

Research Article

An Analysis of Emotional Labor from The Point of Empathic Tendency and Fear of Negative Evaluation Variables

Aysun Müge UZAKGİDEN¹ Atılğan ERÖZKAN²

Abstract

This study investigated the relationship between empathic tendency, fear of negative evaluation, and expression of natural felt. The study group is composed by 271 (154 females; 117 male) students who were studying at the education faculty in Mugla Sıtkı Kocman University. The data were collected by using the Empathic Tendency Scale, Brief Fear of Negative Evaluation Scale, and Emotional Labor Scale. Pearson Product Moment Correlation and Multiple Linear Regression Analysis were used for statistical analysis. In the first stage of the analysis, a correlation analysis was conducted to determine the relationship between empathic tendency, fear of negative evaluation, surface acting and deep acting with natural emotions. In the next step, linear regression analysis were used between the empathic tendency, fear of negative evaluation, surface and deep acting variables with natural emotions. As a result, independent variables exhibited a significant relationship with natural emotions ($F_{(4-266)} = 164.746, p < .01$). These four variables explain 71% of the change in natural emotions.

Keywords: Empathic Tendency, Fear of Negative Evaluation, Emotional Labor, Expression of Natural Felt

How to cite this article: Uzakgiden, A. M. & Erözkan, A. (2019) An Analysis of Emotional Labor from The Point of Empathic Tendency and Fear of Negative Evaluation Variables. *Journal of Aegean Scientific Research*, 2(1), 34-46.

Received Date: 16.06.2018

Accepted Date: 27.05.2019

¹ Muğla Sıtkı Koçman University, Institute of Educational Sciences, Master Degree Student
aysunmuge@gmail.com

Associate Professor Doctor, Muğla Sıtkı Koçman University, Faculty of Education, Department of Educational Sciences, Psychological Counseling and Guidance, atilgan@mu.edu.tr

Araştırma Makalesi**Duygusal Emeğın Empatik Eğilim ve Olumsuz Değerlendirilme Korkusu Değişkenleri Açısından İncelenmesi***

Aysun Müge UZAKGİDEN¹ Atılğan ERÖZKAN²

Özet

Bu araştırmanın amacı empatik eğilim, olumsuz değerlendirilme korkusu ve duygusal emek arasındaki ilişkinin incelenerek bireylerin doğal duygularını gösterip göstermeme derecesini ele almaktır. Araştırma Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde çeşitli öğretmenlik bölümlerinde öğrenim görmekte olan daha önce stajyerlik uygulaması yapan öğretmen adaylarına uygulanmıştır. Araştırmanın örneklemini 154'ü kadın ve 117'si erkek olmak üzere 271 gönüllü katılımcıdan oluşmaktadır. Çalışmaya ilişkin veriler Empatik Eğilim Ölçeği, Olumsuz Değerlendirilme Korkusu Ölçeği Kısa Formu ve Duygusal Emek Ölçeği kullanılarak toplanmıştır. İstatiksel analizi için ise Pearson Momentler Çarpımı Korelasyonu ve Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi kullanılmıştır. Analizin ilk aşamasında empatik eğilim, olumsuz değerlendirilme korkusu, yüzeysel ve derinden rol yapma değişkenlerinin doğal duygular ile arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Bir sonraki aşamada ise empatik eğilim, olumsuz değerlendirilme korkusu, yüzeysel ve derinden rol yapma değişkenlerinin doğal duyguların varyansını yordayıp yordamadığını incelemek için doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Bunun sonucunda bağımsız değişkenlerin doğal duygular ile aralarında anlamlı bir ilişki ($R=.84$, $R^2=.71$) olduğu gözlemlenmiştir ($F_{(4-266)} = 164.746$, $p<.01$). Söz konusu dört değişken doğal duygulardaki değişimin %71'ini açıklamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Empatik Eğilim, Olumsuz Değerlendirilme Korkusu, Duygusal Emek, Doğal Duygular.

Makaleye Atıf Yapma: Uzakgiden, A. M., ve Erözkan, A (2019). Duygusal Emeğın Empatik Eğilim ve Olumsuz Değerlendirilme Korkusu Değişkenleri Açısından İncelenmesi. *Ege Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 34-46.

Geliş Tarihi: 16.06.2018

Kabul Tarihi: 27.05.2019

*Bu makale, 03-07 Mayıs 2017 tarihlerinde Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesinde gerçekleştirilen 2. Uluslararası Felsefe, Eğitim, Bilim Tarihi ve Sanat Sempozyumu adlı kongrede sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık ABD, aysunmuge@gmail.com

² Doçent Doktor, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık ABD, atilgan@mu.edu.tr

