

**MUĞLA ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI**

**“ÖĞRETMENLERDE GÖZLENEN DUYGUSAL YAŞANTI  
ÖRÜNTÜLERİNİN VE DUYGUSAL İŞÇİLİĞİN MESLEKİ İŞ DOYUMU VE  
TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ”**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**AYLİN AYTEKİN UYSAL**

**DANIŞMAN: Yar. Doç. Dr. CEM ŞAFAK ÇUKUR**

**HAZİRAN, 2007**

**MUĞLA**

**MUĞLA ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI**

**“ÖĞRETMENLERDE GÖZLENEN DUYGUSAL YAŞANTI  
ÖRÜNTÜLERİNİN VE DUYGUSAL İŞÇİLİĞİN MESLEKİ İŞ DOYUMU VE  
TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ”**

**AYLİN AYTEKİN UYSAL**

**Sosyal Bilimler Enstitüsünde**

**“Yüksek Lisans”**

**Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.**

**Tezin Enstitüye Verildiği Tarih:**

**Tezin Sözlü Savunma Tarihi:15.06.2007**

**Tez Danışmanı : Yard. Doç. Dr. Cem Şafak ÇUKUR**

**Jüri Üyesi : Yard. Doç. Dr. Cem Şafak ÇUKUR**

**Jüri Üyesi : Yard. Doç. Dr. Atılgan ERÖZKAN**

**Jüri Üyesi :Yard. Doç. Dr. Hacer HARLAK**

**Enstitü Müdürü: Prof. Dr. Ömer GÜRKAN**

**HAZİRAN, 2007**

**MUĞLA**

**TUTANAK**

**Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün ....../....../..... Tarih ve ..... sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim- Öğretim Yönetmeliği'nin ..... maddesine göre, Psikoloji Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Aylin AYTEKİN UYSAL'ın “ Öğretmenlerde Görülen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi” adlı tezini incelemiş ve aday 15/ 06/ 2007 tarihinde saat 10:30'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.**

**Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra ..... dakikalık süre içerisinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin ..... olduğuna ..... ile karar verildi.**

**Tez Danışmanı**

**Yrd. Doç. Dr. Cem Şafak ÇUKUR**

## YEMİN

**Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu Ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.**

...../...../.....

**Aylin AYTEKİN UYSAL**

**İMZASI**

<b>YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DÖKÜMANTASYON MERKEZİ</b>			
<b>TEZ VERİ GİRİŞ FORMU</b>			
<b>YAZARIN</b>			
<b>Soyadı</b>	<b>:UYSAL</b>	<b>AYTEKİN</b>	
<b>Adı</b>	<b>:Aylin</b>	<b>Kayıt No:</b>	
<b>TEZİN ADI</b>	<b>Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin Ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi</b>		
<b>Türkçe</b>	<b>:</b>		
<b>Y. Dil</b>	<b>:</b>		
<b>TEZİN TÜRÜ:</b>	<b>Yüksek Lisans</b>	<b>Doktora</b>	<b>Sanatta Yeterlilik</b>
	<b>O</b>	<b>O</b>	<b>O</b>
<b>TEZİN KABUL EDİLDİĞİ</b>			
<b>Üniversite</b>	<b>:Muğla Üniversitesi</b>		
<b>Fakülte</b>	<b>:</b>		
<b>Enstitü</b>	<b>: Sosyal Bilimler Enstitüsü</b>		
<b>Diğer Kuruluşlar</b>	<b>:</b>		
<b>Tarih</b>	<b>:</b>		
<b>TEZ YAYINLANMIŞSA</b>			
<b>Yayınlayan</b>	<b>:</b>		
<b>Basım Yeri</b>	<b>:</b>		
<b>Basım Tarihi</b>	<b>:</b>		
<b>ISBN</b>	<b>:</b>		
<b>TEZ YÖNETİCİSİNİN</b>			
<b>Soyadı, Adı</b>	<b>:ÇUKUR</b>	<b>Cem</b>	<b>Şafak</b>
<b>Ünvanı</b>	<b>:Yrd. Doç. Dr.</b>		

<b>TEZİN YAZILDIĞI DİL :Türkçe</b>		<b>TEZİN SAYFA SAYISI :</b>	
<b>TEZİN KONUSU (KONULARI) :</b>			
1. Duygular			
2.Duygusal İşçilik			
3.			
4.			
<b>TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELER :</b>			
1.Duygusal İşçilik			
2.İş Doyumu			
3.Tükenmişlik			
4.Duygular			
Başka vereceğiniz anahtar kelimeler varsa lütfen yazınız.			
<b>İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELER : Konunuzla ilgili yabancı indeks, abstrakt ve thesaurus'ları kullanınız.</b>			
1.Emotional labour		4.Emotions	
2. Job Satisfaction			
3. .Burnout			
Başka vereceğiniz anahtar kelimeler varsa lütfen yazınız.			
1- Tezimden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum.		O	
2- Tezimden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir.		O	
3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezimin tamamının fotokopisi alınabilir.		O	
Yazarın İmzası:		Tarih: ..../.../.....	

## ÖZET

### “ÖĞRETMENLERDE GÖZLENEN DUYGUSAL YAŞANTI ÖRÜNTÜLERİNİN VE DUYGUSAL İŞÇİLİĞİN MESLEKİ İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ”

UYSAL, Aylın

Yüksek Lisans Tezi

Danışman Cem Şafak ÇUKUR

HAZİRAN, 2007

Bu araştırmanın temel amacı, öğretmenlerin duygusal yaşantılarını farklı değişkenler aracılığıyla ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda öğretmenlerin gün içerisinde yaşadıkları bire bir duygular ve bu süreçte ortaya çıkan farklı duygusal işçilik stratejileri (derinden, yüzeysel ve doğal davranma) araştırılmıştır Aynı zamanda, bu duygusal yaşantıların ve duygusal işçiliğin öğretmenlerin iş yerinde sergiledikleri tükenmişlik ve iş doyumuna etkileri incelenmiştir. Bu amaçla İzmir merkez ilçelerindeki ilköğretim okullarında görev yapmakta olan toplam 199 öğretmenden veri toplanmıştır. Öğretmenlerin bire bir yaşadıkları duyguları ölçmek için günlük kayıt yöntemi kullanılmıştır. Duygusal işçilik stratejilerini ölçmek için duygusal işçilik ölçeği, diğer değişkenleri ölçmek için tükenmişlik ve iş doyumuna ölçekleri kullanılmıştır. Çalışmanın sonucunda öğretmenlerin genelde daha çok olumlu duyguları sergiledikleri ve daha çok derinden rol yapma duygusal işçilik stratejilerini kullandıkları bulunmuştur. Duygusal işçilik sergilemekten ziyade; duygusal işçilik yapmamanın (duygusal sapma) öğretmenlerin rapor ettikleri tükenmişlik ve iş doyumunu etkilemiştir. Çalışma sonuçları hem ilgili kuramsal yaklaşımlar hem de eğitim uygulamalarında tartışılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Duygusal İşçilik, Olumlu- Olumsuz Duygular, Tükenmişlik, İş Doyumu

## ABSTRACT

The main purpose of this study was to investigate teacher's emotional experience through different variables. To reach this end; the emotional experience that teachers live in daily base and the different emotional labor strategies (deep, surface, and natural) that lead by the emotional processes was studied. At the same time, the effects of the emotional experiences and emotional labor on teacher's burnout and job satisfaction at work were investigated. To do so; data were collected among 199 elementary school teachers who work at İzmir region. The daily emotional experience of teacher at work was measured by the dairy method. The emotional labor strategies, burnout and job satisfaction were measured paper-pencil scales. The research findings indicate that the teachers overall experience more positive emotions and deep acting was more often used emotional labor strategy. Instead of emotional labor; not performing the emotional labor (the emotional deviance) was related to both burnout and job satisfaction. The findings were discussed in the context of the related theoretical approaches and educational applications.

Key Words: Emotional Labor, Positive-Negative Emotions, Burnout and Job Satisfaction



## TEŞEKKÜR

Tez danışmanı Sayın Yrd Doç. Dr. Cem Şafak ÇUKUR, araştırmanın her aşamasında eleştiri ve önerilerini sunmuştur. Kaynaklara ulaşma konusunda çok büyük destek sağlamıştır ve araştırmayı başından sonuna yönlendirmiştir.

Çalışmanın ortaya çıkmasında gerek kaynaklara ulaşma konusunda, gerekse iletişimi sağlamak açısından sınıf arkadaşlarım Sayın Zehra ŞAHİN ve Sayın Ayşe Pelin AYDEMİR 'e, verilerin toplanma aşamasında Bornova'da görev yapan pek çok rehber öğretmen arkadaşıma, verilerin bilgisayara aktarımı konusunda tüm desteğini sunan Sayın Dürdane ALTIPARMAK'a kaynakların anlaşılması konusunda yardımcı olan İng. Öğr. Sayın Nilüfer TURCAN'a eğitimimi tamamlamam için her türlü desteği sağlamış olan Okul Müdürüm Sayın Mustafa SARITOPRAK'a ve çalıştığım okuldaki tüm çalışma arkadaşlarıma, her türlü desteğinden dolayı aileme ve eşimin ailesine, yaşamının ilk aylarından itibaren üniversite kampüsüyle tanışmak zorunda kalan ve benimle birlikte sık sık İzmir- Muğla arasında yolculuk yapmak zorunda kalan kızım Nehir UYSAL'a ve karşılaştığım tüm teknik sorunlarımı çözen ve manevi desteğini daima sunan eşim Ufuk UYSAL'a teşekkürlerimi sunarım.

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	vii
ABSTRACT.....	viii
TEŞEKKÜR.....	ix
İÇİNDEKİLER.....	x
TABLolar.....	xii
SİMGELEr VE KISALTMALAR.....	xiv
BÖLÜMLER.....	
1. GİRİŞ.....	1
1.1    Duygu Kavramı.....	5
1.2    Temel Duygu Kuramları.....	6
1.3    Duyguların Kavramsallaştırılması.....	8
1.3.1    Ayrık Duygu Yaklaşımı.....	9
1.3.2    Boyutsal Duygu Yaklaşımı.....	10
1.4    İş yerinde Duygular.....	12
1.4.1    Olumlu-Olumsuz Duygular.....	13
1.5    Duygusal İşçilik.....	15
1.5.1    Duygusal İşçiliğin Sonuçları.....	18
1.5.1.1    Tükenmişlik .....	21
1.5.1.2    İş Doyumu.....	25
1.6    Öğretmenlik Mesleğine İlişkin Duygu Çalışmaları .....	29
1.7    Şimdiki Çalışma.....	34
1.7.1    Araştırma Soruları.....	35
2. YÖNTEM.....	37
2.1    Örnekleme.....	37
2.2    Veri Toplama Araçları.....	38
2.2.1    Duygusal İşçilik Ölçeği.....	39
2.2.2    İş Doyumu Ölçeği.....	40
2.2.3    Tükenmişlik Ölçeği.....	41
2.3.4    Günlük Duygu Kayıt Formu.....	42
2.3.5    Kişisel Bilgi Formu.....	43

3. BULGULAR.....	44
3.1    Temel Değişkenlerin Ortalama ve Standart Sapmaları.....	44
3.2    Değişkenlerin Alt Boyutlarının Kendi Aralarında Karşılaştırılması.	49
3.3    Duygusal İşçilik Yöntemleri İle Olumlu- Olumsuz Duygular Arasındaki İlişkiler.....	52
3.4    Duygusal İşçilik Yöntemleri İle İş Doyumu Arasındaki İlişkiler....	54
3.5    Duygusal İşçilik Yöntemleri ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki.....	56
3.6    Olumlu-Olumsuz Duygular İle İş Doyumu Arasındaki İlişkiler.....	58
3.7    Olumlu-Olumsuz Duygular İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler...	59
3.8    İş Doyumu- Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler.....	60
3.9    İş Doyumu İle Duygusal İşçilik ve Duygular Arasındaki İlişkiler...	61
3.10   Tükenmişlik ile Duygusal İşçilik ve Duygular Arasındaki İlişkiler.	63
4. TARTIŞMA.....	64
KAYNAKÇA.....	72
EKLER.....	86
EK A   YÖNERGE.....	86
EK B   DUYGUSAL İŞÇİLİK ÖLÇEĞİ .....	87
EK C   İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ.....	93
EK D   TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ.....	95
EK E   DEMOGRAFİK SORULAR.....	96
EK F   DUYGU KAYIT FORMU YÖNERGE.....	97
EK G   DUYGU KAYIT FORMU.....	98
ÖZGEÇMİŞ.....	103

## TABLOLAR

Tablo 2.1	Örneklem Grubuna İlişkin Demografik Veriler.....	38
Tablo 3.1.1	Temel Değişkenlerin Ortalama ve Standart Sapmaları.....	45
Tablo 3.1.2	Değişkenlerin Cinsiyete Göre t Testi Sonuçları .....	46
Tablo 3.1.3	Değişkenlerin Çalışma Yaşına Göre t testi Sonuçları .....	48
Tablo 3.2.1	Değişkenlerin Alt Boyutlarının Eşleştirilmiş t Testi Sonuçları ....	50
Tablo 3.2.2	Olumlu Olumsuz Duyguların Ortalama ve Standart Sapmaları....	51
Tablo 3.3.1	Duygusal İşçilik Yöntemleri İle Olumlu Duygular Arasındaki Korelasyon Katsayıları.....	52
Tablo 3.3.2	Duygusal İşçilik Yöntemleri İle Olumsuz Duygular Arasındaki Korelasyon Katsayıları .....	53
Tablo 3.3.3	Duygusal İşçilik Stratejileri İle Olumlu- Olumsuz Duygular Arasındaki İlişkileri İçeren Regresyon Sonuçları.....	54
Tablo 3.4.1	Duygusal İşçilik Yöntemleri İle İş Doyumu Arasındaki Korelasyon Katsayıları.....	55
Tablo 3.4.2	Duygusal İşçilik Stratejileriyle İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Ait Regresyon Sonuçları.....	56
Tablo 3.5.1	Duygusal İşçilik İle Tükenmişlik Arasındaki Korelasyon Katsayıları.....	57
Tablo 3.5.2	Duygusal İşçilik Stratejileri İle Tükenmişlik Puanı Arasındaki İlişkiye Ait Regresyon Sonuçları.....	58
Tablo 3.6	Olumlu- Olumsuz Duygular ile İş Doyumu Arasındaki Korelasyon Katsayıları.....	59
Tablo 3.7	Olumlu- Olumsuz Duygular İle Tükenmişlik Arasındaki Korelasyon Katsayıları.....	60

Tablo 3.8	İş Doyumu- Tükenmişlik Arasındaki Korelasyon Katsayıları.....	61
Tablo 3.9	İş Doyumu İle Duygusal İşçilik ve Duygular Arasındaki İlişkiyi Gösteren Yapısal Sıralı Regresyon Sonuçları.....	62
Tablo 3.10	Tükenmişlik ile Duygusal İşçilik ve Duygular Arasındaki İlişkiyi Gösteren Yapısal Sıralı Regresyon Sonuçları.....	63

**SİMGELER VE KISALTMALAR**

Akt.	Aktaran
Bkz	Bakınız
Der.	Derleme
$\beta$	: Regresyon katsayısı.
n	: Örneklem Büyüklüğü.
p	: Anlamlılık düzeyi.
r	: Korelasyon katsayısı.
$R^2$	: Determinasyon katsayısı.
SS	: Standart Sapma.
$\bar{X}$	: Ortalama.
Sd	: Serbestlik Derecesi.
SPSS	: Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı (Statistical Package for Social Science for Windows).
$\alpha$	: Güvenirlilik Katsayısı.

## BÖLÜM I

### GİRİŞ

Duyguların insan davranışları üzerindeki etkileri günlük hayatla sınırlı değildir. Duygular eğitim kurumları çalışanlarında olduğu gibi farklı sektörde bulunan çalışanların da işlerinin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Eğitim sürecinin değişik aşamalarında veya zamanlarında, öğretmenler, öğrenciler veya idari personel umutlanırlar, sıkırlar, sinirlenirler, gerginlik yaşarlar, utanırlar, severler ve buna benzer birçok duygusal deneyimleri olur. Ancak, birçok araştırmacının vurguladığı gibi, diğer işyerlerinde duyguların rolü görmezlikten gelinmiş veya çalışma alanı olarak seçilmemiştir.

Duygu ve duyguyla ilgili temel süreçler psikoloji alanında artan oranda kendine yer bulurken iş yerlerinde doğrudan duygusal yaşantılara odaklanan çalışma sayısı sınırlı kalmıştır (Hargreaves, 2000; Oatley, 1991). Çünkü bu alandaki yaygın görüş 'gerçek' olarak işin tarif edilmesidir (Fineman, 1993; Mumby ve Putman, 1992; Putman ve Mumby, 1993). Rasyonellik yanılgısına paralel olarak duyguları ve akıl yürütmeyi (zihinsel süreçlerin) farklı alanlara bölme eğilimi ve bu alanlardan bilişsel süreçlere ağırlık verilmesi, işyerlerinde duygusal yaşantıların olumlu veya olumsuz yönlerinin genellikle görmezden gelinmesine yol açmıştır (Brotheridge ve Lee, 2003, Fineman, 1993). Benzer şekilde eğitim kurumlarında eğitim sürecinde yaşanan temel duygusal deneyimlere gerekli öneminin verilmediği dikkat çekmektedir (Hargreaves, 2000; Oatley, 1991).

Birçok araştırmacının vurguladığı gibi, duygular, bilişsel, güdüsel ve benzeri diğer psikolojik süreçlerle karşılıklı etkileşim halindedir. Farklı mekanizmalar

aracılığıyla duygular hem karar verme sürecinde (seçme, atıfta bulunma, bilişsel yanılığara düşme, vs.) hem de genel olarak bireyin davranışlarında (örn yardım etme, problem çözüme, yaratıcılık, v.s) önemli rol oynarlar (Hargreaves, 2000; Oatley, 1991). Hayatımızın bütününde olduğu gibi, zamanımızın çoğunu geçirdiğimiz iş yerimizde de duyguların önemi yadsınamaz. Bu nedenledir ki son zamanlarda, çalışma yaşamında duyguların yeri konusunda farklı kuramsal ve yöntemsel çalışmalarda artış gözlenmektedir (bkz. Brief ve Weiss, 2002; Croyle, Diefendorff, ve Gosserand, 2004; Fineman, 2001). Bu alandaki öncü kabul edilebilecek çalışmalar ağırlıklı bir şekilde iş doyumunu, iş yerinde stres, stres yönetimi ve tükenmişlik gibi genel süreçler üzerine odaklanmaktadır. Bu genel süreçler ağırlıklı bir şekilde iş görenin üzerindeki iş yükü (örn. ilişki içersinde bulunan müşteri sayısı veya müşteri ile geçirilen zaman) veya iş yerindeki ilişkilerin genel niteliği gibi faktörlerle ilişkilendirilmiştir. Ancak, iş göreninin iş sürecinde yaşadığı ‘gerçek’ duygular veya düzenlemek zorunda kaldığı duygusal deneyimleriyle ilişkilendirilen çalışma sayısı oldukça azdır (Rafaeli ve Sutton, 1989). Fineman (1993), işyerindeki duyguları yalnızca tükenmişlik veya iş doyumunu gibi genel düzeyde ölçülmesini, iş yerindeki duyguların kısıtlı ve yüzeysel olarak çalışılmasına yol açtığı için eleştirmektedir.

Duygusal deneyimlerin genel düzeyde kavramsallaştırılması ve ölçümleri, iş yerinde duygusal deneyimlerin zenginliğini ortaya çıkarmakta önemlidir. Ancak bu süreçlerin doğrudan iş yerinde yaşanan duygular ile ilişkilendirilmesi de gerekmektedir. İş yaşantısı deneyimlerine odaklanan bu genel yaklaşımlar duygusal temelli yaklaşımlardan daha çok iş hakkındaki tutumlara, bilişsel süreçlere odaklanmaktadır. Bu yüzden bu çalışma temel olarak, öğretmenlerin iş yaşamı sürecinde yaşadığı duygusal deneyimlere ve duygusal düzenlemelere odaklanacaktır.



Bu bağlamda çalışma, bize öğretmenlerin eğitim sürecinde yaşadıkları duygusal deneyimler hakkında detaylı bilgi sağlayacaktır. Ayrıca gözlenen duygusal yaşantıların ve düzenlemelerin öğretmenlerde genel olarak ortaya çıkan iş doyumu ve tükenmişlikle ilişkisi tartışılacaktır. Böylece, iş yerinde gözlenen duygusal yaşantıların, öğretmenlerin iş doyumu ve tükenmişlik ‘hissetmelerindeki’ rolü sistematik olarak ortaya konulabilecektir.

İş yerinde duygusal yaşantılar konusunda daha bütünsel bir yaklaşım sunan ve bünyesinde farklı duygusal yaşantı aşamalarını barındıran (öznel duygusal yaşantı, iş yerinde duygusal gösterim kuralları, duygusal sapma, duygusal düzenleme, duygusal çelişki v.s) ‘duygusal işçilik’ (emotional labor) konusu bu çalışmanın odaklandığı temel süreçlerden bir tanesidir. Hochschild (1983) tarafından “duyguların diğerleri tarafından gözlenecek şekilde düzenlenmesi” olarak tanımlanan duygusal işçiliğin olumsuz yanlarına işaret edilmiştir. Duygusal işçilik içerisinde bulunan çalışanın şüphencilik, benlik-değerini koruma, ve öz-benlikten uzaklaşma gibi olası sorunlarla baş etmesi gerekmektedir. Bu yüzden, duygusal işçilik sürecini veya stratejilerini çalışanlarda yaratabileceği tükenmişlik veya iş tatmini gibi süreçlerle ilişkilendirmek; iş yerlerinde önemli değişkenler olarak karşımıza çıkan bu süreçleri daha sistematik olarak anlamakta önemli olabilir (Wharton, 1993).

Önceden de belirtildiği gibi, tükenmişlikte duygusal tükenme temel belirleyici olmasına rağmen, duygusal işçilik veya iş yerinde duygusal yaşantılarla tükenmişlik arasındaki ilişkiye odaklanan sınırlı sayıda çalışma vardır. Wharton’ın (1993) hizmet sektöründe çalışanlarla yaptığı çalışmada, duygusal düzenleme gerçekleştiren çalışanların işle ilgili tükenmişlik düzeyleri, gerçekleştirilmeyenlere oranla daha düşük çıkmıştır. Bu konuda öğretmenlerle ilgili bir çalışmaya rastlanmamıştır. Öğretmenlik

tükenmişlik yaşama riski en fazla olan meslek gruplarından bir tanesidir (Hargreaves, 2000). Özellikle ülkemizde kalabalık sınıflar, düşük ücret politikaları, kendilerini geliştirme fırsatlarının az olması, eğitim öğretime ilişkin problemler konusunda sınırlı profesyonel destek gibi nedenler öğretmenlerin tükenmişlik yaşama riskini artırmaktadır.

Duygusal işçilik çalışmalarının odaklandığı bir diğer konu da hangi meslek grubunun veya işin içeriğinin hangi oranda duygusal talep veya duygusal düzenleme gerektirdiğidir. Bu konudaki çalışmalar, meslek gruplarının hangi oranda duygusal işçilik gerektirdiği, mesleklerin hangi tip duyguların sergilenmesi veya kontrol edilmesini talep ettiğini ya da mesleğin hangi sıklıkta, yoğunlukta ve çeşitlilikte duygusal sergileme gerektirdiği yönündedir (Brodheridge ve Grandey, 2002; Brodheridge ve Lee, 2003). Bu alanda en çok çalışılan meslek grubu, müşterilerle daha sık ilişki gerektiren hizmet sektörüdür (örn., turizm sektörü, halkla ilişkiler, bankacılar, pazarlamacılar, tezgahçılık, vs.). Ancak, Hochschild'ın (1983) adlandırdığı gibi tüm “insan-odaklı işlerin” önemli bir kısmı duygusal işçilik gerektirmektedir. Bu alanda, üzerinde en az çalışılan gruplardan biri öğretmenlerdir (Hargreaves, 2000). Türkiye’de bu alanda bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu yüzden bu çalışma bu alanda öncü bir çalışma potansiyeline sahiptir.

Bu çalışmada temel olarak öğretmenlerin sergilediği duygusal işçilik stratejileri, tükenmişlik ve iş doyumu süreçleri ile ilişkilendirilecektir. Bunun yanı sıra öğretmenlerin ortaya koyduğu duygusal işçilik stratejilerini daha sistematik olarak ortaya koyabilmek ve duygusal örüntülerini görebilmek için öğretmenlerin iş sürecinde doğrudan deneyimlediği duygular da ölçülmüştür. Bu nedenle, öğretmenlerin yaşadıkları olumlu ve olumsuz duygular ortaya konulmaya

çalışılmıştır. Diğer yandan bu duyguların düzenlenmesiyle ilişkili olarak öğretmenlerin yaşadığı duygusal işçilik süreçleri ve bu sürecin iş doyumunu ve tükenmişlik ile ilişkileri araştırılmıştır. Ayrıca duygusal işçiliğin yapılmadığı anlamına gelen duygusal sapma davranışı da katılımcılara bir alternatif olarak sunulmuş ve olası yönlendirme etkisi böylelikle engellenmiştir. Bu çalışma Türkiye’de yapılan ilk çalışma olması ve bundan sonra yapılacak çalışmalara kaynaklık etmesi bakımından büyük önem taşımaktadır.

