

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÖZEL OKUL ÖĞRETMENLERİNİN GÜNLÜK DUYGUSAL
EMEKLERİNİN ÖĞRENCİLERİN AKADEMİK PERFORMANSINA
ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Erhan KIRBAÇ

İstanbul

Haziran-2019

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÖZEL OKUL ÖĞRETMENLERİNİN GÜNLÜK DUYGUSAL
EMEKLERİNİN ÖĞRENCİLERİN AKADEMİK PERFORMANSINA
ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Erhan KIRBAÇ

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet ÇETİN

İstanbul

Haziran-2019

TEZ ONAYI

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

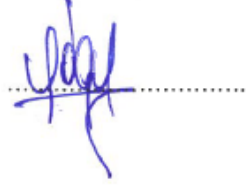
Danışman Dr. Öğr. Üyesi Mehmet ÇETİN



Üye Dr. Öğr. Üyesi Haşmet GÖKIRMAK




Üye Dr. Öğr. Üyesi Ercan ÖGE



Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.



Prof. Dr. Ömer ÇAHA
Enstitü Müdürü

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım “**Özel Okul Öğretmenlerinin Günlük Duygusal Emeklerinin Öğrencilerin Akademik Performansına Etkisi**” adlı çalışmanın tüm aşamalarında bilimsel etiğe ve akademik kurallara dikkat ettiğimi, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, üniversitemizin tez yazım kurallarını dikkate aldığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.


Erhan KIRBAÇ

ÖNSÖZ

İletişimin gerektirdiği her meslekte bireylerin duygusal durumları önemlidir. Bireylerin duygu durumları işteki performansı, ürün verimliliği, müşteri kazanımı gibi birçok etken üzerinde etkisi söz konusudur. Bu etkiyi ortaya çıkarmak için duygusal emek kavramı ortaya çıkmış ve birçok işletme ve benzeri kurumlarda bireyler üzerinde test edilmiştir. Bu çalışmada da duygusal emek özel okul öğretmenleri üzerinde test edilmiş ve öğrencilerin akademik performansına etkisi incelenmiştir.

Tez çalışması sürecinde bizlerden bilgi, tecrübe ve ilgilerini eksik etmeyen danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Çetin hocama teşekkürlerimi sunuyorum. Bunun yanında bilgi ve tecrübelerini eksik etmeyen değerli dostum, kardeşim İrfan Ersin'e ve analiz sürecinde anket teklifimizi kırmayıp 5 gün boyunca anketi dolduran özel okulda görev yapan kıymetli öğretmenlerimize, okul yöneticilerimize teşekkür ediyorum. Yine bu süreçte hayatımın her anında olduğu gibi desteklerini esirgemeyen aileme teşekkür ediyorum. Bu çalışmanın akademi camiasına faydalı olmasını temenni ediyorum.

ÖZET

ÖZEL OKUL ÖĞRETMENLERİNİN GÜNLÜK DUYGUSAL EMEKLERİNİN ÖĞRENCİLERİN AKADEMİK PERFORMANSINA ETKİSİ

Erhan KIRBAÇ

Yüksek Lisans, İşletme Yönetimi

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Mehmet ÇETİN

Haziran- 2019, 63 + xii sayfa

İnsanlarla etkileşimin bulunduğu mesleklerin hepsinde bireylerin duygu durumları iletişim için önemlidir. İş hayatında çalışanlar, müşterilerle etkileşim içinde bulunurken duygularını yönetebilmelidirler. Haliyle duyguların yönetilmesi sorununun ortaya çıkması duygusal emek kavramını literatüre kazandırmış ve birçok araştırmacı tarafından hizmet sektörünün çeşitli alanlarında test edilmiştir. İnsanlarla etkileşimin en çok olduğu sektör olan hizmet sektöründe eğitim önemli bir yer tutmaktadır. Öğretmenlerin öğrencilerle olan etkileşimleri sebebiyle onların duygusal durumları öğrencilere yansiyabilmektedir. Özel okulları bir işletme olarak dikkate aldığımızda, öğrencilerin başarısının artması özel okulların karlılığını artıracaktır. Çalışmamızda özel okul öğretmenlerinin duygusal emeklerinin öğrencilerin akademik performansı ile ilişkisi incelenmiş ve uzlamsal bir metotla 35 katılımcıya 5 gün boyunca anket uygulanmıştır. Öğretmenlerin o günkü duygusal emekleri o gün ders verdikleri sınıfların anlatılan dersten gösterdikleri başarı ile birlikte analize dahil edilmiştir. Öğrenci başarısı, ilgili konudan öğrencilere yapılan ortak test sınavları ile ölçülmüş objektif veridir. Öğretmenlerden toplanan anketlerden 172'si analizlere dahil edilmiştir. Anket sonuçlarının SPSS analiz programı kullanılarak faktör analizi, güvenilirlik analizi ve korelasyon analizi yoluyla çalışmanın hipotezleri sınanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, duygusal emeğin alt boyutu olan derin duygusal emeğin öğrencilerin ilgili gün anlatılan dersteki başarısı ile pozitif yönde anlamlı ilişki gösterdiği bulunmuştur. Yüzeysel duygusal emek ise öğrenci başarısı ile anlamlı bir ilişki göstermemiştir. Dolayısıyla özel okul yöneticilerinin ve idarecilerinin öğretmenlerin duygusal emeğini pozitif etkileyecek biçimde çalışmalar yapması, işletmenin geleceği için önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Akademik Başarı, Derin Duygusal Emek, Yüzeysel Duygusal Emek



ABSTRACT

THE EFFECT OF DAILY EMOTIONAL LABORS OF PRIVATE SCHOOL TEACHERS ON THE ACADEMIC PERFORMANCE OF STUDENTS

Erhan KIRBAÇ

Master of Science, Business Management

Supervisor: Asst.Prof. Mehmet ÇETİN

June-2019, 63 + xii pages

In all professions where people interact, emotions of individuals are important for the effectiveness of the communication. Employees in business life should be able to manage their emotions while interacting with customers. The emergence of the problem of emotion management has brought the concept of emotional labor to the literature and has been tested by many researchers in various fields of the service sector. Education has an important place in the service sector, which is the one with the most human interaction. Teachers' emotional states may affect students through their interaction with students. When we take into account private schools as a business, the success of students will increase the profitability of private schools. In our study, the relationship between private school teachers' emotional labor and in a longitudinal method, a questionnaire was applied to 35 participants for 5 consecutive days. Teachers' daily emotional labor was taken in to analysis with the success results of the students from the class given that day. Student success was an objective score measured through the common test designed for the topics given in that day. 172 data, collected from teachers, were kept in the analysis. The hypothesis of the study were tested though factor analysis, reliability analysis and correlation analysis by utilizing SPSS analysis program. Results of the analysis demonstrated that deep emotional labor, which is the sub-dimension of emotional labor, is positively and significantly corelated with the success of students on the class that is given on that day. Surface acting emotional labor dimension showed no significant correlation with student success. Therefore, it is important for the future of the enterprise that private school administrators and administrators work in a way that positively affects the emotional labor of teachers.

Keywords: Emotional Labor, Academic Success, Deep Emotional Labor, Surface Emotional Labor



İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ	i
ÖNSÖZ	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ	x
ŞEKİLLER VE GRAFİKLER LİSTESİ	xi
KISALTMALAR LİSTESİ	xii
BİRİNCİ BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
İKİNCİ BÖLÜM	4
DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE TEORİK ÇERÇEVE	4
2.1. Duygusal Emek Kavramı	4
2.2. Duygusal Emek Yaklaşımları	6
2.2.1. Hoschild Yaklaşımı	6
2.2.1.1. Yüzeysel Davranış	8
2.2.1.2. Derinlemesine Davranış	9
2.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı	11
2.2.2.1. Gösterim Kuralları	12
2.2.2.2. Samimi Davranış (Genuine Emotion).....	13

2.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı.....	14
2.2.3.1. Etkileşim Sıklığı.....	15
2.2.3.3. Sunulması Gereken Duyguların Çeşitliliği	16
2.2.3.4. Duygusal Çelişki	17
2.2.4. Grandey Yaklaşımı	21
2.2.4.1. Duygu Düzenleme.....	22
2.2.4.2. Etkileşim Beklentileri	24
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	25
DUYGUSAL EMEK VE AKADEMİK BAŞARI İLİŞKİSİ.....	25
3.1. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler	25
3.1.1. Duygusal Emeği Etkileyen Bireysel Faktörler.....	25
3.1.1.1. Cinsiyet	25
3.1.1.2. Yaş	26
3.1.1.3. Empati	26
3.1.1.4. Zeka.....	26
3.1.1.5. Duygulanım.....	27
3.1.2. Duygusal Emeği Etkileyen Örgütsel Faktörler	27
3.1.2.1. Otonomi	28
3.1.2.2. Yönetici Desteği.....	28
3.1.2.3. Meslektaş Desteği	29
3.1.3. Duygusal Emeğin Sonuçları.....	29
3.2.Akademik Başarı ve Duygusal Emek Arasındaki İlişki.....	30
3.3. Duygusal Emek ve Akademik Başarı ile İlgili Literatür Taraması.....	33
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	40

ÖZEL OKUL ÖĞRETMENLERİNİN GÜNLÜK DUYGUSAL EMEKLERİNİN ÖĞRENCİLERİN AKADEMİK BAŞARISI ÜZERİNE ETKİSİ	40
4.1.Araştırmanın Konusu, Önemi ve Amacı.....	40
4.2. Araştırmanın Örneklemi.....	41
4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları	42
4.4. Araştırmada Demografik Bilgiler	42
4.5. Araştırmanın Yöntemi.....	45
4.6. Araştırmanın Bulguları.....	46
BEŞİNCİ BÖLÜM	49
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	49
KAYNAKLAR	52
EKLER.....	60

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 3.1: Duygusal Emek Modellerinin Karşılaştırılması.....	29
Tablo 4.1: Duygusal Emek Ölçeği Güvenirlik ve Faktör Analizi Sonuçları.....	44
Tablo 4.2: Araştırma Değişkenleri Arasındaki Korelasyon Değerleri.....	45
Tablo 4.3: Regresyon Analizi Sonucu.....	46
Tablo 4.4: Betimleyici İstatistikler.....	46



ŞEKİLLER VE GRAFİKLER LİSTESİ

Şekil 2.1: Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı.....	20
Şekil 4.1: Duygusal Emek ve Öğrencilerin Akademik Performans İlişki Modeli.....	45
Grafik 4.1: Cinsiyet Dağılımı.....	42
Grafik 4.2: Medeni Durum.....	42
Grafik 4.3: Yaş Dağılımı.....	43
Grafik 4.4: Deneyim.....	43
Grafik 4.5: Eğitim Durumu.....	44

KISALTMALAR LİSTESİ

ÖVD: Örgütsel Vatandaşlık Davranışları

SEM: Yapısal Eşitlik Modeli

TDK: Türk Dil Kurumu



BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Duygusal emek, bireylerin iş yaşamlarında duygularını kontrol etmelerini sağlayan bir kavram olarak ifade edilmektedir. Davranışın nasıl sunulması gerektiğini ifade eden duygusal emek, gösteri kuralları ve duygu kuralları kapsamında belirlenmektedir. Duygu kuralları, bireyin bir olay karşısında sergileyeceği davranışı belirleyen bir kuraldır. Gösteri kuralları ise bir olay karşısında nasıl davranılmasının gerektiğini belirleyen kurallar olarak ifade edilir. Bunların yanında duygusal emek, farklı kişilerle duygudaşlık kurma ve bu hisleri şahsi hisleri gibi algılamak, farklı kişileri anlamak için gayret gösterme şeklinde de tanımlamak mümkündür (Beğenirbaş ve Meydan, 2012:162).

Duygunun insan yaşamıyla bütünleşmesi, insanların duygularını çalıştıkları örgüte de aktarmasına sebep olmuştur. Bundan dolayı günümüz örgütlerinde çalışanların iş ortamında zihinsel ve fiziksel emekler söz konusuysa, çalışanlardan duygusal manada da çaba göstermeleri beklenmektedir. İş hayatında bulunanların duygusal manada gösterdikleri bu çaba, örgüte ve işin kendisine ilişkin performansın belirleyici faktörlerinden birisi olarak ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar iş ortamlarında sorumluluklarını yerine getirirken, zaten birtakım duyguları da yansıtmak durumunda kalmaktadırlar. Dolayısıyla çalışanların iş yaşamlarında duygularını yansıtmaması mümkün değildir. Ancak çalışanların duygu gösterimleri, duyguların nasıl sergileneceği, duyguların içeriği, sürekliliği ve düzeyi bakımından farklılık gösterir. Bu farklılıklar çalışanların duygu durumlarını ayırt eden duygusal emek kavramını gündeme getirmiştir. İşletme ve yönetim bilimleri alanında duygusal emek, önem kazanan bir kavram olmuş ve bu alanda yeni araştırmalar yapılmış, hala yapılmaya da devam etmektedir (Bağcı ve Mohan Bursalı, 2015: 73).

Duygusal emek (emotional labor) kavramı ilk kez, Amerikalı Sosyolog Arlie Russell Hochschild'in "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi" (The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling) adlı kitabında kaleme alınmıştır. Hochschild, "Delta" adında bir uçak firmasının uçak seferlerinde çalışanları analiz etmiştir. Yazar uçak seferleri süresince çalışanların duygularının nasıl ticarileştirildiğini araştırmış ve örgütlerde duyguların nasıl geliştiğine yönelik

çalışmalara zemin hazırlamıştır (Tracy ve Tracy, 1998). Hochschild (1983) ile birlikte literatüre kazandırılan “duygusal emek” kavramı birçok alan içinde değerlendirmeye başlanınca kavramsal olarak farklı tanımlamalar ve yaklaşımlarla gelişmeye başlamıştır. Bu çerçevede Hochschild (1983) duygusal emeği, duyguların yönetilmesi tabanlı olarak tanımlarken yüzeysel ve derinlemesine davranış olarak boyutlandırmıştır. Ashforth ile Humphrey (1993) ise duygusal emeği davranışların yönetilmesi tabanlı olarak tanımlamış, Hochschild (1983)’in duygusal emek boyutlarına ek olarak samimi davranış boyutunu geliştirmiştir. Morris ile Feldman (1996) da duygusal emeği örgütsel ve bireysel faktör tabanlı olarak tanımlamış ve duygusal emeğin boyutlarını duyguları sergileme sıklığı, gösterim kuralları için sarf edilen dikkat, duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk olarak sıralamıştır. Son olarak Grandey (2000) de duygusal emeği anlatılan yaklaşımların hepsini dikkate alan bir biçimde ele almış ve duygusal emeğin boyutlarını, Hochschild (1983) ile aynı tutmuştur.

Duygusal emek, kişiler arası temas gerektiren işlerde, iş tatmini, ayrılma niyeti ve tükenmişlik gibi birçok bireysel ve örgütsel sonucu etkileyebilmesi açısından önem arz etmektedir. Nitekim iletişimin en yoğun olduğu alanlardan bir tanesi de eğitimdir. Eğitim sektöründe duygular; akademik başarı, öğrenme stratejileri ve gelecekte kariyer planlamaları açısından kişisel refahın ayrılmaz bir parçasıdır. Öğretmenlerin duyguları, öğretimin kaçınılmaz bir parçası olarak kabul edilmekle birlikte, öğrencileri ve akademik performansı etkileme potansiyeli oldukça yüksektir. Çünkü öğretmenlerin sınıfta uygulamış olduğu sınıf yönetimi anlayışı; yaşı, yetiştiği aile ve sosyal çevresi, eğitim düzeyi, ruh ve beden sağlığı ile ekonomik durum gibi pek çok faktörden etkilenmektedir (Becker vd., 2014:15).

Öğretmenlerin duygusal emeklerinin öğrencilerin akademik performansında ne derece etkili olduğu önemli bir konudur. Bu konuyu ele alan çalışmamızın giriş bölümü dışında ikinci bölümünde duygusal emek kavramı ve yaklaşımları açıklanmaktadır. Üçüncü bölümde duygusal emek ile akademik başarı arasındaki ilişki anlatılırken, konuyla ilgili yapılan çalışmalara yer verilmiştir. Dördüncü bölümde ise özel okul öğretmenlerinin duygusal emeklerinin öğrencilerin akademik performansı üzerine etkilerini araştıran uygulama çalışmasına gidilmiştir. Çalışmanın uygulama bölümünde araştırmanın amaç, önem, veri, analiz ve bulgularına yer verilmiştir.

Çalışmamızın son bölümünde ise araştırmanın bulguları değerlendirilmiş ve öneriler sunulmuştur.



İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE TEORİK ÇERÇEVE

2.1. Duygusal Emek Kavramı

Emek kavramı sözlükte; “Bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü.” olarak ifade edilmiştir (TDK Türkçe Sözlük). Ancak emeği sadece zihinsel ve fiziksel bir süreç olarak görmek; emeğin duygu boyutlarını göz ardı etmek anlamına gelecektir. Emek, duygulara da hitap eden önemli bir kavramdır. Nitekim emeğin duygusallıktan ayırt etmek, emek analizinin zorlaştırılmasına neden olacaktır.

Günümüzde duyguların ya da duygu gösterimlerinin meydana gelmesi, örgütlere önemli derecede fayda sağlayan faktörler olarak ifade edilmektedir. Çünkü hizmet alıcıların kurumsallaşan örgütlerden aldığı hizmetin kalitesi, çalışanların sunumu ve başarısı, müşterilerin memnuniyetiyle doğru orantılıdır. (Begenirbaş ve Meydan, 2012:165). Dolayısıyla duygu yönetimi ya da duygu işçiliği olarak tarif edilen duygusal emek kavramının ortaya çıkması da günümüz örgütlerinin bu bakış açısından oluşmaktadır (Çukur, 2009:561).

Duygusal emek kavramı teorik olarak (emotional labor), ilk kez Arlie Russell Hochschild (1983) tarafından ortaya atılmıştır. Hochschild (1983) duygusal emeği; iş ortamı sebebiyle ortaya çıkan duygusal durumların çalışanlar tarafından jest ve mimiklerle yansıtılması olarak tarif etmiştir. Duygusal emek, çalışanların hizmet alıcılarla iletişim kurarken duygularını yönetmek için gösterdikleri çaba olarak ifade edilebilir (Hochschild, 1983:122).

Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeği, uygun duyguları sunma çabası olarak ifade etmiştir. Çalışanlar tarafından sergilenen davranışların duygusal emek içermesi için bazı prensipleri içermesi gerekir. Bundan dolayı çalışanların her davranışı duygusal emek içerir demek mümkün değildir. Çünkü birlikte yaşama kültürüyle bireyler, sosyal ilişkiler kurarken belli kurallara uymak zorundadır. Bu kapsamda duygusal emek, örgütün beklediği ilişki kurallarının ifade edilmesi için gerekli olan, kontrollü, amaçlı ve planlı çabalar olarak karşımıza çıkmaktadır (Morris ve Feldman, 1996:95; Brotheridge ve Lee, 2003:124; Payne, 2006:15).

Duygusal emek; memur-vatandaş, çalışan-müşteri arasındaki etkileşimleri kurmaya yarayan önemli bir araç olarak dikkate alınmaktadır (Özmete, 2011:5). Duygusal emek, duygusal yönetim becerisi ile birlikte duygusal yükümlülük de gerektirir.

