

T. C.
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİSİ ANABİLİM DALI

**ÖZEL OKUL ÖĞRETMENLERİNİN DUYGUSAL
EMEK DAVRANIŞINI ALGILAMA BİÇİMLERİ
İLE İŞ DOYUMLARI VE İŞ STRESLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ERDEM KAYA

Danışman Öğretim Üyesi:
Prof. Dr. NURSEL TELMAN

İstanbul, Mayıs 2009

TEZ ONAY SAYFASI

T.C. Maltepe Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

25.05.2009 tarihinde tezinin savunmasını yapan Erdem KAYA'ya ait "Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışını Algılama Biçimleri İle İş Doyumları ve İş Stresleri Arasındaki İlişki" başlıklı çalışma, Jürimiz Tarafından Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Tezli Yüksek Lisans Programında Yüksek Lisans Tesi Olarak Kabul Edilmiştir.

(İmza)
Prof. Dr. Nursel TELMAN
Başkan
(Danışman)

Prof. Dr. Mücella ULUĞ
(Üye)

Yrd. Doç.Dr. Levent ÖNEN
(Üye)

ÖNSÖZ

Özel eğitim sektörü ülkemizde gelişme sürecini devam ettirmekte ve henüz istenilen düzeye gelmediği sıklıkla vurgulanmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığının (MEB) denetiminde ilgili yasa ve yönetmelikler çerçevesinde ülkemizin çocuklarını, gençlerini ulusal eğitimin hedefi doğrultusunda yetiştirmektedirler. Özel okullar ağırlıklı olarak öğretmenlerden oluşan kadroları ile ülkemizde önemli bir istihdam alanı olarak çalışma hayatlarını devam ettirmektedirler.

Öğretmenlerin çalışma koşullarının niteliği hem öğrencileri, hem de velileri etkilemektedir. Öğretmenlerden beklenen roller ise gün geçtikçe çağın gereklerine göre çeşitlenmekte ve tüm çalışanlar değişime yönelmek durumunda kalmaktadırlar. Özellikle beklentilerin yoğunlaştığı özel okullarda, öğretmenler gittikçe işlerinde daha çok strese maruz kalmakta, iş doyumları da birçok değişkenle birlikte olumsuz yönde etkilenmektedir. Bu unsurların yanında pek de değinilmeyen ve işlerinin büyük oranda dayandığı bir emek harcamaktadırlar. Bu da duygusal emektir. Farkında olarak, ya da başka tanımlamalarda bulunup farkında olmadan işlerinin fiziksel, zihinsel ve duygusal bir emek boyutu olduğu gerçeği yaşanmaktadır. Bu durum araştırmamıza konu olarak seçilmiş, özel okul öğretmenlerinin duygusal emek gösterme davranışları ile iş doyumları ve iş stresleri incelenmiştir.

ÖZET

Özel ilköğretim ve ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenlerin işlerini yaparken duygularını yönetmek durumunda oldukları ve bu durum ile iş doyumları ve iş stresleri arasında bir etkileşim araştırılmıştır. “*İşyerinde etkileşim halinde olunan, hizmet sunulan kişilere işin gereği olan duyguların yansıtılması*” olarak tanımlanan duygusal emek kavramı özel okullarda araştırılmıştır. Araştırmada iş doyumunu ve iş stresinin de harcanan duygusal emek doğrultusunda nasıl etkilendiği değerlendirilmiştir. Araştırmada İstanbul’daki özel okullardan 174 öğretmene Genel Bilgi Formu, Duygusal Emek Davranışları Ölçeği, İş Doyumu Ölçeği ve İş Stresi Ölçeği uygulanmıştır. Yapılan analizlerde kurumların öğretmenlerden duygusal emek davranışı beklediği, öğretmenlerin duygusal emek davranışına uygun davrandığı görülmüştür. Duygusal Emek davranışları ve alt testleri ile İş doyumunu ve iş stresinin bazı alt ölçekleri arasında anlamlı düzeyde korelasyonlar elde edilmiştir. Özel okullarda duygusal emek harcanma düzeyi yüksek, iş doyumunu yüksek ve iş stresi de düşük çıkmıştır.

Anahtar Sözcükler: Duygusal Emek, İş doyumunu, İş Stresi

ABSTRACT

Private Education is still a new developing field and it is emphasized that it failed to reach the expected level in Turkey. Private schools provide education to children and the young in line with the goals of the national education and the laws and the regulations which are under the control of The Ministry of National Education. Another function of private schools is that they serve as an employment area for teachers.

The quality of working conditions of teachers influences both students and teachers. The roles expected from teachers differ according to the needs of era and teachers are expected to keep up with the all these changes. Particularly teachers employed at private schools which have higher expectations are exposed to higher stress and their work satisfaction decreases in line with all these negative factors. In addition, the fact that they perform too much emotional labor on which all their works depend is rarely referred. On being aware or not, work of teachers include physical, cognitive and emotional labor. The aim of the current research is to explore the relations between emotional labor, work satisfaction and work stress of teachers employed at private schools.

Key Words: Emotional labor, work satisfaction, work stress

TEŐEKKÜR

Oldukça yoğun geçen bir yıla denk gelen bu tezin oluşumunda doğrudan veya dolaylı olarak biręok kişinin emei söz konusudur. Ders aőamasında bilimsel araştırma teknikleri ve seminer dersleri ile araőtırmamın çeręevesine ıŐık tutan değerli hocalarıma teőekkür ederim. Yüksek lisansa baŐvuramda ve tezimin son aşamasına kadar desteğini hissettiğim eőime, bu zorlu süreçte aramıza katılan ve benim motivasyon kaynağım olan ikiz çocuklarım, Kuzey ve Uzay'a sevgilerimle.

Tezimin konusunu söylediğim andan itibaren her aőamada öneri ve katkıları ile bu sürecin köőe baŐı olarak tez danıőmanım Prof. Dr. Nursel Telman'a teőekkürü borę bilirim.

Ayrıca Psikoloji bilimine őimdiye değin yaptıkları katkılarla bu tezin ortaya konmasında kaynak olarak baŐvurduęum tüm bilim insanlarına őükranlarımı sunuyorum.

Erdem KAYA

BÖLÜM 1

GİRİŞ

1. Özel Eğitim Kurumlarının Çalışma Koşulları ve Öğretmenlerden Beklenenler ..	4
2. Duygular ve Duygusal Emek Kavramı	9
2.1. İş Yaşamında Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek	16
2.2. Özel Okul Öğretmenlerinden Beklenen Duygusal Emek	22
3. İş Doyumu	26
3.1. İş Doyumu Kavramı ile İlgili Teoriler	30
3.2. İş Doyumunu Etkileyen Diğer Etmenler	33
3.2.1. Kişilik, Çevre, Değer Yargıları	33
3.2.2. Deneyim, Çalışma Süresi ve Yaş	33
3.2.3. Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Zekâ	34
3.2.4. İş ve İş Koşullarına Bağlı Nedenler	35
3.2.5. İşin Toplum İçindeki Algılanması, İşin Yapısı ve Zorluk Düzeyi	35
3.2.6. Ücret, Terfi Olanakları ve Statü	35
3.2.7. Ödüllendirme, Olanaklar, Örgütsel Ortam ve Çalışma Koşulları	35
3.3. İş Doyumunun Sağlanmasının Örgütler İçin Önemi	36
4. İş Doyumunun Özel Okullardaki Durumu ve Önemi	39
5. Öğretmenlerin İş Doyumu Üzerine Yapılmış Araştırmalar	39
6. İş Stresi	41
6.1. Öğretmenlerde İş Stresi ve Özel Okullardaki Durum	45
6.2. Öğretmenlerde Stresin Nedenleri.....	47
6.3. Öğretmenlikte Stresin Sonuçları.....	48
6.4. Stresin Azaltılması İçin Yapılabilecekler	51
7. Araştırmanın Problemi	54
8. Hipotez	55
9. Kapsam ve Sınırlılıklar	56
10. Varsayımlar	56

BÖLÜM II

YÖNTEM

1. Araştırmanın Modeli	57
2. Evren ve Örneklem	59
2. Veri Toplama Araçları	62
3. Veri Çözümleme Yöntemleri	65

BÖLÜM III

Bulgular ve Yorum	66
-------------------------	----

BÖLÜM IV

Sonuç ve Tartışma	93
-------------------------	----

Öneriler	107
----------------	-----

KAYNAKLAR	108
------------------------	-----

EKLER	114
--------------------	-----

ÖZGEÇMİŞ	121
-----------------------	-----

Simgeler, Kısaltmalar ve Tanımlar

MEB : Milli Eğitim Bakanlığı

Bkz.: Bakınız

DİE: Devlet İstatistik Enstitüsü

EQ: Duygusal Zekâ

Duygusal emek: Bireylerin müşterileri ile karşı karşıya kaldıklarında onlara işlerinin gerekleri olan duyguyu yansıtırma davranışı içinde olmaları durumu, bu durum için harcanan çaba.

İş stresi: İş yaşamının koşullarından kaynaklanan ve bireyde kişisel olarak zorlanma durumu yaratan faktörler, uyarıcıların birey üzerinde yarattığı stres durumu.

İş doyumu: İş içerisinde bireyin işten beklediği ile aldığı doyumdur. Maddi, manevi boyutları olan ve bireyin işine karşı hissettiği duygusal durumdur.

Özel Okul: Milli Eğitim Bakanlığına bağlı özel statüsü olan ücretli eğitim –öğretim faaliyetlerinin yapıldığı kurumlar

İlköğretim okulu: 8 yıllık zorunlu temel eğitimin yapıldığı okul.

Lise: 8 yıllık temel eğitimin üstüne, 4 yıllık eğitim öğretim uygulayan okul.

Duygusal Davranış Kuralları: Kurumların çalışanlarından işlerini yaparken uymalarını istedikleri duygusal davranışlar bütünü

DEDÖ: Duygusal Emek Davranışları Ölçeği

DDKUD: Duygusal Davranış Kurallarına Uyma Davranışı Alt Testi

DKD: Duyguların Kontrolü Davranışı Alt Testi

TABLO LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Tablo 1. Cinsiyet Dağılımı	59
Tablo 2. Yaş Dağılımı	59
Tablo 3. Branşlara Göre Dağılım	60
Tablo 4. İş Deneyimi	60
Tablo 5. Kurum Deneyimi	60
Tablo 6. Kurumdaki Pozisyon	61
Tablo 7. Medeni Hal Tablosu	61
Tablo 8. Duygusal Emek Davranışları Ölçeği Güvenirlilik Tablosu	63
Tablo 9. İş Stresi Ölçeği Güvenirlilik Tablosu	65
Tablo 10. Öğrenci ve velilerimize nasıl davranmamız gerektiği kurumumuz tarafından çeşitli yollarla belirtilir	67
Tablo 11. Okulumuz bizden olumsuz duygularımızı öğrenci ve velilere yansıtmamamızı bekler	67
Tablo 12. Öğrenci ve velilerimizin iyi hissetmelerini sağlamanın işimizin bir parçası olduğu bize belirtilir.	67
Tablo 13. İş yerimiz çalışmalarımız sırasında yansıtmamız gereken duygular konusundaki kuralları açık ve net olarak bildirir	68
Tablo 14. Duygusal Emek kuralları konusunda kurumsal beklenti ile öğretmenlerin duygusal davranış sergilemelerinin, (duygusal davranış kurallarına uyma davranışları) karşılaştırılması	69
Tablo 15. Duygusal Davranış Kurallarının Kurum Tarafından İletilmesi İle Duygusal Emek Ölçeği Soruları Arasındaki İlişki (12. Soru ve Duygusal Emek Ölçeği)	70
Tablo 16. Öğrenci ve veli memnuniyetlerinin kurumlar için önemi ile duygusal davranış kurallarının öğretmenlere bildirilmesi arasındaki ilişki	71
Tablo 17. Çalıştığınız kurumda öğrenci ve veli memnuniyeti nasıl değerlendirilir?	71
Tablo 18. Çalıştığınız kurumda öğrenci ve veli memnuniyeti önemli midir?	72
Tablo 19. Duygusal emek (duygusal davranış kuralları) konusunda kurumun öğretmenlere ilettiği kurallar ile duygusal emek puanları arasındaki ilişki	73
Tablo 20. Duygusal Emek Davranışlarının Yaş Grubuna Göre Dağılımı	74
Tablo 21. Duygusal Emek Davranışlarının Yaş İle İlgili Anova Tablosu	75
Tablo 22. Duygusal Emek Davranışları İle İş Deneyimi Değişkeninin Değerlendirilmesi	75
Tablo 23. Duygusal Emek Davranışlarının İş Deneyimine Göre Değişkenliği ile İlgili Anova Tablosu	76
Tablo 24. Eğitim Kurumunda Çalışma Sürelerine Göre Duygusal Emek Ölçeğinden Alınan Puanların Ortalama Değerleri	77
Tablo 25. Duygusal Emek Davranışlarının Kurumdaki Çalışma Süresi İle Değişkenliğine İlişkin Anova Tablosu	77
Tablo 26. Duygusal Emek Ölçeği Alt Testleri ve Toplam Puan Dağılımı	78
Tablo 27. Duygusal Emek Davranışları Ölçeğine Verilen Yanıtlar	79
Tablo 28. Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişki	79
Tablo 29. Duygusal Emek Değişkeninin İş Doyumu İle Regresyon Analizi	80

Tablo 30.	Duygusal Emek İle İçsel Doyum ve Dışsal Doyum Ölçeklerinin Anova Analizi	80
Tablo 31.	Duygusal Emek Regresyon Analizi Beta Değeri	81
Tablo 32.	Duygusal Davranış Kurallarına Uyma Davranışı ile İş Doyumu Regresyon Analizi	81
Tablo 33.	Duygusal Davranış Kurallarına Uyma Davranışı İle İçsel Doyum ve Dışsal Doyum Ölçeklerinin Anova Analizi	82
Tablo 34.	Duygusal Davranış Kurallarına Uyma Davranışı Regresyon Analizi Beta Değeri	82
Tablo 35.	Duyguların Kontrolü Davranışı ile İş Doyumu Regresyon Analizi	83
Tablo 36.	Duyguların Kontrolü Davranışı İle İçsel Doyum ve Dışsal Doyum Ölçeklerinin Anova Analizi	83
Tablo 37.	Duyguların Kontrolü Davranışı Regresyon Analizi Beta Değeri	83
Tablo 38.	Duygusal Emek Davranışları ile İş Stresi Ölçeği Arasındaki İlişki	84
Tablo 39.	Özel Okul Öğretmenlerinin İş Doyumu Ölçeğinden Aldığı Puanların Dökümü	85
Tablo 40.	İş Doyumu Ölçeğindeki ifadelere verilen yanıtlar	86
Tablo 41.	Özel okul öğretmenlerinin İş Stresi Ölçeğinden aldıkları Puanlar	87
Tablo 42.	İş Stresi Ölçeğine Verilen Yanıtlar	88
Tablo 43.	Özel okul öğretmenlerinin iş doyumları ile iş stresleri arasındaki ilişki	89

ŞEKİL LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Şekil 1. Duygusal Emek Modeli	15
Şekil 2. İş Doyumu ile İş Performansı Etkileşimi	29
Şekil 3. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisindeki İhtiyaçların Doyurulma Oranları	31
Şekil 4. Çalışan Doyum Modeli	38
Şekil 5. Örgütsel Sağlık Modeli	44
Şekil 6. Çalışmanın Modeli	58

BÖLÜM 1

GİRİŞ

Özel öğretim kurumları ülkemizde son yıllarda yaygınlaşmakta ve gelişmektedir. Bu sektörlerde çalışan sayıları da artmaktadır. Sektörün kendi içinde özel çalışma koşulları ve standartları oluşmuştur. Bu koşullar büyük ölçüde veli ve öğrencilerin memnuniyetine bağlı olarak oluşmaktadır. Özellikle sektörün yıllık sözleşmeye dayalı performans değerlendirmesi ve sözleşme yenileme sistemi öğretmenlerde bir yıllık bir çalışma ve sonrasında sözleşme dönemi (Haziran ayında öğretmenler ve kurum o yılı değerlendirerek bir sonraki yılın sözleşmesini yaparlar) olgusunu yaratmaktadır. Bu durumun yarattığı iş kaygısı önemli bir durumdur. Kurumların öğretmenlerin performanslarını değerlendirdikleri anketler ve sınıf içinden öğrenci geri bildirimleri ile velilere uygulanan anketler önemli veri kaynakları olarak kullanılmaktadır. Özel okul öğretmenlerinden beklenenler öğretmenlerin işe alım süreçlerinde de dikkat çekicidir. Bu süreçte öğrenci ve veli memnuniyeti ön plana çıkmaktadır. Öğrencilerin veya velilerin memnuniyetini belirleyen başlıca değişkenler ise bu süreçte oluşan iletişim, problem çözme, bir sorun olduğunda çözüm üretebilme, pozitif tutum içinde davranma gibi sıralanabilmektedir.

Örgütler insan kaynaklarını hizmet sundukları insanlara hem hizmet kalitesini hem de kurumsal kimliğini güçlü kılacak şekilde geliştirmektedirler. Öğretmenlerin kurumlarındaki iş sözleşmeleri bir yıllık olarak yapılmaktadır. Bu süreç içindeki performans değerlendirmesi sene sonunda işe devamı, (sözleşmenin yenilenmesini) maaş artışını, işe devamla ilgili koşullarını belirleyici olmaktadır. Dikkat çekici olan durum, öğretmenlerin işlerinde duygusal – bilişsel bir çaba sarf ettikleri, bu çaba sonrasında iş performanslarının ölçülmesidir. Örgütün beklentileri, öğretmenlere yazılı veya sözel biçimde iletilmekte bu iletilerin büyük bir kısmında duygularının üzerinde denetim kurmalarına yönelik mesajlar verilmektedir. Zira işlerine son verilen öğretmenlerin, genel olarak performanslarının içinde alan bilgisi yetersizliğinden çok işini yapma biçimi ile ilgili aksaklıkların ve eksiklerin olduğu ifade edilmektedir. Öğretmenler özel sektörde daha yoğun biçimde duygularını kontrol etme, öğrencilere ve velilere gösterilmesi gereken forma sokma gibi bir iş olgusu içinde çalışmaktadırlar. Doğal olarak bu konuda öğretmenin kendi iç

dünyasındaki değerlendirmesi ve kararı ile örgütün beklentilerinin uyumu, hem performans hem de öğretmenin kendisinin işle ilgili kararları üzerinde etkili olacaktır. İşle ilgili yaşantılardan iş stresi ve iş doyumunun duygusal emek olgusuna bakış biçimi ile ilgili olduğu düşünülmektedir. Zira duygusal emek harcamaya niyetli olmayanlar, büyük oranda bu tarz bir işe yönelmemektedirler. Ya da koşullar gereği duygusal emek olgusunu önemsememediği halde, bu alanda çalışanların iş doyumlarının düşük iş streslerinin yüksek olacağı düşünülmektedir. Araştırmamızla yoğun biçimde duygusal emek gerektiren bir alanda çalışanların duygusal emek olgusunu algılama biçimlerinin, iş doyumları ve iş stresleri üzerindeki etkisine açıklık getirilmeye çalışılacaktır.

Araştırmanın konusunun önemi eğitim alanının en önemli unsurlarından olan öğretmen kadrosunun yaptıkları işin duygusal emek boyutu ile ilgili farkındalıklarını anlamak ve bunun iş streslerini, iş doyumlarını nasıl etkilediğini ortaya koymaktır. 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu'nda **öğretmenlik, devletin eğitim, öğretim ve bununla ilgili yönetim görevlerini üzerine alan özel bir ihtisas mesleği** olarak tanımlanmıştır (Ergit,1999). Bu tanım hem devlet okullarında, hem de özel okullarda öğretmenlik yapanları kapsayıcı bir tanımdır. Özel okullarda bu tanın yanına kurumların ve özel eğitim sektörünün gerektirdiği diğer nitelikler eklenmektedir.

Özel okul sektöründe rekabetin yoğunluğu değerlerdeki değişim, eğitimden öğrenci ve velilerin beklentilerindeki değişim, kurumların beklentilerinin yansımaları önemli değişkenlerdir. Bunların tamamı kurumların kendilerini yenilemeye ve kadrolarını işe en uygun bireylerle donatmaya yönlendirmektedir. Özellikle öğretmenlerde duygusal emek kavramını algılama biçiminin işe yansımaları olduğu düşünülmektedir. Bu araştırma ile çeşitli boyutları ile bu yansımalar incelenecektir. Bu bağlamda eğitim dünyasına yeni bir bilgi kazandırılacağı düşünülmektedir. Örgütlerin kurumsal yapıları içinde duygusal emek ile duygusal davranış kurallarını oluşturtmasının bireyler üzerinde ne tür etkiler bıraktığı anlaşılacaktır. İş doyumunu ve iş stresi ise birçok açıdan kurumlar için önemli kavramlardır. Özellikle iş verimi, örgütsel bağlılık, iş performansı, kurumların algı yönetimleri gibi konuları da etkilediği düşünüldüğünde iş doyumunu belirleyici konulardan biri olarak duygusal emek harcamaya yönelik tutumun algılanması önemlidir. Bir diğer konu da iş stresidir. İş stresini etkileyen birçok değişken olmakla birlikte önemli bir belirleyici

olarak bireyin işini ve işinin yapılma biçimini nasıl algıladığı önemlidir. Stresin kişide yarattığı etkinin kişinin o olayı nasıl algıladığı ile ilgili bu yaklaşım özellikle psikososyal kökenli stres kaynaklarının kişideki etkisinin kişinin algısı ile yakından ilgili olduğu yönündedir. (Lazarus, 1991'den aktaran Telman 2004) Bu algının çok boyutları olmakla birlikte araştırmamızın konusu olmak itibarı ile duygusal boyutu yoğun olan bir işe bu duygusal boyuta önem verme ve bu konuda örgütlerin beklentisi doğrultusunda belirgin bir tutum içinde olmanın etkileri de anlaşılacaktır. Örgütlerin performansları, değişen iş yaşamı içerisinde büyük ölçüde çalışanlarının iş ile ilgili tutumları, işe bağlılıkları ve işleri ile yaşamlarını bütünleştirmeleri, kısaca işlerine adanmışlıkları ile ilişkili olmaktadır.

Öğretmenlik mesleğinin özel okullarda yapılma biçimi ise örgütlerin beklentileri ile iş görenin işi algılamaları arasındaki paralellikle biçimlenmektedir. Bu sektörün de diğer hizmet sektörleri gibi değerlendirilmesi söz konusu olduğunda öğrenci ve veliler üzerinde doyurucu bir etki bırakmak önemli hale gelmektedir. Zira öğrenci ve velilerin de bu doyum sayesinde okul seçme olanakları bulunmaktadır. Kendilerini hem başarılı kılacak, hem de ilgi anlamında güvende hissettirecek bir ortamı tercih etmektedirler. Öğretmenlerin bu anlamda kurumu temsil özelliği ve dolayısıyla kurum performansını belirleyici özellikleri ön plana çıkmaktadır. Bu bahsi geçen performansın etkileyicileri arasında özellikle işlerini yapma biçiminin duygusal emek harcamayı gerektirip gerektirmediği ve bu gereklilik doğrultusunda davranma eğilimi önem kazanmaktadır.

Eğitim kurumları öğretmenleri işe alırken özgeçmiş bilgileri, mülakat vb süreçleri izlemektedirler. Alan bilgisi, çalıştığı kurumlar, iş deneyimi, mülakattaki, pedagojik yaklaşımı vb durumlar önemsenerek işe alım süreci işletilmektedir. Fakat burada dikkat edilecek bir etmen de kişinin işe uygun düşünsel duygusal bir yapıda olup olmadığı, duygusal emek gerektiren bir iş olarak öğretmenlik mesleğinin gereklerinin yanında duygusal emek harcamaya bakışının ve buna uygun davranma tutumunun ne düzeyde olduğunu öğrenmenin önemidir. Yakın dönemde Ataklı, (1999), Akçamete (2001), Aslan, (2002), Özdayı (1998), Öztürk, (2001) öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyumunu konularına yönelik araştırmalar yapmışlardır. Bu araştırmalarda, duygusal emek konusu bir etmen olarak kapsama alınmamıştır. Özel okul öğretmenlerinde duygusal emek, iş doyumunu ve iş stresinin araştırılması ile

duygusal emek ile diğer değişkenlerin ilişkisi ve duygusal emek gösteriminin hem eğitim kurumları, hem de özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenler açısından etkisi ortaya konmuş olacaktır. Duygusal emeğin algısına yönelik bir ön bilgi elde edildiğinde öğrencilere olumsuz tutum gösterebilecek ve duygusal emek göstermekten kaçınan bir öğretmenin işe alımında daha dikkatli davranılabilecektir. Benzer bir tutumla velilerle yeterli düzeyde olumlu ve empatik bir iletişimin kurulmasında yaşanabilecek bir problemin baştan önlenmesi mümkün olacaktır. Zira ya duygusal emek harcamaya niyetli olmayan personel alınmayacak, ya da uygun eğitimlerle (iletişim becerilerini geliştireme vb konularda) kişi işe uygun duygusal – düşünsel tepkiler verme becerileri ile donatılabilecektir. Bu sıralanan hususlar sonrasında araştırmanın önemi aşağıdaki başlıklarla özetlenebilir.

- I. Eğitim (özel eğitim) alanında duygusal emek harcanmasına yoğun bir gereksinim duyulmaktadır. Bu gereksinimi kurumlar öğretmenlerden beklemektedirler.
- II. Duygusal emek harcamaya yönelik tutumun olumlu olması ve kişilerin buna uygun davranması hem kurumlar hem de bireyler üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.
- III. Bireylerin duygusal emek harcamaya eğilimleri onların iş streslerini düşürmekte ve iş doyumlarını artırmaktadır.
- IV. İş doyumunu ve iş stresi ile ilgili süreçler de kurumların performanslarını ve varlıklarını sürdürmelerini etkilemektedir.