### **1.1 Duygu Kavramı**

Duyguların iş yerinde ortaya çıkan etkilerini incelemeye önce duygunun tanımı üzerinde durmak yerinde olacaktır. Günümüzde psikoloji literatüründe kullanılan duygu kavramı, açıklanması güç bir olgu olarak ortaya çıkmaktadır. Duyguları açıklama girişimleri Platon ve Aristoteles’e kadar dayanmaktadır. Yüz yılı aşkın süredir psikolog ve felsefeciler duygu kavramının kesin bir tanımı üzerinde tartışmaktadırlar (Ceyhan, 1999). Kleninginna ve Kleinginna (1981) incelemeleri sonucunda doksan iki farklı duygu tanımı tespit etmişlerdir. Izard (1992), duygunun tam bir tanımını yapmanın tartışma yaratacağını belirterek çoğunluğun üzerinde uzlaştığı duygunun temel karakteristiklerini betimlemeyi önermektedir. Izard’a (1992) göre duygu araştırmacılarının çoğu duyguların bir ifadeyi veya motor bileşen içerdiğinde, en azından merkezi sinir sisteminde bir dışavurucu etkinlik gerçekleştirdiğinde hem fikirdirler.

Günlük yaşam içinde insanlar kişiler arası ilişkilerinde çevresiyle iletişim kurmak zorundadırlar; iletişim kurarken de kendilerini duyguları ile ifade ederler (Ceyhan, 1999). Duygu, sosyal etkileşimin bir parçasını oluşturmaktadır ve etkileşimin içinde birey, kendinin ve diğerlerinin duygusal tepkilerini yorumlar,

duygusal ifadelerini kontrol etmeye çalışır, başkalarının duygularını etkilemeye çalışır ve geçmiş olaylara ilişkin duygularını konuşur (Harrison, 1985). Bu nedenle duygu kavramına ilişkin görüşleri ortaya koymak yerinde olacaktır.

## 1.2. Temel Duygu Kuramları

Duyguları açıklamaya ilişkin farklı yaklaşımların olduğu göze çarpmaktadır. Bazı araştırmacılar duyguları temel olarak biyolojik veya fizyolojik süreçlerle tanımlarken, bazıları ağırlıklı olarak psikolojik etmenlerle, özellikle bilişsel süreçlerle ilişkilendirmektedir ve bazıları da duyguları daha çok sosyal ve kültürel süreçler olarak tanımlamaktadır (Çukur ve Şahin, 2007). Biyolojik yaklaşım duyguların evrim sürecinden geçerek geldiğini ve duyguların uyum sağlama işlevi taşıdığını ileri sürer (Goleman, 1999). Bu kurama göre, duyguların genellikle insanların doğuştan getirdiği bir özellik olduğu varsayılmıştır. Darwin'den itibaren, bu temel duyguların insan veya hayvan türlerinin hayatta kalmasına yarayan koruyucu ve işlevsel özellikler oluşturduğu ve bu yüzden türlerin evrimselleşme süreçlerinde şekillendiği görüşü hakimdir (Ekman ve Friesen, 1971).

Biyolojik temelli duygu kavramı kuramcılarında Izard'a (1993) göre duyguları oluşturan sinirsel, duygusal-motor ve güdüsel süreçler vardır. Bu süreçler birbirleriyle etkileşim içerisine girerek duyguları oluşturmaktadırlar. Biyolojik temelli görüşü savunan kuramcılar duyguları temel ve ikincil duygular olarak ikiye ayırmaktadırlar; fakat hangi duyguların temel duygular içerisine girebileceğine dair görüş birliği içinde değildir (Ekman ve Davison, 1994). Ancak bu duyguların içinde ortak olarak kabul edilen korku, öfke- kızgınlık, üzüntü, iğrenme, şaşırma, sevinç- mutluluk duyguları sıralanabilir (Gray ve Watson, 2001).

Duyguları açıklamaya çalışan diğer bir kuram da bilişsel süreçlerle duyguları açıklayan görüştür. Bu görüşe göre kişiler duygularını çevrelerini yorumlayıp değerlendirerek oluştururlar. Kişiler temel duygusal ve bilişsel süreçleri birleştirerek duygusal değerlendirme yaparlar (Ellsworth, 1994; Frijda, 1987; Lazarus, 1991; Lazarus ve Cohen-Chrash, 2001; Mesquita, 1992; Scherer, 1997). Bu görüşe göre aynı olayı yaşamış iki kişi yaşadıkları bu olayı farklı bir biçimde değerlendirip farklı bir şekilde yorumlarsa hissettikleri duygu da farklılaşacaktır (Çukur ve Şahin, 2007).

Duyguları kültür bağlamında açıklayan görüşlere göre bireyin içinde yaşadığı sosyal çevre ve kültür bireyin davranışlarını ve duygularını oluşturmasında ve anlamlandırmasında etkilidir. Bu görüşü savunan kişiler duyguların oluşmasında fizyolojik ve biyolojik süreçleri yadsımazlar; ancak duyguların kültürel anlamda incelenmesi gerektiği üzerine odaklanırlar (Hochschild, 1983; Markus ve Kitayama, 1994; Wierzbicka, 1987, 1994).

Duygulara başka bir açıdan bakan feminist yaklaşıma göre duygular, sosyal etkileşimler gibi bir sosyal yapılanma içerir. Bir kişinin deneyimleri ve o toplumun duyguları sergileyişi tüm toplumun duygularını ve deneyimlerini sergilemesini içerir. Kişilik, cinsiyet, sosyal sınıf gibi etkenler de bu sergileyişte önemli rol oynar (Winograd, 2003). Feminist bakış açısı duyguların oluşumu bakımından kadın ve erkeğin biyolojik olarak farklılığını kabul etmekle birlikte, duyguların şekillenmesinde duyguların yansıtılışının içinde bulunulan toplumun cinsiyet rollerine göre duyguların yansıtılışındaki farklılığa karşı çıkar (Jaggar, 1989). Harrison (1985) ise sinirlilik duygusunun sosyal değişim için bir araç olabileceğini savunur. Bütün ciddi etik davranışlar, özellikle de sosyal değişim davranışları gücünü sinirlilik duygusundan alır. Sinirlilik duygusu, değişim olması gerektiğini ve

ilişkilerin yapılandırılması gerektiği mesajını taşır. Sıra dışı duygular, kesinlikle geleneksel duygular olarak kabul edilemez Duygu ve güç arasında çok güçlü bir bağ olduğu bulunmuştur. Kadın ve erkek feministlerin görüşleri ise bu sıra dışı duyguları yaşarken ve deneyimlerini paylaşırken değişimin gerçekleşmesinde baskın olan görüşün (erkeklerin görüşü) yanında alternatif bir kültür olarak yerlerini korumaktadırlar (Jaggar, 1989). Feminist yaklaşımların ortaya koyduğu temel eleştiriler, ileride daha detaylı şekilde tartışılacak olan iş yerinde duygu yaklaşımlarına ve kavramlarına (örneğin duygusal işçilik kavramı) önemli açılımlar getirmiştir.

Duygular konusunda özet bir şekilde ortaya konulan bu kuramsal yaklaşımlar oldukça zengin olan duygusal süreçlerin farklı boyutlarına odaklanmaktadır. Kuramcılar arasında da bu konuda bir anlaşma mümkün gözükmemektedir. Ancak tüm kuramcıların ortak görüşü, duyguların bireyin davranışlarında ve yaşantısında önemli yer tuttuğudur. Hem duygu kuramlarında hem de duygu çalışmalarında göze çarpan önemli bir ayrımın da duyguların nasıl kavramsallaştırıldığı ve ölçüldüğü ile ilgilidir.

### **1. 3. Duyguların Kavramsallaştırılması**

Duyguların kavramsallaştırılması ve ölçülmesinde oldukça farklı yaklaşımlar vardır (Derleme için bkz., Çukur ve Şahin, 2007). Ancak bu konudaki farklı yaklaşımları iki ana grupta toplamak mümkündür: Ayrık duygu yaklaşımları ve boyutsal duygu yaklaşımları. Bu ayrım aynı zamanda duygu hali ve duygu arasındaki farka da işaret etmektedir. Duygu hali bireyin doğrudan bir uyarıcı veya duruma bağlı olmaksızın (tepki) genel hislerini kapsarken, duygu daha yapılanmış ve doğrudan bir uyarıcıya veya duruma gösterilen yoğun ve göreceli olarak kısa süreli

tepkilere denk gelmektedir (Mayne ve Ramsey, 2001; Watson ve Clark, 1994; Zajonc, 1988). Duygu çalışmalarında genellikle ‘duyuş’ (affect) ifadesi ayrık duyguları, hisleri ve duygu halini kapsayacak şekilde kullanılan genel kavramdır.

### 1. 3.1. Ayrık Duygu Yaklaşımı

Duyguları ayrık deneyimler olarak değerlendiren farklı kuramsal yaklaşımlar vardır. Bunlar içerisinde evrimsel yaklaşımlar (Ekman ve Friesen, 1971; Izard, 1992); biyolojik yaklaşımlar (Ochsner ve Barrett, 2001), bilişsel veya duygusal değerlendirme yaklaşımları (Ellsworth, 1994; Frijda, 1987; Mesquita, 1992; Scherer, 1997) ve kültürel yaklaşımlar (Matsumoto, 1992; Wierzbicka, 1994) sayılabilir.

Bu alandaki birçok kuramcı gibi, Lazarus (1991) da duyguların, bireyin çevresi ile sürekli olarak sürdürdüğü uyum mücadelesi sürecindeki önemine işaret etmektedir. Bu nedenle ilgili bağlamda Lazarus (1991), önemli duyguların ortaya konulmasının, bu duyguların ayırt edici özelliklerini belirlemenin, duygulara neden olan öncül olayların, bireysel olarak değerlendirilmesinin ve duyguların sonuçlarının bir bütünlük içerisinde ortaya konulmasının, örgüt çalışmalarında “birey-iş-organizasyon” ilişkisinde duyguların rolünü, çalışanın duygusal uyum sürecini ve baş etme stratejilerini anlamakta daha sistematik bilgi sağlayacağını ileri sürmektedir.

Benzer şekilde doğrudan iş yerindeki ayrık duygulara odaklanan çalışmacılar artan oranda kendine yer bulmaktadır (Brief ve Weiss, 2002; Weiss ve Cropanzoni, 1996). Bu yaklaşıma güzel bir örnek ‘Duyuşsal Olaylar Kuramı’ (Affective Events Theory, Weiss and Cropanzoni, 1996) sayılabilir. Bu kuram iş yerinde duyguları, iş yaşantısının günlük uğraş veya zorluklarını duygusal yaşantılar ile ilişkilendirmektedir. Weiss and Cropanzoni’ya (1996) göre; çalışanların davranışları ve performansı iş ile ilgili açıkça belli olmayan genel bilişsel temelli duygu

yönelimlerinden ziyade an ve an nasıl hissettikleriyle ilgilidir. Weiss ve Cropanzoni'ya göre, (1996) iş yaşantısının analiz noktasını kişilerin veya durumun kalıcı özelliklerinden çok, iş yerinde yaşanan süreçler ve seri olaylar oluşturmaktadır. Aynı zamanda, bu kuram belirli bir süreç sonunda ortaya çıkan duygusal ve davranışsal tepkilerin zaman içerisinde birikerek daha durağan tutumlara (iş bağlılığı) veya genel duygu hallerine (iş doyumu, duygusal tükenme) dönüşebileceğini savunmaktadır.

### **1.3.2. Boyutsal Duygu Yaklaşımı**

Duygu halleri genellikle farklı duygusal boyutlar olarak kavramsallaştırılmakta ve ölçülmektedir (örn., uyarılma düzeyi yüksek veya düşük, sosyal duygular, vb.). Duygulara ilişkin pek çok sınıflama (temel duygular, birincil ikincil duygular, kendini değerlendirmeye ilgili duygular, diğer insanlarla ilgili duygular, duygusal uyarılmayla ilgili duygular, pozitif- negatif duygular) yapılmaktadır. Duyguların bu şekilde sınıflandırılması kuramcıların duyguyu hangi yönüyle ele aldığını da gösteren temel boyutlardan biridir. Bu alanda öne çıkan ve farklı duygusal boyut kuramlarında önerilen boyut pozitif (olumlu)-negatif (olumsuz) duygu veya duygu halidir (Russell, 1980; Watson ve Tellegen, 1985).

Lazarus (1991), duyguların pozitif ve negatif duygular olarak sınıflandırılabilirliğini ve bunların çok standart olduğunu, sınırda duyguların ise tartışmalı olduğunu ve bazı duygu olmayanların başka bir araştırmacıya göre duygu olarak kabul edildiğini ileri sürmektedir. Pozitif duygu hali bireyin hangi oranda çevresiyle iyi (arkadaşça, güvenli, neşeli, vb), hangi oranda hareketli, uyarılmış, 'yaklaşma' (engaged) ve hoşnut (zevkli) gibi bir durum içerisinde olduğunu



yansıtmaktadır. Negatif duygu hali ise bireyin hangi oranda kötü (korkma, utanma, vs.), üzgün ve hoşnutsuz bir durumda (gergin, sinirli, öfkeli, vb.) olduğunu göstermektedir (Watson ve Tellegen, 1985). Örgüt ve yönetim alanındaki duygu hali çalışmaları ağırlıklı bir şekilde olumlu-olumsuz duygu hallerinin Pozitif-Negatif Duyuş Tarifesi (PANAS, Watson, Clark ve Tellegen, 1988) gibi genel duygu hali profilleri ile ölçülerek farklı organizasyon davranışları ile ilişkilendirilmesine dayanmaktadır. Carver ve Scheier (1990) de, çeşitli beklentilerin davranışsal sonuçlarının duyuşsal yaşantıdaki farklılıklar ile paralellik gösterdiğini bildirmektedir. Beklentiler uygun olduğu sürece insanlar pozitif duygular oluşturmaya eğilim göstermektedirler. Bu pozitif (olumlu) duygular, heves (enthusiasm), umut, heyecan, sevinç, gurur olarak sayılabilir. Beklentiler uygun olmadığı zaman insanlar kaygı, rahatsızlık, çaresizlik, umutsuzluk gibi negatif duygular yaşamaktadırlar (Ceyhan, 1999).

Sonuç olarak duygu durumu ve duygu ifade eden kavramların pozitif ve negatif olarak iki genel kategoride değerlendirilmekte olduğu söylenebilir. Bizim çalışmamızda da öğretmenlerin duyguları pozitif (olumlu) ve negatif (olumsuz) boyutları temsil eden ayırık duygular olarak incelenecektir. Böylece hem genel (boyutsal) hem de bire bir ayırık duygular hakkında detaylı bilgiye ulaşılmaya çalışılacaktır.

Görüldüğü gibi, duyguları kavramsallaştırma çalışmaları, bir yandan duygu kavramının çok çeşitli yönlerini ortaya koyarken diğer yandan duygu ve duygu ile ilişkili diğer kavramları açıklamakta ortak bir anlaşmaya varılmasını diğer sosyal bilimler konularında olduğu gibi engellemektedir. Öte yandan duygu kavramının anlaşılmasında da zengin açılımların ve kuramların oluşmasına neden olmaktadır.

Bizim çalışmamızda da daha önce de belirtildiği gibi duyguları pozitif ve negatif duygular olarak incelememiz ilgili değişkenlerle ilişkilendirmemiz açısından kolaylık sağlamıştır.

Duyguların anlaşılmasını kolaylaştıran bir diğer sınıflama da ‘iş yerinde duygulara ve duygusal yaşantılara ilişkin yapılan incelemelerdir. Çok uzun yıllar iş yerinde duyguların önemi görmeden gelinmiş olsa da işle duyguları birbirine karıştırmamak” anlayışı terk edilmektedir. Bu nedenle iş yerinde duygular ve duygusal yaşantılara daha ayrıntılı değinilecektir.

#### **1.4. İş Yerinde Duygular**

Literatürdeki duygu çalışmaları geniş bir çalışma alanı bulmuş olsa da, iş yerinde duygular ile ilgili daha kısıtlı çalışma alanı bulunmuştur (Çukur ve Şahin, 2007). Bu oran özellikle doğrudan duygusal süreçlere odaklanan (ayrık, olumlu-olumsuz duygular) çalışmalar şeklinde düşünüldüğünde daha da azalmaktadır. Sosyal etkileşimin parçasını oluşturan duygular, insan hayatının en uzun dilimi olan çalışma yaşamında da oldukça etkilidirler. Weber (1946)’e göre duygular çalışma hayatının dışında tutulması gereken mantık dışı süreçlerdir; ancak yapılan çalışmalar iş yaşamında duyguların önemini ortaya koymakta ve bu sürecin anlaşılması için pek çok yeni çalışmanın yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır

Duyguları açıklamaya ilişkin ortaya atılan pek çok kuramın varlığı, beraberinde iş yerinde duyguların yerini açıklamaya çalışan görüşlerinin çeşitliliğini de beraberinde getirmiştir. İş yerinde yapılan duygu çalışmaları daha çok duyguların nasıl düzenlendiğine ilişkin süreçleri içermektedir. Çalışmalar, olumlu duyguların sergilenmesi, olumsuz duyguların ise kontrol altında tutulması yönünde bulgularla

doludur. Günlük hayatta “İşle duygularını birbirine karıştırma” ifadesi bu iki sürecin birbirinin parçası değil, birbirinden ayrılması gereken süreçler olduğu inancı için kullanılmaktadır. Rafaeli ve Sutton (1989), bazı feminist araştırmacıların çalışmalarında iş yerinde duyguların kadınlarla özdeşleştirildiğini, iş yerlerinin daha çok erkeksi değerler üzerine kurulmasından dolayı iş yerinde duygusal yaşantılara önem verilmediğini bulduklarını belirtmektedir. İş yerinde duygusal yaşantıların farklı boyutlarına odaklanan çalışmalar bulunmaktadır. Bu yaklaşımlar arasından şimdiki çalışmada öne çıkan duygusal süreçler üzerine daha ayrıntılı bir şekilde değinilecektir.

#### **1.4.1.Olumlu-Olumsuz Duygular**

İş yerinde duygular bugüne kadar farklı yaklaşımlarla incelenmeye çalışılmıştır. Bunlardan biri duyguları olumlu ve olumsuz olarak sınıflandıran çalışmalardır. Bunlardan en önemlisi Watson, Clark ve Tellegen 'ın (1988) “Pozitif-Negatif Duyuş Tarifesi” (PANAS) olarak adlandırdığı genel duygu hali çalışmalarıdır. Pozitif duygu hali bireyin çevresiyle ılımlı, olumlu, arkadaşça v.b olumlu durumunu içerirken, negatif duygu hali ise bireyin üzüntülü, kaygılı, rahatsız durumunu tarif eder (Watson ve Tellegen, 1985).

Olumlu duyguların örgüt ve yönetimde karar verme davranışında etkili olduğu bulunmuştur (Isen, 1972). Başka bir çalışmada olumlu duygu halinin, olumsuz duygu haline göre daha çok öz yetkinlik ve iş doyumunu yarattığı bulunmuştur (Brief, Butcher ve Roberson, 1995). George (1991), olumsuz duygu halinin yardım davranışını etkilediğini belirtmiştir. Derlega ve arkadaşlarının (Derlega, Çukur, Kuang ve Forsyth, 2002; Forgas ve George, 2001) yaptığı çalışmada ise olumlu duygu halinin uzlaşmazlık çözümlerinde iş birliğini arttırdığı yönündedir. Şimdiye

kadar belirtilen çalışmalarda olumlu duyguların olumlu sonuçlara neden olduğu yönünde bulgulardan bahsederken, aynı şekilde olumsuz duyguların da olumsuz durumlara neden olduğunu her zaman söylemek mümkün olmamaktadır. Olumsuz duygular içerisinde olan birey diğerleri tarafından gözlemlendiği ve duygusal düzenleme içerisine girdiği için olumsuz tutum ve davranışlar sergileyebilir (Brown, Challagalla ve Westbrook, 2005). Bu nedendir ki her zaman duygu ile davranış arasında bir paralellikten söz etmek mümkün olmayabilir.

İş yerinde yapılan duygu çalışmalarının büyük bir bölümünü iş doyum ve tükenmişlik boyutunun yer aldığı çalışmalardır. Bu çalışmaların sonuçları tükenmişlik ve iş doyum kavramlarının bilişsel ve duygusal yönden ayrı ayrı tanımlanması nedeniyle çeşitli değişkenlerle ilişkileri aynı yönde çıkmamaktadır (Rafaeli ve Worline, 2001). Ancak çalışmalarda yaygın olarak iş doyum ve tükenmişlik kavramları bilişsel olarak ele alınmaktadır. Bu çalışmalarda yaygın olarak yapılan duygusal düzenlemelerin ve duygusal işçiliğin iş doyumsuzluğuna ve tükenmişliğe neden olduğu yönündedir (Hochschild, 1983).

Duyguları tek tek ele alan yaklaşımda bazı temel duyguların belirlenmesi gerektiği inancı hakimdir ve bu yaklaşımı benimseyen kişilerden biri de Lazarus'tur. Lazarus (1991)'a göre bazı temel duyguların tanımlanması ve duyguların sonuçlarının bir bütünlük içerisinde ortaya konulması bireyin organizasyonla ilişkisini anlamamıza yardımcı eder (1991). Weiss ve Cropanzoni'nin (1996) ortaya koyduğu "Duyuşsal Olaylar Kuramı"na (Affective Events Theory) göre çalışanların davranışları o an ne hissettikleri ile ilişkilidir. Kişinin kalıcı özellikleri kişilerin iş yerinde yaşadıkları duyguların oluşmasında etkili değildir. Kişi patronu ile yaşadığı olumsuz bir durumdan dolayı kötü duygular hissedebilir ve bu, kişinin olumsuz iş

performansı sergilemesine ve patronundan olumsuz geri bildirim almasına neden olabilir. Bu, süreç içinde iş doyumsuzluğuna ve tükenmişliğe yol açabilir (Çukur ve Şahin, 2007).

Duyuşsal Olaylar Kuramı'nın aksine kişilerin iş yerinde yaşadığı duyguları bazı bireysel yatkinliklerle açıklayan görüşe göre kişiler, mizaçlarında bulunan duygusal eğilimlere göre şekil alır. Buna göre bazı kişiler olumlu duygular sergilemeye, bazıları ise olumsuz duygular sergilemeye eğilimlidir (Gray ve Watson, 2001). Bu yaklaşıma ilişkin yapılan çalışmalar olumlu ve olumsuz duygu halleri boyutuyla yapılan çalışmalardır. Straw ve Cohen- Charash (2005), olumlu duyuş eğiliminin performans değerlendirme ve iş görüşmesi sürecinde kişilerin başarılı görülme şansını artırdığı yöndedir. Çalışanın olumlu duyuş eğilimleri çalışanın işle ilgili olumsuz yönlerini olumlu yönlerden daha çok hatırladıkları ortaya koymaktadır (Isen, 1987).

Görülen o ki tüm bu yaklaşımların ortaya koyduğu gibi örgüt ve organizasyon alanında profesyonelliği korumak adına duyguların iş hayatından çıkarılması mümkün gözükmemektedir ve iş yaşamında duyguların önemini ortaya koyacak daha fazla çalışmaya ihtiyaç vardır.