Duyguların olması gerektiği gibi düzenlenmesi, davranışların belli kurallara uygun olarak sergilenmesi ile söz konusu olabilmektedir. Kuralsız, tesadüfi ve hedefsiz duygusal durumlar, kurumların örgütsel amaçlarına hizmet etmediği için duygusal emek çerçevesinde bu duygu durumları dikkate alınmamaktadır. Duygusal emek, alınan herhangi bir hizmetten sağlanan memnuniyeti artırmak için çalışandan sergilemesi beklenen davranış gereklilikleridir. Gösterim kuralları ve duygu kuralları kavramları hangi davranışın nasıl gösterileceğinin tarif edilmesiyle ortaya çıkarılmıştır (Savaş, 2012:45). Gösterim kuralları, bir izlenim değeri taşıyan davranışlarla meydana gelmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993:78). Duygu kuralları ise gelişen olaylar karşısında hangi duygunun gösterileceğini belirlemeye yarar. Herhangi bir örgüt içinde hangi davranışların sergileneceği gösterim kurallarıyla belirlenirken, davranışların ne zaman ve nasıl sergileneceği ise duygu kurallarıyla ortaya çıkar. Bundan dolayı gösterim kuralları ile duygusal emeğin bir nevi pusulası tarif edilirken, duygu kuralları ise duygusal emeğin kullanma talimatı olarak görülür (Hochschild, 1990:56).

Her meslekte aynı duygularla karşılaşılması beklenmez, duygusal emek meslek gruplarına göre değişebilmektedir. Duygusal emek gösterimi farklı şekillerde yumuşak ya da sert bir şekilde yansıtılabilir ve bunun yanında etkileşimde bulunulan kişinin kendisini iyi veya kötü hissetmesi beklenir. Yapılan işin gereği ve muhatap oldukları insanlardan dolayı duygusal emeğin yumuşak sergilenmesine yönelik müşteri temsilcileri, gişe memurları, muavinler veya öğretmenler örnek gösterilebilir. Duygusal emeğin sert sergilenmesine de hapisane görevlileri, polis ve hakimler örnek verilebilir. (Basım ve Begenirbaş, 2012:95).

Duygu yönetimi, bireylerin davranışlarına karşı gösterilen uygun duygu durumu ve bu duygunun ifade şekline yönelik sosyal ve kültürel değerlerden etkilenen kişilerin veya kurumların eylemleri olarak ifade edilmektedir. Bireylerin özel hayatında davranışlarını şekillendiren duygular, duygu yönetimi olarak kavramsallaştırılmıştır. Duygusal emeği duygu yönetiminden ayıran ise kamusal alan kavramıdır. Duygu yönetiminin kamusal alana geçmesiyle duygusal emek meydana gelmektedir. Nitekim duygusal emek, bir bireyin öteki bir birey üzerinde özel bir duygu yönetimi oluşturması için duyguların nasıl yönetildiğini ifade eder (Hochschild, 2003:120). Duygusal emek, günümüzde yaygınlaşan hizmet sektöründe artan talepler karşısında gösterilen duygular sebebiyle önemli bir konudur. Çünkü hizmet işlerinde çalışanlar

kendi duygularını yönetebilme becerilerine sahip olması gerekmektedir. Duygusal emek sürecini hizmet sektöründe çalışanlar kontrol edebilmelidir. Bundan dolayı, duygu yönetimi işin yapısı gereği duygusal emeğe dönüşmektedir (Wharton, 2009:135).

2.2. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek, bireylerin yaşadıkları olaylar karşısında sergiledikleri davranışlar üzerinden teorileşen bir kavramdır. Bu kavramın günümüze kadar gelişmesinde ve tanınmasında farklı yaklaşımlar tarafından ön plana çıkmıştır. Bu yaklaşımlar Hoschild Yaklaşımı, Morris ve Feldman Yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı ve Grandey Yaklaşımı olarak dört farklı şekilde bilinmektedir. Duygusal emek yaklaşımları üzerinden duygusal emeğin teorik oluşumlarına dört başlık şeklinde aşağıda yer verilmiştir.

2.2.1. Hoschild Yaklaşımı

Hochschild (1979) çalışmalarına en başta duygu çalışması kavramını ele alarak başlamış ve Delta Havayolları şirketinin çalışanları üzerinde araştırmalarda bulunmuştur. Hochschild (1983), “Yönetilen Kalp: Duyguların Ticarileşmesi (The Managed Heart: Commercialization of Emotions)”, isimli çalışmada duygusal emeği; duyguların yüz ve beden hâlleriyle başkaları tarafından gözlenebilecek tarzda sergilenmesi, olarak ifade etmektedir.

Duygusal emek bir çaba işidir. Çalışanların fiziksel ve zihinsel gayretlerinin yanında son derece zahmetli bu duygusal çabaları göstermesindeki sebep, etkileşimde bulunulan kimselerde olumlu bir izlenim bırakmaktır (Hochschild, 1983:122). Çünkü hizmet talep edenler duygularla etki altına alındığı takdirde verilecek olan hizmet, daha verimli şekilde sunulabilir. Örgütler ise sadece kendine hakim, duygularını kontrol edebilen, ne yaptığının farkında olan çalışanlar sayesinde başarımları mümkündür (Grandey, 2000:95).

Hizmet sektöründe kalıcı sonuçlar elde edilmek isteniyorsa duygusal emek vazgeçilmez bir unsurdur. (Özkaplan, 2009:17). İş hayatında çalışanların duyguları, iş hayatının önemli bir parçasıdır ve duygusal düzeyleri de kariyerlerini doğrudan

etkileyen çok önemli bir unsurdur (Smith ve Gray, 2001:233). Ancak duygusal emeğin çalışanların kişiliklerini her zaman olumlu etkilediği söylenemez, kişiliklerini olumsuz yönde etkileyen sonuçları da söz konusudur (Hochschild, 1983:123). Çalışanların belirli duyguları yansıtmaya çaba gösterirken birtakım duyguları gizlemesi, zamanla kendilerine yabancılaşmalarına ve haliyle doğal davranamamalarına neden olabilmektedir.

Örgütler, duygusal emeği gösteren davranışları düzenlemek için teşhir kuralları düzenlerler (Hochschild, 1983:123). Örgütler duygularının nasıl şekilleneceğini veya gizleneceğini çalışanlarına bu kurallarla açıklarlar (Diefendorff ve Richard, 2003:286). Bu kurallar çerçevesinde çalışanlar ise kendilerinden istenilen bu davranışları becerileri oranında sergilerler. Bir hakimin koruması gereken ciddiyeti, bir garsonun seviyeli tavırları, bir müşteri temsilcisinin telefonda göstermesi gereken ses tonu, bir gazetecinin gizlemesi gereken kişisel düşünceleri, teşhir kuralları ile iş görenlere aktarılır.

Çalışanların müşterilerle iyi ilişkiler kurması önemlidir. Kurulması beklenen ilişkiler sadece anlayışlı, uysal, geçimli müşteriler için değil; uyumsuz, kaba, aceleci kişiler için de geçerlidir (Salleh, 2015:14). Müşterilerle yakın ilişki içerisinde bulunduğu takdirde beklentilerinin anlaşılması ve taleplerinin karşılanması daha kolay sağlanabilir (Frenkel vd., 1998:975).

Çalışanların müşterilere karşı yukarıda bahsedilen seçilmiş davranışları iki yöntemle yansıttığı ifade edilmektedir (Hochschild, 1983:123). Bunlardan ilki yüzeysel davranış (surface acting) diğer ise derinlemesine davranış (deep acting) yöntemidir. Bu iki yöntemde duygusal emeğin dayanak noktasıdır (Hülshager ve Schewe, 2011:365). Bu davranış yöntemleri, çalışanları iş ortamlarındaki şartların meydana getirdiği algıların değişmesine neden olmaktadır (Grandey, 2000:98). İşverenlerin çalışanlardan talep ettiği duygusal emeğin sağlanması bu süreçlere bağlıdır.

Yüzeysel davranan bir çalışan hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi göstermesi durumu yüzeysel davranışı ortaya koyar. Yüzeysel davranış gösteren çalışanların duygusal uyumsuzluğu müşterilerle etkileşim süresince devam eder (Scherer, 1997:909). Bu davranışlar içten olmayan ancak örgütsel amaçlara ulaşma amacı taşıyan faaliyetleri kapsar. Derinlemesine davranış, bireyin duygularını davranışlarıyla aynı duruma getirmesiyle ifade edilir. Derinlemesine davranan kişiler ise duygularını

ayarlamaya çaba gösterirler (Ashforth ve Humphrey, 1993:90). Derinlemesine davranışlar da yüzeyselde olduğu gibi örgütsel amaçlara hizmet eder ancak daha içten bir davranış söz konusudur. Bunun yanında derinlemesine davranışların faydası yüzeysel davranışa göre daha yüksektir Bu davranış türleri aşağıda başlıklar halinde açıklanmaktadır.

2.2.1.1. Yüzeysel Davranış

Her çalışan duygularını kullanırken bir miktar oyunculuk davranışı ortaya koyar. Başka bir deyişle her çalışan, hislerinin dış görünüşü üzerindeki etkilerini kontrol etmeye çalışır (Hochschild, 1983:122). Yüzeysel davranış, yüz ifadelerinin ve söylemlerin düzenlenmesi işidir (Beal vd., 2006:1055). Başka bir tanıma göre yüzeysel davranış, yüz ifadeleri ve vücut dili kullanılarak anlatılmak istenenlerin içinde bulunulan duruma uygun hâle getirilmesidir (Chu, 2002:89). Ortaya çıkışı örgütsel taleplere dayanmaktadır.

Yüzeysel davranışlar ortaya konurken duygular değiştirilmez; fakat sergilenen tavırlarda düzenlemeye gidilir. Yüzeysel davranış, kurumsal ve mesleki gösterim kuralları gereği maskelenerek sunulan duygu durumlarından ibarettir (Brotheridge ve Grandey, 2002:19). Bir süpermarkette çalışan kasiyerin ilgisizlikten ve ürün kalitesinden şikâyet eden müşterisinin söylediklerini, görevi gereği onaylıyormuş gibi davranması veya konuşması yüzeysel davranışa basit bir örnek olarak verilebilir.

Yüzeysel davranışlar şiddetli, belirgin etkilenmeler içermez. Ayrıca yüzeysel davranışlar kalıcı etkilere sahip değildir (Hochschild, 1983:129). Örneğin bir kasiyer; ödeme işlemi sırasında kredi kartıyla alâkalı bir sorun yaşayan müşterisi hakkında bu durumun kendisini ilgilendirmedigini, müşterisinin sorunu olduğunu düşündüğünde yüzeysel davranış göstermiş olur (Salleh, 2015:22). Böyle bir çalışan beden diliyle ve söylemleriyle hizmet alıcıyla aynı hissi yaşıyormuş gibi görünse de gerçekte o müşteriyle duygudaşlık yaşamamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993:91). Yüzeysel davranışların özümsemişlik seviyesi derinlemesine davranışlardan düşüktür (Yılmaz vd., 2015:80). Yani, yüzeysel davranışlar empatik olarak görülmezler veya başkalarının faydasını kendi faydası gibi görme durumu yoktur.

Yüzeysel davranışlar gösteren kişiler, etkileşimde buldukları bireylerden aldıkları tepkilere göre davranışlarını belirlerler. Yüzeysel davranışlarda bulunan kişiler,

yaşadıkları duyguyu değıştirmezler; ama ilgili duyguyu hissediyormuş gibi davranırlar. Bu bakımdan yüzeysel davranışlar, kişisel düşüncelerin gizlenmesi olarak gösterilen çabalar olarak da ifade edilmektedir (Başbuğ vd., 2010:265).

Yüzeysel davranan çalışanların iç sesleri, yaptıklarının doğru olmadığını söyler (Hochschild, 1983:132). Bu durum, sergilenenler davranışlarla hissedilen duygular arasında tutarsızlıklara sebep olur. Sunulan davranışın hissedilenlerle uyumlu olmaması ise işgörenlerin duygusal uyumsuzluğa sürüklenmelerine neden olur (Hochschild, 2003:76). Duygusal uyumsuzluk bireyleri doğal, otantik hallerinden uzaklaştırarak çelişkili bir duruşa sürükleyebilir (Ashforth ve Humphrey, 1993:92). Yüzeysel davranışlar çalışanların kendilerine yabancılaşmasına sebep olabilecek kadar ağır etkiler ortaya çıkarabilir (Kim, 2008:155). Örneğın sürekli yüzeysel davranışlar sergileyen bir hemşire; kendisini katı kalpli olmakla suçlayabilir, gündelik hayatta da karşılaştığı ciddi sorunları gerektiğinde hafife alabilir.

2.2.1.2. Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranış; duygudaşlık içeren, fiziksel durumlarla duygusal durumların koordine edilmeye çalışıldığı davranış türüdür. Derinlemesine davranış, duygusal emek çalışmalarının esas unsurudur (Kruml ve Geddes, 2000:15). Derinlemesine davranış, kişinin kendisine ya da başkalarına karşı takındığı tavırların özgün ve otantik olmasıdır (Fabianowska ve Hanlon, 2014:56). Derinlemesine davranış yöntemi kullanarak duygusal emek sarf edenler, etkin duygusal uyarılma ve zihinsel kurgulama süreçleri geçirirler (Hochschild, 1983:124).

Derinlemesine davranışlar gösteren çalışanlar, rolüyle bütünleşmiş film yıldızları gibidir (Rupp vd., 2008:975). Böyle bireyler, yapay duygusal gösterimler ve bastırmalara girişmeyip kişisel özelliklerini organizasyonların amacına hizmet edecek şekilde kullanırlar (Kart, 2013:218).

Derinlemesine davranışlar yüzeysel davranışlar gibi dışsal etkilere bağılı kalınarak düzenlenmezler. Tam tersine çalışanların duygudaşlık ettiği deneyimler karşısında ortaya konulurlar (Humphrey vd., 2008:167). Derinlemesine davranış deneyimleri yaşayan çalışanlar, hislerini davranışlarıyla bütünleşik ve kendilerine ait bulurlar

(Hochschild, 1983). Bu yüzden de derinlemesine davranışlarda yüzeysel davranışlar kadar tahrip edici etkiler söz konusu değildir.

Derinlemesine davranışların yüzeysel davranışlardan en farklı yönü, duyguların gösterimlerle uyumlu olmasıdır. Derinlemesine davranışlar, bireyler tarafından duyguları bastırma-uyandırma veya hayal gücünü kullanma yöntemleriyle ortaya konur (Ashforth ve Humphrey, 1993:99; Chu, 2002:95).

Bilişsel değişiklikleri içeren bakış açılarıyla derinlemesine davranışlar sergilenir. Bu yüzden derinlemesine davranışlar, çalışanların içten davranmalarını sağlar. Yani derinlemesine davranışlar, samimi duygusal gösterimlerle sonuçlanır. Final sınavı için gece uykusuz kalan öğrencinin sınava geç gelmesini anlayışla karşılayan bir öğretim üyesinin veya hastalığı sebebiyle ağrısı olan bir yaşlı bireyin halini anlamaya çalışan bir bakıcının durumu, derinlemesine davranışlar gösteren bireylerin hâllerine örnek verilebilir (Hülshager ve Schewe, 2011:367).

Yukarda belirtilen her iki davranış türü de farklı anlamlar taşıyabilirler de bir çabayı, bir rolü, bir sunuşu belirtmektedir. Dolayısıyla yüzeysel ve derinlemesine davranışların olumlu ve olumsuz sahnelemeler için kullanıldığı unutulmamalıdır. Fakat yüzeysel davranışlar gösterenlerin kendilerini daha bitik ve yorgun; derinlemesine davranışlar sergileyenlerin ise daha başarılı ve dinç bulduğunun altı çizilmelidir (Brotheridge ve Grandey, 2002:18-22). Çünkü yüzeysel davranışların doğasında taklitçilik vardır. Bu sebeple yüzeysel davranışlarda bulunan zıtlıklar ve aykırılıklar çalışanları, müşterileri istismar ettikleri hissine sürükleyebilir. Bu durum da çalışanları özsaygı kaybına ve işten uzaklaşmaya itebilir (Ashforth ve Humphrey, 1993:99).

Duygusal emek göstermeyi gerektiren çalışmaların üç özelliği vardır. Bu özelliklerden ilki sosyal etkileşimlerin yüz yüze veya sesli olarak gerçekleştirilmesi, ikincisi çalışanların hizmet sağlananlara bir duygusal durumu yansıtması (örneğin minnet, iyilik vb.) ve sonuncusu da eğitim ve denetim yoluyla çalışanların duygusal tepkilerinin düzenlenmesidir (Hochschild, 1983:120). Ayrıca duygusal emek gerektiren meslekler altı grupta toplanmıştır (Ünler Öz, 2007:55-76):

- Serbest meslek sahipleri (doktorlar, avukatlar),
- İşletmeciler ve yöneticiler,
- Satış temsilcileri,
- Memurlar (büro çalışanları),

- Ev içinde çalışan özel hizmetliler (dadılar, hasta bakıcılar),
- Ev dışında çalışan özel hizmetliler (garsonlar, komiler).

Hochschild (1983) bahsi geçen grupların dışında kalan meslek erbaplarının duygusal emek kullanmaya ihtiyaç duymadıklarını ileri sürmüştür. Bu yaklaşımdan hareketle de meslekleri duygusal emek gerektiren ve gerektirmeyen diye iki gruba ayırmıştır.

Yaklaşım hakkında her işin gerektirdiği duygusal emek seviyesinin aynı olmadığı, mesleklerin de alt sınıflamalara ihtiyacı olduğu eleştirileri yapılmıştır (Gosserand, 2003:89). Yazar ise ilgili eleştirilere; çalışmasının sadece bir başlangıç olduğunu söyleyerek cevap vermiştir (Grandey, 1999:102).

2.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emek kavramına tutumlar, yaklaşımlar, edimler ve davranış kültürleri temelinde yaklaşmışlardır. İnsan davranışı üzerindeki intibanın yönlendirilmesi olan duygusal emek, kişinin çalışma esnasındaki ruhsal durumundan bağımsız olarak değerlendirilmekte ve işverenlerin beklentilerini açıklamaktadır (Rupp ve Spencer, 2006:974). Bu bağlamda beklentinin dışında kalmak genel anlamda örgütsel amaçlara uzak kalmak ve başarısızlıkla eşdeğerdir.

Ashforth ve Humphrey duygusal emeğe eylem odaklı yaklaşırken, Hochschild (1983) duygusal odaklar çerçevesinde incelemiştir. Her iki görüşe göre, önemli olan duygusal çıktı ve performans arasındaki doğrusal ilişkinin varlığıdır. Aynı zamanda hizmet sağlanan kişilerin izlenimleri önem kazanmaktadır. Duygu odaklılık çerçevesinde neden-sonuç ilişkisinden varlığından ziyade, örgüt beklentileri ve davranışlar arasındaki nedenselliğin daha önemli olduğu sonucuna varılmaktadır (Oral ve Köse, 2011:466). Ashforth ve Humphrey'in duygusal emek çalışmalarında ön planda tuttıkları bir diğer odak noktası sosyal kimlik kavramıdır. Buna göre sosyal kimlik, kişinin yaptığı meslek gereklilikleri zamanla karakterle özdeşleşebilmekte ve alışkanlık haline almaktadır.

Bunu bir örnekle izah etmek gerekirse, işinin gereklilikleri bir yaşam biçimi olan meslek sahibi kişi duygusal emek zorunluluğunun negatif yanlarından etkilenmemektedir. Bu durum kendi karakter özelliklerini işine yansıtanlar için daha

olumlu bir süreç olarak nitelendirilmektedir. Bununla birlikte meslek gerekliliği ile iş gereklilikleri arasındaki duygusal boşlukta sıkışanlar iş hayatında başarısız olmaya daha meyilli olabilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993:104).

Hochschild duygusal emeğin boyutlarına dair yüzeysel ve derinlemesine davranışlar olduğunu ifade etmektedir. Ashforth ve Humphrey ise, davranış halkasına samimi davranış boyutunu eklemiştir. Onlara göre samimi davranış, içselleştirilen refleksleri ve doğal çabaları temsil etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993:105).