Bu sıralanan yargıların test edilerek literatüre kazandırılması hem eğitim kamuoyu hem de öğretmenler için önemli bir bilgi olacaktır. Böylece kurumlar personellerinde geliştirmeleri gereken yönlerden en can alıcı olanı bulabilecekler, iş görenler ise iş doyumunu, yaşam doyumunu ve iş streslerinin değerlendirilmesi konusunda yeni bilgiler elde edeceklerdir.

1. Özel Eğitim Kurumlarının Çalışma Koşulları ve Öğretmenlerden Beklenenler

Araştırmamıza konu olan özel (ilköğretim ve lise) okul öğretmenlerinin geliştirmesi gereken davranışlarının devlet okullarından farklılıkları bulunmaktadır. Özel ilköğretim ve liselerin araştırmaya konu edilmesinde ortak özellikler bulunmaktadır. Temel eğitimin sekiz yıl zorunlu olması ilköğretim okullarının önemli bir işlev

yüklemektedir. Aileler iyi bir temel eğitimin önemi konusunda dikkatli davranmaktadırlar. İyi bir ilköğretim sonrasında lise eğitiminin kalitesi ile de üniversiteye giden yol aralanmaktadır. Bu nedenle aileler çocuklarının eğitimine verdikleri önem doğrultusunda dikkatli davranmakta ve yüksek beklenti içine girmektedirler. Özel okulları seçen aileler ise ödedikleri ücretle paralel olarak daha kaliteli eğitim beklemektedirler (Tns Pıar, 2003). Özel okullarda eğitim öğretim ücretlidir. Devlet okulu öğretmenleri sınav ve atama yolu ile görevlendirilirken, özel okullar öğretmen kadrolarını Milli Eğitim Bakanlığının yönetmelikleri çerçevesinde kurmaktadır. Özel okullar yaşamlarını öğrencileri ile sürdürebilirler. Bu nedenle öğrenci ve veliler üzerindeki etkileri önemlidir. Yaşamlarını devam ettirmek için öğrenci kaydı alabilmek, rekabet etmek ve kendileri ile öğrencileri ve velileri arasında bir bağ kurabilmek için kaliteli eğitim vermek, kendilerini sürekli yenilemek durumundadırlar.

Özel okullar çalışma koşulları bakımından Milli eğitim Bakanlığına bağlıdırlar. Kendi özel yönerge ve çalışma koşulları olsa da resmi olarak MEB'e bağlıdırlar. Dönemsel olarak denetimlerden geçerler. Ancak özel okullar personellerini kendileri seçer ve yıllık sözleşmeli olarak çalıştırlar. Bu durum yıllık sözleşme koşulları ile MEB tarafından belirlenmiştir. İşe alım süreci yılsonu itibarı ile gelecek dönemin ihtiyaçlarının belirlenmesi ve çeşitli ilanlarla personel gereksiniminin duyurulması süreci ile öğretmen alımı yapılır. Çoğu kez alınan özgeçmiş bilgileri üzerinden bir eleme yapılarak görüşmeler yolu ile gereksinim duyulan dallarda öğretmenlerle sözleşme yapılır. Bu görüşmeler aynı zamanda iş koşulları ve beklentilerin iletildiği, konuşulduğu görüşmelerdir. Öğretmenlere kurum, nasıl bir performans beklediğini iletterek iş süreçleri açık biçimde konuşulur. Sözleşme sürecinin bir yıllık olması öğretmenlerin yılsonunda performansları ve iş koşullarına göre kurumdaki geleceklerinin belirlenmesi söz konusu olmaktadır. Doğal olarak performansın nelerle ölçüleceği de bu görüşmelerde açıklanmaktadır. Kurumların özel durumları da dikkate alındığında birçok kurumun performans ölçümünde doğrudan veya dolaylı olarak veli ve öğrenci memnuniyetini dikkate aldığı görülmektedir. Bu memnuniyeti hem sözel, hem de gözleme dayalı geri bildirimlerin yanında uygulanan anketlerden elde edildiği gözlemlenmektedir. Bu konuda birçok okul yönetimi ile görüşüldüğünde özel sektör olmak itibarı ile memnuniyet durumunun önemli olduğu öğrenilmiştir. Öğretmenlerin bu koşullarda iş performansların etkileyen önemli bir

unsur da öğrencilerini hazırladıkları sınavlardan elde ettikleri başarının dikkate alındığı da bilinmektedir. Öğretmenler özel okullarda yönetmeliklerin kendilerine verdiği görev ve sorumluluklar ile okulun özel koşullarından kaynaklanan görevleri yerine getirmektedirler. Bu görevler dersler, nöbetler, eğitsel çalışmalar, proje çalışmaları, örgütün verdiği özel görevler şeklinde sıralanabilir. Özel okulların kurumsal varlıkları öğrenci mevcutlarına bağlıdır. Öğrenci kayıtları da yıllara göre değişebilmekte, kurumun genel performansı doğrultusunda bu durum şekillenmektedir. Bu sürecin doğal sonucu da yine öğrenci ve memnuniyetine dayanabilmektedir.

Öğretmenlerin iş performanslarının yüksekliği büyük ölçüde iş doyumları ile ilişkili olmaktadır bu alanda yapılan araştırmalar, öğretmenlerin iş doyumlarının kurumların başarısı açısından önemli olduğunu göstermiştir (Cotton, 2003'ten aktaran Yılmaz, 2009). İş doyumunu düşük olduğunda özel okullarda sık değişiklik yapmakta personel devri süresi kısalmaktadır. Özel okullardaki bir yıl süreli sözleşme koşulları yılsonunda belirli bir dönemin, sözleşme döneminin stresli geçmesine yol açabilmektedir. Yıllık sözleşme yenileme dönemleri genel olarak eğitim öğretim döneminin sona erdiği haziran ayında gerçekleşmektedir. Her yıl bu durum yinelenmekte, sözleşmesi yenilenmeyen öğretmen kısa sürede yeni bir iş arama olgusu ile karşı karşıya kalmaktadır. Kurumlar bu durumun daha fazla stres yaratmaması için yıl içinde geri bildirimlerde bulunmaktadırlar. Bu konu ile ilgili genel verilere ulaşmak için İstanbul'da bulunan özel okulların insan kaynakları birimlerine ulaşılmış ve genel olarak aşağıdaki bilgiler alınmıştır. (Özel Öğretim Kurumlarında Görev Alan Öğretmenlere Mahsus İş Sözleşmesi, EK.5)

- I. Sözleşme dönemleri bir yıllık ve haziran ayında dolmaktadır.
- II. Sözleşme öğretmen ile kurucu, ya da genel müdür arasında yapılmaktadır.
- III. Öğretmenlerin büyük çoğunluğu yılsonunda işinin devamını yüzde yüz garanti görememektedir.
- IV. Performans ölçütlerinin öğrenci ve veliler ile kurdukları olumlu diyalog ve eğitim öğretim faaliyetlerinin olduğu bilinmektedir.
- V. Sözleşme döneminde aynı zamanda yeni dönem için zam oranları da tebliğ edilmektedir.

Öğretmenler yaptıkları işin gerektirdiği duygusal durumu kimi zaman sınıfa girdiğinde önceki yaşadığı bir sorunu unutmak ve öğrencilere yansıtmadan dersine devam etmek zorunda oldukların dile getirmektedirler. Bu söyleme paralel olarak, kimi olumsuz öğrenci davranışlarını kontrol etmede, onların yaşlarına ve gelişim düzeylerine uygun tepkiler düşünmek ve uygulamak durumunda olmaları beklenmektedir. Özel okul öğretmenleri kendi tercihleri ile bu alanda çalışmaktadırlar. Özellikle işte sürekliliğin yıllık performansa dayalı oluşu bilinen bir gerçektir. Veliler genel olarak çocuklarında baş etmede güçlük çektikleri davranışları konusunda da öğretmenlerden yardım beklemektedirler. Akademik açıdan başarısızlık durumunda yine aynı yardım davranışı istenmektedir. Kimi zamanlar veliler tarafından kendilerinin söylemlerinin etki etmediği bununda öğretmenlerden beklendiği de ifade edilmektedir. Son yıllarda özel okullarda artan rekabet koşulları nedeni ile öğrenci ve velilere gösterilen ilginin de kurum imajı açısından önemli bir etmen olduğu saptanmıştır (Tns, Pıar, 2003). Bu durum kurumların öğretmenlerden olumlu yönde ilgiyi öğrenci ve veliye bir şekilde aktarılmasını ön plana çıkarmaktadır. Duygusal emek gerektiren öğretmen davranışlarının, duygusal emek gerekliliği ile stres arasındaki ilişki araştırılmamış bir alan ve bu alanda öğretmenlerin maruz kaldıkları stres faktörlerine de göz atmak gerekmektedir. Education International tarafından Dünya Sağlık Örgütü'nün (Eğitim İçin Avrupa Sendika Komitesi, Stres Üzerine Çalışma: Öğretmenler İçin Stres, Etkileri, Stres Azaltıcı Yaklaşımlar İçin Öneriler, 2007) katkısıyla yapılan araştırmada öğretmenlerde stres unsuru olarak birçok faktör sıralanmıştır. Bu faktörler yedi grupta toplanmıştır.

1. Mesleki beceriler: Yeni öğretim yöntemleri, müfredat ve derslerdeki değişiklikler, bilgi ve iletişim teknolojisindeki değişikliklere uyum sağlama.
2. Ekonomik baskılar: Ücrette eşitlik olmaması, iş güvencesi olmaması.
3. Öğrenciler: Uyuşturucu-şiddet-saldırganlık, öğretmen başına artan sınıf büyüklükleri, öğrencilerin motivasyon dikkat ve ilgisinde azalma, disiplinde azalma, ölçme-değerlendirme, hedef belirleme ve hedefe ulaşma güçlüğü.
4. Ebeveyn ve öğretmen ilişkilerindeki güçlükler: Öğretmenlerin rolleriyle ilgili yeni talepler, öğrencilerden daha fazla sorumlu olma yükü, ebeveynlerin azalan katılımcılığı, artan beklentileri.

5. Kötü planlama programlama: Devamlı yeniden yapılanma içinde bulunma, mesleki eğitim sisteminde aralıklarla yapılan reformlar, yalnız çalışma-takım çalışmasına geçiş, personel azlığı ve çalışma yerlerinin elverişsizliği, az destek görülebilen güçlü yönetim hiyerarşisi ve yetersiz mali kaynaklar.
6. Sosyal ve kişisel baskılar: Öğretmenin kendi hırs ve beklentileri, eğitimin kalitesine ilişkin kaygılar, kişisel hedefler ve profesyonel taahhütler arasındaki tutarsızlık, Sosyal konum/tanınma ya da kabul görmeme, toplumdan görülen saygıda azalma, toplumun çocukların terbiye kazanmalarında öğretmenin görevleri hakkındaki talepleri.
7. Okulun stres dolu bir işyeri olması: Aşırı iş yükü, saatler boyu çalışma, zaman azlığı, kontrol ve özerklikte yetersizlik, çevresel gürültü, kötü havalandırma, moral ve dayanışma yetersizliği, hijyen ve güvenlikle ilgili sorunlar, kağıt evrakla aşırı çalışma yükü ve idari görevler, ayrımcılık ve işyerinde zorba eylemlerle karşılaşma, yetersiz ve güncel olmayan eğitim malzeme gereç ve sınıfları, yalnızlık ve yalıtılmışlık.

Bu sıralanan etmenler arasında duygusal emekle ilişkili olabilecek çok faktör bulunmaktadır. Bunlar ebeveyn/öğretmen ilişkilerindeki güçlükler, öğrencilerle kurulan bağlar, sosyal ve kişisel baskılar, okulun stres dolu bir ortam olması duygusal emek gerektiren durumlardır. Zira belirtilen stres verici ortamlarla başa çıkmada düşünsel düzenleme ve olayları algılama biçimlerinin yeniden biçimlendirilmesi önemli bir faktör olarak belirtilmektedir. Olayların bizde yarattığı stres ile başa çıkmada duygusal düşünsel düzenlemenin önemli bir başetme mekanizması olduğu bilinmektedir.

Yukarıda adı geçen araştırmanın (Eğitim İçin Avrupa Sendika Komitesi, Stres Üzerine Çalışma: Öğretmenler İçin Stres, Etkileri, Stres Azaltıcı Yaklaşımlar İçin Öneriler; 2007) diğer bulgularına göre, stres nedenlerinin çoğunluğu, işin nasıl organize edildiğiyle ilgili. Stresin ikinci bölümünü öğretmenlik mesleğiyle ilgili toplumsal ve kişisel baskılar oluşturuyor. Öğretim yöntemleri, müfredat ve yardımcı malzemelerdeki gelişmelere adapte olamama öğretmenler için olumsuzluk oluştururken, eğitim politikası reformları ve sık yeniden yapılanma çalışmaları öğretmenlerin sırtına sadece değişimin gereğini yerine getirme konusunda değil, iş güvencesinde de ağır yük getiriyor. Sık bütçe kesintileri gerçekleşiyor, öğretmenler

diğer mesleklerde çalışanlara göre düşük maaş alıyor, bu da onlara ağır mali yük getiriyor, mesleğin değerli bir meslek olmadığı duygusunu veriyor. Adı geçen araştırmada “Öğretmenlerin artan şiddet ve saldırganlıkla, dikkat, ilgi ve motivasyon yetersizliğiyle, disiplin problemleriyle, uyuşturucu ve büyüyen sınıflarla sağlam bir şekilde başa çıkabilmek için sürekli anlamda donatımları yoktur” deniliyor. Olumsuz yönde gelişen ebeveyn-öğretmen ilişkileri ve ana-babaların eğitim yönetimine katılımlarındaki zayıflamayla sorunlar ağırlaştırmaktadır. Öğretmenler kendilerini ebeveynlerden ve toplumdan gelen, çocukların terbiyesinde daha büyük bir rol oynamaları konusunda daha büyük bir baskı altında hissetmektedirler. Öğretmenlerden öğrencilerin örneğin intihar, yemek yeme bozuklukları, kürtaj ve boşanma gibi konularla ilgili danışmanlık ve yardımda bulunmaları da istenmektedir.

Genel olarak öğrencilerin refah ve iyiliklerinden sorumlu olmak öğretmenler için stres kapsamında ayrı bir gerginlik konusu olmaktadır. Öğretmenlerin sınıflarının karşısında yalnız kalabildiklerine değinilen çalışmada, bunun büyük strese yol açtığı, çünkü bu tip duygular öğretmenin kişisel beklentileriyle ve mesleğini yerine getirmede ve kaliteli eğitim hedefleriyle çatışarak, öğretmeni zorladığına vurgu yapılmaktadır. (Eğitim İçin Avrupa Sendika Komitesi, Stres Üzerine Çalışma: Öğretmenler İçin Stres, Etkileri, Stres Azaltıcı Yaklaşımlar İçin Öneriler, 2007) Burada yönetimin söz konusu risklerle başa çıkmadaki rolü can alıcıdır ve işin organizasyonu, insan kaynakları yönetimi, çalışanların denetimi ve iş performans değerlendirmesinde dengelemesi önerilmektedir. Öğretmenlerin performans değerlendirme ölçütlerinin arasında öğrenci ve veliye yönelik gösterilen ilginin önemli bir yer tuttuğunu görmekteyiz.

2. Duygular ve Duygusal Emek Kavramı

Duygu kavramı, günümüzdeki yaygın kullanım alanının yanında 1800’lü yıllardan itibaren düşünce dünyasında dile getirilen ve tanımlanmaya başlanan bir kavramdır. Özellikle duygu durumunun oluşumunda etkili olan faktörler, biyolojik, psikolojik, sosyal bakımdan ele alınmıştır. Bu konularda özellikle edebiyat, sanat, felsefe alanında çeşitli görüşler ortaya konmuştur. Thoits duygu olgusunun şu dört bileşeni içerebileceğini ileri sürmüştür (Thoits, 1989, aktaran Seçer, 2003).

- I. Durumsal bir uyarıcının olması,
- II. Fizyolojik ve bedensel değişim,
- III. Beden dili ile ifade etme, el kol yüz hareketleri,
- IV. İlk üç bileşenden bir ya da daha fazlasının kültürel unsurlar taşıyarak ortaya konmasıdır.

Duygunun oluşabilmesi için, bu dört bileşenin hepsinin eşzamanlı olarak ortaya konulması gerekmediğini, örneğin bir kişinin korku hissederken neden korktuğunu bilmemesi ya da bir bebeğin hissettiği duyguyu kelimelere dökmemesi örneklerinde olduğu gibi, bir duygunun varlığından söz etmenin mümkün olabileceğini de belirtmiştir. Dolayısıyla sözü edilen bu dört bileşeni, duyguyu oluşturan bileşenler olarak değil, duygu olgusunun boyutlarını belirten bileşenler olarak görmek daha doğru bir yaklaşım olacaktır. Duygunun, insanın varlığını anlamlandırmakta etkili olan bir yönü de vardır. İnsan toplumsallaştığı oranda, duygularını paylaşma, etkilenme ve duygularını kontrol etme durumunda kalmaktadır. Kimi duyguların ifade edilme biçimleri toplumca belli koşullarda hoş karşılanmamakta dolayısı ile duyguların insan ilişkilerindeki yeri tamamen durumsal olmaktadır. Birey bulunduğu ortama uyum sağlamak, kendisini kabul ettirmek, sempati kazanmak, yakınlaşmak ve başka gereksinimler için duygularını kontrol etmek durumunda kalmaktadır. Bu kontrol edebilme becerisi toplumsallaşma süreci ile kazanılmaktadır. Kimi zaman bir duygunun yerine olması gereken başka bir duygu durumu gösterilmek zorunda kalılabilmektedir. Bu tür durumlar rol yapma şeklinde de değerlendirilmektedir.

Bireyin yukarıda anlatıldığı biçimde, gerektiğinde duyguları üzerindeki denetimi hayatın her alanında olduğu gibi iş alanında da olmaktadır. Kimi işler ise, doğası gereği karşıdaki birey üzerinde duygu kontrolünü gerektirmektedir. Kişi yaşadığı her ortamda duygu-düşünce ve davranışlarını yaşadığı ortamın gereklilikleri ile bütün halinde yaşamaktadır. Bu bağlamda duygularımız yaşamın her alanında bizi var eden olgulardan biri olarak ortaya çıkmaktadır. Günlük yaşamda başarının yeri duyguların kontrolüne ve duygusal zekâ unsurlarının doğru biçimde kullanılmasına bağlı olmaktadır (Goleman, 2000). Benzer durum iş ortamı için de geçerlidir. Birçok iş kolunda (hizmet sektörü, eğitim, sağlık sektörü) personelin işle ve işyeri kuralları, insanlar arası ilişkilerden dolayı duygularını işe katmak durumundadır. İş sırasında ortaya konulan beceri ve etkinliklerin tamamı emek olarak adlandırılır. Emek olarak

harcanan kimi zaman zihinsel bir çabadır, kimi zaman da fizikseldir. İşin gerektirdiği duruma göre iş görenin harcaması gereken bir emek kendi içinde sınıflandırılabilir. Bu sınıflama günümüz ekonomik dünyasında yeni tanımlamaları da getirmektedir. Belirtilen fiziksel ve zihinsel emek kavramına bir yenisi daha eklenmiştir. Bu da duygusal emek kavramıdır. **Duygusal emek**, müşterisini sürekli elinde tutmak ve memnun etmek isteyen yönetim anlayışının bir sonucu olarak da gündeme taşınmış oldu. Bu anlamda iş performansını ve kurumsal kaliteyi belirleyici olarak en az zihinsel ya da kas gücüne dayalı emek kadar önem kazandı. Farklı yaklaşımların açıklamaları bulunmakla birlikte, (Hochschild, (1983), Ashforth ve Humphrey (1993), Grandey (2000), aktaran, Ünlüer Öz, 2007.) en genel bakışla **duygusal emek işin gereği olarak belirli durumlarda uygun duygusal davranışı ilgili kişilere (çoğu kez müşteri) göstermektir** (Morris, Feldman, 1996).

Müşterileri ile olumlu ilişkiler bekleyen kurumlar, iş yerinde insanlar arası ilişkilerde de huzur yaratmaya ve sinerji oluşturmaya, çalışanlarından, işyerinde güler yüzlü ve olumlu duygular içinde olmalarını, ekip çalışmasına uygun dostça ilişkiler kurmalarını istiyor. Ekip başarısı üyeler arasındaki olumlu ilişkilerle pekiyor. Böylece kurum içinde duygusal emek gerektiren durum sadece müşterilere karşı takınılması gereken duygusal davranışın ötesinde kurumların iklimini, de belirleyen bir durum olabiliyor (Dedehayır, 2000).

Kurumların müşterilerle ilişkilerini belirleyen önemli bir güç haline gelen duyguların yönetimi hem yeni müşteri kazanmak ve mevcut müşterileri elde tutmak için hayati önem arz edebiliyor. Bunun için de etkin iletişim becerilerini kullanabilmek empatiye dayalı, sıcak ilişkilerle, olumsuz duyguları aşabilmek gerekli. Müşteriye doğrudan hizmet sunan çalışanlar için de, insanlara güler yüzlü ve insancıl yaklaşmak işin bir parçası. Duygusal emek, satış elemanı, hostes, sağlık personeli, çağrı merkezi çalışanı, santral operatörü, sekreter gibi personelin iş sonuçlarını ve verimliliğini etkiliyor. Doktorlar, avukatlar, kamu görevlileri gibi halkla yüz yüze ilişki içinde olan meslek grupları için de bu nitelik büyük önem taşıyor. İlk kez Wharton ve Erickson tarafından ele alınan ve duygusal emek olarak (emotional labor) Türkçeye aktarılan bu kavram, yapılan işin nasıl yapıldığını belirleyen, onu tamamlayan ve kalitesini yükselten bir yetkinlik olarak önem kazanıyor. (Wharton ve Erickson'dan aktaran; Dedehayır, 2000)

Ancak duygusal emek ile ilgili bazı araştırmalar da (Schaubroeck, 2000'den akt. DedeHayır, 2000) duygusal emeğin bazı durumlarda yol açabileceği stres ve sağlık sorunlarını ele almıyor. Duygusal emeğin olumsuz etkisi daha çok çalışanların durumu nasıl algıladıkları'na bağlı olarak ortaya çıkıyor. Olumlu duygu göstermeyi gerektiren gevler, genel olarak olumlu duygular taşıyan bireylerde hiçbir zorlayıcı etki yapmamaktadır. Yaptığı işe inanan, çalıştığı kurumla gcliclic bağlar kuran kişiler duygusal emeği işin doğal bir parçası olarak algılıyor. Oysa kurumla zdeşleşmeyen, işini benimsemeyen ve genelde olumsuz ve fevri tavırlar sergileyen bireylerde strese bağlı fiziksel belirtiler görülüyor. (Schaubroeck 2000'den aktaran. DedeHayır, 2000)

İş yaşamında duyguların yeri 1980'li yıllardan itibaren gündeme gelmiştir. Değinilen konular, duyguların insan yaşamındaki yeri, işe duyguların varlığı ve dışa vurum biçimi, örgütlerin performanslarında duyguların rolü dikkat çekilen konular olmuştur. En genel haliyle bakıldığında, belirli bir işe çalışma eyleminin bireyin sosyal varlığının önemli bir belirleyicisi olduğu ve böylelikle sevme, nefret etme, acıma, korku, hüsran, sevinç, suçluluk, kıskançlık vb gibi çeşitli duyguların hissedildiği ve ortaya konulduğu bir alanı temsil ettiğini söylemek mümkündür. Bunun yanında, iş doyumunu ve motivasyonu gibi araştırma alanları, yine bireyin işi ile ilgili hislerini açıklamakla ilgilidir. Özellikle son yıllarda önemi giderek artan bir konu olan, müşteriye ya da karşıdaki kişiye karşı sergilenen davranışlardaki duygusal etmenler, ya da bu davranışın karakteri de, çalışma ortamında duygu olgusunu farklı bir boyutu ile incelemeye değer kılmıştır.

Bireyin işini yapması sırasında sergilediği davranışları ile karşı tarafla belirli bir duygu ve düşünce oluşturması artık birçok işin gerekliliği olmuştur. Bu gereklilik işin niteliğini belirler durumda olduğundan, bedensel emek, zihinsel emek gibi duyguların da denetimi bir tür emek sarf edilmesi olarak algılanmakta ve bu duygusal emek olarak tanımlanmaktadır (nler z, 2007). Duygusal emek ile ilgili yapılan araştırmalarda da, tıpkı çalışma ortamında duyguların çeşitli boyutlarda incelenmesinde olduğu gibi bir çeşitlilik görmek mümkündür. Gerçekten de sosyal bilimlerdeki sosyoloji, psikoloji, antropoloji gibi temel disiplinlerin her birinde, duygusal emek olgusunun çeşitli boyutlarını görmek mümkündür.

