

TC.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANA BİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ, TEFTİŞİ, PLANLAMASI VE EKONOMİSİ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**DEVLET OKULLARINDA ÇALIŞAN ORTAOKUL VE LİSE ÖĞRETMENLERİNDE
DUYGUSAL EMEK**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Cansu Merve DOĞAN

Danışman: Doç. Dr. Süleyman KARATAŞ

Antalya,2021

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım eserlerin kaynakçalardan gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserleri her kullanışında alıntı yaparak yararlandığımı belirtir; bunu onurumla doğrularım. Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

.../.../2021

Cansu Merve DOĞAN

İmzası

İMZA ONAY SAYFASI

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Cansu Merve DOĞAN'ın bu çalışması 28/06/2021 tarihinde jürimiz tarafından Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Tezli Yüksek Lisans Programında **Yüksek Lisans Tezi** olarak oy birliği/oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

İmza

Başkan : Doç. Dr. Ramazan GÖK

Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü

.....

Üye : Doç. Dr. Mehmet TEYFUR

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü

.....

Üye (Danışman) : Doç. Dr. Süleyman KARATAŞ

Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü

.....

YÜKSEK LİSANS/ DOKTORA TEZİNİN/ DÖNEM PROJESİNİN ADI:
DEVLET OKULLARINDA ÇALIŞAN ORTAOKUL VE LİSE ÖĞRETMENLERİNDE
DUYGUSAL EMEK

ONAY: Bu tez, Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulunun tarihli vesayılı kararıyla kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Cengiz TOKER

Enstitü Müdürü

TEŞEKKÜR

Tez çalışmam süresince akademik bilgisi, pozitif tutum ve yönlendirmeleriyle bana yol gösteren kıymetli hocam Sayın Doç. Dr. Süleyman KARATAŞ hocama teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmama gönüllü katılım sağlayan ve katılımcılara ulaşmamda yardımcı olan öğretmen arkadaşlarıma, yüksek lisans eğitimim boyunca desteklerini eksik etmeyen ve hep yanımda olan canım annem Fatma ÇETİN ve babam Mubin KURT, biricik kız kardeşim Ayyüce KURT ve bu süreçte bana moral kaynağı olan sevgili eşim Yusuf DOĞAN'a teşekkür ederim.

Haziran, 2021

Cansu Merve DOĞAN

ÖZET

DEVLET OKULLARINDA ÇALIŞAN ORTAOKUL VE LİSE ÖĞRETMENLERİNDE DUYGUSAL EMEK

DOĞAN, Cansu Merve

Yüksek Lisans Tezi/ Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı/ Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Programı

Danışman: Doç. Dr. Süleyman KARATAŞ

Haziran, 2021, vii + 52 Sayfa

Bu araştırmanın amacı devlet okullarında çalışan ortaokul ve lise öğretmenlerinin duygusal emek düzeylerini belirlemektir. Bu çalışmada bir nicel araştırma yöntemi olan tarama deseni kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Muş il merkezindeki devlet okullarında çalışan ortaokul ve lise öğretmenleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise 2020-2021 eğitim öğretim yılları arasında il merkez ortaokul ve liselerde görev yapan 302 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Anket yöntemi ile elde edilen veriler SPSS 25.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Veriler frekans, ortalama, standart sapma, t-testi, ANOVA analizi olmak üzere istatistiksel tekniklerle analiz edilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda bireylerin duygusal emek düzeyleri ve alt boyutları ile cinsiyet ve medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık görülmemişken, mesleki çalışma yılları, yaş ve öğrenim düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Elde edilen bulgulara göre öğretmenler, sırası ile en yüksek doğal davranış, sonrasında derinden davranış ve en az yüzeysel davranış sergilemektedirler. Duygusal emek düzeyleri ile derinden rol yapma davranışı orta düzeyde belirlenmiştir. Ortaokul ve lise kademelerinde çalışan öğretmenlerin derinden rol yapma ve doğal davranış boyutlarında anlamlı bir farklılık yoktur. Ancak ortaokul kademelerinde çalışan öğretmenlerin sarf ettikleri duygusal emek düzeyi ve yüzeysel rol yapma davranışında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu araştırmanın sonucuna göre, ortaokul ve lise öğretmenleri mesleklerini icra ederken duygusal emek sarf etmekte ve duygusal emek düzeylerini bazı demografik özellikleri ve görev yaptıkları okul kademeleri etkilediği görülmektedir.

Anahtar kelimeler: *Duygusal Emek, Ortaokul, Lise, Öğretmen, Devlet Okulu*

ABSTRACT

EMOTIONAL LABOUR IN SECONDARY AND HIGH SCHOOL TEACHERS WORKING IN PUBLIC SCHOOLS

DOĞAN, Cansu Merve

Master Thesis / Department of Educational Sciences / Educational Administration, Inspection,
Planning and Economics Program

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Süleyman KARATAŞ

June 2021, vii + 52 Pages

The aim of this study is to determine the emotional labour levels of secondary and high school teachers working in public schools. Quantitative research method has been used in this study. The population of the study consists of secondary and high school teachers working in public schools in the city centre of Muş. The sample of the study consists of 302 teachers working in secondary schools and high schools during the academic years of 2020-2021 in province. Emotional labour scale has been used as data collection tool in the study. The data obtained by the survey method have been analysed with the SPSS 25.0 package program. The data have been analysed by statistical techniques including frequency, average, standard deviation, t-test, ANOVA analysis. As a result of the research, no significant difference has been found between the emotional labour levels and sub-dimensions of the individuals as well as their gender and marital status, while significant differences have been found between years of seniority, age and education levels. According to the findings, teachers exhibit the highest genuine emotions, then deep acting and the least surface acting, respectively. Emotional labour levels and deep acting behavior have been determined at a medium level. There is no significant difference in the dimensions of deep acting and natural behavior of teachers working at secondary and high school levels. However, significant differences have been found in the emotional labour level and superficial acting behavior of the teachers working in secondary school levels. According to the results of this study, it is seen that secondary school and high school teachers perform emotional labour while doing their duties, and some demographic characteristics and the schools they work in affect their emotional labour levels.

Keywords: *Emotional Labour, Secondary School, High School, Teacher, Public School*

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT	iii
TABLolar.....	vii
RESİMLER.....	viii
BÖLÜM I	1
GİRİŞ	1
1.1. Problem Durumu	1
1.2. Araştırmanın Amacı ve Problemleri	5
1.3. Araştırmanın Önemi.....	5
1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	6
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	6
BÖLÜM II.....	7
KURAMSAL ÇERÇEVE İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	7
2.1. Duygusal Emek Kavramı	7
2.2. Duygusal Emegin Öncülleri	8
2.2.1. Cinsiyet	8
2.2.2. Yaş	8
2.2.3. Duygulanım	8
2.2.4. Otonomi	9
2.2.5. Sosyal destek	9
2.3. Duygusal Emek Modelleri	9
2.3.1. Hochschild Yaklaşımı	9
2.3.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı.....	11
2.3.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı	12

2.3.4. Grandey Yaklaşımı	15
2.4. Duygusal Emeğin Boyutları	18
2.4.1. Yüzeysel Rol Yapma	18
2.4.2. Derinden rol yapma	19
2.4.3. Doğal davranış	20
2.5. Duygusal Emeğin Olumlu ve Olumsuz Etkileri	21
2.5.1. Olumlu Etkileri	21
2.5.2. Olumsuz Etkileri	22
BÖLÜM III	23
YÖNTEM	23
3.1. Araştırma Modeli	23
3.2. Evren ve Örneklem	23
3.3. Veri Toplama Araçları	26
3.3.1. Duygusal Emek Ölçeği	26
3.4. Veri Toplama Süreci	27
3.5. Veri Analizi	28
BÖLÜM IV.....	29
BULGULAR.....	29
4.1. Birinci Alt Probleme Ait Bulgular	29
4.1.1. Cinsiyete Değişkenine İlişkin Bulgular	29
4.1.2. Medeni Durum Değişkenine İlişkin Bulgular	30
4.1.3. Meslek Yılı Değişkenine Ait Bulgular	30
4.1.4. Yaş Değişkenine Ait Bulgular	31
4.1.5. Öğrenim Düzeyi Değişkenine Ait Bulgular	32
4.2. İkinci Alt Probleme Ait Bulgular	33
4.3. Üçüncü Alt Probleme Ait Bulgular	34
BÖLÜM V	35

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER	35
5.1. Sonuç ve tartışma.....	35
5.2.1. İleriye Dönük Araştırmalara İlişkin Öneriler	39
5.2.2. Uygulamaya Dönük Öneriler	39
KAYNAKÇA.....	40
EKLER.....	43
EK-1 MEB İzin Belgesi.....	43
EK-2 Duygusal Emek Ölçeği Kullanım İzni	44
EK-3 Duygusal Emek Ölçeği.....	45
ÖZGEÇMİŞ	50
İNTİHAL RAPORU	51
BİLDİRİM.....	52

TABLÖLAR

Tablo 3.1. Öğretmenlerin Demografik Özelliklerinin Dağılımlarının İncelenmesi	23
Tablo 3.2. Ölçeğin Güvenirlik Analizi.....	27
Tablo 4.1. Öğretmenlerin Cinsiyetine Göre Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırılması.....	29
Tablo 4.2. Medeni Duruma Göre Öğretmenlerin Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının T-Test Analizi	30
Tablo 4.3. Öğretmenlerin Meslekte Çalışma Yılına Göre Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırılması	30
Tablo 4.4. Öğretmenlerin Yaş Dağılımına Göre Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırılması.....	31
Tablo 4.5. Öğretmenlerin Öğrenim Düzeyine Göre Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının ANOVA Analizi	32
Tablo 4.6. Öğretmenlerin Duygusal Emek Alt Boyutlarına Yönelik Betimsel Bulgular	33
Tablo 4.7. Çalışılan Eğitim Kurumuna Göre Öğretmenlerin Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırılması	34

RESİMLER

Resim 2.1. Duygusal Emek Boyutlarının Birbiri ile Olan İlişkisi (Morris ve Feldman, 1996, s. 993).	13
Resim 2.2. Duygusal Emegin Öncülleri ve Sonuçları (Morris Ve Feldman, 1996, s. 996).....	14
Resim 2.3. Duygu Düzenlemesinin Kavramsal Çerçevesi (Grandey, 2000, s. 101)	17
Resim 2.4. Duygusal Emek Yaklaşımlarının Karşılaştırılması (Savaş, 2012).....	18



BÖLÜM I

GİRİŞ

Bu bölümde kuramsal bilgiler, araştırmanın problem durumu ve alt problemleri, araştırmanın amacı, önemi, varsayımları, sınırlılıkları ve tanımları yer almaktadır.

1.1. Problem Durumu

21. yüzyılda hizmet sektörü üretim sektörünün önüne geçmiş ve önem kazanmıştır. Kaliteli bir hizmet için, kaliteli bir etkileşim esastır. Bu yüzden kurumlar, çalışanlar ile müşteriler arasındaki etkileşimlerin etkililiği için daha ihtiyatlı adımlar atmaya başlamıştır. Hizmet sektöründe (bankacılık, hava yolları, sağlık, turizm, vb.) her kurumun kendi amaçları doğrultusunda belirlediği farklı duygu gösterim kuralları mevcuttur. Bu farklılıklardan dolayı, her sektör kendi duygu kültürünü oluşturur. Çalışanlar duygu yönetimlerini her ne kadar kendi kurumlarının kültür ve amaçlarına göre uyarlamak zorunda olsalar da her sektörün ortak paydası pozitif bir çalışan müşteri etkileşimidir (Pala & Sürgevil, 2016).

Müşteri memnuniyeti hizmet sektöründeki tüm kurumlar için elzemdir. Çelik ve Turunç'a göre (2011) duygular sunulan hizmetin bir parçasıdır. Çalışanlar gösterilmesi gereken davranışları ancak doğru duygular ile sergiledikleri zaman, müşteri etkileşiminden beklenen verim alınabilmektedir (Oral & Köse, 2011). Bu yüzden çalışanlar yüz yüze iletişim kurarken, duygu ve davranışlarını ne kadar pozitif ve kurum amaçlarına uygun hale getirirlerse, sektör içinde yaratılan kurum imajı o kadar iyi olacaktır (Basım & Beğenirbaş, 2012).

Bu tutum, kurumlar arası rekabeti de beraberinde getirmektedir (Basım & Beğenirbaş, 2012). Kurumların birbiri ile olan rekabeti, çalışanların duygu ve davranışları üzerindeki kontrolü artırmış böylelikle duygusal emek kavramı ortaya çıkmıştır (Oğuz & Özkul, 2016). Duygusal emek olgusunu ilk kez kavram olarak ele alan Hochschild (1983), belirli bir ücret karşılığında çalışanların duygularının, kurumun amaçları ve beklentileri doğrultusunda yönetilmesi şeklinde tanımlamıştır.

Duygusal emek olgusu, parçası olduğu mesleklerin her birinde farklı bir düzeyde gözlemlenmektedir. Hochschild (1983, s.147) yüksek düzeyde duygusal emek yaşanan mesleklerin 3 temel özelliğinden bahsetmiştir; yüz yüze ve sık etkileşime girme, karşı taraf üzerinde kurum tarafından istenen duyguyu oluşturma, kurumların çalışanların girdiğı etkileşimi yönetmesi ve kontrol altında tutmasıdır.

Verilen hizmet sırasında duygusal emeğin olup olmadığını belirlemek için, bir çok araştırmanın ortak sonucunda ortaya konulan bir takım kriterler bulunmaktadır. Bunlar kurum tarafından sergilenmesi beklenen duygu gösterimleri, bu duygu gösterimlerinin yapılan işin doğasında olan bir unsur olmaması, yapılan iş karşılığında hizmet sağlayıcıya bir bedel ödenmesi, kurumların, çalışanların hizmet sırasında sergilemiş olduğu duygu gösterimleri sonucunda kar elde etmesidir (Güngör Delen, 2017, s.43).

Duygusal emek sarf edilen meslekler genel olarak 3 ayrı kategori altında incelenebilmektedir. Yapılan işin doğası gereği duygu barındıran meslekler; hemşireler, polisler, kurtarma ekipleri, itfaiye, çağrı merkezi çalışanları, öğretmenler, vb. şeklinde örneklendirilebilir. Bu kategorideki mesleklerin ortak özellikleri genel olarak kamu hizmetlerine bağlı olmalarıdır. Her ne kadar işin doğası gereği duygu barındırsalar da mesleki kriterler gereği belirli duygu gösterim kuralları mevcuttur. Çalışanlar hem kendi duygularını hem de başkalarının duygularını yönetmek ve kontrol altında tutmak durumundadır. Mesleğin gerekliliğinden kaynaklı duygusal gösterimlerin sergilendiğı meslekler; hakimler, avukatlar, adliye çalışanları, icra memurları, vb. Bu kategoride değerlendirilen meslek çalışanlarından, genellikle kurumun amaçlarına yönelik belirlenen duygu gösterimlerini kurallarına uygun ve profesyonel bir şekilde sergilenmesi beklenmektedir. Bu meslekler aynı zamanda kariyer odaklı olduklarından, çalışanlar gösterim kurallarını benimserken zorlanmamaktadırlar. Diğer bir kategori ise, yapılan işin doğasında bulunmayan ancak kurum beklentilerinden kaynaklı duygusal emek sarf edilen meslekler; bankacılar, havacılık sektörü, deniz ulaşımı sektörü, satış görevlileri, ofis çalışanları, vb. Bu kategoride değerlendirilen mesleklerde, kurumların yarattığı müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi algısı duygusal emek düzeyini oldukça artırmaktadır. Bunun en önemli sebebi ise kurumlar arası rekabettir. Müşteri memnuniyeti kurumun başarısını ve tercih edilirliliğini artıracığından, çalışanlardan girdikleri etkileşimleri en etkili biçimde yönetmeleri beklenmektedir. Güler yüz, sakinlik, kendinden emin ve ikna edici bir yaklaşım bu beklentileri sağlamak için belirlenmiş önemli kriterlerdir. Ancak bu hizmet şartlarını içselleştirememiş çalışanlarda başarısızlık ve tükenmişlik görülebilmektedir

(Güngör Delen, 2017, s.59-70). Bu noktada kişinin kendi duygusal ve karakteristik özelliklerine uygun bir iş seçmesi hem kişisel hem kurumsal verimlilik açısından önemlidir. Böylelikle duygusal emeğin olumsuz etkilerinden kaçınmak çok daha kolay olacaktır (Tabak & Argon, 2018).