### **1.5. Duygusal İşçilik**

Hochschild'e göre (1983) duygusal işçilik, iş gereği "duyguların diğer kişiler tarafından gözlenecek şekilde düzenlenerek, yüzselle ve bedenselle olarak yansıtılması" şeklinde tarif edilmiştir. Benzer şekilde, Wharton da (1999), duygusal işçiliği, ortaya çıkarılması organizasyon tarafından istenen, işlerinin önemli bir bölümünü oluşturan ve işleri gereği sergilenmesi neredeyse zorunlu olan duygular olarak ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle, duygusal işçilik, duyguların ücret karşılığı, örgütsel

beklentiler doğrultusunda ‘pazarlanması’, duyguların maddi değişim araçlarına dönüştürülmesi olarak görülebilir (Çukur ve Şahin, 2007). Mumby ve Putman’ın (1993) vurguladığı gibi örgütler, işe alma, kurum içi sosyalleştirme, kontrol ve performans değerlendirmesi gibi yöntemlerle, araçsal amaçlarına ulaşmak için iş yerindeki duyguları yönetebilirler. Böylece duygusal işçilik iş deneyimin önemli kısmı haline dönüşmektedir

Bu alandaki çalışmalar genellikle “sergilenen duygular” veya “sergilenmesi gereken” duyguları ortaya koyarak bu iki farklı süreçte gözlenen farklılıklar üzerine odaklanmıştır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Brotheridge ve Lee, 1998; Hochschild, 1983; Glomb ve Tews, 2003; Wharton, 1993). ‘Duygusal işçilik’ yukarıda da belirttiğimiz gibi benzer anlam taşıyacak şekilde ‘iş yerinde duygusal düzenleme’ (emotional regulation at work) olarak da adlandırılmaktadır. Bu alanda yürütülen çalışmalar duygusal düzenlemenin veya duygusal işçiliğin farklı yöntemlerini (stratejilerini) ortaya koymuştur. Bu alanda iki yöntem sıklıkla gündeme gelmektedir. Bunlar, “yüzeysel rol yapma” (surface acting) ve “derinden rol yapma” (deep acting) dır (Brotheridge ve Lee, 2003; Brotheridge ve Grandey, 2002).

Yüzeysel rol yapma, gerçekte var olmayan, hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi gösterilmesidir. Bunlar, içten gelmediği halde uygun duygusal tepkinin ortaya konulması, kişinin öncü olay sonrası hissettiklerini dışa yansıtması veya hissedilen duygu yerine farklı bir duygu göstermesi şeklinde olabilir. Yüzeysel rol yapmada, hiç olmayan bir duygunun sergilenmesi veya hissedilen duygunun hiç sergilenmemesi şeklinde olabileceği gibi, hissedilen duygunun niceliksel olarak farklılaşmasını da içerebilir (Brotheridge ve Lee, 2003, Brotheridge ve Grandey, 2002; Coyle, Diefendorff ve Gosserand, 2005; Wharton, 1993).

Derinden rol yapma ise; var olan ya da hissedilen duyguların ayarlanmasını ifade etmektedir. İş gören derinden rol yapmada hissettiği duyguların davranışa yansımalarını ayarlamak yerine, hissedilmesi gereken duyguları deneyimlemek için baştan çaba sarf etmektedir (Brotheridge ve Lee, 2003; Brotheridge ve Grandey; 2002). Grandey'in (2003) ifade ettiği gibi birçok meslek olumlu duyguların sergilenmesini gerektirdiği için, derinden rol yapma genellikle olumlu duygusal durum yaşantısı için çaba sarf etmeyi ve böylece olumlu duygu davranışın sergilenmesi sürecini içerir. Ayrıca, bazıları bu iki yöntemin yanında, doğal hissedilen duyguların da duygusal işçilik bağlamında kullanılabileceğini vurgulamaktadırlar (Brotheridge ve Lee, 2003; Brotheridge ve Grandey 2002; Glomb ve Tews, 2004). Bu görüşe göre, iş görenler hissettikleri duyguları doğrudan sergilerler; ancak bu durum kişiyi istedik sonuca götürmez ise, yüzeysel veya derinden rol yapmaya başvurular.

Hissedilen duyguların direkt ortaya koyulması daha yaygın olduğundan ve içtenlik olarak kabul edilme olasılığı daha yüksek olacağından daha başarılı bir yöntem olduğu savunulmaktadır. Doğal hissedilen duygular (DHD): duyguların doğal olarak ortaya konulmasıdır. Ancak, duyguların doğal olarak ortaya konması oldukça yaygın olduğundan, yüzeysel ve derinden rol yapmanın üzerine ilginin yoğunlaşması ve hissedilen duyguların gösterilmesinin göz ardı edilmesi şaşırtıcıdır (Brotheridge ve Lee 2002; Grandey 2003). Bu yüzden bu çalışmada, duygusal işçiliğin yanı sıra (yüzeysel ve derinden rol yapma), öğretmenlerin doğal olarak hissettikleri veya ortaya koydukları duygusal örüntülerle ilgili veriler de toplanmıştır. Bunların yanında çalışmamız için önemli diğer bir kavram duygusal işçiliğin yapılması anlamına gelen “duygusal sapma”dır. Duygusal sapmada kişi, kendisinden

beklenilenin aksi yönünde tepkisel olarak davranır. Kişi içinde yaşadığı toplumun kurallarına göre davranmayabilir ve nasıl bir durumla karşılaşarsa karşılaşsın beklenilen yönde duygularını sergileyemeyebilir. Kişilerin kullandığı duygusal işçilik yöntemlerini daha doğru ölçümlemek adına duygusal işçiliğin yapılmaması anlamına gelen “duygusal sapma” duygusal işçilikle ilgili diğer kavramlarla karşılaştırıldığında ayrı bir öneme sahiptir.

### 1.5.1. Duygusal İşçiliğin Sonuçları

Duygusal işçilik aynı zamanda “iş yerinde duyguların düzenlenmesi” olarak da kavramsallaştırılabilir. Bu nedenle duygusal işçiliği açıklamak için aynı zamanda kendini düzenleme (self regulation) kavramının açıklanmasında fayda vardır. Kendini düzenleme kavramı, davranışlarımızı kontrol etmede ve yönlendirmede kullandığımız yöntemler olarak tanımlanabilir (Franzoi, 1999). Kendini düzenleme ile birey, uyarıcı ve tepki arasındaki ilişkiyi değiştirmeye çalışmaktadır. Bu konudaki açıklamalardan biri, Carver ve Scheier’in (1998) açıkladıkları ‘*kendini düzenlemede kontrol kuramı*’ (Control Theory on Self Regulation) dır.

Kendini düzenlemede kişi, benlik farkındalığını kullanarak kendini çevresindeki bazı standartlarla karşılaştırarak değerlendirir. Bunu da *Sına-İşlem-Sına-Çık* (Test-Operate- Test- Exit; TOTE) kavramıyla açıklamak mümkündür. Standartları karşılayamadığımızı keşfedersek o zaman kendimizi değiştirmek için işlem yaparız. Örneğin, yeterince ders çalışmadığımızı düşündüğümüzde daha sıkı çalışmaya başlarız. Hemen ardından standartlara yaklaşp yaklaşmadığımızı keşfetmek için yeniden kendimize döneriz. Bu da ikinci sınama aşamasıdır. Sınama ve işleme döngüleri standartlar arasında hiçbir fark kalmayınca kadar devam eder. Standartları karşıladığımızda işlem sona erer ve kendimizi mutlu hissederiz.



Ancak, standartları yakalama çabamız başarısızlıkla sonuçlanırsa mutsuz ve başarısız oluruz (Lazarus, 1991).

Burada karşımıza çıkan önemli kavramlardan biri de benlik farkındalığıdır. Kişi standartlara erişip erişemediğini izlemek için çevresini izlerken diğer yandan da kendini izlemektedir. Bunu yapmak için de benlik farkındalığını kullanır. Kişi kendini değerlendirirken, diğer bir deyişle benlik farkındalığını kullanırken benlik saygısında bir azalma olabilir. Birey bu duygudan kurtulmak için asıl gerçeklikten çıkarak kendini daha iyi hissettiren başka bir duygu durumuna geçebilir. Bu da beraberinde kişinin ideal benliği ile gerçek benliği arasındaki farkı meydana getirir (Carver ve Scheier, 1994). Duygusal işçiliğin bir tür kendini düzenleme olduğunu daha önce belirtmiştik. Duygusal işçilik yapan öğretmen de yüzeysel ve derinden rol yapma stratejilerini kullanırken kendini çevrenin ondan beklentilerini dikkate alarak düzenler ve gerekli davranış örüntülerini sergiler.

Rafaeli ve Sutton (1987), duygusal işçiliği iyi ve kötü niyetle ortaya koymak olarak ikiye ayırmaktadır. Duygusal işçiliği kötü niyetle yapan birey, tam anlamıyla o duygunun o işin bir bölümü olduğuna inanmaz ve o rolün duygusal kurallarını içselleştirmez. Ancak; duygusal işçiliğe iyi niyetle bakan işçi, o duygunun işin bir parçası olduğuna inanır ve o duygunun kurallarını içselleştirir (derinden rol yapma). Duygusal işçiliği yapan birey, işin rolüne özgü değerleri içselleştirdikçe kişisel iyilik halini yükseltir (Asforth ve Humbery, 1993).

Duygusal işçilik ile ilişkili diğer bir kavram ise ‘duygusal çelişki’ (emotional dissonance) durumudur. Bu kavram hissedilmeyen, ancak iş rolü gereği ortaya konulan duygusal durumları yansıtır. Kişinin gösterim kuralları çerçevesinde uygun gördüğü için sergilediği veya yansıttığı duygular ile ‘içten’ hissettiği ancak

yansıtılmasının uygun olmayacağını düşündüğü duygular arasındaki farklılığa vurgu yapar. Ancak duygusal çelişkinin, duygusal işçiliğin doğal bir sonucu olup olmadığı kuramcılarını ikiye bölmektedir (Çukur ve Şahin, 2007). Duygusal işçilik ile ilgili başka bir kavram ise ‘duygusal sapma’ (emotional deviance) dır. Burada çalışan hissettiği gerçek duygularını yansıtır; ancak yansıttığı bu duygular ondan yansıtması beklenen duygular değildir. Burada duygusal işçilik söz konusu değildir; ancak bu yansıtması gereken veya yansıtması ‘gerektiği’ halde yansıtmadığı duyguların özelliğine, şiddetine veya sonuçlarına göre işveren veya diğer çalışanlar tarafından olası sorunlar yaşama söz konusudur.

Duygusal işçiliğin etkileri konusunda çok çeşitli bakış açıları vardır. Bazı araştırmacılar daha önce de belirttiğimiz gibi duygusal işçiliğin kişide duygusal bir çelişki yaratarak kişinin gerçekte var olan duygularını değiştirmesi için çaba sarf ettiğini ve bunun da kişide yabancılaşma, iş doyumсуuzluğuna yol açtığını belirtmektedirler. Bazı araştırmacılar da duygusal işçiliğin olumsuz etkilerinin olmadığı veya diğer iş ile ilgili faktörlerle birlikte duygusal işçiliğin sonuçlarının değerlendirilmesi gerektiğini öne sürmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Brotheridge ve Lee, 2003; Lee ve Ashforth, 1996; Wharton, 1993). Belki de duygusal işçiliği içselleştirmeden yapmanın olumsuzluklara neden olabileceğini söylemek daha doğru olur.

Duygusal işçiliğin çalışanlar ya da örgüt üzerinde yaratabileceği olumlu veya olumsuz etkiler konusunda tam bir anlaşma yoktur, hem iş yerinde duygusal yaşantılar konusunda, hem de duygusal işçilik konusunda daha fazla çalışmaya ihtiyaç vardır. Bazı çalışmalar duygusal işçiliğin önemli bir sonucu olarak duygusal tükenmeyi göstermektedir.

### 1.5.1.1. Tükenmişlik

Kişilerin çalıştığı ortamlarda duygularını değişimlemesi daha açık bir ifadeyle duygusal işçilik yapması, bir takım olumsuzlukları da beraberinde getirebilmektedir. Bu alanda, duygusal işçilik veya genel olarak duygusal deneyimlerle doğrudan ilişkilendirilmese de, karşımıza çıkan önemli bir kavram tükenmişliktir. Hochschild'a göre (1983), duygusal işçilik içerisinde bulunan çalışanın şüphecilik, benlik-değerini koruma, ve öz-benlikten uzaklaşma gibi olası sorunlarla baş etmesi gerekmektedir.

Duygusal işçilik içerisinde bulunan çalışanın şüphecilik, benlik-değerini koruma, ve öz-benlikten uzaklaşma gibi olası sorunlarla baş etmesi gerekmektedir. Bu yüzden, duygusal işçiliğin çalışanlarda stres, tükenmişlik, tatminsizlik ve güvensizlik gibi olumsuz sonuçlar doğuracağı ileri sürülmüştür (Hochschild,1983).

“Tükenmişlik” (burnout), duygu yaratma ve hissetme becerisinin engellenmesi, içsel duygusal tepkilerin uyuşmaması anlamına gelmektedir (Maslach, 1976; Maslach ve Jackson, 1984; Maslach ve Pines, 1977). Bu kavram, ilk olarak gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakma ile kendini gösteren bir durumu tanımlamak için ortaya atılmıştır. Tükenmişliği, örgütsel kökenli diğer stres kaynaklarından ayıran özellik, çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilerle kurdukları sık ve yoğun etkileşimler sonucunda ortaya çıkmasıdır. Bireyin stres yapıcı örgütsel koşullar altında sürekli tükenme hissine sahip olması halini belirten bu olgu, yaşamın değişik evrelerinde ortaya çıkabilir. Tükenmişlik, özellikle birey iyi bir performans gösterdiği halde çabasının karşılığını alamadığı ve bunu da kabullenemediği durumlarda ortaya çıkar. Tümkaya'ya (1996)

göre kişinin ie çekilmesi, çevresine karşı ilgisini kaybetmesi ve başarısızlık durumunu ifade eden “mesleksel otizm” dir.

Tükenmede ani öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yalnızlık, umutsuzluk, çaresizlik ve engellenmişlik duyguları en sık belirtilen durumlardır (Şahin, 1994). Tükenmişlikte yaşanan duygular, depresyondaki umutsuzluk, çaresizlik, boşluk gibi duygular ile benzerlik taşıdığı ifade edilmektedir (Maraşlı, 2003).

Önceleri tükenmişlik stresle ilgili bir kavram olarak algılansa da tek başına stresin tükenmişliği açıklaması mümkün görünmediğinden Maslach ve Jakson (1984), tükenmişliği üç boyutlu bir sendrom olarak ortaya koymuşlardır: Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve son olarak da kişisel başarıda düşmedir.

Duygusal tükenme, kişinin duygusal kaynaklarının tükendiğini hissetmesiyle duygusal bir yorgunluk yaşaması ve çalıştığı kurumda hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünmesidir. Gerginlik ve kaygı duygusunu aşamayan kişi için ertesi gün işe gitmek çok zor gelmektedir. Dolayısıyla işe gitmeme, işyerine saatinde gelmeme, psikosomatik şikayetler nedeniyle işe devamsızlık, işten ayrılma gibi hem çalışan hem de kurum açısından verimsiz bir durum ortaya çıkmaktadır. Duyarsızlaşma ise çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer nesne gibi davranması, küçültücü sözler sarf etmesi, umursamaz, alaycı bir tutum sergilemesidir. Aslında bu davranışların altında bir yabancılaşma duygusu ve savunma mekanizması yatmaktadır. Son olarak, kişisel başarıda düşme kişinin kendisiyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması sonucu, işle ilgili çeşitli olaylarda kendini yetersiz algılama ve işyerinde karşılaşılan kişilerle olan ilişkilerde de başarısızlık duygusu baş gösterir. Böylece harcadığı çabanın boşa gitmesi ve suçluluk duygusu çalışanın iş motivasyonunu

düşürerek başarı için gerekli davranışları gerçekleştirmesini engeller (Maslach ve Jackson, 1984).

Tevruz'a göre (1996) tükenmişliğin çeşitli nedenleri bulunmaktadır. Bu nedenlerden en çok göze çarpanları şunlardır: kişilere ulaşamayacağı hedefler konması, fazla iş yükü, düşük motivasyonlu kişilerle çalışma, kişinin karakteriyle yaptığı işin uyuşmaması, sosyal desteğin az olması. Yapılan çalışmalarda, genç, bekar, çocuksuz bireylerde, evli, yaşlı ve çocuklu bireylere göre; üniversite mezunlarında, üniversite mezunu olmayanlara göre, iş deneyimi birkaç yıllık olanlarda, bir yıldan az ve beş yıldan uzun süredir çalışanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişliğe rastlanmıştır. Çalışanın hizmet verdiği kişilerin sayısı ve hizmet verilen kişilerin bireysel ihtiyaçları da tükenmişliği etkileyen etmenler arasında yer almaktadır (Burke ve Greenglass, 1995). Cinsiyet konusundaki çalışmalar anlamlı bir fark göstermezken, kişilik ve beklentilerle ilgili faktörlerin tükenmişlikle yakından ilgili olabileceği sonuçlarını vermiştir. Dıştan denetim odaklı kişilerde, çalıştıkları kurum, meslekleri ve kişisel yeterlikleriyle ilgili olarak karşılanması zor beklentilere sahip olan kişilerde daha fazla tükenmişlik olgusuna rastlanmaktadır (Tevrüz, 1996).

Bryne (1998), öğretmenlerde tükenmişliğin beş aşamada gerçekleştiğini ortaya koymaktadır. Bunlardan ilki yüksek hırsın ve memnuniyetin kısa süreli kaybı aşamasıdır. Kişi bu durumda önlem alırsa sorun kronikleşmez. Diğer aşama ise yüksek oranda enerji kaybıdır. Bu dönemde işte yetersizlik, hoşnutsuzluk görülür. Bir sonraki aşamada ise kişi yavaş yavaş çevresindeki öğrencilere, velilere ve iş arkadaşlarına olan ilgisini kaybeder. Sonraki aşama ise kişinin sık sık hastalanma işte

devamsızlık durumlarını içerir. Son aşama ise profesyonel yetersizlik, fiziksel ve psikolojik işlevsizlik olarak ifade edilir.

Araştırmalar tükenmişliğin sonuçlarının çalışan ve hizmet verilen kişi için çok ciddi sonuçların oluşturabileceğini ortaya koymaktadır (Maraşlı, 2003). Tükenmişlik, bazı psikolojik semptomlara, sürekli ilaç kullanımına, zayıf iş performansı ve işe gelmeme gibi çeşitli olumsuz kişisel ve kurumsal sonuçlara yol açabilmektedir. Tükenmişliğin gelişimde önemli rol oynayan benlik saygısındaki düşüş kişinin ilişkilerinde başarısız olma hissini doğurmaktadır. Bu nedenle tükenmişliği önlemenin bir yolu kişide oluşan benlik saygısını tekrar yükseltmektir. Çalışanın iş sorumluluğunda değişiklik yaratmak, kadrosunda değişiklik yapmak, profesyonel çalışma gruplarında yer almasını sağlamak, boş zaman etkinliklerini düzenlemek kişinin tükenmişlik sendromunu önlemede etkili yöntemler olarak sıralanabilir.

Önceden de belirtildiği gibi tükenmişlikte duygusal tükenme temel belirleyici olmasına rağmen, duygusal işçilik veya iş yerinde duygusal yaşantılarla tükenmişlik arasındaki ilişkiye odaklanan sınırlı sayıda çalışma vardır. Wharton'ın (1993) hizmet sektöründe çalışanlarla yaptığı çalışmada, duygusal düzenleme gerçekleştiren çalışanların işle ilgili tükenmişlik düzeyleri, gerçekleştirilmeyenlere oranla daha düşük çıkmıştır. Bu konuda öğretmenlerle ilgili bir çalışmaya rastlanmamıştır. Öğretmenlik tükenmişlik yaşama riski en fazla olan meslek gruplarından bir tanesidir (Hargreaves, 2000).

Özellikle ülkemizde kalabalık sınıflar, düşük ücret politikaları, kendilerini geliştirme fırsatlarının az olması, eğitim öğretime ilişkin problemler konusunda sınırlı profesyonel destek gibi nedenler, öğretmenlerin tükenmişlik yaşama riskini

arttırabilir. Diğer yandan eğitim sisteminde her hükümete göre değişen ve şekillenen eğitim politikalarının benimsenmesi, yapılan iyileştirmelerin uyarlama çalışmaları yapılmadan aynen yurt dışından model alınıp uygulanması, yapılacak değişikliklerin eğitim politikalarını hayata geçirecek olan öğretmenlerin bilgi ve önerileri dahilinde yapılmaması öğretmenlerde tükenmişliği etkileyen etmenler arasında sayılabilir. Tükenmişlik gibi iş deneyimleri sonucunda ortaya çıkan önemli bir değişken de iş doyumudur.

### 1.5.1.2 İş Doyumu

Duygusal işçilikle ilgili kavramlardan biri de iş doyumudur. ‘İş doyumunu’ (job satisfaction) denildiğinde ‘işten elde edilen maddi çıkarların beraberinde, kişinin çalışmaktan aldığı zevk, işin sağladığı mutluluk akla gelmektedir’ (Eren, 2001; s. 202). Diğer bir ifadeyle, iş görenin işinden hoşnut olup olmaması ile ilgili içsel bir durumdur. İş doyumunu, Mc Cormick ve Ilgen (1987) çalışanların işlerine ilişkin olarak sahip oldukları olumlu yönde tutum; Locke (1976) ise kişinin işiyle ilgili değerlendirmesi sonucu eriştiği olumlu duygusal durum olarak tanımlanmaktadır.

İş görenlerin çalışma yaşamında iş doyumunu sağlayan etmenler arasında, örgütsel etmenler (ücret, kariyer, vb), grup etmenleri (gruplar arasındaki sosyal ilişkiler, hiyerarşi, vb) ve bireysel etmenler (kişilik, tutum, yetenek, yaş, cinsiyet, eğitim ve beklentiler, vb.) yer almaktadır (Eren, 2001). Bu görüşlere ek olarak birçok araştırmacı, iş doyumunun hem içsel (işin kendisi, kişisel gelişim ve başarı için sağladığı olanaklar) hem de dışsal ödüller (ücretten duyulan memnuniyet, şirket politikaları / uygulamaları ve desteği, amir ve çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkiler, terfi ve ilerleme olanakları gibi) tarafından ortaya çıkan bir durum olduğunda birleşirler (Weiss, Dawis, England ve Lofquist, 1976).

Herzberg,'e göre (1959, akt. Ünsal ve Özalp, 2007), iş doyumunu ve doyumsuzluğunun birbirinden ayrı faktörler sonucu oluştuğunu öne sürmüşlerdir. Diğer bir ifadeyle, iş doyumunu, kişinin işinde kazandığı başarı, elde ettiği saygı gibi unsurlarla ilişkiyken, iş doyumsuzluğu fiziksel şartların uygun olmayışı, ilişkilerin kötü oluşu gibi nedenlerden dolayı ortaya çıkmaktadır. Herzberg,'e göre (1959, akt. Ünsal ve Özalp, 2007) fiziksel şartların düzeltilmesi doyumunu artıramadığı gibi, başarı elde edememe, saygı görmeme de doyumsuzluğa yol açmamaktadır. Herzberg'in (1959, akt. Ünsal ve Özalp, 2007) görüşleri çeşitli çalışmalar kapsamında sınanmış, bu çalışmalar hem teoriyi destekleyen (hem de desteklemeyen sonuçlar vermiştir. Bu nedenden ötürü bu araştırmada, iş doyumunu, işin birçok yönüne (örneğin, işin kişisel gelişim ve başarı için sağladığı olanaklar, ücret, şirket politikaları ve desteği vb.) ilişkin olarak sahip olunan olumlu bir tutum olarak ele alınmıştır (Ünsal ve Özalp, 2007).

İş doyumunu açıklamaya çalışan pek çok kuram vardır. Bunlardan biri Herzberg'in (1959, akt. Ünsal ve Özalp, 2007) güdü-hijyen teorisidir. Hijyen faktörleri çalışma şartlarını ve iş yeri koşullarını ifade eder. Diğer yandan güdü faktörleri ise çalışanları motive eden etmenleri (takdir, sosyal destek vb.) içerir. Herzberg'e göre (1959, akt. Ünsal ve Özalp, 2007) motive edici faktörler hijyen faktörlerine göre daha düşük maliyetli ve iş doyumunu daha uzun sağlayan faktörler olarak değerlendirilebilir.

Maslow (1954, akt. Morris, 2002) ise insanların ihtiyaçlarını bir hiyerarşi içinde değerlendirir. Bunlardan ilki yaşamın sürdürülmesi için temel gereksinimlerin (yiyecek, su, hava) karşılanmasıdır. Bu aşamadan sonra tehlikelerden korunma, fiziksel zarar görmeme ihtiyacı doğar. Üçüncü aşama ise sevme, sevilme, kabul



görme, ait olma gibi sosyal ihtiyaçların karşılandığı aşamadır. Son aşama ise bireyin kendi yeteneklerinin farkına varması ve kendini gerçekleştirdiği aşamadır. Alt düzeydeki ihtiyaçlar istenilen oranda doyurulmadıkça kişinin bir üst düzeyde gereksinimi doğmaz. Aynı zamanda toplumdaki her birey belki de ömrünün sonuna kadar kendini gerçekleştirme aşamasına ulaşamayabilir (Uyan, 2002).

İş doyumunu açıklayan bir diğer kuram ihtiyaç teorileri kuramıdır. Bu yaklaşıma göre yüksek başarı ihtiyacı içinde olan çalışanlar, problemlerini çözdükçe ve görevlerini başardıkça daha çok iş doyumunu yaşarlar (Uyan, 2002).