2.2.2.1. Gösterim Kuralları

İşin yapılmasına yönelik gösterim kuralları genellikle işverenler tarafından proaktif bir şekilde tasarlanmaktadır. Kuralları belirleyen kurumsal yapı, hangi aşamada nasıl davranış sergilenmesi gerektiğini temsiliyet bağlamında belirlemektedir. Kurallar çerçevesinde çalışanların tanımlanan rollere göre hareket etmesi beklenmektedir (Ashforth ve Tomiuk, 2000:185-190). Aynı zamanda gösterim kuralları iş ortamında en uygun davranış kalıplarını tespit etmeye yönelik bir girişimdir. Bu kapsama dahil edilen tavırlar genellikle uygun ve doğru, dahil edilmeyenler tavırlar ise uygunsuz ve yanlış olarak tanımlanmaktadır (Goldberg ve Grandey, 2007:305).

Duygusal emek, en temel duyguların yönetim sürecidir. Kurallar ve duyguların kontrol edilmesi için geliştirilen bir rehber niteliğindedir. Kişiler açısından davranışları şekillendiren sosyal normlar hizmet sunumuna da doğrudan etki etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993:104). Örgütsel bir yapı içerisindeki çalışanların kural odaklı sergilediği performans kalite bir hizmet sunumuna işaret etmektedir. Bu sayede kurallar ile başlayan süreç nitelik, kalite ve verimlilik ile sonuçlanmaktadır (Lazanyi, 2010:72).

İşverenler tarafından tasarlanan gösterim kuralları ülke, millet ya da işletmeler çerçevesinde değişkenler arz etmektedir. Bununla birlikte sosyal yapıların kendiliğinden oluşan kurallarının da etkisi azımsanmamaktadır. Örneğin McDonald's, Moskova'da ilk şubelerini açtığında gösterim kurallarını beraberinde getirmiş ve müşterilere karşı gülümsenmesini talep etmiştir. Oysa Sovyet Rusya'da bu yönde

gelişen bir sosyal norm olmadığı için farklı bir algı uyandırmıştır (Ashforth ve Humphrey, 1993:105).

Gösterim kurallarının kazandırılma yolları da örgütsel yapılar tarafından farklı şekillerde uygulanabilmektedir. Örneğin Walt Disney, daha çok düzenli eğitim, kitapçık ya da duyuru panoları gibi bilişsel ve duyuşsal süreçleri benimsemiştir (Morris ve Feldman, 1996:989). Bununla birlikte gösterim kurallarının kazanımına yönelik bilinen üç yöntem söz konusudur. Bunlardan ilki en başta işe alım sürecinde örgüt kurallarının beyan edilerek adaya uyma noktasında sorulmasıdır. Kişiler olumlu beyanda bulduklarında kendilerinden beklenen rol ve davranışlar için öğrenme çabası içine gireceklerdir. Bir diğer yöntem alıştırma eğitimleridir. İş başlangıç noktasında uygulanan oryantasyon eğitimleri genellikle bu amaca hizmet etmektedir. Son olarak iş yaşamında davranışların ödül ve ceza sistemine göre değerlendirilmesidir (Gosserand, 2003:45).

Duygusal davranış kuralları üç grupta toplanmaktadır. Birleştirici kurallar, ayırt edici kurallar ve bastırıcı kurallardır (Grandey, 2000:103; Ünler Öz, 2007:67). Birleştirici kurallar, genelde müşteriyle yüz yüze yoğun iletişim yaşanan iş akışlarında görülmektedir. Daha çok olumlu duyguların sergilenmesi ve olumsuz duygulardan kaçınmak için uygulanmakta, yardımseverlik, sempatiklik ve mutluluk gibi hisleri içermektedir. Ayırt edici kurallar, emniyet çalışanları ve özel korumalık yapanlar tarafından uygulanmaktadır. Genelde korku ve öfke duygularının farklı şekillerde gösterimini temsil etmektedir (Hochschild, 1979). Bastırıcı kurallar, işi gereği tarafsız olması gerekenler tarafından kullanılmaktadır. Hakimler ve terapistler bu kurallar sayesinde mesleğini icra edebilmektedir ve maskeleyici kurallar olarak da bilinmektedir.

2.2.2.2. Samimi Davranış (Genuine Emotion)

İşgörenler çalışma süreci içerisinde farklı derinliklerde duygusal emek sergileyebilmektedir (Hochschild, 1983:134). Bu bazen sığ bir davranış bazen de oldukça derinlikli olabilmekte ve kişilerin bu yöndeki çabalarını içermektedir. Sığ davranışlar hissizlik ya da tepkisizlik olarak değerlendirilmemekle birlikte basit davranışlardır. Derinlemesine olan davranışlar içselleştirilmiş samimiyeti yansıtan ve yapmacık davranışlardan uzak bir yapıdadır. Örgütsel bir yapının amaçları

doğrultusunda organize edilen bazı davranışlar çalışanlar tarafından zamanla çaba göstermeksizin uygulanır hale gelebilmektedir. Bu bazen beklenen davranışın ve etkileşimin halihazırda yaşanıyor olmasıyla da açıklanabilmektedir. Bu durum hissedilen duyguların davranışa dönüşmesini ifade etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993:108).

Alışkanlık haline gelen bir davranış türü, hissedilen duyguların içtenlikle yansıtılması ve bunun için herhangi ekstra bir çaba gerekmemesi samimi davranış olarak tanımlanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993:109). Müşteriye karşı farklı bir role bürünme ihtiyacı duyulmadan duyguların olduğu gibi dışa vurumudur. Örneğin, bir psikoloğun randevusuna gelmeyen hastasını arayıp sorması samimi bir davranış örneğidir (Lazanyi, 2010:72).

Günümüzde samimi davranış türünün giderek önem kazandığı görülmektedir. Müşteri memnuniyeti odaklı hareket eden ve kurumsallığı ciddiye alan örgütsel yapılar çalışanların duygusal enerjilerinden de yararlanma yolunu tercih etmektedir. Öte yandan Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı için yapılan en temel eleştiri gerek yüzeysel, gerek derinlemesine gerekse de samimi davranışının nasıl ölçüleceğine dair net bir tavır ortaya koymamalarıdır. Bu nedenle yaklaşım, saha çalışması olmaması yönüyle eleştirilmektedir (Ünler Öz, 2007:42).

2.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Örgütler tarafından kullanılması istenen ve bireyler arası ilişkilerde dikkate alınan duygusal emek kavramı; gayret, planlama ve kontrol olarak ifade edilmektedir (Morris ve Feldman, 1996:989). Bu yaklaşımın önemli özelliklerinden bir tanesi gösterim kurallarını takip etmek, diğer bir deyişle davranış odaklılıktır. Çünkü örgütler çalışanlardan, belirli kuralların takip edilmesini müşteri ilişkileri için beklerler. Bu çerçevede bilim insanları, duygusal emeği bireysel ve örgütsel olmak üzere iki kısımda incelemişler ve bu alana farklı bir bakış açısı getirmişlerdir (Ünler Öz, 2007:55).

Duygusal emeğin gözlemlenebilir bir emek türü olması sebebiyle Morris ve Feldman (1996) tarafından etkileşimler üzerinde odaklanılmıştır. Etkileşimler neticesinde duygusal tecrübeler ve gözlemlenmeler; yapılandırma, dışsal yönlendirme ve

bastırmalar çabası barındırır (Morris ve Feldman, 1996:988). Çaba, duygusal emeğin bir ögesi olması bakımından, bu yaklaşımda kritik bir kavram olarak ön plana çıkmaktadır. Çünkü gerek yüzeysel olsun gerek de derinlemesine olsun her duygusal emek davranışının içinde bir çaba söz konusudur. Bundan dolayı duygular ve duygusal emek düzeyi farklılıklar gösterebilir. Çalışanın içinde bulunduğu duruma göre bu farklılıklar meydana gelebilir. Morris ve Feldman Yaklaşımı ile Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı'nı ayıran en önemli nokta burasıdır (Ünler Öz, 2007:59).

Duygusal emeği inceleyen bilim insanları, duygusal emeği dört boyuta ayırmışlardır. Bu boyutlar şöyle sıralanmaktadır: Etkileşimin sıklığı, gösterim kurallarına riayet, sunulması gereken duyguların çeşitliliği ve duygusal çelişki (Morris ve Feldman, 1996:989). Duygusal emeğin bu dört boyutu aşağıda başlıklar halinde verilmiştir.

2.2.3.1. Etkileşim Sıklığı

Etkileşim sıklığı, çalışanların müşterilerle ilişkiye geçme durumunu ifade etmektedir. Müşterilerle etkileşim duygusal emek bağlamında kısa ve uzun süreli olarak farklılık göstermektedir. Kısa süreli etkileşimlerde çalışanların duygusal emeği zayıf olurken uzun süreli etkileşimlerde çalışanların duygusal emeği daha güçlüdür. Bunun nedeni uzun zaman alan ve dikkat gerektiren her sektör veya işin, daha fazla duygusal emek harcanması ile açıklanmaktadır. Örneğin herhangi bir tezgahların sunması gereken duygusal emeğin, eğitimcinin sunması gereken duygusal emekten daha az olduğunu söylemek mümkündür. Öğretmenin hizmet alıcısı olan öğrenci ile girdiği etkileşim süresinin ve adedinin daha fazla olması, daha fazla gösterim kuralıyla karşı karşıya kalacağını göstermektedir (Morris ve Feldman, 1996:992).

2.2.3.2. Gösterim Kurallarına Riayet

Duygusal emeğin ikinci boyutu olan gösterim kurallarına riayet, işin gerektirdiği kuralları gösterme konusundaki dikkat düzeyidir. Gösterim kurallarına riayete ne kadar dikkat edilirse, hizmet işinin çalışanlardan talep edeceği psikolojik enerji ve fiziksel çaba o kadar artar ve bu nedenle duygusal emek de artar. Gösterim kurallarına

riayet hem duygusal gösterimin süresi hem de duygusal göstergenin yoğunluğu olmak üzere iki şekilde incelenmektedir. Bireylerin davranış süresi uzadıkça duygusal emek ve bununla birlikte gösterim kuralı da artış göstermektedir. Örneğin çağrı merkezi çalışanlarının müşterilerle kısa süreli görüşmeler yapması, uzun süreli etkileşim gerektiren mesleklere göre daha az gösterim kuralı sergilenmesine yol açmaktadır. Dolayısıyla bu durumda çağrı merkez çalışanlarının uzun süreli etkileşimde bulunan çalışanlara göre daha az duygusal emek harcadığını ortaya koymaktadır (Köksel, 2009:78).

Duygusal yoğunluk, bir duygunun ne kadar güçlü veya hangi büyüklükte yaşandığı anlamına gelir. Memnuniyet ve kalitenin olduğu yerlerde kurallara uyma eğilimi daha yüksektir. Bu çerçevede duygusal yoğunluğu fazla olan işler, çalışanların çokça duygusal emek sarf ettiği işlerdir. Çalışanların sergilediği davranışlar, duygusal yoğunluklarıyla ilgilidir. Bundan dolayı gösterim kurallarına riayet eden çalışanlar, görevlerini icra ederken, bireylerle girdikleri sosyal ilişkilerden ötürü psikolojik ve bilişsel düzenlemelerin kolaylıkla üstesinden gelebilirler. Çünkü çalışanın göstermiş olduğu duygusal emeğin gücü, gösterim kurallarına edilen riayet kadardır (Ünler Öz, 2007:59).

2.2.3.3. Sunulması Gereken Duyguların Çeşitliliği

Sunulması gereken duyguların çeşitliliği, hizmet alıcılara sunulan duyguların zenginliği olarak ifade edilmektedir. İşi yapan kişinin veya çalışanın bulunduğu meslek gereği sergilemesi gereken çeşitli duyguların miktarı ne kadar çoksa bir o kadar da duygusal emek sarf etmek durumunda kalacaktır. Yani hizmet alıcılara yönelik duygu çeşitliliği arttıkça, iş görenlerin hisleri üzerindeki kontrollülük ve sergilenen duygusal emek miktarı artış göstermektedir (Morris ve Feldman, 1996:993). Örneğin bir doktorun ağır hastasının ölüm haberini yakınlarına vermesi durumunda, doktorun soğuk kanlı olması onun duygusal emek miktarını arttırır. Ya da bir kaza anında trafik polisinin kazayla ilgili ölüm haberini, ölen şahsın yakınlarına vermesi, polisin duygusal emek miktarını arttırır. Haliyle duygusal çeşitliliğin fazla olduğu bu tür meslekler ve hayatlar duygusal emeğin de yüksek olduğu alanlardır (Güngör, 2009:123).

2.2.3.4. Duygusal Çelişki

Duygular, yaşanan olaylara göre şekil alabilirler. Bundan dolayı işi gereği belirli duyguları yansıtan çalışanlar, çok farklı ruh hallerine bürünebilirler. İşte bu durum duygusal çelişki kavramını ortaya koyar. Hochschild (1983:90)'e göre Duygusal çelişki, rol yapma ile hissetme arasındaki farkın ortaya çıkması olarak ifade edilmektedir. Morris ve Feldman (1996:991) de duygusal çelişkiyi, gerçekte hissedilen duygular ile olması gereken duygular arasındaki tutarsızlık olarak tanımlar. Örneğin bir pazarlamacının kalitesini düşük bildiği bir malı sanki yükselmiş gibi sunması ve satış yaparken bulunduğu duygusal emek ile sattıktan sonra vicdanen rahatsız bir ruh haline büründüğü duygusal emek arasında bir çelişki söz konusudur.

Duygusal çelişkiyi Middleton (1989) da diğer yazarlara benzer olarak tanımlayarak duygusal çelişkiyi “çalışanların içinde bulunduğu duygusal hâl ile kurumların bekledikleri duygular arasındaki uyumsuzluk” olarak ifade etmiştir. Bu tanımdaki uyumsuzluk yükseldikçe sarf edilen duygusal emek de yükselecektir. Duygusal çelişki durumunda hizmet alıcılardan alınan olumlu tepkiler çalışanları daha istekli hale getirirken olumsuz tepkiler de çalışanların gerçek duygularını maskeleyemelerine, gizlemelerine yol açar. Gizlenen, çalışanla örtüşmeyen duygular ise daha fazla duygusal emek harcamaya neden olur (Wharton, 1999:164).

Çalışanların yüzeysel davranışlarda bulunma sıklığının artması, daha fazla duygusal çelişki sıklığının ortaya çıkmasını sağlar. Bu nedenden ötürü duygusal çelişki, yüzeysel davranışmış gibi görülebilir. Fakat bu kavramlar birbirlerinden çok farklıdır. Duygusal çelişki yaşayan iş görenler, yüzeysel davranış gösteren iş görenlere göre stresli olmaya daha da eğilimlidirler. Bu sebeple duygusal çelişki yaşayan iş görenler; mide yanması ya da ağrması, baş ağrısı, şeker ya da tansiyon gibi sağlık problemleriyle karşı karşıya kalabilirler (Kim, 2008:154).

Bilim insanlarının duygusal emek yaklaşımı, duygusal emek boyutlarını etkileyen öncüller içerir. Bu öncüller davranış kurallarının açıklığı, denetim derecesi, cinsiyet, görev rutinliği, hizmet alanın gücü, görev çeşitliliği, yüz yüze iletişim, özerklik ve duygulanım olarak sıralanmaktadır. Bu öncüller aşağıda başlıklar halinde açıklanmaktadır.

a. Davranış Kurallarının Açıklığı: Davranış kurallarının çalışanlara ne kadar anlaşılır ve belirgin bir şekilde anlatıldığını ifade eder. Davranış kuralları çalışanlara açık ve

anlaşılır bir şekilde anlatılır ve çalışanlar da doğru anlarsa, çalışanlar da bu kurallara göre faaliyetlerini şekillendirirler. Anlaşılması güç, kapalı ve karmaşık davranış kuralları işverenlerin veya kurumların çalışanlardan elde edeceği faydayı azaltır (Ünler Öz, 2007:76).

b. Denetim Derecesi: Denetim derecesi, işverenlerin veya yöneticilerin, çalışanların duygusal emek davranışları üzerindeki kontrol sıklığı olarak ifade edilir. Duygusal emek gösterimindeki sıklıkla denetim derecesi arasında pozitif bir ilişki vardır (Morris ve Feldman, 1996:982). Denetim derecesi, çalışanların yapmış olduğu faaliyetlerin takibini de kolaylaştırmaktadır.

c. Cinsiyet: Duygusal emek kadın ve erkeklerde farklılıklar gösterir. Erkeklerin duygusal emek düzeyleri ile kadınların duygusal emek düzeyleri aynı değildir. Örneğin aile yaşamında kadınlarda duygusal emek gerektiren işler daha çok görülür. İş hayatında da kadınlar duygusal davranmakla itham edilirler. Nitekim duygusal kararlarda kadınların erkeklere nazaran daha başarılı olduğu söylenmektedir. Bu yüzden de kadınlar, erkeklere göre daha fazla duygusal emek miktarına sahiptirler. Erkekler ve kadınların olumlu ve olumsuz davranışları yönetme becerisi aynı düzeydedir. Kadınların bazı davranışları gizleme eğilimi ise erkeklere göre daha yüksek olarak ifade edilmektedir (Türkay vd., 2011:210).

ç. Görev Rutinliği: Görev rutinliği; yapılan işin tekrar edilme derecesi veya belirli sıklıklarla aynı basamakları içermesi anlamına gelmektedir. İş ortamlarında sürekli aynı senaryoların tekrarlanması davranışların sabitlenmesi ve alışıldık hale gelmesine neden olur. Bu alışıldık hayatlar, duygusal kontrolün artmasını ve ele alınmasını kolaylaştırır. Bu sebeple duygusal emeğin gösterilmesindeki sıklık ile görev rutinliği doğru orantılı olarak ifade edilir (Morris ve Feldman, 1996:989).

d. Hizmet Alanının Gücü: Hizmet alanının gücü; hizmet alıcılarının oluşturduğu sosyal statü alanlarının genişliği olarak tanımlanmaktadır. Çalışanlar, iletişimde buldukları hizmet alıcıların statüsüne göre duygusal emek davranışları sergileyebilir. Eğer hizmet alıcısı önemli bir statüye sahipse, ona gösterilen duygusal emek artış sağlayacaktır. Ancak çalışanların iletişimde buldukları kişiler yüksek bir sosyal statüye sahip değilse ortaya konan duygusal emek azalış gösterecektir (Morris ve Feldman, 1996:990). Örneğin bir mağaza çalışanının dışarda lüks arabasından inen bir müşteriye

gösterdiği duygusal emek ile yoldan geçen bir müşteriye gösterdiği duygusal emek farklılık gösterir.

e. Görev Çeşitliliği: Görev çeşitliliği, çalışanın işi yaparken ortaya koyduğu çeşitli yetenekleri ifade eder. İşin yapılma sırasında karşılaşılan koşullarının çeşitliliği nedeniyle çok farklı duyguların kullanımı görev çeşitliliğini açıklar. Örneğin oyunculuk veya psikologluk, çok farklı duygusal durumlar ve yetenekler gerektirdiğinden beceri çeşitliliği yüksek meslekler olarak ifade edilebilir. Görev çeşitliliğinin yüksek olduğu bu tür yaşantılarda veya mesleklerde duygusal emek gösterimi fazladır (Morris ve Feldman, 1996:991). Bir öğretmenin öğrenciye sevecen bir şekilde yaklaşım, dersini anlamasını sağlamaya çalışması ile öğrencinin velisine göstermiş olduğu ciddiyet hali, görev çeşitliliğine bir örnek olarak verilebilir.

f. Yüz Yüze İletişim: Çalışanlar, iletişim kurarken bazen sözsüz iletişimi tercih edebilirler. Bu durumda da duygusal emek söz konusudur ve çalışanların vücut dilleri ön plana çıkmaktadır. Yüz yüze iletişim, duygusal emek ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahiptir ve yüz yüze etkileşimlerin daha fazla duygusal emek gerektirdiğini söylemek mümkündür. Çünkü yüz yüze iletişim kurulurken, çalışanların daha fazla duygusal emek düzenlemesine gitmesi gerekmektedir (Morris ve Feldman, 1996:992).

g. Özerklik: Özerklik, çalışanın işini yaparken bağımsız olabilme, inisiyatif alabilme özelliğine sahip olmasını açıklayan bir kavramdır. Özerklik, iş memnuniyetleri açısından çalışanlar üzerinde çok etkilidir. Nitekim özerklik, duygusal emeği de etkileyen bir unsurdur ve duygusal emeği olumlu etkileme özelliğine sahiptir. İşverenler tarafından gösterim kurallarının oluşturulduğu iş ortamlarında; duygusal emeğin negatif etkilerine maruz kalan çalışanlar, düşük kaliteli ürünlerin veya hizmetlerin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Çalışanın her hareketinin bir yönetici tarafından belirlenmesi ve takip edilmesi, o çalışanın işinde verimsizleşmesine yol açabilir. İşverenin personeli zorla bir duygusal emeğe sürüklemesi, personelin duygu durumlarını etkileyebilir. Çalışma ortamının rahat, katı kuralları olmayan ve serbest olduğu bir yerde, çalışanların duygusal emekleri arasında bir çelişki söz konusu olmaz (Morris ve Feldman, 1996:992).