Duygusal emek, müşteri odaklı yönetim anlayışının bir sonucu olarak, en az zihinsel ya da kas gcliclic dayalı emek kadar iş sonuçlarının kalitesini belirlemektedir (nler

Öz, 2007). Bu kavramı dile getirenlerden Hochschild (1983) **duygusal emeği, müşteriye iyi hizmet verebilmek için personelin müşterilerle iletişim halindeyken, duygularını yönetmeleri ve bu çaba sırasında gösterdikleri emek olarak tanımlanmıştır** (Hochschild, 1983'ten aktaran Ünlüer Öz). Duygusal emek çalışanların müşteri ile karşı karşıya kaldığı durumlarda aslında, müşteriye takınması gereken duygusal davranışı, kurumun kuralları çerçevesinde takınmak durumunda olmasını gerektirmektedir. Bu ayırım yapılırken, Hochschild duygusal davranış kurallarının örgüt tarafından çalışana aktarıldığı ve buna uygun performans değerlendirmeye gidildiğini ve bunun sonucu olarak çalışanlarda iki tür davranış ortaya çıktığını savunmaktadır. Bu davranışlar, yüzeysel davranma ve derinlemesine düşünerek davranmadır. Yüzeysel davranma, gerçekte hissedilen duyguyu değiştirmeden sadece verilen tepkinin gereken biçimde uyarlanmasıdır. Derinlemesine davranma ise, çalışanın hissettiği duyguyu, özellikle gözden geçirerek, göstermesi gereken duyguyu yaşayarak, samimi biçimde davranmasını sağlayan duygu kontrolüdür. Duygusal emeğin davranışa dönüşerek bu iki kavramdan yani yüzeysel ve derinlemesine davranma boyutlarından birinde oluşması iş sonuçlarına etki etmektedir (Ünlüer, Öz, 2007). Hochschild özellikle yüzeysel davranmanın hissedilen duygu ile gösterilen tepki arasındaki fark nedeni ile kişilerde duygusal çelişki yaşandığını, bunun da kişi ve örgüt üzerinde olumsuz etkilerinin olduğunu savunmuştur. Bunu uçuş görevlileri ve gişede bilet satan görevlilerle yaptığı araştırma ile belgelemiştir.

Duygusal Emek kavramını ilk kez kullanan, Arlie Russell Hochschild duygusal emek kavramını, açık bir şekilde gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimleri ortaya koyabilmek için hissedilenlerin yönetilmesi olarak tanımlarken beden diline de dikkat çekmiştir (Hochschild, 1993, aktaran Ünlüer Öz, 2007). Bir başka yaklaşımda duygusal emek, durumun gerektirdiği duyguları, sosyal olarak kabul edilen ve uygun biçimde ifade etmeye verilen isim olarak ifade edilmektedir (Baltaş, 2005).

Ashforth ve Humphrey, uygun duyguları göstermeye yönelik davranmak (Ashforth ve Humphrey; 1993) olarak tanımladıkları duygusal emek sürecinde, hissedilen duygulardan çok, gösterilen duygulara önem verdikleri ve dolayısıyla bu süreçte davranışa dönüşen tepkilere dikkat çekmektedirler. Çalışanların duygularını yansıtmaya

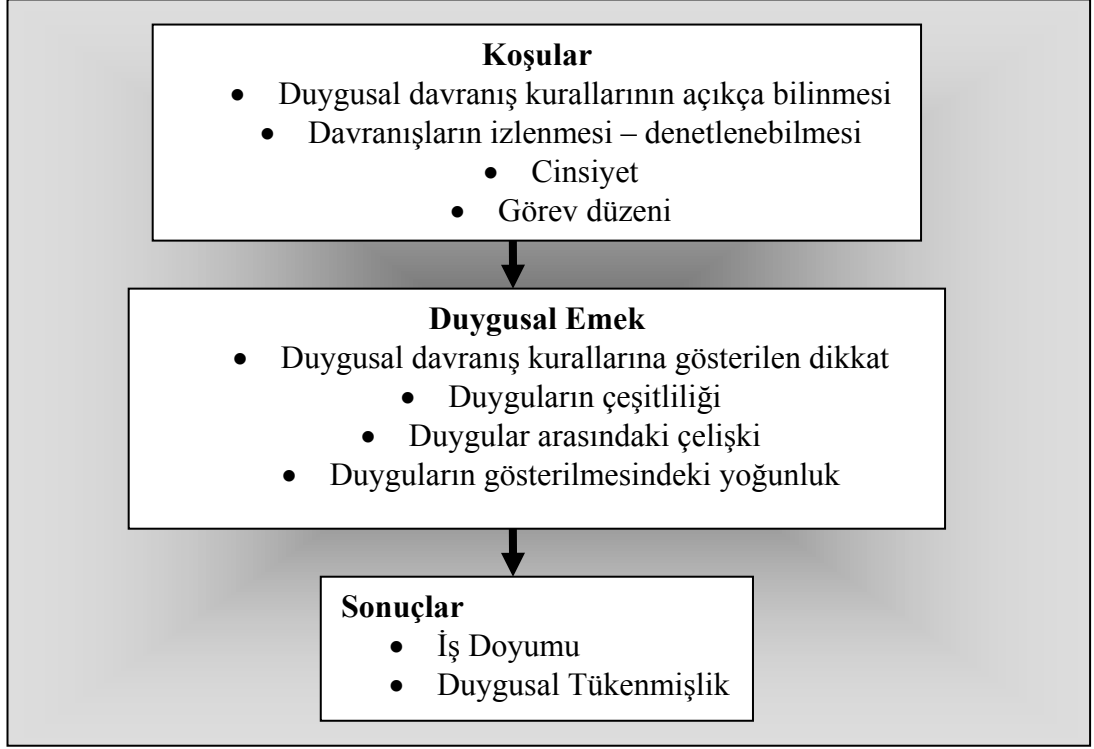
biçimlerinin hizmet kalitesi, kişilerarası iletişimin niteliği, ne tür duyguların belirleyicisi olarak ifade edildiğine dikkat çekilmiştir. Duygusal emeğin bir tür izlenim, imaj oluşturma davranışı olduğu ifade edilmektedir.

Duygusal emek kavramını Moris ve Feldman'ın yaklaşımının bu araştırma açısından daha kapsayıcı bir tanımlama getirdiği görülmektedir. Bu yaklaşıma göre ise, **“duygusal emek, kişiler arası iş süreçlerinde örgütün beklediği duyguları işe yansıtma gereği olan çaba, planlama ve kontrol olarak açıklanmaktadır.** (Morris ve Feldman, 1996, s.987) Morris ve Feldman'ın yaklaşımında örgütün beklediği duygusal çabanın çalışanları iş yapışını etkileyen bireysel etmenler açısından inceleyerek duygusal emek kavramına çeşitli boyutlar ilave etmişlerdir. Örneğin duygusal emeğin durumsal bir olgu olduğun işe yansıtılan duygunun o anki oluşum koşullarının incelenmesinin önemine dikkat çekmişlerdir. Duygusal emeğin boyutları olarak tesbiti ettikleri unsurlar şunlardır;

1. Duyguların gösterilişindeki sıklık: Burada çalışanların müşterilerle ne kadar sıklıkla ve ne kadar müşteri ile etkileşim halinde olduklarına vurgu yapılmaktadır.
2. Belirlenen duygusal davranış kurallarına gösterilen dikkat
3. Gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği
4. Duygular arasındaki çelişki

Morris ve Feldman duygusal emek kavramını ilişkili olduğun belirttikleri değişkenlerle karşılaştırmalarını aşağıdaki model (Şekil 1.) üzerinde belirtmişlerdir.

Bu araştırma açısından ilişkilendirildiğinde Morris ve Feldman yaklaşımında duygusal emek sürecinin iş stresi, duygusal tükenmişlik ve iş doyumunu ile etmen olarak ilişkisinin incelenmesidir. Bu konuda duygusal emek kavramının dört boyutundan duygusal çelişki ile iş doyumunu arasında negatif yönde bir ilişki bulunmuştur. Diğer unsurlar ve duygusal emek kavramının genel olarak bütünü ile iş doyumunu arasında ilinti bulunamamıştır (Morris ve Feldman, 1997).



Şekil 1. Duygusal Emek Modeli

Kaynak: Morris J. A. Feldman D. C. (1996). *The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor*, Academy of Management Review, Vol.21, No: 4.

Putnam ve Mumby duyguların örgütsel sürecin temel özelliği olduğuna ve çalışma ortamında duygular aracılığıyla gerçekliğin yansıdığına dikkat çekmektedirler (Putnam, Mumby, 1993'ten aktaran, Seçer, 2004). Genel olarak ele alındığında, çalışma ortamında hissedilen ya da gösterilen duygular çok geniş bir içeriğe sahiptir. Örneğin iş doyumuna ya da motivasyon gibi süreçlerden söz edildiğinde bile üzerinde durulan ana konu bireyin iş ile ilgili duygularıdır (Seçer, 2004). Duygusal emek olgusu ise çalışma ortamındaki daha farklı duygusal süreçlerin yansımalarına dikkat çeker. Müşteri ile birebir ilişki içinde olan ve ona hizmet sunan çalışanların, işlerinin bir parçası olarak, müşterilerde özel bazı duyguları ya da tepkileri uyandırabilmek amacıyla, sözlü ya da sözsüz araçlarla belirli duyguları göstermeleri süreci duygusal emek olarak adlandırılmaktadır (Noon, Blyton'dan aktaran, Seçer 2002).

Son yıllarda özellikle hizmet sektöründe, toplam kalite yönetimi gibi anlayışlarla iş kalitesinin önemli bir faktör haline gelmesine paralel olarak duygusal emek göstermeye yönelik ilgi de giderek büyümekte ve duygusal emek çabası, hizmet

kalitesinin sağlamanın temel koşullarından biri olarak görülmektedir. Duygusal emek büyük oranda, **çalışanın rol gerekliliklerinden biri olarak kabul edilmekte ve örgüt tarafından istenen bazı duyguların gösterilmesine ya da örgüt tarafından istenmeyen bazı duyguların gizlenmesine yönelik çabaları ifade etmektedir** (Seçer, Tınar; 2004, s.272).

2.1. İş Yaşamında Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek

Duyguların yönetimi büyük ölçüde iş yaşamında genel olarak başarının anahtarı olarak görülmektedir (Goleman, 2000). İnsan beyni üzerinde yapılan son araştırmalar, yaşam başarısı konusunda belirleyici olanın kişilerin duygusal yetkinlikleri (EQ) olduğunu düşündürmektedir (Goleman, 2000). EQ, bireyin gözlenebilen tüm davranışlarını yönlendiren gereksinim, dürtü ve gerçek değerlerini temsil etmekte ve insanlarla olan ilişkilerin ve iş yaşamındaki başarının belirleyicisi duyguların doğru ve etkin kullanımı olmaktadır. Duygusal emek davranışı sergilemek için duygusal olgunluk, empati, etkili iletişim becerisi gibi kavramlar ön plana çıkmaktadır (Goleman, 2000).

Günümüzde artan rekabet, azalan kâr, çeşitlenen müşteri gereksinimleri ve bilgi işlemenin malzeme işlemek kadar önem kazanması, yönetim anlayışını değiştirmiştir. Bunun sonucu yönetim literatürüne bütünsel kalite anlayışının uzantısı olarak görevdeşlik, yatay yönetim, iç müşteri, müşteri memnuniyeti ve ekip çalışması kavramları girmiştir. Bu anlayış içinde çalışmaya yönelen şirketlerin, zihinsel kapasitesi yüksek, bilgi ve becerisi üst düzeyde olan bazı çalışanlarından bekledikleri verimi alamadıkları görülmüştür. Bu durum öğretmenlik mesleği için de geçerli olabilmektedir (Gordon, 1999). Özellikle akademik başarı açısından yüksek donanıma sahip olsa bile bilgilerini aktarmada ve iletişim kurmakta, kısaca sosyal ve insani ilişkilerde başarısız olunabilmektedir. Bunun sonucu olarak psikologlar yönetim diline duygusal zekâ kavramını armağan kazandırmışlardır (Goleman, 2000). Bazı kişilerin bu sahip oldukları yeteneklerinin zamanla performans dönüşüp geliştiğini, kimilerinin ise ortaya çıkmamış bir potansiyel olarak kaldığı üzerinde etkili faktörün duygusal zekâ olduğu düşünülmüştür.

Araştırmalar, iş yaşamında başarının bileşenleri arasında duygusal yetkinliklere oldukça fazla miktarda yer vermişlerdir (Goleman, 2000). Özellikle insan ilişkileri gerektiren işlerde bu yetkinlikler çok daha önem kazanmaktadır. Duygusal zeka fonksiyonları kişilerin; ilgi alanları, yapmaktan hoşlandıkları, zihinsel ve fiziksel becerileri, yapabileceklerinin limitini neler yaptığını ve gelecekte neler yapabileceğini gösterdiğinin altını çizmişlerdir. Bir kişinin çok zeki, iyi bir eğitim almış, işinde uzun yıllar deneyim kazanmış, işini seven biri olduğu halde EQ'su yaptığı işe uymadığı için işinde başarısız oldukları konularına açıklık gerilmiştir (Goleman, 2000).

Duygusal Zekâ'nın Boyutları

- I. Kendi beden dilini kontrol edebilmek, başkalarının beden diline duyarlı olmak
- II. Empati göstermek
- III. Uzlaşmaya dayalı sinerjik ilişki kurmak
- IV. İnsanlarla olumlu ilişkiler içinde olmak
- V. Başkalarına karşı duyarlı olmak
- VI. Yüksek duygusal enerji
- VII. İyimserlik, olumlu düşünebilmek
- VIII. Çalışmaya adanmış olmak
- IX. Değişime istek duymak
- X. Kendini yönlendirebilmek
- XI. Olumsuz duygularla başa çıkmak
- XII. Stresle başa çıkma
- XIII. Kararlılık

Araştırmalar EQ'nun her bir alt başlığının pek çok derecesi olduğunu göstermektedir. Araştırmacılar, stresle başa çıkma yeteneğinin, kişinin konsantre olabilme yeteneğini ve zekâsını kullanabilmesini nasıl etkilediğini ve bunun gibi iki kavram arasındaki ilişkiyi anlamaya çalışmaktadırlar. Yapılan araştırmalar, kişilerin başarısında IQ'nun yalnızca % 20 rol oynadığını göstermektedir (Goleman, 2000). İnsanların zekâsını geliştirmek bugünkü anlayış ve bilgimize göre mümkün değildir. Oysa insanların duygusal zekâsı geliştirilebilir. Ancak bunun ön şartı “kendisiyle ilgili farkındalık”tır. Duygusal zekânın kullanılmasının bir sonucu olarak ortaya çıkan bir diğer kavram da duygusal emektir. Özellikle hizmet sektöründe, vazgeçilmez bir

kavram olacağı dile getirilen, duygusal emek, durumun gerektirdiği duyguları, sosyal olarak kabul edilen, uygun biçimde ifade etmeye verilen isimdir (Baltaş, 2005).

Hizmet sektöründe müşteri ile yüz yüze ilişki içinde çalışan bir görevlinin zor durumdaki müşterisine yalnızca doğru davranışları göstermesi yetmediği; aynı zamanda doğru duygusal tepkiyi de göstermesine dikkat çekilmektedir. Bazı işlerde işin ilişki ve iletişim boyutu çok önemlidir. Örneğin hostesler, satış elemanları, hemşireler, banka şube memurları, sekreterler, çağrı merkezi çalışanları, otel kabul yeri görevlileri duygusal emek göstermenin gerekliliğine vurgu yapılan işyerleri olarak dikkat çekicidir. Bu meslek gruplarında özellikle müşteri ilişkileri konusunda gösterilmesi gereken davranışlar üzerinde durulur. Doğru davranışların gösterilmesi için de çoğu kez işin gereği olarak takınılması gereken bir duygusal emek söz konusudur. İşi gereği doğru duygusal tepkiyi göstermek durumunda olanlar için temel kavram duygusal emektir. Özellikle eğitim sektörü için de empati kavramı ve duygusal emek önemlidir. Zira insan ilişkilerinin yoğun yaşandığı ve duygu kontrolünün önemli olduğu bir alandır. Bu bağlamda öğretmenlerin de işlerini başarılı biçimde yapabilmeleri için duygusal çaba göstermeleri gerektiği düşünülmektedir (Gordon, 1999).

Ağırlıklı olarak hizmet sektöründe çalışanların, görevleri sırasında duygularını denetlemeleri beklenir ve hem yöneticiye, hem de müşterilere karşı olumlu bir tutum takınmaları istenir (Wharton, 1993, aktaran Ünlüer Öz, 2007). Duygusal emeğin iş alanları ve meslekler ile ilişkisi de Wharton tarafından gruplanarak saptanan üç özelliğe göre gruplama yapılmıştır. Meslek gruplarının taşıdığı özelliklerin birincisinin duygusal emek gerektiren işlerde çalışanların müşterilerle yüz yüze yada telefon ile iletişim içinde oldukları, ikincisinin, müşterilerin duygularını dikkate almak durumunda olmaları ve son olarak kurumlarının çalışanlarından beklentileri ve kontrollerinin olduğu yönündedir (Wharton, 1993, aktaran Ünlüer Öz, 2007). Meslekler de Hochschild tarafından aşağıda belirtildiği şekilde altı gruba ayrılmıştır. Bunlar; 1. Serbest meslek çalışanları (avukat, doktor vb), 2. Satış Temsilcileri, 3. Evde çalışan özel hizmetliler (Bakıcılar, evde hizmet veren hizmetliler), 4. Ev dışında çalışan hizmet verenler (garsonlar vb) (Hochschild, 1983 aktaran Ünlüer Öz, 2007) Bu mesleklerin duygusal emek gerektirdiği öne sürülmüştür. Bu mesleklerle duygusal emek olgusunun sınırlanamayacağını öne süren Wharton (1993) duygusal

emek bekleyen işlerde çalışanların diğer işlerde çalışanlara göre tükenmişlik duygusunu daha çok yaşadıklarını öne sürerek çalışma yapmıştır. Fakat bu hipotezini destekleyecek verileri elde edememiştir. Duygusal emek ile duygusal tükenmişlik ve iş doyumu arasında bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır (Wharon, 1993).

Duygusal emeğin davranışlara yansıyan boyutuna dikkat çeken Ashforth ve Humphrey (1993) çalışanların duygularını yansıtırma biçimlerinin hizmetin kalitesini de etkileyici yönüne dikkat çekmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993, aktaran Ünlüer Öz, 2007). Çalışanları müşteri üzerinde uyandırdığı imajın ve değerinin önemine vurgu yapan Luthans, iletişim içinde bulunan kişiler üzerinde yaratılan değere yapılan katkıyı bir tür izlenim oluşturma olarak değerlendirmektedir (Luthans, 2005).

Hizmet sektörü genel olarak müşterilerle yüz yüze iletişim ile bir ürünün, hizmetin sunulduğu yerlerdir. Buradaki çalışma biçimi genel olarak iletişime dayalıdır. Bu tür bir çalışma biçimi duygusal emeğin yoğun olduğu çalışma biçimidir. Fiziksel güçle veya zihinsel yetenek ve birikimlerle birlikte, duygusal yeteneklerle yapılması gereken hizmet sektöründeki işlere, uygun olan ve uygun olmayan kişilerden bahsedilebilir (Baltaş, 2005). Hizmet sektöründe başarılı olmak isteyen kuruluşların başarısı önemli ölçüde duygusal emek vermeye yatkın olan çalışanları seçmeleriyle mümkündür. Çoğu kez eğitimlerle doğru davranışlar öğretilmemekte, ancak duyguların doğru kullanımı öğretilmemektedir. Bir diğer husus da duygusal emek vermeye yatkın olmayanlar, (örneğin güler yüzlü hizmet verme konusunda) kurum tarafından dayatmayla karşılaştıkları takdirde, yaşadıkları duygusal ve fiziksel stres sonucu gerçek anlamda hastalanmaktadırlar (Schaubroeck'ten aktaran Dedeşayır; 2000). Birçok kişi iş hayatında duygulara yer olmadığını düşünür. Oysa duygusal zekâ kavramının gördüğü geniş kabule bakıldığında iş hayatı ve duyguların önemli fonksiyonlarının olduğu artık kabul görmektedir (Goleman, 2000).

Verilen her kararın ve atılan her adımın ardında aklın gerekçeleri olduğu kadar, duygu dünyasının izleri de vardır. Duygular, amaca hizmet ettiklerinde son derece yararlıdır. Yani kurumun müşterileri ile kurduğu bağ içinde önemli bir fonksiyon olarak memnuniyet yer alıyorsa ve bu durum da çoğu kez iletişim ile sağlanıyorsa burada duyguların doğru kullanımı devreye girmektedir. Örneğin, uçuş hostesinin

yaptığı ikramı soğuk bir ifade ve asık suratla gerçekleştirmesi ile gülümseyerek ve içtenlikli bir ilgiyle sunması arasındaki fark verilebilir.

Müşteri ile doğrudan ilişki kurarak yapılan işlerde harcanan emeğin kişi üzerindeki etkileri de oldukça önemlidir. Duygularını her zaman kontrol altında tutmanın ve güler yüzlü davranmanın kısa ve uzun vadede sonuçlarının birey üzerinde ne tür etkileri olacağı anlaşılmaya çalışılmıştır. Yeterli düzeyde duygu kontrolü olmayan ve kendisini zorlayarak bu kontrolü yapan kişilerin yaşadıkları stres ve baskı nedeniyle çeşitli fizyolojik tepkiler verdikleri ve hastalandıkları araştırmalarla ortaya konmuştur (Schaubroeck,tan aktaran Dedeşayır; 2000). Benzer tablonun, öğretmenler için geçerli olup olmadığı araştırılması gereken bir konudur.

Özel okullar için öğrenci ve veliler bir ölçüde müşteri konumundadırlar. Onlara doğru duygularla yaklaşmak memnuniyet yaratmak açısından önemlidir. Bunu sağlayabilmek için de duygusal davranış beklentileri ve bunu isteyen örgüt söz konusudur. İyi hizmet vermek için (ya da yardımcı olabilmek, öğretebilmek, eğitebilmek için) çalışanlardan duygularını yok saymaları veya bastırmaları değil, özellikle kızgınlık, kaygı, kötümserlik gibi olumsuz duygularını iyi yönlendirmeleri ve kızgın insanlarla başa çıkmaları beklenir (Batlaş, 2005). Böyle bir durumda kendi ile ilgili farkındalığın ve empatinin önemi büyüktür. Bunun için de kendi duygularını fark etmek ve bunları isimlendirmek gerekir. Çünkü kendisinin ne hissettiğinden haberi olmayan kişinin başkalarının ne hissettiğini bilmesi mümkün değildir. Oysa hizmet sektöründe çalışan bir kişinin, bir satıcının, bir yöneticinin başka birinin ne hissettiğini bilmesi kişiye rekabette özel bir üstünlük kazandırır.

Duygusal emek gösterirken taklit etmek ve duyguyu yaşıyormuş gibi yapmakla, benimseyerek yapmak arasında benzerlikler ve farklar vardır. Benimsenen rol sonucunda kişiler rolleriyle özdeşleşir ve bu rol ortam tarafından da desteklenirse, ifade edilenle hissedilen arasında uygunluk artar. Bir başka şekilde söylemek gerekirse, kişi duyguyu ve buna eşlik eden davranışı içselleştirir. Duygusal emek vermeye yatkın olmayan çalışanlar, bunu gerektiren bir iş yapıyorlarsa bir savunma mekanizması olarak, müşterilerine karşı olumsuz önyargılar geliştirir, onlarla sık sık çatışır, müşterilerini suçlar ve tartışmalarla kendini haklı çıkarmaya çalışırlar (Baltaş, 2005). Sürekli olarak duygusal emek veren kişiler işleriyle özdeşleştikleri ve birlikte çalıştıkları arkadaşlarıyla güçlü bir ekip dayanışması kurdukları takdirde olumsuz

etkilerden kurtulabilirler. Hem kurum hem de kişi için önemli olan doğru işte doğru insanın çalışmasıdır. Böylece kurum başarılı, çalışan mutlu olur (Seçer, 2004).

Gerçekten de duygusal emek ile ilgili bütün yaklaşımlarda geçerli olan düşünce, bireylerin belirli durumlar için hangi duyguların uygun olduğunu ve bu duyguların diğerlerine nasıl gösterilmesi gerektiğini öğrenebilmek için gösterim ya da duygu kurallarını anlamaya çalıştıklarıdır. Bu durum doğrudan duyguların yönetimi anlamı da taşımaktadır. Duyguların yönetimi de çoğunlukla duygusal zekâ fonksiyonları arasında yer almaktadır (Goleman, 2000). Öğretmenlik mesleğinde öğrenci velilerle iletişim halinde olunur ve birçok durumda duyguların kontrol edilmesi gereken etkileşim söz konusudur. Devlet okullarından farklı olarak özel okul öğretmenlerinin bu tablo içinde daha çok çaba göstermeleri gereken durumlar söz konusu olmaktadır. Öğrencilerin başarılı biçimde eğitim almalarının yanında istenmeyen davranışlarının kontrol edilmesi, velilerin gelecekle ilgili endişeleri öğretmen, öğrenci ve veli iletişiminin duygusal boyutu yüksek bir platforma taşımaktadır. Bu doğrultuda araştırmamız ile özel okul öğretmenlerinde duygusal emek algısının nasıl olduğu ve bu algı düzeyine bağlı olarak iş doyumu ve iş stresi düzeyleri incelenmiştir.

Okullarda, öğretmenler veliler ve örgüt tarafından zorunlu olarak duygusal davranış kurallarının nasıl oluştuğu da özellikle incelenmesi gereken bir alandır. Zira velilerin okuldan beklentileri ile ulusal eğitimin hedefleri, müfredat ve özel okulun hedefleri ortak bir noktada birleşiyor. Bu da öğrencilerin akademik, sosyal, duygusal, bedensel açıdan tüm yönleri ile geleceğe hazırlanmasıdır. Tüm bu süreçler öğrenci ve velileri eğitimin merkezine koyuyor. Öğrencinin merkezde olduğu bir ortamda onun memnuniyetini de dikkate alan bir yaklaşımda, iletişim, empati ve duyguların kontrolü de önem kazanmaktadır. Öğretmenlerden beklenen duygusal emek konusunda literatürde bir araştırmaya rastlanmamıştır. Duygusal emek işin gerekliliği olarak belirli durumlarda uygun duygusal tepkiyi göstermektir. Öğretmenlerde çoğunlukla iş doyumu, iş stresi ve tükenme ile iletişim becerileri vb. konularda araştırılmıştır. (Ataklı, 1999) Yurtdışındaki araştırmalarda yoğun bir şekilde ele alınan öğretmen tükenmişliği, özellikle 90'lı yılların ortalarından itibaren yurt içindeki çalışmalarda da incelenmeye başlanmıştır. Üniversite öğretim elemanlarında (Baysal, 1994; Murat, 2003), öğretmenlerde (Akçamete, 2000; Girgin, 1995; Güneri ve Özdemir, 2003; Gündüz, 2005; Sucuoğlu ve Kuloğlu 1996) olmak üzere geniş

bir eğitimci yelpazesinde incelenen tükenmişlik, çeşitli demografik, mesleki ve psikolojik değişkenler çerçevesinde ele alınmıştır. Bu bağlamda iş yaşamı ve özellikle hizmet sektörü için yeni bir kavram olan duygusal emek ile öğretmenlik mesleğinin özel okullardaki uygulamalarında yaşanan bazı unsurların incelenmesi önemlidir.