Giriş

Türkiye’de hizmet sektöründe çalışan kişi sayısı yıldan yıla artmaktadır. TÜİK verilerine göre 2016 yılında istihdam edilenlerin %54,8’i hizmet sektöründedir. Geçen yılın aynı dönemi ile kıyaslandığında hizmet sektörünün istihdam edilenler içindeki payı 1,5 puan artmıştır (TÜİK, 2016). Bu çalışmaların sonucunda görüldüğü gibi hizmet sektörü günümüzde gitgide önem kazanmaktadır. Anılan sektör, hizmeti veren ile hizmeti alanın çoğunlukla yüz yüze olmasını gerektirdiği için aralarında daha fazla temasın kurulmasını zorunlu hale getirmektedir. Hizmet sektöründe personelden güler yüzlü olmak, etkin iletişim kurabilmek, yüksek ikna kabiliyetli olmak, müşteri ve hizmet odaklı olmak gibi nitelikler aranmaktadır. Çalışan kişi sayısının yıldan yıla artmasıyla rekabet ortamının kızıştığı bu sektörde müşterinin taleplerini karşılama, memnuniyetlerini sağlama kalite açısından çok büyük önem arz etmektedir. Bu yüzden çalışanlardan, hem işverenler hem de hizmeti alanlar tarafından işin niteliğine uygun yetenek, bilgi ve kas gücü ile birlikte duygusal gösterim de beklenilmeye başlanmıştır (Çelik ve Turunç, 2011).

Duygular hizmet sektöründe önemlidir ve bundan dolayı çalışanların içlerinden gelerek yahut işin gereği olarak sergilenen duyguları da göstererek, danışan memnuniyetini en üst düzeyde tutmaları talep edilmektedir (Basım ve Begenirbaş, 2012). İşletmenin ve hizmeti alanların istekleri doğrultusunda hizmet amaçlarına ulaşılabilmek için çalışanların bir maaş karşılığı duygularla işlerini yapmasına ve gösterdikleri duygu gösterimlerine “duygusal emek”, yaptıkları işe ise “duygusal işçilik” denilmektedir (Şengül, 2009). Yani duygular ekonomik olarak değerli olan somut bir ürün halini almıştır (Çelik ve Turunç, 2011). Müşteriyle kurulan ilişkide sadece doğru davranışı göstermenin yeterli olmadığı günümüz koşullarında çalışanlardan uygun duygusal tepkileri de göstermeleri beklenmektedir (Oral ve Köse, 2011).

Duygusal emek kavramını ilk olarak alan yazına kazandıran isim, sosyolog Arlie Russell Hochschild’tır. Hochschild’in 1983 yılında yayımlanan *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (Yönetilen Kalp) adlı kitabında bu kavram ilk defa yer almaktadır. Duygusal emek kavramı bu kitapta, iş rolünün bir gereği olarak duyguların açıkça diğer insanlar tarafından gözlemlenebilir olması ve istenilen beden ve yüz göstergelerini kullanarak duyguların yönetimi şeklinde ifade edilmiştir (Grandey, 2000).

Duygusal emekte, çalışanın içinden geçen duygu farklı olsa bile bulunduğu kuruma uygun duyguları göstermesi işini tamamlaması, görevini yapması için şarttır. Bu da çalışanın içsel duygularını uyarması veya bastırmasını gerektirir. Yani çalışanın kendinden istenen durumu üreten duygusal ifadelerle tutarlı davranması gerekir (Truta, 2012). Literatür incelendiğinde duygusal emeğin tanımına ilişkin farklı bakış açıları olsa da benzerlik taşıyan yönlerden yola çıkarak kavram şu şekilde açıklanabilir: İnsanlarla bire bir iletişim içinde olan, hizmet sektöründe çalışan kişilerin; işverenin ve müşterilerin talepleri doğrultusunda hizmet verirken duygularla işlerini yapmaları gerektiği için duygu gösterimlerini, yüz hareketlerini, jest ve mimiklerini standart hale getirmek için gösterdikleri çabadır. Kendilerinden beklenen doğru duyguda bulunmak

için gösterdikleri emek-çaba duygusal emektir. Kısacası bireyin karşı tarafı memnun etmek için duyguları üzerinde harcadığı emek olduğu söylenebilir.

Alan yazında duygusal emek ile ilgili çalışmaları olan araştırmacıların kavramı farklı boyutlarla ölçmeye çalıştıkları görülmüştür. Kavramı alan yazına kazandıran Hochschild (1983) yüzeysel ve derinden rol yapma şeklinde boyutlandırmıştır. Buna ek çalışmalar yapan Ashforth ve Humprey (1993) bu boyutlara doğal duygular boyutunun da gerekli olduğunu söylemiştir. Diğer taraftan başka araştırmalarda *duygu gösterim sıklığı*, *duygu çeşitliliği*, *gösterim kuralları* ve *duygusal uyumsuzluk* olarak dört alt boyut şeklinde (Morris ve Feldman, 1996); *duygusal çaba* ve *duygusal çelişki* olmak üzere iki alt boyut şeklinde de ele alınmıştır (Kruml ve Geddes, 2000). Ulusal yazında ise Çukur (2009) tarafından “*Duygusal İşçilik*” olarak Türkçeleştirilen kavram derinden rol yapma, otomatik duygu düzenleme, yüzeysel rol yapma ve duygusal sapma olarak dört boyut; Öz’ün (2007) çeviri ve uyarlama çalışmasında yüzeysel davranış, duygusal çaba harcama, derinlemesine davranış ve gerçek duygusalları bastırma olarak dört alt boyut; Köksel (2009) tarafından çeviri ve uyarlamasında yüzeysel ve derinlemesine davranma olarak iki alt boyut; son olarak Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından yapılan uyarlamada yüzeysel rol yapma, derinden rol yama ve doğal duygular olmak üzere üç alt boyutta ele alınmıştır.