Öğretmenlik mesleği sürekli olarak yüz yüze etkileşim gerektirdiğinden, en fazla duygusal emek sarf eden mesleklerden biridir (Basım & Beğenirbaş, 2012). Öğretmenler okullarda eğitim ve öğretim verirken bu süreçte sürekli olarak etkileşime girdikleri başta öğrenciler olmak üzere, idare ve velilere karşı da eğitim kurumlarının gerektirdiği gibi pozitif yaklaşımını sürdürmek zorundadır (Basım, Beğenirbaş & Can Yalçın, 2013).

Her kurum gibi eğitim kurumlarının da öğretmenlerden beklediği ve öğrencilerde oluşturulması istenen belirli hedefler vardır. Okul öncesinden başlayarak yüksek öğretime kadar tüm eğitim kademelerinde, belirtilen bu hedefler doğrultusunda eğitim verilmektedir.

Milli Eğitim Temel Kanununda (1973) tüm hedef ve ilkeler belirtilmiştir. Buna göre; Türk milli eğitiminin genel amacı, “Türk Milletinin bütün fertlerini, Atatürk inkılap ve ilkelerine ve Anayasada ifadesini bulan Atatürk milliyetçiliğine bağlı; Türk Milletinin milli, ahlaki, insani, manevi ve kültürel değerlerini benimseyen, koruyan ve geliştiren; ailesini, vatanını, milletini seven ve daima yüceltmeye çalışan, insan haklarına ve Anayasanın başlangıcındaki temel ilkelere dayanan demokratik, laik ve sosyal bir hukuk Devleti olan Türkiye Cumhuriyetine karşı görev ve sorumluluklarını bilen ve bunları davranış haline getirmiş yurttaşlar olarak yetiştirmektir. Beden, zihin, ahlak, ruh ve duygu bakımlarından dengeli ve sağlıklı şekilde gelişmiş bir kişiliğe ve karaktere, hür ve bilimsel düşünme gücüne, geniş bir dünya görüşüne sahip, insan haklarına saygılı, kişilik ve teşebbüse değer veren, topluma karşı sorumluluk duyan; yapıcı, yaratıcı ve verimli kişiler olarak yetiştirmektir. İlgi, istidat ve kabiliyetlerini geliştirerek gerekli bilgi, beceri, davranışlar ve birlikte iş görme alışkanlığı kazandırmak suretiyle hayata hazırlamak ve onların, kendilerini mutlu kılacak ve toplumun mutluluğuna katkıda bulunacak bir meslek sahibi olmalarını sağlamak; Böylece bir yandan Türk vatandaşlarının ve Türk toplumunun refah ve mutluluğunu artırmak; öte yandan milli birlik ve bütünlük içinde iktisadi, sosyal ve kültürel kalkınmayı desteklemek ve hızlandırmak ve nihayet Türk Milletini çağdaş uygarlığın yapıcı, yaratıcı, seçkin bir ortağı yapmaktır. “ (s. 5101-5102) şeklinde belirtilmiştir.

Türk milli eğitiminin temel ilkelerinde ise öncelikli olarak eğitimin her Türk vatandaşının hakkı olduğu vurgulanmış, genellik ve eşitlik esas alınmıştır. Eğitim kurumlarının hiçbir fark gözetmeksizin herkese açık olduğu ve hiçbir kesime imtiyaz tanınmaksızın fırsat eşitliği tanındığı belirtilmiştir. Eğitim, bireyin ve toplumun ihtiyaçları doğrultusunda karma eğitim sistemi ile verilmektedir. Bu süreçte bireylerin ilgi ve yetenekleri göz önüne alınmakta ve bu doğrultuda yöneltme yapılmaktadır. Bu noktada planlılık önemlidir. Çünkü toplumun gelişimi ancak iktisadi, sosyal ve kültürel kalkınma hedeflerine uygun, bilimsellik ilkesi ışığında bir eğitimin verilmesi ile gerçekleşebilmekte ve bu süreç ancak doğru ve etkin bir planlama ile yönetilebilmektedir. Her türlü eğitim faaliyetinin yürütülmesinde Atatürk milliyetçiliği, Atatürk ilke ve inkılapları bağlı olarak Milli ahlak, kültür, birlik ve bütünlüğün korunarak geliştirilmesi ve öğretilmesi esas alınmaktadır. Bu süreçte Türk dilinin yozlaştırılmadan geliştirilmesi de önemli bir husustur. Türk milli eğitiminin amaçlarına ulaşmasında resmi dilin doğru kullanılması ve aktarılması, milli bilincin korunması ve sürdürülmesi açısından önemli bir husustur. Atatürk milliyetçiliğine aykırı hiçbir eylem ve fikre müsaade edilmeksizin; demokrasi bilincine sahip, milli değerleri benimsemiş bireylerin yetiştirilmesi, güçlü ve hür ve laik bir toplumun devamı için elzem olarak belirtilmiştir. Hayat boyu öğrenme toplumun sürekli gelişim halinde olması için önem taşımaktadır. Bu yüzden eğitim sadece okullarda değil, milli eğitimin denetlediği her yerde gerçekleştirilebilmektedir (Milli Eğitim Temel Kanunu, 1973).

Milli eğitim temel kanununda (1973) öğretmenlik, “Devletin eğitim, öğretim ve bununla ilgili yönetim görevlerini üzerine alan özel bir ihtisas mesleğidir.” (s. 5109) şeklinde tanımlanmıştır. Öğretmenlerden görevlerini kanunda belirtilen amaç ve ilkeler doğrultusunda gerçekleştirmeleri beklenmektedir.

Bu çalışmada alan yazındaki araştırmalar doğrultusunda, öğretmenlerinin duygusal emek düzeylerinin, demografik değişkenler ile incelenerek belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu araştırmanın, yapılan mevcut çalışmalara katkıda bulunacağı ve yapılacak olan çalışmalar için de yol gösterici bir kaynak olacağı düşünülmektedir.

1.2. Araştırmanın Amacı ve Problemleri

Bu araştırmanın amacı devlet okullarında çalışan ortaokul ve lise öğretmenlerinin duygusal emek düzeylerini belirlemek ve aralarında anlamlı bir farklılık olup olmadığını ortaya koymaktır. Araştırmada aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır;

1- Öğretmenlerin duygusal emek gösterimleri yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış boyutlarında ne düzeydedir?

2-Öğretmenlerin duygusal emek gösterimleri;

2.1.Öğrenim düzeyi

2.2.Yaş dağılımı

2.3.Çalışma yılı

2.4.Medeni durum

2.5.Cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?

3-Duygusal emek gösterimi yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış boyutlarında ortaokul ve lise öğretmenleri arasında farklılık göstermekte midir?

1.3. Araştırmanın Önemi

Eğitim ve öğretim tüm meslek gruplarındaki çalışanların yetiştirilmesinde temel bir süreçtir. Bu noktada öğretmenlik mesleği, diğer meslekler arasında önemli ve kritik bir yere sahiptir. Öğretmenlerin eğitim-öğretim sürecindeki duygu gösterimleri, duygu yönetimleri, bu davranışları sergilerken kullandıkları yöntemler ve bu yöntem seçimlerindeki demografik değişkenler süreç için önemli bileşenlerdir. Bu doğrultuda, öğretmenlerin eğitim-öğretim sürecindeki duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi ve demografik değişkenlerin etkililiğinin sorgulanması önem arz etmektedir. Bu araştırma sonucunda elde edilecek bulgular literatüre katkı sağlayacak ve bunun yanı sıra öğretmenlerin sarf ettikleri duygusal emek düzeyleri konusunda farkındalığı artıracaktır. Bu farkındalık, öğretmenlerin eğitim sistemindeki yeri ve rolünün iyileştirilmesine katkıda bulunabilecektir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Örneklem grubunun evreni temsil ettiği; veri toplama aracı olarak kullanılacak olan tutum ölçeğinin ortaokul ve lise öğretmenlerinde duygusal emek düzeyini ölçmede yeterli olduğu; örneklem grubunun, uygulanacak tutum ölçeğini gerçek tutumlarına göre dolduracakları kabul edilmektedir.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma 2020-2021 eğitim öğretim yılında Muş ili merkezindeki resmi ortaokul ve liselerde görev yapan 302 öğretmenin görüşleri ile sınırlıdır.



BÖLÜM II

KURAMSAL ÇERÇEVE İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek kavramı, birçok araştırmacı tarafından farklı bakış açıları ve boyutlar ele alınarak tanımlanmasına rağmen, ilk olarak Arlie R. Hochschild tarafından *The Managed Heart* kitabında bahsedilmiştir. Hochschild duygusal emek için “Karşı tarafta belirli bir ruh hali yaratmak amacıyla; açıkça gözlemlenebilen yüz ifadeleri ve bedensel gösterimleri yaratmak için duyguların yönetilmesidir. Duygusal emek bir ücret karşılığında sarf edilir ve değişim değeri vardır. Duygusal emek bir sosyal alışveriş davranışdır; bir işlemdir ancak kişiliğin bir parçası olarak algılanmamalıdır. Diğer bir deyişle çalışan, mesleğinin gereğini yerine getirebilmek için çalışmak zorundadır ve bu da bir çeşit işçiliktir.” ifadelerini kullanmıştır (Guy, Newman, & Mastracci, 2015, s.286-293). Ashforth ve Humphrey (1993) bir tanımında “Hizmet işlemleri sırasında sosyal olarak istenen duyguları ifade etme eylemidir.” şeklinde bahsederken başka bir tanımında ise “Uygun duyguyu sergileme eylemidir.” şeklinde açıklamışlardır (s. 90).

Morris ve Feldman’a göre (1996) “Çalışanların hizmet sırasında kurum tarafından gösterilmesi beklenen duyguları, karşı tarafa aktarma eylemidir.” (s. 987). Grandey (2000) ise “Duygusal emek, örgütsel hedefler için hem duyguları hem de ifadeleri düzenleme sürecidir.” şeklinde belirtmiştir (s. 97). Başbuğ ve Ballı’ ya (2010) göre çalışanların, hizmet sırasında duygularını düzenlemeleridir. Basım ve Beğenirbaş’a (2012) göre “İnsanın bilinçli olarak girdiği çalışma sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenimdir.” Oğuz ve Özkul’a (2016) göre “Duygusal emek kavramı bir süreci ifade etmektedir ve bu süreç içerisinde çalışanların ön planda tuttıkları husus; işle ilgili duygularını belirli kurallara göre denetim altına alarak, yöneticilerinin onlardan beklediği başarıya ulaşabilmektir.” (s. 133). Güngör’e (2009) göre, kurum tarafından, hizmet sırasında gösterilmesi beklenen duyguların, müşterilerle yaşanan etkileşimde sergilenmesidir. “İşle ilgili istenilen duyguyu gösterebilmek için, çalışanların kişisel duygularını bastırmalarını gerektirir.” şeklinde söylenebilir (Guy, Newman, & Mastracci, 2015, s. 6-7).

2.2. Duygusal Emegın Öncülleri

2.2.1. Cinsiyet

Kadın ve erkeğın farklı duygusal yapılarından kaynaklı, meslekleri süresince karşılaştıkları durumlar veya onlardan beklenen mesleki duygu durumları da değişmektedir. Yapılan çalışmalarda da bu öncülü destekleyen anlamlı sonuçlara ulaşılmış ve önemi belirtilmiştir (Hochschild, 1983; Erickson, 2005; Cheung, 2010).

Duygusal emegın niteliğı cinsiyete göre değişmektedir.

Kadınların duygu yönetiminde erkeklerden daha başarılı olduğu bilinmekte ve bunun sonucu olarak da duygusal emegın yoğun sergilendiğı çalışma ortamlarında, kadınların duygusal emek gösteriminin erkeklerden daha başarılı olduğu görölmektedir (Köksel, 2019). Bu yüzden beklenen duygusal durumu elde etmek için, kurumlar pozisyonlar için doğru cinsiyet dağılımını yapmalıdır (Hochschild, 1983:165; Taşdemir, 2020, s. 83).

2.2.2. Yaş

İnsanlar yaş ile birlikte olgunlaşmakta, hayat tecrübeleri artmakta ve karşılaştıkları olumsuz durumlar karşısında ürettikleri çözümler, zamanla çeşitlilik kazanmaktadır. Bu gelişim, çalışma hayatında da daha etkili bir duygu düzenleme becerisi getirmekte ve başarıyı artırmaktadır (Polatkan, 2016). Hochschild da (1983) çalışanların ilerleyen yaşla birlikte duygu düzenleme becerilerini geliştirdiklerini belirtmiştir. Kruml ve Geddes (2000) ise, ileri yaşlardaki çalışanların kurum amaçlarını yerine getirmekte daha fazla çaba gösterdiklerini ve buna bağılı olarak istenilen duygusal gösterimleri sergilemede daha başarılı olduklarını vurgulamışlardır.

2.2.3. Duygulanım

Çalışanların, iş koşulları gereğı çeşitli duygu durumlarına bürünmelerine duygulanım denir. Pozitif duygulanım ve negatif duygulanım olarak iki şekilde gözlemlenir. Pozitif duygulanıma sahip insanlar iyimser bir bakış açısına sahiptir. Negatif duygulanıma sahip insanlar kötümser bir bakış açısına sahiptir, yaşanan durumlar karşısında daha büyük tepkiler verirler ve beklenen duygusal gösterimi sürdürmek için çok daha fazla duygusal emek sarf ederler (Grandey, 2000:107).

Morris ve Feldman (1996), çalışanların sergilenmesi beklenen duygusal gösterimleri deneyimlemeye olan yatkınlıklarının, kişilerde oluşabilecek duygusal uyumsuzluğu etkilediğini belirtmişlerdir. Gösterilmesi beklenen duygu ile hissedilen duygunun çatışması durumunda duygusal uyumsuzluk artacak ve hizmet performansı olumsuz etkilenecektir. Buradan hareketle çalışanların duygusal geçişleri kontrollü bir şekilde gerçekleştirmeleri, sunulacak olan hizmet performansı açısından önemlidir.

