

Araştırma Makalesi ♦ Research Article

Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeylerinin Belirlenmesi

Determination of Emotional Labour Levels of Teachers

Fikret KILINÇ¹ Ahmet BABAR² Aziz KILINÇ³ Şinasi KILINÇ⁴ Muammer AKGÜL⁵

Ömer AKSOY⁶

¹MEB, fikret9016@hormail.com, ORCID: 0009-0001-4924-882X

²MEB, ahmetbabar@gmail.com, ORCID: 0009-0000-7270-5649

³MEB, akaziz34@hotmail.com, ORCID: 0009-0001-4484-6345

⁴MEB, yasalyol@gmail.com, ORCID: 0009-0000-0980-0678

⁵MEB, muhammerakgul29@gmail.com, ORCID: 0009-0001-7231-8769

⁶MEB, o_aksoy61@hotmail.com, ORCID: 0009-0007-8393-5141

MAKALE BİLGİSİ

ÖZ

Anahtar Kelimeler:

Eğitim Yönetimi
Duygusal Emek
Doğal Duygular
Öğretmen

Bu araştırma; öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Amaç doğrultusunda 2022-2023 eğitim-öğretim yılında Türkiye'de Milli Eğitim Bakanlığına bağlı okullarda görev yapan 242 öğretmene demografik bilgi formu ve duygusal emek ölçeğinden oluşan bir anket uygulanmıştır. Öğretmenler İstanbul'un Küçükçekmece ilçesinde kolayda örnekleme yöntemiyle seçilmiştir. Elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 22.0 istatistik programında değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde frekans yüzdelerinin hesaplanmasına ek olarak, standart sapma, ortalama ve t testi ile tek yönlü Anova testinden faydalanılmıştır. Araştırma sonucunda ulaşılan veriler; öğretmenlerin derinden rol yapma ve doğal duygular düzeylerinin orta, yüzeysel rol yapma ve duygusal emek genel düzeylerinin yüksek düzeyde olduğunu göstermiştir. Ayrıca öğretmenlerin cinsiyetlerine, medeni durumlarına, eğitim durumlarına ve mesleki deneyimlerine göre duygusal emek düzeylerinde farklılaşmaların olduğu, aynı okulda çalışma süresine göre ise duygusal emek düzeylerinde farklılaşmanın olmadığı saptanmıştır.

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Education Management
Emotional Labour
Natural Emotions
Teacher

This study was conducted to examine the emotional labour levels of teachers. For this purpose, a questionnaire consisting of demographic information form and emotional labour scale was applied to 242 teachers working in schools affiliated to the Ministry of National Education in Turkey in the 2022-2023 academic year. Teachers were selected by convenience sampling method in Küçükçekmece district of Istanbul. The data obtained were analysed in computer environment using SPSS 22.0 statistical programme. In addition to the calculation of frequency percentages, standard deviation, mean, t-test and one-way Anova test were used to analyse the data. The data obtained as a result of the research showed that teachers' deep role-playing and natural emotions levels were at medium level, while superficial role-playing and emotional labour general levels were at high level. In addition, it was determined that there were differences in emotional labour levels of teachers according to their gender, marital status, educational status and professional experience, but there was no difference in emotional labour levels according to the duration of working in the same school.

1 Giriş

İnsanlar özünde sosyal varlıklardır. Günlük, aile, okul ve sosyal yaşamda başkalarıyla iletişim kurmayı gerektirir. İletişim ve etkileşim ihtiyacından iş hayatı da etkilenmektedir. Özellikle hizmet sektörü, kişisel etkileşimlerin ve alışverişlerin diğer sektörlerle göre daha sık olduğu bir sektördür (Topcu ve Dilci, 2019). Hizmet dünyasında, insan iletişimi ve etkileşimi verilen hizmetin çok önemli ve yadsınamaz bir parçasıdır. Öyle ki sektördeki kuruluşların ayakta kalması büyük ölçüde kurum çalışanlarının hizmet alıcılarla (müşteri, tüketici, hasta, yolcu, öğrenci vb.) karşılıklı etkileşimini belirlemektedir (Önal, 2019). Bu nedenle örgütler çalışanlarından hizmet alanlara karşı duygularını yumuşatmalarını ve müşterilere karşı bu yönde tutum ve davranış sergilemelerini beklemektedir (Topcu ve Dilci, 2019).