Locke'nin (1976; akt. Uyan, 2002) değer teorisine göre ise çalışanlar işin kendilerine sağladığı ücret, çalışma şartları ve terfi olanaklarını ve bunların ne kadar değerli olduğu algısı önemlidir. Farklı insanlar bu açıdan farklı değerlere sahiptir. Her ne kadar alınan ücret aynı olsa da kişilerin algılarındaki farklılık farklı iş doyum düzeyleri oluşturur (Uyan, 2002).

Diğer bir yaklaşıma göre ise çalışanın gerçekte aldığı ücret, terfi ve diğer iş sonuçları ile çalışanın bu etmenlere ilişkin beklentilerinin karşılanması temeli esastır. Eğer kişi beklediği düzeyde bir fayda sağlayamıyorsa iş doyumunu da düşecektir (Potter, 1998).

İş doyumunu açıklayan sosyal ve bilişsel yapı kuramlarına göre insanlar gözlemledikleri olaylar üzerine bazı tutumlar geliştirirler ve kişiler bu doğrultuda işlerini değerlendirip karar verme süreçlerini oluştururlar. Çalışanlar aynı zamanda iş arkadaşlarının tutum ve davranışlarından da etkilenir. Çalışanlar diğer çalışanların işe ilişkin tutum ve davranışlarını gözlemlerler. İş hakkında olumsuz bilgi alan çalışanlar, iş hakkında olumlu bilgi alan çalışanlara göre daha olumsuz tutum sergilemektedir (Weis, 1996).

Staw (1995) ise iş doyumunu sadece sosyal, biyolojik ve bilişsel yapılarla açıklamanın mümkün olmadığını aynı zamanda duyguların ve duygu halinin örgütsel davranış üzerinde önemli olduğunu, iş doyumunu genel duygu kuramlarıyla açıklamanın yararlı olduğunu belirtmiştir.

Yukarıda belirtilen pek çok yaklaşım iş doyumunun temellerini anlamamıza az çok yardım etmektedir. Tüm yaklaşımların iş doyumunu ele alma yaklaşımı farklı olduğundan iş doyumuna ilişkin yapılan çalışmalar da o oranda farklılık ve zenginlik taşımaktadır.

Gerek Türkiye’de gerekse yurt dışında iş doyumunu ile ilgili yapılan çalışmalarda motivasyonun önemli bir yeri vardır. Örgütsel yaşamda motivasyon, kişinin iş yapma konusundaki isteğidir (Eren, 2001). Motivasyon çalışma konusunda isteği belirtirken, iş doyumunu tamamen üretkenliğe bağlı olmayan olumlu bir duygusal durumu içerir (Uyan, 2002). Motivasyonu etkileyen değişik faktörler vardır. Bunlar, başarı, tanınma, işin özellikleri, sorumluluk, ilerleme olanakları olarak sıralanabilir.

İş doyumunu ile ilişkili kavramlardan bir diğeri ise performanstır. Bu konuda farklı görüşler vardır. Bunlar “iş doyumunun performansa neden olması”, “performansın iş doyumuna neden olması”, “ ödülün hem performansa hem de iş doyumuna neden olması olarak sıralanabilir (Uyan, 2002). Potter (1998) ise bu ilişkiyi şu şekilde açıklamaktadır: İyi performans iş doyumuna neden olur. İyi performans göstermek beraberinde ödülü getirir. Ödülü elde etmek performansı artırır. Kişi işle ilgili beklentileri karşılandığından iş doyumunu elde eder.

Uyan’ın (2002) çalışmasında, özel okulda çalışan öğretmenlerin iş doyumunu, resmi okullarda çalışan öğretmenlere göre daha yüksek bulunmuştur. Araştırmacı, bunun nedenini özel okulda çalışan öğretmenlerin iş doyumuna önem verilmesi ve

işini iyi yapan öğretmenlere yüksek ücret politikasının uygulanması olarak açıklamaktadır. Öğretmenlerin iş doyumunu etkileyen etmenler arasında ücretin yanında öğretmenin mesleğini bilinçli olarak seçmesi, cinsiyet, öğretmenin branşı, çalışma yılı, eğitim politikaları, öğretmenin kişilik özellikleri, öğretmenin kişisel gelişime açık olması gibi etmenler sayılabilir.

Ancak, iş doyumunu ile ilgili pek çok çalışma yapılmasına karşın tükenmişlikte olduğu gibi iş doyumunda da duygusal işçiliğin veya iş yerindeki farklı duygusal deneyimlerin rolünü doğrudan inceleyen çalışma sayısı sınırlıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Hochschild, 1983; Wharton, 1993).

### **1.6. Öğretmenlik Mesleğine İlişkin Duygu Çalışmaları**

Öğretmenlik mesleğine ilişkin olarak her kültürde bazı dogmatik yargılar vardır. Bu kurallar öğretmenlerin hem duygusal deneyimlerini hem de bu duyguları sergilemelerini etkiler (Winograd, 2003). Öğretmenler de sahip oldukları duyguları sergileyemezlerse duygusal işçilik yapmış olurlar. Başka bir deyişle her insan gibi öğretmenlerin de karanlık (olumsuz) duyguları vardır ama öğretmenlik mesleğine atfedilen değerler, öğretmenlerin olumsuz duygularını sergilemesine izin vermez.

Öğretmenlerin çeşitli davranış örüntülerinin öğrenciler üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Yapılan çalışmalar, öğrenciyle sıcak ve sevecen ilişkiler kuran destekleyici tutuma sahip öğretmenlerin, öğrencileri olumlu biçimde etkilediğini, olumsuz yaklaşımlar içerisinde olan disiplin yanlısı öğretmenin ise öğrencilerini okuldan soğuttuğunu göstermektedir (Gürkan, 1994). Yaşamının ilk yıllarında anne babasını model alan çocuk, eğitim kurumuna gittiğinde artık kendisine öğretmenini model alır ve onunla özdeşim kurmaya başlar. Çocuğun

kişiliğinin oluşumunu doğrudan etkileyen kişi olması nedeniyle öğretmenin rolü büyüktür. Bu bilinçle hareket eden öğretmen bu sorumluluk içerisinde davranışlarını düzenleme ihtiyacı duyar.

Uyan (2002), öğretmenlerin önemli bir kısmının duygularıyla değerlendirme yaparak hareket ettiğini belirtmektedir. Öğretmenler öğretim işini yaparlarken aynı zamanda öğrencilerin kişilik özelliklerini, yetenek ve ilgi alanlarını yakından takip edebilme, öğrencilerin motivasyonunu sağlama, veliyle sağlıklı ilişkiler kurabilme, öğrencilerin okuldaki diğer kişilerle olan ilişkileri düzenleme gibi birçok görevi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüm bu görevleri yerine getirirken de duygularını düzenleme ihtiyacı içerisinde girerler. Bu nedenle hizmet sektörünün en ağır koşullarda çalışan duygusal işçilerin öğretmenler olduğunu söylemek hiç de yanlış olmayacaktır.

Duygusal işçiliğin oluşmasında üç kriterden söz etmek mümkündür. Bunlardan ilki, yüz yüze iletişim, ikincisi duygusal işçilik yapan kişinin karşı tarafta duygusal bir durum yaratması, üçüncüsü ise duygusal işçiliğin içinde bulunulan toplum tarafından kontrol edilmesidir. Bir duygusal işçi olarak öğretmen bu sayılan kriterleri taşımaktadır. Dışarıdan kontrol edilme kriteri de kültürel beklentilere paralel olarak gelişir. Öğretmenler için duygusal işçilikte dışarıdan kontrol, doğrudan değil de dolaylı olarak gelişir. Genel öğrenim kültüründe de öğretmenler için duygusal davranışların kuralları genel öğrenim kültüründen beslense de bu durum okuldan okula da değişiklik gösterebilir. Örneğin öğretmenlerin işlerini sevmeleri, öğrencilerini sevmeleri ve onlardan kendi duygularını kontrol etmeleri beklenir. Bu kurallar öğretmenlere doğrudan verilmez; ama sürekli olarak bu kurallar öğretmen

yetiştiricilerinin, velilerin, okul müdürlerinin içerisinde kendiliğinden yapılanır (Winograd, 2003).

Hochschild (1983), duygusal sunumları derinden ve yüzeysel olarak ikiye ayırır. Derinden rol yapmada kişi, rolün içine girer ve dış görünüşüyle hissettikleri arasında ayırım yapılamaz. Derinden rol yapma da iki strateji tanımlanmaktadır. Birincisi, kişinin hayal kurma ya da zihinde canlandırma ile kendini motive etmesi, diğeri ise kişinin duygusunu tekrar yapılandırması ve düzenlemesi için kendini teşvik etmesidir. Derinden rol yapmada duygular birden oluşmaz; aksine aktör kendi zihnini düzenler. Örneğin okuldan önce çok sinirli olan bir öğretmen okuldaki güzel geçmiş yaşantılarını hatırlar ve öğretmen olmasının sebeplerini düşünerek öğrencilerine olan sevgisini perçinler. Öğretmenin hayal dünyasını kullanması hem mutlu görünmesini hem de mutlu olmasını sağlar. Asforth ve Humbry (2003) ise öğretmenler için üçüncü bir strateji ortaya koymuştur. Buna göre öğretmen belli bir kültürün duygusal kurallarını içselleştirerek hissetmektedir, daha açık bir ifadeyle toplumun beklentileri yönünde duygularına yön verip bu duyguları benimsemektedirler. Eğer öğretmen kendini bu duyguyu düzenlemeye teşvik edemiyorsa ve buna yönelik davranış deneyimi yoksa bu duygular olmadan olayı değerlendirir. Eğer öğretmenler bu kendini düzenleme davranışını benimsemeden, kendi kişisel özelliklerini kullanmadan gerçekleştiriyorsa yabancılaşma ve tükenmişlik duyguları hissedebilirler.

Winograd (2003), bir eğitim elemanı olarak kendi duygusal işçiliğini incelediğinde kendi duygusal işçilik yapma stratejilerinin (derinden rol yapma) işlevsel olduğunu belirtmektedir. Armand-Jones (1986) ise duygularını bir sonraki öğretim planlarını yaparken duygularını kullandığını ve bu duyguların anahtar rolünü

gördüğünü belirtmektedir. Winograd'ın (2003) çalışmasında derinden rol yapma stratejilerini birbiriyle paylaşan öğretmenlerin birbirlerini olumlu yönde etkilediği bulunmuştur

Öğretmenler belli durumların kurallarını içselleştirmişlerdir. Bu da onların iş doyumunu sağlamaktadır (Asforth ve Humbry, 1993). Duygusal işçiliğin etkileri açık bir şekilde kişisel ve sosyal kimliğe aracılık etmektedir. Kişi, duygusal işçilik yaparken içinde bulunduğu sosyal ortam tarafından izlenir ve yanıtlar alır bu da onun sosyal kimliğini derinden etkiler. Kişi içinde bulunduğu toplumun kurallarını içselleştirip duygusal işçilik yaptığında sosyal kimliğini de şekillendirip geliştirmiş olur, daha açık bir ifadeyle içinde yaşadığı toplum içindeki statüsünü geliştirir (Asfort ve Humbry, 1993).

Öğretmenlerin duygusal deneyimlerinin farklı kullanım alanları vardır. Bu yaşanan duygular öğretmenleri yaşadıkları problemle ilgili olarak hem yönlendirir hem de uyarabilir. Diğer yandan bu duygular işlevsel olmadığı zaman duygusal deneyimleri ile öğretmen kendi kendini koruyan bir tavra girerek öğrenci ve velileri suçlayabilir. Öğretmenin zor iş şartlarıyla bağlantılı olarak öğretmenlerden beklenen bazı kurallar vardır. Bunlar alçak gönüllü olmak, erdemli olmak, öğrencilerini sevmek, öğrencilerine olan sevgisini onlara yansıtmak, güler yüzlü ve sevecen olmak ve karanlık (olumsuz) duygularını (öfke, mutsuzluk v.b) bastırmak olarak sıralanabilir. Öğretmen bu duygu kurallarını yerine getirirken doğru zamanda doğru izleyiciye (veli/ öğrenci) karşı doğru maskeyi takınmalıdır (Hochschild, 1983).

Okulların kültürü ve öğretmenin eğitimi de duygusal işçiliğin bir boyutu olarak değerlendirilir (Hochschild, 1983). Öğretmenler ve yöneticiler duygularını formal bir düzlemde birleştirirler. Buna göre öğretmenler duygularını ve öğretilerini

tanımlarlar ve buna karşı nasıl davranacaklarını planlarlar. Bu planlar geçerli oldukça daha büyük ve kapsamlı planlar yapılır (Lantieri, 2001). Öğretmenin deneyimlerine toplulukçu bir bakış açısıyla yaklaşırsak, öğretmenin eğitimsel kültürü öğretmenin bütün duygusal boyutlarını incelemelidir. Eğer öğretmen eğitimi öğretmenin tüm duygusal boyutlarını sınamak için yeterli sağlarsa ki buna fiziksel koşullar, okulların yapısal ve kültürel koşulları da dahildir, öğretmenler zihinsel sağlıklarının kalitesini, biyografileri ve kendi duygularını inceleme olanağı bulurlar (Winograd, 2003).

Winograd (2003), çalışmasında öğretmenlerin düşünce tarzına bireysel bir bakış açısıyla bakıldığında okul kültürünün genç bir öğretmene daha ılımlı yaklaştığını ve öğretmenin yapısal koşullardan daha az sorumlu tutulduğunu bulmuştur. Yine aynı çalışmada Winograd, sinirlilik, kızgınlık gibi karanlık duyguların şikayetten öteye geçmediğini çünkü bu duyguların iş yeri şartlarını düzeltmekte etkili olmadığını belirtmektedir. Öğretmenler duygusal işçiliklerinin büyük bölümünü kendileri yönlendirebilirlerse iş doyumunu ortaya çıkar (Winograd, 2003).

Öğretmenlik birçok açıdan bakıldığında derinlemesine duygusal bir iştir. Öğretmenler gerek öğretme görevini yerine getirirken, gerek öğrencilerin sosyalleşmesi ve eğitilmesi sırasında gerekse veli ve diğer meslektaşları ile ilişkilerini düzenledikleri sırada yoğun olarak duygusal işçilik yapmaktadırlar. Bu çalışmada bu işin boyutları ve sonuçlarının ortaya çıkacağına inanmaktayız.

### 1.7. Şimdiki Çalışma

İş yerinde duygular konusunda farklı çalışmalar bulunmakla birlikte, bu konu, yapılan çalışmaların çoğunda ağırlıklı olarak bilişsel boyutta ele alınmıştır. Yapılacak çalışmada öğretmenlerin duygusal yaşantılarının temelindeki duygusal nedenler ortaya konulacaktır. Yapılacak bu çalışma bir ilk olması bakımından da bundan sonra yapılacak çalışmalara önemli bir kaynak oluşturmaktadır..

Duygusal işçilik konusu, Türkiye’de yeni çalışılmaya başlanan bir konudur. Duygusal işçiliğin önemli sonuçlarının arasında tükenmişlik ve iş doyumu yer almaktadır. Duygusal işçiliğin tükenmişlik ve iş doyumu ile ilişkilendirilmesi ve sonuçlarının çalışmada ortaya konulması açısından yapılan çalışma önem taşımaktadır. Türkiye bağlamında genel anlamda iş yerlerinde duygusal yaşantılara odaklanan çalışma sayısı oldukça sınırlıdır. Özellikle, doğrudan duygusal deneyimler üzerine odaklanan çalışma sayısı oldukça azdır. Bu çalışma duyguların ve duygusal düzenlemenin oldukça önemli olduğu öğretmenlik mesleğinde duygulara odaklanarak bu konuda farklı açılımlar sunma potansiyeline sahiptir. Bu çalışmada ortaya çıkan sonuçlar hem bu konuda ileriki çalışmalarını teşvik etme potansiyeli taşıırken; aynı zamanda bu alanda öğretmenlere yönelik olarak hazırlanacak eğitim ve sosyal politikaların gelişmesine katkıda bulunabilir. Bu çalışmada öğretmenlerde olumlu-olumsuz duygu örüntüsü, duygusal işçilik stratejileri, tükenme ve doyum arasındaki dinamik ilişkiler açılmalı bir şekilde incelenecektir. Bu bağlamda araştırmada cevapları aranan temel sorular aşağıda sunulmuştur.



### 1.7.1. Araştırma Soruları

Bu çalışma bağlamında cevabı araştırılması istenen temel araştırma soruları şöyledir:

1. Çalışmaya katılan öğretmenler işleri sırasında hangi tür duyguları hangi sıklıkla yaşamaktadırlar. (olumlu-olumsuz duygular)?
2. Öğretmenler duygusal işçilik sürecinde hangi stratejileri hangi sıklıkla kullanmaktadırlar? Duygusal işçilik sürecinde adı geçen kişinin kendisinden ‘yansıtması beklenen duyguları yansıtması’ ya da ‘yansıtması gerektiği halde yansıttığı duyguları’ tarif eden duygusal sapma’ (emotional deviance), diğer değişkenlerle nasıl bir ilişki içindedir?
3. Öğretmenlerde gözlenen farklı tipteki duygusal yaşantılarla (örn., olumlu-olumsuz duygular) öğretmenlerin gösterdiği duygusal işçilik stratejileri arasında ilişki var mıdır?
4. Öğretmenlerde gözlenen farklı tipteki duygusal yaşantılarla öğretmenlerin tükenmişlik düzeyi arasında ilişki var mıdır? Bu ilişki tükenmişliğin boyutlarına (kişisel başarı, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme) göre farklılaşmakta mıdır?
5. Öğretmenlerde gözlenen farklı tipteki duygusal yaşantılarla (örneğin, olumlu-olumsuz duygular) öğretmenlerin iş doyumunu arasında ilişki var mıdır?
6. Öğretmenlerde yaşanan genel duygusal işçiliğin iş doyumunu ve tükenmişlik ile ilişkisi var mıdır? Duygusal işçilik stratejileri iş doyumunu ve tükenmişliğin alt boyutlarına göre farklılaşmakta mıdır?

7. Araştırmanın temel değişkenleri (öğretmenlerde gözlenen farklı duygusal yaşantılar, duygusal işçilik yöntemleri, tükenmişlik ve iş doyumunu) hizmet süresi gibi demografik değişkenlere göre bir farklılık göstermekte midir?

## BÖLÜM II

### YÖNTEM

#### 2.1. Örneklem

Araştırmanın örneklemini İzmir ilinde 20 ilköğretim okulunda çalışan ve seçkisiz yolla atanan 199 sınıf ve branş öğretmeni oluşturmaktadır. Çalışmaya 250 öğretmen ile başlanmıştır. Veri toplama araçlarını hatalı dolduran 51 kişi araştırma kapsamından çıkarılmıştır. Deneklerin %63,8'i kadın, %36,2 si ise erkeklerden oluşmaktadır. Çalışmaya her yaş grubundan öğretmen katılmıştır. Çalışmaya katılan öğretmenlerin yaşı 24 ile 57 arasında değişmektedir.

Örneklem grubunun %84'ü evli, %10'u bekar ve % 5'i boşanmıştır. Öğretmenlerin %77'si çocuğu olan, %23'ünün ise çocuğu olmayanlardan oluşmaktadır. Araştırmaya kapsamındaki öğretmenlerin % 0,5'i öğretmen lisesi, %17'si ön lisans, %73,5'u lisans, %7'si yüksek lisans ve %1,5 de doktora derecesinde eğitim almıştır. Katılımcıların çalışma yaşına bakıldığında ise %49'u 15 yıldan daha az ve %51 ise 15 yıldan daha uzun süre görevinde çalışmaktadır. Öğretmenlerin aylık gelir durumuna baktığımızda % 3'ünün beşyüz –yediyüzelli lira arasında, %33'ü yediyüzelli binbeşyüz lira, %40'ı binbeşyüz-ikibin lira, %23,5'ü de ikibin lira ve üstü gelire sahiptir. Tüm verilere ilişkin bilgiler Tablo 2.1'de sunulmuştur.

Tablo 2.1. Örneklem Grubuna İlişkin Demografik Veriler

<b>Değişkenler</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	127	63,5
Erkek	72	36,5
<b>Medeni Hali</b>		
Evli	168	84
Bekar	21	10,5
Boşanmış	10	5,5
<b>Çocuk Durumu</b>		
Var	154	77
Yok	45	23
<b>Eğitim Durumu</b>		
Öğretmen Lisesi	1	1
Ön lisans	34	17,0
Lisans	147	74
Yüksek Lisans	14	7,0
Doktora	3	2
Değişkenler	Sayı	Yüzde
<b>Çalışma Süresi (Yıl)</b>		
15 yıl ve altı	97	49
15 yıl ve üstü	102	51
<b>Aylık Gelir (YTL)</b>		
500-750	6	3,0
750-1500	66	33
1500-2000	80	40
2000 ve üstü	47	24

## 2.2 Veri Toplama Araçları

Çalışmada veriler temel olarak 2 aşamada toplanmıştır. İlk aşamada, katılımcılardan demografik bilgi formu; duygusal işçilik sıklık ve stratejilerini, tükenmişlik düzeyini ve iş doyumunu ölçmeyi hedefleyen ölçekler birlikte

sunulmuştur. Tüm ölçekler, yönerge ve demografik bilgilerin yer aldığı bir kitapçık halinde sunulmuştur. Tek oturumda (ortalama 25 dakikada) ve tek tek öğretmenler sunulan ölçekleri yanıtlamış ve çalışmacıya iade etmiştir. İkinci aşamada ise öğretmenlerinin günlük faaliyetlerini farklı zamanlarda (bir hafta içerisinde) kayıt edebilecekleri ‘Günlük Duygu Kayıt Formları’ verilmiştir. Öğretmenlerin günün belirli saatlerinde hangi duyguyu yaşadıklarını ortaya çıkarabilmek ve bu duyguya neden olan olayı açıklayabilmek için zamanlı günlük yöntemi kullanılmıştır. Bu kayıtları tutabilmek için katılımcılara haftanın günlerinin ve saatlerinin belirtildiği ve katılımcıların duygularını kaydedecekleri boşlukların olduğu ayrı bir kitapçık sunulmuştur. Günlük duygu kayıt formları ise planlandığı gibi bir haftanın sonunda toplanmıştır. Elde edilen duygular, Pozitif- Negatif Duyuş Tarifesi’ne (PANAS) uygun olarak olumlu ve olumsuz duygular olarak sınıflandırılmıştır. Tüm veri toplama araçlarına ilişkin bilgiler aşağıda verilmiştir.

### **2.2.1 Duygusal İşçilik Ölçeği**

Toplam 80 maddeden oluşan bu ölçek duygusal işçilik stratejilerini yansıtan 4 alt ölçekten oluşmuştur. Bu ölçek Çukur (2007) tarafından öğretmenler tarafından işleri sürecinde gözlenen kritik olaylara gösterilebilecek alternatif duygusal düzenleme stratejilerini araştırmak için geliştirilmiştir. Bu ölçekte işle ilgili 20 kritik olay (dersle ilgili övgüler almak, idareci veya çalışma arkadaşlarınca eleştirilmek, sınıf dikkatini bozan öğrenciler vb) sunulmaktadır. Bu olaylar bir öğretmenin karşılaşılabileceği olumlu ve olumsuz farklı durumları yansıtmaktadır. Bu olaylar katılımcı (öğretmen) ile diğer çalışanlar, idareciler, veliler ve öğrencilerle ilişkili durumları kapsamaktadır. (“Birkaç veli okula gelerek sizin dersi iyi anlatmadığınızı ve çocuğunun bu nedenle başarısız olduğunu söyledi”) katılımcılardan böyle bir

durumda nasıl bir tepkide bulunacağı sorulmuştur. Her bir olaydan sonra katılımcılardan dört farklı duygusal düzenleme stratejisini içeren alternatifler sunulmuştur. Katılımcılar bu durumda ilgili stratejileri kullanma sıklığını 5’li likert skalasıyla (0 = Hiç Tanımlamıyor, 1 = Çok az tanımlıyor, 2 = Kısmen Tanımlıyor, 3 = Oldukça Tanımlıyor, 4 = Tamamen Tanımlıyor) değerlendirmeleri istenmiştir. Alternatifler ilgili durumda doğal duygusal tepkilerin yansıtılması (“O an içimden geçenleri dışarı yansıtırım”); yüzeysel rol yapma (“Gerçekte hissettiğim duyguları kontrol etmeye çalışarak, dışarı yansıtılmaya çalışırım”) derinden rol yapma (“Böyle durum için vermem gereken tepkiyi mesleğimin gerekliliklerine göre önceden ayarladığım için zorlanmadan ortaya koyarım”) ve son olarak duygusal sapma (“Yapmamam gerekse de, tepkimi çok net bir şekilde ortaya koyarım”) içermektedir.