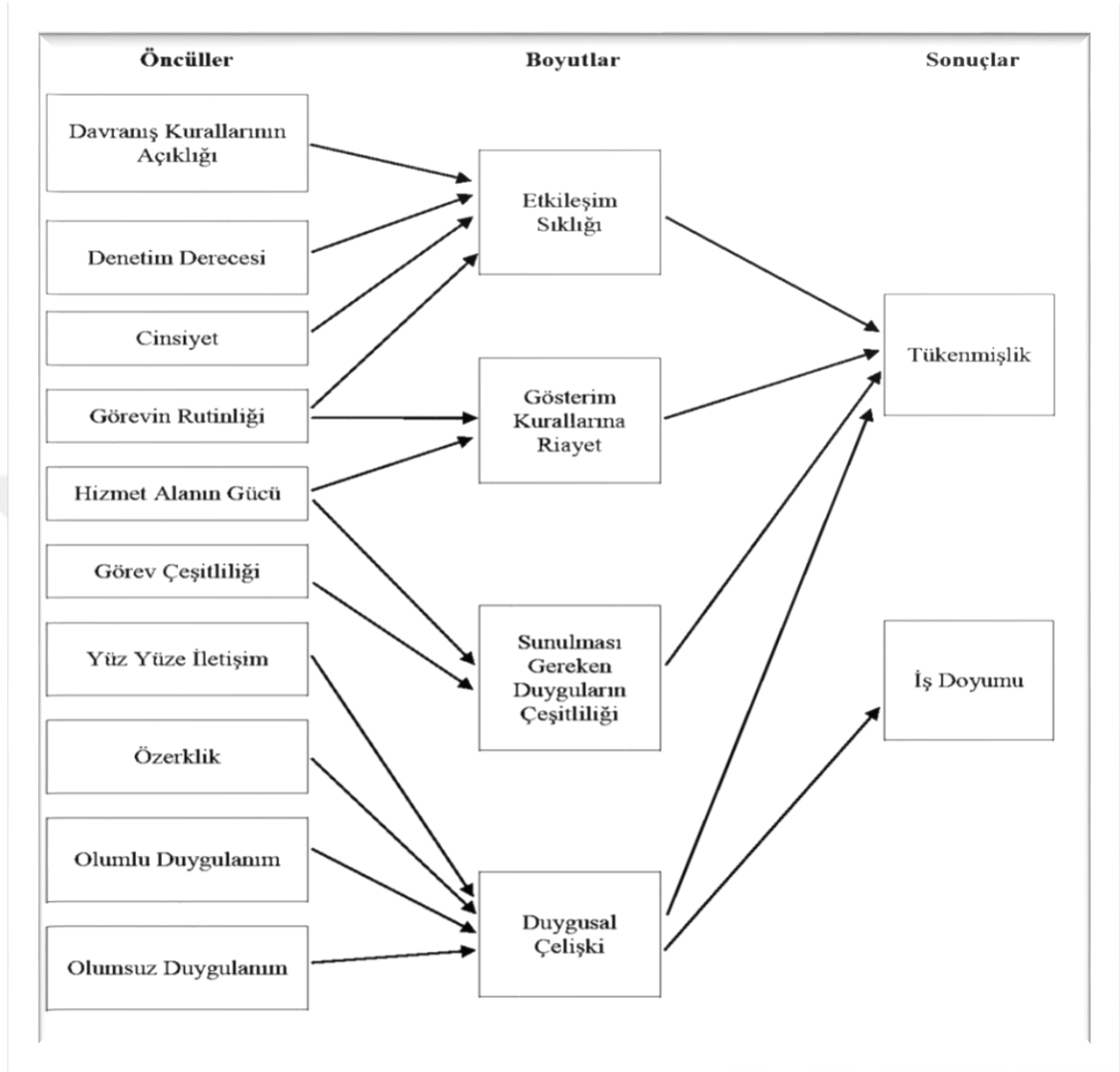
ğ. Duygulanım: Özel bir yolla ve belirli duygularla, kişiler ve nesnelere üzerinde olumlu ya da olumsuz ruh hâllerine sahip olma durumu duygulanım olarak ifade edilmektedir. Çalışanların iş ortamlarında meydana gelen bireysel arzular, olaylar ve eylemler

duygusal reaksiyonları ortaya çıkarabilir (Grandey, 2000:99). Yani duygulanım durumları, zamanla çalışanların işe yönelik bilişsel tutumlarını ve algılarını da etkileyebilme özelliğine sahiptir (Grandey vd., 2002:45). Duygulanım iki şekilde ifade edilir:

i. Olumlu Duygulanım: Olumlu duygulanım, çalışanların işleri hakkında pozitif düşünceye sahip olması olarak ifade edilir. Olumlu duygulanıma sahip olan çalışanlar uyarılmış, coşkulu ve zinde durumdadırlar. Olumlu duygulanım mesleğini övünç kaynağı olarak gören ve mesleğine seven çalışanların duygusal durumlarını ifade eder. Olumlu duygulanım çalışanların özel yaşantıları üzerinde de anlamlı ve olumlu bir etki meydana getirir (Grandey vd., 2002:45).

ii. Olumsuz Duygulanım: Olumsuz duygulanım, çalışanların işleri hakkında negatif düşünceye sahip olması olarak ifade edilir. Çalışanın işini sevmemesi, işi ile ilgili konuşmak istememesi ve başkalarına işini tavsiye etmemesi gibi durumlar olumsuz duygulanıma örnek olarak verilebilir. Duygulanımın duygusal çelişki üzerinde önemli etkileri söz konusudur. Olumsuz duygulanıma sahip olan bireylerin olumlu duygular göstermeye gayret etmesi, olumlu duygulanıma sahip olanların ise olumsuz duygular göstermeye çalışması duygusal çelişkiyi de yol açmaktadır. Suçluluk, kızgınlık, üzünlük ve hırçınlık sıkça meydana gelen olumsuz duygulanım hâllerine örnek olarak verilebilir (Morris ve Feldman, 1996:990).

Şekil 2.1: Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı (Morris ve Feldman, 1996)



Kaynak : (Mavi, 2015)

Morris ve Feldman (1996), duygusal emeğin boyutları ile ilgili yaptıkları tanımlamalar için ciddi eleştiriler almışlardır. Eleştirenlere göre, boyutların tanımları, duygusal emeği yeteri şekilde açıklayamamaktadır (Ünler Öz, 2007:54).

2.2.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey daha önceki yaklaşımları meta-analitik bir biçimde sentezleyerek yeni bir yaklaşım geliştirmiştir. Örgüt hedefleri doğrultusunda çalışmanın en temel dinamiklerinden biri olarak kabul gören duygusal emek, çalışanlar üzerinde

duyguların bastırılması ya da açığa çıkarılması noktasında bir yönlendirme yapmaktadır (Grandey, 2000:105).

Grandey daha önceki üç ana modelin bileşiminden yola çıkarak duygu düzenleme kavramını psikolojik yönle irtibatlı olarak ele almıştır. Bu anlamda duygu düzenleme, çalışanın nerde, ne şekilde davranması gerektiğine dair bir düzenleme içermektedir. Yaklaşım çerçevesinde yüzeysel ve derinlikli davranış, duygusal düzenleme üzerinden ilişkilendirilmiştir. Böylelikle duygusal emeğin anlam alanı genişletilmiştir (Ünler Öz, 2007:67; Oral ve Köse, 2011:465).

2.2.4.1. Duygu Düzenleme

Duygusal düzenleme kişilerin duygusal yönlerinin zamanlamasına ilişkindir. Bu yolla gösterim kuralları ve duygusal davranış yansıma arasında ahenk amaçlanmaktadır. Aynı zamanda duygusal reflekslerin yönlendirilmesine dair bir hazırlık sürecini ifade etmektedir (Gross, 1998:29; (Diefendorff ve Gosserand, 2003:285)

Diğer yandan duygusal emeğin daimî pozitif bir korelasyonu söz konusu değildir. Duygusal emek sürekli şirin görünmek anlamına da gelmemektedir. Bir belediye başkanının gülümsemesi ile bir polis memurunun gülümsemesi eşdeğer değildir. Her iki davranışın farklı anlamları söz konusu olabilmektedir (Chu, 2002:101). Duygusal düzenleme bir üretim sürecine benzetilebilir. Bu anlamda kişilerin dıştan gelen uyarıcıları dikkate alarak davranışsal bir intizama yönelik çabasıdır. Bununla birlikte duygusal düzenleme vücut dili, bakış, ses tonu ve giyimi kapsayacak şekilde geniş bir spektruma sahiptir (Ünler Öz, 2007:78; Chu, 2002:102).

Duygusal düzenleme iki aşamalı tasarlanmıştır. Bunlar öncül odaklı ve tepki odaklı düzenlemelerdir (Gross, 1998:33). Her iki türde var olan ortak yön duyguların daha önceki fikirler hakkında değerlendirme yapmasına olanak tanınmasıdır.

a. Öncül Odaklı Duygu Düzenleme: Bu düzenleme türü içinde bulunan şartların revize edilmesi ve algıların dönüştürülmesi için yapılmaktadır. Bu minvalde dört aşamalı bir seyir izlemektedir. Ortam seçme (situation selection), ortamı değiştirme (situation modification), dikkati farklı yöne verme (attention deployment) ve bilişsel değişim (cognitive change) (Grandey, 2000:100; Gross, 1998:34). Ortam seçme,

arzulanan durumların vaki olması ve arzu edilmeyen durumların gerçekleşmemesi için yapılan nesne ve mekân düzenlemesidir. Bu anlamda bir mağaza satış danışmanının dikkat seviyesine katkı sağlayan arkadaşlarıyla aynı ortamda bulunmak istemesi ortam seçmeye yönelik bir yönelimdir (Ünler Öz, 2007:87). Bir diğer aşama olan ortamı düzenleme, istenen hedeflere duygusal davranışlara ulaşma noktasında gerekli olan müdahaleleri kapsamaktadır. Örneğin, devlet dairesindeki bir yöneticinin kendisi ile tartışmaya girdiği bir memurla sözlü iletişim yerine yazılı iletişim kurmayı tercih etmesi gibi (Ünler Öz, 2007:87). Dikkati farklı yöne verme aşaması kurgulanan duygusal davranış kalıplarına girebilmek için yapılan tüm düşünsel çabalardır. Örneğin, yoğun bir tempoda çalışan bir kargo çalışanının iş çıkışında arkadaşlarıyla yiyeceği yemeği düşünmesi olumlu duyguların düzenlenmesine katkı sağlamaktadır. Bir nevi dikkat dağıtma iradesi gösterilerek yapmaktan hoşlanılan eylemler ile duygusal yakınlık kurma girişimidir. Bu yönüyle derinlemesine davranışın karakteristik özelliklerine daha yakın durmaktadır (Grandey, 2000:100). Nihayetinde bilişsel değişim, negatiflik hissi veren durumları farklı algılama biçimidir. Bir manevi bakım uzmanının geçimsiz tavır sergileyen yaşlı kişiler hakkında çocuklaştığını düşünmesi buna örnek gösterilebilir. Bu değişim sayesinde negatiflik oluşturacak durumlardan bilinçli olarak kaçınılmaktadır. En nihayetinde bu aşama, yaşanılacak duygu için bir girişim örneği olarak görüldüğünden derinlemesine davranışla örtüşmektedir (Ünler Öz, 2007:78; Lazarus, 1991:58).

b. Tepki Odaklı Duygu Düzenleme: Tepki odaklı düzenleme dışarıdan gözlenen durumu hesaba katılarak duygulara düzen getirme amacındadır. Bu noktada yüzeysel davranışın hissedilmeyen davranışı hissediyormuş gibi yaparak yansıtılmasına benzemektedir. Hissedilen duyguların değiştirilmesinden ziyade gösterilen duyguların değiştirilmesi esastır (Grandey, 2000:99). Öte yandan olumsuz durumların yaşanılma sayısı arttıkça duygusal düzenleme sayısı doğrusal bir biçimde artacaktır. Kişinin aracıyla işe giderken yolda kalmasına bağlı gelişen olumsuzluklar ya da aldığı kötü bir haberden sonra gösterim kurallarına adaptasyon için daha yoğun bir duygusal emek sürecine girişmesi bu duruma verilebilecek örneklerdir.

2.2.4.2. Etkileşim Beklentileri

Grandey'in ortaya koyduğu duygusal emek yaklaşımı sıklık (frequency), süre (duration), çeşitlilik (variety) ve gösterim kuralları (display rules) olmak üzere dört adet etkileşim beklentisine sahiptir. Bunları kısaca izah etmek gerekmektedir.

- a. *Sıklık*: Rol ve beklenti dağılımları arasındaki korelasyon etkileşim sıklık ölçüsüdür (Grandey, 2000:102). Örneğin, bir kamu kurumunda çalışan yönetici kadrosu ile memur kadrosunun müşteri temas sıklığı farklıdır.
- b. *Süre*: Süre çalışan talepleri ve durumları bakımından farklıdır (Grandey, 2000:102). Bir bankada çalışan gişe görevlisinin müşteriye ayırdığı süre beş on dakika iken, bir sınıf öğretmenin öğrencileriyle geçirdiği vakit en az bir ders saati olabilmektedir.
- c. *Çeşitlilik*: Aynı çatı altında ve aynı hedefler doğrultusunda güdülenen çalışanların farklı düzey ve türlerdeki durumlar karşısında ortaya çıkan davranış çeşitliliğidir.
- d. *Gösterim Kuralları*: Daha önce değinildiği üzere iş yaşamında örgütsel yapıların olmasını arzu ettiği durumları ifade etmektedir. Bu noktada gösterim kurallarının öğretimi belirli bir plan çerçevesinde olabileceği gibi, tesadüfi bir deneyim ile de kazanılabilmektedir (Hochschild, 1983:123). İçerik bakımından gösterim kuralları ve derinlemesine davranış arasında nedensellik bağı bulunmaktadır (Kruml ve Geddes, 1998:40).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK VE AKADEMİK BAŞARI İLİŞKİSİ

3.1. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

Duygusal emeği daha iyi analiz edebilmek için Hochschild (1983), işe bağlı özelliklerin ve kişisel faktörlerin bireylerin duygusal emeği gösterme biçimini belirtmiştir. Bu ifadeden hareket ederek duygusal emek sürecini daha iyi anlayabilmek için duygusal emek davranışlarını etkileyen faktörler ele alınmıştır. Bu faktörler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki başlıkta ele alınmıştır.

3.1.1. Duygusal Emeği Etkileyen Bireysel Faktörler

İnsanlardan kaynaklanan özelliklerin çokça önemli olduğu duygusal emek kavramı kişilerin; cinsiyet, yaş, duygusal zeka, duygulanım gibi özelliklerinden etkilenmektedir (Grandey, 2000:97; Köksel, 2009:88). Bu kapsamda bu bölümde duygusal emeği doğrudan etkileyen bireysel özellikler açıklanmıştır.

3.1.1.1. Cinsiyet

Hochschild (2003)' e göre kişiler, çalışma hayatında duygusal emeklerini açık olarak ortaya koymaktadır. Bu bağlamda cinsiyetlere göre de duygusal emek davranışı farklılık göstermektedir. Hostesler üzerinde çalışma yapan Hochschild kadınların erkeklere nazaran daha fazla duygusal emek gösterdiğini ve erkeklerin olumsuz, kadınların ise olumlu duygusal emek gösteriminde bulunan işlerde çalıştığını ifade etmiştir. Hostesler üzerinde yapmış olduğu çalışmaya ek olarak hemşirelik ve sekreterlik gibi işleri de kadın işleri olarak tanımlamış ve cinsiyet bazlı meslek ayrımını ortaya atmıştır.

3.1.1.2. Yaş

Kişiler, yaşları ilerledikçe edinmiş oldukları deneyimler ile daha olgunlaşır. Bu deneyimler ile insanlar hayatlarında karşılaştıkları zorluklara çözüm üretebilirler. Yapılan araştırmalardan bazıları duygusal emek ile yaş olgusunu yani hayatta edinilen deneyimlerin doğrusal bir ilişki içerisinde olduğunu göstermiştir. Kişiler yaşları ilerledikçe duygularını daha da rahat bir şekilde kontrol edebilir ve alanlarında daha da başarılı olabilirler (Polatkan, 2016:18; Köksel, 2009:89).

3.1.1.3. Empati

Empati; kişinin bir başkasının duygularını anlamak ya da içerisinde bulunduğu durumu anlamak için kendini onun yerine koyarak içselleştirme yapması demektir. Duygudaşlık olarak ta literatürde yer edinmiş olan empati duygularını başka nesnelere yansıtmak olarak ta kullanılmaktadır. Daha öz ifade ile insanın kendisini bir başkasının yerine koymasını ve o kişinin duygularını, ne hissettiğini kendisi yaşıyor gibi hissetmesi empati olarak tanımlanmaktadır (Dökmen, 2006:25). Bireylerin hayatlarında daha iyi iletişim kurabilmelerinde empati yeteneğini geliştirmiş olması önemli bir yer tutmaktadır. Hizmet veren kişi bakımından bakıldığında müşterisinin beklenti ve ihtiyaçları ile duygu ve düşüncelerini tam ve doğru anlayan çalışan empatiyi çalışma hayatında uygulayabiliyor demektir. Bu bakımdan özellikle işverenler karlarını maksimum seviyede tutmak istiyorlarsa çalışanlarını empati yeteneğine sahip bireylerden seçmelidirler. Çünkü bu yeteneğe sahip olan bireyler işletmeler için her zaman en iyi seçenektir. Bu özellikte olan çalışanların müşterilerine hem en iyi hizmeti vereceği hem de onları en iyi anlayabilecek kişiler olduğu düşünülmektedir (Basım ve Begenirbaş, 2012:81; Yakar, 2016:96).

3.1.1.4. Zeka

Duygusal emek çalışması altında ifade edilen diğer önemli bir özellikte kişilerin duygusal zekâsıdır. Kişilerin kendi ve başkalarının duygularını doğru anlaması ve duygularını doğru bir şekilde yönetebilmesi duygusal zeka kavramı ile ifade edilmektedir. Bu kapsamda kendi duygularını anlayabilen ve kişisel ilişkilerde

duygularını yönetebilen kişilerin duygusal emek kavramı içerisinde edindiği konum da farklı olacaktır (Basım ve Begernirbaş, 2012:81)

3.1.1.5. Duygulanım

Kendine özgü oluşturmuş olduğu modelde iki farklı duygulanımdan bahseden Grandey (2000:97), bunları olumlu ve olumsuz duygulanımlar olarak sınıflandırmıştır. Hayata pozitif bakma, her daim iyimser olma ve coşkulu olma olumlu duygulanımlar ile ifade edilirken hayata kötümser bakma, sürekli kararsızlık ise olumsuz duygulanımlar içerisinde ifade edilmiştir. Olumlu olan duygulanımlar bireylerin hayata bağlanmasını, hayattan sürekli zevk almasını sağlar. Bu duygulanımda olan bireylerin başarıya olan algıları daha güçlüdür. Başarılı olma konusunda motivasyonları sürekli yüksektir. Olumsuz olan duygulanımlar ise kişilerin sürekli hayattan yakınmasını, hayatta yer alan güzellikleri görememesini ve bunlara bağlı olarak sürekli mutsuz olmalarına neden olur. Bu bireylerin başarıya olan algıları daha zayıftır ve başarılı olma konusunda motivasyonları da daha düşüktür (Yakar, 2016:96).