2.2.4. Otonomi

Otonomi, çalışanların kendi kendilerine kararlar alabilme yetisidir. Başka bir deyişle iş özerkliği de denebilir. Morris ve Feldman'a göre (1996), çalışanın otonomi düzeyi ne kadar yüksek ise, o kadar az duygusal olarak tükenmişlik hisseder ve daha az duygusal emek sarf eder. Bununla birlikte otonomi düzeyi yüksek çalışanlar duygusal çatışma yaşadıklarında, kurumun sergilenmesini beklediği duygu gösterimlerini ihlal etme eğilimi gösterebilmektedirler. Böylelikle daha az duygusal uyumsuzluk sergileyebilmektedirler.

2.2.5. Sosyal destek

Bireylerin, çalışma ortamlarındaki yönetici ve iş arkadaşlarıyla kurdukları ilişkiler, bireyin iş verimini etkilemektedir. Yöneticiden ve iş arkadaşlarından, olumlu dönütler almak, destek görmek kişinin iş doyumunu arttırdığı bilinmektedir. Bunun yanında yönetici desteği sarf edilen duygusal emek düzeyini de azaltabilmektedir (Chu, 2002). Özellikle yoğun duygusal emek sarf edilen mesleklerde, sosyal destek direkt olarak çalışanların performansını etkilemektedir (Taşdemir, 2020).

2.3. Duygusal Emek Modelleri

2.3.1. Hochschild Yaklaşımı

Duygusal emek kavramını ilk olarak 1983 yılında çıkan *The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling (Yönetilen Kalp: Duyguların Ticarileştirilmesi)* adlı kitabında ele alan, Amerikalı sosyolog Arlie Russel Hochschild' tır. Hocschild' ın kavrama ait ortaya koyduğu bulgu ve yaklaşımın çıkış noktası, Delta Hava yollarının hostes eğitim süreçlerine katılıp, gözlem yapması ile başlamıştır (1983). Yaptığı gözlemde, uçak içinde verilen hizmetlerin kalitesi kadar, onların sunulma şeklinin de önemli olduğunu vurgulamıştır.

Kurumun imajını korumak ve güvenilir bir intiba bırakmak için, verilen hizmetlerin doğru bir tutumla sunulması önem taşımaktadır. Örneğin; hosteslerin yolcularla iletişim sırasında daima gülümsemesi, onlara her şeyin yolunda olduğu algısını yaratmak açısından önemli bir davranıştır. Uçuş görevlilerinin sundukları hizmeti her daim bu tutum ve davranışları sergilemeleri, yalnızca fiziksel ve zihinsel değil aynı zamanda duygusal bir emek sarf ettiklerinin de göstergesidir. Bu emek, kurum tarafından belirlenen kriter ve amaçlar çerçevesinde bir hizmetin sunulması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması için, çalışanların duygularını bastırması veya yönlendirmesi anlamına gelmektedir. Bu tutum da ancak zihin ve duyguların koordinasyonunun sağlanması ile gerçekleşebilmektedir. Ancak sürekli olarak duyguların bastırılması veya yönlendirilmesi, zamanla kendine yabancılaşmaya da sebep olabilmektedir (Hochschild, 1983).

Hochschild (1983), Goffman'ın (1959) çalışan ile müşteri arasındaki etkileşimini ele alma şeklinden yola çıkarak; müşterileri “seyirci”, çalışanları “aktör”, iş yerini ise “sahneye” benzeterek, bu etkileşimi bir tiyatro sahnesine benzetmiş ve sürecin aslında doğallıktan uzak ve çalışanların duygu durumlarını değil, kurumun faydasını gözetmekte olduğunu vurgulamıştır (1983).

Bu araştırma sonucunda Hochschild (1983:7) duygusal emek kavramını, çalışanların duygularını dışarıdan gözlemlenebilecek şekilde düzenleyerek, jest, mimik ve beden dili ile karşı tarafa yansıtması olarak tanımlamıştır. Başka bir tanımında ise “Duygusal emek, karşı tarafın hissetmesi istenilen ruh halini oluşturmak amacıyla sergilenen davranışları kontrol etmek için, kişinin duyguları gerçekten hissetmesi veya bastırmasını gerekir. Bu tür bir emek, zihin ve duygu koordinasyonunu gerektirir ve bazen bireyselliğimizin ayrılmaz bir parçası olarak onurlandırdığımız derin bir benlik kaynağından yararlanır” şeklinde ifade etmiştir (1983).

Hochschild'a (1983) göre yoğun duygusal emek gerektiren mesleklerin 3 temel özelliği bulunmaktadır. Bunlar; insanlarla sık etkileşimde bulunmak, karşı taraf üzerinde kurum tarafından beklenen duyguyu oluşturmak, içinde bulunan etkileşimi doğru bir şekilde yönetmek ve kontrolü sağlamaktır. Eğer bu üç özellikten de bahsedilebiliyorsa, yoğun duygusal emek gerektiren bir meslek olduğu söylenebilir. Aksi takdirde söz konusu meslek için duygusal emek düzeyi tartışılabilmektedir (Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013).

Hochschild (2003) duygusal emeği 2 ayrı boyutta incelemiştir; yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma. Yüzeysel rol yapma; çalışanların gösterilmesi gereken duygular ile doğal davranışlarını birbirinden ayırmasıdır. Karşı tarafa aktarılması gereken duygu gösteriminin gerçekten hissedilmeden sergilenmesi halidir. Derinden rol yapma ise; kurum tarafından sergilenmesi beklenen duygunun önceden tecrübe edilmesi ve duygu gösterimi sırasında yeniden hissedilerek davranışa dönüştürme halidir. Yüzeysel rol yapma davranışında, duyguları bastırma ve zorlama hali gözlemlenirken, derinden rol yapma davranışında ise öğrenilmiş bir duyguyu yeniden yaşayarak aktarma durumu gözlemlenmektedir (Taşdemir, 2020).

2.3.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Hochschild'dan sonra duygusal emek ile ilgili bir diğer yaklaşım Ashforth ve Humphrey tarafından ortaya konmuştur. Ashforth ve Humphrey 'e (1993) göre duygusal emek, kurum tarafından gösterilmesi beklenen duyguların gözlemlenebilir bir davranış olarak sunulmasıdır. Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin kurumlar için önemini dört maddede incelemiştir. Birincisi; çalışanlar müşteriler ya da hizmet alan kişiler (hastalar, öğrenciler, müvekkiller, vb.) karşısında kurumu temsil eder. İkincisi; hizmet işlemleri genellikle çalışanlar ile müşteriler arasındaki yüz yüze etkileşimleri içermektedir. Üçüncüsü; çalışanın müşteriye sunacağı hizmet sırasında, müşteri katılımının yarattığı belirsizlikten dolayı, etkileşimin kendine özgü bir dinamiği ve kendiliğinden ortaya çıkan bir kalitesi vardır. Dördüncüsü ise; etkileşim sırasında verilen hizmetler nispeten soyuttur, bu nedenle müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmesini zorlaştırır.

Ashforth ve Humphrey'nin (1993) ortaya koyduğu yaklaşımın temelinde duygu yönetimine değil, davranışların yönetilmesine odaklanılmıştır. Bu yaklaşıma göre, kurum tarafından gösterilmesi beklenen duygular karşı tarafa davranış olarak sunulur ve bu davranışlar içselleştirilip öğrenildiği takdirde duygu yönetimine gerek kalmadan, sergilenebilmektedir.

Bu bakış açısından yola çıkarak *doğal davranış* boyutunu ortaya koymuşlardır. Doğal davranış boyutunda, davranışın zamanla öğrenilip alışkanlık haline geleceği için, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma ortadan kalkacak ve davranış kendiliğinden oluşacaktır. Bu da sergilenen davranışın samimiyetini ve iletişimin ikna ediciliğini artıracak olumlu bir sonucudur. Ancak çalışan, davranışı içselleştiremez ise sürekli olarak yüzeysel rol yapma

eğiliminde olacaktır ve bu durum kişide zamanla kendine yabancılaşmaya, duygusal ikilem ve çelişkiye yol açabilmekte olup bu davranışın olumsuz bir sonucu olarak karşımıza çıkabilmektedir.

2.3.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996, s. 987) “Duygusal emek, kişilerarası etkileşimler sırasında örgüt tarafından istenen duyguyu ifade etmek için ihtiyaç duyulan çaba, planlama ve kontroldür” ve yine “Çalışanlar tarafından gerçekleştirilen işin temel ögesi, kurumlar tarafından belirlenen ve istenen duyguların sunumudur.” şeklinde tanımlamışlardır.

Morris ve Feldman’a (1996) göre duygusal emek birey ve örgüt odaklıdır. Yapılan işin şartlarına göre sergilenen emeğin düzeyi de değişmektedir. Bunun yaklaşım doğrultusunda duygusal emeği dört farklı boyutta incelemişlerdir; duygu gösterim sıklığı, duygusal gösterim için harcanan dikkat, duygusal gösterim çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk.

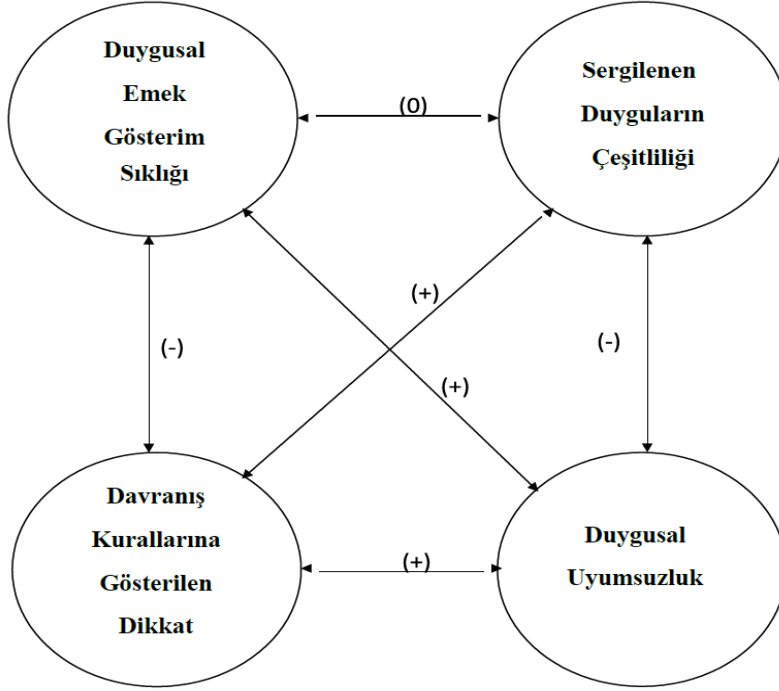
Duygu Gösterim Sıklığı: Çalışanların sundukları hizmet boyunca ne sıklıkta karşı tarafla etkileşime girdikleri ve bunun akabinde ne sıklıkta duygusal gösterimi tekrarladıkları ile ilgilidir. Duygu gösterim sıklığı mesleklere göre değişmektedir. Bir mesleğin gerektirdiği duygusal gösterim sıklığına göre, kurumun çalışanlardan sergilemelerini beklediği duygu gösterimleri de artacaktır (Morris & Feldman, 1996).

Duygusal Gösterim İçin Harcanan Dikkat: Bir meslek, hizmet sunumunda ne kadar dikkat gerektiriyorsa, kurum çalışanlardan o kadar fazla psikolojik enerji ve fiziksel çaba isteyecektir ve bu da daha fazla duygusal emek harcamak anlamına gelmektedir (Morris & Feldman, 1996).

Duygusal Gösterim Çeşitliliği: İçinde bulundukları mesleğin kendine özgü gereklilikleri doğrultusunda duygusal durumunu değiştirmek zorunda olan çalışanlar, davranışlarını daha planlı ve bilinçli bir şekilde yönetmek zorundadır. Bunun sonucunda ise harcadıkları psikolojik enerji miktarı artacağından, duygusal emek düzeyleri de daha yüksek olacaktır. Özetle, çalışanların belirli bir süre içerisinde sergilemek zorunda oldukları duygu çeşitliliği ve bu duyguların değişim sıklığı, daha fazla özdenetim gerektireceğinden duygusal emek düzeylerini oldukça artırmaktadır (Morris & Feldman, 1996).

Duygusal Uyumsuzluk: Çalışanların meslekleri gereği göstermeleri beklenen duygular ile gerçekte hissedilen duyguların çatışmasıdır. Gösterilmesi gereken ve gerçekte hissedilen duyguları birbirinden çok farklı ve uyumsuz olduğunda, çalışanların özdenetimi çok daha fazla artırımları ve dikkatli olmaları gerekmektedir. Bu durumda sarf ettikleri duygusal emek düzeyini artıracaktır (Morris & Feldman, 1996).

Resim 2.1. Duygusal Emek Boyutlarının Birbiri ile Olan İlişkisi (Morris & Feldman, 1996, s. 993)