Katılımcıların her bir durumda ilgili duygusal düzenleme stratejilerine verdiği tepki derecelerinin ortalaması alınarak farklı duygusal düzenleme stratejileri alt puanları hesaplanmıştır. Yapılan güvenilirlik analizleri her bir alt ölçek maddesinin yüksek tutarlılık gösterdiğini ortaya koymuştur. Doğal alt ölçeğin Cronbach Alfa değeri 0.83, yüzeysel alt ölçeğin Cronbach Alfa puanı 0.79, derinden alt ölçeğin değeri 0.85 ve duygusal sapma alt ölçeğin Cronbach Alfa değeri 0.85 olarak bulunmuştur (bkz EK B).

### **2.2.2 İş Doyumu Ölçeği**

Ünsal ve Özalp (2007) tarafından geliştirilen 35 maddeden oluşan bir öz değerlendirme ölçeğidir. Ölçekte iş doyumu işin yapısı, fiziksel koşullar, yönetim politikaları, iletişim alt boyutlarıyla değerlendirilmektedir.

Ücret ve iş yerinin fiziksel şartları, “fiziksel çalışma koşulları” olarak adlandırılmıştır. Bu ölçeğe giren maddeler; 1, 6, 11, 15, 20, 25, 30 numaralı maddelerdir. Bu ölçeğe örnek olarak “İş yerinde temizlik kurallarına dikkat edilir” maddesini gösterebiliriz. Bu ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik değeri 0,66 dır.

Terfi, adalet, geribildirim sağlama vb gibi konularda yönetim tutum ve politikalarını yansıtan maddeler “Yönetim Politika ve Uygulamaları” alt ölçeğini oluşturur. Bu ölçeğe giren maddeler sırasıyla 3, 5, 8, 10, 13, 16, 18, 21, 23, 27, 29, 32, 35,'tir. Bu ölçeğe örnek olarak “İş yerimde çalışanlara değer verildiğini hissediyorum” maddesi verilebilir. Bu ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik değeri 0,86 olarak bulunmuştur. İşin yapısı ise yaratıcılık, otonomi, işin yeteneklere uygunluğu gibi işin kendisini ele alan unsurları kapsamaktadır. Bu ölçeğe giren maddeler 2, 7, 12, 17, 22, 26, 31 ve 34'tür. “İşimin toplum önünde saygın bir yeri vardır” maddesi işin yapısı alt ölçeğine örnek olarak verilebilir. Bu ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik değeri 0,58'dir Diğer bir alt ölçek olan iletişim, işyerindeki üstler ve çalışma arkadaşlarıyla olan iletişim ve ilişkiler üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu ölçeğe giren maddeler 4, 9, 14, 19, 24, 28 ve 33'tür. İletişim ile ilişkiler alt ölçeği Cronbach Alfa güvenilirlik değeri ise 0,52 olarak bulunmuştur. (Bkz. Ek C)

### **2.2.3 Tükenmişlik Ölçeği**

Maslach tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlama, geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan beş seçenekli ve 22 maddelik bir öz bildirim ölçeğidir. Ölçeğin özgün biçimindeki 7 basamaklı yanıt seçeneklerinin uygun olmadığı belirlenerek, uyarlama çalışmasında basamak sayısı 5'e indirilmiştir. Ölçekte tükenmişlik, “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı” olmak üzere üç boyutta değerlendirilmektedir. Bazı çalışmalarda toplam puan da

kullanılmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçek puanları, her bir madde için Kesinlikle katılmıyorum(0), Katılmıyorum (1), Kararsızım (2), Katılıyorum (3), Kesinlikle katılıyorum (4) olarak, kişisel başarı alt ölçek puanı ise, bunun tersi şekilde değerlendirilmektedir. Tüm alt ölçeklerden alınan puan yükseldikçe tükenmişliğin arttığı kabul edilmektedir. Duygusal tükenme alt ölçeği, kişinin mesleği tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını ifade eder. Bu alt ölçeğe giren maddeler; 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20, 22' dir. Bu ölçeğe örnek olarak “ İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” maddesi verilebilir. Bu ölçeğin Cronbach alfa değeri 0,71 olarak bulunmuştur. Diğer alt ölçek olan duyarsızlaşma ise kişinin hizmet verdiği kişilere karşı duygudan yoksun bir şekilde ve umursamaz davranması olarak tanımlanabilir. Bu alt ölçeğe giren maddeler ise; 5, 10, 11, 15 numaralı maddelerdir. Bu alt ölçeğe örnek olarak “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim” maddesini gösterebiliriz. Bu ölçeğin Cronbach Alfa değeri 0,67 olarak bulunmuştur. Kişisel başarı alt ölçeği ise, kişinin, başarı ile sorunların üstesinden gelme duygularını tanımlar. Bu alt ölçeğe giren maddeler de sırasıyla 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21'dir. “Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim” maddesini kişisel başarı alt ölçeğine örnek gösterebiliriz. Bu ölçeğin Cronbach Alfa güvenirlik değeri 0,65 olarak bulunmuştur. (Bkz Ek D)

#### **2.2.4 Günlük Duygu Kayıt Formu**

Sosyal bilimlerde çok sık kullanılan bir yöntem olan günlük yöntemi araştırmamızda daha sistematik ve daha niteliksel veriler elde etmemizi sağladı. Öğretmenlerin duygularını öğrenebilmek amacıyla bir hafta boyunca iş günlerinde (Pazartesi-Cuma) günde iki kez boyunca toplam on kez öğretmenlerin o anki duygularını ve bu duyguyu hangi sıklıkta hissettiklerini 5'li likert ölçeği ile



değerlendirmelerini istedik. Öğretmenler, sistematik olarak hazırlanan bu forma duygularını kaydettiler. Bu duyguları olumlu ve olumsuz duygular olarak grupladık ve katılımcıların belirttikleri duyguları bu yönde grupladık. Olumsuz duygular olarak belirtilen duygulara mutsuz, bitkin, sinirli, gergin, üzgün, umutsuz, kırgın ve endişeli girmektedir. Olumlu duygular ise mutlu, memnun, heyecan, güçlü, sevinç, rahatlık, sakinlik, umutlu olmaktır. Katılımcı öğretmenlerin bir kısmı sabah, bir kısmı öğleden sonra ve bir kısmı da hem sabah hem de öğleden sonra çalıştıklarından formları 3 grup şeklinde düzenledik. Böylece öğretmenlerin yoğun olarak okulda oldukları zamana ilişkin kayıt tutmaları sağlanmış oldu. Katılımcılardan başlangıçta hissettikleri duyguya neden olayı kaydetmelerini istemiş olmamıza rağmen bu bilgileri araştırmamızda kullanmadık. (Bkz Ek G)

#### **2.2.5 Kişisel Bilgi Formu**

Araştırmanın amacına uygun olarak öğretmenlerin kişisel ve sosyal niteliklerini ortaya koyacak biçimde kişisel bilgi formu hazırlanmıştır.

Kişisel bilgi formunda cinsiyet, yaş, mesleki deneyim, medeni durum, öğretmenin, çocuğunun olup olmadığı, ne tür bir yerde büyüdüğü, eğitim durumu, ailenin aylık geliri gibi bilgiler yer almaktadır ( Bkz Ek E)

## BÖLÜM III

### BULGULAR

Elde edilen veriler, önce istatistiksel analizlere olanak sağlayacak şekilde kodlanmış, daha sonra istatistik paket programı olan *Statistical Package for Social Science for Windows* (SPSS 13.0) programı kullanılarak analiz edilmiştir. Öğretmenlerin duygusal işçilik, iş doyumu ve tükenmişlik ölçeklerindeki maddelere verdiği puanların aritmetik ortalamaları hesaplanmış ve istatistiksel değerlendirmeler bu ortalamalar üzerinden hesaplanmıştır. Benzer şekilde günlük yönteminde 10 farklı zamanda toplanan her bir duygunun ortalama değerleri hesaplanmıştır. Çalışmada önce tüm değişkenlerin çalışma yılına ve cinsiyete göre farklılığını yansıtan betimsel analizi yapılmıştır; daha sonra değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için korelasyon, basit doğrusal regresyon ve yapısal sıralı regresyon modelleri kullanılmıştır.

#### 3.1 Temel Değişkenlerin Ortalama ve Standart Sapmaları

Çalışmadaki temel değişkenlerin ortalama ve standart sapmaları hesaplanarak; Tablo 3.1.1’de özet bir şekilde sunulmuştur. Bunu takiben, temel değişkenlerin cinsiyet ve çalışma yılına (15 yıl üstü ve altı) göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız t testleri ile incelenmiştir. Katılımcıların duygusal işçilik yöntemleri, tükenmişlik, olumlu-olumsuz duyguları ve iş doyumlarının cinsiyete göre ortalama, standart sapmaları ve t testi sonuçları Tablo 3.1.2’de gösterilmektedir.

Tablo 3.1.1 Temel Değişkenlerin Ortalama ve Standart Sapmaları

	<b>Değişkenler</b>	$\bar{X}$	<b>SS</b>
Duygular	Olumlu Duygular	3,84	0,01
	Olumsuz Duygular	1,31	0,02
Duygusal İşçilik Stratejileri	Doğal	2,17	0,04
	Yüzeysel	2,31	0,03
	Derinden	2,40	0,04
	Duygusal Sapma	1,67	0,04
Tükenmişlik	Genel Tükenme	3,80	0,50
	Duygusal Tükenme	3,90	0,63
	Duyarsızlaşma	3,82	0,55
	Kişisel Başarı	3,68	0,52
İş Doyumu	İş Doyumu Genel	3,35	0,45
	Fiziksel Koşullar	2,83	0,68
	İşin Yapısı	3,62	0,60
	Yönetim Politikaları	3,34	0,64
	İletişim	3,61	0,52

Katılımcıların yaşadıkları olumlu-olumsuz duyguları, duygusal işçilik yöntemleri, tükenmişlik ve iş doyumu değişkenlerinin cinsiyete göre farklılaşp farklılaşmadığına bakmak için hesapladığımız t testi sonuçları Tablo 3.1.2'de gösterilmektedir. Sonuçlara bakıldığında hiçbir değişkenin cinsiyete göre farklılaşmadığı görülmektedir.

Tablo 3. 1. 2 Değişkenlerin Cinsiyete Göre t Testi Sonuçları

Duygusal İşçilik Stratejileri	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	SS	t	p
Doğal	Kadın	127	2,20	0,55	0,97	.0,32
	Erkek	72				
Yüzeysel	Kadın	127	2,27	0,49	-.1,18	0,23
	Erkek	72				
Derinden	Kadın	127	2,36	0,58	-.1,34	.0,18.
	Erkek	72				
Duygusal Sapma	Kadın	127	1,63	0,60	-.0,97	.0,33.
	Erkek	72				
<b>Tükenmişlik</b>						
Genel Tükenme	Kadın	127	3,83	0,49	1,06	0,28
	Erkek	72				
Duygusal Tükenme	Kadın	127	3,951	0,61	1,43	0,15
	Erkek	72				
Duyarsızlaşma	Kadın	127	3,85	0,55	0,78	0,43
	Erkek	72				
Kişisel Başarı	Kadın	127	3,69	0,50	0,53	0,59
	Erkek	72				
<b>İş Doyumu</b>						
İş Doyumu Genel	Kadın	127	3,52	0,46	2,83	0,41
	Erkek	72				
Fiziksel Koşullar	Kadın	127	2,87	0,71	0,86	0,38
	Erkek	72				
İşin Yapısı	Kadın	127	3,74	0,57	4,03	0,32
	Erkek	72				
Yönetim Politikaları	Kadın	127	3,67	0,68	1,73	0,84
	Erkek	72				
İletişim	Kadın	127	3,42	0,50	1,97	0,05*
	Erkek	72				
Olumlu Duygular	Kadın	127	3,84	0,20	0,08	0,93
	Erkek	72				
Olumsuz Duygular	Kadın	127	1,31	0,06	-0,19	0,84
	Erkek	72				

p&lt;0.05

\*\*p&lt;0.01

Değişkenlerimizden çalışma yılı devamlı değişken olarak ölçülmüştür (1-41 arasında değişiyor). Çalışma yılı farklılıklarını karşılaştırabilmek için medyan puanını (15) göre 15 altı ve 15 üstü olarak 2 grup oluşturulmuştur. Buna göre 15 yıldan az çalışan öğretmen sayısı 97 ve 15 yıldan çok çalışan öğretmen sayısı 102 olarak bulunmuştur. Bu gruplamaya göre duygusal işçilik yöntemleri, tükenmişlik, olumlu-olumsuz duyguları ve iş doyumları farklılıkları bağımsız t testleriyle incelenmiş ve ilgili ortalama, standart sapmaları ve t testi sonuçları Tablo 3.1.3'de gösterilmiştir. Katılımcıların duygusal işçilik yöntemleri, tükenmişlik, olumlu-olumsuz duygularının ve iş doyumlarının çalışma yılı açısından farklılaşıp farklılaşmadığı incelendiğinde derinden rol yapmanın ve iş doyumunun işin yapısı alt ölçeği puanı açısından anlamlı olarak farklılaştığı görülmektedir. Buna göre 15 yıldan fazla çalışan öğretmenler 15 yıldan az çalışanlara göre daha fazla derinden rol yapma stratejisini kullanmaktadırlar ( $t=-2,29$   $p<0,05$ ). Diğer yandan 15 yıldan daha az çalışan öğretmenlerin işin yapısı iş doyumunu puanları, 15 yıldan daha fazla çalışan öğretmenlerden daha yüksek bulunmuştur( $t=1,93$   $p<0,05$ ).

Tablo 3.1.3 Değişkenlerin Çalışma Yaşına Göre t testi Sonuçları

<b>Duygusal İşçilik</b>	<b>Çalışma Yaşı</b>	<b>n</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>SS</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Doğal	15 yıl ve altı	97	2,10	0,59	-1,81	0,07
	15 yıl ve üstü	102				
Yüzeysel	15 yıl ve altı	97	2,26	0,48	-1,09	0,27
	15 yıl ve üstü	102				
Derinden	15 yıl ve altı	97	2,30	0,56	-2,29	0,02*
	15 yıl ve üstü	102				
Duygusal Sapma	15 yıl ve altı	97	1,62	0,62	-0,97	0,33
	15 yıl ve üstü	102				
<b>Tükenmişlik</b>						
Genel Tükenme	15 yıl ve altı	97	3,80	0,64	0,66	0,88
	15 yıl ve üstü	102				
Duygusal Tükenme	15 yıl ve altı	97	3,91	0,56	0,15	0,98
	15 yıl ve üstü	102				
Duyarsızlaşma	15 yıl ve altı	97	3,83	0,56	0,01	0,99
	15 yıl ve üstü	102				
Kişisel Başarı	15 yıl ve altı	97	3,68	0,52	-0,01	0,94
	15 yıl ve üstü	102				
<b>İş Doyumu</b>						
İş Doyumu Genel	15 yıl ve altı	97	3,36	0,48	0,30	0,76
	15 yıl ve üstü	102				
Fiziksel Koşullar	15 yıl ve altı	97	2,77	0,71	-1,39	0,16
	15 yıl ve üstü	102				
İşin Yapısı	15 yıl ve altı	97	3,70	0,63	1,93	0,05*
	15 yıl ve üstü	102				
Yönetim Politikaları	15 yıl ve altı	97	3,35	0,67	0,24	0,80
	15 yıl ve üstü	102				
İletişim	15 yıl ve altı	97	3,62	0,50	0,35	0,72
	15 yıl ve üstü	102				
Olumlu Duygular	15 yıl ve altı	68	3,85	0,20	0,58	0,55
	15 yıl ve üstü	67				
Olumsuz Duygular	15 yıl ve altı	93	1,31	0,07	0,80	0,42
	15 yıl ve üstü	102				

\*p&lt;0.05 ; \*\*p&lt;0.01

Yapılan analizlerin genel sonuçları göstermektedir ki ilgili temel değişkenlerde cinsiyet ve çalışma yılına göre az sayıda istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gözlenmiştir. Bu nedenle ileriki analizlerde cinsiyet ve çalışma yılı eklenmemiştir.

### **3.2. Değişkenlerin Alt Boyutlarının Kendi Aralarında Karşılaştırılması**

Bu çalışmada yaşanan bire bir duygular (olumlu ve olumsuz duygular olarak gruplandı), duygusal işçilik stratejileri, iş doyumunu ve tükenmişlik birden fazla boyut üzerinde kavramsallaştırılıp, ölçülmüştür. Her bir duygusal deneyimin hangi boyutunun daha fazla yaşandığını ortaya koymak için ilgili duygusal deneyim boyutları eşleştirilmiş t testi kullanılarak ortaya koyulmuştur. Duygusal işçilik stratejileri (Doğal davranma, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma), duygusal sapma, iş doyumunu (fiziksel koşullar, yönetim politikaları, işin yapısı, iletişim) ve tükenmişlik (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş) boyutsal karşılaştırmaları birden fazla t testi kullanmayı gerektirmesi ve bunun da yanlılık doğuracak olması, bu karşılaştırmalarda Benferroni uyarlaması kullanmayı gerektirmiştir. Bu uyarlamaya göre ilgili anlamlılık derecesi Tablo 3.2.'de sunulmuştur.

Buna göre öğretmenlerin olumlu duyguları, olumsuz duygulara göre daha çok yaşadıkları bulunmuştur. Duygusal işçilik stratejilerinden derinden rol yapmanın en çok kullanılan duygusal işçilik yöntemi olduğu bulunmuştur (derinden rol yapma>doğal davranma=yüzeysel rol yapma) Diğer yandan ise, işin yapısı ve iletişim boyutlarına ilişkin iş doyumunu, diğer boyutlara göre daha yüksektir. Daha sonra yönetim politikaları ve fiziksel koşullar takip etmektedir (işin yapısı=iletişim>yönetim politikaları>fiziksel koşullar). Duygusal tükenme ve

duyarsızlaşma alt boyutu da en çok yaşanan tükenmişlik boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır (duygusal tükenme=duyarsızlaşma>kişisel başarı) Sonuçlar Tablo 3.2.1’de gösterilmektedir.

Tablo 3.2.1. Değişkenlerin Alt Boyutlarının Eşleştirilmiş t Testi Sonuçları

Değişkenler	t	p
Olumlu-Olumsuz Duygular	172,90	0,00*
<b>Duygusal İşçilik<sup>1</sup></b>		
Doğal-Yüzeysel	-2,38	0,018
Doğal- Derinsel	-3,92	0,00*
Doğal-D.Sapma	15,50	0,00*
Yüzeysel-Derinsel	-2,97	0,00*
Yüzeysel-D.Sapma	11,66	0,00*
Derinsel-Duygusal Sapma	12,62	0,00*
<b>İş Doymu<sup>2</sup></b>		
Fiziksel Koşullar-İşin Yapısı	-14,19	0,00*
Fiziksel-Koşullar-Yönetim	-11,64	0,00*
Fiziksel Koşullar-İletişim	-13,74	0,00*
İşin Yapısı- Yönetim	6,05	0,00*
İşin Yapısı- İletişim	0,17	0,86
Yönetim- İletişim	-5,98	0,00*
<b>Tükenme<sup>3</sup></b>		
Duy. Tükenme- Duyarsızlaşma	2,28	0,02
Duy. Tükenme- Kişisel Başarı	6,27	0,00*
Duyarsızlaşma-Kişisel Başarı	4,63	0,00*

$p^1 = 0.08$ ,  $p^2 = 0.008$ ;  $p^3 = 0.017$  (Benferroni uyarlamaya göre yeni p değerleri)

Genel olarak olumlu olumsuz duyguların görünme oranları ve aralarındaki fark sunulduktan sonra; yaşanan her bir duygunda ortalama ve standart sapmaları Tablo 3.2.2’de ayrıca verilmiştir.



Tablo 3.2.2 Olumlu Olumsuz Duyguların Ortalama ve Standart Sapmaları

<b>Olumlu Duygular</b>	$\bar{X}$	SS
Mutlu	4,06	0,67
Memnun	4,10	0,23
Heyecan	3,76	0,44
Güçlü	3,41	0,29
Sevinç	4,18	0,30
Rahat	3,99	0,37
Sakin	3,57	0,20
Umutlu	3,66	0,20
<b>Olumsuz Duygular</b>		
Mutsuz	3,53	0,41
Bitkin	3,83	0,43
Sinirli	3,66	0,51
Gergin	3,41	0,37
Üzüntü	3,83	0,43
Umutsuz	3,73	0,38
Kırgın	3,65	0,32
Endişe	3,77	0,43

### 3.3. Duygusal İşçilik Yöntemleri İle Olumlu- Olumsuz Duygular Arasındaki İlişkiler

Duygusal işçilik yöntemleri ile olumlu-olumsuz duygular arasındaki ilişkileri incelemek için korelasyon analizi yapılmıştır ve sonuçlar Tablo 3.3.1’de gösterilmiştir. Tablo 3.3.1’de de görüldüğü gibi duygusal işçilik yöntemleri ile olumlu duygular arasındaki ilişki, anlamlı bulunmuştur. Derinden rol yapma stratejisi ile olumlu duygular arasında pozitif bir ilişki vardır ( $r=0,21$ ;  $p<0,05$ ). Olumlu duygular tek tek incelendiğinde ise güçlü olma duygusu ile yüzeysel ( $r=0,22$   $p<0,01$ ) ve derinden rol yapma ( $r=0,15$   $p<0,05$ ) ile ilişkili olduğu bulunmuştur.

Tablo 3.3.1 Duygusal İşçilik Yöntemleri İle Olumlu Duygular Arasındaki Korelasyon Katsayıları

Olumlu Duygular	Duygusal İşçilik Yöntemleri			
	Doğal	Yüzeysel	Derinden	Duygusal Sapma
Mutlu	0,10	0,14	0,04	-0,00
Memnun	0,38	0,05	-0,05	0,05
Heyecan	-0,02	0,04	0,07	0,09
Güçlü	-0,00	0,22**	0,15*	-0,02
Sevinç	0,13	0,09	0,05	0,16*
Rahat	0,00	0,08	0,07	-0,06
Sakin	-0,11	0,09	0,12	-0,09
Umutlu	0,08	-0,01	0,05	0,10
Olumlu Duygular	0,07	0,21*	0,15	0,04

$p<0.05$

\*\* $p<0.01$

Yine Tablo 3.3.2'de görüldüğü gibi sadece endişe duygusuyla doğal davranma arasında anlamlı negatif bir ilişki olduğu görülmektedir ( $r=-0,18$   $p<0,05$ ).

Tablo 3.3.2 Duygusal İşçilik Yöntemleri İle Olumsuz Duygular Arasındaki Korelasyon Katsayıları

Olumsuz Duygular	Doğal	Yüzeysel	Derinden	Duygusal Sapma
Mutsuz	0,28	0,00	-0,00	0,00
Bitkin	0,10	0,12	0,09	0,14
Sinirli	-0,04	0,04	0,09	0,13
Gergin	-0,04	0,05	0,06	-0,01
Üzüntü	-0,01	0,02	-0,06	-0,01
Umutsuz	-0,01	0,02	-0,05	0,01
Kırgın	-0,05	0,10	0,13	-0,01
Endişe	-0,18*	0,03	-0,06	-0,08

$p<0,05$

\*\* $p<0,01$

Duygusal işçilik stratejileri ile öğretmenlerin gösterdiği olumlu duygular arasında ilişkiyi görmek için oluşturduğumuz regresyon modelimiz ( $F=4,194$ ,  $1,92$ ;  $p>0,05$ ;  $R^2=0,06$ ) istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar vermemiştir. Ancak olumlu duygular ile duygusal sapma arasında anlamlı olmasa da negatif bir ilişki olduğu görülmektedir ( $\beta=-0,06$   $t=-0,05$   $p>0,05$ ). Diğer yandan olumlu duygular ile doğal davranma ( $\beta=-0,07$ ,  $t=0,71$ ,  $p>0,05$ ) ve derinden rol yapma ( $\beta=-0,07$ ,  $t=0,32$ ,  $p>0,05$ ) arasında da istatistiksel olarak anlamlı olmayan negatif ilişkiden söz etmek mümkündür. Sonuçlar Tablo 3.3.3'de gösterilmektedir.