Duygulanımları olumlu olan bireylerin zihinleri açıktır. Kişilere ve hayata karşı sürekli ilgilidirler. Her zaman hareket halinde, canlı, neşeli ve tükenmeyen enerjiye sahiptirler. Buldukları ortamlarda dikkatleri üzerlerine çekerler. Duygulanımları olumsuz olan bireyler ise her zaman öfkeli ve sinirli tavırlar sergilerler. Etraflarına her zaman negatif enerji yayarlar ve sürekli olarak olumsuzlukları dile getirirler. Bu sebeple etraflarına öfke, korku ve kin yayarlar (Özgen, 2010:75-80).

3.1.2. Duygusal Emeği Etkileyen Örgütsel Faktörler

Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörlerin dışında örgütsel faktörler de vardır. Bu konuyla ilgili Grandey (2000)'in çalışması ön plana çıkmaktadır. Grandey (2000), örgütsel faktörlerin duygusal emek ve sonuçları arasında şartlı bir değişken olarak yer aldığını ifade etmektedir. Bireylerin örgütsel koşulları ne kadar iyiye, duygusal emeğin örgütsel ve bireysel faydaları da o kadar iyidir. Örgütsel faktörler sayesinde öngörülebilir bir iş ortamının sağlanması ve iş arkadaşlarının birbirine destek

verebileceği bir ortamın oluşması, örgüt üyelerinin stresinin azalmasına neden olmaktadır. Bu çerçevede duygusal emeği etkileyen örgütsel faktörler otonomi yönetici desteği ve meslektaş desteği olmak üzere üç şekilde ifade edilmiştir (Hochschild, 1983:65; Grandey, 2000:98)

3.1.2.1. Otonomi

Çalışma hayatı içinde özerkliği yüksek çalışanlar, iş hayatının yıpratıcı etkileriyle daha az karşılaşır. Bu tür işgörenler daha özgür hareket ettikleri için kendilerini baskı altında hissetmezler ve bu durum otonomi kavramı olarak ifade edilir. (Hochschild, 1983:66; Morris ve Feldman, 1996:987). Özetle otonomi, çalışan bir kişinin görevini yerine getirirken sahip olduğu bağımsızlık olarak tanımlanmaktadır. Otonomi kavramı duygusal emek açısından ele alındığında çalışanların, örgütün davranış kurallarını kendilerine özgü bir biçimde uyarlayabilme yetkileri, dolayısıyla kişisel ilişkilerinde daha içten davranabilmeleri biçiminde değerlendirilebilmektedir (Köksel, 2009:75).

Sektör çalışanlarının duygusal tepkilerinin örgüt tarafından idare edilmesi anlayışı ile duygusal emek arasında önemli bir ilişki söz konusudur. Otonomi düzeyi yüksek olan çalışanlar örgütsel davranış kurallarını ihlal etme eğiliminde olabilmektedirler. Bu durumda örgüt, çalışanların davranış kurallarına kendi istekleriyle uyum göstermelerini bekleyebilir ya da bu kurullarla kişisel duygu durumlarının paralellik göstermesini sağlamak için farklı yollar deneyebilirler (Morris ve Feldman, 1996:987; Köksel, 2009: 75).

3.1.2.2. Yönetici Desteği

Çalışanın çevresinden sosyal destek alması veya işi ile alakalı motive edilmesi, kişinin problemlerini başkalarıyla paylaşmasına, problemin çözümüne ve stresle başa çıkma durumuna neden olabilmektedir. Bu bakımdan yönetici desteği almak çalışanın iş ortamında daha başarılı olmasını sağlayabilmektedir. Amirlerinden destek alan çalışanlar derinlemesine davranışlar gösterirler. Çünkü bu sayede çalışan problemlerle tek başına mücadele etmek zorunda kalmaz ve bunun için sarf edeceği enerjiyi kendi

yeteneklerini geliştirmek için kullanabilirler (Türkay vd., 2011:213; Robbins ve Judge, 2007:55).

3.1.2.3. Meslektaş Desteği

Bir meslek grubunda bulunan bireyin, kendisinden tecrübeli bir meslektaşından destek görmesi bu bireyin yüzeysel davranışlarında bir azalışa neden olabilmektedir. Bu bireyler, aldıkları destekle enerjilerini daha önemli ve anlamlı çalışmalara yönlendirirler. Bireylerin meslektaşlarından destek alması, duygusal emeğin olumsuz yönetilmesine bağlı olarak ortaya çıkan bazı olumsuzlukları önlemek veya etkilerini azaltmak için etkili olabileceği düşünölmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002:20).

3.1.3. Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emeğin sonuçları Grandey (2000) tarafından uzun vadeli sonuçlar olmak üzere ikiye ayırmış, bireysel ve örgötsel olarak ifade etmiştir. Yaptığı incelemeler sonucunda aşağıdaki şekilde ifade etmiştir.

Duygusal emeğin sonuçları bireysel anlamda tükenmişlik (burnout) ve iş doyumudur (job satisfaction). Tükenmişlik, başarısız olma, yıpranma, yüksek tempo sunucunda yaşanan güç kaybı ya da tatminsizlik sonucu oluşan bitmişlik hâlidir (Freudenberger, 1975:90). Tükenmişlik, duygusal emek süreciyle birlikte meydana gelen muhtemel olumsuz sonuçlardan biri olarak ifade edilmektedir (Grandey, 2000:105). İş doyumunu ise çalışanların genel anlamda işinden duyduğu memnuniyettir. İş doyumunu, çalışanların mesleklerine karşı edindiği duygusal tutum anlamına da gelmektedir. İş doyumunu da duygusal emek süreciyle birlikte meydana gelen ancak muhtemel pozitif sonuçlardan biri olarak ifade edilmektedir (Weiss, 2002:720; Hackman ve Oldham, 1975:55).

Duygusal emeğin uzun vadeli örgötsel sonuçlarına baktığımızda ise performans (performance) ve işten uzaklaşma eğilimi ile karşılaşırız (withdrawal behavior). Performans, duygu düzenlemenin farklı şekillerde yapılabilirliğiyle ilgilidir. Çünkü her yöntemin etkililiği ve uygulanabilirliği aynı değildir (Grandey, 2000:99). Performansın artmasını sağlayan duygusal düzenlemeler, müşterilerin kendilerini iyi

hissettiği ve taleplerinin karşılandığı yaşantılardan beslenir (Ashforth ve Humphrey, 1993:98). Yapılan çalışmaların etkililiği ve verimliliği performansla ilgilidir. İşten uzaklaşma eğilimi, çalışanların fırsat bulduklarında görevlerini bırakma isteği olarak tanımlanabilir (Schaufeli ve Bakker, 2004:300). İşten uzaklaşma düşüncesi, çalışanların duygusal düzenlemelerin negatif etkilerine maruz kaldığı durumların ardından gerçekleşir (Grandey, 2000:98). Çünkü duygusal yönetimin zorlaşması ve bu yüzden yıpranan çalışanlar çalıştıkları yerden ayrılmaya daha fazla eğilimlidirler.

Tablo 3.1: Duygusal Emek Modellerinin Karşılaştırılması (Savaş, 2012:75)

Hochschild (1983)	Ashforth ve Humphrey (1993)	Morris ve Feldman (1996)	Grandey (2000)
Model Türü: Duygu odaklı	Model Türü: Davranış odaklı	Model Türü: Örgütsel ve bireysel etkenler odaklı	Model Türü: Bütüncül
Tanım: Herkes tarafından gözlemlenebilen jest ve mimik gösterimleri için hislerin yönetilmesidir.	Tanım: Duyguların yönetiminden çok davranışların meydana getirilmesi sürecidir.	Tanım: İşgörenlerin belirlenen duyguları sergileyebilmek için gösterdiği çabadır.	Tanım: Çalışanların örgütlerini taleplerini gerçekleştirmek için duygu düzenleme sürecinde harcadıkları efordur.
Temel Boyutları: -Yüzeysel rol yapma, - Derinlemesine rol yapma.	Temel Boyutları: -Yüzeysel rol yapma, - Derinlemesine rol yapma, - Samimi davranış.	Temel Boyutları: - Etkileşim sıklığı, -Gösterim kurallarına riayet, - Sunulması gereken duyguların çeşitliliği, - Duygusal çelişki.	Temel Boyutları: -Yüzeysel rol yapma, -Derinden rol yapma,
Özellikleri: Duygusal emek örgütler için olumlu işgörenler için olumsuz sonuçlar doğurabilir.	Özellikleri: Duygusal emek sergilemek davranışların kontrol edilmesidir, çalışanlar üzerinde duygusal çelişkilere sebep olabilir.	Özellikleri: Her türlü duygu için belli bir çaba düzeyi olmalıdır. Örgütsel ve bireysel etkenler duygusal emek için önemlidir.	Özellikleri: Diğer yaklaşımların sentezlenmiş halidir. Duygusal emeği duygu düzenleme süreci kabul eder.

3.2.Akademik Başarı ve Duygusal Emek Arasındaki İlişki

Toplumların kalkınmasında eğitim ön planda tutulmaktadır. Eğitimle birlikte öğrencilerin başarısı da eğitimin nasıl algılandığı noktasında önem arz etmektedir. Öğrencinin eğitim-öğretim döneminde elde ettiği bilgi, beceri ve davranışlar, onun başarısını ortaya çıkarmaktadır. Çünkü deneyim, bilgi ve davranışlar eğitimle veya

öğrenmeyle gerçekleşmektedir. Öğrenmeyi de belirleyen birçok etken söz konusudur. Bu kapsamda, öğrenmeyi belirleyen faktörler öğrenen ve öğretene olmak üzere iki şekilde ele alınır. Öğrenen, öğrenim algısı, bireyin aile özellikleriyle, bulunduğu ortamdaki olanaklarla, öğretene ise öğrenme yöntemiyle, öğretene olanaklarıyla ve öğrenme materyaliyle ilgili olabilmektedir (Bacanlı, 2005:35; Demirtaş, 2010:165). Nitekim öğrenmeyi pozitif veya negatif yönde etkileyen bu faktörler öğrencilerin başarı seviyeleri arasında farklılıklara neden olmaktadır. Dolayısıyla öğrencilerin akademik başarı seviyeleri arasındaki farklılıkları belirleyen faktörlerin incelenmesi ve bunların kaynağına inilmesi, akademik başarının artırılmasında önemli bir adım olarak ifade edilmektedir (Berner, 1993:12; Betts ve Morell,1999:275; Hanushek ve Welch, 2006:56).

Öğrenci başarısının etkileyen birçok faktör söz konusudur. Bunlar aile, öğretmen, çevre, demografik yapı, kültür, cinsiyet, yaş vb. olarak sıralanabilir. Araştırma konusu gereği özellikle öğrencilerin başarısında öğretmenlerin etkisi ön plana çıkarılmaktadır. Çünkü öğretmenler öğretim anlayışını belirlemesi açısından eğitim sisteminin vazgeçilmez unsurlarıdır. Ayrıca öğretmenler öğrencilerin akademik başarılarını arttırıcı en önemli rehberlerdir. Her ne kadar öğretmenler bu benzer özelliklere sahip olsalar da aralarında öğretim başarısı noktasında farklılıklar gösterirler. Öğretmenler tecrübe veya kıdem durumu, lisansüstü eğitim alıp almadıkları gibi demografik özellikler bakımından farklılıklar gösterebilmektedir. Bu durum öğrencilerin başarılarına etki eden önemli faktörler arasında ifade edilse de bu konuyla ilgili bulgular yeterli düzeyde değildir (Clark, 1980:43).

Öğretmenlerin öğrenci başarısı üzerine etkileri söz konusuysen bu durumun meydana gelmesinde öğretmenlerin duygusal emeklerinin de payı vardır. Nitekim yapılan araştırmalarda öğretmenlerin sınırlı ve gergin olması, psikolojik durumlarını gizlemesi, özel hayattaki yaşantılarını mesleklerine yansıtması gibi faktörlerin öğrenci performansı üzerinde etkili olduğu sonuçları ortaya çıkmıştır. (Bozkurt vd., 2000:197; Erbe, 2000:95; Fetler, 2001:154; Kaplan, 2001:365). Bununla birlikte akademik başarıyı etkileyen öğretmene, okula ve çevresel sorunlara ilişkin faktörler aşağıdaki gibi sıralanmıştır (Dönmez, 2004: 45-50);

- Okul yönetiminin ilgisizliği,
- Okulun ders araç gereçlerinin yetersizliği

- Okul yönetiminin katı tutumu,
- Okulun uzak olması
- Öğretmenin yetersizliği, ilgisizliği, derse önem vermemesi,
- Sınıfların çok kalabalık olması,
- Öğretim yöntemlerinin sıkıcı olması,
- Öğretmenden korkmak,
- Öğretmeni sevmemek,
- Okul çevresinin okula destek sağlamaması,
- Okul çevresinin ilgisizliği,
- Okul çevresinde yaşayan insanların eğitim seviyesinin düşük olması.

İnsanlarla yoğun iletişim gerektiren meslek gruplarından olan öğretmenlik, yaşanan stres yüzünden fizyolojik ve duygusal olarak yıpranabilmektedir. Bu durum öğretmenlerde tükenmişliği tarif etmektedir. Öğretmenlerin eğitim ortamında iş doyumunu ya da tükenmişlik hissetmeleri göstermiş oldukları duygusal emeğe bağlı olabilmektedir (Grandey, 2000:99; Hochschild, 1979:560). Öğretmenlerin tükenmişliği okuldaki performanslarını, iletişim becerilerini, verimliliklerini ve başarılarını olumsuz yönde etkilemektedir. Bunun yanında mesleki anlamda yıpranan bir öğretmenin performansı da şüphesiz öğrenci başarısını olumsuz etkileyecektir. Öğretmenlerin görevleri arasında öğrencilerin ilgisini çekmek ve olumlu bir öğretim programı oluşturmak bulunmaktadır. Bunları yapabilmek için öğretmenlerin duygusal emek harcaması gerekmektedir.

Öğretmenlerin öğrencileriyle olumlu bir ilişki içine girmesi, öğrencilerin öğrenmesinde etkili bir yöntemdir. Öğrencilerle sıkı bağlar geliştirmek ve olumlu ilişkiler kurmak öğretmenin en önemli vazifesi olarak görülür. Bundan dolayı öğretmenler çok sayıda öğrenciyle etkileşime girerek yoğun bir biçimde duygusal emek davranışı sergilerler. Bu çerçevede eğitimin amaçlarına ulaşabilmek adına duyguların gösterim kurallarına uygunluğu öğretmenler tarafından dikkate alındığından, öğretmenler duygularını bir şekilde değiştirir ve duygusal emek gösterir (Kim, 2016: 12).

Öğretmenlerin duygusal emekleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişki göz önünde bulundurulduğunda devamlı iletişim sürecinde oldukları öğrencilerin bu durumdan olumlu veya olumsuz etkilenmeleri söz konusu gözükmektedir. Nitekim bu çalışmada da bu durum Türkiye’de özel okullar üzerinde analiz ve test edilmeye çalışılmaktadır.

3.3. Duygusal Emek ve Akademik Başarı ile İlgili Literatür Taraması

Bireylerin insanlarla iletişim gerektiren mesleklerde bulunması ve bu mesleği yerine getirirken kendisini yetersiz ve başarısız hissetmesi kişisel başarı ile ilgili bir durumdur. Bu minvalde meslekler icra edilirken duygusal emek kavramının oluşması, başarıyı olumlu veya olumsuz etkileyebilmektedir. (Leiter ve Maslach, 1988: 298). Truta (2014)’ya göre öğretmenlik, duygusal emekle ilgili en yüksek gereksinime sahip meslek gruplarından biridir. Öğretmenlerin sahip olduğu duygusal emek, öğrencileri ne derecede etkileyeceği merak edilen hususlardandır. Ancak duygusal emek ve akademik başarı ile ilgili yapılan çalışmalara literatürde çok az rastlanmaktadır. Çalışmaların geneli duygusal emeğin tükenmişlik üzerine etkisi ile ilgilidir. Bu durum dikkate alınarak literatürde benzer çalışmaların yanında tükenmişliğin bir boyutu olan kişisel başarı değişkeninin var olduğu çalışmalar ön plana çıkartılmaya çalışılmıştır.

Duygusal emek ile akademik başarıya en yakın çalışmalardan birisi Buric (2019)’in, öğretmenlerin duygusal emeğinin ve mutluluklarının, öğrencilere ve öğrencilerin öğrenmelerine etkisi ile ilgili çalışmasıdır. Söz konusu çalışmada 90 lise öğretmeninden duygusal emeğe ilişkin veriler ve algılanan öğretmen coşkusu, içsel motivasyon, olumlu etki ve öğrencilerin derin öğrenme stratejisi hakkında veri elde edilmiştir. Verilerin iç içe yapısını hesaba katmak ve çalışma yapıları arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla çalışmada çok seviyeli bir yapısal eşitlik modelleme tekniği (ML-SEM) yönteminden yararlanılmıştır. Çalışmanın sınıf seviyesindeki sonuçlar, öğretmen coşkusunun, duyguları gizleme ve duygusal çalışma stratejisi ile öğrenci çıktıları arasındaki ilişkiye tamamen aracılık ettiğini ve kısmen de faktoring duyguların duygusal emek stratejisi ile öğrencilerin olumlu etkisi arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini göstermiştir. Ayrıca, duyguları taklit etmek, sınıfın olumlu etkilerini ve içsel motivasyonu açıklamakta doğrudan ve olumlu bir etkiye sahip olduğu çalışmada ortaya çıkan önemli bulgulardandır (Buric, 2019:15). İsenbarger ve

Zembylas (2006)'ın çalışmalarında bakımın duygusal emek üzerindeki etkisi incelenmiştir. Literatür taraması, metin incelemesi ve nitel anket yönteminin kullanıldığı çalışmada öğretmenlerin kendisini geliştirmesinin duygusal emeklerini pozitif etkilediği sonucuna varılmıştır. Öğretimde temel bakım alanlarının pedagojik bakım (çocukların akademik beklentilerini önemsemek), ahlaki bakım (öğrenmede iletilen değerleri önemsemek) ve kültürel bakım (okulun / sınıfın parçası olduğu kültürün normlarını önemsemek) çalışmada ön plana çıkartılmıştır.

Begenirbaş ve Meydan (2012)'in çalışmalarında öğretmenlerin duygusal emeklerinin “Örgütsel Vatandaşlık Davranışları”nın (ÖVD) üzerine etkisi incelenmiştir. Söz konusu çalışmada Ankara ili ortaöğretim kurumlarında görev yapan 169 öğretmen üzerinde anket yapılmış ve anket sonuçları yapısal eşitlik modeli kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, öğretmenlerin duygusal emeklerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde önemli derecede etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Öğretmenler mesleklerini icra ederken yüzeysel rol yapma durumunda kalmakta ve bu sebeple ÖVD'leri düşük olmaktadır. Duygularını doğal yaşayan öğretmenlerin ise ÖVD'leri yüksek çıkmıştır.