Duygusal emek, çalışanların duygularını örgütün beklentilerine göre ayarlaması ve dış dünya tarafından gözlemlenebilecek şekilde karşı tarafa yansıtması anlamına gelmektedir (Hochschild, 1983). Isenbarger ve Zembylas'a (2006) göre duygusal emek, iş yerinde uygun davranmak için çalışanların duygularını düzenleme sürecidir. Öte yandan Savaş (2012) duygusal emeği, çalışanların aynı nedenlerle bazı duygular göstermesi yerine, işyeri beklentileri ve işin gerekleri doğrultusunda bazı duygular göstermesi olarak ifade etmektedir (Savaş, 2012, s 43). Duygular, somut ve görünür bir şey değildir. Günümüzde ise iş yaşamının ve çalışma ortamlarının en önemli ve özgün belirleyicilerinden biri haline gelmiştir (Kaygusuz, 2022). Bu anlamda çalışanlardan fiziksel ve zihinsel emeğin yanı sıra duygusal emek de gerçekleştirmeleri istenmektedir (Örücü ve Hasırcı, 2021).

Duygusal emek, hizmet sektöründeki birçok mesleğin önemli ve yaygın bir bileşenidir Köse ve Güllüpinar, 2022). Paydaşlarla (öğrenci, yönetici, veli, diğer personel vb.) yakın iletişim, okulun amaçları, okul yönetiminin beklentileri, mesleki normlar, çevresel ve kültürel beklentiler öğretmenlik mesleğinde duygusal emek gerektirir (Tomruk, 2020). Bu nedenle öğretmenler, diğer insanlarla (öğrenci, veli, okul ortamı vb.) sıklıkla etkileşim içinde olduklarından, diğer meslek mensuplarına göre daha fazla duygusal emek harcamaktadırlar (Aydoğan ve Bostancı, 2021). Öte yandan, öğretmenlerin duyguları üzerine yapılan araştırmalar, duyguların öğretmenlerin hayatlarının ayrılmaz bir parçası olduğunu göstermektedir (Pakiş ve Deniz, 2020).

Hizmet sunumu sırasında duygusal emeğin olup olmadığını belirlemek için yapılan birçok çalışmanın ortak sonucu olarak birtakım kriterler önerilmiştir. Bunlar, kurumların beklediği, yapılan işin asli unsuru olmayan, yapılan iş karşılığında hizmet verene bir bedel ödenen ve dolayısıyla kurumun, hizmet sırasında çalışanların duygusal gösterimlerinden yararlandığı duygu gösterileridir (Boncukçu ve Esen, 2020).

Duygusal emek harcanan meslekler genel olarak 3 farklı kategoride incelenebilir. İşin doğası gereği duygusal olan meslekler; hemşireler, polisler, kurtarma ekipleri, itfaiyeciler, çağrı merkezi çalışanları, öğretmenler vb. Örnekler verilebilir. Bu mesleklerin ortak özelliği, genellikle kamu hizmeti ile ilişkilendirilmeleridir. İşin doğası gereği duygular dahil edilse de, mesleki standartlar arasındaki ilişki nedeniyle duyguların ifade edilmesinin belirli yasaları vardır. Çalışanlar kendilerinin ve başkalarının duygularını yönetmeli ve kontrol etmelidir (Güler ve Marşap, 2019). Meslek gereği duygu gösterilmesinin zorunlu olduğu meslekler; hakimler, avukatlar, adliye çalışanları, icra memurları vb. amaçlar. Bu meslekler de kariyer odaklı olduğu için çalışanlar burcun kurallarını benimsemekte zorluk çekmezler. Diğer kategori ise doğası gereği iş dışı olan ancak birime yüklenen beklentiler dışında duygusal emek empoze eden mesleklerdir: bankacılar, havayolları, gemicilik, satış elemanları, ofis çalışanları vb. Bu kategoride değerlendirilen meslekler arasında işletmeler müşteri memnuniyeti yaratır. Hizmetin derecesi ve kalitesine ilişkin algılar, duygusal emek düzeyini büyük ölçüde artırmaktadır. Bunun en önemli nedeni kurumlar arası rekabettir (Aktaş, 2019). Müşteri memnuniyeti bir işletmenin başarısını ve popüleritesini artıracığından, etkileşimlerini en verimli şekilde yönetmek çalışanların elindedir. Gülen yüz, sakin, özgüvenli ve ikna edici tavırlar bu beklentilerin karşılanmasında önemli kriterlerdir. Ancak bu hizmet koşullarını içselleştiremeyen çalışanlar başarısızlık ve tükenmişlik yaşamaktadır (Önal, 2019). Bu noktada kişinin duygusal ve kişilik özelliklerine uygun bir iş seçmesi hem kişisel hem de kurumsal verimlilik açısından önemlidir.