Tablo 3.3.3 Duygusal İşçilik Stratejileriyle İle Olumlu- Olumsuz Duygular Arasındaki İlişkileri İçeren Regresyon Sonuçları

Duygusal İşçilik Stratejileri	$\beta$	t	p	R <sup>2</sup>
<b>Olumlu Duygular</b>				0,06
Doğal	0,14	1,16	2,48	
Yüzeysel	0,22	1,84	0,68	
Derinden	0,00	0,07	9,43	
Duygusal Sapma	-0,06	-0,05	5,98	
<b>Olumsuz Duygular</b>				0,01
Doğal	-0,07	-0,71	4,75	
Yüzeysel	0,15	1,46	1,47	
Derinden	-0,07	-0,32	7,26	
Duygusal Sapma	0,06	1,10	2,73	

\*p<0.05

\*\*p<0.01

### 3.4 Duygusal İşçilik Yöntemleri İle İş Doyumunu Arasındaki İlişkiler

Duygusal İşçilik yöntemleri ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon hesaplaması yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.4.1'de gösterilmiştir. Duygusal işçilik yöntemlerinden doğal davranma ile genel iş doyumunu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır ( $r=-0,07$ ;  $p<0,05$ ). Duygusal işçilik yöntemlerinden derinden rol yapma ile iş doyumunu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmektedir ( $r=0,15$ ;  $p<0,01$ ). Diğer yandan yüzeysel rol yapma ile fiziksel koşullar alt ölçeği arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur

( $r=0,15$ ;  $p<0,01$ ). Duygusal sapma ile iş doyumunu ( $r=-0,27$ ;  $p<0,01$ ), işin yapısı ( $r=-0,20$ ;  $p<0,01$ ), yönetim politikaları ( $r=-0,27$ ;  $p<0,01$ ) ve iletişim ( $r=-0,21$ ;  $p<0,01$ ) alt ölçekleri arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.

Tablo 3.4.1 Duygusal İşçilik Yöntemleri İle İş Doyumu Arasındaki Korelasyon Katsayıları

Duygusal İşçilik	İş Doyumu Boyutları				
	Fiziksel Koşullar	İşin Yapısı	Yönetim Politikaları	İletişim	İş Doyumu (Genel)
Doğal	-0,04	-0,03	-0,10	-0,04	-0,07
Yüzeysel	0,15*	0,08	0,12	0,09	0,15*
Derinden	0,11	-0,03	-0,01	0,03	0,03
Duygusal Sapma	-0,13	-0,13	-0,27**	-0,21**	-0,27**

$p<0,05$

\*\* $p<0,01$

Ayrıca duygusal işçilik stratejilerinin bağımsız, değişken olduğu iş doyumunun ise bağımlı değişken olduğu doğrusal regresyon modelimize baktığımızda  $F(4,194)=8,32$ ;  $p<0,05$ ;  $R^2=0,15$  sonuçların istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar verdiği görülmektedir. Tablo 3.4.2’de görüldüğü gibi doğal rol yapma stratejilerini kullanma arttıkça öğretmenlerin mesleklerinden elde ettikleri doyum da artmaktadır. ( $\beta=0,27$ ;  $t=2,90$ ;  $p<0,05$ ), yüzeysel rol yapma stratejisini kullandıkça genel iş doyumunu puanının da arttığı görülmektedir ( $\beta=0,28$ ;  $t=3,07$ ;  $p<0,05$ ). Duygusal İşçilik stratejileri ile iş doyumunu arasında negatif bir ilişki vardır. Duygusal sapma stratejilerini kullanma arttıkça iş doyumunun azaldığı görülmektedir ( $\beta=-0,47$ ;  $t=-5,01$ ;  $p<0,01$ ). Diğer yandan derinden rol yapma stratejilerini kullanma ile iş doyumunu arasında anlamlı bir sonuç elde edilmemiştir ( $\beta=-0,12$ ;  $t=-1,32$ ;  $p>0,05$ ).

Tablo 3.4.2 Duygusal İşçilik Stratejileriyle İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Ait

Regresyon Sonuçları

<b>Duygusal İşçilik Stratejileri</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>t</b>	<b>p</b>	<b>R<sup>2</sup></b>
Doğal	0,27	2,90	0,04*	0,15
Yüzeysel	0,28	3,07	0,02*	
Derinden	-0,12	-.1,32	0,19	
Duygusal Sapma	-0,47	-.5,01	0,00*	

\*p &lt; 0.05

\*\* p &lt; 0.01

### 3. 5 Duygusal İşçilik Yöntemleri ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Duygusal İşçilik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek için oluşturduğumuz korelasyona baktığımızda sonuçlar anlamlı çıkmıştır. Duygusal sapma ile genel tükenmişlik, ( $r=0,34$ ;  $p<0,01$ ) duygusal tükenmişlik, ( $r= 0,30$ ;  $p<0,01$ ) duyarsızlaşma ( $r=0,29$ ;  $p<0,01$ ) ve kişisel başarı ( $r=0,31$ ;  $p<0,01$ ) arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir ( $r=0,29$ ;  $p<0,01$ ). Sonuçlar Tablo 3.5.1' de sunulmuştur.

Tablo 3.5.1 Duygusal İşçilik İle Tükenmişlik Arasındaki Korelasyon

Katsayıları

Duygusal İşçilik Yöntemleri	Tükenmişlik Boyutları			
	Genel Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Doğal	-0,08	-0,05	-0,09	-0,09
Yüzeysel Rol Yapma	.0,03	-0,15	-0,01	-0,10
Derinden Rol Yapma	0,00	-0,14	-0,30	-0,48
Duygusal Sapma	-0,34**	-0,30**	-0,29**	-0,31**

p&lt;0.05

\*\*p&lt;0.01

Ayrıca duygusal İşçilik stratejileriyle genel tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi gösteren doğrusal regresyon modelimiz de bize istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar vermiştir ( $F(4,194)=9,82$ ;  $p<0,05$ ;  $R^2=0,17$ ). Duygusal İşçilik stratejilerinden doğal tepkiler ile genel tükenmişlik düzeyi arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Öğretmenlerin verdiği doğal tepkiler arttıkça genel tükenmişlik puanının da arttığı görülmektedir. Duygusal sapma ile genel tükenmişlik düzeyi arasında ise negatif bir ilişki olduğu görülmektedir. Derinden ve yüzeysel rol yapma stratejileri arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Genel tükenmişlik düzeyi ile duygusal işçilik stratejilerine ait bulgular Tablo 3.5.2’de gösterilmiştir.

Tablo 3.5.2 Duygusal İşçilik Stratejileri İle Tükenmişlik Puanı Arasındaki İlişkiye Ait Regresyon Sonuçları

Duygusal İşçilik Stratejileri	$\beta$	t	p	R <sup>2</sup>
Doğal	0,32	3,40	0,01*	
Yüzeysel	0,10	1,13	0,25	0,17
Derinden	-0,02	-0,31	0,76	
Duygusal Sapma	-0,57	-6,10	0,00*	

\*p<0.05  
\*\*p<0.01

### 3.6 Olumlu- Olumsuz Duygular İle İş Doyumunu Arasındaki İlişkiler

Olumlu ve olumsuz duygular ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi açıklamak için korelasyon hesaplaması yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 3.6'da verilmiştir. Tablodan da anlaşılacağı üzere iş doyumunu ile olumlu duygular arasında anlamlı pozitif bir ilişki vardır ( $r=0,25$ ;  $p<0,05$ ). Diğer yandan iş doyumunu alt boyutu olan yönetim politikaları ile olumlu duygular arasında anlamlı pozitif bir ilişki bulunmuştur ( $r=0,33$ ;  $p<0,05$ ). Ayrıca işin yapısı alt boyutu ile olumlu duygular arasında da anlamlı pozitif ilişki mevcuttur ( $r=0,24$ ;  $p<0,05$ ). Olumsuz duygular ile iş doyumunu arasında pozitif ya da negatif bir ilişki bulunmamıştır.



Tablo 3.6 Tablo Olumlu-Olumsuz Duygular ile İş Doyumu Arasındaki

Korelasyon Katsayıları

<b>İş Doyumu Boyutları</b>	<b>Olumlu Duygular</b>	<b>Olumsuz Duygular</b>
İş Doyumu Genel	0,25**	0,68
Fiziksel Koşullar	0,08	0,10
İşin Yapısı	0,12	-0,07
Yönetim	0,33**	0,06
İletişim	0,24**	0,10

\*p&lt;0.05

\*\*p&lt;0.01

### 3.7 Olumlu- Olumsuz Duygular İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler

Olumlu ve olumsuz duyguların tükenmişlik ile ilişkisine bakmak için korelasyon hesaplaması yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.7'de sunulmuştur.

Tablodan da anlaşılacağı gibi tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı ile olumlu duygular arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $r=0,18$ ;  $p<0,05$ ). Olumsuz duygular ile tükenmişlik ve alt boyutları arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Tablo 3.7 Olumlu- Olumsuz Duygular İle Tükenmişlik Arasındaki Korelasyon Katsayıları

Tükenmişlik Boyutları	Olumlu Duygular	Olumsuz Duygular
1 Genel Tükenmişlik	0,16	-0,03
2 Duygusal Tükenme	0,10	-0,10
3 Duyarsızlaşma	0,16	0,06
4 Kişisel Başarı	0,18*	-0,03

\*p<0.05

\*\*p<0.01

### 3.8 İş Doymu-Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler

İş Doymu ve tükenmişlik ilişkilerini incelemek için korelasyon hesaplaması yapılmış ve sonuçlar tablo da verilmiştir. İncelemede tüm tükenmişlik alt boyutları ve iş doymu alt boyutları arasındaki ilişkilere de bakılmıştır. Tablo 3.8'de de görüldüğü gibi genel tükenmişlik düzeyi ile genel iş doymu arasında pozitif bir ilişki vardır ( $r=0,53$ ;  $p<0,01$ ). Genel tükenmişlik düzeyi ile fiziksel koşullar alt ölçeği arasında da pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ( $r=0,25$ ;  $p<0,01$ ). Diğer yandan genel tükenmişlik düzeyi ile işin yapısı alt ölçeği arasındaki ilişki de pozitif yönde anlamlı bulunmuştur. Genel tükenmişlik düzeyi ile yönetim politikaları ( $r=0,46$ ;  $p<0,01$ ) ve iletişim alt ölçeği arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu gözlenmektedir ( $r=0,35$ ;  $p<0,01$ ).

Tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme ile genel iş doymu ( $r=0,52$ ;  $p<0,05$ ), fiziksel koşullar ( $r=0,23$ ;  $p<0,01$ ), işin yapısı ( $r=0,50$ ;  $p<0,01$ ), yönetim politikaları ( $r=0,46$ ;  $p<0,01$ ) ve iletişim alt ölçeği arasında anlamlı pozitif yönde ilişki vardır ( $r=0,36$ ;  $p<0,01$ ).

Tükenmişliğin diğer bir alt boyutu olan duyarsızlaşma ile genel iş doyumu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0,46$ ;  $p<0,01$ ). Öte yandan duyarsızlaşma ile fiziksel koşullar ( $r=0,26$ ;  $p<0,05$ ), işin yapısı ( $r=0,26$ ;  $p<0,05$ ) yönetim politikaları ( $r=0,41$ ;  $p<0,01$ ), iletişim ( $r=0,28$ ;  $p<0,01$ ) arasında pozitif anlamlı ilişki bulunmuştur.

Tükenmişliğin son boyutu olan kişisel başarı ile genel iş doyumu arasında da pozitif anlamlı ilişki vardır ( $r=0,42$ ;  $p<0,01$ ). Ayrıca kişisel başarı ile fiziksel koşullar ( $r=0,19$ ;  $p<0,01$ ), işin yapısı ( $r=0,42$ ;  $p<0,01$ ) yönetim politikaları ( $r=0,35$ ;  $p<0,01$ ) ve iletişim arasında da anlamlı pozitif ilişki vardır ( $r=0,28$ ;  $p<0,01$ ).

Tablo 3.8 İş Doyumu- Tükenmişlik Arasındaki Korelasyon Katsayıları

Tükenmişlik Boyutları	İş Doyumu Boyutları				
	Fiziksel Koşullar	İşin Yapısı	Yönetim Politikaları	İletişim	İş doyumu Genel
1 Genel Tükenmişlik	0,25**	0,50**	0,46**	0,35**	0,53**
2 Duygusal Tükenme	0,23**	0,50**	0,46**	0,36**	0,52**
3 Duyarsızlaşma	0,26**	0,41**	0,42**	0,27**	0,46**
4 Kişisel Başarı	0,19**	0,42**	0,35**	0,28**	0,42**

\*\* $p<0.01$

### 3.9 İş Doyumu İle Duygusal İşçilik ve Duygular Arasındaki İlişkiler

İş doyumu ile etkisi düşünülen duygusal işçilik yöntemleri ve iş sürecinde ortaya çıkan duyguların olumlu- olumsuz etkilerini birlikte incelemek için yapısal sıralı regresyon oluşturulmuştur. İlk adımda duygusal işçilik yöntemleri, ikinci adımda ise olumlu ve olumsuz duygular modele dahil edilmiştir. Yapılan analiz

sonuçları göstermiştir ki ikinci adım anlamlı çıkmıştır  $F(6,128)=4,78$ ;  $p<0,05$ ;  $R^2 = 0,19$ . Bu nedenle sadece ikinci adımdaki sonuçlar Tablo 3.9’da sunulmuştur. Tablo 3.9’da da görüldüğü gibi öğretmenlerin doğal olarak ortaya koydukları duygular ile olumlu ve olumsuz duyguların da modele dahil edildiği iş doyumuna ilişkin regresyon modeli varyansın %19’unu açıklamaktadır. Buna göre ikinci adımda modele dahil edilen olumlu ve olumsuz duygular modelin anlamlılık derecesini yükseltmiştir. Duygusal işçilik stratejilerinden doğal davranmanın iş doyumuna ile anlamlı olarak ilişkili olduğu bulunmuştur ( $\beta=0,34$   $t=1,10$ ,  $p<0,05$ ). Duygusal sapma ile iş doyumuna arasında da negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ( $\beta=-0,43$   $t=-1,28$ ;  $p<0,05$ ) Diğer yandan iş doyumuna ile olumlu ( $\beta=-0,22$ ;  $t=-3,91$ ;  $p>0,05$ ) ve olumsuz duygular ( $\beta=-0,03$ ;  $t=-3,91$ ;  $p=-0,97$ ) arasında da anlamlı olmasa da negatif yönde ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.9 İş Doyumu İle Duygusal İşçilik ve Duygular Arasındaki İlişkiyi Gösteren Yapısal Sıralı Regresyon Sonuçları

	<b>B</b>	<b>t</b>	<b>p</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>Değiş. R<sup>2</sup></b>
Doğal	0,34	1,10	0,03*	0,14	0,19
Yüzeysel	0,24	3,07	0,35		
Derinden	-0,14	2,13	2,02		
Duygusal Sapma	-0,43	-1,28	0,00*		
Olumlu Duygular	-0,22	-3,91	0,17		
Olumsuz Duygular	-0,00	-0,03	0,97		

\* $p<0.05$

### 3.10 Tükenmişlik ile Duygusal İşçilik ve Duygular Arasındaki İlişkiler

Tükenmişliğin de etkisi düşünülen duygusal düzenleme stratejileri ile iş sürecinde ortaya çıkan olumlu ve olumsuz duyguların etkilerine birlikte bakabilmek için yapısal sıralı regresyon modeli oluşturulmuştur. İlk adımda duygusal işçilik yöntemleri ikinci adımda ise olumlu olumsuz duygular modele dahil edilmiştir. Sonuçlar anlamlı bulunmuştur  $F(6,128)=3,67$ ;  $p<0,05$   $R^2=0,15$ ). Tablo 3.10'da da görüldüğü gibi tükenmişlik değişkeni duygusal işçilik stratejileri ile modele ikinci adımda dahil edilen olumlu ve olumsuz duyguların varyansının %15'ini açıklamaktadır. İlk adımda ise modelimiz varyansın %11'ni açıklamaktaydı. Buna göre tükenmişlik ile duygusal sapma arasındaki ilişki negatif yönde bulunmuştur ( $\beta=-0,42$ ;  $t=-3,82$ ;  $p<0,05$ ). Öte yandan tükenmişlik ile olumsuz duygular arasında anlamlı olmasa da negatif yönlü bir ilişki mevcuttur ( $\beta=0,11$ ;  $t=-1,25$ ;  $p>0,05$ ). Sonuçlar Tablo 3.10'da sunulmuştur.

Tablo 3.10 Tükenmişlik ile Duygusal İşçilik ve Duygular Arasındaki İlişkiyi Gösteren Yapısal Sıralı Regresyon Sonuçları

	<b>B</b>	<b>t</b>	<b>p</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	Değiş. R <sup>2</sup>
Doğal	0,27	2,43	0,16	0,11	0,15
Yüzeysel	0,04	0,37	0,70		
Derinden	-0,07	-0,06	0,95		
Duygusal Sapma	-0,42	-3,82	0,00*		
Olumlu Duygular	0,21	2,24	0,27		
Olumsuz Duygular	-0,11	-1,25	0,21		

\*  $p < 0.05$

\*\*  $p < 0.01$

## BÖLÜM IV

### TARTIŞMA

Organizasyonlarda önemli bir yeri olduğu kabul edilen duyguların eğitim yaşamında da önemi çok büyüktür. Hizmet sektörünün en önemli sektörlerinden biri olan eğitimde görev yapan öğretmenleri ağır duygusal işçiler olarak kabul ettiğimizde yaşadıkları duygusal örüntülerin ve bununla ilgili olduğunu düşündüğümüz duygusal işçilik, iş doyumunu ve tükenmişlik değişkenlerinin ilişkisini ortaya koymanın önemli olduğunu düşünmekteyiz. Bu nedenle, bu çalışmada temel olarak öğretmenlerin işlerini ortaya koyarken deneyimlendiği duygusal örüntüler (olumlu-olumsuz duygular) ve duygusal işçilik stratejileri belirlenmeye çalışılmıştır. Daha da önemlisi, iş deneyimi sürecinde ortaya çıkan bu ‘gerçek’ duygular ve duygusal işçilik (duygusal düzenleme) yöntemlerinin meslekte ortaya çıkan genel iş doyumunu ve tükenmişlikle ilişkisi incelenmiştir.

Araştırmamızda temel değişkenler ile demografik değişkenler arasında anlamlı ilişkiler ortaya çıkmamıştır. Çalışmamızın başında öğretmenlerin çalışma yılı ile duygusal işçilik stratejileri arasında mutlaka bir ilişkinin olduğunu düşünüyorduk. Elde ettiğimiz sonuç bunun aksi yönünde çıkmıştır. Aynı şekilde cinsiyet de hiçbir temel değişkenimiz açısından bir farklılaşma yaratmamaktadır. Bunun nedenini ise çalışmamızda kadın ve erkek katılımcıların sayısının eşit olmaması ile açıklayabiliriz. İzmir ilinde yürüttüğümüz çalışmada eşlerinin işi nedeniyle İzmir’de çalışan bayan öğretmenlerin fazla olması, (eş durumu tayini) öğretmenliğin kadınlar tarafından daha çok tercih ediliyor olması gibi nedenlerle kadın katılımcıların sayısı erkeklere göre daha yüksektir.

Çalışmamamız sonucunda ortaya çıkan genel bulgular bu alanda önceden ortaya konulan kuramsal yaklaşımlar sınırlı da olsa görgül çalışma sonuçları ile örtüşmektedir. Çalışmanın araştırma sorularından biri olan öğretmenlerin yaşadıkları duyguların neler olduğu incelendiğinde olumlu duyguların olumsuz duygulara oranla daha çok hissedildiği yönündedir. Örneğin, mutlu, memnun, heyecan, güçlü olmak, sevinç, rahatlık, sakinlik, umutlu olmak olarak grupladığımız olumlu duygular içinde en çok hissedildiği bildirilen duygunun mutluluk olduğu bulunmuştur. Genellikle öğretmenler, mutlu olma nedenleri olarak öğrencilerin derse hazırlanmış olması ya da öğretmenin anlattığını kavramış olması olarak bildirmişlerdir. Diğer yandan mutsuzluk, bitkinlik, sinirlilik, gerginlik, üzüntü, umutsuzluk, kırgınlık ve endişeli olmak olarak gruplanan olumsuz duygular içinde en çok hissedildiği belirtilen duygunun üzüntü, en az hissedildiği bildirilen duygunun ise gerginlik olduğu bulunmuştur. Bazı araştırmacıların da belirttiği gibi kişilerin olumlu duygular hissetmesi kişinin iyilik halini arttırdığı gibi iş performansını da yükseltmektedir (Brotheridge ve Lee, 2003, Fineman, 1993, Isen, 1987). Araştırmanın diğer bir sorusu olan öğretmenlerin en çok kullandığı duygusal işçilik stratejisinin derinden rol yapma olduğu bulunmuştur. Bu açıdan bakıldığında öğretmenlerin duygusal işçiliklerinin içselleştirilmiş olduğunu söylemek yerinde olur. Winograd'ın (2003) da belirttiği gibi ağır duygusal işçiler olarak öğretmenler, hem eğitimleri sürecinde hem de içinde buldukları toplum ve kurumlar tarafından duygularını kontrol etmeleri yönünde telkinler almaktadırlar. Asforth ve Humbery'nin de (1993) belirttiği gibi öğretmenler belli durumların kurallarını içselleştirmişlerdir bunun sonucunda da derinden rol yapmanın ortaya çıkması beklenen yöndedir. Bu çalışmada aynı zamanda duygusal sapma davranışının en az kullanılan yöntemlerden biri olduğu

bulunmuştur. Duygusal sapmanın en az kullanılan yöntem olması şaşırtıcı değildir. Çünkü milli eğitim gibi formal bir eğitim sistemi içerisinde yer alan öğretmenler hem içinde buldukları kurum hem de toplumsal etki ile tüm tepkileri üzerine çekmek ve toplumu şekillendiren bireyler olarak sıra dışı bir davranışta bulunduğu yaptırımla karşılaşacağını bilir. Diğer yandan bu çalışmada duygusal sapmanın duygusal işçilik ile ilişkisi daha net ortaya konulabilmiştir. Çünkü daha önceki çalışmalarda kullanılan duygusal işçilik ölçeklerinde duygusal sapmaya yer verilmemiştir. Yüzeysel rol yapma yönteminin derinden rol yapmadan daha az kullanılıyor olmasından dolayı Wharton'un (2003) da belirttiği gibi öğretmenlerin duygusal işçiliklerinin işlevsel olduğu söyleyebiliriz.

Çalışmamızda tükenmişlik alt boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı) içerisinde ise en yoğun olarak hissedilen alt boyutun duygusal tükenme olduğu görülmektedir. Tükenmişlik ölçeği dikkatlice incelendiğinde tükenmişliği ifade eden ifadelerin yoğun olarak duygusal tükenme alt ölçeğinde toplandığını, diğer alt ölçeklerin ise daha dolaylı olarak tükenmişlikle ilişkili maddelerden oluştuğunu söyleyebiliriz. Bu nedenle yapılan birçok çalışmada duygusal tükenmeye ilişkin sonuçların daha yüksek bulunmuştur (Girgin, 1995; Maraşlı, 2003). İş doyumunu alt ölçeklerinden (fiziksel koşullar, yönetim politikaları, işin yapısı, ve iletişim) ise fiziksel koşullara ilişkin iş doyumunun en düşük olduğu bulunmuştur.

Araştırma sorularından duygusal işçilik ile iş doyumunu arasındaki ilişkilere baktığımızda sonuçlar genellikle beklediğimiz gibidir. Doğal davranma ve yüzeysel işçilik stratejisi ile genel iş doyumunu düzeyi arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Doğal davranma ve yüzeysel rol yapmayı kullanma arttıkça öğretmenlerin



iş doyumunu da yükselmektedir. Bu sonuç duygusal işçiliğin olumsuz sonuçlara neden olduğunu söyleyen bazı kuramcılar (Baumeister, Bratslavsky, Muraven ve Tice, 1998; Brotheridge ve Lee, 2002). ile duygusal işçilik kişinin iyilik halini artırır diyen diğer kuramcılar (Ashforth ve Humphrey, 1993; Brotheridge ve Lee, 2003; Lee ve Ashforth, 1996; Wharton, 1993). arasındaki tartışmaların henüz bitmeyeceği anlamına gelebilir. Bizim çalışmamızda da duygusal işçiliğin olumsuz etkilere yol açtığı yönünde bulgular elde edilmemiştir.

Diğer yandan da duygusal sapma ile iş doyumunu ve alt boyutları arasında negatif bir ilişki elde etmemiz beklenen bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Literatürde de bu yönde bulgular elde edilmiştir (Hochschild,1983). Hochschild'a (1983) göre kişinin duygusal işçilik yapması gerçekte var olmayan duyguları sergilemesine ve beraberinde iş doyumunda düşüşün meydana gelmesine yol açar. Kişinin duygusal sapma davranışı içinde olması duygusal işçilik yapmadığı anlamını taşır. Bu da beraberinde kişinin yabancılaşma süreci yaşamasını ve iş doyumunda azalma yaşama olasılığını arttırmaktadır.