Duygusal emek kavramı, çalışıldığı günden bu yana hizmet sektöründeki çeşitli meslek grupları üzerinde odaklanılmış ve farklı meslek örnekleriyle çalışılmıştır. Örnek olarak polisler, hemşireler ve belediye çalışanları (Steinberg ve Figart, 1999), bir şirketin ofis çalışanları (Schaubroeck ve Jones, 2000), uçak kabin görevlileri (Bolton ve Boyd, 2003), deniz aşırı turizm merkezlerine bağlı çalışan turist rehberleri (Guerrier ve Adib, 2003), banka şubesi çalışanları (Öz, 2007), çağrı merkezi çalışanları (Man ve Öz, 2009), hekimler (Köksel, 2009; Oral ve Köse, 2011), turistik mekanlarda çalışan garsonlar (Yalçın, 2010), orta kademe yöneticileri (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011) ya da bir kamu kurumunda görev yapan uzman, üst-orta düzey yöneticileri (Erken, 2016), turist-tur rehberleri (Güzel, Gök ve İşler, 2013; İrigüler, 2015) verilebilir. Bunun yanında eğitim ve öğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerle yapılan çok sayıda çalışma da bulunmaktadır (Diefendorff ve ark., 2005; Çukur, 2009; Basım ve Begenirbaş, 2012; Truta, 2012; Wrobel, 2013; Akbaş, 2016). Öğretmenlerden veri toplanmasının sebepleri, öğretmenliğin en üst seviyede duygusal emek göstermesi beklenen meslek gruplarından biri olması (Basım ve Begenirbaş, 2012) ve öğretmenlerin kritik iş olaylarında duygusal düzenleme stratejilerini sergileyebilmeleridir. Truta’nın (2012) okul psikolojik danışmanları/rehber öğretmenler ile yaptığı çalışmada, katılımcıların duygularını düzenlemede farklı stratejilerinin olduğu, özellikle de olumsuz duyguları düzenlemede ayrı bir stratejilerinin olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Rogers meslek hayatı boyunca empatiyi farklı şekillerde tanımlamıştır. “Kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, kişinin duygu ve düşüncelerini tam ve doğru şekilde anlaması ve anladığını da kişiye iletmesine *empati* denir” tanımını 70’li yıllarda yapmıştır (Dökmen, 2006). Empatinin tanımından anlaşıldığı üzere karşındaki kişiyi anlamak için onun bakış açısından bakarak, taraf tutmadan onun istek ve ihtiyaçlarının neler olduğunu görebilmek gerekir. Buna paralel şekilde hizmet sektöründe çalışan bir personelin insanlarla empati kurup,

insanların içinde bulunduğu durumu doğru olarak tespit etmesi, istek ve ihtiyaçlarının neler olduğunu anlayabilmesi verdiği hizmetin kalitesi açısından bir avantajdır. Böylece personelden beklenen doğru yaklaşımı ve davranış tarzını sergileyebilmesi mümkün olabilecektir (Oral ve Köse, 2011).

Steinberg ve Figart (1999) duygusal emeği, diğer insanları ve onların durumunu anlamak için emek harcama, hissettiklerini anlayabilme çabası ve empati geliştirebilme becerisi olarak tanımlanmıştır (Akt. Türkay, Ünal ve Taşar, 2011). James (1989) benzer şekilde başkalarının duygularına ilgi gösterme, insanların hissettiği duyguları önemseme olarak belirtmiştir (Akt. Basım ve Begenirbaş, 2012). Hochschild (1983) da duygusal emek için empati kurmanın gerekliliğinin altını çizmiş ve hosteslerin işe alınırken empati kabiliyetlerinin göz önüne alınarak seçim yapıldığını belirtmiştir (Oral ve Köse, 2011). Görüldüğü üzere diğer insanların duygularını anlama ve önemseme çalışandan beklenmektedir.

Duygusal emeğin alt boyutlarından biri olan yüzeysel rol yapma; çalışanın, çalıştığı kurumun kurallarına uygun hislerini olandan farklı göstererek, gerçek hislerini maskeleyerek, mimik, ses tonu, yüz ifadesi gibi dış görünüşünde bazı düzenlemeler yaparak dışarıya farklı duygusal gösterimlerde bulunulmasıdır. Yani gerçek duygularını gizleyerek kendisinden beklendiği gibi davranılmasıdır. Bir diğer deyişle duygularını sahteletirmesidir (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2002: Akt. Erken, 2016). Kişi gerçek duygularını belli etmez sadece davranışlarını koşullara göre değiştirir. Sürekli hissetmediği şekilde davranır. Bu yüzden empatik yaklaşım yoktur ya da düşüktür (Tunç, Gitmez ve Boothby, 2014). Hochschild'e göre (1983) derinden rol yapma çalışandan beklenen rolü sergilemesi, hatta rolü içselleştirerek duygularını etkilemesidir. Yansıması gereken duyguyu göstermek için, gerçek duygusunu değiştirmeye çalışılır. Böylece davranışların değişmesiyle birlikte duygular da davranış kurallarına uyumlu hale getirilir. (Akt. Akbaş, 2016). Burada çalışan kendini müşteri yerine koyar ve empati yapar. Ashforth ve Humprey'e (1993) göre doğal duygular, çalışanın bir zorunluluk olmadan, rol yapmasına gerek kalmadan gerçek duygularını göstermesi, içinden geldiği şekilde duygularını yansımasıdır. Örneğin bir psikolojik danışmanın, danışanıla terapötik ilişki kurduğu için danışma seansları sonlandığında bir miktar üzüntü ve acı yaşaması gerçek ve doğal bir duygudur. Duygusal emek bağlamında bakıldığında en çok empati yapılan ve en az duygusal emek harcanan yani o duyguyu göstermek için rol yapma davranışı yerine doğal olarak o duygunun ifade edilmesi bu şekilde örneklenebilir (Tunç ve ark., 2014).