Dolayısıyla duygusal emeğin olumsuz etkilerinden kaçınmak çok daha kolay olacaktır (Şenel ve Aydoğan, 2019).

Öğretmenlik mesleği, sürekli yüz yüze etkileşime ihtiyaç duyması nedeniyle duygusal olarak en yoğun mesleklerden biridir (Karadoğan, 2019). Her kurum gibi, eğitim kurumlarının da öğretmenlerin ulaşmasını istedikleri ve öğrencilerin ulaşmak istedikleri belirli hedefleri vardır. Okul öncesi eğitimden yüksek öğretime kadar tüm kademelerde bu hedefler doğrultusunda eğitim verilmektedir. Eğitimin bir hizmet faaliyeti olduğu varsayımından hareketle eğitim-öğretim hizmeti veren okulların hizmet sektöründeki en önemli kurumlardan biri olduğu sonucuna varılmıştır. Eğitim kurumları en fazla yüz yüze etkileşime sahip kurumlar arasındadır (Özdemir, S. A., & Yıldırım, 2022). Dolayısıyla bu tür yakın etkileşim, eğitim kurumlarında çalışan çalışanların işyerinde duygularını sürekli olarak ayarlamasını gerektirmektedir ki bu sadece duygusal çabayı değil aynı zamanda zihinsel ve fiziksel emeği de gerektirmektedir. Bu bağlamda öğretmenlik mesleği duygusal emeği en fazla yaşayan meslek gruplarının başında gelmektedir (Pişkin ve Parlar, 2021).

Öğretmenler, eğitim faaliyetlerinde ve ayrıca meslektaşları, ebeveynler ve eğitim yöneticileri gibi diğer eğitim paydaşlarıyla eğitim dışı faaliyetlerde öğrencilerle etkileşim kurarken sürekli olarak duygusal emek gösterilerine başvurmalıdır (Akpolat, 2019). Son yıllarda öğretmenlerin çalışma ortamındaki duygusal ifadeleri, eğitim araştırmalarında çalışılan bir konu haline gelmiştir. Duyguların öğretimin önemli bir parçası olarak görüldüğü bakış açısından, öğretmenlerde duyguları inceleyen araştırmacılar, duyguların öğretimin ve öğretmenlerin yaşamlarının merkezinde yer aldığı konusunda hemfikirlerdir. Bunun öğretmen gelişiminde, öğretmen eğitiminde ve öğretmen kimliğinin oluşumunda veya kendini anlamada önemli bir rol oynadığı gösterilmiştir (Küçükaydın ve Gökbulut, 2019). Böylece duygusal emeğin öğretmenlerin çalışma ortamları üzerindeki etkisi uluslararası literatürde kabul görmüştür. Bu alandaki bir dizi araştırma sonucu, öğretmenlerin öğretim içeriğiyle ilgili duygusal deneyimlerinin öğretim yöntemleriyle önemli ölçüde ilişkili olduğunu göstermiştir. Ayrıca, duygusal emek, bir okul veya sınıf öğretmenin işinin ayrılmaz bir parçası olarak görülse de, duygusal kurallar genellikle etik kodların veya mesleki normların arkasına gizlendiğinden, bunları kolayca tespit etmek zor olabilir.

2 Materyal ve Metod

2.1 Araştırmanın Modeli

Araştırma genel tarama modelinde gerçekleştirilmiştir. “Genel tarama modelleri, çok sayıda elemandan oluşan bu evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacı ile evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinden yapılan tarama düzenlemeleridir.” (Karasar, 2009: 79).

