

ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİNİN ÇEŞİTLİ DEĞİŞKENLER AÇISINDAN ANALİZİ

Mahir DEMİR¹

Gamze ÖZDEMİR²

Nuray DEMİR³

Kerem AKEL⁴

Ahmet Turan YILMAZ⁵

Özet

Yapılan araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ve duygusal emek düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre değişimi belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla yapılan araştırmada, tarama modeli tercih edilmiştir. Araştırmanın evrenini ilkokullarda görev yapan sınıf öğretmenleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme ise evrende yer alan öğretmenler arasından “Kolayda Örnekleme” yöntemi ile belirlenmiş olan 318 gönüllü öğretmen oluşturmaktadır. Araştırmada, öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini saptamak için Diefendorff, Croyle ve Gosserand’ın (2005) geliştirdiği, Basım ve Beğenirbaş’ın (2012) Türkçeye uyarladığı “Duygusal Emek Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırmanın verileri online platformlar aracılığı ile toplanarak SPSS 25 paket programına işlenerek analiz edilmiştir. Analiz sürecinde verileri normal dağılım göstermesinden dolayı verilerin analizinde “Bağımsız Örneklem t-Testi” ve “ANOVA” gibi parametrik testlerden yararlanılmıştır. Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin “Bazen” düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre kadın öğretmenler lehine, öğrenim durumuna göre lisans mezunu öğretmenler lehine anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Ayrıca mesleki kıdem ve öğretmenlerin mevcut okulda çalışma süresi değişkenlerine göre duygusal emek düzeylerinin anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır. Bu sonuçlara göre cinsiyet, mesleki kıdem, öğrenim durumu ve çalışma süresi değişkenlerinin öğretmenlerin duygusal emek düzeylerine etki ettiği söylenebilir.

Anahtar Sözcükler: Duygusal Emek, Öğretmen, Çeşitli Değişkenler.

ANALYSIS OF TEACHERS' EMOTIONAL LABOR LEVELS IN TERMS OF VARIOUS VARIABLES

In the study, it was tried to determine the emotional labor levels of teachers and the change of emotional labor levels according to various variables. In the research conducted for this purpose, the scanning model was preferred. The universe of the research consists of classroom teachers working in primary schools. The sample of the study consists of 318 volunteer teachers who were determined by the "Easy Sampling" method among the teachers in the universe. In the study, the "Emotional Labor Scale" developed by Diefendorff, Croyle, and Gosserand (2005) and adapted into Turkish by Basım and Beğenirbaş (2012) was used to determine the emotional labor levels of teachers. The data of the research were collected through online platforms and analyzed by processing into the SPSS 25 package program. Parametric tests such as "Independent Samples t-Test" and "ANOVA" were used in the analysis of the data, since the data showed normal distribution during the analysis process. In the study, it was determined that teachers' emotional labor levels were at the "Sometimes" level. In addition, in the study, it was determined that there was a significant difference between the emotional labor levels of teachers in favor of female teachers according to gender variable, and in favor of undergraduate teachers according to educational status. In addition, it was determined that emotional labor levels differed significantly according to the variables of professional seniority and working time at the current school. According to these results, it can be said that the variables of gender, professional seniority, educational status and working time affect teachers' emotional labor levels.

Keywords: Emotional Labor, Teacher, Various Variables.

¹ Öğretmen, Milli Eğitim Bakanlığı, mahir_50@hotmail.com, ORCID: 0000-0003-1353-0927

² Öğretmen, Milli Eğitim Bakanlığı, hkamz@hotmail.com, ORCID: 0000-0001-8797-6409

³ Öğretmen, Milli Eğitim Bakanlığı, nuraydem.47@gmail.com, ORCID: 0000-0001-6237-4217

⁴ Öğretmen, Milli Eğitim Bakanlığı, keremakel@gmail.com, ORCID: 0000-0002-2880-9456

⁵ Öğretmen, Milli Eğitim Bakanlığı, ahmetturanilyilmaz@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-9088-4545

