söylenebilir. Bu da duygusal emek davranışlarının önemini ortaya koymaktadır.

Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışlarının ortaya konulmaya çalışıldığı bu araştırmada, katılımcıların duygusal emek stratejilerinden daha çok samimi davranışları sergiledikleri görülmektedir. Katılımcıların yüzeysel davranışı ise kısmen gösterdikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Bu davranış türünde çalışanlar daha az duygusal emek harcamaktadırlar ve bu durum çalışan sağlığı açısından faydalı sonuçlar doğurmaktadır. Kişinin kendisini zorlayarak sergilediği duygular çoğu zaman gerçek ifadeler değildir. Bu bağlamda yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin yüzeysel davranışlardan çok samimi davranışları sergilemesi, çalışanların rollerini içselleştirdiklerini göstermektedir.

Kamu sektöründe çalışan personelin duygusal emek davranışları ile özel sektörde çalışan personelin duygusal emek davranışlarının farklı olması beklenmektedir. Seçer ve Tınar'ın (2004) çalışmasının sonuçlarına göre özel sektörde duygusal emek gösterimi kamu sektörüne oranla yüksektir. Ayrıca, özel sektördeki çalışanların derin davranış gösterme eğilimleri kamu sektöründekilerden fazladır. Bu çalışma kamu sektöründe çalışan idari personel ile yapılmıştır. Özel sektörde ise daha farklı sonuçların çıkması beklenmektedir.

6. ÖNERİLER

Duygusal emek kavramı Eğitim Bilimleri alanında yaygın olarak kullanılan bir kavram değildir ve bu konudaki çalışmaların kısıtlı olduğu görülmektedir. Bu konuda yapılan çalışmaların ise daha çok turizm, sağlık gibi hizmet sektörlerinde yapıldığı görülmektedir. Eğitim de bir hizmet sektörüdür ve bu konuda yapılacak çalışmalara ihtiyaç bulunmaktadır. Duygusal emek kavramı farklı değişkenlerle farklı öğretim kademelerinde çalışılabilir.

Eğitim sektörü bir hizmet sektörüdür ve duyguların en yoğun olarak kullanılması gereken alanlardan birisidir. Bu açıdan öğretmenlerin ve yöneticilerin de duygusal emek düzeyleri önemlidir. Bu çalışma idari personel üzerinde uygulanmıştır. Öğretmenler, öğretim elemanları, yöneticiler vb. örneklem grubu ile de benzer bir çalışma yapılabilir.

Duygusal emek davranışlarının olumsuz sonuçlanmaması için çalışanların bireysel duygu yönetimi konusunda, yöneticilerin ise duygusal iklimin yönetimi konusunda eğitimler, seminerler vb. etkinliklerle desteklenmesi örgüt ve çalışanlar açısından yararlı sonuçlar doğurabilir.

KAYNAKLAR

- ASHFORTH, B.E. ve HUMPHREY, R.H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", **Academy of Management Review**, S: 18, s.88-115.
- ASHKANASY, N. M. ve DAUS, C. S. (2002). "Emotion in the Workplace: The New Challenge for Managers", **Academy of Management Executive**, S: 16 (1), s. 76-86.
- ASHKANASY, N. M., HÄRTEL, C. E. J. ve ZERBE, W. J. (2002). **Emotions in the workplace: Research, Theory, and Practice**. Armonk, NY: Sharpe.