Araştırmamızın bir başka sorusu olan duygusal işçilik stratejileri ile genel tükenmişlik düzeyi ilişkisine bakıldığında doğal tepkiler arttıkça tükenmişliğin arttığını görülmektedir. Diğer yandan duygusal sapma davranışı arttıkça genel tükenmişlik düzeyinin de azaldığı sonucu bulunmuştur. Derinden ve yüzeysel işçilik stratejilerinin duyarsızlaşma ile ilişkisi incelendiğinde ise genel tükenmişlik ve duygusal tükenmede olduğu gibi anlamlı ilişkilerin ortaya çıkmadığı görülmektedir. Wharton (1993) çalışmasında da bu yönde bir sonuç elde edilmiştir. Duygusal sapma davranışı, diğer birçok değişkende olduğu gibi duyarsızlaşma ile de beklenildiği gibi negatif yönde ilişkili çıkmıştır. Burada da görüldüğü gibi duygusal sapma (emotional

deviance) kişinin gerçek duygularını yansıtmıyor olması ya da kendisinden beklenen duyguları yansıtmıyor olması kişide bir yabancılaşma ya da tükenmeye neden olmaz. Bu çalışma önceki duygusal işçilik çalışmalarından farklı olarak duygusal sapmanın duygusal işçilik sürecinde göz ardı edilen bir kavram olduğunu bize daha belirgin bir şekilde göstermiştir. Önceki çalışmalarda duygusal saptmaya yeteri kadar önem verilmemesi yapılan çalışmaların ölçüm aşamalarında gerektiği gibi yer almamasından kaynaklanıyor olabilir.

Olumlu duygular ile duygusal işçilik stratejilerinden yüzeysel rol yapma ile istatistiksel olarak anlamlı pozitif bir ilişkinin çıkması beklenen bir sonuçtur. Yüzeysel rol yapma stratejilerinin olumlu duyguların ortaya konmasıyla ilişkili olması bazı kuramcıların belirttiği gibi duygusal işçiliğin olumsuz etkilerin olumsuz etkilerine rastlanmaması, önemli bir bulgudur. Olumsuz duygular ile duygusal işçilik yöntemleri arasında ilişki saptanamamıştır.

Olumlu duygular ile iş doyumunu arasında ilişkiye bakıldığında ise olumlu duygular ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur. Olumlu-olumsuz duygu hallerinin ilgili yapılan bazı çalışmalarda olumsuz duygu hali içerisinde olan çalışanlara oranla, olumlu duygu halindekiilerin yüksek oranda öz-yeterlilik ve iş doyumunu içinde olduğu gözlemlenmiştir (Brief, Butcher ve Roberson, 1995). Çalışmamızda olumsuz duygular ile iş doyumunu arasında ilişki gözlenmemiştir. Bunun nedenini Brown, Challagalla, ve Westbrook'un (2005) da belirttiği gibi olumsuz duygu durumunda gözlenme olasılığı artan duygusal düzenleme stratejilerinin duygu ve davranış arasındaki ilişkiyi farklılaştırması ve kişinin öz yeterlilik hislerini yükseltmesiyle açıklayabiliriz.

Olumlu duygular arttıkça kişisel başarıya ilişkin tükenmişlik de azalmaktadır. Bu da beklenen bir sonuçtur. Olumlu duygular ile kişisel başarı arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Olumlu duygular hissetmek kişinin iyi olma halini yükseltmektedir ve kendini daha olumlu değerlendirmesine neden olmaktadır. Literatürde de bu yönde çalışmalar vardır. Nitekim Derlega ve ark. (2002) olumlu duygu halinin kişileri daha yaratıcı ve esnek alternatif çözümler üretmeye yönelttiğini belirtmektedirler. Bu durum da kişilerin başarısını olumlu yönde etkiler.

İş doyumu ve tükenmişlik ilişkileri de incelendiğinde ise tükenmişlik ve alt boyutları ile iş doyumu ve alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Daha önceki çalışmalarda da tükenmişlik ve iş doyumunun birlikte anılması aslında bu kavramların yüksek oranda ilişkili olduğunun bir göstergesidir. İş yaşamında önemli yer tutan tükenmişlik beraberinde iş doyumuzluğunu da getirir. Tükenmişlik belirtileri ile iş doyumuzluğunun nedenlerinin birbirine benzer olması bu sonucu doğurabilir.

Bu araştırma sonuçları değerlendirilirken çalışmanın bazı önemli sınırlılıklar da göz önüne alınmalıdır. Bu çalışmada öğretmenlerin kullandıkları duygusal işçilik stratejileri ve duygusal yaşantılarına ilişkin olarak ortaya konulan veriler öğretmenlerin çalışma ortamlarının iyileştirmesi için kullanılabilir. Bu çalışmada hizmet sektörünün en önemli parçalarından biri olan okullarda öğretmenlerin yoğun olarak duygusal işçilik stratejilerini kullandıklarını bulduk. Fakat bu çalışmada idarecilerin öğretmenlerle olan ilişkilerinde kullandıkları duygusal işçilik stratejilerine ilişkin veriler bulunmamaktadır. Başka bir çalışmada idarecilerin duygusal işçiliği ne kadar sergiledikleri konusunda bir çalışma yapılabilir ve bu

çalışma sonucunda elde edilen veriler kullanılarak idarecilerin öğretmenlerle olan ilişkilerini düzenleyici bir eğitim programına dönüştürülebilir.

Henüz Türkiye’de yeni çalışılan bir kavram olan duygusal işçilik ile ilgili önemli veriler sunan bu çalışmada kültür boyutuna hiç değinilmemiştir. Yurt dışında yapılan çalışmalar gibi Türkiye’de duygusal işçiliğin kültürel boyutuna ilişkin çalışmalar yapılabilir. Duygusal işçiliğin tükenmişlik ve iş doyumsuzluğu gibi olumsuz sonuçlara neden olduğu yönündeki yaklaşımların (Hochschild, 1983) yanında duygusal işçiliğin olumlu yanlarına işaret eden diğer kuramcılarının görüşlerini destekler yöndeki çalışmalar bu çalışmada olduğu gibi arttırılabilir.

Bu çalışmada olumlu ve olumsuz duyguları araştırmaya ilişkin veriler hem niceliksel hem de niteliksel boyutta ölçülmüş olsa da araştırmanın sonucunda sadece niceliksel veriler ağırlıklı olarak kullanılmıştır. Araştırmamızda öğretmenlerin hissettikleri olumlu ve olumsuz duygulara neden olan olaylara ilişkin veriler ayrıntılı olarak elde edilmiş olsa da bunları araştırmada sunmak pratik olmamıştır. Başka bir çalışmada öğretmenlerin duygusal dünyalarını ortaya koyacak bu veriler kullanılabilir. Özellikle, öğretmenlerin an ve an kritik olaylar çerçevesinde duygusal deneyimleri ve bunları takiben yürükleri duygusal düzenleme stratejileri ile ilgili daha detaylı bilgiye ihtiyaç vardır. Bu konuda farklı yöntemler kullanarak (örn., gözlem-görüşme, daha çok açık uçlu yarı yapılandırılmış anket formları, vb.) benzer çalışmaların yürütülmesi gerekmektedir. Benzer şekilde, bu çalışmada kullanılan bazı ölçekler (duygusal işçilik, iş doyumu ve olumlu-olumsuz duygular) bu alanda Türkiye bağlamı için yeni geliştirilen ölçeklerdir. Bu konuda alternatif niceliksel ölçekler olmadığı için bunlar tercih edilmiştir. Bu alanda bu ölçeklerin farklı

çalışmalarda da geçerlik-güvenirlik çalışmaların yapılması ileriki çalışma bulgularının geçerliliğini artıracak yünde olacaktır.

Son olarak bu araştırmada sınırlı sayıda katılımcı ile çalışılmıştır. Başka bir çalışmada daha büyük örneklemlerle daha genellenebilir sonuçlar elde edilebilir Bizim alışmamızda elde edilen veriler sadece İzmir ilinde bulunan okullar ile sınırlıdır. Başka illerde de bu yönde çalışmalar yapılabilir. Çalışmamızın önemli eksiklerinden biri kadın ve erkek katılımcıların daha önce sayılan nedenlerden dolayı eşitlenememiş olmasıdır. Başka bir çalışmada bu faktöre dikkat edilmelidir. Bu araştırmada öğretmenlerin branşlarına ilişkin bir farklılığa yer verilmemiştir. Başka bir çalışmada branş ve sınıf öğretmenleri açısından bir farklılık olup oluşmadığı incelenebilir.

Çalışmanın bu sınırlılıkları düşünölse bile çalışma bu konuda öncü bir çalışma olması açısından önemlidir. Daha önce belirtildiği gibi iş yaşamında henüz çok yeni önemi fark edilen duygusal yaşantılar ve duygusal işçilik kavramları, değişik açılardan ele alınmıştır ve hizmet sektörünün ağır duygusal işçileri olan öğretmenler üzerinde yapılan bu çalışmada çok önemli sonuçlar elde edilmiştir. Elde edilen sonuçlar açısından bu çalışma sonraki çalışmalara kaynaklık edecek olması bakımından büyük önem taşımaktadır.

**KAYNAKÇA**

- Adelmann, P. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In *Organizational risk factors for job stress* (sf. 371–381). Easton, MD: Easton Publishing.
- Allik, J., ve Realo, A. (1994). Emotional Experience and Its Relation to The Five Factor Model in Estonian *Journal of Personality*, 65, 625-642
- Armon-Jones, C. (1986). The social functions of emotions. In *The social construction of emotions* (pp 57-82). Oxford, UK: Basil Blackwell.
- Ashforth, B. E., ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1) ,88–115.
- Baumeister, R. F., Heatherton, T. F., ve Tice, D. M. (1994). Self-regulation. San Diego: *Academic Press*.
- Baumeister, R., Bratslavsky, E., Muraven, M., ve Tice, D. (1998). Ego depletion: Is the activeself a limited resource? *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1252–1265.
- Brief, A. P., Butcher, A. H., ve Roberson, L. (1995). Cookies, disposition, and job attitudes: The effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 65, 55-62.

- Brotheridge, C. M., ve Lee, R. T. (1998). *On the dimensionality of emotional labour: Development and validation of the Emotional Labour Scale*. Paper presented at the First Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego.
- Brotheridge, C. M. (1999). Unwrapping the black box: A test of why emotional labour may lead to emotional exhaustion. In D. Miller (Ed.), *Proceedings of the Administrative Sciences Association of Canada (Organizational Behaviour Division)* (pp. 11–20).
- Brotheridge, C., M. ve Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work.” *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39.
- Brotheridge, C., ve Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365–379.
- Brown, S. P., Westbrook, R. A., ve Challagalla, G. (2005). Good cope, bad cope: Adaptive and maladaptive coping strategies following a critical negative work event. *Journal of Applied Psychology*, 90, 792-98.
- Bryne, B. M. (1998) “Maslach Burnout Inventory; Testing for Factorial Validity and Invariance Across Elementary, Intermediate and Secondary School Teachers” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 197-212.
- Burke, R. J., ve Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48 (2), 187–202.

Carver, C. S., ve Scheir, M. F. (1990). "Origins and Functions of Pozitive and Negative Affect: A Control Process Wiew" *Psychologiactal Review*, 97,1 19-35.

Clark, L.A. ve Watson, D. (1994). Distinguishing functional from dysfunctional affective responses. P. Ekman ve R. J. Davidson (Der.) *The Nature of Emotion: Fundamental Questions* (sf. 131–136). New York: Oxford University Pres

Ceyhan, A. A. (1999) *Üniversite Öğrencilerinin Duygu İfade Eden Sözcük ve Deneyimler Yükledikleri Duygu Yoğunluklarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çukur, C. Ş. (2007). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme Çalışması. Yayınlanmamış çalışma.

Çukur, C. Ş., ve Şahin, Z. (2007). Duygusal işçilik bağlamında duygu ve kültür ilişkisi. R. Erdem ve C. Ş. Çukur (Eds.), *Kültürel bağlamda yönetsel-örgütsel davranış* içinde (461-516). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Derlega, V. J., Cukur, C. S., Kuang, J. C. Y, ve Forsyth, D. R (2002). Independent construal of self and the endorsement of conflict resolution strategies in interpersonal, intergroup and international disputes. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33 (6), 610-625.

Edwards, J. (1991). *Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique*. In C. L. Cooper ve I. T. Robertson (Eds).,



International review of industrial and organizational psychology (Vol. 6, pp. 283–357). Chichester, UK: Wiley.

Ekman, P., ve Friesen, W. V. (1971). Constants across cultures in the face and emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 17, 124-129.

Ekman, P., ve Friesen, W. V. (1975). *Unmasking the face*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Ekman, P. (1992). Are there basic emotions? *Psychological Review*, 99, 550–553.

Ekman, P. ve Davidson, R.J. (Der). (1994). *The Nature of Emotion: Fundamental Questions*. New York: Oxford University Pres.

Elliott, T. R., Chartrand, J. M., ve Harkins, S. W. (1994). Negative affectivity, emotional distress, and the cognitive appraisal of occupational stress. *Journal of Vocational Behavior*, 45, 185–201.

Ellsworth, P. C. (1994). Sense, culture, sensibility. S. Kitayama ve H. R. Markus (Der), *Emotion and Culture: Empirical studies of mutual influence* (sf. 23-50). Washington, DC: *American Psychological Association*.

Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. Beta Yayınları. İstanbul.

Ergin, C. (1993). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Bayraktar R, Dağ İ. (Ed): Ankara, Türk Psikologlar Derneği Yayını, s 143-154.

- Erickson, R. J., ve Wharton, A. S. (1997). Inauthenticity and depression: Assessing the consequences of interactive service work. *Work and Occupations*, 24(2), 188–213.
- Fiebig, G. V., ve Kramer, M. V. (1998). A Framework for the study of emotions in organizational contexts. *Management Communication Quarterly*, 11, 536-572.
- Fineman, S. (1993). Organizations as emotional areas. S. Fineman (Der.) *Emotion in Organizations* (sf. 9–35). London: Sage Publications.
- Fineman, S. (2001). Emotions and organizational control. R. Payne ve C. Cooper (Der.), *Emotions at work* (sf. 219-241 ). New York: John Wiley ve Sons, Ltd.
- Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*, 21, 185–202.
- Folkman, S., ve Lazarus, R. S. (1991). Coping and emotion. In A. Monat ve R. S. Lazarus(Eds.), *Stress and coping: An anthology* (pp. 207–227). New York: Columbia Univ. Press. Farber, B. A., (1984). Stress and burnout in suburban teacher. *Journal of Educational*.
- Frijda, N. H. (1987). Emotion, cognitive structure and action tendency. *Cognition and Emotion*, 1, 115-143.
- George, J. M., ve Brief, A. P. (1996). Negative affectivity and coping with job loss. *Academy of Management Review*, 21, 7–9.

Girgin, G. (1995). *Analysis of the variables affecting the development of professional burnout in the primary school teachers and a suggestion for a model*. (Ph.D. Thesis), 9 Eylül University, Institute of Social Sciences, Izmir.

Glomb, T. M., ve Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1–23.

Grandey, A. (1998). *Emotional labor: A concept and its correlates*. Paper presented at the First Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego.

Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), 95.

Gray, E. K. ve Watson, D. (2001). Emotion, mood, and temperament: Similarities, differences, and a synthesis. R. Payne ve C. Cooper (Der.), *Emotions at work* (sf. 21-45 ). New York: John Wiley ve Sons, Ltd.

Gürkan, T. (1994). “İlkokul Öğretmenlerinin Öğretmenlik Tutumları ile Benlik Kavramları Arasındaki İlişki”, *I.Eğitim Bilimleri Kongresi*, Çukurova Üniversitesi, Adana

Franzoi, S.L. (1999). “ *Benlik Farkındalığı ve Kendini Düzenleme: Kişilik ve Sosyal Psikoloji Kuram ve Araştırmaları Üzerine Bir Tarama*” Türk Psikoloji Yazıları Sayı 3 Cilt :1 (N., Sümer, Çev.) Ankara

Herzberg, F., Mausner, B., Synderman, B.B., (1959). **The Motivation to Work**,

New York, Mc Millan.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85 (3), 551–575.

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

Isen, A. M. (1987). Positive affect, cognitive processes, and social behavior. *Advances in Experimental Social Psychology*, 20, 203-53.

Izard, C. E. (1992). Basic emotions, relations among emotions, and emotion-cognition relations. *Psychological Review*, 99, 561–565. *Research*, 77 (6), 325-331.

Hargreaves, A. (2000). Mixed emotions: Teachers' perceptions of their interactions with students, *Teaching and Teacher Education*, 16, 811-26.

Harrison, B. W. (1985). *Making the Connections*. Boston: Beacon Press

Herzberg, F., (1959). *The Motivation to Work*, New York, Mc Millan.

Jackson, S. E., Schwab, R. L., ve Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71 (4), 630–640.

Jaggar, A. (1989) Emotion and feminist epistemology. In A.Jaggar ve S. Bordo (Eds), *Gender/body knowledge: Feminist reconstructions of being and knowing*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.

- Kidd, J. M. (2004). Emotion in career contexts: Challenges for theory and research. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 441-454.
- Kleinginna, P. J., ve Kleinginna A. (1981). A categorized list of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition. *Motivation and Emotion*, 5, 345-379.
- Lantieri, L. (2001) Scholl with spirit: Nurturing the iner lives of children and teachers. Boston: Beacon Press.
- Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive–motivational–relational theory of emotion. *American Psychologist*, 46, 819–834.
- Lazarus, R., ve Cohen-Charash, Y. (2001). Discrete emotions at work. R. Payne ve C. Cooper (Der.), *Emotions at work* (sf. 45-85). New York: John Wiley ve Sons, Ltd.
- Lee, R. T., ve Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81 (2), 123–133.
- Leiter, M. P., ve Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9 (4), 297–308.

- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. M. D. Dunnette (Ed), *Handbook of industrial and organizational psychology* (sf., 1297-1349). kitap içinde). Chicago, IL: Rand McNally.
- Maraşlı, M. (2003). *Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Markus, H. R., Kitayama, S. (1994). The cultural construction of self and emotion: Implications for social behavior. S. Kitayama ve H. R. Markus (Der.), *Emotion and Culture: Empirical studies of mutual influence* (sf. 89-133). Washington, DC: American Psychological Association.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues*, 34 (4), 111-124.
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1984). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 189–212.
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., ve Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, ve T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1–16). Washington, DC: Taylor ve Francis.

- Maslach, C., Jackson, S. E., ve Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., ve Leiter, D. (1998). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Matsumoto, D. (1992). American-Japanese cultural differences in the recognition of universal facial expression. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 23, 72-84.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper ve Row.
- Mayne, T. J., ve Ramsey, J. (2001). The structure of emotion: A nonlinear dynamics systems approach. In T. J. Mayne ve Bonanno, G. A. *Emotions*. New York: The Guilford Press.
- Mc Cormic, Ernest J., ve Ilgen, D. (1980) *"Industrial Psychology"* Seventh Edition. By Prentice-Hall, Inc.,. 6.
- Mesquita, B. G., ve Frijda, N. H. (1992). Cultural variations in emotions: A Review. *Psychological Bulletin*, 112, 179-204.
- Mesquita, B. G. (1993). *Cultural variations in emotions: a comparative study of Dutch, Surinamese and Turkish people in Netherland*. Unpublished doctoral dissertation, University of Amsterdam, Amsterdam.
- Morris, C. G. (2002). Psikolojiyi Anlamak: Psikolojiye giriş (Çev. H.B. Ayvaşık ve M. Sayıl). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

- Mumby, D. K. ve Putnam, L. L. (1992). The politics of emotion: A feminist reading of bounded rationality. *Academy of Management Review*, 17, 465–486.
- Nicholson, N. (1990). The transition cycle: Causes, outcomes, processes and forms. In S. Fisher ve C. L. Cooper (Der.), *On the move: The psychological effects of change and transition* (sf. 83–108). Chichester: Wiley.
- Oatley, K. ve Perring, C. (1991). A longitudinal study of psychological and social factors affecting recovery from psychiatric breakdown. *British Journal of Psychiatry*, 158, 28-32.
- Ochsner, K. N., ve Barrett, L. F. (2001). A multiprocess perspective on the neuroscience of emotion (sf. 38-82). In T. J. Mayne ve G. A. Bonanno, G. A. (Eds.), *Emotions: Current Issues and Future Directions*. New York: The Guilford Press.
- Potter, B. (1998). *Overcoming Job Burnout, How to Renew Enthusiasm for Work*, Ronin Publishing, USA
- Putnam, L. L., ve Mumby, D. K. (1993). Organizations, emotions, and the myth of rationality. S. Fineman (Der.) *Emotion in organizations* (sf. 36-57). CA: Sage.
- Rafaeli, A., ve Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12 (1), 23–37.



- Rafaeli, A., ve Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. In L. L. Cummings ve B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 11, pp. 1).
- Rafaeli, A., ve Worline, M. (2001). Individual emotion in work organizations. *Social Science Information*, 40, 95-123. 42). Greenwich, CT: JAI.
- Russell, J. A. (1980). A circumplex model of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 1161-1178.
- Scherer, K. R. (1997). The role of culture in emotion- antecedent appraisal. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, 902-922.
- Shuler, S., ve Sypher, B. D. (2000). Seeking emotional labor. *Management Communication Quarterly*, 14, 50-89.
- Stanley, R. O., ve Burows, G. D. (2001). Varieties and functions of human emotions. R. Payne ve C. Cooper (Der.), *Emotions at work* (sf. 3-21 ). New York: John Wiley ve Sons, Ltd.
- Staw , B.M., (1995). Organizational Behavior, *Annual Review of Psychology*. U.S.A.
- Sutton, R. I. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36 (2), 245–268.
- Şahin, N. (1996) “Akıl Sağlığı İçin Temel Davranış Bilimleri Araştırmaları: Düşünce ve İletişim, *Türk Psikoloji Bülteni*, 2, 1-12.

- Tevruz, S. (1996). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Tümkaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Düzeyleri ve Kullandıkları Başa Çıkma Davranışları*” Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uyan, G. (2002). *Öğretmenlerin İş Değerleri, Kişilik Özellikleri ve İş tatminleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Meb’e Bağlı Resmi ve Özel Eğitim Kurumlarında Gerçekleştirilen Bir Araştırma* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ünsal, P. ve Özalp T. İ (2007). Bir İş Doyumu Ölçeği geliştirme Çalışması. *Yönetim*, 16.
- Watson, D. ve Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219–235.
- Weber, M. (1946). *The theory of social and economic organization*. New York: Free Press.
- Weiss, H. M. ve Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. L. L. Cummings ve B. M. Staw (Der.) *Research in Organizational Behavior* (sf. 1–74). Greenwich, CT: JAI Press.

- Weiss, H. M., ve Brief, A. P. (2001). Affect at work: A historical perspective. R. Payne ve C. Cooper (Der.), *Emotions at work* (sf. 133-173). New York: John Wiley ve Sons, Ltd.
- Weiss, D. J., Dawis, R.V., England, G. W., Lofquist, L. H., (1976), Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, Minnesota, Industrial Relations Center: University of Minnesota.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20 (2) ,205–232.
- Wharton, A. S., ve Erickson, R. J. (1995). The consequences of caring: Exploring the links between women's job and family emotion work. *Sociological Quarterly*, 36 (2), 273 296.
- Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy*, 561, 158-176.
- Wierzbicka, A. (1994). Emotion, language and cultural scripts. S. Kitayama ve H. R. Markus (Der.), *Emotion and Culture: Empirical studies of mutual influence* (sf. 133-197). Washington, DC: American Psychological Association.
- Winograd, K., (2003). The Functions of Teacher Emotions: The good, the bad, and the ugly. *Teacher College Record* Vol. 105 pp. 1641-1673.

**EKLER****EK A****YÖNERGE**

Değerli katılımcı,

Bu araştırmanın amacı, öğretmenlerin iş yaşamında duygusal olarak karşılaştığı durumlar ve bu durumlara ne tür tepkiler verdiğini araştırmaktır. Bu anket İzmir ilindeki öğretmenlere uygulanacaktır.

İlişikteki ankette iş yaşamınızla ilgili sorular sorulmakta ve bu konuda farklı anketleri doldurmanız istenmektedir. Bu sorularda doğru ve yanlış yanıt yoktur. Önemli olan sizin bu sorulara içtenlikle yanıt vermenizdir. Ankette vereceğiniz tüm yanıtlar tamamen gizli kalacaktır. Anketin hiçbir yerinde kimliğinizi ve isminizi ortaya çıkaran her hangi bir soru sorulmamaktadır.. Araştırmanın objektif olması ve elde edilecek sonuçların güvenilirliği bakımından sorulara içtenlikle ve sizi tam olarak yansıtacak şekilde cevaplamanız çok önemlidir.

Ankete katılım tamamen gönüllülük temelinde gerçekleşmektedir. Ancak, yarım kalmış ya da çoğu soruların cevapsız bırakıldığı anketlerden elde edilen verileri kullanmamız imkansız olduğundan, anketi mümkün olduğunca boş bırakmadan tamamlamanız bizim için çok önemlidir. İhtiyaç duyduğunuzda sorularınızı araştırmacıya yöneltebilirsiniz.

Katılımınızdan dolayı teşekkür ederiz.