1. Giriş

Çağımızdaki örgütlerde/işletmelerde; insanlara hizmeti esas alan mesleklerde iletişim, makinalaşma, insansı robotlar gibi faktörlerin kullanılmaya başlamasına rağmen, insanlarla etkileşimin önemi ve gerekliliği hizmet sektöründe oldukça önemlidir. Hizmet sektöründe insanlarla etkileşimin önemi; çalışanların etkileşim sırasında hal ve hareketleri ve duygularını hizmet alanlara olumlu ve olumsuz yansıtmasından, yansıtılan duygunun insanlara olan etkisinden kaynaklanmaktadır. Öyle ki, bir işletmenin varlığının ve hizmetlerinin sürdürülebilir olması, devamlılığını sağlaması ve ayakta kalabilmesi için, çalışanların duyguları devreye girmektedir. İşte, çalışanın bir işletmenin müşterisine dokunan yönü olmasından dolayı, duygusal emek kavramı ön plana çıkmaktadır. Dolayısıyla hizmet sektöründe rekabet avantajının sağlamanın gerekliliğinden dolayı, işverenler insan faktörünü, onların duygularını, müşterilere karşı tutumlarını göz ardı etmemelidirler.

Küreselleşen dünyada, örgütlerde iletişim ihtiyacının artmasıyla, toplumun ihtiyacını gideren hizmet sektörünün önemi daha da artmıştır. Çoğu zaman kişilerarası ilişkiler, hizmet sağlanan mesleklerde hizmetin kalitesini, belirlemektedir. İşletmeler sağlanan esas hizmetle beraber, olumlu ilişkileri taahhüt etmektedir. Dolayısıyla; hizmetin kalitesini garantilemek için hizmetin yerine getirilmesi sırasında örgütler, uyulmasını istedikleri bazı kurallar belirlemekte ve bu kurallara uyulmasını beklemektedir. “Duygusal Emek”, örgütlerin iş görenlerden bekledikleri bu kuralları yerine getirmek için çalışanların içsel hislerini değiştirmek suretiyle sarf ettikleri çaba olarak tanımlanmaktadır (Eroğlu, 2014).

Hochschild (2010) ilk olarak duygusal emek kavramını, “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileşmesi” adlı kitabında kullanmıştır. Kitap duyguların, organizma ve etkileşimsel olmak üzere iki farklı açıdan gerçekleştiğini belirtmektedir. Organizma açısından duygu; dürtü ve içgüdülere bağlı olduğundan birdenbire meydana gelen bir durumdur. Buna göre toplumsal etmenler sadece duyguların yansıtılması aşamasında devreye girmektedir. Yani, toplumsal etmenlerin, duyguların oluşumunda etkisiz olduğu kabul edilmektedir. Dolayısıyla duyguların başkaları tarafından yönlendirilemeyeceği kabul edilmektedir. Etkileşimsel yaklaşım ise, duyguları daha çok toplumsal açıdan incelemekte, duyguların ortaya çıkışında belirleyici faktörün toplumsal yön olduğunu savunur. Bu yaklaşım temelde; insanların geliştikçe duygularına daha çok hükmetmeye başladığını öngörmektedir. Duygusal emek kavramı özellikle hizmet sektöründe çalışanlar için oldukça önemlidir ve hizmet sektöründe çalışanların mesleğe uygun tepkiler vermesine dair “ortak bir beklenti” vardır.

İnsanlar, sosyal hayatta çevresiyle girdiği etkileşim sırasında duygularına hükmeden ve bu etkileşim sırasında ortaya koydukları tepkileri geliştirdiklerinin farkına varmayabilmektedirler. Bundan dolayı duygusal yönetim, esasında günlük etkileşimlerin doğal sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda Payne (2006) duygusal emeğin de temel olarak sosyal etmenlere bağlı olarak şekil aldığını belirtmektedir (Güngör, 2009).

Duygusal emek davranışlarını duygu yönetimi sürecinde inceleyen Hochschild’e (2010) göre duygusal emek, hizmet alanlara kaliteli bir hizmet sunmak için iş görenlerin müşterilerle etkileşim ve iletişim halindeyken gereken duygusal performans gösterebilmek için sarf edilen emek gücü şeklinde belirtilmiştir. Grandey (2000) ise duygusal emek olgusunu açıklarken duygu ayarı kavramını ön plana çıkarmıştır. Kavram yazar tarafından duygusal emeği referans alarak, iş görenlerin örgüt veya yönetim tarafından belirlenen ve gösterilmesi beklenen duygusal davranış kurallarına uymak için duygularını buldukları ortamı dikkate alarak sergilemiş oldukları gayret olarak tanımlamıştır.