- ASHKANASY, N. M., ASHTON-JAMES, C. E. (2006). "Emotion in Organizations: A Neglected Topic in I/O Psychology, But with a Bright Future", **International Review of Industrial and Organizational Psychology**, S: 20, s. 221-268.
- BOYD, C. (2002). "Customer Violence and Employee Health and Safety", **Work, Employment & Society**, S: 16 (1), s. 151-169.
- BROTHERIDGE C. M. ve GRANDEY A. A. (2002). "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of 'People Work'", **Journal of Vocational Behavior**, S: 60, s.17 - 39.
- BROTHERIDGE C. M. ve LEE R. T. (2002). "Testing a Conservation of Resources Model of the Dynamics of Emotional Labor", **Journal of Occupational Health Psychology**, S: 7(1), s.57 - 67.
- BROTHERIDGE C. M. ve LEE R. T. (2003). "Development and Validation of the Emotional Labour Scale", **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, S: 76, s.365-379.
- BROTHERIDGE, C. M. ve LEE, R. T. (2008). "Introduction: The Emotions of Managing: An Introduction to the Special Issue", **Journal of Managerial Psychology**, S: 23 (2), s. 108-117.
- BROWN, R. B. ve BROOKS, I. (2002). "Emotion at Work. Identifying the Emotional Climate of Night Nursing", **Journal of Management in Medicine**, S: 16 (5), s. 327-344.
- BYRADLEY, Y. (2010). **Emotion Management and Transforming Organizational Culture: A Case Study of Change and Innovation in a Multi-campus Canadian College**, University of Calgary, Unpublished doctoral dissertation, Alberta.
- CALLAHAN, J. L. ve McCOLLUM, E. E. (2002). "Conceptualizations of Emotion Research in Organizational Contexts", **Advances in Developing Human Resources**, S: 1 (4), s. 4-21.
- ÇALDAĞ, M. A. (2010). **Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri**, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- DIEFENDORFF, J. M., CROYLE, M. H. ve GOSSERAND, R. H. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", **Journal of Vocational Behavior**, S: 66 (2), s. 339-357.
- DOMAGALSKÍ, T. A. (1999). "Emotion in Organizations: Main Currents", **Human Relations**, S: 52 (6), s. 833-852.
- DURŞUN, S., BAYRAM, N. ve AYTAÇ, S. (2011). "Duygusal Emegin İş Tatmini ve Tükenme Düzeyi Üzerine Etkisi", 17.Ulusal Ergonomi Kongresi, 14-16 Ekim 2011, Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi.
- ERKUŞ, A. ve GÜNLÜ, E. (2008). "Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderlik Üzerine Etkileri", **İşletme Fakültesi Dergisi**, S: 9 (2), s. 187-209.
- FINEMAN, S. (2000). **Emotion in Organizations** (2nd ed). London: Sage.
- GRAMA, B. ve BOTONE, D. (2009). "The Role of Emotions in Organizational Behaviour", **Annals of the University of Petroşani, Economics**, S: 9 (3), s. 315-320.
- GRANDEY, A. A. (2000). "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", **Journal of Occupational Health Psychology**, S: 5 (1), s. 95-110.
- GRANDEY, A. A. (2003). "When 'The Show Must Go On': Surface Acting and Deep Acting Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery", **Academy of Management Journal**, S: 46 (1), s. 86-96.

- GÜNGÖR, M. (2009). "Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları", **Kamu-İş**; S:11 (1), s. 167-184.
- HOCHSCHILD, A.R. (1983). **The Managed Heart**. University of California Press, Berkeley and Los Angeles, CA.
- KÖKSEL, L. (2009), **İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma**, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- LORD, R. G., KLIMOSKI, R. J. ve KANFER, R. (2002). **Emotions in the Workplace: Understanding the Structure and Role of Emotions in Organizational Behavior**. San Francisco: Jossey-Bass.
- MAN, F.,SELEK-ÖZ, C. (2009). "Göründüğü Gibi Olamamak Ya Da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek",**Çalışma ve Toplum**, S: 20 (1), s. 75-94
- MANN, S. (2007). "Expectations of Emotional Display in the workplace",**Leadership & Organizational Development Journal**,S: 28 (6), s. 552-570.
- MIDDLETON, D. R. (1989). "Emotional Style: The Cultural Ordering of Emotions",**Ethos**,S: 17, s. 187-201.
- MİLLER, K. I., CONSİDİNE, J. ve GARNER, J. (2007). "'Let Me Tell You About My Job': Exploring the Terrain of Emotion in the Workplace",**Management Communication Quarterly**,S: 20 (3), s. 231-260.
- MORRIS, J. A. ve FELDMAN, D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor",**Academy of Management Review**,S: 21 (4), s. 986-1010.
- MORRIS, J. A. ve FELDMAN, D. C. (1997). "Managing Emotions in the Workplace", **Journal of Managerial Issues**,S: 9 (3), s. 257-274.
- ORAL, L. ve KÖSE, S. (2011). "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma",**Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**,S: 16 (2), s.463-492.
- PAYNE, R. L. ve COOPER, C. L. (2001). **Emotion at Work: Theory, Research and Applications for Management**. Chichester, UK: Wiley.
- SCHERER, K. R. ve TRAN, V. (2001). "Effects of Emotion on the Process of Organizational Learning"**Handbook of Organizational Learning**,Ed:M. Dierkes, J. Childve I. Nonaka, UK: Oxford University Press, s. 369-392.
- SLOAN, M. M. (2007). "The "Real Self" and Inauthenticity: The Importance of Self-concept Anchorage for Emotional Experiences in the Workplace",**Social Psychology Quarterly**,S: 3 (70), s. 305-318.
- TOTTERDELL, P. (2002). **What is? Emotion Management?**http://esrccoigroup.shef.ac.uk/pdf/whatis/emotion_management.pdf, ET: 01.12.2011.
- TRAN, V. (1998). "The Role of the Emotional Climate in Learning Organisations", **The Learning Organization**,S: 5 (2), s. 99-103.
- WHARTON, A. S. (1999). "The Psychosocial Consequences of Emotional Labor",**Annals of the American Academy of Political and Social Sciences**, 561, s. 158-176.