Kişinin, başka insanların da bulunduğu sosyal ortamlarda performans sergilemesi gereken durumlarda hata yapacağı, gülünç duruma düşeceği, rezil olacağına dair inançları doğrultusunda korku ve kaygı yaşamasıdır (Irmak, 2015). Beck ve Emery'e (2006) göre kaygı bozuklularından biri olan sosyal kaygının özünü "değerlendirilme kaygısı" oluşturmaktadır (Akt. Karademir, 2011). Çünkü Beck'e (2005) göre sosyal kaygılı kişiler, diğer kişiler tarafından reddedileceği ve olumsuz değerlendirileceği korkusunu abartılı bir şekilde yaşamaktadır (Akt. Irmak, 2015). Bu bireyler diğerlerinin değerlendirmelerini göz önünde bulundurur, kendisini olumsuz değerlendireceği beklentisi içindedir ve olumsuz değerlendirilmenin yarattığı sıkıntı ve değerlendirilme ortamlarından kaçınır (Erdoğan ve Uçukoğlu, 2011)

Hizmet sektöründe çalışan bir personel örgüt normlarına uymak ve doğru duygusal gösterimde bulunma beklentisine cevap verme kaygısı güdebilir. Çalışanın kurumun ve müşterilerin beklentileri doğrultusunda performans sergilemesi gerektiği için, kendisinden beklenen davranışları yerine getiremeyip aptalca görünmekten, kontrolünü kaybedip panik yaşamaktan, ne diyeceğini bilememekten ve bunlardan dolayı olarak ortaya çıkabilecek durumların fark edilebileceğinden korku ve kaygı duyabilmektedir. Müşteriyle ilişkisinde samimi olma ve güler yüzlü olma gibi davranışlarda bulunurken doğal duygularıyla mı hareket etmesi gerektiği yoksa rol yapması mı gerektiği konusunda belirsizlik yaşayabilmektedir.

YÖNTEM

Çalışma Grubu

Çalışma grubunun belirlenmesinde amaçlı örnekleme metodu tercih edilmiştir. Amaçlı örnekleme yöntemi, çalışmanın amacı doğrultusunda bilgi toplama açısından zengin durumların seçilerek ayrıntılı araştırma yapılmasına olanak verir (Büyüköztürk ve diğ., 2014). Amaçlı örnekleme kullanılmasının sebebi çalışmada kullanılan veri toplama araçlarından olan biri olan Duygusal Emek Ölçeğinin, öğretmenlik meslek grubuna yönelik hazırlanmış olmasıdır. Öğretmenlerden veri toplanmasının nedeni ise yazında en çok duygusal emek gerektiren meslek grupları arasında yer aldığı belirtilmesidir (Basım ve Begenirbaş, 2012). Bu yüzden araştırmanın örneklemi Muğla ilindeki öğretmenlerden ve 2016-2017 Eğitim Öğretim yılında Güz döneminde Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde çeşitli öğretmenlik bölümlerinde öğrenim görmekte olan öğretmen adaylardan oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemi 154'ü kadın (%56.8), 117'si erkek (%43.2) 271 kişinin gönüllü katılımıyla oluşturulmuştur. Katılımcıların yaşları 18 ile 45 arasında değişmektedir ve yaş ortalaması 21.77'dir.

Veri Toplama Araçları

Çalışmaya ilişkin veriler Empatik Etilim Ölçeği, Olumsuz Değerlendirilme Korkusu Ölçeği Kısa Formu ve Duygusal Emek Ölçeği kullanılarak toplanmıştır.

Empatik Etilim Ölçeği (EEÖ): Üniversite öğrencilerine uygulanmak için Dökmen (1988) tarafından geliştirilmiştir. Amaç insanların günlük hayattaki empatik etilim potansiyellerini ölçmektir. 20 maddeden oluşan ölçek beşli Likert tipi dereceleme şeklindedir (1= tamamen aykırı, 5=tamamen uygun). Testin geçerlik kanıtı olarak, Edwards Kişisel Tercih Envanteri "Duyguları Anlama" alt ölçeğinden toplanan puanlar ile arasındaki korelasyona bakılmıştır ve .68 sonucuna ulaşılmıştır. Güvenirlięi test etmek amacıyla testi yarılama ve test-tekrar test yöntemleri kullanılmıştır. Üç hafta arayla 70 kişilik gruba iki sefer uygulanmış ve bu iki uygulama sonucunda elde edilen puanlar arasındaki korelasyon katsayısı .82 olarak bulunmuştur. Deneklerin tek ve çift maddelerden aldıkları puanlar arasındaki korelasyon ise $r=0.86$ 'dır (Akt. Gökler, 2009). Bu çalışmanın güvenirlilik kanıtı için bir iç tutarlılık yöntemi olan Cronbach Alpha değeri .74 bulunmuştur.