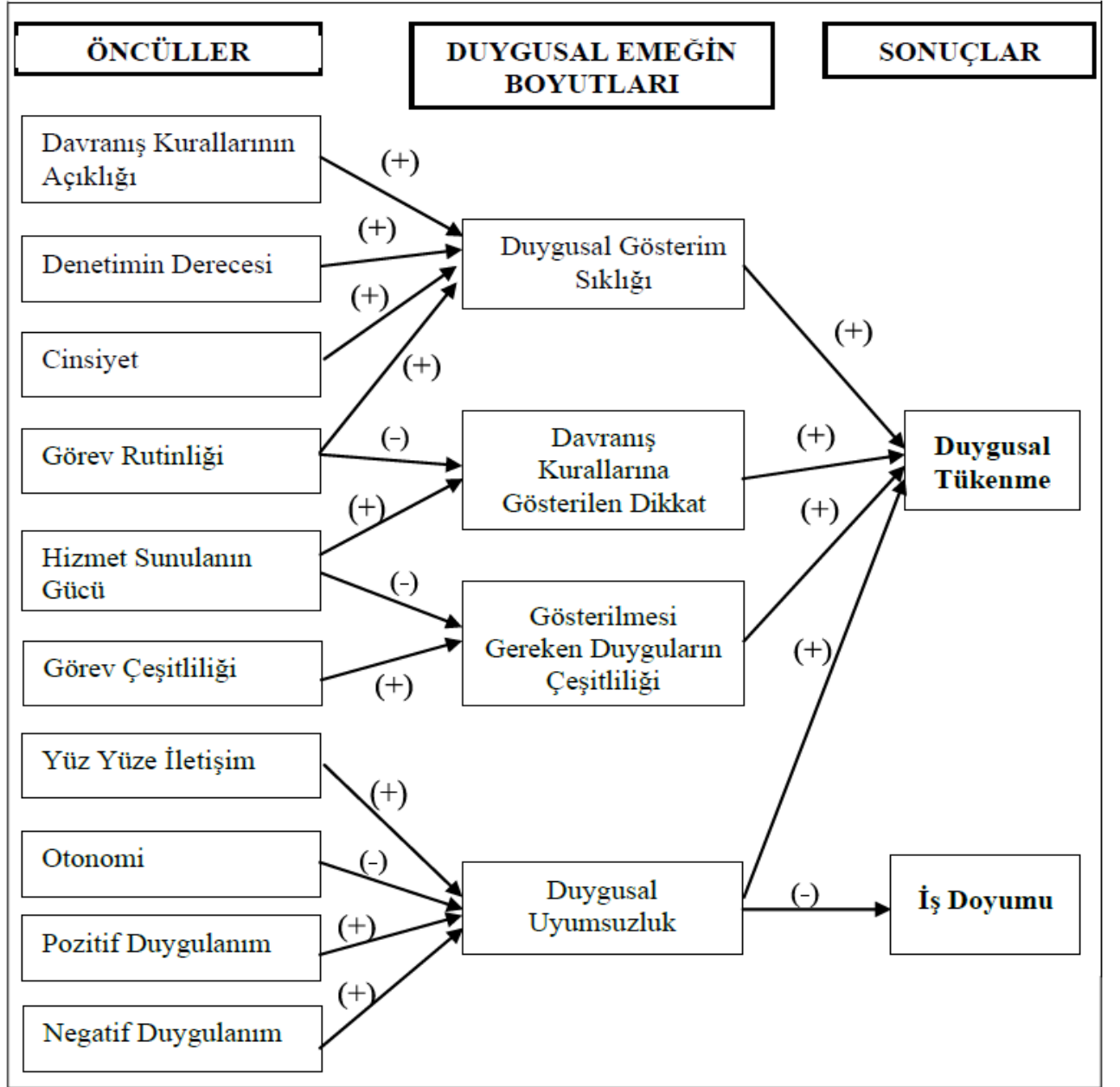


Resim 2.1. incelendiğinde, Morris ve Feldman yaklaşımına göre duygusal emeğin boyutlarını oluşturan; duygusal gösterim sıklığı, sergilenen duyguların çeşitliliği, davranış kurallarına gösterilen dikkat ve duygusal uyumsuzluk boyutlarının birbiri ile olan (+) pozitif, (-) negatif veya (0) ise nötr ilişkisi görülmektedir. duygusal gösterim sıklığı ile sergilenen duyguların çeşitliliği arasında nötr, duygusal gösterim sıklığı ile davranış kurallarına gösterilen dikkat arasında negatif, davranış kurallarına gösterilen dikkat ile duygusal uyumsuzluk arasında pozitif, sergilenen duyguların çeşitliliği ile duygusal uyumsuzluk arasında negatif, duygusal gösterim sıklığı ile duygusal uyumsuzluk arasında pozitif ve davranış kurallarına gösterilen dikkat ile sergilenen duyguların çeşitliliği arasında pozitif bir ilişki görülmektedir.

Duygusal Emeğin Öncülleri ve Sonuçları

Resim 2.2.'de, Morris ve Feldman'ın (1996) duygusal emek boyutlarına önemli etkileri olduğunu vurguladıkları öncüller verilmiştir. Bu tabloda örgütsel özellikler, iş özellikleri, bireysel farklılıklar ve duygusal emeğin dört boyutunu oluşturan; Duygu gösterim sıklığı, duygusal gösterim için harcanan dikkat, duygusal gösterim çeşitliliği, duygusal uyumsuzluk arasındaki ilişki gösterilmiştir. Yapılan ilk 12 önermede öncüller ve boyutlar arası ilişki açıklanmışken, son 5 önerme de ise bu ilişkilerin sonuçları yorumlanmıştır.

Resim 2.2. Duygusal Emeğin Öncülleri ve Sonuçları (Morris & Feldman, 1996 s. 996)



- Önerme 1: Örgütsel davranış kurallarının açıklığı ve istenen duygusal gösterimin sıklığı arasında olumlu bir ilişki vardır.
- Önerme 2: Denetimin derecesi ve artan duygusal gösterim sıklığı arasında olumlu bir ilişki vardır.
- Önerme 3: Kadınlar erkeklerden daha fazla duygusal gösterim sıklığına sahiptir.
- Önerme 4: Görev rutinliği ve duygu gösterim sıklığı arasında olumlu bir ilişki vardır.
- Önerme 5: Görev rutinliği ve davranış kurallarına gösterilen dikkat arasında olumsuz bir ilişki vardır.
- Önerme 6: Hizmet sunularının gücü ve davranış kurallarına gösterilen dikkat arasında olumlu bir ilişki vardır.
- Önerme 7: Hizmet sunularının gücü ve gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği arasında olumsuz bir ilişki vardır.
- Önerme 8: Görev çeşitliliği ve gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği arasında olumlu bir ilişki vardır.
- Önerme 9: İş ne kadar çok yüz yüze etkileşim gerektirirse, duygusal uyumsuzluk o kadar büyük olur.
- Önerme 10: Otonomi ve duygusal uyumsuzluk arasında olumsuz bir ilişki vardır.
- Önerme 11: Sergileme kuralları olumsuz duygu ifadesini gerektirdiğinde, pozitif duygulanım ve duygusal uyumsuzluk arasında olumlu bir ilişki oluşmaktadır.
- Önerme 12: Sergileme kuralları olumlu duygu ifadesini gerektirdiğinde, negatif duygulanım ve duygusal uyumsuzluk arasında olumlu bir ilişki oluşmaktadır.
- Önerme 13: Duygusal gösterim sıklığı ve duygusal tükenme arasında olumlu bir ilişki vardır.
- Önerme 14: Davranış kurallarına gösterilen dikkat ile duygusal tükenme arasında olumlu bir ilişki vardır.
- Önerme 15: Gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği ve duygusal tükenme arasında olumlu bir ilişki vardır.
- Önerme 16: Duygusal uyumsuzluk ve duygusal tükenme arasında olumlu bir ilişki vardır.
- Önerme 17: Duygusal uyumsuzluk ve iş doyumu arasında olumsuz bir ilişki vardır.

2.3.4. Grandey Yaklaşımı

Alicia A. Grandey'e (2000, s. 97) göre "Duygusal emek, kurumun amaçları doğrultusunda duyguları ve ifadeleri düzenleme sürecidir." Grandey (2000) önceki çalışmalarda ortaya konulan yaklaşımlardan çıkardığı sonuçta, ulaşılan ortak payda genel olarak 'çalışanların iş ortamında duygularını düzenleyebilmesi' önermesi olduğunu vurgulamıştır. Buradan hareketle Grandey

bütüncül bir bakış açısı sunarak, duygusal emek kavramını yeniden ele almış ve bu yaklaşımında duygu düzenleme kavramını temel almıştır.

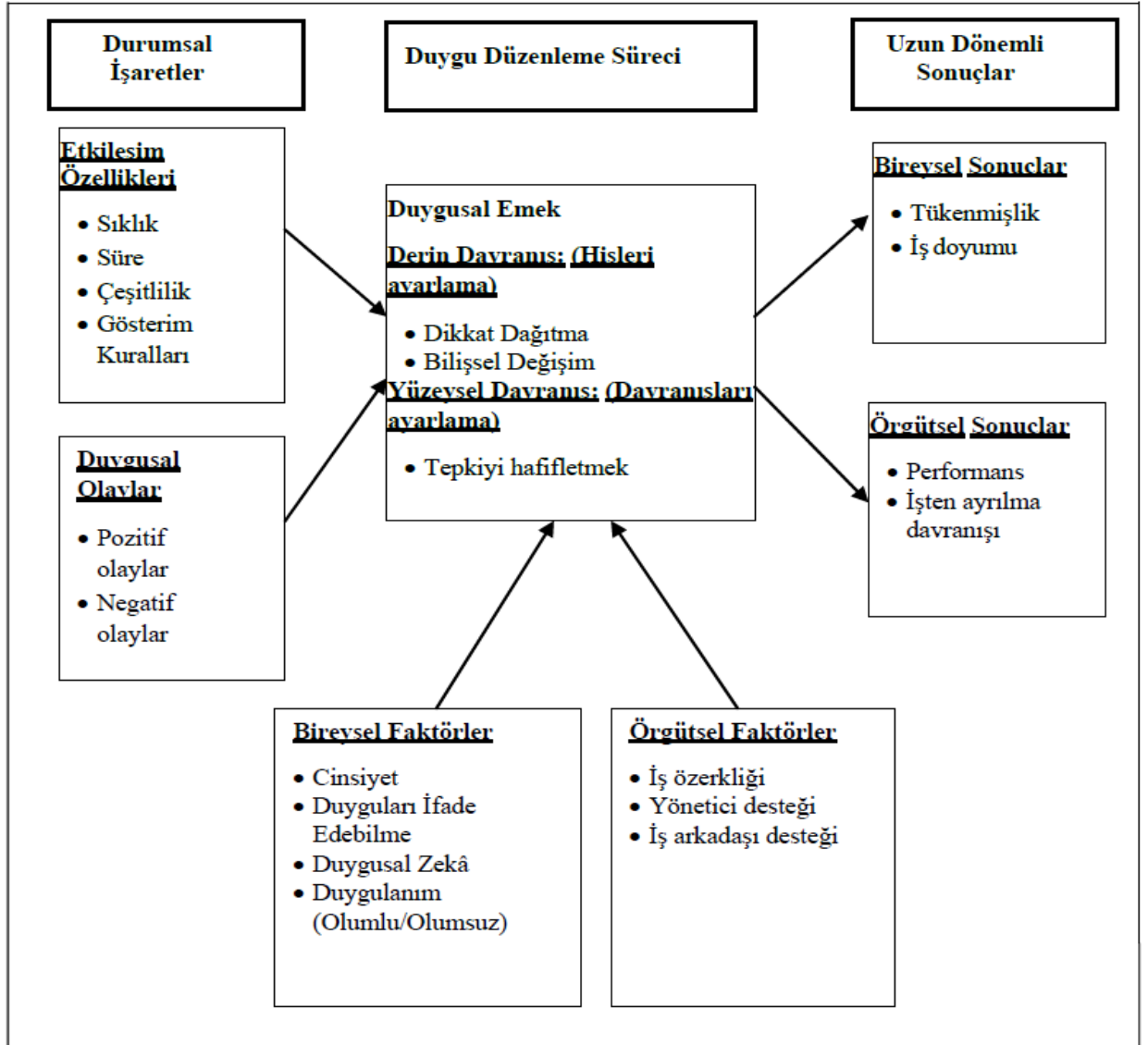
Grandey'e (2000) göre duygu düzenleme; olumlu düşünerek, karşılaşılan durumu yeniden değerlendirerek (derinden rol yapma) mevcut duyguları değiştirmeyi veya jest ve mimikleri taklit veya geliştirme yoluna giderek (yüzeysel rol yapma) ifadeyi değiştirmeyi ifade etmektedir. Bu tanımda da görüldüğü üzere Grandey (2000), duygusal emeği yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma olarak iki boyutta incelemiştir. Yüzeysel rol yapmayı gözlemlenebilir ifadelerin yönetimi, derinden rol yapmayı ise duyguların yönetimi olarak tanımlamıştır. Duygusal emeğin ele alınan bu iki boyutu incelendiğinde, iyi bir örgüt içi performans gibi pozitif etkisinin yanında stres, sağlık problemleri, vs. şeklinde negatif etkilerinin de olabileceğini belirtmiştir. Yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma aynı zamanda tükenmişlik, işten çekilme, olumsuz iş tutumları ile de ilişkilendirilmiştir.

Grandey (2000) duygu düzenlemeyi iki başlık altında incelemiştir. Öncül odaklı duygu düzenleme ve tepki odaklı duygu düzenleme. Öncül odaklı duygu düzenlemede; çalışanın durum, değerlendirme gibi öncü duyguları düzenleyebilmesi üzerinde durulmuştur. Tepki odaklı duygu düzenleme ise; çalışanın gözlemlenebilir durumunu değiştirebilmesi, başka bir deyişle hissettiklerinden daha fazla duygusal gösterim sergileyebilmeleri için gerçekten duygularını bastırmaları ve istenen ifadeyi göstermeleri şeklinde tanımlanmıştır. Örneğin, çalışanlar iç dünyasında farklı duygular hissetmesine rağmen sahte bir gülümseme ile durumu maskeleyebilirler, bu da yüzeysel rol yapma süreci ile ilgilidir.

Grandey (2000) duygusal emeği etkileyen faktörleri bireysel ve örgütsel olarak ikiye ayırmıştır. Bireysel faktörleri; cinsiyet, duygusal ifade, duygusal zekâ, kendini izleme, duygulanım olarak ifade ederken örgütsel faktörleri ise; otonomi, yönetici ve iş arkadaşı desteği olarak belirtmiştir.

Grandey'in (2000) belirttiği üzere; durum düzenlemeleri çalışanların sarf ettiği duygusal emeğe katkıda bulunmakta ve uzun bir zaman sürecinde müşterilerle etkileşim halinde olan ve bu şartlar altında duygusal durumlar yaşayan çalışanlar, çok daha fazla duygu düzenlemesi yapmaktadırlar. Çalışan tarafında sarf edilen duygusal emeğe etki eden bireysel ve örgütsel özellikler ana faktörler olarak ele alınabileceği gibi aynı zamanda bu faktörler, duygusal emeği sonuçları arasındaki ilişkiyi de etkileyebilmektedir. Resim 2.3.'te Grandey yaklaşımında açıklanan unsurlar gösterilmektedir.

Resim 2.3. Duygu Düzenlemesinin Kavramsal Çerçevesi (Grandey, 2000, s. 101)



Resim 2.4. Duygusal Emek Yaklaşımlarının Karşılaştırılması (Savaş, 2012)

	Hochschild (1983)	Ashforth ve Humphrey (1993)	Morris ve Feldman (1996)	Grandey (2000)
Model Türü	Duyguların yönetilmesi tabanlı	Davranışların yönetilmesi tabanlı	Örgütsel ve bireysel faktörler tabanlı	Karma
Tanım	—Herkes tarafından gözlemlenebilen bedensel ve mimiksel gösterimler oluşturabilmek için hislerin yönetilmesidir.	—Çalışanların duygularını yönetmekten çok gözlemlenebilir davranışlar meydana getirme sürecidir.	—İş süreçlerinde çalışanın belirlenen bu duyguları (davranış kurallarını) sergileyebilmek için sarf ettiği çabadır.	—Çalışanların örgütün taleplerini yerine getirmek için duygularını düzenleme sürecinde gösterdikleri çabadır.
Temel Boyutları	1. Yüzeysel davranış 2. Derinden davranış	1. Yüzeysel davranış 2. Derinden davranış 3. Samimi davranış	1. Duygusal gösterim sıklığı 2. Gösterim kuralları için sarf edilen dikkat 3. Duyguların çeşitliliği 4. Duygusal uyumsuzluk	1. Yüzeysel davranış 2. Derinden davranış
Genel Özelliği	Duygusal emek örgütler için olumlu sonuçlara neden olurken çalışanlar için olumsuz sonuçlara neden olmaktadır.	Duygusal emek sadece davranışların yönetilmesidir, çalışanlar üzerinde olumlu ve olumsuz sonuçlara (duygusal çelişki) sebep olabilir.	Her türlü duygu için belli bir çaba düzeyi olmalıdır. Örgütsel ve bireysel faktörler duygusal emek için önemlidir.	Diğer yaklaşımları bütüncül bir bakış açısıyla birleştirmiştir. Duygusal emeği duygu düzenleme süreci olarak görmüştür.

2.4. Duygusal Emeğin Boyutları

Bu bölümde yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış boyutları incelenmiştir, her bir boyuta ait araştırmacıların görüşleri belirtilmiştir.