Yin ve diğ. (2013)'in çalışmasında öğretmenlerin duygusal zekası, duygusal emek stratejileri ve öğretim doyumu arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Çin'de 1281 öğretmen üzerinde yapılan anket çalışmasında, duygusal zekanın ikinci dereceden bir faktör yapısı desteklenmektedir. Analiz sonuçlarına göre, öğretmenlerin duygusal zekâlarının öğretim tatmini ve onların iki duygusal emek stratejisini, yani doğal olarak hissedilen duyguların derin oyunculuk ve ifadesini kullanmaları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu, ancak yüzey oyunculuğunun önemli bir belirleyicisi olmadığı bulunmuştur. Söz konusu çalışmada üç duygusal emek stratejisi arasında, yalnızca doğal olarak hissedilen duyguların ifadesi, öğretim memnuniyetini önemli ölçüde etkilemektedir.

Öğretmenlerin duygusal emeği ile onların içsel ve dışsal motivasyonları arasındaki ilişkiyi inceleyen Trtuta (2010)'nın çalışmasında, Romanya'da 118 öğretmen üzerine bir anket uygulanmıştır. İçsel motivasyonun, öğretmenlerin derin oyunculukla uğraşmalarına bağlı olduğunu, dışsal motivasyonun yüzey oyunculukta kullanımla daha alakalı olduğunu varsayan çalışmanın sonucunda içsel ve dışsal motivasyon ile duygusal emek arasında zayıf ilişkiler tespit edilmiştir. Yazara göre bu sonucun çıkmasında Romanya'daki okulların kendi içlerinde farklı kurallara sahip olduğu,

ankete katılan öğretmenler arasındaki tecrübe farkının olması etkili olmuştur. Yin ve diğ. (2017)'in yapmış oldukları benzer çalışmada da öğretmenlerin duygusal emeği analiz edilmiştir. Onların çalışması, öğretmenlerin duygusal emek stratejileri, öğretimin duygusal iş talepleri, meslektaşlarına güven ve öğretmen etkinliği arasındaki ilişkileri incelemektedir. 1115 Hong Kong ilköğretim okulu öğretmenin bir örneğinden elde edilen sonuçlar, yüzey oyunculuğunun işlevsiz bir rol oynadığını, ancak derinlemesine oyunculuk ve doğal olarak hissedilen duyguların ifadesinin öğretmenin etkinliğini kolaylaştırdığını göstermiştir. Meslektaşlarına olan güven, öğretmenin duygusal taleplerinin getirdiği zorluklarla baş etmelerine yardımcı olmaktadır. Sonuçlar öğretmenlerin duygusal emeği akıllıca yapmaları gerektiğini göstermektedir (Yin vd., 2017:127).

Argon (2015)'un çalışması, öğretmenlerin sahip oldukları duyguların okul idarecileri tarafından önemsenip önemsenmediği ve bu durumun sonuçları üzerinedir. Söz konusu çalışmada Bolu ili merkez ilçede yer alan ilkokullardaki 65 öğretmen üzerine anket uygulanmış, betimsel ve tümevarımcı analiz yöntemi ile sonuçlar değerlendirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, öğretmenlerin duygu durumlarını kurum kültürü, yönetici ve öğretmen özellikleri, iletişim, akademik etkinlikler, yönetsel süreçler ve okul çevresi etkilemektedir. Bunun yanında yöneticilerin öğretmenlerin duygu durumlarını dikkate alması gerektiği vurgulanmıştır. Öğretmenler, kişisel ve örgütsel sebeplerden ötürü gerçek duygularını yansıtamamakta ve meslek gereği mutluymuş görüntüsü sergilemektedirler. Bu sonuçlara göre, öğretmenlerin duygu durumlarının dikkate alınmaması olumsuz davranışları artırmakta ve beraberinde kuruma güvensizliği ve akademik başarının düşmesini getirmektedir.

Uysal (2007)'in çalışmasında “Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi” incelenmiş ve İzmir’de görev yapan 199 öğretmen üzerinde anket uygulaması yapılmıştır. Yapılan ankette öğretmenlerin tecrübe düzeyleri de dikkate alınmış ve 15 yıl tecrübe sınır kabul edilmiştir. Söz konusu çalışma sonucuna göre, duygusal emek, iş doyumunu ve tükenmişlik değişkenlerinin cinsiyete göre farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır. Tecrübe faktörü dikkate alındığında 15 yıldan fazla görev yapan öğretmenler, 15 yıldan az görev yapan 83 öğretmene göre daha fazla derinlemesine davranış göstermektedir. Derinlemesine davranış öğretmenler tarafından en fazla dikkate alınan duygusal emek alt boyutu olarak bulunmuştur. Çalışmada en çok

tükenmişlik alt boyutu olarak da duygusal tükenme ve duyarsızlaşma olarak tespit edilmiştir. Bu alt boyutlar dikkatte alındığında öğretmenlerin samimi davranışları arttıkça, tükenmişlik düzeyleri de artış göstermektedir. Ayrıca çalışmada duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel davranış ile derinlemesine davranış arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Cingöz (2018)'ün çalışmasında “Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışları ile Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” analiz edilmiştir. Söz konusu çalışmada Eskişehir ilinde görev yapan 539 öğretmen üzerinde anket uygulamasına gidilmiştir. Çalışma sonuçları, öğretmenlerin duygusal emek algılarının orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Çalışmada yüzeysel rol yapmanın kişisel başarıyı etkilediği ve derinden rol yapmanın doğal duyguları etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunun özeti olarak, öğretmenlerin okullarda duygusal emek davranışları sergiledikleri ve bunun sonucunda tükenmişlik yaşadıkları ifade edilmektedir. Kaya (2009)'nın çalışmasında, “Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışını Algılama Biçimleri ile İş Doyumları ve İş Stresleri Arasındaki İlişki” incelenmiştir. Anket uygulamasının yapıldığı çalışmada 174 öğretmen katılım göstermiştir. Söz konusu çalışma sonucuna göre, duygusal emek davranışları ile dışsal doyum arasında anlamlı bir ilişki çıkmıştır. Bununla birlikte iş stresi ile yönetim anlayışı arasında negatif yönlü bir ilişki sonucuna ulaşılmıştır.

Begenirbaş (2013), “Kişiliğin Öğretme Stillere Etkisinde Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma” adlı çalışmasıyla öğretmenlerin öğretme stillerinde kişiliğin etkisini duygusal emek ve tükenmişlik ölçütünde incelemeye tabi tutmuştur. Yapısal eşitlik modelinin kullanıldığı çalışmada ilköğretim ve lisede görev yapan 405 öğretmen üzerine anket uygulamasına gidilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, kişiliğin öğretme stillerinin önemli bir yordayıcısı olduğu, ayrıca duygusal emek ile tükenmişlik değişkenlerinin ise kişiliğin öğretme stillerine etkisinde aracılık rolü bulunduğu tespit edilmiştir.

Akın ve diğ. (2014)'nin yapmış oldukları çalışmada, öğretmenlerin duygusal emek kullanımı ve duygusal emeğin tükenmişliğin yordayıcısı olup olmadığı araştırılmıştır. Ankara'da ilkokullarda görev yapan 370 öğretmenden elde edilen veriler sonucunda, öğretmenlerin öğrencileriyle olan iletişimleri sırasında duygusal emek alt boyutlarından olan samimi davranışın kullanıldığı tespit edilmiştir. Kadın öğretmenler, erkek öğretmenlere göre daha fazla derinlemesine ve yüzeysel davranış

sergilemektedir. Özel okullarda görev yapan öğretmenlerin, devlet okullarında görev yapan öğretmenlere göre daha fazla derinlemesine davranış ve samimi davranış sergilediği sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal emek, tükenmişliğin yordayıcısı olarak bulunmuştur.

Yao ve diğ. (2015)'nin yapmış oldukları çalışmada okul ortamının duygusal emek ve duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çin'in Mailand şehrinde ilkökul ve liselerde görev yapan 703 öğretmen üzerinde yapılan anket sonucunda, öğretmenlerin okul ortamıyla ilgili cevapları derinden rol yapma davranışını olumlu yönde etkilediği, yüzeysel rol yapma davranışını ise olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Söz konusu çalışmada duygusal tükenme üzerine derin rol yapmanın etkisinin olmadığı, yüzeysel rol yapmanın ise duygusal tükenmeden pozitif yönde etkilendiği ortaya çıkmıştır. Bunun yanında duygusal emek; duygusal tükenmişlik ve okul ortamı arasında dolaylı bir ilişkiye aracılık sağlamaktadır. Buna benzer bir çalışma Mukundan ve diğ. (2015) tarafından Malezya'daki ilkökul öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini ölçmek için yapılan çalışmada, anket uygulamasına gidilmiş ve elde edilen veriler yorumlanmıştır. Analiz sonuçları, öğretmenlerin kişisel başarı ve duygusal tükenme seviyelerinin orta; duyarsızlaşma seviyelerinin ise düşük olduğunu göstermiştir. Kim (2016) tarafından Güney Kore'deki ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaya yönelik yapılan çalışmada, 152 öğretmen üzerine anket yapılmıştır. Anketten elde edilen bulgular, Güney Koreli öğretmenlerin yüksek düzeyde duygusal emeğe sahip olduklarını göstermektedir. Ayrıca öğretmenlerin duygusal tükenmişlikleri de yüksek düzeyde çıkmıştır. Söz konusu çalışma sonucuna göre, duygusal emek ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte çalışmada, duygusal emek boyutlarından, yüzeysel rol yapmanın duygusal tükenmişliği en fazla etkilediği ortaya çıkmıştır.

Skaalvik ve Skaalvik (2009) tarafından yapılan "öğretmenlerin okul ortamına yönelik görüşleri ile tükenmişlik ve iş memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi" adlı çalışmada, Norveç'te ilkökul ve ortokulda görev yapan 563 öğretmen üzerine anket yapılmıştır. Söz konusu çalışmada, öğretmenlerin kişisel başarıda azalma ve duygusal tükenmişlik ile işinden memnun olması arasında bir ilişki ortaya çıkmıştır. Çalışmada okul ortamı (zaman baskısı, müdür desteği, özerklik ve velilerle olan ilişki) ile tükenmişliğin üç alt boyutu arasında farklı ilişkiler tespit edilmiştir. Çalışmanın

sonucu, duygusal tükenmişliğin daha çok zaman baskısı ile ilişkilendirildiğini, kişisel başarıda ve duyarsızlaşmada azalmanın da en çok öğretmenlerin velilerle olan ilişkilerinden ortaya çıktığını söylemek mümkündür.

Öztürk ve diğ. (2015), İstanbul’da özel ve devlet üniversitelerinde Hemşirelik bölümünde görev yapan akademisyenlerin duygusal emeklerini ölçmüşlerdir. 152 hemşire üzerinde anket uygulamasına gidilen çalışma sonucunda, en az 6 yıl devlet üniversitesinde görev yapan hemşirelik akademisyenlerinin orta düzey duygusal emek seviyesine sahip oldukları tespit edilmiştir.

Köse ve diğ. (2011)’in yapmış oldukları “Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma” adlı çalışmada, Manisa’da faaliyet gösteren özel ve kamu hastanelerinde çalışan doktorların hastalarına karşı sergiledikleri duygu yansımaları; duygusal emeğin boyutları olan derinlemesine, yüzeysel veya samimi davranış şeklinde üç boyutta değerlendirilmiştir. Söz konusu çalışmada; duygusal emeğin bu üç alt boyutunun bireylerin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin ölçülmesi amaç edinilmiştir. 136 doktor üzerinde yapılan anket sonucunda, kamu sektöründe çalışan doktorların yüzeysel davranış gösterme ve duygusal çaba harcama boyutlarında özel sektörde çalışanlara oranla daha yüksek ortalamalara sahip oldukları tespit edilmiştir. Yüzeysel davranış ve duygusal çaba harcama düzeylerinin kamu sektöründe daha yüksek olması, işgörenler açısından yüzeysel davranış göstermenin daha fazla emeği gerektiriyor olması şeklinde yorumlanmıştır (Köse vd., 2011:52).

Ağırman (2012)’in çalışmasında hemşirelerin duygusal emekleri ile tükenmişlik arasındaki ilişki ölçülmüştür. Erzurum’da faaliyet gösteren ikisi devlet biri üniversite olmak üzere üç hastanede görev yapan 263 hemşire üzerinde anket uygulamasına gidilmiştir. Söz konusu çalışma sonucuna göre, hemşirelerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerindeki artış, işten ayrılma niyetlerini artırmaktadır. Hastaları ile etkileşimleri sırasında olumsuz duygularını gizlemeye çalışmaları, onların duygusal tükenme düzeylerini artırmakta, kişisel başarı hislerini ise azaltmaktadır. Hemşirelerin yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış gösterimindeki artış, olumlu duygu gösterimini artırmaktadır. Olumlu duygu gösteriminin tükenmişlik ile negatif yönlü bir ilişkisi söz konusudur. Duyguların çeşitliliği ile duygusal emek davranışlarının tüm alt boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunurken, duyguların çeşitliliği ile duygusal tükenme arasında olumlu; duyguların çeşitliliği ile kişisel başarı hissi

arasında olumsuz bir ilişki tespit edilmiştir. Bunun yanında hemşirelerin duyguların yoğunluğu ile duygusal emek davranışları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Duyguların yoğunluğu ile duygusal tükenme arasında olumlu, kişisel başarı hissiyle arasında olumsuz bir ilişki söz konusudur (Ağırman, 2012:25-30).



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÖZEL OKUL ÖĞRETMENLERİNİN GÜNLÜK DUYGUSAL EMEKLERİNİN ÖĞRENCİLERİN AKADEMİK BAŞARISI ÜZERİNE ETKİSİ

Çalışmamızın bu bölümüne kadar duygusal emek kavram ve yaklaşımları hakkında teorik bilgiler verilmiştir. Duygusal emeğin, öğrencilerin akademik başarıları üzerine etkilerine yönelik olarak literatürdeki çalışmalar incelenmiş ve duygusal emeğin akademik başarı üzerine etkisi teorik olarak açıklanmaya çalışılmıştır. Bu bölümde duygusal emeğin akademik başarıya etkisinin var olup olmadığını araştırmak amacıyla özel okul öğretmenleri üzerinde uygulamaya gidilmiş öğrencilerin akademik başarıları ile birlikte öğretmenlerin gösterdiği duygusal emek arasındaki ilişkiler test edilmiştir.

4.1.Araştırmanın Konusu, Önemi ve Amacı

Duygusal emek, insan ile iletişimin olduğu her meslekte önemli bir kavramdır. İşletmelerde de bireylerin duygusal emekleri üretim performanslarını etkilemektedir. Bu açıdan bireylerin duygusal emeklerinin tespiti işletmenin verimliliği açısından önem arz etmektedir. Çünkü bireyler müşterilerle ilişkilerde çeşitli rollere girmek durumundadırlar. Bazı durumlarda bireylerin duygusal halleri, rollerine de etki edebilmektedir. Bu durum iletişimi gerektiren tüm meslek gruplarında söz konusudur.

Ülke kalkınmasında önemli alanlardan birisi de eğitimidir. Eğitimin yapısı, niteliği ve uygulanması ülkenin gelişmişliğine katkı sağlamaktadır. Eğitim hem devlet hem de özel girişimlerle var olan bir sektördür. Özel girişimlerle verilen eğitimin kalitesi de ülke gelişmişliğini etkileyebilmektedir. Bu açıdan özel okul olarak işletilen eğitim binalarının yönetimi ülke kalkınmasında katkı sağlaması bakımından önem arz etmektedir.

Eğitim sektöründe öğretmenlik mesleği de duygusal emek açısından dikkate alınması gereken bir konudur. Literatürde yapılan çalışmaların geneli öğretmenlik mesleğinde bulunanların duygusal emeklerinin tükenmişlik veya iş doyumu üzerine çalışmaları kapsarken bu çalışmada öğretmenlerin duygusal emeğinin öğrencilerin akademik performansları üzerine etkileri konu edinmiştir. Nitekim bu konuyu araştırmaya iten en

önemli problemin özel okullarda çalışan öğretmenlerin duygusal davranışlarının öğrencilerin akademik performansları üzerindeki etkilerinin var olup olmadığı sorusudur.

Herhangi bir çalışmanın kalitesi ve çalışanların verimliliği, örgütlerinin kurumsal yapısıyla ilgilidir. Öğretmenlerin de mesleklerine dönük algılarını etkileyen bireysel ve kurumsal problemler, performans sorunlarının temel sebeplerinden biri olarak kabul edilmektedir (Demir ve Arı, 2013:107). Sadece zihinsel ve bedensel icraatlar sergilemeyen öğretmenler, çalışma hayatları boyunca zorlu duygusal süreçlerle de karşı karşıya kalmaktadır. İdarenin, öğrencilerin ve velilerin beklentilerinin yüksek olduğu, bu denli sıkı ve talepkar iş ortamlarında, eğitim çalışanlarının kendilerini okul hayatının güzelliklerine kaptırması ve ideal deneyimler yaşaması da hâliyle zorlaşabilmektedir. Unutulmamalıdır ki ancak iş görenlerin görevleriyle bütünleşmesini sağlayan iş yaşamları, çalışanların kendilerini işlerine adanmalarını ve meşgalelerine dalıp gitmelerini sağlar (Csikszentmihalyi, 1990:128).

Bu çalışmanın amacı özel okullarda çalışan öğretmenlerin duygusal emeklerinin öğrencilerin akademik performansına etkisini ortaya çıkarmaktır. Özel eğitim kurumlarının akademik başarısının olması o kurumun velilerce tercih edilmesinde önemli bir rol oynayacaktır. Haliyle velilerin tercih etmiş olduğu özel eğitim kurumlarının da öğrenci kayıt sayılarında bir artış olacağı dikkate alındığında kurumların karlılığını pozitif etkileyebilecektir.

Araştırmanın 2 önemli H_0 hipotezi söz konusudur.

Birinci;

H_0 : Özel okul öğretmenlerinin günlük derin duygusal emeklerinin öğrencilerin akademik performansına etkisi vardır.

İkinci;

H_0 : Özel okul öğretmenlerinin günlük yüzeysel duygusal emeklerinin öğrencilerin akademik performansına etkisi vardır.

4.2. Araştırmanın Örnekleme

Çalışmamız eğitim sektöründe özel okulları kapsamı açısından örneklem olarak İstanbul'da bulunan bir özel kolejin 3 şubesinde görev yapan ortaokul öğretmenleri dikkate alınmıştır. 2018-2019 eğitim-öğretim dönemini kapsayan çalışmamızda, Özel

kolejin ortaokul bölümünde bulunan 35 öğretmene ulaşılmış, 19 -24 Kasım tarihleri arasında okul çıkışı sonrası öğretmenlere beş gün boyunca anket doldurulmuştur. Öğretmenlere soru formu hakkında gerekli açıklamalar her gün hatırlatılmış ve beş gün boyunca öğretmenlerle iletişim kurularak anket verileri takip edilmiştir.

Ana kitle olarak özel okullarda ortaokul öğretmenlerinin seçilmesinin sebebi, haftalık 6 branşta sınav yapılabilme imkanının olmasıdır. Öğrencilerin akademik performansının ölçülebilmesi için öğretmenlerin duygusal emeklerinin ölçüldüğü günlerde öğrencilere anlattığı konularla ilgili 6 farklı branşta ve her branştan 5 soru sormak şartıyla toplamda 30 soru üzerinden 475 öğrenciye anketin bittiği beş günün sonunda sınav yapılmıştır. Böylelikle duygusal emek ölçümü hem de akademik başarı ölçümü gerçekleşmiştir.