Olumsuz Değerlendirilme Korkusu Ölçeği Kısa Formu (ODKÖ): Ölçeğin ilk hali Watson ve Friend (1969) tarafından geliştirilmiştir. 30 maddelik ölçeğin kısa formu Leary (1983) tarafından oluşturulmuş ve Türkçeye uyarlaması Çetin, Doğan ve Sapmaz (2010) tarafından yapılmıştır. Ölçek 12 maddeden oluşmaktadır ve beşli Likert tipi derecelendirmeye sahiptir (1=Hiç Uygun Değil, 5=Tamamen Uygun). Uyarlanma Sakarya Üniversitesi'nde eğitim gören 325 üniversite öğrencisi ile gerçekleştirilmiştir. Ölçüt bağıntılı geçerliği için Sosyal Görünüş Kaygısı Ölçeği (SGKÖ) kullanılmıştır. SGKÖ ile ODKÖ arasındaki ilişki .60 olarak bulunmuştur. ODKÖ'nün Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı .84 olarak bulunmuştur. Test-tekrar test analizi sonucunda .82 ve testi yarılama analizi sonucunda .83 ilişki bulunmuştur. Bu çalışmanın iç tutarlılık güvenirlik kat sayısı olan Cronbach Alpha değeri .94 bulunmuştur.

Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ): Diefendorff ve diğ. (2005) tarafından geliştirilen Duygusal Emek Ölçeğinin, Türkçeye uyarlanması Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından iki farklı çalışma grubundan (n=152, n=273) toplanan verilerle gerçekleştirilmiştir. 13 maddeden oluşan ölçek yüzeysel ve derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarından oluşmaktadır. Beşli likert tipi derecelendirmeye sahiptir (1=Hiçbir zaman, 5=her zaman). Ölçüt bağımlı geçerliği için Tükenmişlik Ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçeğin tamamı için Cronbach Alpha değeri, her iki örneklem için .80 olarak saptanmıştır. Bu çalışmada ölçek tüm alt boyutlarıyla uygulanmış fakat analiz sadece doğal duygular alt boyutuyla gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma için Cronbach Alpha katsayısı yüzeysel rol yapma için .90, derinden rol yapma için .92 ve doğal duygular alt boyutu için .95 bulunmuştur.

Verilerin Analizi

Verilerin analizi için değişkenlerin arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı (r); empatik eğilim, olumsuz değerlendirilme korkusu, yüzeysel ve derinden rol yapma değişkenlerinin doğal duyguların varyansını yordayıp yordamadığı incelemek için doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Verilerin analizine başlamadan önce, aşamalı regresyon analizine uygun olup olmadığına bakılmıştır. Değişkenlerin arasında çoklu korelasyon olma durumunu araştırmak için ilk olarak değişkenler arasındaki korelasyon değerleri incelenmiştir. Bir sonraki aşamada ise doğrusal regresyon analizi sonuçları incelenmiştir. Analizler için SPSS 22 paket programı kullanılmıştır.

BULGULAR

Korelasyon Analizi

Analizlere ilk önce empatik eğilim, olumsuz değerlendirilme korkusu, yüzeysel ve derinden rol yapma değişkenlerinin doğal duygular ile arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi ve çoklu korelasyon olma durumunu araştırmak amacıyla korelasyon analizi yapılarak başlanmıştır. Field'e (2005) göre .80-.90 korelasyon yüksektir ve gözlenen yordayıcı değişkenler arasında çoklu korelasyon olduğu söylenebilir. Tablo 1'de görüldüğü üzere değişkenlerin arasında çoklu korelasyon olmadığı söylenebilir. Bir diğer çoklu korelasyon olup olmadığını anlamaya yönelik diğer yöntem ise Tolerance ve Variance Inflation Factor (VIF) değerlerinin incelenmesidir. Field'e (2005)

göre veri analizinde VIF değeri 10'dan düşük ve Tolerance Variance Inflation Factor değeri 0.2'den yüksek ise çoklu korelasyon olmadığı ifade edilmektedir. Bu çalışmada yapılan analizlere göre bu varsayımların tümünün karşılandığı görülmektedir. Regresyon analizi için bir diğer varsayım verilerin normal dağılım sergilemesi gerekmektedir (Tabachnick and Fidell, 2007). Verilerin bu varsayımı karşılayıp karşılamadığını belirlemek için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro- Wilk değerlerine bakılmış ve bütün değişkenlerin değerlerinin anlamlı olmadığı görülmüştür ($p>0.05$). Bu bulgular verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. Analize ilişkin bulgular ve betimsel istatistik verileri tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Empatik eğilim, olumsuz değerlendirilme korkusu, doğal duygular, yüzeysel ve derinden rol yapma değişkenlerinin betimsel istatistikleri ve korelasyon katsayıları