Duygusal emek kavramı çeşitli değişkenlerle ilişkili olduğu bilinmektedir. Duygusal emekte süre etkeni ile ilişkisi, çalışanların duygularını gizlemek veya duruma uyum sağlamak için harcadıkları gayretin süresini belirtmesinden kaynaklanmaktadır (Grandey, 2000). Çalışanların

müşterilerle uzun süreli etkileşim kurması, ortaya konan davranış ve tavırlara daha çok dikkat edilmesini de gerektireceği konuyla ilgili kaynaklarda belirtilmektedir. Bu da, arzulanan duygusal emeği istenilen düzeyde gösterebilmek amacıyla daha fazla gayret gerektirebilecektir. Çalışanların müşterilerle kurdukları etkileşim kısa süreli olduğu için, duygusal emek davranışlarını göstermek için fazladan bir çaba göstermelerine gerek kalmamaktadır. Ancak, öğretmenlik, avukatlık, doktorluk, psikolojik danışmanlık gibi mesleklerde hizmeti alanlarla kurulan etkileşimin süresinin çok daha uzun olması gerekmektedir. Bu nedenle, hizmet alanlara samimiyet duygusunu yansıtmak ve işi hakkıyla yapabilmek için bu tür meslekte çalışan kişilerin duygusal emek davranışlarında daha titiz davranması gerekecektir (Özgen, 2010).

Örgütlerde ortaya konan duygusal emek davranışları; farklılaştırıcı (negatif), bütünleyici (pozitif) ve maskeleyici (nötr) olmak üzere üç şekilde incelenmektedir. Negatif duygular, müşterilere olumsuz davranarak onları sindirmeyi hedeflerken; pozitif duygular, müşterilerle çalışmaları karşılıklı olumlu duygularla bağlanmalarını sağlarken; Duygusal emek davranışlarını sergileme açısından nötrlük, tarafsızlık anlamına gelmektedir (Wharton ve Erickson, 1993). İşyerlerinde karşı tarafa geçirilmesi gereken duygusal emek ifadelerinin çeşitli olması, müşterilere karşı gösterilmesi gereken duyguların da farklılaşmasına neden olacaktır. İş görenlerin çok çeşitli duygusal emek davranışlarını sergilemede bulunmak durumunda kaldıkları zaman duygusal emek davranışları da artmasına neden olabilmektedir (Morris ve Feldman, 1996). Mesela öğretmenlik mesleğinde, öğretmen görev sırasında işi gereği öğrencileriyle etkili iletişim kurmak ve öğrencilerine karşı güven sağlamak için olumlu duygular sergilemesi gerekirken; öğrencilere ayrımcılık yapmamak ve adil davranmak için nötr davranışlar göstermesi gerekebilmektedir (Özgen, 2010). Duygusal emek davranışlarının sergilenmesindeki çeşitlilik düzeyi iş görenlerin yüzeysel davranışlara daha çok başvurabileceğini de beraberinde getireceği belirtilmektedir. Bir iş ne kadar çok çeşitli duygu gösterimleri gerektiriyorsa, iş görenlerin daha çok duygu çeşitliliğine ihtiyaç duymalarını beraberinde getirmektedir. Bu da duygusal emek sarf etme oranlarını da artırmaktadır (Basım ve Beğenirbaş, 2012).

Çalışanların müşterilere karşı gösterdikleri duygusal emek davranışlarından bazıları (yüzeysel davranış) müşteriler üzerinde olumlu etkileri bırakırken, bazıları da (derinlemesine ve samimi davranış) olumlu etki bırakmaktadır. Bu da hizmet sektöründeki işletmelerin varlığını sağlıklı bir şekilde devam ettirmesi açısından önemlidir. Çalışanların kendini işe vermemesi, işi benimsememesi, kendini geçici görmesi gibi nedenlerden dolayı, işin gerektirdiği davranışları ile kendi içinden gelen davranışların çelişmesi veya örtüşmemesi nedeniyle zamanla kendilerinin tükenmiş hissetme, duyarsızlaşma; yani tükenmişlik duygusu yaşama ihtimalleri artmaktadır. Bu da bir işletmenin geleceği açısından hayati derecede mühimdir. Hayatta insanların hem kendi çalışma hayatı hem de örgüt/işletme/kurum açısından sevdiği işi yapması gerekmektedir. İnsan sevdiği işi yaparsa, hizmet alanlara karşı samimi davranabilir.