2.4.1. Yüzeysel Rol Yapma

İlk olarak Hochschild (1983) tarafından tanımlanan duygusal emek boyutlarından ilki yüzeysel rol yapma olarak tanımlanmıştır. Buna göre yüzeysel rol yapma; çalışanların kurum tarafından göstermeleri beklenen duygusal davranış ve ifadeleri, kişinin kendi doğal davranışlarını kontrol altına alarak sergilemesidir. Kişi, bu duygusal davranış gösterimi gerçekleştirebilmek için istenilenden farklı olan doğal davranışlarını baskılamakta ve dolayısı ile rol yapmaktadır. Steinberg ve Figart (1999) yüzeysel rol yapma davranışı için, çalışanların beklenen duyguyu sergilediğini ve bu duygunun gerçekte hissettiğinden farklı olduğunu söylemişlerdir. Ashforth ve Humphrey (1993), gözlemlenebilen davranışlarının tümünün yüzeysel rol yapma davranışını sergilemede önemli olduğunu ve bu davranışların kurum

tarafından sergilenmesi beklenen duygu ve ifadelere dönüştürülmesi için değiştirilmesi gerektiğini vurgulamıştır. Grandy'e (2000) göre çalışanların yüzeysel rol yapma sürecinde, duygusal gösterimlerini kontrol etme konusunda çok daha başarılı olduklarını belirtmiştir.

Çalışanların kendilerinden beklenen duyguları sergileyebilmek için, gözlemlenebilen davranışlar ile gerçekte hissetmedikleri duyguları harekete geçirerek karşı tarafa aktarmalarını ifade etmektedir. Bu süreçte kişi, negatif duyguları pozitif duygular ile maskelemektedir (Sharma & Sharma, 2014). Onay (2011), yüzeysel rol yapma davranışında bulunan çalışanların jest ve mimiklerin önemli rol oynadığını ve istenen davranışı sergilemede duyguları maskelemek için kullanıldığını ifade etmiştir. Ancak bu maskeleme zamanla kendine yabancılaşmaya yol açabilmekte ve her zaman sağlıklı bir yöntem olmayabilmektedir (Çoruk, 2014). Bu noktada duygu gösterimlerinin kontrolünü sağlamak önemlidir (Oral & Köse, 2011). Çalışanlar kendilerinden beklenen duygusal gösterimleri sergilerken, doğal davranışlarını maskeleme, canlandırma veya baskılama yoluna da gidebilirler (Çukur, 2009). Değirmenci'ye (2016) göre yüzeysel rol yapma davranışını sergileme sürecinde kişiler beden dilini kullanma eğilimindedirler.

2.4.2. Derinden rol yapma

Hochschild'a (1983) göre derinden rol yapma davranışı; çalışanların karşı tarafla etkileşimleri sırasında, duygu kurallarına uyarak kurumları tarafından gösterilmesi beklenen duyguları ortaya çıkarma çabasıdır. Steinberg ve Figart (1999) derinden rol yapma boyutunu; çalışanın tıpkı bir oyuncunun rolünü canlandırırken yaptığı gibi duygularına odaklanarak, sergilemesi beklenen duyguları gerçekten hissederek aktarması olarak açıklamışlardır. Derinden rol yapma davranışında, istenen duyguyu gerçekten hissediyormuş gibi aktarabilme noktasında ikna edicilik önemlidir (Guy, Newman, & Mastracci, 2015).

Brotheridge ve Grandey (2002) çalışanların kurum tarafından sergilemelerini zorunlu kılan duyguları karşı tarafa aktarmak için, duygusal ifadelerini değiştirdiği ve kontrol ettiği süreci derinden rol yapma olarak tanılamışlardır. Grandey (2000), duygusal ifadelerin değiştirildiği bu süreci duygu düzenleme stratejileri ile ilişkilendirmiş ve çalışanların bilişsel olarak duygularını yeniden değerlendirdiklerini belirtmiştir. Yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma davranışlarını karşılaştırma noktasında ulaşılan birtakım varsayımlar sonucunda; yüzeysel rol yapmanın derinden rol yapmaya göre, çalışanın performansı ve ruh hali açısından daha fazla olumsuz etkilerinin olduğu öne sürülmüştür (Cote, 2005; Grandey, 2000).

Hülsheger ve Schewe'ye (2011) göre, Hochschild'ın derinden rol yapma davranışı konusundaki genel argümanları, kişinin kendini aldatmasının uzun vadede ödenecek kişisel ciddi bedellere sebep olduğu yönünde olsa da sonrasında öne sürülen güncel yaklaşımlar ile aslında yüzeysel rol yapma davranışının uzun vadede çok daha problemli sonuçlar doğurduğu ortaya konmuştur (akt. Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013). Özellikle, kendini baskılama, samimi gösterme gibi çabalar barındıran yüzeysel rol yapma davranışı çalışan için çok daha rahatsız edicidir ve derinden rol yapma davranışına göre duygu ve davranışlar üzerinde çok daha fazla dikkat gerektirir (Vohs, Baumeister, & Ciarocco, 2005). Bazı yaklaşımlara göre ise, yüzeysel ve derinden rol yapma davranışları sonucunda oluşan ilişkiler arasındaki fark, çalışanların kendi karakteristik özelliklerine göre değişen etkileşim şekillerinden ve bu etkileşim sırasındaki kendilerini ifade etme süreçlerinde yaşadıkları sosyal kazanç ve kayıplardan kaynaklanmaktadır (Coté, 2005). Bazı araştırmalar sonucunda elde edilen veriler, yüzeysel rol yapma davranışının gözlemlenebilir olduğunu ve bu davranışı sergileyen kişinin yargılarını etkileyebileceğini ortaya koymuştur (Grandey, 2003).

2.4.3. Doğal davranış

Duygusal emeğin üçüncü boyutu olarak kabul edilen doğal davranış, Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından ortaya konmuştur. Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre, çalışanların çok fazla çaba harcamadan da bir duygusal gösterimi sergilemeleri mümkündür. Diğer bir deyişle, ifade edilmesi beklenen duygu ile gerçekte hissedilen duygu aynı olabilir ve bu duygu doğal bir şekilde de hissedilebilir. Bu yaklaşımdan yola çıkarak doğal davranış boyutunu ortaya koymuşlardır.

Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005) duygusal emeğin boyutları üzerine yaptıkları araştırmalarda, çalışanların kurum tarafından gösterilmesi beklenen duyguları kendiliğinden doğal davranış boyutunda sergileyebildikleri sonucuna ulaşmışlardır. Bunun yanında, kurumların beklentilerini yerine getirme açısından doğal davranış boyutunun, yüzeysel ve derinden rol yapma davranışına göre çok daha fazla kullanılabileceğini belirtmişlerdir.

Jordan, Soutar ve Kiffin-Petersen'in (2008) yaptığı çalışmalara göre ise, doğal davranışın çalışma hayatında sergilenen performans açısından daha etkili olup, çalışanların %28'i doğal davranış sergileme boyutunu daha etkili kullanmaktadır (akt. Humphrey, Ashforth, & Diefendorff, 2015).

Dahling ve Perez (2010) çalışanların duygularını sergilerken kullandıkları duygusal emek boyutlarının seçimine etki eden, bireysel farklılıklar üzerine bir araştırma yapmıştır. Bu araştırma sonucunda ise çalışanların yaşlı olması ve yaşla beraber edindikleri tecrübeler onları doğal davranış sergilemeye yönlendirmektedir. Bir diğer sonuç ise, mesleğinde yetenekli çalışanların yine doğal davranış sergilemeye eğilimli olmasıdır (akt. Humphrey, Ashforth, & Diefendorff, 2015).

2.5. Duygusal Emegin Olumlu ve Olumsuz Etkileri

2.5.1. Olumlu Etkileri

Duygu yönetiminin sağlanması ve bunun sonucunda olumlu duyguların aktarılması, hizmet sektöründe müşteri ilişkilerini devam ettirmek ve geliştirmek için önemlidir (Hochschild, 1983). Duygu yönetimi sağlanırken başvurulan yöntemlerin etkililiği değişmekle beraber çalışanın performansını da etkilemesi mümkündür. Kurumun beklediği duyguların sergilenmesi ve kurumun imajının müşteri üzerinde olumlu etki yaratabilmesi için, etkili bir müşteri hizmeti sağlanmalıdır. Bu aşamada ise uygun bir duygu düzenlemenin önemi büyüktür (Ashforth & Humphrey, 1993).

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emegin olumlu sonuçlarını açıklarken görev etkililiği ve servis sağlayıcı üzerinde durmuştur. Çalışanın yetkinliği ve mesleki özgüveni, görev etkililiğini artırabilen unsurlardır. Sağlanan hizmet sırasında sarf edilen duygusal emek, çalışanın duygu gösterimini kolaylaştırabildiği gibi yine hizmet sırasında kendisini ifade edebilmek için kullandığı yöntemleri uyarlaması, kişide pozitif etkiler bırakabilmektedir.

Çalışanlar için iş doyumu önemli olup, kişinin iş ortamındaki huzurunun ve memnuniyetinin bir göstergesidir (Grandey, 2000).

Duygusal emek süreci, yaşanan etkileşimin öngörülebilirliğini artırmakla beraber oluşabilecek sorunların önlenmesinde de etkili olabilmektedir. Böylelikle çalışanların iş doyumu ve refah düzeyleri artacaktır (Ashforth & Humphrey, 1993). Erickson (2005), çalışanların refahını artıran bir diğer unsurun ise otonomi olduğunu ve otonomi düzeyi yükseldikçe çalışanların duygusal emek sürecinin olumsuz etkilerine daha az maruz kalacağını belirtmiştir.

2.5.2. Olumsuz Etkileri

Grandey (2000) kurumların duygusal gösterim beklentisi arttıkça, çalışanların sarf ettikleri duygusal emek düzeyi de artmakta olduğunu belirtmiştir. Bu süreçte çalışanlar beklentileri karşılamak için, yüzeysel ve derinden rol yapma gibi çeşitli yöntemlere başvurmaktadır. Çalışanlar etkili ve pozitif bir etkileşim için bu yöntemleri kullanarak duygu düzenlemesi yapmaktadır.

Ancak duygu düzenleme çabası arttıkça duygusal emek düzeyi de artacak ve dolayısı ile strese bağlı olarak olumsuz sonuçlar doğuracaktır (Gross, 1998). Grandey'e (2000) göre bu sonuçlar motivasyonunun düşmesi, mesleki yetersizlik, başarısızlık, tükenmişlik, işten uzaklaşma, duygusal uyumsuzluk, vs., şeklinde ortaya çıkabilir. Tükenmişlik durumu, kişinin yerine koyabileceğinden fazla duygu kaynaklarını harcayarak etkileşime girmesi sonucu oluşur. Yüzeysel rol yapma davranışının ve duygusal uyumsuzluğun tükenmişlik durumunu önemli düzeyde tetiklediği bilinmektedir. İşten uzaklaşma ise, duygu düzenleme davranışının bir olumsuz etkisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışanın mesai saatlerine riayet etmemesi, uzun süreli iş yerinden ayrılma gibi davranışlar sonucunda, çalışan müşteri etkileşiminin sekteye uğraması ve kurum imajını zedeleyecek durumlar ile karşılaşılması muhtemeldir.

Duygusal emek sonucunda karşılaşılan bu olumsuz etkiler, genel olarak çalışanların gösterim kuralları dahilinde sergiledikleri davranışlar ile yaşadıkları tecrübeler arasındaki tutarsızlıktan kaynaklanmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993). Bu da yüzeysel rol yapma davranışının bir sonucu olan kendine yabancılaşmaya sebep olabilmekte ve psikolojik durumuna zarar verebilmektedir (Hochschild, 1983). Olumsuz değerlendirilme korkusu rol yapma eğilimini artırabilmekte ve çok fazla yüzeysel rol yapma davranışını sergilemeye neden olabilmekte ve bu durum çalışanların hizmet performansını da düşürebilmektedir (Grandey, Fisk, & Steiner, 2005).

BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu bölümde, araştırma modeli, evren ve örneklemi, veri toplama araçları, veri toplama süreci ve veri analizine yer verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli

Bu araştırma ile devlet okullarında çalışan ortaokul ve lise öğretmenlerinin duygusal emek düzeylerinin belirlemek için, tarama deseni kullanılmıştır. Tarama deseni bir nicel araştırma deseni olup, bir örneklem grubuna uygulanan anket ya da görüşmeler sonucunda, bir evrenin belirli bir konuya ait tutum, görüş veya eğilimlerini belirlemek için kullanılır (Creswell, 2017).

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini 2020-2021 yılları arasında Muş il merkezindeki devlet okullarında çalışan ortaokul ve lise öğretmenleri oluşturmaktadır. Muş İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nün internet ağında yayınlanan istatistikler aracılığıyla elde edilen verilere göre, 2020-2021 eğitim öğretim yılında il merkezinde ortaokul ve lise öğretmenleri olmak üzere toplam 1321 öğretmen çalışmaktadır. Araştırmanın örneklem grubu seçkisiz örnekleme yöntemi ile belirlenmiş ve örneklem hata formülü kullanılarak, örneklem grubu 302 ortaokul ve lise öğretmeni olarak belirlenmiştir.

Örneklem grubunun demografik bilgileri Tablo 3.1.' de verilmiştir.

Tablo 3.1. Öğretmenlerin Demografik Özelliklerinin Dağılımlarının İncelenmesi

Cinsiyet	Sayı (n)	Yüzde (%)
Kadın	194	64,2
Erkek	108	35,8
Toplam	302	100,0
Medeni Durumunuz	Sayı (n)	Yüzde (%)
Bekar	199	65,9

Evli	103	34,1
Toplam	302	100,0
Eğitim Düzeyiniz	Sayı (n)	Yüzde (%)
Lisans	240	79,5
Yüksek Lisans	58	19,2
Doktora	4	1,3
Toplam	302	100,0
Yaş	Sayı (n)	Yüzde (%)
20-30 Yaş	128	42,4
31-40 Yaş	127	42,1
41-50 Yaş	38	12,6
51-60	7	2,3
Toplam	300	99,3
Çalışılan Eğitim Kademesi	Sayı (n)	Yüzde (%)
Ortaokul	203	67,2
Lise	97	32,1
Toplam	300	100
Çalışılma Deneyimi (Yıl)	Sayı (n)	Yüzde (%)
5 yıl ve altı	104	34,4
6-10 yıl	107	35,4
11-20 yıl	66	21,9
21 yıl ve üstü	20	6,6
Toplam	297	98,3
Branş	Sayı (n)	Yüzde (%)
Türkçe	28	9,3
Matematik	32	10,6
Fen Bilimleri	26	8,6
Türk Dili ve Edebiyatı	12	4,0

Coğrafya	2	,7
Beden Eğitimi ve Spor	18	6,0
Teknoloji ve Tasarım	8	2,6
Almanca	2	,7
Biyoloji	6	2,0
Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi	44	14,6
Bilişim Teknolojileri ve Bilgisayar	10	3,3
Rehberlik	6	2,0
Tarih	6	2,0
Sosyal Bilgiler	13	4,3
İngilizce	47	15,6
Felsefe	6	2,0
Kimya	3	1,0
Müzik	5	1,7
Fizik	3	1,0
Görsel Sanatlar	5	1,7
Toplam	282	93,4

Tablo 3.1.'de araştırmaya katılanların öğretmenlerin demografik özellikleri yer almaktadır. Buna göre öğretmenlerin 194'ü (%64,2) kadın, 108'i (%35,8) erkektir. Medeni durumlarında 199'u (%65,9) bekar, 103'ü (%34,1) evlidir. Eğitim düzeylerinde 240'ı (%79,5) üniversite, 58'i (%19,2) yüksek lisans ve 4'ü (%1,3) doktora sahiptir. Yaş aralıklarında 128'i (%42,4) 20-30 yaş, 127'si (%42,1) 31-40 yaş, 38'i (%12,6) 41-50 yaş ve 7'si (%2,3) 51-60 yaşır. Çalışılan eğitim kademesinde 203'ü (%67,2) ortaokul ve 97'si (%32,1) lisedir. Çalışma deneyiminde 104'ü (%34,4) 5 yıl ve altı, 107'si (%35,4) 6-10 yıl, 66'sı (%21,9) 11-20 yıl ve 20'si (%6,6) 21 yıl ve üstüdür. Branşlarda ise 28'si Türkçe (%9,3), 32'si (%10,6) matematik, 26'sı (%8,6) fen bilimleri, 12'si (%4) fen bilimleri, 2'si (%7) coğrafya, 18'si (%6) beden eğitimi ve spor, 8'i (%2,6) teknoloji ve tasarım, 2'si (%7) Almanca, 6'sı (%2) biyoloji, 44'ü (%14,6) din kültürü ve ahlak bilgisi, 10'u (%3,3) bilişim teknolojileri ve bilgisayar, 6'sı (%2) rehberlik, 6'sı (%2) tarih, 13'ü (%4,3) sosyal bilgiler, 47'si (%15,6) İngilizce, 6'sı (%2) felsefe, 3'ü (%1) kimya, 5'i (%1,7) müzik, 3'ü (%1) fizik ve 5'i (%1,7) görsel sanatlardır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Araştırmaya başlamadan önce duygusal emek ölçeğinin kullanım izni alınmış olup, izin belgesi EK 2’de sunulmuştur.