Değişkenler	Ort.	Ss	1	2	3	4	5
1. Empatik Eğilim	67.38	6.53	1				
2. Olum. Değ. Kor.	31.00	6.27	.15*	1			
3. Doğal duygular	11.69	3.38	.21**	-.32**	1		
4. Yüzeysel rol yap.	13.35	5.94	-.06	.38**	-.75**	1	
5. Derinden rol yap.	14.76	4.17	.17**	-.26**	.77**	-.65**	1

* $p<.05$

** $p<.01$, $n=271$

Tablo 1'de değişkenlere ait korelasyon katsayıları verilmiştir. Görüldüğü gibi empatik eğilim ile olumsuz değerlendirilme korkusu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=.15$, $p<.05$). Empatik eğilim ile doğal duygular puanları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=.21$, $p<.01$). Empatik eğilim ile yüzeysel rol yapma arasında ters yönde ve anlamlı olmayan düşük bir ilişki vardır ($r=-.06$, $p>.05$). Empatik eğilim ile derinden rol yapma puanları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=.17$, $p<.01$). Olumsuz değerlendirilme korkusu ile doğal duygular puanları arasında ise negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r=-.32$, $p<.01$). Olumsuz değerlendirilme korkusu ile yüzeysel rol yapma puanları arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=.38$, $p<.01$). Olumsuz değerlendirilme korkusu ile derinden rol yapma arasında ise negatif yönde ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır ($r=-.26$, $p<.01$). Doğal duygular ile yüzeysel rol yapma puanları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r=-.75$, $p<.01$). Doğal duygular ile derinden rol yapma puanları arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=.77$, $p<.01$). Son olarak yüzeysel rol yapma ile derinden rol yapma alt boyutları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=-.65$, $p<.01$).

Doğrusal Regresyon Analizi

Analizin bir sonraki aşamasında empatik eğilim, olumsuz değerlendirilme korkusu, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmanın doğal duygular varyansını yordamasına ilişkin bulgular Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: *Empatik eğilim, olumsuz değerlendirilme korkusu, yüzeysel ve derinden rol yapmanın doğal duyguları yordamasına ilişkin doğrusal regresyon analizi sonuçları*

Değişkenler	Standardize edilmemiş tahmin değerleri(B)	Standart Hata	Standardize edilmiş tahmin değerleri (β)	t değeri	R	R ²
Sabit	6.002	1.35		4.45**		
Empatik Eğilim	.060	.02	.116	3.42**		
Olumsuz Değ. Korkusu	-.030	.02	-.056	-1.54	.84	.71
Yüzeysel Rol Yapma	-.233	.03	-.408	-9.01**		
Derinden Rol Yapma	.384	.04	.473	10.72**		

$$F_{(4-266)} = 164.746, P=.000, **p<.01$$

Doğal duygular değişkeni üzerinde etkisi olduğu düşünülen empatik eğilim, olumsuz değerlendirilme korkusu, yüzeysel ve derinden rol yapma değişkenlerinin doğal duygular değişkenini ne şekilde yordadığını anlamak için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Bunun sonucunda bağımsız değişkenler doğal duygular ile anlamlı bir ilişki ($R=.84, R^2=.71$) sergilemişlerdir ($F_{(4-266)} = 164.746, p<.01$). Söz konusu dört değişken doğal duygulardaki değişimin %71'ini açıklamaktadır. Standartlaştırılmış regresyon katsayılarına göre, yordayıcı değişkenlerin doğal duygular üzerindeki görece önem sırası derinden rol yapma ($\beta=.473$), yüzeysel rol yapma ($\beta= -.408$), empatik eğilim ($\beta=.116$) ve olumsuz değerlendirilme korkusu ($\beta=-.056$)'dur. Regresyon katsayılarının anlamlılık testleri göz önüne alındığında yordayıcı değişkenlerden derinden rol yapma ($p<0,01$), yüzeysel rol yapma ($p<0,01$) ve empatik eğilim ($p<0,01$) değişkenlerinin doğal duygular üzerinde anlamlı yordayıcılar olduğu görülmektedir.

TARTIŞMA

Yapılan araştırmanın amacı empatik eğilim, olumsuz değerlendirilme korkusu ve duygusal emek arasındaki ilişkinin incelenerek bireylerin doğal duygularını gösterip göstermeme derecesini ele almaktır. Bu bağlamda yapılan korelasyon sonucunda öğretmen adaylarının empatik eğilimleri arttıkça doğal duygularını gösterme düzeylerinin de arttığı görülmüştür. Duygusal emek bağlamında en çok empatiye odaklanılmış ve en az duygusal emek harcanan yani o duyguyu göstermek için rol

yapmaya gerek kalmadan o duygunun doğal olarak ifade edilebilmesi şeklindeki bu davranış biçimi kabul edilmektedir (Tunç ve ark., 2014). Çünkü öğretmenlerin öğrenciyle empati kurup öğrencinin içinde olduğu durumu doğru olarak kavraması, istek ve ihtiyaçlarının neler olduğunu anlayabilmesi verdiği hizmetin kalitesi açısından bir avantaj sağlamaktadır. Böylece öğretmenden beklenen doğru yaklaşımı ve davranış tarzını sergileyebilmesi mümkün olabilecektir (Oral ve Köse, 2011). Öğrenci merkezli yaklaşımı benimsediğimiz için öğrencinin duygularını anlamak, kabul edici bir tutumda olmak gerekmektedir. Empatik olan öğretmen duygulara karşı duyarlı olduğu için de rol yapmasına gerek kalmamaktadır.