1.1.Araştırmanın Amacı

Yapılan araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ve duygusal emek düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre değişimi belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda araştırmada aşağıdaki alt problemlere cevap aranmıştır:

1. Öğretmenlerin duygusal emekleri hangi düzeydedir?
2. Cinsiyet değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri anlamlı farklılık göstermekte midir?
3. Mesleki kıdem değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri anlamlı farklılık göstermekte midir?
4. Öğrenim durumu değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri anlamlı farklılık göstermekte midir?

5. Okuldaki çalışma süresi değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri anlamlı farklılık göstermekte midir?

2. YÖNTEM

2.1. Model

Yapılan araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ve duygusal emek düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre değişimi belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla yapılan araştırmada, tarama modeli tercih edilmiştir. Tarama modeli, bir konuya yönelik katılımcıların görüşlerinin ya da beceri, yetenek, tutum, ilgi, vb. özelliklerinin belirlendiği ve genellikle diğer araştırma türlerine göre daha büyük örneklem üzerinde yapılan araştırmalardır (Özdemir, 2018).

2.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini ilkokullarda görev yapan sınıf öğretmenleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise evrende yer alan öğretmenler arasından “Kolayda Örneklem” yöntemi ile belirlenmiş olan 318 gönüllü öğretmen oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleminde yer alan öğretmenlerin %52,5’i kadın ve %47,5’i erkek; %21,7’si 1-5, %15,7’si 6-10, %27,4’ü 11-15, %18,2’si 16-20 ve %17’si ise 21 ve üzeri mesleki kıdeme; %67,6’sı lisans ve %32,4’ü lisansüstü eğitim mezunu; %16,7’si mevcut okulda 5 yıl ve altında, %38,4’ü 6-10 yıl, %45’i ise 11 yıl ve üzeri yıl çalışmaktadır.

2.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada, öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini saptamak için Diefendorff, Croyle ve Gosserand’ın (2005) geliştirdiği, Basım ve Beğenirbaş’ın (2012) Türkçeye uyarladığı “Duygusal Emek Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek 3 alt boyut ve 13 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte 6 madde (1-6 arası) yüzeysel rol yapma, 4 madde (7-10 arası) derinden rol yapma ve 3 madde (11-13 arası) doğal duygular ile ilgilidir. Ölçek beşli likert tipindedir. Ölçek maddeleri (1) Hiçbir Zaman, (2) Çok Nadir, (3) Bazen, (4) Çoğu Zaman, (5) Her Zaman şeklinde derecelendirilmiştir. Basım ve Beğenirbaş’ın (2012) Türkçeye uyarlama sürecinde ölçeğin cronbach alfa iç tutarlık katsayısı “,80” olarak hesaplanırken yapılan araştırmada “,93” olarak hesaplanmıştır. Cronbach’s Alfa katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği “,80 < 1,00” olduğunda ölçek yüksek derecede güvenilir” olarak değerlendirilmektedir (Kalaycı, 2017).

2.4. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmanın verileri online platformlar aracılığı ile toplanarak SPSS 25 paket programına işlenerek analiz edilmiştir. Analiz işlemleri yapılırken ilk aşamada verilerin normalliğine bakılmıştır. Normallik için ölçek verilerinin basıklık ve çarpıklık katsayı değerleri hesaplanmıştır. Hesaplamalar sonucunda basıklık ve çarpıklık katsayı değerlerinin “+1,5” ile “1,5” aralığında olduğu belirlenmiştir. Hesaplanan bu değerlere göre verilerin normal dağılım gösterdiği (Tabachnick ve Fidell, 2013) kabul edilmiştir. Verilerin normal dağılım göstermesinden dolayı verilerin analizinde “Bağımsız Örneklem t-Testi” ve “ANOVA” gibi parametrik testlerden yararlanılmıştır.

3.BULGULAR

3.1. Birinci Alt Probleme Ait Bulgular

Araştırmanın “Öğretmenlerin duygusal emekleri hangi düzeydedir?” problemi için yapılan analizler neticesinde erişilen bulgular aşağıda sunulmuştur:

Tablo 1. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyine ilişkin veriler

Boyutlar	\bar{x}	SS
Yüzeysel Rol Yapma	3,45	,793
Derinden Rol Yapma	3,36	,777
Doğal Duygular	3,15	,853
Duygusal Emek Genel	3,35	,725

Tablo 1 incelendiğinde öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin duygusal emek ölçeğinin “Yüzeysel Rol Yapma” alt boyutunda “Çoğu Zaman” (Ort.=3,45), “Derinden Rol Yapma” alt boyutunda “Bazen” (Ort.=3,36), “Doğal Duygular” alt boyutunda “Bazen” (Ort.=3,15) düzeyinde olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca öğretmenlerin duygusal emek puanlarının genel ortalamasının “Bazen” (Ort.=3,35) düzeyinde olduğu da anlaşılmaktadır.