Anketin 1. Bölümünde katılımcılardan demografik bilgileri tespit etmeye yönelik yaş, cinsiyet, medeni durum, kıdem yılı, eğitim düzeyi, çalışılan eğitim kademesi, branş bilgileri istenmiş olup 2. Bölümünde ise duygusal emek ölçeği uygulanmıştır.

3.3.1. Duygusal Emek Ölçeği

Öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini belirlemek için Diefendorff ve arkadaşlarının, Grandey (2003) ile Kruml ve Geddes’in (2000) duygusal emek ölçeklerini temel alarak geliştirdiği duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından öğretmenler için kullanılmak üzere Türkçeye uyarlanmıştır. Türkçe’ye uyarlama çalışmalarında Brislin ve arkadaşları (1973) tarafından geliştirilen, Türkçe-İngilizce ve İngilizce-Türkçe çeviri yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem, ölçek geçerleme prosedürlerine uygun olarak araştırmacılar tarafından pilot ve asıl örneklem gruplarında uygulanmıştır. Uygulama sonucunda keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış olup bu analizler sonucunda birinci düzey çok faktörlü modelin en iyi uyum değerlerine sahip olduğu tespit edilmiştir (Basım, Beğenirbaş, & Can Yalçın, 2013). Ölçek uygulamasında katılımcılar görüşlerini (1) hiçbir zaman, (2) çok nadir, (3) bazen, (4) çoğu zaman, (5) her zaman seçeneklerinden oluşan beşli likert ölçeği ile belirtmiştir. Duygusal emek ölçeği yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış olmak üzere üç boyutu içermektedir. 1,2,3,4,5 ve 6. sorularda yüzeysel rol yapma boyutu ölçülmektedir. Bu sorular sırası ile “Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım, öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım, öğrencilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim, mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi yaparım, mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım, öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim” şeklindedir. 7,8,9 ve 10. sorularda derinden rol yapma boyutu ölçülmektedir. Sorular sırası ile “Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım, göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba, öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım, öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için

yoğun çaba gösteririm” şeklindedir. Ölçeğin 11,12 ve 13. maddelerinde ise “Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir, öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar, öğrencilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır” şeklinde sorular sorularak, doğal davranış boyutu ölçülmüştür. Ölçeğin (Diefendorff vd., 2005) iç tutarlılığı yüzeysel rol yapma boyutu için $\alpha=0,92$, derinden rol yapma boyutu için $\alpha=0,85$, doğal davranış boyutu için ise $\alpha=0,83$ olarak belirlenmiştir. Basım ve Beğenirbaş (2012) ise iç tutarlılık analizi sonucunda 1. Örneklem grubu olan ilköğretim okulu öğretmenleri için yüzeysel rol yapma $\alpha=0,838$, derinden rol yapma $\alpha=0,879$, doğal davranış $\alpha=0,825$ ve toplamı $\alpha=0,800$ olarak bulmuşlardır. 2. Örneklem grubu olan lise ve dengi okul öğretmenleri için ise yüzeysel rol yapma $\alpha=0,844$, derinden rol yapma $\alpha=0,863$, doğal davranış $\alpha=0,860$ ve toplamını $\alpha=0,801$ olarak bulmuşlardır.

Bu çalışma kapsamında yapılan mevcut güvenirlik analizi ise Tablo 3. 2.’de belirtilmiştir.

Tablo 3.2. Ölçeğin Güvenirlik Analizi

Ölçek	Cronbach’s Alpha Değeri (Güvenirlik Katsayısı)
Duygusal Emek	0,829
Yüzeysel Rol Yapma	0,851
Derinden Rol Yapma	0,903
Doğal Davranışlar	0,805

Araştırmada kapsamında yer alan ölçeğin güvenirliği Cronbach Alpha testiyle ölçülmüştür. Güvenirlik katsayısı 0,8’in üzerinde ve oldukça yüksek bir değere sahip olmasından dolayı istatistiksel açıdan kabul edilebilir bir değerdir (Büyüköztürk, 2010: 86).

3.4. Veri Toplama Süreci

Araştırma anketi uygulanmak üzere Muş İl Milli Eğitim Müdürlüğünden gerekli izinler alındıktan sonra çalışmaya başlanmıştır. Anket uygulama izni EK 1’de sunulmuştur. Bu çalışma 2020-2021 eğitim öğretim yılında Muş il merkezindeki devlet okullarında görev yapan ortaokul ve lise öğretmenleri ile yapılmıştır. 2020-2021 yılları boyunca devam etmekte olan pandemi koşulları sebebi ile anket dijital olarak ve gönüllülük esasına bağlı kalarak katılımcılara iletilmiş ve aynı şekilde dijital ortamdan dönüş alınmıştır.

3.5. Veri Analizi

Anket yöntemi ile elde edilen veriler SPSS 25.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Analiz aşamasından önce verilerin normal dağılım sağlayıp sağlamadığını belirlemek için basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiş ve verilerin normal dağılım sergilediği saptanmıştır.

Veriler frekans, ortalama, standart sapma, t-testi, ANOVA analizi olmak üzere istatistiksel tekniklerle analiz edilmiştir. Analiz aşamasında öğretmenlerin demografik dağılımlarına göre duygusal emek ölçeği alt boyutları ile fark olup olmadığını belirlemek için t testi ve varyans (ANOVA) testi uygulanmıştır.



BÖLÜM IV

BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde, alt problemlere dayalı bulgulara yer verilmiştir. Yapılan anket sonucunda elde edilen veriler analiz edilmiş olup başlık ve tablolar halinde sunulmuştur.

4.1. Birinci Alt Probleme Ait Bulgular

Birinci alt problemde “Öğretmenlerinin duygusal emek gösterimleri; öğrenim düzeyi, yaş, meslek yılı, medeni durum ve cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt aranmıştır. Elde edilen veriler alt başlıklar halinde sunulmuştur.

4.1.1. Cinsiyete Değişkenine İlişkin Bulgular

Tablo 4.1. Öğretmenlerin Cinsiyetine Göre Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	Ort.	ss	t	p
Duygusal Emek	Kadın	194	3,2840	,70975	-0,282	,778
	Erkek	108	3,3070	,61857		
Yüzeysel Rol Yapma	Kadın	194	2,4247	,98729	0,190	,787
	Erkek	108	2,3935	,91726		
Derinden Rol Yapma	Kadın	193	3,7293	1,19742	0,063	,276
	Erkek	108	3,8796	1,04874		
Doğal davranış	Kadın	194	4,4107	,66949	0,0507	,612
	Erkek	108	4,3704	,64664		

Tablo 4.1.'de öğretmenlerin cinsiyetine göre duygusal emek alt boyut puanları olan duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış ölçek puanlarının karşılaştırılmasına yönelik bağımsız örneklem t-test analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış ölçeklerinde cinsiyete göre anlamlı farklılık yoktur ($p>,05$).

4.1.2. Medeni Durum Değişkenine İlişkin Bulgular

Tablo 4.2. Medeni Duruma Göre Öğretmenlerin Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının T-Test Analizi

	Medeni Durum	N	Ort.	ss	t	P
Duygusal Emek	Evli	199	3,3062	,69990	0,498	,619
	Bekar	103	3,2652	,63474		
Yüzeysel Rol Yapma	Evli	199	2,4715	,98693	1,459	,146
	Bekar	103	2,3016	,90424		
Derinden Rol Yapma	Evli	198	3,7298	1,13782	-1,121	,263
	Bekar	103	3,8859	1,16252		
Doğal davranış	Evli	199	4,4137	,62335	0,639	,523
	Bekar	103	4,3625	,72926		

Tablo 4.2.'de öğretmenlerin medeni durumuna göre duygusal emek alt boyut puanları olan duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış ölçek puanlarının karşılaştırılmasına yönelik bağımsız örneklem t-test analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış ölçeklerinde medeni durumuna göre anlamlı farklılık yoktur ($p>,05$).

4.1.3. Meslek Yılı Değişkenine Ait Bulgular

Tablo 4.3. Öğretmenlerin Meslekte Çalışma Yılına Göre Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırılması

		x ²	sd	Ortalama kare	F	p	Gruplar Arası Fark
Duygusal Emek	Gruplar arası	3,149	3	1,050	2,316	,076	-
	Gruplar içi	132,82	293	,453			
Yüzeysel Rol Yapma	Gruplar arası	1,059	3	,353	0,380	,768	-
	Gruplar içi	272,46	293	,930			
Derinden Rol Yapma	Gruplar arası	22,355	3	7,452	5,988	,001*	11-20 yıl/6-10 yıl < 21 yıl ve üstü
	Gruplar içi	363,36	292	1,244			
Doğal davranış	Gruplar arası	3,915	3	1,305	3,040	,029*	11-20 yıl < 21

	Gruplar içi	125,78	293	,429		yıl ve üstü
*p<,05						

Tablo 4.3.' te öğretmenlerin çalışılan eğitim kurumuna göre duygusal emek alt boyut puanları olan duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış ölçek puanlarının karşılaştırılmasına yönelik ANOVA analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre duygusal emek ve yüzeysel rol yapma ölçeklerinde meslekte çalışma yılına göre anlamlı farklılık yoktur ($p>,05$). Derinden rol yapma ($F=3,040$; $p<,05$), doğal davranış ($F=3,040$; $p<,05$) puanlarında ise anlamlı farklılık vardır. Anlamlı farklılık düzeyini ölçmek amacıyla yapılan Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre 21 yıl ve üstü ($\bar{x}=4,2625$) meslek deneyime sahip olanların, 11-20 yıl ($\bar{x}=3,5115$) ve 6-10 yıl ($\bar{x}=3,5864$) meslek deneyime sahip olanlara göre daha fazla derinden rol yaptıkları ve 21 yıl ve üstü ($\bar{x}=4,5667$) meslek deneyime sahip olanların, 11-20 yıl ($\bar{x}=4,2172$) meslek deneyime sahip olanlara göre daha fazla doğal davranış sergiledikleri görülmektedir.

4.1.4. Yaş Değişkenine Ait Bulgular

Tablo 4.4. Öğretmenlerin Yaş Dağılımına Göre Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırılması

		x^2	sd	Ortalama kare	F	p	Gruplar Arası Fark
Duygusal Emek	Gruplar arası	3,324	3	1,108	2,488	,061	-
	Gruplar içi	131,82	296	,445			
Yüzeysel Rol Yapma	Gruplar arası	1,891	3	,630	0,692	,557	-
	Gruplar içi	269,55	296	,911			
Derinden Rol Yapma	Gruplar arası	13,902	3	4,634	3,621	,014*	31-40 Yaş<20-30 yaş
	Gruplar içi	377,51	295	1,280			
Doğal davranış	Gruplar arası	1,106	3	,369	0,841	,472	-
	Gruplar içi	129,73	296	,438			

*p<,05

Tablo 4.4.' de öğretmenlerin yaş aralıklarına göre duygusal emek alt boyut puanları olan duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış ölçek puanlarının karşılaştırılmasına yönelik ANOVA analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre duygusal emek, yüzeysel rol yapma ve doğal davranış ölçeklerinde yaş aralıklarına göre anlamlı farklılık yoktur ($p>,05$). Derinden rol yapma puanında ise anlamlı farklılık vardır ($F=3,621$; $p<,05$). Anlamlı farklılık düzeyini ölçmek amacıyla yapılan Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre 20-30 yaş ($\bar{x}=3,9824$) aralığında olan öğretmenlerin, 31-40 yaş ($\bar{x}=3,6043$) aralığında olanlara göre daha fazla derinden rol yaptıkları görülmektedir.

4.1.5. Öğrenim Düzeyi Değişkenine Ait Bulgular

Tablo 4.5. Öğretmenlerin Öğrenim Düzeyine Göre Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının ANOVA Analizi

		x^2	sd	Ortalama a kare	F	p	Gruplar Arası Fark
Duygusal Emek	Gruplar arası	3,696	2	1,848	4,108	,017*	Yüksek Lisans< Lisans
		134,51	299	,450			
	Gruplar içi						
Yüzeysel Rol Yapma	Gruplar arası	4,115	2	2,058	2,244	,108	-
		274,10	299	,917			
	Gruplar içi						
Derinden Rol Yapma	Gruplar arası	11,102	2	5,551	4,314	,014*	Yüksek Lisans< Lisans
		383,44	298	1,287			
	Gruplar içi						
Doğal davranış	Gruplar arası	,570	2	,285	0,651	,522	-
		130,79	299	,437			
	Gruplar içi						

* $p<,05$

Tablo 4.5.' de öğretmenlerin öğrenim düzeylerine göre duygusal emek alt boyut puanları olan duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış ölçek puanlarının karşılaştırılmasına yönelik ANOVA analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre yüzeysel rol yapma ve doğal davranış ölçeklerinde öğrenim düzeylerine göre anlamlı farklılık yoktur ($p>,05$). Duygusal emek ($F=4,108$; $p<,05$) ve derinden rol yapma ($F=4,314$; $p<,05$) puanlarında ise anlamlı farklılık vardır. Anlamlı farklılık düzeyini ölçmek amacıyla yapılan Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre lisans eğitim düzeyinde ($\bar{x}=3,3472$) olan

öğretmenlerin, yüksek lisans eğitim ($\bar{x}=3,0928$) düzeyinde olanlara göre daha fazla duygusal emek sağlaması ve lisans eğitim düzeyinde ($\bar{x}=3,8734$) olan öğretmenlerin, yüksek lisans eğitim ($\bar{x}=3,4784$) düzeyinde olanlara göre daha fazla derinden rol yaptıkları görülmektedir.