2.2 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini 2022-2023 eğitim öğretim yılında İstanbul İli Küçükçekmece ilçesinde bulunan, Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı okullarda görev yapan öğretmenler oluşturmaktadır. Araştırma kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenen 242 öğretmen üzerinde gerçekleştirilmiştir.

2.3 Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri anket yöntemi kullanılarak toplanmıştır. İki bölümden oluşan anketin ilk bölümünde öğretmenlerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan “Duygusal Emek Ölçeği” ile ölçülmüştür. Duygusal Emek Ölçeği, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından, Grandey (2003) ile Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. Ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç alt boyutu içeren 13 maddeden oluşmaktadır. Katılımcılar, ölçek maddelerini beşli Likert Ölçeği yardımıyla değerlendirmişlerdir (1=Hiçbir Zaman, 5= Her Zaman). Ölçekte “yüzeysel rol yapma” 1-6'ncı maddeler, “derinden rol yapma” 7-10'uncu maddeler ve “doğal duygular” ise, 11- 13'üncü maddeler ile ölçülmektedir.

2.4 Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler bilgisayar ortamında paket program kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır.

İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır.

3 Bulgular ve Yorumlar

Öğretmenlerin tanımlayıcı özelliklerine yönelik bulgular aşağıda yer almaktadır.

Tablo 1. Öğretmenlerin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Dağılımı

Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	142	58,7
Erkek	100	41,3
Medeni Durum		
Evli	177	73,1
Bekar	65	26,9
Eğitim Durumu		
Lisans	122	50,4
Lisans Üstü	120	49,6
Mesleki Deneyim		
1-5 Yıl	38	15,7
6-10 Yıl	51	21,1
11-15 Yıl	43	17,8
16 Ve Üzeri	110	45,5
Okulda Çalışma Süresi		
1-5 Yıl	148	61,2
6-10 Yıl	94	38,8

Öğretmenler cinsiyete göre 142'si (%58,7) kadın, 100'ü (%41,3) erkek olarak dağılmaktadır. Öğretmenler medeni duruma göre 177'si (%73,1) evli, 65'i (%26,9) bekar olarak dağılmaktadır. Öğretmenler eğitim durumuna göre 122'si (%50,4) lisans, 120'si (%49,6) lisans üstü olarak dağılmaktadır. Öğretmenler mesleki deneyime göre 38'i (%15,7) 1-5 yıl, 51'i (%21,1) 6-10 yıl, 43'ü (%17,8) 11-15 yıl, 110'u (%45,5) 16 ve üzeri olarak dağılmaktadır. Öğretmenler okulda çalışma süresine göre 148'i (%61,2) 1-5 yıl, 94'ü (%38,8) 6-10 yıl olarak dağılmaktadır.

Öğretmenlerin duygusal emeğe yönelik; aritmetik ortalama, standart sapma ve minimum-maksimum düzeyleri aşağıda yer almaktadır.

Tablo 2. Duygusal Emek Puan Ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Maks.
Duygusal Emek Genel	242	3,418	0,625	1,770	4,920
Yüzeysel Rol Yapma	242	3,682	0,644	1,710	5,000
Derinden Rol Yapma	242	3,267	0,883	1,000	5,000
Doğal Duygular	242	2,952	0,963	1,000	5,000

Öğretmenlerin "duygusal emek genel" ortalaması yüksek 3,418±0,625 (Min=1.77; Maks=4.92), "yüzeysel rol yapma" ortalaması yüksek 3,682±0,644 (Min=1.71; Maks=5), "derinden rol yapma" ortalaması orta 3,267±0,883 (Min=1; Maks=5), "doğal duygular" ortalaması orta 2,952±0,963 (Min=1; Maks=5) olarak saptanmıştır.

Duygusal emek puanlarının tanımlayıcı özelliklere göre farklılaşma durumunu incelemek için yapılan analiz sonuçları aşağıda verilmiştir.