3.2. İkinci Alt Probleme Ait Bulgular

Araştırmanın “Cinsiyet değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri anlamlı farklılık göstermekte midir?” problemi için yapılan analizler neticesinde erişilen bulgular aşağıda sunulmuştur:

Tablo 2. Cinsiyet değişkenine ait analiz verileri

Boyutlar	Cinsiyet	n	\bar{x}	SS	Sh $_{\bar{x}}$	t Testi		
						t	Sd	p
Yüzeysel Rol Yapma	Kadın	167	3,71	,806	,062	6,630	316	,00
	Erkek	151	3,16	,670	,054			
Derinden Rol Yapma	Kadın	167	3,65	,802	,062	7,823	316	,00
	Erkek	151	3,03	,602	,049			
Doğal Duygular	Kadın	167	3,27	,928	,071	2,770	316	,00
	Erkek	151	3,01	,740	,060			
Duygusal Emek Genel	Kadın	167	3,59	,763	,059	6,717	316	,00
	Erkek	151	3,09	,575	,046			

Tablo 2’de öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir biçimde farklılık gösterip göstermediğini saptamak üzere yapılan Bağımsız Örneklem t-Testi verileri görülmektedir. Ölçeğin “Yüzeysel Rol Yapma” ($t= 6,630$; $p=,00$), “Derinden Rol Yapma” ($t= 7,823$; $p=,00$), “Doğal Duygular” ($t= 2,770$; $p=,00$) alt boyutlarında ve ölçeğin genelinde ($t = 6,717$; $p=,00$) anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<,05$). Belirlenen anlamlı farklılığın tüm boyutlarda

kadın öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin erkek öğretmenlere göre yüksek olmasından dolayı kadın öğretmenler lehine olduğu görülmektedir.

3.3. Üçüncü Alt Probleme Ait Bulgular

Araştırmanın “Mesleki kıdem değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri anlamlı farklılık göstermekte midir?” problemi için yapılan analizler neticesinde erişilen bulgular aşağıda sunulmuştur:

Tablo 3. Mesleki kıdem değişkenine ait analiz verileri

Boyutlar	Mesleki Kıdem	f \bar{x} ve SS Değerleri				ANOVA Verileri				
		n	\bar{X}	Ss	$Sh_{\bar{x}}$	Var. K.	KT	KO	F	p
Yüzeysel Rol Yapma	1. 1-5	69	3,13	,937	,112	G.Arası	12,191	3,048	5,088	,00
	2. 6-10	50	3,35	,821	,116	G. İçi	187,471	,599		
	3. 11-15	87	3,52	,706	,075	Toplam	199,661			
	4. 16-20	58	3,55	,835	,109					
	5. 21 ve üstü	54	3,70	,473	,064					
	Toplam	318	3,45	,793	,044					
Derinden Rol Yapma	1. 1-5	69	3,39	,766	,092	G.Arası	8,310	2,078	3,546	,00
	2. 6-10	50	2,99	,844	,119	G. İçi	183,375	,586		
	3. 11-15	87	3,44	,755	,081	Toplam	191,686			
	4. 16-20	58	3,41	,792	,104					
	5. 21 ve üstü	54	3,47	,667	,090					
	Toplam	318	3,36	,777	,043					
Doğal Duygular	1. 1-5	69	2,97	,896	,107	G.Arası	16,132	4,033	5,881	,00
	2. 6-10	50	2,74	,858	,121	G. İçi	214,651	,686		
	3. 11-15	87	3,30	,768	,082	Toplam	230,783			
	4. 16-20	58	3,33	,913	,119					
	5. 21 ve üstü	54	3,33	,694	,094					
	Toplam	318	3,15	,853	,047					
Duygusal Emek Genel	1. 1-5	69	3,17	,830	,099	G.Arası	8,905	2,226	4,415	,00
	2. 6-10	50	3,10	,745	,105	G. İçi	157,830	,504		
	3. 11-15	87	3,45	,651	,069	Toplam	166,735			
	4. 16-20	58	3,46	,770	,101					
	5. 21 ve üstü	54	3,54	,503	,068					
	Toplam	318	3,35	,725	,040					