Bir diğer araştırma bulgusu öğretmen adaylarının empatik eğilimleri arttıkça olumsuz değerlendirilme korkularının da arttığı şeklindedir. Alan yazını incelendiğinde empati ile olumsuz değerlendirilme korkusunun değerlendirildiği çalışmalarda net ve anlamlı bir ilişki ortaya konulamamıştır (Bayraktutan, 2014; Morrison, 2009). Elhanany' ın (2011) çalışmasında sosyal kaygı ile empati değişkenleri arasında pozitif yönde bir korelasyon olduğunu bulunmuştur. Bu çalışmada sonucun pozitif çıkması çalışma grubunun deneyimsiz aday öğretmenlerden oluşmasından kaynakladığı düşünülmektedir. Çünkü kişi bir işe ne kadar emek verirse çaba gösterirse yanlış anlaşılmaktan, olumsuz eleştiri almaktan o kadar korkabilmektedir. Öğretmenlik mesleği kutsaldır ve emek mesleğidir. Bir bedel, para karşılığı yapılabilecek mesleklerden değildir. Kişi mesleğinin başlarında "iyi öğretmen olmalıyım" kaygısı içinde olduğu zaman olumsuz değerlendirilmekten, kötü öğretmen denilmesinden kaygılanabilmektedir. İlk staj deneyimlerinde bunu bariz bir şekilde yaşayabilirler. Sonuç olarak birçok şey öğrenene kadar zor görünmektedir, öğrendikten sonra kişinin kendine güveni gelmekte ve olumsuz eleştiri almaya karşı toleransı düşülebilmektedir.

Bunun yanında katılımcıların olumsuz değerlendirilme korkularının arttıkça da doğal duygularını gösterme olasılıklarının azaldığı ortaya çıkmıştır. Olumsuz değerlendirilme korkusu olan bireyler, sosyal ortamlarda ve sosyal performans gerektiren durumlarda yeteneği ve performansı konusunda şüpheye düşerek (Rapee ve Heimberg, 1997; Akt. Çetin, İlhan ve Yılmaz, 2014) kaçınma veya güvenlik sağlayıcı davranışlar arama çabasına girmekte ve göz teması kurmama, başkalarının dikkatini çekmeyecek şekilde davranma, daha az dostça davranma ve olumlu geribildirimlerde bulunma gibi davranışlar sergileyebilmektedir (Çetin, Doğan ve Sapmaz, 2010). Bu doğrultuda birey duygularını olandan farklı göstererek, gerçek hislerini maskeleyerek dış görünüşünde mimik, ses tonu, yüz ifadesi gibi bazı düzenlemeler yaparak dışarıya uygun duygusal gösterim sergileyebilmekte ve doğal duygularından uzaklaşabilmektedir.

ÖNERİLER

Bu çalışmada çalışma grubu olarak öğretmen adaylarından veri toplanmıştır. Meslekte tecrübeli öğretmenlerle çalışılması önerilmektedir. Öğretmenlik mesleğinin içinde olan deneyimli öğretmenlere uygulanırsa daha genellenebilir sonuçlara ulaşılabileceği düşünülmektedir. Onun dışında olumsuz değerlendirilme korkusu kavramı için otomatik düşüncelerle, temel inançlarla ilişkili olduğu için modele bilişsel boyut eklenebileceği düşünülmektedir.

Danışan danışman ilişkisinde de terapötik ilişki olduğu için konunun rehberlik ve psikolojik danışma bölümünde çalışılmasının alan yazın için önemli bulgulara ulaştıracağı düşünülmektedir. Empati kurma becerisine sahip bireyler daha sağlıklı ilişkilerin kurabileceği için meslek hayatlarında daha az zorluk çekebilmektedir. Bu nedenle, bireyin empati kurma becerilerinin geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılabilir. Son olarak araştırmanın örneklem sayısı artırılabilir.