4.2. İkinci Alt Probleme Ait Bulgular

İkinci alt problemde “Öğretmenlerin duygusal emek gösterimleri yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış boyutlarında ne düzeydedir?” sorusuna yanıt aranmıştır.

Elde edilen veriler Tablo 4.6.’ da sunulmuştur.

Tablo 4.6. Öğretmenlerin Duygusal Emek Alt Boyutlarına Yönelik Betimsel Bulgular

Ölçek	n	En Düşük	En Yüksek	$\bar{x}$	Ss.
Duygusal Emek	302	1,00	5,00	3,2922	,6776
Yüzeysel Rol Yapma	302	1,00	5,00	2,4136	,96141
Derinden Rol Yapma	302	1,00	5,00	3,7832	1,1468
Doğal Davranış	302	1,00	5,00	4,3962	,66062

Tablo 4.6.’ da öğretmenlerin duygusal emek alt boyutları olan duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış ölçek puanlarının aldıkları en düşük, en yüksek, ortalama ve standart sapma değerleri gösterilmiştir. Buna göre öğretmenlerin duygusal emek ölçeği ortalama değerlerinin 1,00 ile 5,00 arasında değişmekte olup ortalama $3,2922 \pm ,6776$ puandır. Yüzeysel rol yapma ölçeği ortalama değerlerinin 1 ile 5 arasında değişmekte olup ortalama $3,7832 \pm 1,1468$ puandır. Derinden rol yapma ölçeğinin ortalama değerlerinin 1,00 ile 5,00 arasında değişmekte olup ortalama $3,7832 \pm 1,1468$ puandır. Doğal davranış ölçeği ortalama değerlerinin 1 ile 5 arasında değişmekte olup ortalama $4,3962 \pm ,66062$ puandır.

4.3. Üçüncü Alt Probleme Ait Bulgular

Üçüncü alt problemde “Duygusal emek gösterimi yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış boyutlarında ortaokul ve lise öğretmenleri arasında farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt aranmıştır.

Elde edilen bulgular Tablo 4.7.’ de sunulmuştur.

Tablo 4.7. Çalışılan Eğitim Kurumuna Göre Öğretmenlerin Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırılması

	Eğitim Kurumu	N	Ort.	ss	t	P
Duygusal Emek	Ortaokul	203	3,3571	,68246	2,700	,007*
	Lise	97	3,1354	,62798		
Yüzeysel Rol Yapma	Ortaokul	203	2,5025	,97440	2,643	,009*
	Lise	97	2,1948	,87291		
Derinden Rol Yapma	Ortaokul	203	3,8584	1,13504	1,757	,080
	Lise	96	3,6094	1,16405		
Doğal davranış	Ortaokul	203	4,3957	,64182	0,049	,961
	Lise	97	4,3918	,70548		

*p<,05

Tablo 4.7.’ de öğretmenlerin çalışılan eğitim kurumuna göre duygusal emek alt boyut puanları olan duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış ölçek puanlarının karşılaştırılmasına yönelik bağımsız örneklem t-test analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre derinden rol yapma ve doğal davranış boyutlarında çalışılan eğitim kurumuna göre anlamlı farklılık yoktur ($p>,05$). Duygusal emek düzeyinde eğitim kurumu ortaokul olanlar aleyhine anlamlı fark bulunmaktadır ($t= 2,700$; $p<,05$). Bir diğer ifadeyle çalıştıkları eğitim kurumu ortaokul olan öğretmenlerin ($\bar{x}=3,3571$) duygusal emek puanı, çalıştıkları eğitim kurumu lise ($\bar{x}=3,1354$) olan öğretmenlerden anlamlı şekilde yüksektir. Yüzeysel rol yapma boyutunda eğitim kurumu ortaokul olanlar aleyhine anlamlı fark bulunmaktadır ($t= 1,757$; $p<,05$). Bir diğer ifadeyle çalıştıkları eğitim kurumu ortaokul olan öğretmenlerin ($\bar{x}=3,8584$) yüzeysel rol yapma puanı, çalıştıkları eğitim kurumu lise ($\bar{x}=3,6094$) olan öğretmenlerden anlamlı şekilde yüksektir.

BÖLÜM V

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç ve tartışma

Bu araştırmada ortaokul ve lise öğretmenlerinin duygusal emek düzeyleri belirlenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ait sonuçlar açıklanmıştır.

Yapılan araştırma sonucunda öğretmenlerin sergilediği duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranışlarda cinsiyete göre anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bu sonuca göre, kadınlar ve erkekler arasındaki farklılıkların mesleki hayatlarını etkilemediği ve sarf ettikleri duygusal emek ve davranışlarının denk olduğu belirlenmiştir. Steinberg ve Figart (1999); Akbaş ve Bostancı (2019) tarafından yapılan araştırmalarda da benzer bir sonuca ulaşılmış ve cinsiyet faktörünün, duygusal emek düzeyi yüksek mesleklerde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı ortaya konmuştur. Beğenirbaş ve Basım (2013) ise yaptıkları çalışma sonucunda bayan öğretmenlerin erkek öğretmenlerden daha fazla duygusal emek sarf ettikleri sonucuna ulaşmışlardır. Hocschild (2003) yaptığı araştırmada, duygusal emek gösterimlerinde kadınların pozitif çıktılar elde ederken, erkeklerin ise negatif çıktılar elde ettiğini belirtmiştir. Ertürk, Kara ve Güneş (2016) tarafından yapılan çalışmada da erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre daha fazla duygusal emek düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir. Yılmaz, Altinkurt, Güner ve Şen (2015), erkek öğretmenlerin kadınlara göre daha fazla yüzeysel rol yapma davranışı sergilediklerini belirtmişlerdir. Beğenirbaş (2013) yaptığı araştırmada, erkek öğretmenlerin bayan öğretmenlere göre yüzeysel rol yapma davranışının daha yüksek, doğal davranışlarının ise daha düşük olduğunu sonucuna ulaşmıştır.

Yapılan anket sonuçları öğretmenlerin medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını, dolayısı ile öğretmenlerin aile hayatlarının mesleklerini icra etmelerinde olumlu ya da olumsuz bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Yapılan başka bir çalışmada yine medeni durumun öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini anlamlı bir şekilde etkilemediği kanısına ulaşılmıştır (Polatkan, 2016). Beğenirbaş (2013), öğretmenlerin medeni durumları ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığını ancak, evli öğretmenlerin bekar öğretmenlere göre ortalama duygusal emek düzeyi değerlerinin nispeten yüksek olduğunu belirtmiştir. Yılmaz, Altinkurt, Güner ve Şen (2015) tarafından yapılan bir araştırma

ise evli öğretmenlerin bekar öğretmenlere göre daha fazla yüzeysel rol yapma davranışı sergilediklerini tespit etmişlerdir.

Mevcut araştırmada, öğretmenlerin meslekteki çalışma yıllarının yüzeysel rol yapma davranışı ve duygusal emek düzeyleri üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı belirlenmiştir. Bununla beraber, derinden rol yapma ve doğal davranış boyutlarında anlamlı farklılıklar vardır. 21 yıl ve üzerinde kıdem yılına sahip öğretmenler, 11-20 ve 6-10 yıl arasında kıdem yılına sahip öğretmenlere göre daha fazla derinden rol yapma davranışı sergilemektedir. Ayrıca yine 21 yıl ve üzerinde kıdem yılına sahip öğretmenler, 11-20 yıl arasında kıdem yılına sahip öğretmenlerden daha fazla doğal davranış sergilemektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda, kıdem yılına bağlı edinilen mesleki tecrübe ile, iş ortamında sergilenen davranışların zamanla içselleştirildiği söylenebilir. Bu da Millî Eğitim Bakanlığının belirlediği eğitim-öğretim amaçlarının daha etkin bir şekilde yerine getirilmesi anlamına gelebilmektedir. Öğretmenlik mesleğinde yıllar içerisinde farklı okullar ve farklı öğrenci profillerinin görülmesi, öğretmeni mesleki anlamda zenginleştirmektedir. Bu durum öğretmenin mesleğini özümsemesini sağlamakta ve dolayısı ile yüzeysel rol yapma davranışından doğal davranış sergilemeye doğru bir süreçte sokabilmektedir.

Benzer bir araştırma sonucu yine 15 yıl ve üstü kıdem yılına sahip öğretmenlerin daha fazla doğal davranış sergilediklerini ortaya koymuştur (Şat, Amil, & Özdevcioğlu, 2015). Akbaş ve Bostancı (2016) tarafından yapılan bir araştırmada ise, mevcut araştırmadan farklı bir sonuca ulaşılmış ve meslek yılı arttıkça yüzeysel rol yapma düzeyinin daha çok arttığı belirtilmiştir. Ertürk, Kara ve Güneş (2016), kıdem yılı ile duygusal emek düzeyi arasında anlamlı farklılıklar tespit etmişlerdir. Buna göre, 16 yıl ve üstü kıdem yılına sahip öğretmenler, 5 yıl ve altında kıdem yılına sahip öğretmenlere göre daha fazla duygusal emek sarf etmektedirler.

Yapılan araştırmada elde edilen bulgulara göre yaş değişkeni duygusal emek düzeyi, yüzeysel rol yapma ve doğal davranış boyutlarında anlamlı bir farklılık yaratmamışken; 20-30 yaş aralığındaki öğretmenlerin derinden rol yapma davranışını, 31-40 yaş aralığındaki öğretmenlere göre daha fazla sergilediği belirlenmiştir. Bunun yanında, Polatkan (2016) yaptığı araştırmada, derinden rol yapma davranışının 46 yaş üstü öğretmenlerde, 30 yaş altı öğretmenlere göre daha fazla olduğunu belirtmiştir. Beğenirbaş ve Basım (2013), yaş faktörü ile duygusal emek düzeyi veya sergilenen duygusal emek boyutları ile arasında anlamlı bir fark bulunmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Ertürk, Kara ve Güneş (2016) ise, 30 yaş altı

öğretmenlerin duygusal emek düzeyi ile 41 yaş üstü öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuş ve 30 yaş altı öğretmenlerin 41 yaş üstü öğretmenlere göre daha az duygusal emek sergilediklerini tespit etmişlerdir. Basım, Beğenirbaş, ve Can Yalçın'a (2013) göre, yaş faktörünün doğal davranış sergilemede olumlu etkilerinin gözlemlendiğini ancak yüzeysel rol yapma davranışında bu durumun tam tersi olarak olumsuz bir etki yaratmaktadır. Yapılan mevcut araştırma, diğer araştırmalar ile karşılaştırıldığında yaş faktörü, aslında oldukça değişkenlik gösteren bir demografik faktör olabilmekte ve duygusal emek sürecini her zaman ve koşulda aynı şekilde etkileyebilmektedir.

Yapılan mevcut araştırma sonucunda, yüzeysel rol yapma ve doğal davranış boyutları ile öğrenim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bununla beraber; lisans mezunu öğretmenlerin, yüksek lisans mezunu öğretmenlere göre daha fazla derinden rol yaptığı ve daha fazla duygusal emek sarf ettikleri tespit edilmiştir. Benzer şekilde Beğenirbaş (2013) tarafından yapılan bir araştırmada, derinden rol yapma davranışı ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Buna göre; lisans ve yüksek lisans mezunu öğretmenlerin, doktora mezunu öğretmenlere göre daha fazla derinden rol yapma davranışı sergilediği belirlenmiştir. Beğenirbaş (2013) derinden rol yapma davranışının eğitim düzeyleri ile anlamlı bir fark yarattığını ve doktora eğitimi almış öğretmenlerin derinden rol yapma davranışını sergileme oranlarının daha düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır. Şat, Amil ve Özdevecioğlu (2015); Ertürk, Kara ve Güneş (2016) ise yaptıkları araştırmalarda, öğretmenlerin öğrenim düzeyi ile sarf ettikleri duygusal emek arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda her koşulda geçerli olmamakla birlikte, eğitim düzeyi yükseldikçe derinden rol yapma davranışı daha az sergilenebilmektedir.

Bu araştırmada elde edilen bulgulara göre öğretmenler, sırası ile en yüksek doğal davranış, sonrasında derinden davranış ve en az yüzeysel davranış sergilemektedirler. Duygusal emek düzeyleri ile derinden rol yapma davranışı orta düzeyde belirlenmiştir. Öğretmenlik, yüksek düzeyde duygusal emek sarf edilen meslekler arasındadır (Basım & Beğenirbaş, 2012). Mevcut araştırmada elde edilen verilere göre, sarf edilen duygusal emek süresi boyunca, öğretmenler mesleklerini içselleştirebildikleri için çoğunluklu doğal davranış sergileyebilmektedir. Çünkü öğretmenlik mesleği doğası gereği bazı duyguları içinde barındırmakta olup, bu duygular zamanla özümselebilmekte ve gerçek duygular olarak davranışlara yansıyabilmektedir.

Ertürk, Kara ve Güneş (2016), tarafından yapılan araştırma sonucunda da öğretmenlerin mesleklerini icra ettikleri süreç boyunca sarf ettikleri duygusal emeğin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Aynı şekilde Akbaş ve Bostancı'da (2019) yaptıkları araştırma sonucunda, öğretmenlerin orta düzeyde duygusal emek sarf ettiklerini, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma davranışları ise yakın değerlerde sonuçlanmış olup yine orta düzeyde olduklarını belirtmişlerdir. Beğenirbaş'ın (2013) araştırma sonucu ulaştığı verilere göre öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ve yüzeysel rol yapma davranışları orta düzey iken, doğal davranış düzeyi yüksek olarak belirtilmiştir. Polatkan (2016) öğretmenlerin yüzeysel rol yapma davranışlarını yüksek, derinden rol yapma davranışını düşük, doğal davranışları ise orta düzeyde sergilediklerini belirtmiştir.

Mevcut araştırmada elde edilen bulgulara göre, ortaokul ve lise kademelerinde çalışan öğretmenlerin derinden rol yapma ve doğal davranış boyutlarında anlamlı bir farklılık yoktur. Ancak ortaokul kademelerinde çalışan öğretmenlerin sarf ettikleri duygusal emek düzeyi, lise kademelerinde çalışan öğretmenlerden yüksektir. Yüzeysel rol yapma boyutunda ise, yine ortaokul kademelerinde çalışan öğretmenler, lise kademelerinde çalışan öğretmenlere göre daha fazla yüzeysel rol yapma davranışını sergilemektedir.