**Araştırmacılar:**

Yrd. Doç. Dr. Cem Şafak ÇUKUR

Yük. Lis. Öğr. Aylin UYSAL [aylinuysal78@hotmail.com](mailto:aylinuysal78@hotmail.com)

**EK B**  
**(DUYGUSAL İŞÇİLİK ÖLÇEĞİ)**

Aşağıda insanların günlük yaşamlarında sıkça karşı karşıya kalabileceği çeşitli durumlar ve bu durumlar karşısında gösterebilecekleri tepkiler verilmiştir. Sizden verilen her bir durumu okuyarak, kendinizin bu durumları yaşadığınızı hayal etmenizi istiyoruz. Sonrasında ise, tanımlanan her bir duruma karşı göstereceğiniz tepkilerin hangi oranda olacağını aşağıdaki ölçekten yararlanarak maddelerin yanındaki sayılardan size en uygun olanını yuvarlak içine alınız. Unutmayın ki, her bir tepkinin sizi ne kadar tanımladığını tek tek değerlendirmeniz gerekiyor.

Hiç Tanımlamıyor	Çok Az Tanımlıyor	Kısmen Tanımlıyor	Oldukça Tanımlıyor	Tamamen Tanımlıyor
0	1	2	3	4

**1 – Dönem sonunda içtenliğinden emin olduğunuz bir öğrenci sizin ne kadar mükemmel bir öğretmen olduğunuzu ve sizden ders aldığı için şanslı olduğunu söyledi.**

**Bu durumda;**

	Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a) O an hissettiklerimi öğrencimle paylaşıyorum	0	1	2	3	4
b) O an nasıl hissedersen hissedeyim belli etmemeye çalışırım.	0	1	2	3	4
c) Böyle durumlara nasıl tepki vereceğimi bilirim.	0	1	2	3	4
d) Bir an öğretmen olduğumu unutarak duygularımı öğrencimle paylaşıyorum.	0	1	2	3	4

**2 – Öğretmenler odasına girdiğinizde iş arkadaşınızın sizin hakkınızda olumsuz konuştuğunuzu duyduunuz.**

**Bu durumda;**

	Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a) O an ne hissedersen hissedeyim duygularımı belli etmemeye çalışırım.	0	1	2	3	4
b) O an ne hissedersen arkadaşımınla paylaşıyorum.	0	1	2	3	4
c) Bir an okul ortamında olduğumu unutarak tepkimi net bir şekilde veririm.	0	1	2	3	4
d) Böyle durumlara nasıl tepki vereceğimi bilirim.	0	1	2	3	4

**3 – Ders anlatırken öğrencilerinizden bir tanesi yanlışınızı fark etti ve bunu tüm sınıfla paylaştı. Sınıf önünde hata yaptığınızı fark ettiğinizde kendinizi kötü hissettiniz.**

**Bu durumda;**

	Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a) Mesleğim gereği böyle durumlara cevabım hazırırım.	0	1	2	3	4
b) Beklemediğim için ne yapacağımı şaşırırım.	0	1	2	3	4
c) O an ne hissedersen hissedeyim sakın görünmeye çalışırım.	0	1	2	3	4
d) O an ne hissettiklerimi dışarıya yansıtırım.	0	1	2	3	4

4 – Bir veliniz çocuğuyla yakından ilgilendiğiniz için size teşekkür ettiğini ve sizin çok iyi bir öğretmen olduğunuzu söyledi.

Bu durumda;

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	O an hissettiklerimi dışarıya yansıtırım.	0	1	2	3	4
b)	<b>O an ne hissedersenem hissedeyim sakın görünmeye çalışırım.</b>	0	1	2	3	4
c)	Mesleğim gereği böyle durumlara cevabım hazırdır.	0	1	2	3	4
d)	<b>Beklemediğim için ne yapacağımı şaşırırım.</b>	0	1	2	3	4

5 – Okul müdürünüz sizi odasına çağırđı ve mazeretiniz nedeniyle ders programınızı sizin istediğiniz gibi ayarladığını belirtti.

Bu durumda;

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	Verilmesi gereken tepki ne ise onu ortaya koyarım.	0	1	2	3	4
b)	<b>O anki duygumu dışarıya yansıtırım.</b>	0	1	2	3	4
c)	İçimden gelen tepkiyi ortaya koyarım.	0	1	2	3	4
d)	<b>İçimde bulunduğum durumu unutarak davranırım.</b>	0	1	2	3	4

6 – Ders anlattığınız sırada öğrencilerinizden bir tanesi sınıfın dikkatini bozacak şekilde konuştı. Bu durumda siz oldukça sinirlendiniz.

Böyle bir durumda;

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	O an hissettiklerimi kontrol ederek sakın bir şekilde öğrencimle konuşurum.	0	1	2	3	4
b)	<b>O an içimden geldiği gibi sinirimi dışarı yansıtırım.</b>	0	1	2	3	4
c)	Yapmamam gerekse de öfkemi kontrol edemem.	0	1	2	3	4
d)	<b>Kendimi böyle durumlara önceden hazırladığım için rahat bir şekilde tepki veririm.</b>	0	1	2	3	4

7 – Okul müdürünüz ders verdiğiniz sınıfın ders başarısının düşük olduğunu söyledi ve kendinizi düzeltmeniz gerektiği yönünde sizi uyardı.

Bu durumda;

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	O an ne hissediyorsam, o duyguyu ortaya koyarım.	0	1	2	3	4
b)	<b>O an hislerime hakim olurum ve tepkimi ortaya koyarım.</b>	0	1	2	3	4
c)	Mesleğimim gerektirdiği tepki ne ise onu ortaya koyarım.	0	1	2	3	4
d)	<b>Beklemediğim için ne yapacağımı şaşırırım.</b>	0	1	2	3	4

**8 – Bir öğrenciniz yakınını kaybetmiş. O öğrenci ders boyunca üzgün görünüyor ve derse kendini veremiyor.**

**Böyle bir durumda;**

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	O an hissettiklerimi öğrencimle paylaşıyorum.	0	1	2	3	4
b)	<b>Öğretmen rolünün dışına çıkarak hissettiğim tepkiyi ortaya koyarım.</b>	0	1	2	3	4
c)	Mesleğimin gerektirdiği davranışta bulunurum, öğrenciye yaklaşıyorum.	0	1	2	3	4
d)	<b>Hissettiklerimi bastırarak öğrencimin duygularını değiştirmeye çalışırım.</b>	0	1	2	3	4

**9 – Birkaç veli okula gelerek sizin dersi iyi anlatmadığınızı ve çocuğunun bu nedenle başarısız olduğunu söyledi.**

**Bu durumda;**

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	Mesleğim gereği nasıl gerekiyorsa öyle davranırım.	0	1	2	3	4
b)	<b>Yapmamam gerekse de tepkimi çok net ortaya koyarım.</b>	0	1	2	3	4
c)	Duygularımı kontrol ederek sakin görünmeye çalışırım.	0	1	2	3	4
d)	<b>O an ne hissediyorsam dışarıya yansıtırım.</b>	0	1	2	3	4

**10 – Ailevi bir probleminiz var. Siz çok üzgünsünüz ve ders anlatmak zorundasınız.**

**Bu durumda;**

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	O an ne hissediyorsam dışarı yansıtırım.	0	1	2	3	4
b)	<b>Birden, içimde bulunduğum durumu unutup ona göre davranırım.</b>	0	1	2	3	4
c)	Duygularımı kontrol ederek dışarı yansıtılmaya çalışırım.	0	1	2	3	4
d)	<b>Mesleğimin gerektirdiği gibi davranırım.</b>	0	1	2	3	4

**11 – Müdürünüz, sizi kendi odasına çağırdı ve sizin çok çalışkan ve iyi bir öğretmen olduğunuzu söyleyip çalışmalarınızdan dolayı sizi tebrik etti.**

**Bu durumda;**

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	O an ne hissediyorsam dışarıya yansıtırım.	0	1	2	3	4
b)	<b>Duygularımı kontrol ederek sakin görünmeye çalışırım.</b>	0	1	2	3	4
c)	Böyle bir duruma nasıl tepki vereceğimi bilirim.	0	1	2	3	4
d)	<b>Beklemediğim için ne yapacağımı şaşırırım.</b>	0	1	2	3	4

12 – Öğrenciniz sorduğunuz soruya oldukça yanlış bir yanıt verdi ve sınıfta gülüşmeler başladı.

**Bu durumda;**

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	Olayı ben de komik bulsam bile gülmemeye çalışırdım.	0	1	2	3	4
b)	<b>Eğer ben de komik bulmuş isem ben de gülerdim.</b>	0	1	2	3	4
c)	Mesleğimin gerektirdiği tepki neyse onu ortaya koyardım.	0	1	2	3	4
d)	<b>O an derste olduğumu unutarak tepkimi ortaya koyardım.</b>	0	1	2	3	4

13 – Müdürünüz okulla ilgili bir görev için sizden ricada bulunmuştu. Ama siz bu görevi yapmayı unuttunuz. Daha sonra size bunu hatırlattı.

**Bu durumda;**

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	Hissettiklerimi dışarı yansıtırım.	0	1	2	3	4
b)	<b>Duygularımı kontrol ederek soğukkanlı olmaya çalışırım.</b>	0	1	2	3	4
c)	Bir öğretmenin vereceği tepki ne ise o şekilde tepki veririm.	0	1	2	3	4
d)	<b>O an konumumu unutarak tepkimi ortaya koyarım.</b>	0	1	2	3	4

14 – Öğrencinizin velisi çocuğunun zayıf dersini geçirmeniz için sizden ricada bulunuyor. Bu duruma sinirleniyorsunuz.

**Bu durumda;**

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	Konumumun gerektirdiği tepki ne ise onu ortaya koyarım.	0	1	2	3	4
b)	<b>Yapmamam gerekse de tepkimi ortaya koyarım.</b>	0	1	2	3	4
c)	O an ne hissediyorsam bunu belli ederim.	0	1	2	3	4
d)	<b>Sinirimi ortaya koyarak sakın bir şekilde tepkide bulunurum.</b>	0	1	2	3	4

15 – Öğrencinizin anne ve babası okula gelerek sizin hakkınızda şikayette bulunacaklarını belirttiler.

**Bu durumda;**

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	O an içimden geldiği gibi tepki veririm.	0	1	2	3	4
b)	<b>O an ne hissedersen hissedeyim soğukkanlı olmaya çalışırım.</b>	0	1	2	3	4
c)	Böyle durumlara hazırlıklıyım.	0	1	2	3	4
d)	<b>O an konumumu unutarak tepkimi ortaya koyarım</b>	0	1	2	3	4



**16 – Öğrencileriniz sizi bazı öğrencilerinize fazladan not vermekle suçluyor.**

**Bu durumda;**

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	Ne olursa olsun tepkimi net bir şekilde ortaya koyarım.	0	1	2	3	4
b)	<b>Duygularımı kontrol ederek soğukkanlı olmaya çalışırım.</b>	0	1	2	3	4
c)	O an hissettiğim gibi tepkimi ortaya koyarım.	0	1	2	3	4
d)	<b>Bu olayı mesleğimin bir parçası olarak görür ve ona göre davranırım.</b>	0	1	2	3	4

**17 – Okullar arası katıldığınız bir etkinlikte sizin başında olduğunuz ekip çok başarılı oldu ve okulunuzun adı duyuldu. Arkadaşlarınız sizi tebrik ettiler.**

**Bu durumda;**

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	İçimden geldiği gibi davranırım.	0	1	2	3	4
b)	<b>Duygularımı kontrol ederek tepkimi ortaya koyarım.</b>	0	1	2	3	4
c)	O an nasıl gerekiyorsa o şekilde tepkimi ortaya koyarım.	0	1	2	3	4
d)	<b>Birden bulunduğum ortamı unutup rahatça tepkimi ortaya koyarım.</b>	0	1	2	3	4

**18 – Müdürünüz derse geç kaldığımız için herkesin önünde sizi uyardı.**

**Bu durumda;**

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	O an okulda bulunduğumuzu unutup ne hissedersen öyle davranırım.	0	1	2	3	4
b)	<b>O an ne hissedersen hissedeyim duygularımı kontrol ederek tepki veririm.</b>	0	1	2	3	4
c)	Böyle durumlara ne tepki vereceğimi bilirim.	0	1	2	3	4
d)	<b>O an hissettiklerimi müdürle paylaşırım.</b>	0	1	2	3	4

**19 – Dönem sonunda verilen seminerlerin birinde sorduğunuz bir soru karşısında arkadaşlarınız ve yöneticileriniz, dalga geçer şekilde güldüler.**

**Bu durumda;**

		Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?				
a)	Birden içinde olduğum durumu unutarak hissettiklerimi net bir şekilde ortaya koyarım.	0	1	2	3	4
b)	<b>O an ne hissedersen hissedeyim, duygularımı kontrol etmeye çalışırım.</b>	0	1	2	3	4
c)	O an ne hissediyorsam onu dışarıya yansıtırım.	0	1	2	3	4
d)	<b>Böyle durumlara önceden hazırlıklı olduğumdan gerekli tepkiyi ortaya koyarım.</b>	0	1	2	3	4

**20 – Öğrencinizin anne babası okula gelerek sizin hakkınızda şikayette bulunacaklarını söylediler.**

**Bu durumda;**

		<b>Sizi Ne Kadar Tanınıyor?</b>				
		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
a)	Hislerimi kontrol ederek tepkide bulunurum.	0	1	2	3	4
b)	<b>Yapmamam gerekse de sınırlarıma hakim olamam.</b>	0	1	2	3	4
c)	Böyle bir durumda bir öğretmen nasıl tepki verirse ben de öyle tepki veririm.	0	1	2	3	4
d)	<b>O an içimden gelen tepki ne ise onu ortaya koyarım.</b>	0	1	2	3	4

**EK C**  
**(İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ)**

Aşağıda gördüğünüz ifadeleri okuyup size en uygun seçeneği X işareti koyarak işaretleyiniz.

		<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katlıyorum</b>	<b>Tamamen Katlıyorum</b>
1	İşyerim tarafından sağlanan yemek olanakları tatmin edicidir.					
2	İşimde yaratıcılığımı istediğim kadar kullanamam.					
3	İşyerimde terfi sistemi yeterince açık ve adaletli şekilde uygulanır.					
4	İşimde neler yapmam gerektiğinden haberdarım.					
5	İşyerimde çalışanlar objektif biçimde değerlendirilirler.					
6	İşyerimde alınmış olan güvenlik tedbirleri (giriş çıkış güvenliği, yangın vb) yeterlidir.					
7	İşim birbirinden farklı türde görevler içermesi bakımından çeşitlidir					
8	İşyerimde işimi yapıp yapmadığım konusunda yapıcı geribildirim verilir					
9	Üstlerimle olan ilişkilerim sorunsuzdur					
10	İşyerimde başarılarım yazılı veya sözlü olarak takdir edilir					
11	İşyerimde yaptığım işin karşılığında aldığım ücret (ikramiyeler ve primler dahil) tatmin edicidir.					
12	Yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.					
13	İşyerimde üstüm çalışanlar arasında ayrımcılık yapar.					
14	Çalışma arkadaşlarımla olan ilişkilerimden memnunum.					
15	İşyerimde rahatsız edici düzeyde gürültü vardır					
16	İşyeri içerisinde arzu edilen ve edilmeyen davranışlar açık olarak belirlenmiştir					
17	İşim monotondur.					
18	İşyeri yönetimi güvene dayalı, şeffaf ve açık ilişkiler kurulmasını destekler.					
19	Çalışma arkadaşlarımla olan problemleri çözmekte zorlanırım.					
20	İşyerim, işim için ihtiyacım olan malzemeleri en kısa sürede temin eder.					

21	Bu işletmede çalışmayı arkadaşlarıma da tavsiye ederim.					
22	İşimi yaparken kendi başıma kararlar alıp uygulayabilirim.					
23	İşimle ilgili getirdiğim iyileştirme önerilerim dikkate alınır.					
24	Çalışma arkadaşlarımdan, işimi yaparken zorlandığım konularda yardım alabilirim.					
25	İşyerimde temizlik kurallarına dikkat edilir					
26	Yaptığım işin kişisel gelişimime olan etkisi olumsuzdur.					
27	İşyerimde amaçlar açık, kesin ve belirgindir					
28	İşimle ilgili zorlandığım konuları üstüme rahatlıkla söylerim.					
29	İşyerim iyi elemanları işten çıkarmaktan kaçınır					
30	İşyerimde aydınlanma koşulları yeterlidir.					
31	Yeterli param olsaydı bu işi bırakırdım					
32	İşyerindeki çalışma ortamımız genellikle eğlencelidir.					
33	İşimi yaparken diğer çalışanlarla iletişim kopukluğu yaşıyorum					
34	İşimin toplum içinde saygın bir yeri vardır.					
35	İşyerimde çalışanlara değer verildiğini düşünüyorum.					

**EK D**  
**(TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ)**

Aşağıda gördüğünüz ifadeleri okuyup size en uygun seçeneği X işareti koyarak işaretleyiniz.

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.					
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

**EK E**  
**(DEMOGRAFİK SORULAR)**

Her soru için, durumunuzu en iyi yansıtan cevabı daire içine alın.

1. Cinsiyetiniz:

1 = Kadın      2 = Erkek

2. Yaşınız : -----

3 Meslekte kaç yıldır çalışıyorsunuz? -----

4. Medeni durumunuz?

1 Evli

2 Bekar

3) Boşanmış

4 Kaç yıldır büyük şehirde çalışıyorsunuz?

5 Medeni durumunuz?

1 Evli

2 Bekar

3 Boşanmış

6 Çocuğunuz var mı?

1 Evet

2 Hayır

**ANKETİ TAMAMLAMIŞ BULUNUYORSUNUZ!**  
**KATILIMINIZDAN DOLAYI TEŞEKKÜR EDERİZ**

**EK F**  
**(DUYGU KAYIT FORMU)**  
**YÖNERGE II**

Biz duygularla ilgili bir çalışma yürütmekteyiz. Bildiğiniz gibi duygular günlük hayatımızın önemli bir parçasıdır. Duygular hem kendimiz hem de diğerlerini anlamakta önem kazanmaktadır. Aynı zamanda duygu yaşanan bir olaya ya da duruma karşı göstermiş olduğumuz tepkilerdir.

Biz bu çalışmada size 5 gün boyunca günün değişik saatlerinde hissettiğiniz duyguyu ve o duyguyu ortaya çıkaran olayı tanımlamanızı istiyoruz. Bunun için size sunulan anket formunda hangi gün hangi saatte neler hissettiğinizi ve hangi olayın bu duyguyu ortaya çıkardığını belirtebilmeniz için sizlere boşluklar verilmiştir. Lütfen siz, size verilen bu boşluklara o anda ve o saatte hangi duyguyu hissettiğinizi ve bu duyguyu ortaya çıkaran olayı ya da durumu kısaca açıklayınız. Örneğin; “Pazartesi günü saat sabah 11:00’da mutluydum. Çünkü dersine girdiğim sınıftaki pek çok öğrencinin anlattığı konuyu tamamen öğrendiğini fark ettim” gibi. Bu anket formunda hissedilen duygu, bu duyguya neden olan olayı ve bu duyguyu hangi yoğunlukta yaşadığının toplam 5 gün boyunca, her gün 2 defa değişik saatlerde belirtilmesi gerekmektedir. Hangi gün ve saatte olduğu anketin ilgili sayfalarında belirtilmiştir. Bazı durumlarda günün o anını ya da o saatini kayırabilirsiniz. O zaman lütfen o saate en yakın zamanı düşünerek kendi duygu durumunuzu tarif etmeye çalışın. Ayrıca ankette sizin doldurmanız için ayrılan boşluklar yetmez ise; anket formunun en arka sayfasında bırakılan boş sayfayı gün ve saati belirterek kullanabilirsiniz.

Bu çalışmada kimliğinizi açığa çıkaracak yönde hiçbir bilgi alınmayacağından kendinizi güvende hissedebilirsiniz. Bu çalışmaya gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederiz.

Araştırma sonuçlarında detaylı bilgi almak için;

Yrd. Doç. Cem Şafak Çukur  
Muğla Üniversitesi  
Tel: 0252 211 16 48

**ÖRNEK:**

(Pazartesi)

**ŞİMDİ** saat 8:30. Hissettiğiniz duygu veya duyguları belirtin ve bu duyguya yol açan olayları kısaca tanımlayın.

**DUYGU**

**BU DUYGUYU ORTAYA ÇIKARAN OLAY**

Mutluluk

Mutluyum; çünkü öğrenciler derse hazırlıklı gelmişler.

Bu duyguyu hangi yoğunlukta hissediyorsunuz? Aşağıda 1’den 5’e kadar derecelendirilmiş ölçekte işaretleyiniz.

Oldukça az

Oldukça yoğun

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**EK G**  
**DUYGU KAYIT FORMU**  
**(Pazartesi)**

**ŞİMDİ saat 10:00 hissettiğiniz duygu veya duyguları belirtin ve bu duyguya yol açan olayları kısaca tanımlayın.**

**DUYGU**

**BU DUYGUYU ORTAYA ÇIKARAN OLAY**

\_\_\_\_\_

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**Oldukça az**

**Oldukça yoğun**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**ŞİMDİ saat 13:00. Hissettiğiniz duygu veya duyguları belirtin ve bu duyguya yol açan olayları kısaca tanımlayın.**

**DUYGU**

**BU DUYGUYU ORTAYA ÇIKARAN OLAY**

\_\_\_\_\_

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**Oldukça az**

**Oldukça yoğun**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



## 2. Gün Salı

**ŞİMDİ saat 8:00 Hissettiğiniz duygu veya duyguları belirtin ve bu duyguya yol açan olayları kısaca tanımlayın.**

**DUYGU**

**BU DUYGUYU ORTAYA ÇIKARAN OLAY**

\_\_\_\_\_

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Oldukça az

Oldukça yoğun

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**ŞİMDİ saat 14:00 Hissettiğiniz duygu veya duyguları belirtin ve bu duyguya yol açan olayları kısaca tanımlayın.**

**DUYGU**

**BU DUYGUYU ORTAYA ÇIKARAN OLAY**

\_\_\_\_\_

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Oldukça az

Oldukça yoğun

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**3.Gün**  
**Çarşamba**

**ŞİMDİ saat 13:00 Hissettiğiniz duygu veya duyguları belirtin ve bu duyguya yol açan olayları kısaca tanımlayın.**

**DUYGU**

**BU DUYGUYU ORTAYA ÇIKARAN OLAY**

\_\_\_\_\_

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**Oldukça az**

**Oldukça yoğun**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**ŞİMDİ saat 15:30 Hissettiğiniz duygu veya duyguları belirtin ve bu duyguya yol açan olayları kısaca tanımlayın.**

**DUYGU**

**BU DUYGUYU ORTAYA ÇIKARAN OLAY**

\_\_\_\_\_

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**Oldukça az**

**Oldukça yoğun**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

## 4. Gün Perşembe

**ŞİMDİ saat 12:00 Hissettiğiniz duygu veya duyguları belirtin ve bu duyguya yol açan olayları kısaca tanımlayın.**

**DUYGU**

**BU DUYGUYU ORTAYA ÇIKARAN OLAY**

\_\_\_\_\_

-----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----

**Oldukça az**

**Oldukça yoğun**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**ŞİMDİ saat 14:00 Hissettiğiniz duygu veya duyguları belirtin ve bu duyguya yol açan olayları kısaca tanımlayın.**

**DUYGU**

**BU DUYGUYU ORTAYA ÇIKARAN OLAY**

\_\_\_\_\_

-----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----

**Oldukça az**

**Oldukça yoğun**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

## 5. Gün Cuma

**ŞİMDİ saat sabah 8: 00 Hissettiğiniz duygu veya duyguları belirtin ve bu duyguya yol açan olayları kısaca tanımlayın.**

**DUYGU**

**BU DUYGUYU ORTAYA ÇIKARAN OLAY**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Oldukça az

Oldukça yoğun

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**ŞİMDİ saat öğle 13:00 Hissettiğiniz duygu veya duyguları belirtin ve bu duyguya yol açan olayları kısaca tanımlayın.**

**DUYGU**

**BU DUYGUYU ORTAYA ÇIKARAN OLAY**

---



---



---



---



---



---



---



---



---

Oldukça az

Oldukça yoğun

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**KİŞİSEL BİLGİLER**

**Adı Soyadı : Aylin AYTEKİN UYSAL**

**Doğum Yeri : İzmir**

**Doğum Yılı : 1978**

**Medeni Hali : Evli**

**EĞİTİM VE AKADEMİK BİLGİLER**

**Lise 1992-1995 : Bornova Mustafa Kemal Lisesi**

**Lisans 1995-1999 : Ege Üniversitesi Edebiyat Fak. Psikoloji Bölümü**

**Yabancı Dil : İngilizce**

**MESLEKİ BİLGİLER**

**1999-2001 : Özel Eğitim Merkezi – Psikolog**

**2001-..... : Batı Anadolu Çimento İ.Ö.O. – Rehber Öğretmen**