2.2. Özel Okul Öğretmenlerinden Beklenen Duygusal Emek

Öğretmenler işlerinin büyük oranda iki boyutu ağırlıklı olarak performansa dönüştüğünü bilirler. Birincisi mesleki formasyondur. Burada alan bilgisi, ilgili bilim dalındaki yetkinlikleri, teknolojiyi kullanımı vb olarak sıralanabilir. İkincisi de insan ilişkilerini yönetme, daha doğru bir söylemle sınıf yönetimi becerileri ile ilgilidir. Bu beceriler öğretmenlik mesleği öğretilirken teorik ve uygulamalı biçimde gösterilmektedir. Sürekli değişim içinde olunan bir meslek olarak öğretmenlik, gelişen teknolojik ve bilimsel çalışmaların izlenmesini, insan ilişkilerinde başarılı olmayı, sürekli araştırmayı, dinamik ve öğrencilerle iletişimi, velilerle sıkı diyalogu gerektirmektedir. Bu sıralanan ölçütlere göre öğretmenler istihdam edilmekte, Milli Eğitim Temel Kanununda da mesleki becerilerle ilgili standartlar belirtilmektedir. Tüm bu süreçler hem stres verici bir değişim sürecini, hem de duyguların yoğun biçimde kullanılmasını gerekli kılmaktadır. Sınıf yönetiminden bireysel bir yardım sürecindeki iletişime kadarki tüm süreçlerde yoğun bir duygusal emek harcanmaktadır. Gerçekte öğrenci ve veliler için yaralı olacak duygu durumu ve iletişim yaklaşımı ne ise öğretmenler bunu taşımaya çalışmaktadırlar. Çünkü öğretmenlerin öğrenci ve velilerle kurdukları iletişimin temelinde geleceğe yönelik bir hazırlık söz konusudur.

Farklı beklentiler ve farklı öğrenme yetileri olan öğrencilere uygulanan programın başarısı, öğrenci veli ve öğretmenin ortak bakış açısıyla mümkün olacaktır. Bu bağlamda iletişimde birbirini anlama, bireyleri olduğu gibi kabul edebilme, özerkliklerine saygı gösterme gibi konular çok önemlidir. Ayrıca dikkat çekici olan bir diğer nokta da öğrencilerde olumsuz davranışlar söz konusu olduğunda yapıcı ve eğitici bir bakış açısı ile öğrenciye yardım edebilme zorunluluğunun olmasıdır. Örneğin bir öğrencinin sınıf içindeki olumsuz davranışları söz konusu olduğunda öğretmenin izleyeceği yol adım adım belirlenmiştir. (Milli Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Disiplin Yönetmeliği) Bu süreçte dahi duygusal bir emek

harcanması söz konusudur. Çünkü öğretmen bu tür durumlarda gerçekte hissettiklerinden çok olması gereken bir duygu ve davranış geliştirmek durumundadır. Bu durum devlet okullarında böyle olduğu gibi özel okullarda da daha net biçimde belirlenmiştir. Velilerle iletişim konusunda da benzer bir durum oluşabilmektedir. Düzenli olarak yapılan veli toplantılarında ve görüşmelerde velilere gösterilmesi gereken davranışlar ve iletilmesi gereken mesajların genelde olumlu olması gerektiği öğretmenlere anlatılır. Bu durum hem eğitim kurumunun beklentileri haline gelmiştir, hem de gelişen rekabet koşulları gereği veli memnuniyetinin bir ölçütü olmuştur. Birçok okul veli memnuniyetini ölçtükleri anket sorularının içerisinde bu tarz iletişimi ölçen sorular koymaktadır.

Öğretmen sahip olduğu bilgileri öğrencilere aktarmanın, yani mesleki hedeflerinin yanında, öğrencileri kişiliğiyle de etkilemesi beklenir. Öğretmen dersi işlemedeki etkililiğinin yanında öğrencilerce olumlu veya olumsuz tutum ve davranışlarıyla da değerlendirilmektedir. (Gordon, 1999). Öğrenciler kısa bir zaman zarfında öğretmenlerinin neye nasıl tepki vereceğini, nasıl bir kişiliği olduğunu çözümlerler. Bu bağlamda ortaya konulan tüm süreçler duygusal boyut içermektedir. Çünkü öğretmen öğrencilerle birlikte bir öğrenme öğretme sürecini yaşamaktadır. Bu süreçte öğrencilerin öğretmeni nasıl algıladığı da çok önemlidir.

Sınıfta öğretmenle öğrenci arasındaki ilişkiler, öğrenmenin ve eğitimin temelini oluşturur. Söz ve eyleme dayalı bu ilişkiler iyi ise, sınıfta olumlu bir öğrenme atmosferi oluşur; ilişkiler kötü ise, sınıfın öğrenme atmosferi giderek bozulur ve eğitim amacına ulaşmaz. O hâlde sınıftaki eğitici ortamın büyük ölçüde öğretmenin davranışlarına bağlı olduğu söylenebilir. (Gordon, 1999). Öğrenciler, öğretmenlerinin gönderdikleri sözsüz iletilere çok duyarlıdırlar. Adale gerilmelerini, dudak kenarlarındaki gergin çizgileri, tümüyle beden dilini okumasını hemen öğrenirler. Bu sözsüz iletiler sözlü iletilerle çelişiyorsa, öğrencilerin akli karışır ya da sözsüz iletilere inanır ve bununla ters düşen sözlü iletileri yapmacık kabul ederler. Öğretmen davranışlarının niteliklerini inceleyen birçok çalışma vardır. Öğretmen davranışları özelliklerine göre temel olarak iki yönde ele alınmaktadır. Birinci yöndeki davranışlar öğrencide sevgi, saygı ve yaklaşma yaratırken, ikinci yöndeki davranışlar ise endişe, korku ve uzaklaşma yaratır. Dolayısıyla birinci türdekiler demokratik, ikinci türdekiler otokratik bir

öğretmenin davranışları olarak nitelendirilmektedir. Bu sınıflandırmaya göre ideal bir öğretmen demokratik öğretmen tanımı içine girmektedir (Küçükahmet, 1993). Öğretmenlerden beklenen ideal öğretmen davranışlarıdır. Bu davranışlar performans değerlendirme ölçütü olabilmektedir. Öğretmenin performansını belirleyen unsurlar arasında öğrenci ve velilerle iletişimde karşı tarafta oluşturdukları izlenim oldukça önemli bir yer kaplamaktadır. Öğretmenin nitelikleri ile ilgili yapılan araştırmalar istenen özelliklerle istenmeyen özelliklerin davranışa yansımaları özellikler duygusal çaba gerektirmektedir.

Smith öğretmen niteliklerini şu şekilde tanımlamaktadır; (Moon, Mayes, 1994, s.113–116.) İyi bir öğretmen;

- I. Daima üzüntü ve gerginlikleri hisseder ve bu durumu en asgari düzeye indirir. Burada bütünüyle öğretmenin başkalarının duygularını anlaması ve olumlu yönde bir değişime uğratması istenmekte ve beklenmektedir.
- II. Öğrencilerin ayrı ayrı bireyler olduklarını ve her birinin bireysel ilgiye ihtiyaçları olduğunu bilir ve kendilerini iyi hissetmelerini sağlar. Burada özellikle bireysel ilgiye olan gereksinimlerine yapılan vurgu dikkat çekicidir.
- III. Çalışma hayatına ve görev anlayışına kuvvetle inanır fakat bunu menfi bir baskı ile yapmaz. İfade edilen beklenti kurumsal yaşamın gerekliliklerini ortaya koymaktadır.
- IV. Öğrenciler ve ailelerini olumlu bir şekilde yönlendirir ve ortak çalışma gereğini kabul eder.
- V. Sert davranmaktan kaçınır. Sert davranmaktan kaçınma hissettiği öfkeyi kontrol ederek öğrenciye olması gereken olumlu bir yaklaşımı sergilemesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.
- VI. Eleştirmekten ziyade ödüllendirmeye önem verir,
- VII. Öğrencilerin, isteklerini, yeteneklerini ve kişiliklerini bilir,
- VIII. Geniş kapsamlı müfredatı temel becerileri geliştirmek için en iyi yol olarak görür.
- IX. Öğrenim için merak ve yaratıcılığa önem verir.
- X. Öğretim faaliyetlerinin içeriğini öğrencilere uyacak şekilde yeniler, renklendirir.

Böyle bir öğretmen tarafından yönetilen sınıf canlı, ilginç ve başarılı öğrencilerle dolu olacaktır. Az bir stres ve küçük bir gerginlik olacaktır. Buna karşın birçok grup iş birliği ve tolerans olacaktır. Öğrenciler öğrenmek için istekli olacak ve ona göre davranacaklardır. Ayrıca hepsi kendilerine güvenilen, kendi kendilerini disipline etmiş ve kendine güvenli öğrenciler olacaklardır. Bu özelliklere baktığımızda insan ilişkilerini kapsayan ve öğrencilerde anlaşılma duygusal bağ oluşturma gibi duygusal boyutu olan ve duygusal emek gerektiren yönler olduğunu görebiliriz. Örneğin sert davranmaktan kaçınma, kullandığı dile özen göstermek, karşılaştığı bir problemde çözümü üreten kişi olmak gibi. Diğer sıralanan özellikler de büyük ölçüde öğretmen için duygusal ve düşünsel çaba, kontrol gerektiren durumlardır.

Öğretmenlerde olumsuz nitelikler:

- I. Genellikle öğrencileri korkutup ve sert bir yetişkin gibi davranması,
- II. Gerçek dışı amaçlar üzerine dayalı baskı ile stres oluşturmaları,
- III. Öğrencileri ve ailelerini olumsuz yönlerine yönelmesi,
- IV. Ödülden çok cezaya önem verip, sakinlikten çok stresi benimseyerek çok az gülümsemesi,
- V. Her zaman cezalandırarak şeyler bularak bir olayda bunları kullanması,
- VI. Meraklı ve canlı öğrencileri bir tehdit olarak algılayıp, isteklerin frenlenmesi,
- VII. Sonuçları standart görüp, sonuç odaklı ve sert tavırlı olması,
- VIII. Kendi kişisel ölçütlerini dayatması,
- IX. Değişikliklere ve değişime şüphe ile yaklaşması,
- X. Pasif öğretimi tercih etmesidir.

Bu sıralanan özellikler incelendiğinde ideal öğretmenden beklenen davranışların çoğunun duygusal emek ve çaba gerektirdiği görülmektedir. Olumsuz davranışların yönetilmesinde de yine duyguların kontrolü görülmektedir (Gordon, 1999). Öğretmenlerin başarılı olmalarını etkileyen bunların dışında da birçok faktör vardır. Bunlar kurumlara göre değişiklikler de gösterebilirler. Örneğin bir kurum rekabet koşulları gereği öğretmenlerinden çok daha yakın ve özel ilişkiler bekleyebilir. Kurumların genel olarak iş yapma biçimlerini belirleyen paydaşlarıdır. Bu bağlamda sık sık öğrenci ve veli beklentilerini alan özel okullar beklentilere uygun olarak

kendilerini konumlandırmaktadırlar. Yukarıda belirtilen ideal öğretmen görünüşüne uygun seçimler yapmaya çalışmakta ya da eğitimlerle bu beceriler kazandırılmaya çalışılmaktadır. Öğretmenlik mesleğinin aslında doğası duygusal emek harcanmasını gerektirmektedir. Bu duygusal emeği doğal biçimde içselleştirerek yaşayan öğretmenlerin iş streslerinin düşük, işten aldıkları doyumun da yüksek olduğu düşünülmektedir.

3. İş Doyumu

İş, örgütsel ortamda belirli bir zaman diliminde gerçekleşen, kimi ilişkileri beraberinde getiren ve ücret karşılığı girilen mal ve hizmet üretme çabasıdır. Doyum ise duygusal bir tepki biçimidir. İş doyumunu geliştiren rekabet koşulları, insana verilen değer, örgütlerin verimlilik arayışları ve endüstride psikolojik araştırmalar sonunda gündeme gelen bir kavram. Gelişen rekabet koşullarıyla başa çıkabilmek için kurumlar daha etkin bir yapıya bürünmüşlerdir bu da insan faktöründen kaynaklanan sorunların artmasına neden olmuştur. Çalışanların herhangi bir üretim faktörü olmadığı ve kısa dönemde gözden çıkarılmalarının örgüte yarardan çok zarar getireceğinin anlaşılması nedeniyle de bu sorunların incelenmesi gereğini de beraberinde getirmiştir. İnsan, sosyal bir varlıktır ve yaşamlarının büyük bir çoğunluğunu geçirdikleri işyerlerini sadece ekmek parası kazandıkları yer olarak görmek istemezler. İnsanlar işten doyum olmak isterler. En basit şekilde iş doyumunu, çalışanın işine karşı gösterdiği genel tutumudur. Kişinin işine karşı tutumu olumlu veya olumsuz olacağına göre, iş doyumunu, kişinin iş deneyimlerinin ve işini değerlendirmesi sonucunda duyduğu olumlu duygular ya da memnuniyettir (Karadal, 1999).

Çalışanların iş yaşantılarından elde ettikleri duygusal ve zihinsel sonuçların kendisini mutlu edip etmemesi iş doyumunu ile ilgilidir. Çalışma ortamında geçirilen zaman boyunca yaşananları bireyin yaşam beklentileri, işle ilgili beklentileri doğrultusunda edinilen tüm süreçler iş doyumunu etkileyen faktörler olabilmektedir. Çalışan yaşadığı tüm iş süreçlerinin sonucunda işiyle ilgili bir tutum sergiler. Bu tutum işin kendisine, kuruma, muhataplara ve bütün iş süreçlerine yöneliktir. Büyük ölçüde tutumların içinde duygular, düşünceler ve tavır ve davranışlar yer alır. Tüm bu bilgi

ve duyguların sonucunda çalışanların yaptığı işe ya da çalıştığı kuruma karşı tutumları ortaya çıkmaktadır. İş doyumunu tutumların genel sonucudur ve çalışanın fiziksel ve zihinsel açıdan iyi durumda olmasını ifade eder (Oshagbemi, 2000). İş doyumunu, çalışanın yaptığı işe genel tutumu olarak açıklamak da bir diğer görüştür (Greenberg ve Baron, 2000). İş doyumunun iki yönü de bulunmaktadır. İşe gösterilen tutum olumlu ya da olumsuz olabileceğinden, iş doyumunu çalışanların iş yaşantıları sonucunda elde ettiği olumlu ruh hali olarak tanımlamak, çalışanın işine göstermiş olduğu olumsuz tutumunu da iş doyumsuzluğu olarak tanımlanabilmektedir (Erdoğan, 1996). Başka bir deyiş ile iş doyumunu, çalışanların yaptıkları işe karşı hissettikleridir. Bir diğer deyişle ise iş doyumunu, işin kazandırdıklarıyla çalışanın beklentileri birbirine uyduğu zaman oluşmaktadır (Bingöl, 1990).

Fred Luthans iş doyumunda üç önemli yöne dikkat çekmiştir. (Luthans, 1995):

- I. İş doyumunu, duygusal yönü ağır basan bir kavramdır. Çünkü daha çok hissedilebilir.
- II. İş doyumunu, genellikle sonuçların beklentileri ne derece karşıladığı ile oranlanabilir.
- III. İş doyumunu, birbiriyle ilgili birçok tutumu da beraberinde getirir. Bunlar genellikle iş, ücret, terfi olanakları yönetim tarzı, çalışma arkadaşları v.b tutumlardır.

En temel iş doyumunu tanımları Landy ve Locke tarafından yapılmıştır (Locke, 1969'dan akt: Izgar, 2003). İş doyumunu, bireyin genel olarak çalışma yaşamından aldığı hazzı ve mutluluğu ifade etmektedir. Landy, iş doyumunu işe ait bireysel değerlendirme sonucu ortaya çıkan duygusal durum olarak tanımlamaktadır. Locke ise kavramı şu şekilde tanımlamıştır: "Bir kişinin mesleği ya da meslek tecrübelerinin takdir edilmesi sonucunda, onu memnun eden, duygusal durum, ya da onu memnun eden olumlu duygusal durum sağlanması"dır (Locke, 1969'dan akt: Izgar, 2003). İş doyumunu, çalışanın işini ya da işle ilgili yaşantısını, memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak algılamasıdır. İş doyumunu, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında, bireysel fizyolojik ve ruhsal duyguların bir belirtisidir. Smith, Kendall ve Hulin tarafından gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda, iş doyumuna ilişkin temel olarak beş boyut saptanmıştır. Ücret, İşin Kendisi, Çalışma Koşulları (İş Yüğü), Yönetim Politikaları, Çalışma

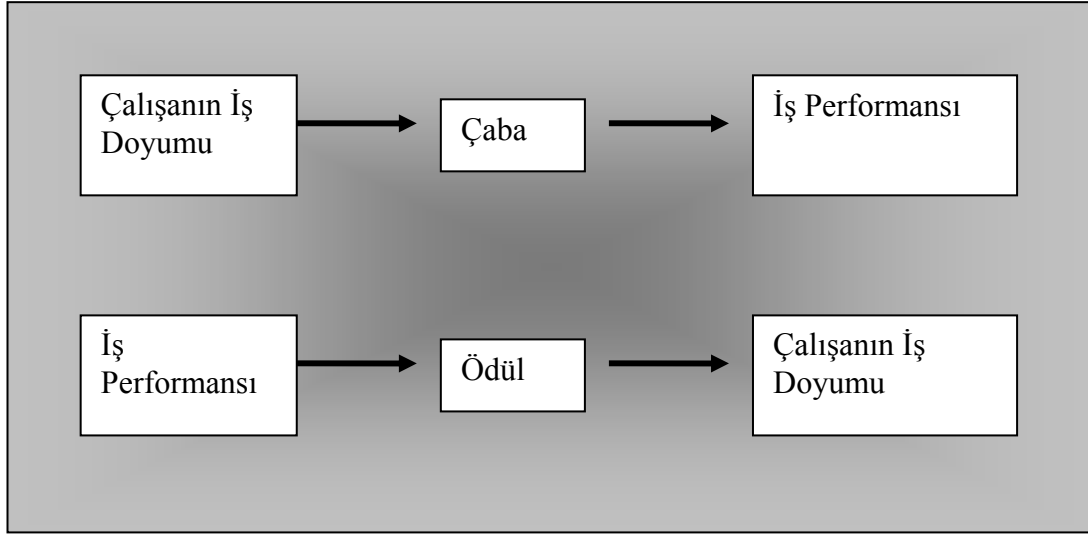
Arkadaşları. Bireyin iş ortamını değerli, yaptığı işi anlamlı ve kendisini geliştirici bulması, iş doyumunu açısından önemli ölçütlerdir. Bu durum bireyin yaşamdan keyif almasını, yaşamında mutlu olmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla işini anlamlı bulan bireylerin, işinden ve yaşamdan daha fazla doyum aldıklarını söylemek mümkündür. İş doyumunun beklentilerle ilişkisi de vurgulanmıştır. İş yaşamından beklentilerini karşılamaması, iş doyumunu pozitif yönde etkiler. Beklentilerin karşılanmaması durumunda yaşam doyumunun olumsuz etkilendiğini söylemek mümkündür. (Loscocco, Roschelle, 1991'den aktaran Izgar, 2003).

İş doyumuna ilişkin bir takım değişkenlerin bireyin iş doyumuna yönelik algılarında etkili olduğu düşünülmektedir. Örneğin bir iş ne kadar beceri gerektiriyorsa, kişiye o derece doyum vereceği düşünülür. Sürekli aynı türde, özellikle de pek fazla uzmanlık gerektirmeyen, çok kolay öğrenilebilen becerilerin kullanıldığı işlerde çalışanlar genellikle daha doyum sızdurlar (Telman, 2005; 28). Bu noktada duygusal emek olgusunun da öğretmenler için işin gerektirdiği beceriler kapsamında ele alınması için dikkat çekici bir unsurdur. İş yaparken kişiye ne derece özgürlük tanınıyorsa, bu, o derecede doyum verir. Çalışan, çalışma saatlerine kendi karar verebiliyor, çalışma yöntemlerini kendi seçebiliyor, yapılacak işlerin sırası konusunda söz sahibi olabiliyorsa, işindeki özerkliği yüksek kabul edilir (Telman, 2005: 29).

Çalışanlar, genellikle işi yerine getirme konusunda belirli bir oranda da olsa kendilerine özgürlük tanınmış olan işleri tercih etme eğilimindedirler. Çalışanların deneyimlerini ve yeteneklerini yeterince kullanamadıkları görev ya da pozisyonlar doyum sızluğa neden olabilirken, çalışanın nitelikleri ya da yeterlilikleriyle birebir örtüşen iş ya da pozisyonların mutluluk ve doyum yaratacağı beklenebilir (Robbins, 1998'den aktaran Solmuş, 2004; 189). Özellikle araştırmamız açısından önemli olan bu görüş içerisinde çalışanın yeterlilikleri veya nitelikleri duygusal emek harcamaya uygun olan ve algısı bu yönde olan bireylerin öğretmenliği seçmiş olması dolayısı ile iş doyumlarını etkileyen bir faktör olabileceği düşüncesi önemlidir.

İş doyumunu, bireyin yaptığı iş hakkındaki genel tavrı olarak tanımlanmaktadır (Robbins, 1998'den aktaran Solmuş, 2004). Kısaca işin kazandırdıklarıyla kişinin beklentileri ne kadar uyumlu ise doyum seviyesi o kadar yüksek olacaktır (Ege, 2000). İş doyumunu kavramı örgütün ve bireyin sağlığıyla yakından ilgili bir konudur. Bu yüzden 1930'lu yıllardan itibaren, insan ilişkileri akımının gelişmesiyle birlikte,

çok çeşitli örgütsel faktörlerle arasındaki ilişki araştırılmıştır. Bu açıdan bakıldığında iş doyumunun insanların genel yaşam becerileri ile ve gereksinimleri iş ilişkileri ile de açıklayan çeşitli kurmasal yaklaşımları da saymak mümkündür. Keser'in, Spector'dan aktardığı iş doyumunu ve iş performansı ilişkisine göz attığımızda bir döngüsel süreçten söz edebiliriz (Spector, 2000, 215; akt. Keser, 2006).



Şekil 2. İş Doyumu ile İş Performansı Etkileşimi

Kaynak: Paul E. Spector, *Industrial & Organizational Psychology*, 2nd, ed., John Wiley, 2000, s 215 ten aktaran Keser, 2006; 144)

İş doyumunun örgütün başarısı ve çalışanın mutluluğu ile de yakından ilgilidir. Özellikle Bu iki değişken arasında karşılıklı ilişkinin olduğunu söylemek mümkündür. Performansın yüksekliği, buna yönelik verilen ödüllendirme ve bunun çalışanlar arasında iş doyumunu artırıcı bir etkisi ve bunun da iş performansına yansması gibi bir döngüsel süreçten söz edilebilir. İş doyumunun ilgi çeken diğer bir yanı da doyumun, bireyin işe duyduğu ilgi boyutudur (Izgar, 2003). İşine ilgi duyanların işlerini ciddi yaptıkları, duyguları da iş deneyimlerinden olumlu yönde etkilenir. İş ilgisi ile sorumluluk arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Izgar, 2003). Bu ilişki hem doyumunu hem de işe yönelik tutumu etkiler.

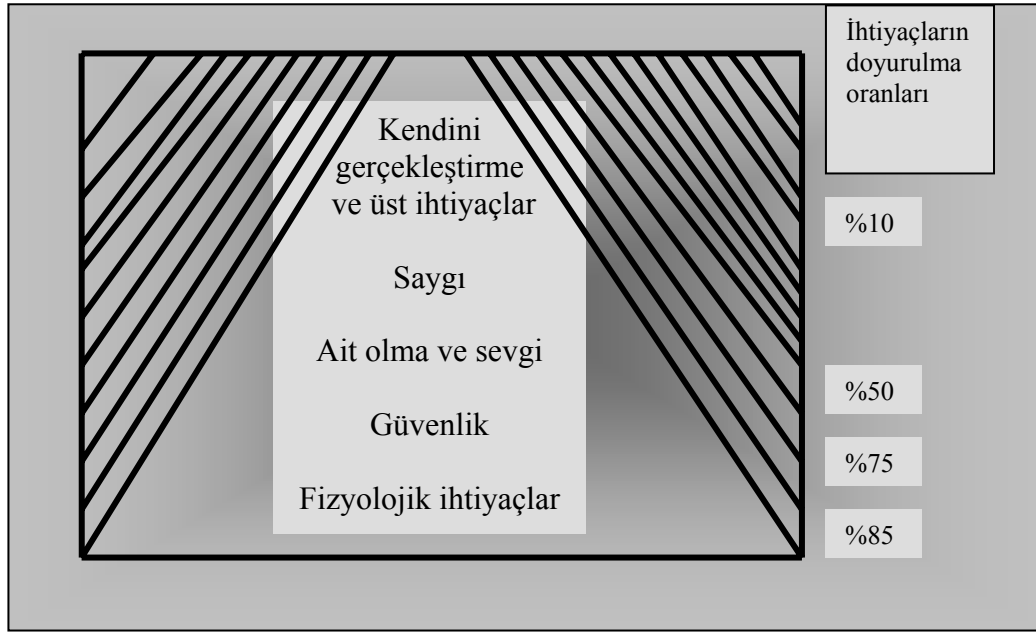
3.1. İş Doyumu Kavramı ile İlgili Teoriler

İş doyumu kavramının gelişim süreci, iş nitelikleri, çalışma koşulları, psikolojik yaklaşımlar, insana verilen değer ve hümanizma, çalışma yaşamı ile ilgili yeni koşullar dikkate alınarak farklı psikoloji ekolleri doğrultusunda tanımlanmıştır. Bu başlık altında iş doyumu konusundaki teorilere kısaca değinilecektir.