Tablo 3’te öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir biçimde farklılık gösterip göstermediğini saptamak üzere yapılan ANOVA verileri görülmektedir. Ölçeğin “Yüzeysel Rol Yapma” (F= 5,088; p=,00), “Derinden Rol Yapma” (F= 3,546; p=,00), “Doğal Duygular” (F= 5,881; p=,00) alt boyutlarında ve ölçeğin genelinde (F= 4,415; p=,00) anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (p<,05). Belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Tukey HSD testi yapılmıştır. Test sonucunda “Yüzeysel Rol Yapma” alt boyutunda anlamlı farklılığın;

- 1-5 ile 11-15 yıl arası,
- 1-5 ile 16-20 yıl arası,

- 1-5 ile 21 yıl ve üzeri yıl mesleki kıdeme sahip öğretmenler arasında olduğu belirlenmiştir.
“Derinden Rol Yapma” alt boyutunda anlamlı farklılığın;
- 1-5 ile 6-10 yıl arası,
- 6-10 ile 11-15 yıl arası,
- 6-10 ile 16-20 yıl arası,
- 6-10 ile 21 yıl ve üzeri yıl mesleki kıdeme sahip öğretmenler arasında olduğu belirlenmiştir.
“Doğal Duygular” alt boyutunda anlamlı farklılığın;
- 6-10 ile 11-15 yıl arası,
- 6-10 ile 16-20 yıl arası,
- 6-10 ile 21 yıl ve üzeri yıl mesleki kıdeme sahip öğretmenler arasında olduğu belirlenmiştir.
Ölçeğin genelinde anlamlı farklılığın;
- 1-5 ile 21 yıl ve üzeri,
- 6-10 ile 11-15 yıl arası,
- 6-10 ile 21 yıl ve üzeri yıl mesleki kıdeme sahip öğretmenler arasında olduğu belirlenmiştir.

3.4. Dördüncü Alt Probleme Ait Bulgular

Araştırmanın “Öğrenim durumu değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri anlamlı farklılık göstermekte midir?” problemi için yapılan analizler neticesinde erişilen bulgular aşağıda sunulmuştur:

Tablo 4. Öğrenim durumu değişkenine ait analiz verileri

Boyutlar	Cinsiyet	n	\bar{x}	SS	Sh $_{\bar{x}}$	t Testi		
						t	Sd	p
Yüzeysel Rol Yapma	Lisans	215	3,61	,797	,054	5,725	316	,00
	Lisansüstü	103	3,10	,661	,065			
Derinden Rol Yapma	Lisans	215	3,51	,808	,055	5,521	316	,00
	Lisansüstü	103	3,06	,608	,059			
Doğal Duygular	Lisans	215	3,21	,871	,059	1,767	316	,07
	Lisansüstü	103	3,03	,803	,079			
Duygusal Emek Genel	Lisans	215	3,49	,741	,050	5,007	316	,00
	Lisansüstü	103	3,07	,601	,059			

Tablo 4’te öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir biçimde farklılık gösterip göstermediğini saptamak üzere yapılan Bağımsız Örneklem t-Testi verileri görülmektedir. Ölçeğin “Yüzeysel Rol Yapma” ($t= 5,725$; $p=,00$), “Derinden Rol Yapma” ($t= 5,521$; $p=,00$), “Doğal Duygular” ($t= 1,767$; $p=,00$) alt boyutlarında ve ölçeğin genelinde ($t= 5,007$; $p=,00$) anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<,05$). Belirlenen anlamlı farklılığın tüm boyutlarda lisans öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin lisansüstü eğitim mezunu öğretmenlere göre yüksek olmasından dolayı lisans mezunu öğretmenler lehine olduğu görülmektedir.