Tablo 3. Duygusal Emek Puanlarının Tanımlayıcı Özelliklere Göre Farklılaşma Durumu

Demografik Özellikler	n	Duygusal Emek Genel	Yüzeysel Yapma	Rol Derinden Yapma	Rol Doğal Duygular
Cinsiyet		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Kadın	142	3,372±0,591	3,707±0,598	3,127±0,907	2,833±0,949
Erkek	100	3,484±0,667	3,647±0,706	3,467±0,811	3,120±0,961
t=		-1,378	0,714	-2,998	-2,301
p=		0,179	0,488	0,003	0,022
Medeni Durum		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Evli	177	3,389±0,585	3,632±0,652	3,232±0,831	2,979±0,889
Bekar	65	3,497±0,721	3,820±0,605	3,364±1,012	2,877±1,143
t=		-1,194	-2,024	-1,035	0,732
p=		0,281	0,044	0,302	0,515
Eğitim Durumu		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Lisans	122	3,349±0,503	3,653±0,600	3,118±0,804	2,872±0,881
Lisans Üstü	120	3,488±0,724	3,712±0,687	3,419±0,935	3,033±1,037
t=		-1,731	-0,706	-2,695	-1,309
p=		0,086	0,481	0,008	0,192
Mesleki Deneyim		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
1-5 Yıl	38	3,431±0,573	3,748±0,545	3,149±1,021	2,974±0,703
6-10 Yıl	51	3,047±0,686	3,370±0,859	2,961±0,768	2,379±0,984
11-15 Yıl	43	3,381±0,292	3,581±0,372	3,271±0,668	3,023±0,692
16 Ve Üzeri	110	3,600±0,636	3,844±0,588	3,449±0,919	3,182±1,021
F=		10,217	7,344	3,962	9,014
p=		0,000	0,000	0,009	0,000
PostHoc=		1>2, 3>2, 4>2, 4>3 (p<0.05)	1>2, 4>2, 4>3 (p<0.05)	4>2 (p<0.05)	1>2, 3>2, 4>2 (p<0.05)
Okulda Çalışma Süresi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
1-5 Yıl	148	3,443±0,648	3,715±0,663	3,302±0,880	2,948±0,979
6-10 Yıl	94	3,379±0,588	3,631±0,613	3,213±0,889	2,957±0,942
t=		0,775	0,996	0,764	-0,073
p=		0,439	0,320	0,446	0,942

F: Anova Testi; t: Bağımsız Gruplar T-Testi; Post Hoc: Tukey, LSD

Öğretmenlerin duygusal emek genel, yüzeysel rol yapma puanları cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Kadınların derinden rol yapma puanları ($x=3,127$), erkeklerin derinden rol yapma puanlarından ($x=3,467$) düşük bulunmuştur ($t=-2,998$; $p=0.003<0.05$; $d=0,391$; $\eta^2=0,036$). kadınların doğal duygular puanları ($x=2,833$), erkeklerin doğal duygular puanlarından ($x=3,120$) düşük bulunmuştur ($t=-2,301$; $p=0.022<0.05$; $d=0,300$; $\eta^2=0,022$).

Öğretmenlerin duygusal emek genel, derinden rol yapma, doğal duygular puanları medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Evlilerin yüzeysel rol yapma puanları ($x=3,632$), bekarların yüzeysel rol yapma puanlarından ($x=3,820$) düşük bulunmuştur ($t=-2,024$; $p=0.044<0.05$; $d=0,294$; $\eta^2=0,017$).

Öğretmenlerin duygusal emek genel, yüzeysel rol yapma, doğal duygular puanları eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). lisans mezunlarının derinden rol yapma puanları ($x=3,118$), lisans üstü mezunlarının derinden rol yapma puanlarından ($x=3,419$) düşük bulunmuştur ($t=-2,695$; $p=0.008<0.05$; $d=0,346$; $\eta^2=0,029$).