Emotional Labor Behaviors of Administrative Staff Working at Higher Education Institutions

Adil Çorukⁱⁱ

Extended Abstract: Individuals feel different emotions both in and outside of their business lives. In this frame, emotions have a basic role for individuals' behaviors and the determiners from their inner worlds to mutual relations. Despite the importance of emotions in people's life, it is seen that this phenomenon was ignored for a long time in organizational life and organizations were tried to be structured in accordance with rationalist approach. The discovery of emotions as an important factor for organizational processes is fairly recent. Emotions' gaining importance at working places and reconsidering organizational life like that coincide with the view of serving sector's rising.

It is important in terms of understanding behaviors in organizations since emotions can affect behaviors in various ways. Emotions are more intensely felt especially for the works depend on human being. Individuals are expected to control their emotions and directed in their working life. It is known that these expectations rise more especially in educational institutions which there are a human based atmosphere and face-to-face relationships and communication types.

Researches about emotions firstly emerged as management of emotions in accordance with the organizational aims and description of organizational feeling rules required for individuals. Today employers' efforts to shape workers' emotions and emotional displays caused that emotional effort concept gain importance in the field of organizational behavior. In this sense, emotional labor is the effort, planning and control needed to express desired level of emotions while on work. It is a form of regulation in which human resources are expected to display certain emotions as part of their job and to promote organizational goals. Emotional labor includes evaluating when to express feelings and when not to, assessing what are and what are not appropriate expression of emotion, and managing and regulating such expression of emotions.

Individuals still have several ways to emotional labor in which they can produce their appropriate emotional displays. These strategies mentioned in the researches conducted on emotional labor are classified as deep acting, surface acting and genuine emotion. Surface acting involves employees expressing the emotions required by the job without actually feeling those emotions. It is usually related not be able to display one's negative feelings or acts as s/he feels positively. Deep acting, whereby one attempts to actually experience or feel the emotions that one wishes to display. When engaging in deep acting an actor attempts to modify feelings to match the required displays. Genuine emotion is type of behavior that emerges when feelings that personnel had to reflect and already felt are same.

Emotional labor as an emotional management process might cause some positive and/or negative effects on the staff based on the relationship between displayed feelings and real feelings. Researches about emotional labor generally focused on understanding and explaining the negative effects of this phenomenon on the staff and so positive effects of emotional labor have been not studied much.

In this research, emotional labor behaviors of administrative personnel working in universities were studied. The population of research consists of administrative personnel working in Canakkale Onsekiz Mart University. The sample was selected by simple random sampling

ⁱⁱ Yrd.Doç.Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, adilcoruk@hotmail.com

method and 191 people were selected. Since emotional labor behaviors of administrative personnel working in universities were determined, it is a descriptive study in survey model. Emotional labor scale was used as a data collection tool.

According to the results, it is seen that participants display genuine emotions more than other emotional labor strategies and they display surface acting behaviors partially. In terms of gender variable and deep acting aspect, there is a significant difference in favor of male participants and there is not any significant difference for other aspects. As compared to service period in the assigned department, there is a significant difference among the views of participants for deep acting and genuine emotion aspects. Besides, there are also significant differences for deep acting aspect in terms of service period in his/her profession and age variables. As the correlations among the aspects were analyzed, it is seen that aspects of emotional labor scale are correlated to each other and the highest relationship is between deep acting and surface acting sub-aspects.

Emotional labor is not a commonly used concept in the field of Educational Sciences and there are limited researches related to this topic. Education is also a serving sector and it is one of the areas in which emotions are active most intensely. Therefore, more studies are required. For example, emotional labor concept can be examined for different variables and grade levels. In addition, in order not to get negative results from emotional labor behaviors, personnel can be supported about emotional management and administrators can be trained considering management of emotional climate by means of trainings, seminars, and other activities.

Key Words:Higher Education, Emotions, Emotional Labor, Administrative Staff