Maslow'un İhtiyaçlar Teorisi: Abraham Maslow tarafından geliştirilen bu teoride, çalışanın karşılandığında doyum sağlayacağı çalışanın ihtiyaçları beş ana hiyerarşik kategoride incelenmiştir. Bir ihtiyacın giderilmesini takiben diğer ihtiyacın devreye girmesi olgusuna dayanmaktadır. Bir işletme çalışanın bu ihtiyaçlarını ne oranda karşılıyor ise çalışan o oranda işinden doyum sağlıyor demektir.

Bu ihtiyaçlar: İlk olarak, yiyecek barınma ve giyinme gibi temel ihtiyaçların yer aldığı fiziksel ihtiyaçlar. İkincisi, hastalıklardan ve yaralanmalardan korunmaya yönelik fiziksel güvenlik ve gelir kaybından korunmaya yönelik ekonomik güvenlikten oluşan güvenlik ihtiyacıdır. Üçüncüsü, insan doğasından kaynaklanan arkadaşlık, başkalarına yardım etme ve belirli bir gruba ait olma isteğinden kaynaklanan sosyal ihtiyaçlardır. Dördüncüsü, bağımsızlık, bilgi, statü, tanınma, başarı ve saygınlık gibi ihtiyaçların yer aldığı saygı görme ihtiyacıdır. Beşincisi, kişinin sahip olduğu tüm potansiyeli hayata geçirme gereksinimi olarak tanımlanan kendini gerçekleştirme ihtiyacıdır. Bu gereksinim, kişinin yetenek ve becerilerinin tümüyle geliştiği mesleki kariyerinin en üst noktasında belirginleşir. Bu teoriye göre, çalışanların sürekli ancak hiyerarşik olarak değişebilen ihtiyaçları vardır ve uzun süreli iş doyumu oldukça güç gerçekleşir. Araştırmamızda İş doyumunu ölçümlemeye yönelik kullanılan ölçeğin dayanakları da Maslow'un İhtiyaçlar teorisi olmuştur. İş doyumunun bireyin beklentileri ile işin gerekliliklerinin ve işte yaşananların birbirleri ile örtüşmesi doğrultusunda olumlu yönde etkileneceğine vurgu yapılmaktadır. Maslow'un yaklaşımı bireyi bir bütün olarak ve gereksinimlerinin karşılandığı ölçüde sağlamlığına vurgu yapan yönü dikkat

çekicidir. İhtiyaçların karşılanma miktarının önemli bir kısmı işle ilgilidir.



Şekil 3. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisindeki İhtiyaçların Doyurulma Oranları

Kaynak: Aytaç, 1997'den akt., Izgar, H. ve diğerleri (2003). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi* s.36), Konya, Eğitim Kitabevi

Gereksinimlerimizin tamamı doyurulamaz. Maslow'a göre, insanlar fizyolojik gereksinimlerinin %85'ini, güvenlik gereksinimlerinin % 70'ini, sevgi ve ait olma gereksinimlerinin %50'sini, saygı gereksinimlerinin %40'ını, kendini gerçekleştirme gereksinimlerinin %10'unu doyururlar. Belirtilen gereksinimlerin karşılanmasının iş doyumu ile ilişkisi vardır.

İki Faktör Yaklaşımı: Frederic Herzberg ve arkadaşlarının 1957'de ortaya attıkları iki faktör teorisi, iş doyumunun; doyum ya da doyumsuzluk olmak üzere ikili bir özellik taşıdığı üzerinde durmaktadır. Teoriyi test etmek için hazırlanan özgün çalışma, Batı Pensilvanya'da 200 mühendis ve muhasebeciyle değişik coğrafi bölgelerdeki 9 farklı işletmede yapılmıştır. Herzberg'e göre, iş doyumunu da doyumsuzluğu da çeşitli şartlara bağlıdır. Doyum ve doyumsuzluğu aynı şeyin iki uç kısmı olarak düşünmek mümkünse bile, her ikisi de değişik faktörlerden etkilenmektedir. Herzberg'in bu çalışması daha çok doyum ve doyumsuzluğa neden olan unsurların neler olduğunu bulmaktır. İş doyumunu yaratmaya yönelik faktörlerin, iş doyumsuzluğuna yol açan faktörlerden ayrı ve farklı olduğunu göstermektedir.

Sonuçlar doyum ve doyumsuzluk duygularının birbirlerinin karşıtı olmadıklarını; yani doyumsuzluk duygusunun karşıtının doyum ya da doyum duygusunun karşıtının doyumsuzluk olmadığını göstermektedir (Aktaran, Cesur, 1998,31–32). Herzberg için özünde olan, başarıya teşvik edici etmenleri (motivasyonel etmenler) yani doyum edicileri şöyle sıralamaktadır:

Güdüleyici Etmenler: Başarılı iş sonunda elde edilen sonuçlar, başarının takdiri, işin özü, sorumluluk, terfi, büyüme (görev dolayısıyla daha bilgili duruma eriştiğini anlama) gibi faktörler motivasyon artırıcı faktör olarak görülmektedir.

Buna karşıt doyum etmeyiciler (hijyen etmenler) aşağıdaki gibidir. Hijyen etmenler, işin özü ile ilgili değil iş çevresi ile ilişkilidir. Hijyen Etmenler, işletmenin politikası ve yönetimi-örgüt politikaları ve bu politikaların uygulanmasındaki adillik, gözetim, amir ile ilişkiler, çalışma koşulları, gelir, iş arkadaşları ile kişisel ilişkiler, astlarla ilişkiler, saygınlık ve güvenlik etmenleri ise olması gereken standartlardır.

Gereksinme Gerçekleştirme Teorisi: Bu teoriye göre; Bir insan, istediğini elde ettiğinde doyum olur. Çok istediği ya da kendince çok önemli olan bir şeyi elde ettiğinde daha çok doyum olur. Eğer istediği ya da kendince önemli olan bir şeyi elde edememiş ise doyumsuzluk çeker. Bu teoriye göre, iş doyumunu, iş çevresinin, çalışanın gereksinimlerini karşılamasının bir işlevidir (Başaran, 1991:201).

Sosyal Etki Teorisi: Salancik ve arkadaşları tarafından geliştirilen bu teoriye göre, bir işgörenin çalışma arkadaşlarının iş doyumunu üzerindeki etkisi, yöneticilerin ve bireyin kendisinin gerçekleştirebileceğinden çok fazla olmaktadır. İş doyumunu teorileri içerisinde bu teorinin ilginç yönü, işgörenlerin çalışmaya olumlu tepkilerini etkileyen sosyal faktörleri (çalışma arkadaşları ile ilişkiler, grup çalışması, grup normları, doğrudan etkileşim fırsatları ve biçimsel olmayan organizasyonları kapsar) kabul ediyor olmasıdır. Bu şekilde doyum işin kendisinden ziyade bir işgörenin çalışma arkadaşlarının işe karşı gösterdiklerinin daha fazla bir sonucu olacaktır (Cesur, 1998,31).

Manifest İhtiyaçlar Teorisi: Henry A. Murray tarafından 1938 yılında geliştirilen bu teoriye göre, yüksek başarı ihtiyacı içindeki çalışanlar, problemlerini çözdükçe ve görevlerini başardıkça en çok doyum olanlardır. Bunun yanında yüksek sosyal

etkileşim ihtiyacı içindeki çalışanlar çalışma arkadaşları ile ilişkilerini korudukça doyum artmaktadır (Şenses, 1999: 76).

3.2. İş Doyumunu Etkileyen Çeşitli Etmenler

İş doyumunu ile ilgili kuramsal yaklaşımların işaret ettiği önemli değişkenler de doyumun düzeyini ve oluşumunu açıklamaktadır. İş doyumunun ilişkili olduğu faktörler ise hem işin kendisi ile ilgili durumları hem de bireyin kendisi ile ilgili durumları incelemek gerektiğini ortaya koymaktadır.

3.2.1. Kişilik, Çevre, Değer Yargıları

İş doyumuyla kişilik özellikleri arasında ilişki söz konusudur. Örneğin sinirli ve çevresine uyum sağlayamamış kişiler daha sık iş doyumumsuzluğu göstermektedir. Bu çalışanlar başkaları ile rahat ilişki kuramamaktadır. Çalışanların yaşama bakış açısı olumsuzdur. Bununla birlikte genel inanış özel hayatında mutlu olmayan kişilerin mutluluğu işlerinde arayacağıdır. Yapılan araştırmaları bunu doğrulamamıştır. Olumsuz tutumların yaygınlaşma etkisi görülmektedir. Ama neden – sonuç ilişkisi kesinlik kazanmış görünmemektedir. İşteki doyumumsuzluğun genel yaşama olumsuz etkisi ile yaşamdaki doyumumsuzluğun işteki doyuma olumsuz etkisi konusunda farklı görüşler ortaya konmuştur. İris ve Barrett'in yaptığı araştırmaya göre eğer birey işinden memnun ise, işini önemsemesi bu bilişle uyumlu olur (İris ve Barrett'in 1972'den akt. Sevimli ve İşcan, 2008). Yaşamından mutlu olması da uyumludur. İşinden memnun olmayan kişinin ise işini önemsemeyerek bu bilişsel uyumu sağlaması olanaklıdır. Orpen'in yaptığı araştırma da bu bulguları doğrular durumdadır ve işteki doyum derecesini, iş dışı yaşamdaki doyum derecesini daha çok etkilediğini savunmuştur (Orpen, 1978'den akt. Sevimli ve İşcan, 2008).

3.2.2 Deneyim, Çalışma Süresi ve Yaş

Bazı çalışmalar, çalışanın iş deneyimi ile doyumunu arasında olumlu bir ilişki ortaya çıkarmıştır (Oshagbemi, 2000). Bir başka ifade ile aynı alanda ve/ veya aynı kurumdaki çalışma süresi fazla olan çalışanların iş doyumunun da yüksek olduğu ifade edilmektedir. Dolayısıyla iş deneyimi iş doyumunu üzerinde etkili bir faktördür. Çalışma hayatına yeni atılan, iş deneyimi olmayan kişilerin gerçekçi olmayan beklentileri de söz konusu olabilmektedir. Ancak bu kişiler zamanla iş hayatının

gerçeklerini kavramaktadır. Buldukları görev diliminde yükselme olanaklarının olmadığını, iş arkadaşlarının geçimsiz olduğunu anlayabilmektedir. Bunun nedeni çalışanın iş hayatının gerçeklerinden uzak beklentileridir. Yeteri kadar iş deneyimi olmayan, iş hayatına yeni atılan gençlerin gerçekçi olmayan beklentileri, bireyin kendi hayal gücünün ürünleri olabileceği gibi medya organlarının yanıltması, eğitim kurumlarının öğrencilerini fazla abartması ve adayın işe kabulü sırasındaki mülakatı gerçekleştiren yöneticinin yanlış ve yanıltıcı bilgi vermesinden kaynaklanabilir. Gerçekçi olmayan beklentiler çalışanın kişiliğinde zamanla değişikliğe uğramaktadır. Bazı çalışanlar iş deneyimleri arttıkça beklentilerini iş hayatının gerçeklerine göre ayarladıkça iş doyumunu bulabilmekte, bazıları ise geçen yıllara rağmen beklentilerini değiştirmemekte dolayısıyla iş doyumсуuzluğu ile yaşamayı öğrenmektedir. Bu duyguları hayat tarzı haline getirmektedir. Çalışma hayatını tanıdıktan sonra çalışan iş doyumunu duygusunu zamana bağlı bir olgu olduğunu, gelecekteki doyum için şimdiki durumu da küçük doyumсуuzluk kabul etmesi gerektiğini anlamaktadır.

Yapılan araştırmalar yaş ile iş doyumunu arasında olumlu bir bağıntı olduğunu göstermiştir (Hickson ve Oshagbemi, 1999). Yaş arttıkça doyum artmaktadır. Bunun nedeni deneyim nedeniyle uyumun artmasıdır. Beş ayrı ülkede yürütülen çalışmalar yaşlı çalışanların genç çalışanlara oranla işlerinden daha fazla doyum duyduklarını göstermiştir (Davis, 1988). Çalışan işte tecrübe ve beceri sağladıkça (bu da zamanla olur) iş performansı artar ve iyi iş çıkarmanın iş doyumunu üzerindeki olumlu etkisi kendini göstermektedir. Sonuç olarak iş doyumunu yaş ile artmaktadır.

3.2.3. Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Zekâ

Yapılan araştırmalar bireyin cinsiyetinin işe karşı tutumları etkilediğini tespit etmiştir. Ancak bu konudaki bulgular araştırmadan araştırmaya farklılık göstermektedir. Cinsiyet açısından dengeli gruplarda çalışanların doyum seviyeleri, homojen (bir cinsiyet baskın) gruplarda çalışanlara kıyasla daha yüksektir. (Fields ve Blum, 1997:182) Doyum ile ilişkilendirilen bir etken de eğitim düzeyidir. Araştırmalarda eğitim düzeyi yüksek kişilerin genel iş doyumlarının, daha az eğitim görmüş olanlara oranla daha iyi olduğu tespit edilmiştir (Baysal, 1981:193). Kendi başına ele alındığında, sadece bireylerin zekâ düzeyleri ile iş doyumunu arasında ilişki incelendiğinde önemli bir ilişki tespit edilememiştir. Yapılan işle ilgili olarak ele alındığında zekâ, iş doyumunda önemli bir etken olmaktadır. Birçok iş ve

mesleklerin belirli bir zekâ seviyesi gerektirdiği ve bunun altında ya da üstünde zekâyâ sahip kişilerin bu işlerden doyum duymadığı saptanmıştır (Baysal, 1981:193).

3.2.4 İş ve İş Koşullarına Bağlı Nedenler

İş göreninin işinden doyum duymasında işin genel görünümü, çalışana sağladığı sosyal ve ekonomik çıkarlar ile iş ortamı şartları etkili faktörlerdir. Bu faktörler, bireysel değil toplumsaldır, yargısal olmayıp analiz edilebilir, ölçülür, diğer işlerdeki ile karşılaştırılabilir türdendir. İş doyumunu, birbiriyle ilişkili çok sayıda tutumun birleşimi olarak görmek mümkündür. İş doyumunu, çalışanın iş ve iş ortamına ilişkin bir dizi faktörün oluşturduğu tutumların bileşkesidir.

3.2.5. İşin Toplum İçindeki Algılanması, İşin Yapısı ve Zorluk Düzeyi

İş hakkındaki toplumsal düşünce doğrudan iş doyumunu etkileyen faktörlerdendir.. İşin yapısal özelliği de doyumunu etkileyen faktörlerdendir. İşin ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı vermesi, sorumluluk gerektirmesi birer doyum nedenidir. İş doyumunu oluşturan değişkenler arasında işin çekici olması önemli bir etkidir. Bir iş kişiye ne kadar ilginç ve yenilikçi gelmekte ise o derece doyum sağlayabilmektedir (Erdoğan, 1996). İşin zorluk derecesi iş doyumunu genellikle olumlu yönde etkileyen faktörlerdendir. Çalışanların başarıma arzuları, başarılarını görme ve gösterme eğilimlerinin bu konuda etkili olduğu düşünülebilir.

3.2.6. Ücret, Terfi Olanakları ve Statü

İş doyumunun temel faktörlerinin birisi de ücrettir. Çalışan çalıştığı işyerinin uyguladığı ücret sistemi ve terfi politikasının adil ve beklentilerine uygun olmasını istemektedir. Ücret işin kişiden istediklerine, bireyin yeteneğine ve toplumun ekonomik yapısına göre adil ise çalışanın işine karşı tutumu olumlu olacaktır. Alınan ücretin iş doyumunu açısından diğer kişilere göre dengeli olması yüksek olmasından daha önemlidir. Araştırmalar ücretlerin çalışanlar için çok önemli olduğunu göstermektedir. İş doyumunun gelir düzeyi ile olumlu bir ilişkisinin olduğunu belirten bulgular vardır. Ücret ne kadar yüksekse doyumda o denli yüksektir (Kolasa, 1969: 455). Bireyin maddi doyumsuzluğu performansını düşürmekte, istifa ve devamsızlık ihtimalini artırmakta ve işin tümünden duyduğu doyumsuzluk seviyesini yükseltmektedir. Bunun yanı sıra çalışılan şirketteki terfi imkânlarının ve verilen

ödüllerin iş doyumunu üzerinde etkileri olduğu görülmüştür. Terfilerin adil olması ve bir temele dayanması çalışanlar açısından önemlidir. Ayrıca çalışanlar yaptıkları iş karşılığında takdir görmeyi beklemektedir. Meslek düzeyi ile iş doyumunu arasında tutarlı bir ilişki bulunduğu bilinmektedir. Toplumsal açıdan daha yüksek düzeyli mesleklerde daha yüksek iş doyumunu görülmüştür (Davis, 1988). Bu nedenle konu ile ilgili çalışmalarda yönetsel bir unvana sahip olan çalışanların ya da statüsü yüksek bir pozisyonda bulunanların böyle bir unvana sahip olmayan ya da düşük statülü işlerde çalışanlara kıyasla iş doyumlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur (Hickson ve Oshagbemi, 1999).

3.2.7. Ödüllendirme, Olanaklar, Örgütsel Ortam ve Çalışma Koşulları

Çalışanların adil bir sistem doğrultusunda ödüllendirilmesi iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Eğer işyeri oluşturacağı gerçekçi bir başarı değerlendirme sistemi sonucu başarılı olanları ödüllendirirse ödülü hak edenlerin iş doyumunu artacaktır. Başarı değerlendirme sisteminin hatalı olması başarılı olduğuna inanan çalışanların iş doyumunu olumsuz yönde etkileyecektir. İş doyumunu işin niteliği ile işten elde edilen maddi – manevi çıkarların uyumu sonucu artmaktadır. Bir örgütte çalışanların yüksek iş doyumunu duymaları uygun ödül sistemlerinin geliştirilmesi ile sağlanabilmektedir (Erkmen ve Şencan, 1994:145). Davranış ve tutumlarına dikkat edilen, kendilerine yeni bilgiler sunulan çalışanların ait olma, sevgi görme, ilgilenilme gibi sosyal içerikli gereksinimleri büyük ölçüde giderilmiş olacaktır. İşin fiziksel şartları bir iş doyumunu nedenidir. İşin çalışan için tehlikeli olması, iş ortamının aşırı soğuk veya sıcak olması gibi değişkenler iş doyumunu etkilemektedir. Çalışma koşulları hem kişisel rahatlık hem de işi iyi yapma açısından önemlidir.

3.3. İş Doyumunun Sağlanması Eğitim Kurumları İçin Önemi

Eğitim kurumları uyguladıkları eğitim-öğretim programı ile öğrencileri geleceğe hazırlamakta, bireyleri yaşama hazırlamaktadırlar. Bu süreç hem öğrenciler için önemli bir gelişme sürecidir. Hem de eğitim kurumları için önemli bir sorumluluktur. Bu alanda çalışan öğretmenlerin iş doyumlarının da büyük ölçüde öğrencileri ve kurum başarısını etkilemesi beklenir. İş doyumunun sağlanması çalışanlar için birçok faktörü barındırmaktadır. Bireyin yaşam doyumunu da etkileyen iş doyumunu bununla

birlikte iş stresini ve ruh sağlığını da etkileyen bir çerçevede değerlendirilebilir. İş doyumunun sağlanması ile elde edilecekler:

a. Yüksek Moral Sağlanması: İyi motive olmuş ve iş doyumuna ulaşmış çalışanlar daha yüksek morale sahip olurlar ve bunun sonucunda işyerine olan yararları artar (Schoderbek ve Cosier, 1991:380). Çalışanın moralinin yüksek olması, çalışanlar ve çalışma düzeni üzerinde şu olumlu etkileri yapar (Şenatalar, 1978:300):

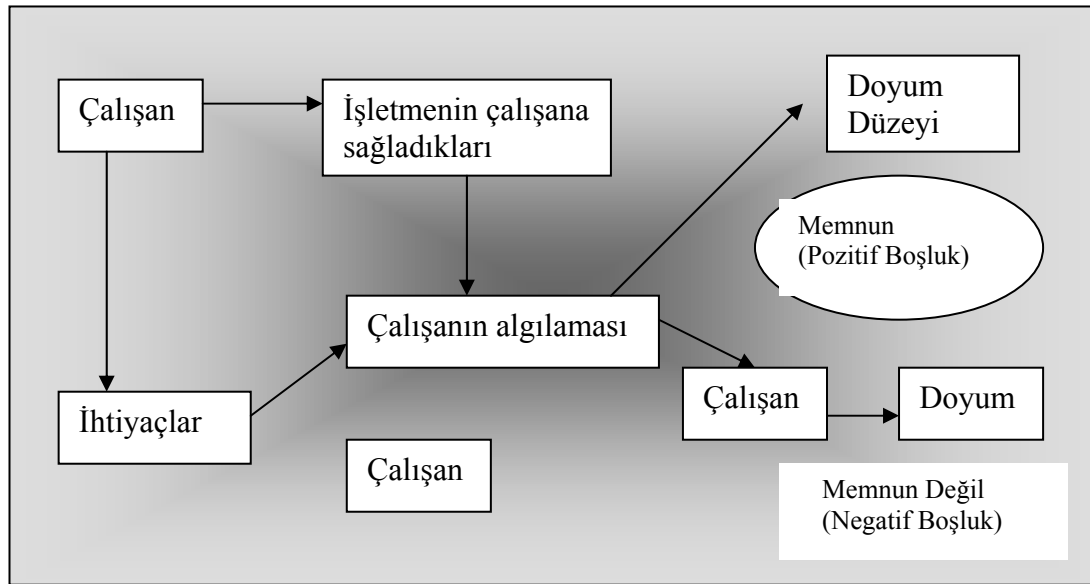
- a.1. Morali iyi olan bir kişi görevlerini enerji ve coşkuyla yerine getirir.
- a.2. İş görenler, çalışmaya daha istekli olur.
- a.3. Çalışanlar, işyerinin güç durumlarında, olağanüstü çaba gösterirler.
- a.4. İş görenlerin çalışma arzusu yüksek olur.
- a.5. Çalışanlar, yönetmeliklere, iş kurallarına ve emirlere isteyerek uyarlar ve iyi bir disiplin kurulur.
- a.6. Çalışanlar işyerinin hedefleri doğrultusunda iş birliği isterler.
- a.7. Yüksek moral, işgücü devri ve devamsızlık üzerinde de olumlu etkiler yapar yüksek moral personel devir hızı ve devamsızlığı azaltır. Buna bağlı olarak katlanılan maliyet de azalır

b. Çalışanların İşlerine Bağlanması: Çalışanların işlerini tam anlamıyla benimseyebilmeleri ve kendilerinden istenen verimin sağlanabilmesi, işinde isteyerek ve zevkle çalışabilmesi için bazı koşulların varlığı gereklidir. Çalışan yaptığı işten ekonomik, sosyal ve psikolojik doyumunu sağlayabilmelidir. İşletme yöneticisi bu duyguları tattırabilmelidir. Bu durumun sonucu çalışanın işyerine karşı olan bağlılık ve motivasyonunun sağlanması büyük ölçüde kolaylaşacaktır.

c. İşyerinde Bütünleşme Sağlanması: Çalışanların bulunduğu işyerine uyumu, verimliliği olumlu yönde etkileyecektir. Çünkü kişi örgütle uyum içerisine girince, örgütün amaçları ve araçlarını benimseyecektir. Çalışan, işyerinin amaçlarını ne ölçüde benimserse, bu durum amaçların gelişmesine de o ölçüde katkıda bulunacaktır. Ayrıca, yöneten ve yönetilenler grubunun işyerinde beklentilerini elde etmesi sonucu bu gruplar arasında uyum görülecektir ve bunların sonucu olarak iki grup arasında sürtüşme ve çekişmeler minimum düzeye inecek, işyerinin sürekliliği sağlanacaktır (Erdoğan, 1983).

d. Müşteri Memnuniyetinin Artması: İş doyumunun yüksek olduğu kurumlarda hizmet alanlar da memnun ayrılırlar. Çalışanların işlerine bağlılıkları ve müşterilerle olan ilişkilerindeki düzey doğrudan iş sonuçlarına yansır.

e. İş Doyumunun Ölçülmesi: Örgütlerin çalışanlarının iş doyumunu düzeylerini öğrenmelerinin çeşitli yolları bulunmaktadır. Bu yöntemlerin hepsi örgütlerin kendi performanslarını da değerlendirmelerine katkı sağlamaktadır. Özellikle teorik bakış açılarına göre İş Doyumunu çok değişik şekillerde ölçmek mümkündür. Bu anlamda belirleyici olan örgütün çalışma alanı, çalışanlarının özellikleri, işle ilgili koşullar vb değişkenler olacaktır. Minnesota İş Doyumu Ölçeği, spector'un Çalışan Tatmin Ölçeği, Hackman ve Oldham'ın Doyum Ölçeği, Brayfield ve Rothe'nin Çalışan Doyum Ölçeği, Poter'in Gereksinim ve Doyum Ölçeği iş doyumunun ölçülmesinde kullanılabilir bazı araçlardır. Bu araştırmada Minnesota İş Doyumu Ölçeği kullanılmıştır. Burada İş Doyumunun ölçülmesinin kurumsal amaçlar için önemli bir nokta olduğunu altını çizmek ve bu bağlamda eğitim kurumlarında da bu yönde çalışmalar yapılmasına dikkat e çekilmek istenmiştir.