Sonuç olarak; bu çalışma öğretmen adaylarının doğal duygularını gösterip göstermeme derecesini ele alınan değişkenler (empatik eğilim, olumsuz değerlendirilme korkusu, yüzeysel ve derinden rol yapma) açısından incelenmesi ve bilimsel bir açıklama getirmesi bakımından ilgili literatüre katkı sağlamaktadır. Bu noktada öneriler dikkate alındığında öğretmenlik meslek grubuna yönelik yapılacak çalışmalar için önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Akbaş, A. (2016). *Öğretmenlerin örgütsel politika algıları ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Uşak Üniversitesi, Uşak.
- Ashforth, B.E., ve Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy Management Review*, 18(1), 88-115.
- Basım, H. N., ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Bayraktutan, M. 2014. *Sosyal anksiyete bozukluğu olan hastalarda empati becerisi, aleksitimi, depresyon, anksiyete düzeyleri ile sempatik deri yanıtı ilişkisi ve tıbbi tedavinin etkileri* (Uzmanlık tezi). Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Bolton, S. C., ve Boyd, C. (2003). Trolley dolly or skilled emotion manager? Moving on from Hoshschild's managed heart. *Work, Empolyment and Sociey*, 17(2), 289-309.
- Büyükoztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., ve Demirel, F. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (18. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Çelik, M., ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: İş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40 (2), 226-250.
- Çetin, B., Doğan, T., ve Sapmaz, F. (2010). Olumsuz Değerlendirilme Korkusu Ölçeği Kısa Formu'nun Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Eğitim ve Bilim*, 35(156), 205-216.
- Çetin, B., İlhan, M., ve Yılmaz, F. (2014). Olumsuz değerlendirilme korkusu ve akademik risk alma arasındaki ilişkinin kanonik korelasyonla incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 14(1), 135-158. doi: 10.12738/estp.2014.1.1616
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2), 527-574.

- Diefendorff, J.M., Croyle, M. H., ve Grosserand R.H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotinal labor trategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Dökmen, Ü. (1988). Empatinin yeni bir modele dayanarak ölçülmesi ve psikodrama ile geliştirilmesi. *Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 21(1-2).
- Dökmen, Ü. (2006). *İletişim çatışmaları ve empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Elhanany, Y., ve Simone, G. 2011. Social cognition in social anxiety: First evidence for increased empathic abilities. *The Isreal Journal of Psychiatry and Related Sciences*, 48 (2), 98-106.
- Erdoğan, Ö., ve Uçukoğlu, H. (2011). İlköğretim okulu öğrencilerinin anne-baba tutumu algıları ile atılganlık ve olumsuz değerlendirilmekten korkma düzeyleri arasındaki ilişkiler. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19(1), 51-72.
- Erken, M. (2016). *Duygusal emek kavramı ve motivasyonun duygusal emek davranışı üzerindeki etkileri: bir kamu kurumu üzerinde araştırma* (Yüksek lisans tezi). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS*. London: Sage Publication.
- Gökler, R. (2009). Empatik eğilim ölçeğinin ilköğretim sekizinci sınıflar için uyarlanması. *Aile ve Toplum Eğitim Kültür ve Araştırma Dergisi*, 5(19), 77-86.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional Regulation In The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), 95-110. doi: 10.1037//1076-8998.5.1.95
- Guerrier, Y., ve Adib, A. (2003). Work at leisure and leisure at work: A study of the emotional labour of tour reps. *Human Relations*, 56(11), 1399-1417.
- Güzel, Ö., Gök, G. A., ve İşler, D. B. (2013). Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3), 107-123.
- Irmak, M. (2015). *Ortaöğretim öğrencilerinin olumsuz değerlendirilme korkusu ve öğrenmeye ilişkin tutumlarının incelenmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- İrigüler, F. (2015). *A research on tour guides' use of emotional labor and the relationship between their job satisfaction and burnout levels: the sample of İzmir* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi) . Katip Çelebi Ünivesitesi, İzmir.
- Karademir, T. (2011). *İşiten ve işitme engelli futbolcularda olumsuz değerlendirilme korkusunun anne baba tutumları açısından değerlendirilmesi* (Yayımlanmamış Doktora tezi). Fırat Üniversitesi, Elazığ.
- Köksel, L. (2009). *İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- Kruml, S.M., ve Geddes, D. (2000). Exploring the dimensins of emotional labor: The heart of Hoschshild's work. *Management Comunication Quarterly*, 14,8-49.

- Man, F. ve Öz, C. (2007). Göründüğü gibi olamamak ya da olduğu gibi görünememek: Çağrı merkezlerinde duygusal emek. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1, s. 75-90.
- Morris, J. A., ve Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21.
- Morrison, J. M. 2009. *Empathy and theory of mind in schizophrenia and anxiety disorders*. McGill University, Montreal.
- Oral, L., ve Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Öz, E. Ü. (2007). *Effect of emotional labor on employees' work outcomes* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Schaubroeck, J., ve Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 163-183.
- Steinberg, R. J., ve Figart, D. M. (1999). Emotional demands at work: A job content analysis. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 177-191.
- Şengül, A. (2009). Hizmet işletmelerinde yüksek ilişki kalitesine ulaşılmasında sınır birim işgörenlerinin duygu işçisi olarak değerlendirilmesi. *Ege Akademik Bakış*. 9(4), 1193-1211.
- Tabachnick, B. G., ve Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics* (5th ed.). New York: Allyn and Bacon.
- Truta, C. (2012). Emotional labor strategies adopted by school psychologists. *procedia social and behavioral sciences*, 33(2012), 796-800.
- Tunç, P., Gitmez, A., ve Boothby, M. R. (2014). Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(1), 45-54.
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). (2016). İşgücü İstatistikleri. <http://www.tuik.gov.tr/adresinden> 24 Ocak 2017 tarihinde alınmıştır.
- Türkay, O., Ünal, A., ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 201-222.
- Yalçın, A. (2010). *Emotional labor: Dispositional antecedents and the role of affective events* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.