4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

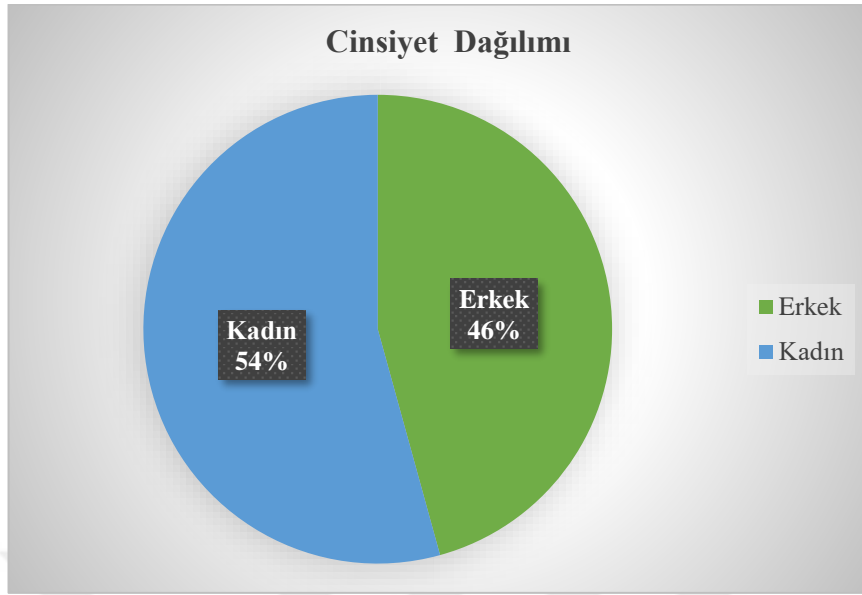
Araştırmanın sınırlılıkları için şunlar söylenebilir. Çalışmamız 2018-2019 eğitim-öğretim dönemini kapsamaktadır. Öğretmenler üzerinde yapılan çalışmamızda okul seçiminde sınırlandırılma yapılmıştır. İstanbul'un Bağcılar ve Sancaktepe ilçelerinde bulunan özel bir kolejın 3 şubesi örneklem olarak seçilmiştir. Öğretmenlerin de kendi içinde sınırlılıkları söz konusu olup özel kolejde bulunan ortaokul öğretmenler üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Ayrıca duygusal emek ölçeği olarak da duygusal emeğin alt boyutları derin duygusal emek ve yüzeysel duygusal emek dikkate alınmıştır.

Bu araştırmada kullanılan veri toplama araçlarının geçerli ve güvenilir olduğu, katılımcıların ölçme araçlarını doğru ve samimi şekilde doldurduğu, örneklemın ilgili evreni temsil edebildiği varsayılmıştır.

4.4. Araştırmada Demografik Bilgiler

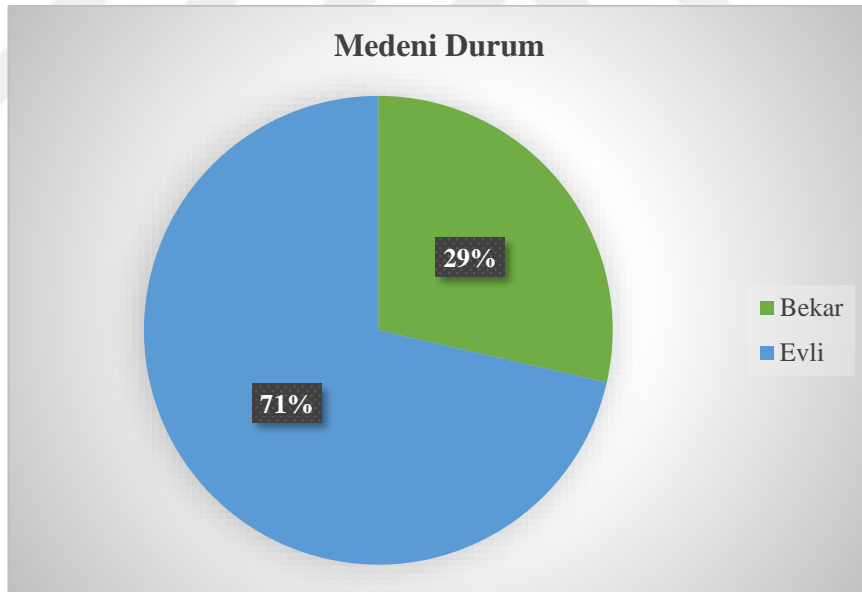
Çalışmamızın bu bölümünde araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri verilmektedir. Grafik 4.1'de katılımcıların cinsiyet dağılımları verilmiş ve katılımcıların %54'ü kadın öğretmenlerden, %46'sı ise erkek öğretmenlerden oluşmaktadır.

Grafik 4.1: Cinsiyet Dağılımı



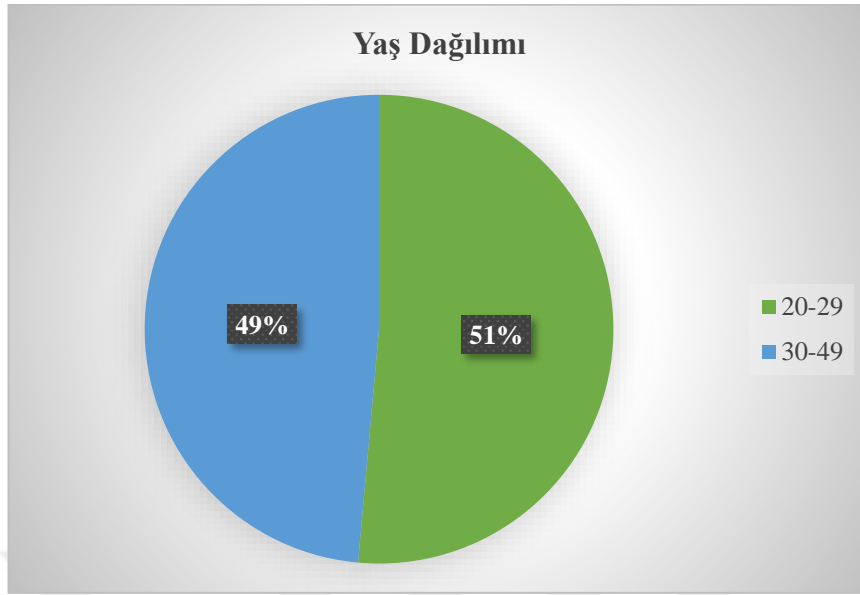
Katılımcı öğretmenlerin medeni durumları Grafik 4.2’de verilmiştir. Söz konusu grafiğe göre katılımcı öğretmenlerin %29’u bekar, %71 ise evlidir.

Grafik 4.2: Medeni Durum



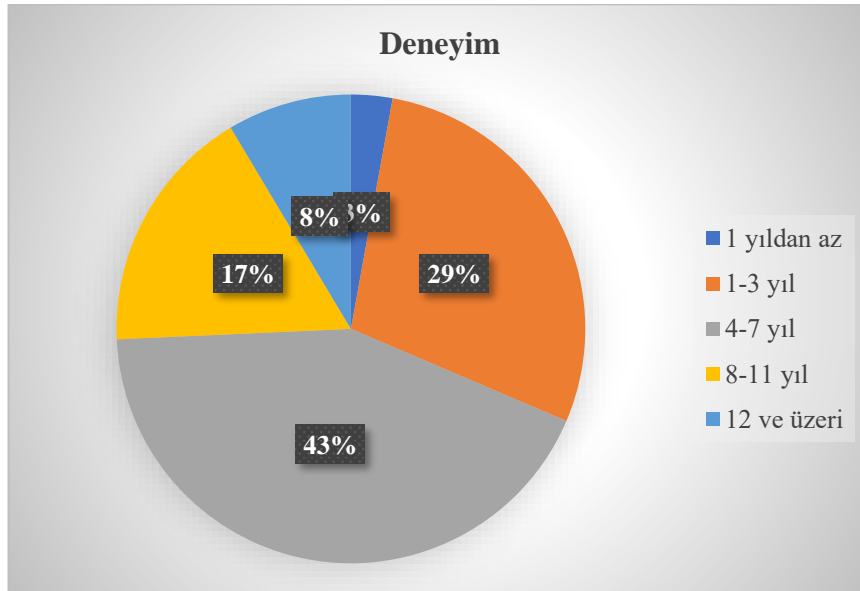
Araştırmaya dahil olan katılımcı öğretmenlerin yaş aralıkları Grafik 4.3’te verilmiştir. Grafiğe göre öğretmenlerin %51’i 20-29 yaş grubu arasına dahil olurken öğretmenlerin %49 ise 30-49 yaş grubundan oluşmaktadır. Grafik 4.3’teki veriler dikkate alındığında genç öğretmenlerin orta yaş grubu öğretmenlere yakın olduğu söylenebilir.

Grafik 4.3: Yaş Dağılımı



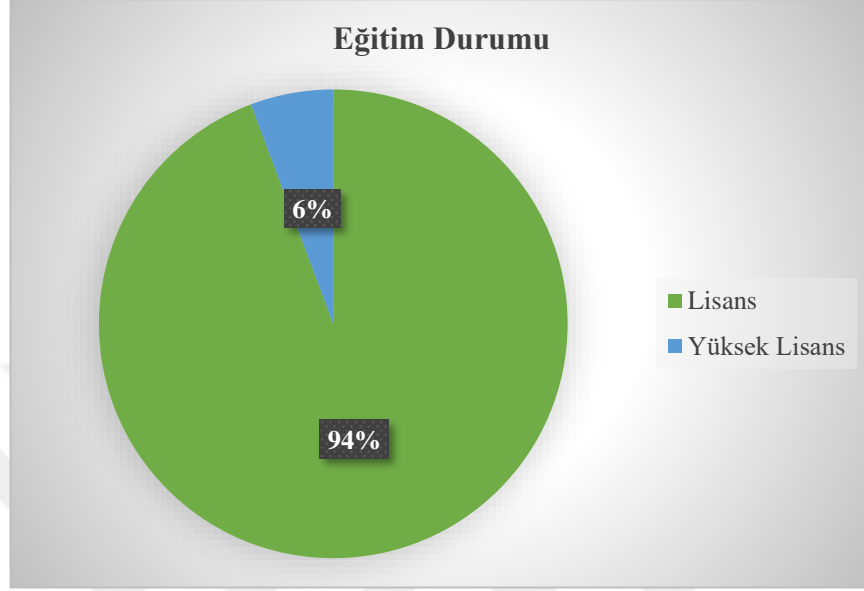
Grafik 4.4'te verilen öğretmenlerin deneyimlerine göre 1 yıldan az görev yapmış öğretmenlerin oranı %3, 1-3 yıl arası deneyime sahip öğretmenlerin oranı %29, 4-7 yıl arası deneyime sahip öğretmenlerin oranı %43, 8-11 yıl arası deneyime sahip öğretmenlerin oranı %17, 12 ve üzeri yıl deneyime sahip öğretmenlerin oranı ise %8 olarak görülmektedir.

Grafik 4.4: Deneyim



Katılımcı öğretmenlerin eğitim durumları da duygusal emek açısından dikkate alınan bir husustur. Grafik 4.5'e bakıldığında öğretmenlerin %94'ü lisans mezunu olurken, %6'sı da yüksek lisans mezunudur.

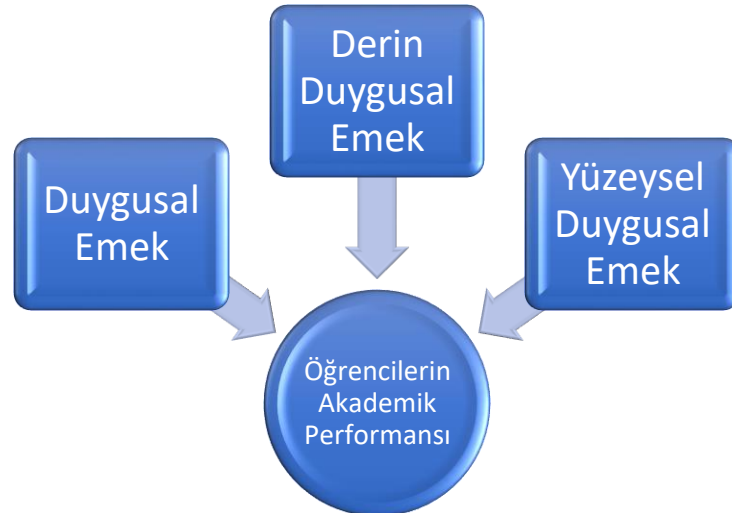
Grafik 4.5: Eğitim Durumu



4.5. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmamızda yöntem olarak Hochschild (1983) tarafından ortaya atılan Duygusal Emek modeli kullanılmıştır. Hochschild (1983)'in duygusal emek modelinde iki temel boyut söz konusudur. Bunlardan biri yüzeysel rol yapma (Yüzeysel Duygusal Emek), diğeri de derinlemesine rol yapmadır (Derin Duygusal Emek). Bu değişkenler kullanılarak aşağıdaki Şekil 4.1'de model kuruluşu yapılmıştır.

Şekil 4.1: Duygusal Emek ve Öğrencilerin Akademik Performans İlişki Modeli



4.6. Araştırmanın Bulguları

Duygusal emek ölçeğine ölçeğine ilişkin faktör ve güvenilirlik analizi sonucu Tablo 4.1'de görülmektedir. Faktör analizinde öncelikle bakılması gereken KMO Testinin değeridir. Bu değer 0.5'ten küçükse, örneklem uygunluğu düşüktür ve oluşan faktör tablosu kullanılamaz. KMO değeri 0.8'den yüksek ise mükemmel bir uygunluk söz konusudur (Durmuş vd., 2011:12). KMO değeri aşağıdaki tablodan görüleceği üzere 0.5'ten büyüktür. Böylece örneklem uygunluğunun sağlandığını söyleyebiliriz.

Tablo 4.1: Duygusal Emek Ölçeği Güvenirlik ve Faktör Analizi Sonuçları

FAKTÖR 1: YÜZEYSEL DUYGUSAL EMEK			
$\alpha=,880$	ORT: 1,8653	% VAR: 37,806	FAKTÖR YÜKÜ
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske taktım.			,888
Öğrencilerimle ilgilenirken sahte duygular gösterdim.			,865
Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergiledim.			,843
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davrandım.			,732
Bugün öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaptım.			,599
Bugün öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaptım.			,585
FAKTÖR 2: DERİN DUYGUSAL EMEK			
$\alpha=,919$	ORT: 2,5247	% VAR: 33,634	FAKTÖR YÜKÜ
Öğrencilerime sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösterdim.			,888
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcadım.			,858
Öğrencilerime göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalıştım.			,856
Öğrencilerime göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaptım.			,811
Kaiser-Meyer-Olkin Test of Sample Adequacy: ,850			
Chi-Square: 1332,294 df: 45 Significance: ,000			
Toplam Açıklanan Varyans: %79,046			

Yapılan analizler neticesinde duygusal emek ölçeğinin derin duygusal emek ve yüzeysel duygusal emek olmak üzere 2 alt boyuttan oluştuğu görülmüştür. KMO ve Bartlett's test sonuçları uygun olduğundan oluşan faktörlerin güvenilirlik analizi sonuçlarına bakılabilir. Güvenirlik analiz sonuçlarına göre oluşan 2 alt boyutun 0.7'den büyük olan Cronbach Alpha değerleri faktörlerin güvenilir olduğuna işaret etmektedir. Bu iki boyutun birlikte kavramın %79'unu açıkladığı görülmektedir.

Tablo 4.2: Betimleyici İstatistikler

	N	Minimu m	Maximu m	Mea n	Std. Deviation
Akademik Başarı	172	1,11	4,26	3,301	,465
Duygusal Emek	172	1,00	5,00	2,195	,982
Derin Duygusal Emek	172	1,00	5,00	2,525	1,257
Yüzeysel Duygusal Emek	172	1,00	5,00	1,865	,940

Tablo 4.2’te verilen araştırma değişkenlerinin betimleyici istatistiklerine baktığımızda akademik başarı değişkeninin ortalamasının 3,301 olduğu görülmektedir. Duygusal emek ve duygusal emeğin alt faktörleri olan derin ve yüzeysel duygusal emek ortalamaları 3’ün altında olmakla birlikte duygusal emek ortalamasının 2,195 olduğu bulunmuştur.

Tablo 4.3: Araştırma Değişkenleri Arasındaki Korelasyon Değerleri

	1	2	3	4	5	6
1. Öğrenci Performansı	1					
2. Duygusal Emek	,113	1				
3. Derin Duygusal Emek	,150*	,923**	1			
4. Yüzeysel Duygusal Emek	,036	,857**	,592**	1		
5. Yaş	-,260**	-,270**	-,172*	-,334**	1	
6. Cinsiyet	-,092	,044	-,062	,174*	-,475**	1
7. Eğitim	,080	,236**	,184*	,248**	,012	-,026

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır

Tablo 4.3 incelendiğinde genel anlamda duygusal emek toplam skoru ile öğrenci performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Duygusal emeğin alt faktörleri olan derin duygusal emek ile yüzeysel duygusal emeğin öğrenci performansı ile ilişkisine bakıldığında sadece derin duygusal emekle öğrenci performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu ilişki zayıf ($r=0.150$) olmakla birlikte anlamlı ve pozitif bir ilişkidir. Öğretmenin gösterdiği derin duygusal emek arttıkça öğrenci performansının da artacağı söylenebilir. Beklendiği üzere duygusal emeğin alt faktörleri arasında anlamlı ($r=592$) bir ilişki vardır. Demografik değişkenlerden yaşın öğrenci performansı ile negatif ilişki gösterdiği görülmektedir. Öğretmenin yaşı arttıkça öğrenci başarısı düşmüştür. Yaşın duygusal emek ve alt boyutları ile de negatif

ve anlamlı ilişkili olduğu görülmektedir. Cinsiyet değişkeni sadece yüzeysel duygusal emekle ilişkidir. Eğitim arttıkça duygusal emeğin ve alt boyutlarının da arttığı görülmektedir.

Tablo 4.4: Regresyon Analizi Sonucu

Model	Std. Beta	T	F	Sig.
ANOVA (f)			6,147	,001
(Sabit)		36,936		,000
Derin Duygusal Emek	,209	2,304		,022
Yüzeysel Duygusal Emek	-,183	-1,930		,055
Yaş	-,285	-3,667		,000
R kare:		,099		
Düz.. R kare:		.083		

Duygusal emek ve alt faktörleri ve korelasyon analizinde öğrenci başarısı ile ilişkili bulunan yaş birlikte regresyon analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonuçlarına göre tablo 4.4'e bakıldığında modelin genel olarak 0.05 anlamlılık seviyesinde anlamlı olduğu görülmektedir. Modelin genel anlamlılığından sonra değişkenlerin anlamlı olup olmadığına baktığımızda Tablo 4.4'te değişkenlerin anlamlılık değerleri derin duygusal emek için 0.05 seviyesinde anlamlı bulunurken yüzeysel duygusal emek anlamlı çıkmamıştır. Yine yaş değişkeninin anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. R kare değerine bakıldığında ise derin duygusal emek ve yaş değişkenlerinin başarı değişkenini yüzde 10 oranında açıkladığı görülmüştür.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde bireylerin duygusal emeklerinin iş yaşamlarına etkisi kaçınılmaz bir durum olarak görülmektedir. Etkileşimin olduğu her meslekte duygusal emek, önemli bir başarı faktörü olarak kabul edilmektedir. Özellikle hizmet sektöründe bulunan çalışanların, hizmet alıcılarla iletişimde duygusal emeklerini kontrol etmeleri önem arz etmektedir. Bu açıdan duygusal emeğin davranışları etkilemesi ve nihayetinde müşteri ilişkilerine yansması bu kavramın analiz edilmesine olanak sağlamıştır. Duygusal emeği ortaya atan ilk bilim insanı Arlie Russel Hoschild (1983) olmuştur. Duygusal emeğin literatüre girmesiyle çeşitli yaklaşımlarla zenginleşmiş, Hoschild'ten sonra Ashfroth ve Humphrey (1993) yaklaşımı, Morris ve Feldman (1996) yaklaşımı ve Grandey (2000) yaklaşımları gelişmiştir.