Şekil 4. Çalışan Doyum Modeli

Kaynak: Selen D. (2005) *Çalışan İlişkileri Yönetimi*, Kare Yayınları İstanbul, s. 276

4. İş Doyumunun Özel Okullardaki Durumu ve Önemi

Özel okul öğretmenlerinin iş doyumlarını etkileyen faktörler de yukarıda sıralanan birçok değişkenle ilişkili olabilmektedir. Ücretten başlayarak çalışma koşulları, terfi olanakları, okulun politikaları, öğrenci profili, veli yapısı, çalışma süreleri, sınıf ortamı deneyim düzeyi, vb birçok faktör etkili olmaktadır. Araştırmamızda ele alacağımız değişkenle ilgili bir çalışma yapılmamıştır. Öğretmenlerin duygusal emek harcamayı önemli bir iş gereği olarak algılamalarının ve bu yöndeki olumlu çabalarının iş doyumunu olumlu yönde etkilediği düşünülmektedir. Çünkü özel okullarda öğretmenlerin uzun süreli ve devamlılığı olan bir çalışma içinde olmaları büyük ölçüde kurumla bütünleşmelerine ve kurumda aldıkları doyumun yüksekliğine ilişkindir. Burada duygusal emek değişkeni iş doyumunun içinde bireysel faktörlerden biri olarak önemli bir belirleyici olarak görülmektedir. Özel okullarda iş doyumunu hem kurumsal başarı için hem de öğretmenlerin ruh sağlıkları açısından önemlidir. İş doyumunu yüksek öğretmenlerin öğrenciler ve veliler üzerindeki etkinlikleri daha yüksek olacaktır. Özel okullarda çalışan öğretmenler üzerinde iş doyumunu konusunda yapılmış araştırmalara rastlanmamıştır. Ancak kurumsal çalışmalar içinde özel olarak yapılan araştırmaların varlığı bilinmektedir. Ancak bu çalışmalara kurumsal bilgi olmaları nedeni ile ulaşılamamaktadır.

5. Öğretmenlerin İş Doyumu Üzerine Yapılmış Araştırmalar

Öğretmenlerde iş doyumunu konusunda yapılmış olan çalışmalarda diğer iş alanlarından farklı durumlar ortaya çıkmıştır (Pearson, Moomaw, 2005). Bu bulgunun başlıca nedeni, yapılan araştırmaların genellikle öğretmenlerin sınıf ve okul içi rolleri ve iş doyumunu konularında birbirinden farklı göstergeleri analiz etmeleri ve bu göstergelerin tanımlanmasının da çalışmanın yapılmış olduğu okulların sosyokültürel ve ekonomik yapısına bağlı olarak değişkenlik göstermeleridir. Öğretmenlerin iş doyumunda görülen farklılıkların eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş, sosyoekonomik durum gibi bireysel farklılıklarla bağlantısı bulunuyor olsa da, bu farklılıkları daha da karmaşık ve özel yapan faktörün öğretmenlerin mesleklerine olan bağlılık düzeyiyle doğrudan ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Tye, O'Brien, 2002). Davis ve Wilson (2000) benzer bir çıkarımda bulunarak öğretmenlerin kendi mesleklerini genellikle kutsal bir görev gibi algıladıkları, bu nedenle iş doyumunu konusunda dışsal faktör ve ödüllere daha az önem atfettikleri

varsayımında bulunmuşlardır. Latham'a göre öğretmenler iş doyumunda genellikle içsel faktörlere daha fazla önem atfetmektedir (Latham, 1998).

Öğretmenlerin öğrencileriyle olan sınıf içi ilişkileri ve onların başarı durumları, okul ve sınıf içerisindeki öğretmen ve yöneticilerle olan ikili ilişkilerdeki uyum ve ders anlatım yöntemi ve sınıf aktiviteleri seçimi konusundaki özgür olma düzeylerinin iş doyumunda dışsal faktöre oranla daha fazla önem taşıdığını ifade etmektedirler. Bogler (2001), Woods ve Weasmer, (2002), Ebmeir (2003), Jacobson, (2005) tarafından yapılan araştırmalarda, öğretmenlerin okul içinde karar verme mekanizmalarına katılım düzeylerinin, düşüncelerine değer verilerek oluşturulan okul kültürünün, mesleklerine ve çalıştıkları kuruma olan bağlılıklarını artırdığı belirlenmiştir. Aynı etkenlerin ve iş tatminlerini arttırmada da önemli rol oynadığı tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin iş doyumunda yurt içinde de birçok araştırma yapıldığı görülmektedir. Özdayı, yaptığı araştırma sonucunda, resmi ve özel liselerde çalışan öğretmenlerin iş doyum düzeyine etki eden faktörün maaş, çalışma şartları, teftiş ve terfi olduğunu tespit etmiştir (Özdayı,1990). Bozkurt, yapmış oldukları çalışmada, eğitimcilerin en yüksek doyum iş ve işin niteliğinden en düşük doyum ise ücretten sağladıkları sonucuna ulaşmıştır (Bozkurt, 2008). Ayrıca öğretmenlerin içinde buldukları olumsuz koşullardan bahsetseler de yaptıkları işi zevkli olarak değerlendirdikleri sonucuna ulaşmışlardır. Öğretmenler ile diğer kamu kurumlarında çalışan memurların iş doyum düzeylerini karşılaştırılmış ve bu kapsamda, öğretmenlerin iş doyum düzeylerinin diğer bakanlıklarda görev yapan memurlara oranla daha yüksek olduğunu tespit edilmiştir (Dikmen, 1985). “Özel ve Devlet Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeyi Ve Bu Düzeyin Frustrasyon Karşısında Gösterilen Tepki ve Agresyon Yönü İle İlişkisi” üzerine Minibaş'ın (1990), yapmış olduğu çalışmada, özel okullarda çalışan öğretmenlerin iş tatminlerinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Çalışma koşulları ile iş doyum arasındaki ilişkiyi değerlendirilmiş problemleri fazla olan okullarda çalışan öğretmenlerin iş tatmin düzeylerinin düşük, problemi az olan okullarda çalışan öğretmenlerin iş tatmin düzeylerinin ise yüksek olduğu sonucunu elde edilmiştir (Kara, 2000).

6. İş Stresi

Stres kavramı günümüzde yaygın olarak kullanılmakla birlikte, sadece modern toplum insanına özgü olan bir terim değildir. Tarih öncesindeki insanların stresin etkilerinin farkına varmış olduklarını düşündüren kanıtlar vardır. Eski çağlardaki çeşitli kurban törenleri ya da işkencelere bakıldığında, insanları aşırı stres altında bırakmanın etkilerinin bilindiği görülür. Ayrıca, ruhsal ve zihinsel hastalıkların tedavisinde kullanılan stres oluşturuvcu törenler, ilaçlar ve maddeler, stresin olumlu etkilerinin de farkında olduğuna bir işarettir. Modern yaşamda artık kanıksadığımız stres konusunda, otoriteler değişik açıklamalarda bulunmuşlardır. Değişik alanlarda da stresin farklı algılama ve açıklamalarına rastlamak mümkündür. Stresin tıp, eğitim ve psikoloji bilimi ile açıklanan birçok yaklaşımına rastlamak mümkündür. İnsanlar genellikle stresin iş yoğunluğundan, trafik karmaşasından ya da çözülemeyen problemlerden kaynaklandığını ifade ederler. Bu nedenler gerçekten stresi harekete geçirici nedenlerdir ama stres aslında organizmanın bu tür olaylara içsel reaksiyonudur. Kalp atışlarının ve kan basıncının yükselmesi hızlı nefes alışveriş durumları, öğrencilerin derslere geç gelmesi veya sınıfta gürültü yapmaları ağız kuruluğu ya da kan şekerinin yükselmesi gibi fizyolojik değişikliklere karşı adrenalin ve diğer stres hormonları tarafından salgılanan organizmanın otomatik kaç ya da savaş reaksiyonudur. Kısaca, biyolojik anlamda organizmanın tehlike olarak algıladığı durumlara karşı bir savunma mekanizması ya da uyarı mekanizmasıdır. Günümüzde birçok insan için, yaptıkları iş hayatları boyunca stres kaynağı olabilmektedir.

Stres genel anlamda bireyin bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durumdur. Bu bireylerin tehlike karşısında savaş ya da kaç tepkisi ile donatılması olarak da değerlendirilebilir. Stresi oluşturan olayları stres vericiler (stressor) bu olaylara insanın fizyolojik ve psikolojik düzeyde verdiği tepkilere de stres terimi ile ifade edilmektedir. Organizmanın tehdit karşısında olduğu stres durumunda insanlarda hem bedensel hem psikolojik düzeyde bir dizi olay meydana gelir. Stres altında insan: Kişi bireysel bütünlüğüne yönelen tehditlere karşı özellikle zihinsel düzeyde başarılı bir mücadele vermezse, başa çıkamadığı streslerin biriken ve yoğunlaşan etkileri sonucu davranış düzeyinde çeşitli olumsuzluklar yaşayabilir. Yaşamda stres kaynağı olabilecek oldukça geniş bir

yelpazede uyarıcılar mevcuttur. Günümüzde birçok insan için, yaptıkları iş hayatları boyunca stres kaynağı olabilmektedir. Genelde iş stresi kısa sürelidir ve üstesinden gelinebilecek niteliktedir. Fakat bazı insanlarda bu durum zarar verici bir durum haline gelebilir. Tükenmişliğe neden olan stres ile ilgili olan bozukluklar veya bazı ortak belirtiler şunlardır: Kalp krizi, felç, bulaşıcı hastalıklardan çabuk etkilenme, ülser, deri ile ilgili bozukluklar, bel ağrısı, çabuk yaşlanma, çöküntü, cinsel bozukluklar, yüksek tansiyon, uykusuzluk, kas ağrıları, aşırı yorgunluk, uyuşturucu madde kullanımı ve alkol bağımlılığı (Selye, 1976) . Bu uyarıcılara bireysel olarak farklı tepkiler verebilmekteyiz. Bu durum da stres konusunun bireyselliğini ve düşüncelere, inanç kalıplarına ne kadar bağlı olduğunu göstermektedir. Kaynaklarına göre stres üreten faktörleri aşağıdaki şekilde aktarmıştır (Balcı, 2000).

A. Fiziksel Stres Kaynakları: Sıcak, soğuk, gürültü, kötü çalışma koşulları ve donanım, yangın, trafik, şiddet, kişinin hasta veya rahatsız olması

B. Sosyal Stres Kaynakları

- I. Sosyal, ekonomik ve politik koşullar: işsizlik, enflasyon, kira sorunu, vergiler, yüksek suç oranı, çevre kirliliği, teknolojik değişiklikler
- II. Aile ortamı: İş yükünün paylaşılması, kıskançlık, cinsiyet rolleri, farklı değerler, ailede ölüm veya hastalık, farklı yaşam tarzları, maddi sorunlar
- III. İş ve kariyer: Yetiştirilmesi gereken işler, yanlış anlaşılmalara, iş seyahatleri, işin bölünmesi, rekabet, kendini kabul ettirme çabası, eğitim
- IV. Kişilerarası ve çevresel ilişkiler: Farklı değer yargıları, zorunluluklar, bekleme ile geçen zaman, kötü servis, sigara içen ve içmeyenler, kötü araba kullanma alışkanlıkları, sosyal beklentiler

Bu sıralanan stres faktörleri karşısında bireyin verdiği tepkilerin yetersizliği durumunda aşağıda sıralanan sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Bunları şöyle sıralayabiliriz.

- I. Bireyin daha önceden kolaylıkla verilebildiği kararları vermekte güçlük yaşaması,
- II. Bireyin, değersizlik, yetersizlik, güvensizlik ve terkedilmişlik duyguları yaşaması,
- III. Alışılmış davranış biçimlerinde önemli değişiklik olması,
- IV. En iyi olanı değil, garanti olanı seçme eğilimi,

- V. Uygun olmayan durumlarda ortaya çıkan öfke, düşmanlık ve kızgınlık duyguları sergilemesi,
- VI. Sigara ve içki içme eğiliminin artması,
- VII. Kişisel hata ve başarısızlıkları sürekli düşünmesi,
- VIII. Aşırı hayal kurmak, sık sık düşünceye dalıp gitmesi,
- IX. Duygusal ve cinsel hayatta düşüncesiz davranışlar sergilemesi,
- X. Birlikte olunan kimselere aşırı güven (veya güvensizlik) davranışları sergilemesi,
- XI. Alışılmıştan daha titiz veya işin gerektirdiğinden daha fazla çalışma eğilimi,
- XII. Konuşma ve yazıda belirsizlik ve kopukluk oluşması,
- XIII. Önemsiz konularda dahi aşırı endişelenme veya tam tersine gerçek problemler karşısında ilgisizlik, kayıtsızlık davranışı sergilemesi,
- XIV. Bireyin, sağlığına aşırı ilgi göstermesi,
- XV. Uyku bozukluğu (zor uyuma veya gece boyu sık sık uyanma) yaşaması,
- XVI. Bireyin, ölüm ve intihar fikirlerini sık sık tekrarlanması

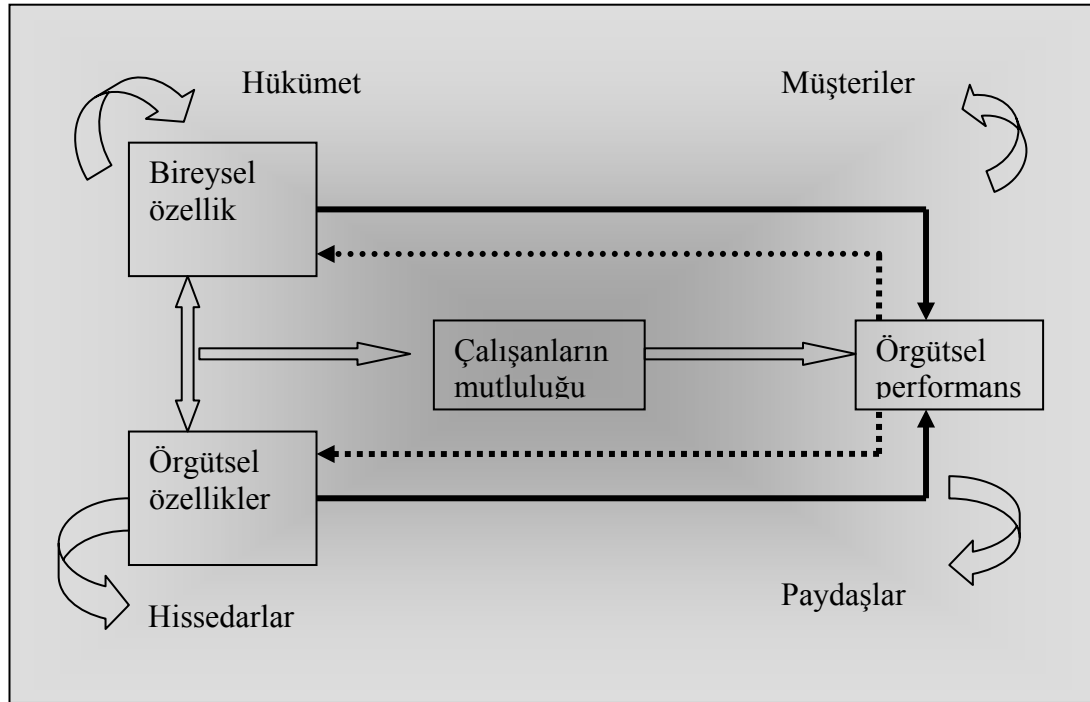
Bazı araştırmacılar stresin özellikle çalışma hayatındaki veya yakın sosyal gruptaki çevresel yönü üzerinde dururlar (Swick, 1987). Stresin bireyin yaşantısı üzerinde görülen başlıca etkileri şunlardır:

- I. Psikolojik yapının bozulması ki bu kronik depresyon veya aşırı sinirlilik şeklinde görülür.
- II. Kişide çaresizlik ve aşağılık duygusu gelişir.
- III. Fiziksel ve psikolojik enerjide gözle görülür bir azalma meydana gelir.
- IV. Gerçekle yüzleşmekten doğan psikosomatik hastalıklar görülür.

Yoğun yaşanan stresin bireyin kişilerarası ilişkisine zarar verebileceğine dikkat çekilmektedir (Swick, 1987). Genellikle bu tür etkiler ya kişinin yapısının zayıflamaya başladığı sırada ya da grubun çalışma ve yaşam koşullarında aşırı stresli konumlara girdiği durumlarda görülür. Stresi tetikleyen olgulardan biri de duyguların zorlanmasıdır. Bireyin baş etmede güçlük yaşadığı ve düşünce dünyasında çözümleyemediği duygusal çelişkiler stres yaratabilmektedir. Bunun yanında stres yaratan olayları algılama biçimi olan inanç kalıpları da duygular üzerinde baskı oluşturabilmektedir. Örneğin “mükemmel olmalıyım, hatasız olmalıyım, sevilen biri olmalıyım” vb gibi düşünceler doğrudan duyguları yönetmekte ve bireyin baskı

yaşamına neden olmaktadır. Aynı oluşumlar iş yaşamı için de geçerlidir. Bu oluşumlar “eğer iş yaşamında sevilen biri olursam iş yerindeki performansım iyi olur” gibi bir yanılgıya da dönüşebilmektedir.

İş stresi ile ilgili teorilerde örgütsel sağlık yaklaşımı doğrultusunda son yıllarda işyeri verimliliği ile çalışanların ortak amaçları konusunda bir denge yaklaşımını getirmektedir (Hart ve Cooper, 2009). Bu bağlamda iş stresine bakış açısı daha bütünsel ve ilişkili olduğu tüm etmenleri dikkate alan bir çerçeve sunmaktadır. Bu yaklaşımda bireysel ve örgütsel faktörlerin tamamı çalışanların mutluluğuna katkıda bulunmaktadır. Örgütsel özellikler ile çalışanların bu ortamdan etkileşimlerini açıklayan bireysel özellikler sürecin bütünü oluşturmaktadır. Bu örgütsel sağlık modeli bir yandan çalışanların mutluluğuna vurgu yaparken, diğer yandan işyerindeki, çalışanların performanslarına da işaret etmektedir (Hart ve Cooper, 2009).



Şekil 5. Örgütsel Sağlık Modeli

Kaynak: Neil, Öneş, Denis S. Sinangil, Handan, Kepir. Vıswrsvaran, Chockalingam, (2009). *Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı*, İstanbul, Literatür Yayınevi, Peter M. Hart ve Cary L. Cooper, (2009) Örgütsel sağlık konusunda etkileşimli bir model, İşyerinde Stres: Daha Bütünleştirilmiş Bir Çerçeveye Doğru, Anderson,

6.1.Öğretmenlerde İş Stresi ve Özel Okullardaki Durum

Öğretmenlik mesleğinin koşullarının stres düzeyi değerlendirildiğinde ortak görüş olarak stresli bir ortam tanımlaması yapılabilir. Mesleklerinin hangi yönlerinin strese neden olduğunu öğrenmek için öğretmenler üzerinde birtakım araştırmalar yapılmıştır (Fletcher ve Payne, 1982). Öğretmenlerin meslektaşları ve öğrencileri ile olan ilişkilerinin de stres yaratan faktörler arasında olduğu çıkmıştır. Amerikan kaynaklarında tükenmek (burn out) terimi, oldukça popüler olmuştur (Alschuler, 1984). Son yıllarda, ülkemiz öğretmenlerinin ruh sağlığının gittikçe bozulduğunu, ekonomik sıkıntılar yüzünden, toplumun gösterdiği saygın yere sahip olmayan öğretmenlerin sıkıntılarını okula yansıttıkları ve bunalıma düştükleri belirtilmektedir (Balcı, 2000; Pehlivan, 2000; Öztürk, 2001).

Öğretmenlerin büyük bir bölümü kendi işlerini stresli olarak tanımlamaktadır (Griffith ve ark. 1999, aktaran, Sarıtaş, 2008). Toplumsal ve örgütsel yaşamın bir gerçekliği olan stres, performans açısından çalışanları, yapı ve işleyiş açısından da örgütleri, nitelik açısından da yaşamı zayıflatan, günümüzün en büyük tehlike kaynağıdır (Aslan, 2002). Okullar toplumumuzun en stresli çevresidir. Stres, bu yüzden öğretmenlerin uğraşmak zorunda kaldığı en kötü sağlık problemidir. Günümüz öğretmenin, öğrencilerin, değişen yaşam koşullarına uyum sağlamasına yardımcı olurken, öncelikle birey olarak, kendisini geliştirmesi, problemlerini çözebilen, varolan koşullara uyum sağlayabilen bir birey olması beklenmektedir. Yurtdışında da son yıllarda, öğretmen stresi stresle başa çıkma ile ilgili çok sayıda çalışmalara rastlanmaktadır (Crute, 2004; Berant, Mikulincer ve Florian, 2003; Nagel, 2003; Forlin, 2001; Anshel, Williams ve Hodge,1997).

Öğretmenlerin stres altında kaldıkları etmenler olarak, dersleri planlama, değerlendirme kâğıtları ve sınavlar, bir sonraki ders için hazırlanma, sınıf yönetimi, özel eğitim öğrencileri, meslektaş ve amirlerle kurulan ilişkiler önemli stresörler olarak belirtilmektedir (Nagel, 2003). Bireyler, sürekli değişen yaşama uyum sağlamaya çalışmaktadır. Stres tepkisinin özünde bireyin değişmelere uyum sağlama çabası vardır. Değişme ve bu değişmeye bağlı olarak gösterilmesi gereken uyum çabası ne kadar fazla ise bireyin bunu algılama ve yorumlama düzeyine göre ortaya çıkacak stres tepkisi de o oranda yüksek olacaktır (Pehlivan, 2000). Bireyin genel psikolojik durumunu etkileyen gündelik sıkıntıların, çeşitli olası kaynakları vardır.

Bunlardan biri önemli yaşam olaylarıdır. Kişi ne kadar çok önemli yaşam olayına maruz kalmışsa, daha sonra bir hastalık geçirme olasılığı o kadar yüksek olmaktadır (Lazarus, 1981. akt, Şahin, 1994). Yaşam olaylarının stres yapıcı ve zorlayıcı etkisi bunların sayısına, şiddetine, bireyin bunlarla başa çıkma ve denetleme gücüne bağlı olduğu belirtilmektedir (Köknel, 1988). Değişiklikten doğan zorlanma ve bu duruma uyum sağlama çabası, kişinin ruh, beden sağlığını ve hayat enerjisini tehdit edici boyutlara ulaşabildiği gibi, yapabilme inancını ve iyimserliğini kaybetmeyen bireyler için olumlu enerji kaynağı olabilir ve yepyeni bir hayatın kapılarını açabilir (Baltaş ve Baltaş, 1996). Yaşam değişikliği ve zorlanma özellikle değişiklikler olumsuzsa ve kişi için bir uyum yapmaya zorluyorsa büyük bir stres verici olabilmektedir (Bernstein, 1994). Stresle başa çıkma veya diğer bir deyişle stres yönetimi, ruh ve beden sağlığını korumak, üretici ve verimli bir yaşam sürebilmek için gereklidir. Stres yönetiminin amacı sistemin bütününden kaçınmak değil, verimlilik, enerji ve atikliğe doğru olumlu bir güç oluşturmaktır (Pehlivan, 2000). Stres yaşamın kaçınılmaz bir olgusudur ve iş ortamları strese her zaman elverişlidir. Bireyin kariyerinde doyumu ve etkiliği stresi, yani iş stresini kontrol altında tutmasına bağlıdır.

Öğretmen, öğrenme-öğretme sürecinde çok yönlü ve yaşamsal bir role sahiptir. Öğretmenlik mesleğinin getirdiği stresin bir yandan okul yönetimini ve öğretmen performansını, diğer yandan ise, hem öğretmenin hem de ailesinin fiziksel ve ruhsal durumunu etkilediğini göstermektedir (Harris, Halpin ve Halpin, 1985). Alley'e (1980) göre stresin etkisi kişiseldir. Stresli ortamı değerlendirmede ve stres yaratan faktörler karşısında uygun tutumu belirlemede öğretmenin olaya bakış açısı üzerinde denetim sağlaması ve değiştirmesi önemlidir. Bu algı değişikliği öğretmenin, bu durumun öfkelenilecek bir olay olup olmadığına karar vermesidir. Öğrencilerin gürültü yapması, sınıfta disiplinin bozulması ya da öğrencilerin bir konu üzerindeki hararetli tartışması olarak iki farklı biçimde algılanabilir. Stresli durumu açıklamada transactional modeli incelediğimizde (Cox, 1983), bu modelde, bir durumun stresli olup olmadığına karar vermede, kişinin o durumu algılamasının önemli olduğu belirtilmektedir. Bir kişi için büyük ölçüde stres yaratan bir olay, bir başkası için etkisi olmayan herhangi bir olay gibi gelebilmektedir. Bu nedenle, bireyin stresörlere (stresin nedenlerine) karşı olan algı ve tutumu stres yaşantısı ile göstereceği fiziksel ve duygusal tepkileri belirler.