Ortaokul ve lise kademeleri arasındaki temel farklar başta öğrencilerin yaş grupları olmakla birlikte, branş dersleri ve eğitim-öğretim planlamalarıdır. Buradan hareketle elde edilen sonuçlara bakılarak, nispeten küçük yaş gruplarında verilen eğitim-öğretim öğretmenlerin daha fazla çaba harcamasını gerektirebilmekte ve duygusal emek düzeyini artırabilmektedir. Bu önermeyi destekleyecek bir diğer çalışma Ertürk, Kara ve Güneş (2016) tarafından yapılmış olup, öğretmenlerin çalıştığı okul türleri ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre, ilkokulda görev yapan öğretmenlerin duygusal emek düzeyi lisede görev yapan öğretmenlere göre çok daha yüksek olarak belirlenmiştir. Yılmaz, Altinkurt, Güner ve Şen (2015), ilköğretim düzeyinde görev yapan öğretmenlerin, lise düzeyinde görev yapan öğretmenlere göre daha fazla yüzeysel ve derinden rol yapma davranışı sergilemeye yatkın olduklarını belirtmişlerdir. Beğenirbaş (2013) ise çalışmasında, öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile çalıştıkları okul kademeleri arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Beğenirbaş ve Basım (2013) okul türlerinin duygusal emek ve alt boyutları ile anlamlı bir ilişki içinde olmadığını belirtmiştir. Şat, Amil ve Özdevecioğlu (2015) yaptıkları araştırma sonucunda, lisede görev yapan öğretmenlerin yüzeysel rol yapma düzeylerinin ortaokulda görev yapan öğretmenlere göre daha yüksek

olduğu saptamışlardır. Derinden rol yapma ve doğal davranış boyutlarında ise anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Öneriler

5.2.1. İleriye Dönük Araştırmalara İlişkin Öneriler

Bu çalışma Muş ilinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma farklı şehirlerde, farklı evren ve örneklem grupları ile yeniden tekrarlanarak genişletilebilir. Araştırma ortaokul ve lise öğretmenleri ile gerçekleştirilmiştir. Alternatif olarak okul müdürleri ile yapılabilir veya farklı okul kademeleri arasında karşılaştırma yapılarak ilerletilebilir. Bunun yanı sıra araştırmada kullanılan demografik değişkenler değiştirilebilir veya ekleme yapılarak tekrar uygulanabilir.

5.2.2. Uygulamaya Dönük Öneriler

Milli eğitim bakanlığı tarafından görevlendirilecek alanında uzman kişiler, tarafından, il ve ilçe milli eğitim müdürlüklerinin de koordinasyon desteğı ile öğretmenlerin, okul ve sınıf içerisindeki duygu ve davranış yönetiminde geliştirişı ve yöneltici olabilecek seminerler ve uygulamalı eğitimler düzenlenebilir. Bu sayede, öğretmenlerin görev yaptıkları süre boyunca sarf ettikleri duygusal emek düzeyleri düşürülebilir.

Eğitim fakültelerinde verilen meslek bilgisi derslerine yeni bir program dersi dahil edilerek, duygu ve davranış yönetimi eğitimi öğretmenlere çekirdekten verilebilir. Bu da öğretmenlerin donanımını artıracak ve meslek hayatlarında gösterecekleri duygusal emeğı kontrol altına almayı öğretebilecektir.

Milli eğitim bakanlığı tarafından yapılacak düzenlemeler ile öğretmenler, yüksek lisans ve doktora programlarına teşvik edilerek öğrenim düzeyleri yükseltilebilir. Böylelikle, öğretmenlerin sarf ettikleri duygusal emek düzeyleri azaltılabilir.

KAYNAKÇA

- Akbaş, A. &. (2016). Öğretmenlerin örgütsel politika algıları ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki. *Uşak Üniversitesi Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 44-63.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993, Jan). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Basım, H. N., Beğenirbaş, M., & Can Yalçın, R. (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1477-1496.
- Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Başbuğ, G. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (58), 253-274.
- Beğenirbaş, M. &. (2013). Duygusal emekte baz demografik değişkenlerin rolü: Görgül bir araştırma. *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1), 45-47.
- Beğenirbaş, M. (2013). Kişiliğin öğretme stillerine etkisinde duygusal emek ve tükenmişliğin aracılık rolü: Öğretmenler üzerinde bir araştırma. *Yayımlanmamış Doktora Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü*.
- Brotheridge, C. M. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of vocational behavior*, 60(1), 17-39.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Cheung, F. Y. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323-339.
- Chu, K. H. (2002). The effects of emotional labor on employee work outcomes (Doctoral dissertation, Virginia Tech).
- Coté, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of management review*, 30(3), 509-530.
- Creswell, J. W. (2017). *Eğitim araştırmaları: Nicel ve nitel araştırmanın planlanması, yürütülmesi ve değerlendirilmesi*. İstanbul: Edam.
- Çelik, M. &. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-94.
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Psychology*, 33(6), 626-633.

- Değirmenci, S. (2016). Hemşireler için duygusal emek davranışı ölçeğinin geliştirilmesi. *İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi.*
- Diefendorff, J. M. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior, 66*(2), 339-357.
- Erickson, R. J. (2005). Why emotion work matters: Sex, gender, and the division of household labor. *Journal of marriage and family, 67*(2), 337-351.
- Ertürk, A. K. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 16*(4).
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York, USA: Anchor Books.
- 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.
- Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of management Journal, 46*(1), 86-96.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must "service with a smile" be stressful? The moderating role of personal control for american and french employees. *Journal of Applied Psychology, 90*(5), 893-904. doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.90>.
- Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D. (Eds.). (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. New York, USA: Routledge.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of general psychology, 2*(3), 271-299.
- Guy, M. E., Newman, M. A., & Mastracci, S. H. (2015). *Emotional labor: Putting the service in public service*. New York, USA: Routledge.
- Güngör Delen, M. (2017). *Emek sürecinde son nokta: duygusal emek ve tinsel emek*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. London, England: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed heart: Commercialization of intimate life: Notes from home and work*. London, England: University of California Press.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior, 36*(6), 749-769.
- Karakaş, A. T. (2016). Öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının iş doyumlarına etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 15*(56), 177-188.
- Köksel, L. (2019). İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma. *Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Kruml, S. M., & Geddes, G. (2000, August). Exploring the dimensions of emotional labor. *Management Communication Quarterly : McQ, 14*(1), 8-49.

- Milli Eğitim Temel Kanunu. (1973, Haziran 24). *T.C. Resmi Gazete (Sayı: 14574)*.
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=1739&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>
adresinden elde edildi.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Oğuz, H., & Özkul, M. (2016). Duygusal emek sürecine yön veren sosyolojik faktörler üzerine bir araştırma: Batı akdeniz uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7 (16), 130-154. doi:10.21076/vizyoner.265476
- Onay, M. (2011). Çalışanın sahip olduğu duygusal zekâsının ve duygusal emeğinin, görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 587-600.
- Oral, L., & 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.
- Pala, T., & Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: Ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Academic Review*, 16(4), 773-787.
- Polatkan, N. N. (2016). Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişki. *Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Savaş, A. C. (2012). İlköğretim okul müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal emek yeterliliklerinin öğretmenlerin iş doyumuna etkisi . *Yayımlanmamış Doktora Tezi. Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep*.
- Sharma, S., & Sharma, S. K. (2014). Emotional labour and counterproductive workplace behaviour: Evidence from banking sector in India. *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 3(4), 29-38.
- Steinberg, R. J. (1999). Emotional labor since: The managed heart. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 8-26.
- Şat, A., Amil, O., & Özdevecioğlu, M. (2015). Duygusal zekâ ve duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi: Özel okul öğretmenleri ile bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(39), 1-20.
- Tabak, I., & Argon, T. (2018). Duygusal işçilik ve iş yaşamında yalnızlığa yönelik öğretmen görüşleri. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(3), 1-13.
- Taşdemir, D. D. (2020). *Çok kültürlü çalışma ortamında kültürel zeka ve duygusal emek*. (H. Gündüz Çekmecelioğlu, Ed.) İstanbul: Efe Akademi Yayınevi.
- Vohs, K. D., Baumeister, R. F., & Ciarocco, N. J. (2005). Self-regulation and self-presentation: Regulatory resource depletion impairs impression management and effortful self-presentation depletes regulatory resources. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(4), 632-657. doi: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.88.4.632>
- Yılmaz, K. A. (2015). The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Urasian Journal of Educational Research*, 15(59), 75-90.

EKLER

EK-1 MEB İzin Belgesi



T.C.
MUŞ VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 63326527-619-E.18037991
Konu : Anket İzni Cansu Merve DOĞAN

14.12.2020

MÜDÜRLÜK MAKAMINA

Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü Yüksek Lisans öğrencisi Cansu Merve DOĞAN'ın İlimizin Ortaokul ve Lise Öğretmenleri ile salgın nedeniyle, **online olarak** gerçekleştirmek istediği "Devlet Okullarında Çalışan Ortaokul ve Lise Öğretmenlerinde Duygusal Emek" konulu araştırma ve anket izni; anket ve araştırma izni komisyonunca incelenmiş olup, adı geçen öğretmenin okullarımızda gönüllülük esasına uygun olmak şartıyla **online** uygulama yapmaları veya uygulamalara katılmaları uygun görülmektedir.

Makamlarınızca da uygun görülmesi halinde Olur'larınıza arz ederim.

Evren BİTER
Millî Eğitim Şube Müdürü

OLUR
14.12.2020
Enver KIVANÇ
İl Millî Eğitim Müdürü

Ek:

- 1- Dilekçe (1 Sayfa)
- 2- Araştırma izni başvuru belgeleri (10 Sayfa)

EK-2 Duygusal Emek Ölçeği Kullanım İzni



Ölçek talebi

2 ileti

2 Mart 2020 10:59

İyi günler diliyorum. İsmim Cansu Merve DOĞAN, MEB' de İngilizce öğretmeniyim ve aynı zamanda Akdeniz üniversitesinde eğitim yönetimi, teftişi, planlaması ve ekonomisi tezli yüksek lisans öğrencisiyim. Danışmanım Doc. Dr. Süleyman KARATAŞ. Tez çalışmam için ' duygusal emek ölçeği'ne ihtiyacım var. Bunun dışında ek olarak bir öneriniz de varsa alabilirim. Dönüş yaparsanız çok memnun olurum.

2 Mart 2020 12:01

Cansu Hanım merhaba. Sanırım ekte gönderdiğim makaleyi inceleme imkanınız olmamış.

İhtiyaç duyduğunuz ölçekle ilgili bilgiler makalede mevcut ve ölçek makalenin sonunda ayrı olarak da sunulmuş durumda.

Çalışmalarınızda kolaylıklar dilerim

Prof. Dr. H. Nejat Basım

[Alıntılanan metin gizlendi]

--
This message has been scanned for viruses and dangerous content by **MailScanner**, and is believed to be clean.

--
This message has been scanned for viruses and dangerous content by **MailScanner**, and is believed to be clean.

Çalışma Yaşamında Duygusal Emek_Bir Ölçek Uyarlama Çalışması.pdf
442K

EK-3 Duygusal Emek Ölçeği

Devlet Okullarında Çalışan Ortaokul ve Lise Öğretmenlerinde Duygusal Emek

Bu anket çalışması, Akdeniz Üniversitesi Eğitim Yönetimi, Teftişı, Planlaması ve Ekonomisi Yüksek Lisans tez çalışması kapsamında ve T.C. Milli Eğitim Bakanlığı'nın izni ile yapılmaktadır. Soruları gerçek duygularınızla cevaplamanız beklenmektedir. Anketler gizlilik esasına göre değerlendirilecek ve haricinde hiç bir bilgi kullanılmayacaktır. Lütfen aşağıdaki bilgileri doldurarak ankete başlayınız.

Saygıdeğer öğretmen arkadaşlarım;
bilimin ışığında gerçekleştirdiğim ve mesleğimize yeni bir akademik bakış açısı sunacak olan tez araştırmama yapmış olduğunuz katkılarınız için teşekkürlerimi sunuyorum.
Cansu Merve DOĞAN

* Gerekli

Çalıştığınız eğitim kademesi *

☐ Ortaokul

☐ Lise

Branşınız *

Yanıtınız

Meslekte kaçınıcı yılınız? *

Yanıtınız

Cinsiyetiniz *

☐ Kadın

☐ Erkek

Yaşınız *

- ☐ 20-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60

Medeni Durumunuz *

- ☐ Evli
- ☐ Bekar

Öğrenim düzeyiniz nedir? *

- ☐ Lisans
- ☐ Yüksek Lisans
- ☐ Doktora

Duygusal Emek Ölçeği

- 1 : Hiçbir Zaman
- 2 : Çok Nadir
- 3 : Bazen
- 4 : Çoğu Zaman
- 5 : Her Zaman

1) Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım. *

- | | | | | | | |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Hiçbir Zaman | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | Her Zaman |

2) Öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım. *

	1	2	3	4	5	
Hiçbir Zaman	☐	☐	☐	☐	☐	Her Zaman

3) Öğrencilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim. *

	1	2	3	4	5	
Hiçbir Zaman	☐	☐	☐	☐	☐	Her Zaman

4) Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım. *

	1	2	3	4	5	
Hiçbir Zaman	☐	☐	☐	☐	☐	Her Zaman

5) Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım. *

	1	2	3	4	5	
Hiçbir Zaman	☐	☐	☐	☐	☐	Her Zaman

6) Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim. *

	1	2	3	4	5	
Hiçbir Zaman	☐	☐	☐	☐	☐	Her Zaman

7) Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım. *

	1	2	3	4	5	
Hiçbir Zaman	☐	☐	☐	☐	☐	Her Zaman

8) Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım. *

	1	2	3	4	5	
Hiçbir Zaman	☐	☐	☐	☐	☐	Her Zaman

9) Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım. *

	1	2	3	4	5	
Hiçbir Zaman	☐	☐	☐	☐	☐	Her Zaman

10) Öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm. *

	1	2	3	4	5	
Hiçbir Zaman	☐	☐	☐	☐	☐	Her Zaman

11) Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir. *

	1	2	3	4	5	
Hiçbir Zaman	☐	☐	☐	☐	☐	Her Zaman

12) Öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar. *

	1	2	3	4	5	
Hiçbir Zaman	☐	☐	☐	☐	☐	Her Zaman

13) Öğrencilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır. *

	1	2	3	4	5	
Hiçbir Zaman	☐	☐	☐	☐	☐	Her Zaman

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı :Cansu Merve DOĞAN

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Balıkesir Üniversitesi/İngiliz Dili ve Eğitimi

Yüksek Lisans Öğrenimi :

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

Bilimsel Faaliyetleri :

İş Deneyimi

Stajlar :

Projeler :

Çalıştığı Kurumlar : Hakkâri/Merkez Şehit Yarbay Mesut Kuru Ortaokulu
Erzurum/Yakutiye Gazi Ahmet Muhtar Paşa Ortaokulu
Erzurum/Yakutiye Şair Nefi Ortaokulu
Isparta/Yalvaç Bahtiyar İlkokulu
Isparta/Yalvaç Bahtiyar Ortaokulu
Muş/Merkez Muş Türk Telekom Ortaokulu

İletişim

E-Posta Adresi :

Tarih : ../../2021

İNTİHAL RAPORU

DEVLET OKULLARINDA ÇALIŞAN ORTOKUL VE LİSE ÖĞRETMENLERİNDE DUYGUSAL EMEK

ORJİNALLIK RAPORU

% **16**

BENZERLİK ENDEKSİ

% **13**

İNTERNET KAYNAKLARI

% **6**

YAYINLAR

% **9**

ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

TÜM KAYNAKLARI EŞLEŞTİR (SADECE SEÇİLİ OLAN KAYNAĞI YAZDIR)

%6

★ www.researchgate.net

İnternet Kaynağı

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Akdeniz Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- ☒ Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim sadece Akdeniz Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir. Tezimin yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

.../.../2021

Cansu Merve DOĞAN