Duygusal emeğin yaklaşımlarla popüler olmasıyla birçok alanda analiz edilmesi mümkün olmuştur. Duygusal emek, literatürde hizmet sektörünün birçok alanında çalışanlar üzerinde test edilmiştir. Çalışmamızda özel okul öğretmenlerinin günlük duygusal emeklerinin öğrencilerin akademik başarısı üzerindeki etkileri incelendiği için eğitim alanında yapılmış çalışmalara genişçe yer verilmiştir.

Duygusal emeği analiz edilmesinde duygusal emeği etkileyen faktörler önemli kısıtlardır. Duygusal emeği etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel olarak ikiye ayrılmıştır. Bireysel faktörler olarak cinsiyet, yaş, empati, zeka ve duygulanım söz konusu olurken, örgütsel faktörler olarak da otonomi, yönetici ve meslektaş desteği ifade edilmektedir (Hoschild, 1983:122). Duygusal emek ile akademik başarı arasında ilişkinin var olup olmadığı önemli bir konudur. Nitekim eğitimcilerin duygusal durumları anlatımlarını veya verimliliklerini etkileyebilir. Bu durum da öğrencilerin anlamalarını zorlaştırabileceği gibi başarıları üzerinde olumsuz bir etki bırakabilir. Çünkü öğrenmeyi etkileyen birçok unsur vardır. Bunlardan bir tanesi de öğrencilerin öğrenim algısıdır.

Özel okullar her ne kadar eğitim kurumları olsa da bir faaliyetlerinde karlılık, verimlilik ve etkililik üzere yön vermektedirler. Nihayetinde özel okullarda öğrencilerin başarısının artması, o okulun başarısını da artıracaktır. Özel okullarda eğitimin kalitesi, öğrenciye olan ilgi, öğrenciye sağlanan olanaklar ve öğretmenlere

sunulan imkanlar özel okulların tercih edilmesinde önemli kısıtlardır. Bu açıdan öğrencilere verilecek eğitimin kalitesi öğretmenlerin performansına bağlıdır. Öğretmenlerin de duygu durumları, öğrencileri etkileyebilmektedir.

Çalışmamızda özel okul öğretmenlerinin duygusal emeklerinin öğrenci başarısı üzerindeki etkileri incelenmiştir. Özel okul öğretmenleri üzerinde yapılan anket ve anketin yapıldığı haftada anlatılan konular üzerine öğrencilere yapılan sınav sonuçları SPSS paket programında analiz edilmiştir. Faktör analizi sonucuna göre duygusal emek alt boyutlar çerçevesinde yüzeysel duygusal emek ve derin duygusal emek olarak ayırt edilmiştir. Bu iki faktörün öğrenci başarısıyla ilişkisine bakıldığında derin duygusal emek ile öğrenci başarısı arasında bir korelasyon bulunmuştur. Regresyon değerlerine bakıldığında derin duygusal emek değişkenin akademik başarı üzerindeki etkisinin anlamlı çıktığı görülmüştür. Yaş değişkeni de kavram üzerinde anlamlı seviyede etkilidir. R^2 değerine bakıldığında değişkenlerin modeli açıklama gücü %10 olarak görülmektedir. Bu sonuçlara göre derin duygusal emeğin öğrenci başarısı üzerine etkisinin olduğunu söylemek mümkündür.

Çalışmamızın sonuçlarını literatürdeki çalışmalarla karşılaştırdığımızda Buric (2019:15)'in öğretmenlerin duygusal emeği ve mutluluklarının öğrencilerin öğrenme algısı üzerine etkisi ile ilgili çalışmasında pozitif bir ilişki bulunmuştu. Yani Buric (2019:15)'e göre öğretmenlerin duygusal emeği öğrencilerin öğrenme algısına etkisi söz konusudur. Bizim sonuçlarımızın da Buric (2019)'in bulgularına benzerlik gösterdiğini söylememiz mümkündür. Bunun dışında literatürde doğrudan çalışmamıza benzer analiz olmadığı için karşılaştırma yapmak güçtür.

Çalışmamızın sonuçları dikkate alındığında özel okul öğretmenlerinin duygusal emekleri veya duygu durumları yöneticiler tarafından dikkate alınmalıdır. Öğretmenlere sunulan imkanların geliştirilmesi, öğretmenlerin bulunduğu ortamların dikkate alınması, öğretmenlerin ders yüklerinin duygu durumlarını etkilemeyecek derecede göz önünde bulundurulması ve öğretmenlere yönelik sosyal ortamların geliştirilmesi onların duygusal emeklerini pozitif etkileyecek ve verimliliklerini arttıracaktır. Bu durum da özel okulların eğitim kalitesinin artmasına neden olacak ve veliler tarafından tercih edilmesine olanak sağlayacaktır. Türkiye'de yaklaşık 10 bin özel okulun var olduğunu dikkate aldığımızda tercih edilen okulların performansları da artış gösterecektir. Şüphesiz bu durum özel okul yöneticilerinin arzu ettiği bir sonuçtur.

Çalışmamız özel okul öğretmenlerinin duygusal emeklerini ölçmüş ve bu durumun öğrenci başarısı üzerine etkisini incelemiştir. Yeni araştırmacılar için devlet okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal emeklerinin öğrencilerin başarısına etkisinin incelenmesi söz konusu olabilir.



KAYNAKLAR

- Ağırman, Ü. H. (2012). İş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin çalışanların tükenmişlik düzeyine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Akın, U., Aydın, G., Erdoğan, Ç. ve Demirkasımoğlu, N. (2014). Emotional labour and burnout among Turkish primary school teachers. *The Austrian Association for Research in Education*, 41, 155-169.
- Argon, T. (2015). Öğretmenlerin sahip oldukları duygu durumlarını okul yöneticilerinin dikkate alıp almamalarına ilişkin görüşleri. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1), 377-404.
- Ashforht, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management*, 18(1), 88-115.
- Ashforht, B. E. ve Tomiuk, M. A. (2000). Emotional labor and authenticity: views from services agents. Fineman, S. (Ed.). *Emotion in organizations* (184-203). London: Sage Publications.
- Bacanlı, H. (2005). Gelişim ve Öğrenme. Ankara: Nobel Yayın ve Dağıtım
- Balcı, A. (2001). Etkili Okul ve Okul Geliştirme Kuram Uygulama ve Araştırma. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Basım, N., Begenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58(1), 253-274.
- Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss H. M. ve Green S. G. (2006). Episodic Processes in Emotional Labor: Perceptions of Affective Delivery and Regulation Strategies. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1053-1065.
- Becker, E. S., Goetz, T., Morger, V., & Ranellucci, J. (2014). The importance of teachers' emotions and instructional behavior for their students' emotions—An experience sampling analysis. *Teaching and Teacher Education*, 43, 15–26. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2014.05.002>.

- Begenirbaş, M. ve Meydan, C. H. (2012). Duygusal Emegın Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 159-181.
- Beğenirbaş, M. (2013). Kişiliğın Öğretme Stilllerine Etkisinde Duygusal Emek Ve Tükenmişliğın Aracılık Rolü: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Berner, M. M. (1993). Building Conditions, Parential Involvement, And Student Achievement In The District Of Columbia Public School System. *Urban Educational*. 28, 6-29.
- Betts, J. R. ve Morell, D. (1999), The Determinants of Undergraduate Grade Point Average. The Reletive Importance Of Family Back Ground, High School Resources, and Peer Group Effects. *Journal of Human Resources*. 34, 268-293.
- Bozkurt, A. İ., Gürçay, D., Kaptan, F. ve Berberoğlu, G. (2000). Öğretmen Adaylarının Fen Derslerindeki Başarılarını Etkileyen Faktörler. IV. Fen Bilimleri Eğitimi Kongresi. 6-8 Eylül-2000 Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Bildiriler Kitabı. 197-200.
- Brotheridge, M. C., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39, doi: 10.1006/jvbe.2001.1815.
- Burić, I. (2019). The role of emotional labor in explaining teachers' enthusiasm and students' outcomes: A multilevel mediational analysis. *Learning and Individual Differences*, 70, 12-20.
- Chu, K. H. L. (2002). *The effects of emotional labor on employee work outcomes* (PhD Thesis). Virginia Polytechnic Institute and State University: Blacksburg.
- Cingöz, E. (2018). Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışları ile Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Clark, C. (2010). Linking School Libraries and Literacy: Young People's Reading Habits and Attitudes to Their School Library, and an Exploration of the Relationship between School Library Use and School Attainment. Research Report, London: National Literacy Trust. Web:

<http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED513438.pdf> adresinden 1 Ocak 2014'te alınmıştır.

Clark, D.L. (1980). In *Why Do Some Urban Schools Succeed? An Analysis Of Research Development, And Evaluative Reports On Exceptional Urban Elementary Schools*. Phi Delta Kappan.

Çukur, C. Ş. (2009). Development of the Teacher Emotional Labor Scale (TELS): Validity and Reliability. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 9(2), 559-574.

Demir, M. K. ve Arı, E. (2013). Öğretmen Sorunları-Çanakkale İli Örneği. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(1), 107-126.

Demirtaş, Z. (2010). Okul Kültürü ile Öğrenci Başarısı Arasındaki İlişki. *Eğitim ve Bilim*, 35, 158-169.

Diefendorff, J. M. and Richard, E. M. (2003). Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294.

Diefendorff, J. M. and Richard, E. M. (2003). Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294.

Dökmen, Ü. (1996). *Sanatta ve günlük yaşamda iletişim çatışmaları ve empati*. İstanbul: Sistem Yayınları.

Dönmez, B. (2004). *Sosyal Sistem Olarak Sınıf ve Sınıfın İklimi*. Sınıf Yönetimi. Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Erbe, B. (2000). *Correlates Of School Achivement İn Chicago Elementary Schools*. Paper Presented At The Annual Meeting Of The American Educational Research Association, New Orleans, LA.

Eroğlu, Ş. G. (2014). "Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma". *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 147-160.

Ertürk, A., Kara, S. B. K., & Güneş, D. Z. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.

- Fabianowska, J. ve Hanlon, N. G. (2014). Emotional Labour in Harm-Reduction Practice in Ireland: An Exploratory Study. *Irish Journal of Applied Social Studies*, 13(1), 52-65.
- Fetler, M. (2001). Student Mathematics Achievement Test Scores, Dropout Rates, And Teacher Characteristics. *Techer Education Quartely*, 28, 151-168.
- Frenkel, S. J., Tam, M., Korczynski, M. ve Shire, K. (1998). Beyond Bureaucracy? Work Organizations in Call Centers. *The International Journal of Human Resource Management*, 9(6), 957-979.
- Freudenberger, H. J. (1975). The Staff Burn-Out Syndrome in Alternative Institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12(1), 73-82.
- Goldberg, L. S. ve Grandey, A. A., (2007). Display Rules Versus Display Autonomy: Emotion Regulation, Emotional Exhaustion and Task Performance in a Call Center Simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 301-318.
- Gosserand, R. H. (2003). *An examination of individual and organizational factors related to emotional labor* (Unpublished Doctoral Dissertation). Louisiana State University: Los Angeles.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
- Grandey, A. A., Tam, A. P. ve Brauburger A. L. (2002). Affective States and Traits in the Workplace: Diary and Survey Data from Young Workers. *Motivation and Emotion*, 26(1), 31-55.
- Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1975). Development of Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 160.
- Hanushek, E. A. ve Welch, F. (2006). School Resources. *Handbook of the Economics of Education*. Amsterdam: North Holland.
- 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: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

- Hochschild, A. R. (1990). Ideology and emotion management: a perspective and path for future research. Kemper, T. D. (Ed.). Research agendas in the sociology of emotions (117-142). Albany: State University of New York Press.
- Hochschild, A. R. (2003). The commercialization of intimate life: notes from home and work. California: University of California Press.
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M. ve Hawver, T. (2008). Leading with Emotional Labor. *Journal of Managerial Psychology*, 23(2), 151-168.
- Hülshager U. R. ve Schewe, A. F. (2011). On the Costs and Benefits of Emotional Labor: A Meta-Analysis of Three Decades of Research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389.
- Isenbarger, L., & Zembylas, M. (2006). The emotional labour of caring in teaching. *Teaching and teacher education*, 22(1), 120-134.
- Kaplan, D. S., Liu, X. ve Kaplan, H. B. (2001). Influence Of Parents' Selffeelings And Expectations On Children's Academic Performance. *Journal of Educational Research*, 94, 360-370.
- Kaplan, M., & Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), 165-174.
- Kart, E. (2011), Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emeğin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi. *Çalışma ve Toplum*, 3(30), 215-230.
- Kim, H. J. (2008). Hotel Service Sroviders Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 151-161.
- Kim, Y. (2016). Emotional labour and burnout among public middle school teachers in South Korea. Master's Thesis, University of Jyväskylä. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/49560>
- Köksel, L. (2009). İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma (Yüksek Lisans Tezi) (<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>) Tez No: 239625. Celal Bayar Üniversitesi: Manisa.
- Köse, S., Oral, L., & TÜresin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma.
- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.

- Lazanyi, K. (2010). Who Benefits from Emotional Labour? *Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 4(3-4), 71-74.
- Leiter, M. P., Maslach, C. (1988). "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Mavi, D. (2015). *Öğretmen Görüşlerine Göre Duygusal Emek, İş Özellikleri Ve İş Akışı Arasındaki İlişki (Elbistan İlçesi Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Morris, J. A. ve Feldman, D.C. (1996). The Demensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Mukundan, J., Pezhman, Z., Zarifi, A., Manaf, A. & Sahamid, H. (2015). Language teacher burnout and school type. *English Language Teaching*, 8(9), 26-32.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Ozturk, H., Bahcecik, N., Ozcelik, S. K., & Kemer, A. S. (2015). Emotional labor levels of nurse academicians. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 190, 32-38.
- Özgen, I. (2010). *Turizm işletmelerinde duygusal emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özkaplan, N. (2009). Duygusal Emek ve Kadın İş/Erkek İş. *Çalışma ve Toplum Dergisi (Kadın Emeği Özel Sayısı)*, 18, 15-24.
- Özmete, E. (2011). Social Work as An Emotional Labor: Management of Emotions in Social Work Profession: *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar e-Dergisi*, 1-10. 10.02.2019 tarihinde (<http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/EmineOZMETE-Labors.pdf>) adresinden erişildi.
- Payne, J. (2006). What's Wrong with Emotional Labor? *University of Warwick Research Paper*, 65, 1-36.
- Polatkan, N.N. (2016). Ortaokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişki (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.

- Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2007) *Organizational Behavior*. 12th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Rupp, D. E. ve Spencer, S. (2006). When Customers Lash Out: The Effect of Customer Interactional Injustice on Emotional Labor and the Mediating Role of Discrete Emotions. *Journal of Applied Psychology*, 91, 971-978.
- Salleh, N. (2015). Emotional Labor in the Cross-Cultural Setting. 14.03.2019 tarihinde (<http://www.ufhrd.co.uk/wordpress/salleh-n-emotional-labor-in-the-cross-cultural-setting/>) adresinden erişildi.
- Savaş, A. C. (2012). İlköğretim okul müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal emek yeterliklerinin öğretmenlerin iş doyumuna etkisi (Doktora Tezi). (<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>) Tez No: 320035. Gaziantep Üniversitesi: Gaziantep.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, Job Resources and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315.
- Scherer, K. R. (1997). The Role of Culture in Emotion-Antecedent Appraisal. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(5), 902-922.
- Sipahi, B., Yurtkoru, E. S., & Çinko, M. (2008). Sosyal bilimlerde SPSS ile veri analizi. *İstanbul: Beta Yayınları*.
- Skaalvik, E. & Skaalvik, S. (2009). Does school context matter? relations with teacher burnout and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 25, 518-524. doi:10.1016/j.tate.2008.12.006
- Smith, P. ve Gray, B. (2001). Reassessing the Concept of Emotional Labour in Student Nurse Education: Role of Link Lecturers and Mentors in a Time of *Change*. *Nurse Education Today*, 21, 230–237.
- TDK Türkçe Sözlük. 25.02.2019 tarihinde (<http://www.tdk.gov.tr/>) adresinden erişildi.
- Truta, C. (2014). Emotional labor and motivation in teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 127, 791-795.
- Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emelin İşe Bağlılığa Etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 201-222.

- Uysal, A .A. (2007). Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin Ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu Ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Ünler Öz, E. (2007). Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi. İstanbul: Beta.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 713-194.
- Wharton, A.S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual Review of Sociology*. Downloaded from arjournals.annualreviews.org. doi: 10.1146/annurev-soc-070308-115944.
- Yakar, S. (2016). Turizm işletmelerinde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: otel işletmelerine yönelik bir araştırma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Yao, X., Yao, M., Zong, X., Li, Y., Li, X., Fangfang, G. & Guanyu, C. (2015). How school climate influences teachers' emotional exhaustion: The mediating role of emotional labor. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(10), 12505-12517. doi:10.3390/ijerph121012505
- Yılmaz, K., Altınkurt, Y., Güner, M. ve Şen, B. (2015). The Relationship between Teachers Emotional Labor and Burnout Level, *Eurasian Journal of Educational Research*, 59, 75-90.
- Yin, H. B., Lee, J. C. K., & Zhang, Z. H. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 35, 137-145.
- Yin, H., Huang, S., & Lee, J. C. K. (2017). Choose your strategy wisely: Examining the relationships between emotional labor in teaching and teacher efficacy in Hong Kong primary schools. *Teaching and Teacher Education*, 66, 127-136.

EKLER

ANKET SORULARI

1. Cinsiyet

- a) Erkek
- b) Kadın

2. Medeni Durumunuz

- a) Evli
- b) Bekar

3. Yaşınız?

- a) 20-29
- b) 30-49
- c) 50-65

4. Sektördeki deneyiminiz?

- a) 1 yıldan az
- b) 1-3 yıl
- c) 4-7 yıl
- d) 8-11 yıl
- e) 12 ve üzeri

5. Eğitim Durumunuz? (Aldığınız son diploma)

- a) Lisans
- b) Yüksek Lisans
- c) Doktora

6. Kurumunuzda hangi dersi vermektесiniz?

- a) Türkçe
- b) Matematik
- c) Fen Bilimleri
- d) Sosyal Bilgiler & İnkılap Tarihi
- e) İngilizce
- f) Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi

7. Kurumumuzun hangi şubesinde çalışmaktasınız?

- a) Güneşli
- b) Bağcılar
- c) Sancaktepe

8. Bugün ders verdiğiniz sınıfları belirtiniz.

- a) 5-a
- b) 5-b
- c) 5-c
- d) 6-a
- e) 6-b
- f) 6-c
- g) 7-a
- h) 7-b
- i) 7-c
- j) 8-a
- k) 8-b
- l) 8-c
- m) 8-d

9. Bugün öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaptım. (e1)

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Kararsızım
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

10. Bugün öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaptım.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Kararsızım
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

11. Bugün öğrencilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans

sergiledim. (e3)

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Kararsızım
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

12. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davrandım. (e4)

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Kararsızım
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

13. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske taktım. (e5)

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Kararsızım
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

14. Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergiledim. (e6)

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Kararsızım
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

15. Öğrencilerimle ilgilenirken sahte duygular gösterdim. (e7)

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Kararsızım
- d) Katılıyorum

e) Kesinlikle Katılıyorum

16. Öğrencilerime göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalıştım. (e8)

a) Kesinlikle Katılmıyorum

b) Katılmıyorum

c) Kararsızım

d) Katılıyorum

e) Kesinlikle Katılıyorum

17. Öğrencilerime sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösterdim. (e9)

a) Kesinlikle Katılmıyorum

b) Katılmıyorum

c) Kararsızım

d) Katılıyorum

e) Kesinlikle Katılıyorum

18. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcadım. (e10)

a) Kesinlikle Katılmıyorum

b) Katılmıyorum

c) Kararsızım

d) Katılıyorum

e) Kesinlikle Katılıyorum

19. Öğrencilerime göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaptım. (e11)

a) Kesinlikle Katılmıyorum

b) Katılmıyorum

c) Kararsızım

d) Katılıyorum

e) Kesinlikle Katılıyorum