Öğretmenin yoğun tepkileri, stres ile yeterince mücadele edememesi ve fiziksel veya zihinsel rahatsızlıkların kendinde ortaya çıkması, öğretmenin tükenmişliği olarak tanımlanmaktadır. (Jackson ve ark 'dan, aktaran Akçamete, 2001) Dolayısıyla eğer birey tükenmişlik düzeyine ulaşmışsa, artık strese uyum için gerekli olan enerjiyi veya beceriyi bulması çok zordur. Bu durumda, bireyler, hastalığa ve duygusal sarsıntıya karşı ileri derecede duyarlı olurlar. Tükenmişlik yaşayan öğretmen; öğretimde etkililiğin bozulması, kişilik değişiklikleri ve alkol veya ilaç bağımlılığı veya meslektan ayrılma ile biçimlenen bir meslek krizi ile karşılaşır (Cardinell, 1980). Düşük yeterlilik, gecikme, işe gitmeme ve personel değişimi stresin öğretmenler üzerinde sıklıkla görülen belirtileridir.

Holmes ve Rahe (1967) Schedule of Recent Experience isimli çalışmalarında, hayatımızdaki önemli olayların birçoğunun tamamen stresli olduğunu vurgulamışlardır. Bunun için bir Sosyal Uyumu Ölçme Listesi oluşturulmuş ve her bir yaşam olayına etkisi oranında bir değer verilmiştir. Mesela, eşin ölümü, işini kaybetmek veya eve icra gelmesi gibi. Hatta bu stresli olaylar içinde olumlu olanlar da vardır. Bunlar; evlenmek, çocuk sahibi olmak, terfi etmek, tatile gitmek gibi. Yaş gününü kutlamak ya da çocuğunuzun evlenmesini bile stresli olaylar kategorisine almışlardır. Değişik olaylar, değişik düzeyde stres yaratırlar. Fakat bu olayların birkaçında yüksek puan alan bireylerin ilk 18 ay içerisinde ciddi bir hastalık geçirme yüzdeleri çok yüksektir. Amerikan literatüründe "tükenmişlik" terimi, duygu yüklü bir atmosferdeki insanlarla sürekli ilişkide bulunmanın psikolojik sonuçları olarak tanımlanır. Bu konuda öğretmenler üzerinde yapılan bir araştırmada üç önemli belirti tanımlamıştır. (Schwab, 1983) Bunlar; duygusal tükenmişlik, öğrencilere karşı negatif tutumlar ve işteki başarıma duygusunu kaybetmedir. Bunun sonucunda öğretmenlikten ayrılma, hastalanma, içki kullanımında artış ve daha fazla ailevi problemler ortaya çıkmaktadır.

6.2. Öğretmenlerde Stresin Nedenleri

Son yıllarda yapılan araştırmalar stres faktörlerini veya stresörleri üç gruba ayırmaktadır: Çevresel, örgütsel ve bireysel (Gupta, 1981'den aktaran Buluş). Çevresel stresörler iş ortamının dışındaki koşullardan kaynaklanmaktadır, örneğin öğretmen-aile ve/veya öğretmen-toplum ilişkileri. Açıkçası, eğer aileler ve/veya toplum öğretmenlere destekleyici değilse ve mesleğe eleştirel bakıyorlarsa, sonuç

eğitimciler için aşırı stres olur. Bir çalışmada aile ve toplum desteğinin azalmasını, öğretmen stresinin önemli bir nedeni olarak gösterilmiştir. Öğrencilerle ve diğer kişilerle, etkileşimlerle, bir devinim ve sürekli değişen ortama uyum sağlama durumunda olan öğretmenler sürekli stres altındadırlar (Friesen ve ark. 1988 aktaran Akçamete, 2001). Gerilim yaratan etkenlerin birçoğu bireyin iş koşullarından kaynaklanmaktadır. Örgütsel stres kaynakları iş ortamındaki koşullardan oluşmaktadır, yapılan işin özellikleri veya öğretmenlerin diğer meslektaşları, idareciler ve öğrencilerle olan mesleki ilişkileri. Öğretmenlerde örgütsel stres oluşturucuları dört grupta toplamıştır (Gupta, 1981'den aktaran Buluş, 1999).

- I. **Rol Belirsizliği:** Öğretmen, ne yapacağından ve bunun neden yapılması gerektiğinden emin olmadığında veya işinin değerlendirileceği ölçütleri bilmediğinde rol belirsizliği yaşar.
- II. **Rol Yoğunluğu (Yükü):** Öğretmenin belirli bir zaman periyodunda bitirmesi gereken işin çok fazla olması durumunda yaşanır.
- III. **Rol Yetersizliği:** Öğretmenin işini düzenli olarak yapabilmesini sağlayacak materyallerin, bilginin ve/veya araç-gerecin yetersiz olduğu zamanlarda ortaya çıkar.
- IV. **Başkaları için Sorumluluk:** Öğretmenin öğrencilerin sosyal, duygusal ve entelektüel gelişimlerinin şekillenmesinde çok büyük sorumluluklarının olduğu durumlarda etkilidir.
- V. **Adaletsizlik:** İş ortamında oluşan gelişmelere ilişkin adil olmayan uygulamaların yarattığı stres diğer bir unsurdur.

Öğretmenlerde en yüksek stres düzeyi kişiler arası ilişkiler alanında görülür. Bu, öğretmenin idarecilerle, meslektaşlarıyla, öğrencilerle ve velilerle olan ilişkilerini içerir (Gupta,1981'ten aktaran Buluş, 1999). Okulun yöneticisi öğretmen stresinde kritik bir faktördür. Öğretmenleri engelleyen ve strese neden olduğu en çok düşünülen durumlar şunlardır: Yöneticilerin öğretmenler için destekleyici olmaması veya onları hiç savunmaması, yoğun bir şekilde eleştirel bakması, öğretmenlere bürokratik kurallarla yaklaşımda bulunması.

İdarecilerin öğretmenlerin sadece çalışmalarıyla ilgilenip, sosyal ve duygusal ihtiyaçlarına eğilmemeleri (Gupta, 1981'ten aktaran, Buluş, 1999). Gupta'ya göre meslektaş yalıtımı, okul personeli arasında klikleşmelerin oluşumu, diğer

öğretmenler hakkında kötümser düşünceler ve dedikodu yapmak öğretmenlerin iyi hal durumlarını sabotaj edebilir ve stres yaşamalarına neden olabilir. Bu tür bir gerilim diğer meslektaşlar ve hatta öğrenciler tarafından da yaşanabilir. Başka araştırmalar, öğretmenlerin sıklıkla yönetici veya denetici rolünde bulunan kişilerin, eğitim-öğretim performansını değerlendirmek için yeterli tecrübe veya mesleki becerilere sahip olmadıklarından yakındıklarını göstermektedir. Ayrıca, bu kişilerin öğretmenin çalıştığı sınıf ortamıyla yeterince baş demediklerini de düşünmektedirler. İlköğretim ve ortaöğretim öğretmeni üzerinde yapılmış oldan araştırmada da öğretmenlerde baskı yaratan en genel (evrensel) nedenin öğrenci davranışlarıyla ilgili oluşu çok dikkat saptanmıştır. Öğretmenlere göre, iş ile ilgili stresin bir numaralı nedeni, öğrencinin sürekli olarak yaptığı uyumsuz davranışlardır. Gerilim, sınıfta veya okuldaki bütün öğrencilerde görülen bir genel disiplin yetersizliğinden çok, bir veya birkaç öğrencinin sürekli olarak uyumsuz davranmaları sonucunda oluşmaktadır. İş ile ilgili stres yaratan diğer nedenleri düşük maaş, terfi olanaklarının yetersizliği ve sınıfların kalabalık oluşu da oluşturmaktadır (Eskridge, 1984).

Araştırmacılar, belirli mesleki ve kişisel değişkenlerin öğretmen stresini uyaran niteliğinde olduğu bulgusunda görüş birliği içindedirler. Örneğin, ilköğretim ikinci kademe öğretmenleri birinci kademedekilerden daha çok sıklıkla stres yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca, öğretmenlik mesleğine daha az zamanda hazırlanmış olmanın da stresi arttırdığı ortaya çıkmıştır. 31– 44 yaş diliminde olan öğretmenler, 30'un altında ve 45'in üstünde olanlardan daha yüksek stres düzeyi rapor etmişlerdir. En yüksek düzeyde strese, 30- 45 yaşları arasında bulunan öğretmenlerde rastlanması ilginç bir sonuçtur (Eskridge,1984).

6.3. Öğretmenlikte Stresin Sonuçları

Bazı araştırmacılar stresin özellikle çalışma hayatındaki veya yakın sosyal gruptaki çevresel yönü üzerinde dururlar (Swick, 1987). Stresin bireyin yaşantısı üzerinde görülen başlıca etkileri şunlardır:

- I. Psikolojik yapının bozulması ki bu kronik depresyon veya aşırı sinirlilik şeklinde görülmesi.
- II. Kişide çaresizlik ve eksiklik duygularının gelişir ve bu sorunları karşısındakilere yansıtır.
- III. Fiziksel ve psikolojik enerjide azalma.

IV. Psikosomatik rahatsızlıklar.

Stresin sonuçları tükenmişlik kavramı ile de açıklanmaktadır. Öğretmenler meslek olarak tükenmişlik durumuna en çok yakalanan mesleklerdendir. (Elma, Demir, 2000:110; aktaran, Sarıtaş 2008).

Tükenme terimi, zor koşullar altında uzun süreli mesleğin gereklerini yapmanın etkilerini anlatan bir terimdir (Alschuler,1984'ten akt: Sarıtaş, 2008). Öğretmenlerde tükenmişlik duygusu yaratan bazı olaylar:

- I. Öğrenci-öğretmen, okul-aile çatışmaları,
- II. Fazla ek bürokratik işler,
- III. Düşük ücret,
- IV. Toplumun eleştirileri, toplum desteğinin az olması,
- V. Sosyal ve politik güçlerin eğitim kurumları üzerindeki baskıları,
- VI. Okulda karar sürecine katılımın yetersiz olması,
- VII. Öğrenci disiplin problemleri, öğrenci duyarsızlığı,
- VIII. Çok kalabalık sınıflar, fiziki koşulların uygunsuzluğu,
- IX. Diğer görevlilerin desteğinin azlığı, çok fazla sınav ve ödev kâğıdı,
- X. Rol çatışması, rol karmaşası,
- XI. Düşük maaş ve ücretler, vb. faktörler nedeniyle öğretmenler bıkkınlık, yetersizlik, mutsuzluk ve bunlarla ilişkili olarak tükenmişlik yaşamaktadırlar (Farber 1984, akt: Sarıtaş 2008).

Öğretmenin mesleki tükenmişlik yaşamasının, öğretmenin kişisel sağlığı ve öğrenciye sunulan hizmetlerin aksaması gibi eğitim süreci üzerinde olumsuz bir etkisi vardır (Baysal 1995). Stresin bireyin kişilerarası ilişkisine zarar verebileceği belirtilmektedir (Swick, 1985). Genellikle bu tür etkiler ya kişinin yapısının zayıflamaya başladığı sırada ya da grubun çalışma ve yaşam koşullarında aşırı stresli konumlara girdiği durumlarda görülür. Jameson'ın öğretmenlik mesleğinde ele aldığı strese özgü belirtiler şunlardır: (Jameson, 1980).

- I. Kişilerarası ilişkiler kurmada eksiklik görülmesi ve üretken olduğu insani ilişkilerinde kontrolü kaybetmesi,
- II. Anlamsız küçük olaylara karşı aşırı kuşkucu yaklaşımların görülmesi,
- III. Diğer insanları sürekli problem olarak görmesine sebep olan suçlama dürtüsünün gelişmesi,

IV. Sınıfta yönetiminde etkisinin azalması ve kişilerarası güçlüklerde genel bir artış.

6.4. Stresin Azaltılması İçin Yapılabilecekler

Verilen yönergeleri yapmayan bir öğrenci ile karşılaştığında öğretmen engellenmişlik duygusu yaşayabilir ve bu durum karşısında öfkelenmesi mümkündür. Öğretmenler karşılarındaki grubun değişkenliği ve tutumlarından dolayı sürekli engellenme durumu ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Tüm bu süreçler iş yerinde, okulda verimliliği, kişisel olarak da öğretmenlerin sağlığını etkileyen bir durum yaratmaktadır. Bu durumda stresle başa çıkma becerilerinin geliştirilmesi önem kazanmaktadır. İfade edileceği gibi stresle başa çıkmada duygusal beceriler üzerinde ve işle ilgili tutumu belirleme bakımından önem kazanmaktadır. Bu nedenle, öğrencilerin, öğretmenlerin ve ailelerinin bakış açısına göre öğretim ortamındaki stresi azaltmanın bir yolunu bulmak önemlidir. Bu konuda değişim yaratılabilecek alanlar belirtilmiştir. Bunları gruplayacak olursak, eğitim sisteminin ve kurum çalışmalarını düzenlenmesi (bu seçenek ya devlet, ya da özel okul ise kurucuları tarafından yapılabilir). Diğer boyutunda ise öğretmenlerin kendilerinin yapabilecekleri çalışmalar olarak, olaylar karşısında duygusal tutumu değiştirmek, olaylara bakış açısını değiştirmek, insanlar arası ilişkiler becerilerini geliştirmek.

I. Eğitim sistemini değiştirmek.

Bir öğretmenin eğitim sistemi ya da kendi okul organizasyonu üzerinde etkili olma ihtimali çok azdır. Ancak okul sisteminin öğretmen üzerinde yapıcı bir stres düzeyinde kalması sağlanabilir. Iwanicki (1983) tarafından bu konuda bir model önerilmiştir. Bu modele göre okuldaki organizasyon öyle düzenlenmiştir ki, bu düzen okullardaki stresi en aza indirgeyecek şekildedir. Bunlar;

- a. Öğretmenler tarafından da kabul gören açık hedeflerin bulunması
- b. Öğretmenler arasındaki iletişimin akışında bozukluğun olmaması,
- c. Baskıdan daha çok güçlerin ortak olarak kullanımında, olanaklar ölçüsünde eşitlik sağlanması
- d. Öğretmenlerin organizasyonun işlemesine ve gelişmesine katkıda bulunmaya istekli olması. Okul organizasyonunun her düzeyinde iletişim becerilerinin

geliştirilmesi, özellikle engellenmeyle başa çıkma, stresle başa çıkmada, önemli bir rol oynamaktadır. (Iwanicki, 1983)

II. Öğrencilere ve öğretmenlere karşı tutum değiştirmek

Öğretmen tek başına, okulun işleyişi konusunda söz sahibi olmadığını hissedebilir. Buna karşın sınıf içindeki davranışlarında oldukça özerk bir duruma sahiptir. Bu söz sahibi olamamasının boyutları, öğretmenlerin öğrencileriyle ve diğer personelle olan ilişkilerinin stres boyutunu belirler. Nottingham'da bir araştırma hizmet-içi eğitimle birleştirilmiş ve öğretmenlikte stresin nasıl azaltılacağına dair oldukça açık sonuçlar elde edilmiştir (Woodhouse, Hall ve Wooster, 1985). Yapılandırılmış beceriler eğitimi, açık ve küçük grupta yapılmıştır. Küçük grupta davranıştaki değişiklikler pratik olarak uygulanmıştır. Yaşanan durumlara daha yaratıcılık verebilmek için değişik fikir türlerinden bahsedilmiştir. Bu çalışma öncesinde 90 öğretmenden, okulda onlarda stres yaratan olayları not etmeleri için bir günlük tutmaları ve her olayda aşağıdaki durumların nasıl olduğunu yazmaları istenmiştir. Bunlar;

- a. Verdiğiniz tepki,
- b. Sonuç,
- c. Onun yerine yapabileceğiniz mümkün olan alternatif davranışlar,
- d. Olaydan sonra hissettikleriniz.

Öğretmenler tarafından kaydedilen 327 stresli olayın 187'sinin öğrencilerle, 140'ının diğer personelle (öğretmenlerle) olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerle olan olayların dörtte üçü ya ceza, azar ya da ceza tehdidi içermektedir. Beklenmedik bir şekilde, diğer personelle olan olayların üçte biri yine cezayla ilgilidir ve özellikle genç personele yönelik cezalardır. Cezalar kısa süreli çözüm sağlayabilmektedir. Fakat stresi arttırmakta; kişilerarası ilişkileri bozmakta; dışlanma, kaygı ve bireylerin zarar görmesine neden olmaktadır. Hizmet-içi kurslarda, problemleri durumlara karşı farklı cevaplar vermeyi cesaretlendirme amaçlanmaktadır.

III. Durumlar karşısında duygusal tutum değiştirmek

Bir olay karşısında yaşadığımız stres tepkileri devam ederken, kendi kendinize sadece sakin olmanızı ve rahatlamanızı telkin etmeniz pek sağlıklı olmayacaktır. Duygusal

tepkilerimizi azaltacak nefes egzersizleri, yoga, meditasyon ve rahatlama gibi birtakım eğitici teknikler de bulunmaktadır.

IV. Olaylara bakış açısını değiştirmek.

Stres, karşılaşılan her durumda, o durumu nasıl algıladığımıza bağlıdır. Bu nedenle o durumu algılayışımızı ya da bakış açımızı değiştirirsek stresi de azaltmış oluruz. Fakat algılarımız kolay değişmezler; özellikle de birtakım güçlü duygusal şartlanmalarla bağlantılılarsa. Eğer bir öğrenci kendisine söylenen şeyi yapmayı reddederse, bu, öğretmenin benlik kavramını zedeleyebilir, kaygı ve utanma duyguları yaratabilir. Diğer bütün meslektaşlarının bu öğrenciden aynı cevabı aldığını bilmek ise pek yardımcı olamayacaktır. Çünkü bir öğretmenin sınıfta bulunduğu sırada bir öğrencinin nasıl davranması gerektiği ile ilgili olarak ailelerin, öğretmenlerin ve öğrencilerin açık beklentileri vardır. Öte yandan yoğun üzüntünün iş stresinin en önemli kaynağı olduğunu vurgulanmaktadır. Okul gezisinde çocukları kontrol edebilmek, bir organizasyonda öğrencileri kontrol etmek, gibi işle ilgili ve gelecekte olacak birçok olay dahi stres yaratabilmektedir. Gelecekteki olayları daha korkunç hale getirmek kolaydır ve buna neden olan olaylara bakış açılarımızdır. Çoğu zaman da tahmin edilen korkularla gerçek yaşananların bu düzeyde problemlili olmadığı ortaya çıkabilmektedir.

V. İnsanlar arası ilişkiler becerilerinin kazandırılması.

Birçok araştırmacı insanlar arası ilişkilerin bozuk olmasını stres kaynağı olarak görmüştür (Woodhouse, Hall, Wooster, 1985). Nottingham'da insan ilişkileri kursuna katılan 84 öğretmen üzerinde yapılan çalışmada deney grubunun, .01 düzeyinde anlamlı olarak, kontrol grubuna göre stres düzeylerinin azaldığı gözlenmiştir. İletişim becerilerinin geliştirilmesinin duyguların olumlu ifadesinde, anlama ve anlaşılma duygusunun yaşatılmasında önemli bir payı vardır. Sağlıklı iletişimin ve karşılıklı anlaşmanın olduğu yerde stres düzeyinin düşük olacağı düşünülebilir.

7. Araştırmanın Problemi

Özel okullarda öğretmenlerin çalışma koşulları birçok hizmet sektörüne benzer biçimde paydaşların (veli – öğrenci) memnuniyetine bağlı bulunmaktadır. Bu durumu biraz açacak olursak özellikle okulların öğretmenlerden bekledikleri başarı ile öğrenci ve veli memnuniyeti bir duygusal emek gerektirmektedir. Son yıllarda gelişen küresel rekabet koşulları ve hızlı bilgi aktarımı kurumların çalışanlardan beklentilerini de müşterileri memnun etmek ve bunu sürekli kılmak üzerine kurulmuştur. Bu durumu kontrol edebilmek için memnuniyet anketleri kullanılmaktadır. Genel olarak hizmet sektörü için geçerli müşteri ilişkileri kuralları özel öğretim kurumlarını da benzer koşullara taşımıştır. Alanlarında başarılı olabilmeleri ve işlerinden alacakları doyum işlerini karşılarındaki öğrenci ve velilere bakış açıları ve onları anlama çabaları ile ilintilidir. Eğitim sektöründe öğretmenlerin çalışma koşulları, işlerine duygusal yatırım yapmalarını gerektirmektedir. Çalıştıkları kurumlar tarafından öğretmenden beklenenler, öğrenci ve velilerle iyi iletişim kurma ve kurumun istediği memnuniyet düzeyini yakalamak olmaktadır. Karşısındaki öğrenciyi anlama ve ona gösterilen ilgi ise mutlaka bir duygusal çaba gerektirecek durumdur. Bu anlamda öğretmenden beklenen öğrenci ve veli memnuniyetinin oluşturulması ise öğretmenin işine yönelik duygusal boyutu algılama ve bu konuda göstereceği çaba düzeyinde etkili olacaktır. Bunların sonucu olarak öğretmenin alacağı iş doyumunu ve yaşayacağı stresin de duygusal emeğe bakış açısı ile ilgili olacağı düşünülmektedir.

Özel bir okulda öğretmen tarafından ortaya konan duygusal emeğin de belirli ölçüde bireylerin iş doyumunu ile ve iş stresi ile ilişkisi olduğu düşünülmektedir. Bu bilgiler ışığında, özel okul öğretmenlerinin duygusal emek olgusunu algılama biçimlerinin, duygusal emek davranışını sergileme düzeyinin, iş doyumlarına ve iş streslerine etkileri incelenmesi yapılmıştır. Özel okul öğretmenlerinin iş yaşamları duygusal emek harcanması ile ilintilidir. Bu ilişki aynı zamanda iş stresleri ve iş doyumlarını da belirleyici olmaktadır. Aslında bu süreç bir döngü halini de alabilmektedir. İşe yönelik duygusal emek iş stresini de, iş doyumunu da etkileyebilmektedir. Bu anlamda bu değişkenler arasındaki ilişki hem eğitim alanının, hem de iş yaşamının önemli bir olgusu olarak algılanmaktadır. Bu çerçeveden yola çıkarak kuramsal

olarak birbiri ile karşılıklı ilişkileri olan değişkenlerin pratik yaşamda birçok faktörü nasıl etkilediği bu araştırma ile anlaşılmaya çalışılacaktır.

8. Hipotez

H1: Özel okullarda öğretmenlerden işin gereği olarak öğrenci ve velilere duygusal emek davranışları göstermeleri beklenir. Bu durumun öğretmenin davranışlarına yansımaları beklenir.

H2: Özel okul öğretmenleri, yaptıkları işin gereği olarak örgütün beklediği duygusal davranış kalıplarına uyma davranışı gösterme eğilimindedirler.

H3: Özel okul öğretmenleri, duygusal davranış kurallarına uyma eğilimlerinin iş performanslarını etkilediğini bilmektedir.

H4: Özel okullar öğretmenlerden duygusal emek davranışlarını sergilemeleri beklenmekte ve bu beklenti öğrenci ve veli memnuniyetini de kapsayarak performans ölçümünde dikkate alınmaktadır.

H5: Özel okul öğretmenlerinde duygusal kontrol davranışı işin gereği olan bir unsur olarak kabul görmüş bir durumdur.

H6: Özel okul öğretmenleri çalıştıkları kurumlar tarafından öngörülen duygusal kontrol davranışları sergileme eğilimindedirler.

H7: Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışlarını sergileme biçimleri demografik özelliklere göre farklılaşmaktadır.

H8: Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek olgusuna verdikleri önem yükseldiğinde, iş doyumları da yüksek olmaktadır.

H9: Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek olgusuna verdikleri önem yüksek olduğunda yaşadıkları iş stresi daha düşük olmaktadır.

H10: Özel okul öğretmenlerinin iş doyumlarının yüksek olması beklenir.

H11: Özel okul öğretmenlerinin iş streslerinin düşük olması beklenir.

H12: Özel okul öğretmenlerinin iş doyumlarının yüksek, iş streslerinin düşük olması beklenir.

9. Kapsam ve Sınırlılıklar

Araştırmanın kapsamı özel eğitim (özel ilköğretim ve ortaöğretim) alanı ile belirlenmiştir. Bu bağlamda özel okullar araştırmamızın hedefi olarak belirlenmiştir. Özel okul görünüşü içinde araştırma İstanbul ilindeki özel okul öğretmenleri ile sınırlı tutulmuştur. Özel okulların gruplanması ile ilköğretim ve lise öğretmenleri araştırmaya dahil edilmiştir. Araştırma duygusal emek olgusunu algılama, örgütün beklentileri olarak duygusal emek ve bu bağlamda öğretmenin sergilediği duygusal emek çabası ile iş stresi ve iş doyumunu üzerinde durulmuştur.

- I. Bu araştırmanın sonuçları araştırma kapsamına alınan özel okul öğretmenleri ile sınırlıdır.
- II. Araştırmanın sonuçları veri toplama araçları olarak kullanılan 4 ölçeğin verileri ile sınırlıdır.
- III. Araştırmanın sonuçları araştırmanın evrenini oluşturan İstanbul ilindeki özel okul öğretmenleri ile sınırlıdır.

10. Varsayımlar

Özel okul öğretmenlerinin genel olarak iş doyumunu etkileyen diğer faktörlerin de varlığı bilinmekle birlikte bu araştırmada konu edilmemişlerdir. İş doyumunu etkileyen genel faktörler kuramsal açıklamalar bölümünde sıralanmış fakat araştırmanın konusu olmamıştır. Bununla birlikte iş stresini de etkileyen diğer faktörler de sıralanarak araştırmanın kuramsal dayanakları arasında gösterilmiştir. Duygusal emek olgusunun eğitim sektörü için geçerli bir kavram olup olmadığı üzerinde farklı görüşler olsa da araştırmada özellikle yoğun bir duygusal emek gerektiren iş olarak öğretmenlik değerlendirilmiştir. Bu bağlamda araştırma duygusal emeğin dışında da iş stresini ve iş doyumunun etkileyen diğer faktörleri de değerlendirerek bunların içinde duygusal emek olgusunu araştırma konusu olarak ele almıştır. Özel eğitim kurumlarının varlıkları sürdürmelerinin paydaşları ile iyi ilişkiler kurma gerekliliklerine bağlı olduğu düşünülerek araştırmanın diğer değişkenleri bununla ilişkilendirilmiştir.