Öğretmenlerin duygusal emek genel puanları mesleki deneyime göre anlamlı farklılık göstermektedir ($F=10,217$; $p=0<0.05$; $\eta^2=0,114$). Farkın nedeni 1-5 yıl olanların duygusal emek genel puanlarının 6-10 yıl olanların duygusal emek genel puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). 11-15 yıl olanların duygusal emek genel puanlarının 6-10 yıl olanların duygusal emek genel puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). 16 ve üzeri olanların duygusal emek genel puanlarının 6-10 yıl olanların duygusal emek genel puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). 16 ve üzeri olanların duygusal emek genel puanlarının 11-15 yıl olanların duygusal emek genel puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Öğretmenlerin yüzeysel rol yapma puanları mesleki deneyime göre anlamlı farklılık göstermektedir ($F=7,344$; $p=0<0.05$; $\eta^2=0,085$). Farkın nedeni 1-5 yıl olanların yüzeysel rol yapma puanlarının 6-10 yıl olanların yüzeysel rol yapma puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). 16 ve üzeri olanların yüzeysel rol yapma puanlarının 6-10 yıl olanların yüzeysel rol yapma puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). 16 ve üzeri olanların yüzeysel rol yapma puanlarının 11-15 yıl olanların yüzeysel rol yapma puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Öğretmenlerin derinden rol yapma puanları mesleki deneyime göre anlamlı farklılık göstermektedir ($F=3,962$; $p=0.009<0.05$; $\eta^2=0,048$). Farkın nedeni 16 ve üzeri olanların derinden rol yapma puanlarının 6-10 yıl olanların derinden rol yapma puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Öğretmenlerin doğal duygular puanları mesleki deneyime göre anlamlı farklılık göstermektedir ($F=9,014$; $p=0<0.05$; $\eta^2=0,102$). Farkın nedeni 1-5 yıl olanların doğal duygular puanlarının 6-10 yıl olanların doğal duygular puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). 11-15 yıl olanların doğal duygular puanlarının 6-10 yıl olanların doğal duygular puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). 16 ve üzeri olanların doğal duygular puanlarının 6-10 yıl olanların doğal duygular puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$).

Öğretmenlerin duygusal emek genel, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular puanları okulda çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$).

4 Sonuç

Öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini incelemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmaya İstanbul ili Küçükçekmece ilçesinde görev yapan 242 öğretmen gönüllü olarak katılmışlardır.

Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri; yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutta, ayrıca bu boyutların toplam ortalamasını ifade eden duygusal emek genel olarak incelenmiştir. 5 üzerinden yapılan değerlendirmeye göre öğretmenlerin yüzeysel rol yapma düzeylerinin ortalaması 3,682, derinden rol yapma düzeylerini ortalaması 3,267, doğal duygular ortalaması 2,952 sayısal değer alırken, duygusal emek genel düzeylerinin ortalaması 3,418 olarak saptanmıştır. Bu değerler, öğretmenlerin derinden rol yapma ve doğal duygular düzeylerini orta, yüzeysel rol yapma ve duygusal emek genel düzeylerinin yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

Araştırmada öğretmenlerin demografik özelliklerine göre duygusal emek düzeylerinde farklılaşma olup olmadığı da incelenmiştir. Bu kapsamda ele alınan ilk değişken olarak katılımcıların cinsiyetlerine göre derinden rol yapma ve doğal duygular boyutlarında istatistiksel olarak farklılık saptanmıştır. Erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre derinden rol yapma ve doğal duygular düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Katılımcıların medeni durumlarına göre yüzeysel rol yapma düzeylerinde farklılık saptanmıştır. Bekar öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre yüzeysel rol yapma düzeyleri daha yüksektir.

Araştırmaya katılan öğretmenlerin eğitim durumlarına göre derinden rol yapma düzeylerinde farklılık görülmüştür. Lisansüstü mezunu olan öğretmenlerin lisans mezunu öğretmenlere göre derinden rol yapma düzeyleri daha yüksektir.

Öğretmenlerin mesleki deneyimlerine göre tüm duygusal emek boyutlarında farklılık olduğu belirlenmiştir. En yüksek duygusal emeğe 16 ve üzeri yıl mesleki deneyime sahip olan öğretmenlerin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Öğretmenlerin aynı okulda çalışma süreleri açısından ise duygusal emek düzeylerinde farklılık olmadığı görülmüştür. Başka bir ifade ile farklı sürelerde aynı okulda çalışan öğretmenler benzer düzeyde duygusal emek göstermektedirler.

Bu çalışma İstanbul ili Küçükçekmece ilçesinde görev yapan 242 öğretmenin görüşleri ile sınırlıdır. Daha fazla öğretmen üzerinde yapılacak araştırmalar, sonuçlardan genellemeye gidilmesine olanak

sağlayacaktır. Ayrıca nitel ve nicel araştırma yöntemlerinin birlikte kullanıldığı karma araştırmalar yapılırsa öğretmenlerin duygusal emek düzeylerine yönelik daha bütüncül sonuçlara ulaşılabilir.