3.5. Beşinci Alt Probleme Ait Bulgular

Araştırmanın “Okuldaki çalışma süresi değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri anlamlı farklılık göstermekte midir?” problemi için yapılan analizler neticesinde erişilen bulgular aşağıda sunulmuştur:

Tablo 5. Çalışma süresi değişkenine ait analiz verileri

Boyutlar	Çalışma Süresi	f \bar{X} ve SS Değerleri				ANOVA Verileri				
		n	\bar{X}	Ss	$Sh_{\bar{x}}$	Var. K.	KT	KO	F	p
Yüzeysel Rol Yapma	1. 5 yıl ve altı	53	2,92	,778	,106	G.Arası	18,093	9,046	15,695	,00 1-2 1-3
	2. 6-10	122	3,60	,649	,058	G. İçi	181,568	,576		
	3. 11 yıl ve +	143	3,51	,835	,069	Toplam	199,661			
	Toplam	318	3,45	,793	,044					
Derinden Rol Yapma	1. 5 yıl ve altı	53	2,88	,692	,095	G.Arası	16,000	8,000	14,344	,00 1-2 1-3
	2. 6-10	122	3,54	,639	,057	G. İçi	175,686	,558		
	3. 11 yıl ve +	143	3,39	,844	,070	Toplam	191,686			
	Toplam	318	3,36	,777	,043					
Doğal Duygular	1. 5 yıl ve altı	53	2,88	,915	,125	G.Arası	4,877	2,438	3,400	,03 1-2
	2. 6-10	122	3,24	,693	,062	G. İçi	225,906	,717		
	3. 11 yıl ve +	143	3,17	,935	,078	Toplam	230,783			
	Toplam	318	3,15	,853	,047					
Duygusal Emek Genel	1. 5 yıl ve altı	53	2,90	,709	,097	G.Arası	13,650	6,825	14,043	,00 1-2 1-3
	2. 6-10	122	3,50	,561	,050	G. İçi	153,085	,486		
	3. 11 yıl ve +	143	3,40	,790	,066	Toplam	166,735			
	Toplam	318	3,35	,725	,040					

Tablo 5'te öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin okulda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir biçimde farklılık gösterip göstermediğini saptamak üzere yapılan ANOVA verileri görülmektedir. Ölçeğin “Yüzeysel Rol Yapma” ($F= 15,695$; $p=,00$), “Derinden Rol Yapma” ($F= 14,344$; $p=,00$), “Doğal Duygular” ($F= 3,400$; $p=,03$) alt boyutlarında ve ölçeğin genelinde ($F= 14,043$; $p=,00$) anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<,05$). Belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Tukey HSD testi yapılmıştır. Test sonucunda “Yüzeysel Rol Yapma” alt boyutunda anlamlı farklılığın çalışma süresi;

- 5 yıl altı ile 6-10 yıl arası,
 - 5 yıl altı ile 11 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip öğretmenler arasında olduğu belirlenmiştir.
- “Derinden Rol Yapma” alt boyutunda anlamlı farklılığın;
- 5 yıl altı çalışma süresine sahip öğretmenler ile 6-10 yıl arası,
 - 5 yıl altı çalışma süresine sahip öğretmenler ile 11 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip öğretmenler arasında olduğu belirlenmiştir.
- “Doğal Duygular” alt boyutunda anlamlı farklılığın çalışma süresi;
- 5 yıl altı ile 6-10 yıl arası çalışma süresine sahip öğretmenler arasında olduğu belirlenmiştir.
- Ölçeğin genelinde anlamlı farklılığın;
- 5 yıl altı ile 6-10 yıl arası,
 - 5 yıl altı ile 11 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip öğretmenler arasında olduğu belirlenmiştir.

4. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin duygusal emek ölçeğinin “Yüzeysel Rol Yapma” alt boyutunda “Çoğu Zaman”, “Derinden Rol Yapma” alt boyutunda “Bazen”, “Doğal Duygular” alt boyutunda “Bazen” düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca öğretmenlerin duygusal

emek puanlarının genel ortalamasının ise “Bazen” düzeyinde olduğu da belirlenmiştir. Bu sonuca göre öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin orta düzeyde olduğu söylenebilir. Benzer şekilde Akbaş (2016), Aytekin (2020), Dağ (2021), Ergün ve Argon (2017), Göç (2017), Ertürk, Keskinlikçi-Kara ve Zafer-Güneş (2016) yaptıkları araştırmada öğretmenlerin duygusal emek davranış düzeylerinin orta düzeyde olduğunu belirlemiştir.

Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Belirlenen anlamlı farklılığın tüm boyutlarda kadın öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin erkek öğretmenlere göre yüksek olmasından dolayı kadın öğretmenler lehine olduğu saptanmıştır. Saptanan bu sonuç cinsiyet değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin birbirine benzemediği şekilde değerlendirilebilir. Ayrıca cinsiyet değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin anlamlı farklılık gösterdiğine ilişkin sonuç, cinsiyetin öğretmenlerin duygusal emek düzeylerine etki ettiği şeklinde de değerlendirilebilir. Benzer şekilde Ceylan (2017), Cingöz (2018), Çiçeklioğlu ve Taşlıyan (2019) ile Dağ (2021) yaptıkları araştırmalarda öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin mesleki kıdeme göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Belirlenen bu sonuç mesleki kıdeme göre öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin birbirine benzemediği şekilde değerlendirilebilir. Ayrıca mesleki kıdem değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin anlamlı farklılık gösterdiğine ilişkin sonuç, mesleki kıdemin öğretmenlerin duygusal emek düzeylerine etki ettiği şeklinde de değerlendirilebilir.

Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin mevcut görev yapılan okulda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Belirlenen bu sonuç mevcut görev yapılan okulda çalışma süresi değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin birbirine benzemediği şekilde değerlendirilebilir. Ayrıca mevcut görev yapılan okulda çalışma süresi değişkenine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin anlamlı farklılık gösterdiğine ilişkin sonuç, mevcut görev yapılan okulda çalışma süresinin öğretmenlerin duygusal emek düzeylerine etki ettiği şeklinde de değerlendirilebilir. Benzer şekilde Aytekin (2020) araştırmasında çalışma süresine göre öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmiştir.

Araştırmanın sonuçları dikkate alınarak şu önerilerde bulunmuştur:

- Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri orta seviyede çıkmıştır. Duygusal emek harcayarak çalışanlara duygusal emek ve duyguların yönetimi üzerinde bilgilendirme yapılmalıdır.
- İş süreçlerinde duyguların sergilenmesi sırasında baskı kurulmamalı; çalışanların bu noktada olası duygusal çelişkilerini azaltıcı yönde davranılmalıdır.
- Yapılan araştırma, kamu okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini belirlemeye ilişkin bulgularla sınırlıdır. Özel okullarda görev yapan öğretmenlerin dahil edildiği benzer çalışmalar yapılarak öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri karşılaştırılabilir.

KAYNAKÇA

- Akbaş, A. (2016). Öğretmenlerin Örgütsel Politika Algıları İle Duygusal Emek Düzeyleri Arasındaki İlişki. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun otel çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(12), 1-17.
- Aytekin, M. (2020). Öğretmenlerin duygusal emeği ile örgütsel özdeşleşmeleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek lisans tezi, Uşak Üniversitesi, Uşak.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Ceylan, A. K. (2017). Öğretmenlerin Duygusal Emeklerinin Sosyo-Demografik Değişkenler Yönünden Özellikleri: Batman İli Araştırması. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 7(2), 122-132.
- Cingöz, E. (2018). Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışları İle Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir
- Çiçeklioğlu, H. VE Taşlıyan, M. (2019). Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeylerinin Vatandaşlık Davranışlarına Olan Etkisi. *Business & Management Studies An International Journal*, 7(5), 3000 - 3026.
- Dağ, Z. (2021). Öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile etkili okula yönelik algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Ergün, E. ve Argon, T. (2017). Öğretmenlerin eğitime inanma düzeyleri ve duygusal emek davranışları arasındaki ilişki. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(53), 556- 566.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147- 160.
- Ertürk, A., Keskinliç-Kara, S. B. ve Zafer-Güneş, D. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Göç, A. (2017). Okul yöneticilerinin duygusal emek ve iş doyumunu arasındaki ilişkiye dair bir inceleme. Yüksek lisans tezi, On Sekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale..
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Hochschild, A. R. (2010). The managed heart: Commercialization of human feeling. *The Production of Reality: Essays and Readings on Social Interaction*, 320-336.
- Kalaycı, Ş. (2017). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Dinamik Akademi Yayınları.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Özdemir, M. (2018). *Eğitim yönetimi: Alanın temelleri ve çağdaş yönelimler*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Özgen, I. (2010). *Turizm işletmelerinde duygusal emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Payne, J. (2006). *What's wrong with emotional labour?* SKOPE Research Paper 65, Oxford/Coventry: University of Oxford/University of Warwick
- Tabachnick, B.G., & Fidell, L.S. (2013). *Using multivariate statistics*. (6. edition). Pearson Education.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18, 457-486.
- Wong, J. Y., & Wang, C. H. (2009). Emotional Labor of The Tour Leaders: An Exploratory Study. *Tourism Management*, 30(2), 249-259.