Kaynakça

Akpolat, T. (2019). Esnek ve iş güvencesiz çalışmanın araştırma görevlileri üzerindeki etkileri: duygusal emek ve karakter aşınması bağlamında bir inceleme (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi).

Aktaş, C. E. (2019). İş Tatmini, Duygusal Emek ve Kurumsal İtibar İlişkisinin Bankacılık Sektörü Çalışanları Üzerinde Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı Çerçevesinde İncelenmesi (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi).

Aydoğan, S. S., & Bostancı, A. B. (2021). Öğretmenlerin duygusal emek gösterimleri ile psikolojik sözleşmeye uyma düzeyleri arasındaki ilişki. OPUS International Journal of Society Researches, 17(36), 2637-2674.

Basım, H. N., & Begenirbaş, 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.

Boncukçu, M., & Esen E. (2020). Duygusal Zekânın Duygusal Emek Davranışı ve Çalışanların Müşterilere Yönelik Davranışına Etkisi. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17(1), 1-16.

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

Grandey, 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, 86-96.

Güler, H. N., & Marşap, A. (2019). Duygusal zeka ve duygusal emek etkileşimi üzerine bir literatür incelemesi. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 18(35), 63-81.

Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: The commercialization of human feeling. University of California Press.

Izenbarger, L. & Zembylas, M. (2006). The emotional labour of caring in teaching. Teaching and teacher education, 22(1), 120-134.

Karadoğan, A. (2019). Z kuşağı ve öğretmenlik mesleği. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(2), 9-41.

Karasar, N. (2009). *Bilimsel araştırma yöntemi: kavramlar, ilkeler, teknikler*. Ankara: 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık.

Kaygusuz, E. (2022) Çalışma Yaşamında İletişimsel Karşılaşmalar: Duygulanımsal Emek ve Duygusal Emek Üzerine Kavramsal Bir Tartışma. İstanbul Arel Üniversitesi İletişim Çalışmaları Dergisi, 10(21), 81-111.

Köse H. Güllüpinar F. (2022). "Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek Süreçlerinin Analizi: Sosyolojik Bir Saha Araştırmasının Sonuçları." Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 22.1 (2022): 157-180.

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

Küçükaydın, M. A., & Gökbulut, Y. (2019). Sınıf öğretmeni adaylarının meslek öncesi öğretmen kimliklerinin incelenmesi. International Journal of Active Learning, 4(2), 41-59.

Önal, G. (2019). Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki (Master's thesis, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı).

Örücü, E., & Hasırcı, I. (2020). Duygusal emek algısının tükenmişlik seviyesine etkisi: Bandırma Belediyesi çalışanları üzerine bir araştırma. Akademik İncelemeler Dergisi, 15(1), 245-276.

Özdemir, S. A., & Yıldırım, S. (2022). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Pandemi Sürecinde Yüz Yüze Eğitimde Yaşadığı Problemler Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma. *Türkiye Mesleki ve Sosyal Bilimler Dergisi*, (9), 38-50.

Pakiş, A. K., & Deniz, M. E. (2020). Farklı branş öğretmenlerinin duygusal zekâ yeteneklerinin akademik iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık üzerine etkisi. *e-Kafkas Journal of Educational Research*, 7(2), 153-166.

Pişkin, Z., & Parlar, H. (2021). Toplumsal Statü Ve Algı Açısından Öğretmenlik Mesleğinin İncelenmesi. *Akademik Platform Eğitim ve Değişim Dergisi*, 4(1), 1-28.

Savaş, A. C. (2012). İlköğretim okul müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal emek yeterliklerinin öğretmenlerin iş doyumuna etkisi (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gaziantep Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.

Şenel, G., & Aydoğan, E. (2019). Etik liderliğin duygusal emek üzerine etkisi: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 286-309.

Tomruk, N. (2020). Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Süreçlerine İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi (Doctoral dissertation).

Topcu, İ. & Dilci, M. (2019). Eğitimde Sevgi Dili Kullanımının Önemine İlişkin Yönetici Ve Öğretmen Görüşleri: Bir Durum Çalışması. *Sosyal Bilimler Dergisi/The Journal of Social Sciences*, 6(43).