BÖLÜM II

YÖNTEM

1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın değişkenleri olarak duygusal emek bağımsız değişken olarak ele alınmış, duygusal emeği algılama biçiminin ve duygusal emek davranışı sergilemenin, etkilediği düşünülen iş stresi ve iş doyumun incelenmesi hedeflenmiştir. Bu kavramların karşılıklı etkileşimi de söz konusudur. Araştırmanın hipotezlerine baktığımızda ortaya konan düşüncenin, eğitim sektörü olarak özel okullarda, öğretmenlerden beklenen bir duygusal emek olgusunun olduğu ve duygusal emeği, davranışa dönüştürme düzeyinin iş stresi ve iş doyumunu arasındaki bağlantıdır.

Araştırmaya başlangıç olarak duygusal emek kavramının kavramsal olarak açıklanması, ilişkili olduğu çalışma alanları ve eğitim kurumlarındaki algısı referans alınarak başlanmıştır. Öncelikle duygusal emek davranışını algılama biçiminin ve duygusal emek davranışı sergilemenin kurumlar için önemi anlaşılmasına çalışılmıştır. Duygusal emek olgusunu etkilediği etmen olarak iş stresi ve iş doyumunu değişkenleri de araştırmaya dâhil edilmiştir. Araştırmaya yeni bir kavram olan duygusal emek kavramı konusundaki kuramsal verilerin derlenmesi, özel öğretim kurumlarında bu kavramla ilgili algılar, iş doyumunu, iş stresi kavramları konularında literatür taraması şeklinde ön hazırlıkla başlanmıştır.

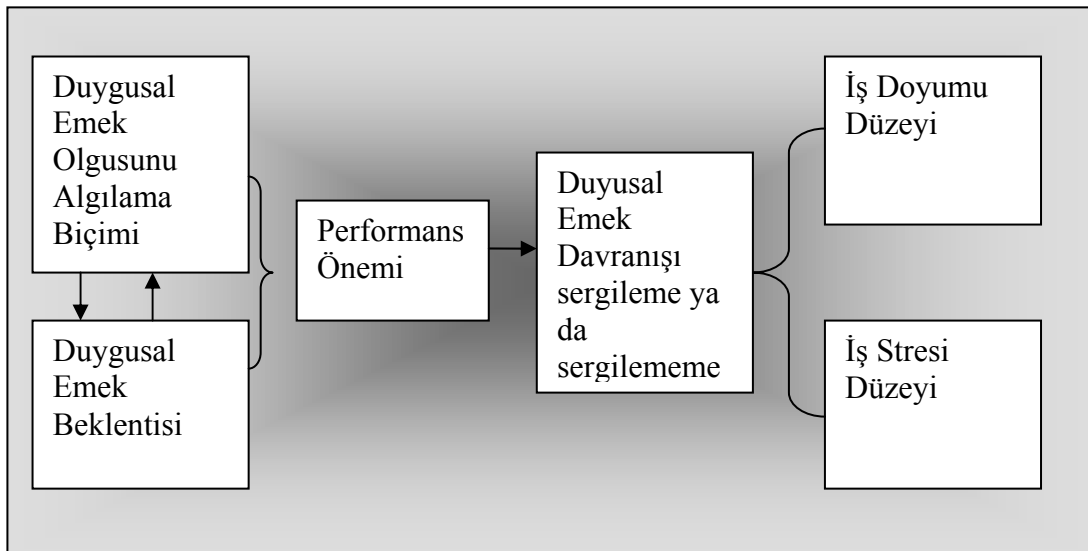
Kullanılacak Ölçeklerin Hazırlanması: Kullanılacak ölçeklerin belirlenmesinde öğretmenlerle yapılmış çalışmalar dikkate alındı. Geliştirilen bilgi formunda (EK.1) Özel okulların bekledikleri duygusal emek davranışı, duygu kontrolü, kurumsal memnuniyeti belirleme yöntemleri ve diğer demografik bilgilere yer verildi. İş doyumunun ölçülmesinde Minnesota Doyum Envanterinin kullanılmasına karar verildi. Bu ölçek ile ilgili geçerlik ve güvenilirlik verileri alındı. (EK.2) İş stresi konusunda özel öğretim kurumlarının ve öğretmenleri koşullarını dikkate alacak bir literatür araştırmasından sonra hazırlanan sorular 10 kişilik bir okul psikolojik danışmanları grubuna incelettirilerek gerekli düzenlemeler yapıldı. Son olarak duygusal emek davranışını ve duygu kontrolünün öğretmenlerce yaşadıkları iş koşullarında nasıl yaşadıklarına dair 20 soruluk bir batarya geliştirildi. Bu form okul

psikolojik danışmanlarından oluşan on kişilik bir gruba incelettirilerek gerekli düzeltmeler yapıldı ve 10 soruluk bir form oluşturulmuştur.

Araştırmanın Uygulaması: Uygulama yapılacak özel okullardan gerekli izinler alındıktan sonra 4 okulda topluca ve 5 okulu temsil eden bir gruba, öğretmenlerin bulunduğu bir seminer sırasında anketler uygulandı. Uygulamalar 4 okulda psikolojik danışmanlar tarafından anketlerin deneklere verilerek yönergelerin açıklanması, ardından uygulama yapılarak anketlerin toplanması yolu ile gerçekleştirilmiştir. Diğer 5 okulu kapsayan uygulamada ise programlı bir seminer çalışmasında uygulama yapılmasına yönelik izin alındıktan sonra bizzat araştırmacı tarafından araştırmaya katılmayı kabul eden öğretmenlere uygulanarak ölçekler toplanmıştır.

Araştırmanın Değerlendirilmesi: Toplanan anketler incelendikten sonra **190** ölçekten 16'sı eksikler ve hatalı yanıtlamalar nedeni ile değerlendirme dışı tutularak **174'ü** değerlendirilmeye alınmıştır.

Elde edilen veriler SPSS 16.0 programına girilerek değerlendirmeye hazır hale getirilmiştir. Bu verilerin çözümlenmesi için gerekli analiz yöntemleri kullanılarak rapor yazımı aşamasına geçilmiştir.



Şekil 6. Çalışmanın Modeli

2. Evren ve Örneklem

Araştırma İstanbul'daki özel ilköğretim ve liselerde uygulanmıştır. (İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü 2008–2009 İstatistikleri; www.meb.gov.tr) MEB'den alınan istatistiklere göre İstanbul'da 495 okulda, (ilköğretim, ortaöğretim) 14621 Öğretmen çalışmaktadır. Bunun için özel okullar listesi çıkarılmış, (Özel Okullar Birliği Derneği) bu okulların belirli bir öğrenci kapasitesine sahip olmaları, insan kaynakları uygulamalarına yer vermeleri, kamuoyunda bilinir olmaları gibi değişkenler dikkate alınarak bu okullarla gerekli temas sağlanmış, gerekli izinler alındıktan sonra uygulamaya geçilmiştir. Başvuru yapılan okullardan 4 tanesinden izin alınmıştır. Uygulama için okul psikolojik danışmanlarından yardım alınarak gerçekleştirilmiştir. Bunların dışında Özel okul öğretmenlerinin katıldığı bir seminerde bulunan ve uygulamayı kabul eden öğretmenlere uygulanmıştır. Burada da farklı 5 okuldan öğretmene ulaşılmıştır. Araştırmada İstanbul'da çalışma önerisi için başvuru alan ve alınan izin ölçüsünde toplam 9 özel okul öğretmenlerine ulaşılmış verilen 250 ölçek formundan 190 tanesi geri dönmüştür. Bu ölçeklerden bir kısmında yapılan kontrollerde eksik ve bazı boş bölümlere rastlandığı için değerlendirme dışı tutulmuştur. Bu sayede 16 ölçek elenmiştir. Kalan 174 ölçek değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmanın demografik bilgiler bakımından dağılım aşağıdaki şekildedir.

Tablo 1. Cinsiyet Dağılımı

	Sayı	%
Kadın	127	73,0
Erkek	47	27,0
Toplam	174	100,0

Katılımcıların 127'si kadın, 47'si erkektir.

Tablo 2. Yaş Dağılımı

Yaş Aralığı	Sayı	%
20–30	38	21,8
31–40	85	48,9
41–50	30	17,2
51-üst	21	12,1
Toplam	174	100,0

Araştırmaya katılanların 38'si 20–30 yaş, 85'i 31–40 yaş, 30'u 41–50 yaş ve 21'i arasında 51 yaş ve üstünde olduğu saptanmıştır.

Tablo 3. Branşlara Göre Dağılım

Branşlar	Sayı	%
Rehberlik	33	19,0
Sosyal Bilimler	14	8,0
Sınıf Öğretmenliği	41	23,6
Türkçe	15	8,6
Fen	16	9,2
Matematik	17	9,8
Yabancı Dil	19	10,9
Beden Eğitimi	6	3,4
Sanat	2	1,1
Müzik	8	4,6
Bilgisayar	3	1,7
Toplam	174	100,0

Tablo 4. İş Deneyimi

İş Deneyimi	Sayı	%
0–5 yıl	35	20,1
6–10 yıl	37	21,3
11–15 yıl	50	28,7
16–20 yıl	21	12,1
21-üst	31	17,8
Toplam	174	100,0

Araştırmada deneklerin 35'i 0–5 yıl deneyimli, 37'si 6–10 yıl deneyimli, 50'si 11–15 yıl deneyimli, 21'i 16–20 yıl deneyimli, 31'i ise 21 yıl ve üzeri deneyimlidir.

Tablo 5. Kurum Deneyimi

	Sayı	%
0–5 yıl	98	56,3
6–10 yıl	36	20,7
11–15 yıl	29	16,7
16–20 yıl	10	5,7
21-üst	1	,6
Toplam	174	100,0

Araştırmada deneklerin kurumlarındaki deneyim süreleri ise; 98'i 0–5 yıl deneyimli, 36'sı 6–10 yıl deneyimli, 29'u 11–15 yıl deneyimli, 1'i 16–20 yıl deneyimli, 31'i ise 21 yıl ve üzeri deneyimlidir. Meslekteki deneyim süreleri daha heterojen iken kurumlardaki deneyim süreleri daha kısa sürelerde yer almaktadır.

Tablo 6. Kurumdaki Pozisyon

	Sayı	%
Yönetici	17	9,8
Öğretmen	157	90,2
Toplam	174	100,0

Araştırmaya Katılanların 17'si yönetici, 157'si ise öğretmendir. Yönetici olan deneklerin de öğrencilerle yüz yüze çalıştıkları anlaşılmıştır.

Tablo 7. Medeni Hal Tablosu

	Sayı	%
Belirtmemiş	16	9,2
Evli	99	56,9
Bekâr	59	33,9
Toplam	174	100,0

Araştırma grubunda medeni durumu evli ve bekâr olarak seçenek şeklindeki soruya 99 kişi evli, 59'u bekâr, 16'sı ise boş bırakmıştır. Boş bırakanların boşanmış olduğu düşünülebilir.

3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılacak ölçme araçları konunun kapsamı doğrultusunda ilgili literatür taraması ve okul psikolojik danışmanlarından görüş alınarak gerçekleştirilmiştir. Toplam 4 ölçek kullanılmıştır. Bunlar genel Bilgi Formu, Minnesota İş Doyumu Envanteri, İş Stresi Ölçeği, Duygusal Emek Davranışları Ölçeği olarak sıralanabilir. Ölçekler tek form haline getirilerek uygulanmıştır. Ölçeklerle ilgili ayrıntılı bilgiler aşağıdaki şekildedir.

a. Genel Bilgi Formu: Bu form, deneklerin cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitimi, işyerindeki çalışma süresi, unvanı, yaptığı işin eğitimine uyup uymadığı vb. konularında bilgi toplama amacıyla kullanılmıştır. Sorulan demografik bilgilerde, cinsiyete bağlı olarak çeşitli değişkenler arasında farklılık olup olmadığı öğrenilmek istenerek cinsiyet sorulmuştur. Yaşa bağlı olarak çeşitli değişkenlerin farklılaşması öğrenilmek istendiği için derecelendirilerek yaş sorulmuştur. Aynı tasarımda mesleki deneyim ve kurumsal deneyim süreleri sorulmuştur. Bu bilgilerin dışında bu bölümde eklenen 4 soru ile eğitim kurumlarının duygusal davranış kuralları ile ilgili eğilimleri (9,11,12. sorular) ile çalışanlardan bekledikleri duygusal kontrol davranışları eğilimi (10. soru) öğrenilmek istenmiştir. Seçilen sorular duygusal kontrol davranışının kurumdan beklenme durumunu öğrenmeye yöneliktir. Bu sorularla kurumların çalışanlarından duygusal emek sergilemelerini bekledikleri hipotezi test edilmeye çalışılmıştır. Ankette sorulan bu sorularla duygusal emek davranışı sergileme arasındaki ilişki incelenmiştir. İki soruda (7 ve 8. sorular) ise kurumların öğrenci ve velilerde memnuniyete önem verip vermediği, bunun öğretmenlerce algılanması ile memnuniyetin nasıl ölçüldüğü sorulmuştur. Sorularda seçenekler her zaman seçeneğinden hiçbir zaman seçeneğine uzanan 5'li seçenek şeklinde düzenlenmiştir. Bu formda özel öğretim kurumlarının ve öğretmenleri koşullarını dikkate alacak bir literatür araştırmasından sonra hazırlanan sorular 10 kişilik bir okul psikolojik danışmanları grubuna incelettirilerek gerekli düzenlemeler yapılmıştır. (EK.1)

b. Duygusal Emek Davranışları Ölçeği: Duygusal Emek harcama yönündeki davranışları ölçmeye yönelik olarak, öğretmenler için uyarlanan Duygusal Emek Davranışları Ölçeği (EK.4) kullanılmıştır. Ölçek araştırma içinde kısaca **DEDÖ** olarak adlandırılmıştır. Ölçek, daha önce Ünlüer Öz tarafından Duygusal Emek

Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi konulu araştırmada kullanılan ölçek sorularından yararlanılarak eğitim sektörüne adapte edilmiştir. Bu sorulardan oluşturulan soru formu, özel bir okulda çalışan öğretmen yönetici ve psikolojik danışmanlardan oluşan bir grupta incelenmiş, uygulanmış ve uygun olmayan sorular elenerek ön hazırlık çalışması için uzmanlardan yararlanılmıştır. Ölçek 10 sorudan oluşmaktadır. Ölçeğin güvenirlik çalışması Cronbach's Alpha analizleri ile gerçekleştirilmiş, 0,83 katsayısı bulunmuştur. Faktör analizine tabi tutulan test iki faktör altında gruplanmıştır. Bu faktörlerin soru numaraları, 1,5,7,8 ve 9 numaralı sorular bir faktörü (Duygusal Davranış Kurallarına Uyma Davranışı) oluşturmuş ve kısaltma olarak **DDKUD** şeklinde belirtilmiştir. Ölçekte 2,3,4,6 ve 10 numaralı sorular ise ikinci faktörü (Duyguların kontrolü davranışı) oluşturmuşlardır. Bu alt ölçek ise **DKD** olarak kısaltılmıştır.

Tablo 8. Duygusal Emek Davranışları Ölçeği Güvenirlik Tablosu

Cronbach Alfa	Madde Sayısı
,83	10

c. İş Doyumunun Ölçülmesi: Araştırmada veri toplama aracı olarak Minnesota Doyum Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire), formundan yararlanılmıştır. İş doyumunu ölçmek üzere, Weiss, Davis England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen ve Oran (1989) tarafından Türkçeye uyarlanan Minnesota Doyum Ölçeği'nden (Minnesota Satisfaction Questionnaire) yararlanılmıştır. Ölçeğin orijinalinin güvenirlik katsayısı, .83'tür (Moorman, 1993). Türkiye'deki güvenirlik çalışması Yıldırım (1996) tarafından yapılmış, test-tekrar test güvenirlik katsayısı. 76, iç tutarlılık katsayısı. 90 olarak bulunmuştur. Ölçek 20 maddeden oluşmakta, 5 basamaklı yanıt çizelgesi üzerinden değerlendirilmekte ve puan artıçça iş doyumunu da artmaktadır. Minnesota İş Doyum Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçek puanlamasında, Hiç memnun değilim; 1 puan, Memnun değilim; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Memnunum; 4 puan, Çok memnunum; 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Ölçekte ters soru bulunmamaktadır. Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşmuştur. (EK.2)

1-İçsel doyum: 1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,20 numaralı sorulardan oluşan içsel doyum alt testi, başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfi etmeye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin tatminkarlıkla ilgili öğelerden oluşmaktadır. Bu boyutun maddelerinden elde edilen puanlardan İçsel Doyum puanı elde edilmektedir

2-Dışsal doyum: 5,6,12,13,14,17,18,19 maddelerinden oluşur. İşletme politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır. Bu boyutun maddelerinden elde edilen puanların toplamından ise dışsal doyum puanı bulunur.

3-Genel doyum: Ölçekte yer alan tüm soru maddelerini içermektedir. Genel doyum puanı 20 maddeden elde edilen puanların toplamının 20'ye, içsel doyum puanı 1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,20 içsel faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 12'ye, dışsal doyum puanı 5,6,12,13,14,17,18,19 dışsal faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile elde edilmektedir. Alınabilecek en düşük ve en yüksek puanlar 20-100'dür. Araştırmada genel iş doyumunu üzerinde durulmuştur.

d. İş Stresi Ölçeği: (EK.3) İş stresi ölmek için ise Öğretmenlerde İş stresini ölçmek amacı ile Öğretmenlerin çalışma ortamlarında stres yaratıcı faktör olarak belirlenen 35 madde okul rehber öğretmenlerinden oluşan bir gruba incelettirilmiştir. Soru havuzunun oluşturulmasında Ekinci (2006) tarafından İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre öğretmenlerin iş doyumunu ve iş streslerinin karşılaştırılması konulu araştırmasında kullanılan iş stresi ölçeğinden yararlanılmıştır. Buradan elde edilen sorulara özel okul yapısı da düşünülerek ilaveler yapılmış ve her bir madde üzerinden psikolojik danışman ve rehber öğretmenlerden (10 kişilik) görüşler alınarak önem sırasına göre sıralama yapılmıştır. Bu maddeler daha sonra 24'e indirilerek son şekli verilmiştir. Uygulama yapıldıktan sonra elde edilen Cronbach Alfa güvenirlik katsayısı 0,89 olarak gerçekleşmiştir. Ölçeğin ortalaması 61,77 standart sapması 12,50 olarak gerçekleşmiştir. Ölçek içindeki maddelerin ortalaması, 2,57 madde ortalamalarının en yüksek değeri 3,67 en düşük değeri 1,61 maddelerin iç toplam korelasyon değerleri ise en yüksek 0,69 en düşük, -0,13 olarak gerçekleşmiştir. Ölçek faktör analizine tabii tutularak alt testleri

belirlenmiştir. Altı alt faktörü bulunan ölçeğin bu faktörlerin soruları incelenerek aşağıdaki alt başlıklar oluşturulmuştur.

İşin içeriği ve yöntemi ile ilgili sorular 1. faktörü oluşturmuşlardır (7, 19, 20, 21, 22, 23, 24 numaralı sorulardır ve ölçeğin varyansının % 14,87'sini açıklamaktadır). Yönetimle olan ilişkileri kapsayan sorular 2. faktörü oluşturmuşlardır (1, 11, 12, 13, 14 numaralı sorulardır ve ölçeğin varyansının % 12,91'ini açıklamaktadır). İşteki bürokrasi ve kırtasiye konuları ile ilgili sorulardan oluşan 3. faktördür (5, 6, 8, 9, 16 numaralı sorulardır ve ölçeğin varyansının % 10,86'sını açıklamaktadır). Maddi kazanç ve iş yükü soruları 4. faktörü oluşturmuştur (10, 15, 17 numaralı sorulardır ve ölçeğin varyansının % 8,84'ünü açıklamaktadır). Başarı beklentisi ve kuruma aidiyet soruları 5. faktörü oluşturmuştur (4, 8 numaralı sorular, ölçeğin varyansının % 6,81'ini açıklamaktadır). İşin anlamı konusundaki sorular ise 6. faktörü oluşturmuştur (2, 3. sorulardır ve ölçeğin varyansının % 6,70'ini açıklamaktadır).

Tablo 9. İş Stresi Ölçeği Güvenirlik Tablosu

Cronbach Alfa	Madde Sayısı
,892	24

2.4. Veri Çözümleme Yöntemleri

Araştırmada uygulana ölçekler SPSS 16.0 programında değerlendirilmiştir. 174 kişiden toplanan verilerin istatistik analizi, SPSS 16.0 (Statistical Package for Social Sciences) istatistik programı kullanılarak yapılmıştır. İş stresi ve duygusal emek davranışları ölçeğinin güvenilirlik çalışmaları (cronbach alfa katsayısı) yapılmıştır. Demografik değişkenler çözümlenmek ve araştırma sorularını değerlendirebilmek amacıyla ilgili grupların frekansları, ortalamaları ve dağılımları çıkarılmıştır. Ayrıca Duygusal Emek Davranışı Ölçeği ile İş Stresi ve İş doyumunu arasındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla “Korelasyon Analizi” ve bağımlı değişkenin, bağımsız değişken tarafından hangi düzeyde açıklanabildiğini saptayabilmek amacıyla “Regresyon analizi” gerçekleştirilmiştir.

BÖLÜM III

BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde genel bilgi formundan ve uygulanan elde edilen anketler analiz edilecek ve hipotezler değerlendirilecektir. İlk olarak genel bilgi formundan elde edilen verilerle genel iş kurallarına (duygusal emek davranışı kuralları ve öğrenci ve veli memnuniyetine ilişkin bilgiler) ilişkin veriler betimsel istatistik yöntemleri ile analiz edilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar genel bilgi formundan elde edilen sonuçlar ile hipotezlerin değerlendirileceği bölümler burada verilecektir. Genel Bilgi Formunda yer alan sorulara verilen yanıtların dağılımı ilgili hipotezin içerisinde yer almaktadır. Bununla birlikte ilgili hipotezin açıklanmasında kullanılan istatistiksel analiz sonuçları da sırasıyla verilmiştir.

1. Özel Okullarda öğretmenlerden işin gereği olarak öğrenci ve velilere duygusal emek davranışları sergilemeleri beklentisinin incelenmesi.

Araştırmamızın ilk hipotezine göre öğretmenlerin öğrenci ve velilerin beklentilerine bağlı olarak duygusal emek davranışları sergilemeleri beklenmekteydi. Bu amaçla değerlendireceğimiz veriler ilk bölümde kurumların duygusal emek beklentisi ve duygusal davranış kurallarına ilişkin tutumları ile öğretmenlerin duygusal emek ölçüğünden aldıkları puanların dağılımıdır.

Genel bilgi formu içinde yer alan sorular kurumların duygusal emek ve duygusal emek davranışı beklentisi ile ilgilidir. (9. soru Öğrenci ve velilerimize nasıl davranmamız gerektiği kurumumuz tarafından çeşitli yollarla belirtilir. 10. soru, Okulumuz bizden olumsuz duygularımızı öğrenci ve velilere yansıtmamamızı bekler. 11. soru, Öğrenci ve velilerimizin iyi hissetmelerini sağlamanın işimizin bir parçası olduğu bize belirtilir. 12. soru, İş yerimiz çalışmalarımız sırasında yansıtmamız gereken duygular konusundaki kuralları açık ve net olarak bildirir).

Bu sorulara verilen yanıtlara baktığımızda; 9, 10 ve 12. sorular duygusal davranış kurallarına vurgu yapmakta, 10. soru ise duygu kontrolünün beklendiğini belirtmektedir. Kurumların öğretmenlerden duygusal emek beklentilerini içeren

duygusal davranış kuralları beklentisinin öğretmenlere iletilmesi konusunu üç tablo ile verileri inceleyebiliriz.

Tablo 10. Öğrenci ve velilerimize nasıl davranmamız gerektiği kurumumuz tarafından çeşitli yollarla belirtilir.

	Öğrenci		Veli	
	Sayı	%	Sayı	%
Hiç bir zaman	6	3,4	3	1,7
Nadiren	16	9,2	15	8,6
Bazen	21	12,1	27	15,5
Genellikle	63	36,2	68	39,1
Her zaman	68	39,1	61	35,1
Toplam	174	100,0	174	100,0

Tablo 11. Okulumuz bizden olumsuz duygularımızı öğrenci ve velilere yansıtmamamızı bekler.

	Öğrenci		Veli	
	Sayı	%	Sayı	%
Hiç bir zaman	11	6,3	9	5,2
Nadiren	9	5,2	8	4,6
Bazen	15	8,6	15	8,6
Genellikle	49	28,2	45	25,9
Her zaman	90	51,7	97	55,7
Toplam	174	100,0	174	100,0

Tablo 12. Öğrenci ve velilerimizin iyi hissetmelerini sağlamanın işimizin bir parçası olduğu bize belirtilir.

	Öğrenci		Veli	
	Sayı	%	Sayı	%
Hiç bir zaman	17	9,8	18	10,3
Nadiren	13	7,5	16	9,2
Bazen	27	15,5	24	13,8
Genellikle	71	40,8	66	37,9
Her zaman	46	26,4	50	28,7
Toplam	174	100,0	174	100,0

Bu verilere baktığımızda araştırmaya katılan 174 öğretmenin hem duygusal davranış beklentisinin kurumlarınca kendilerine iletildiğini, 9. sorudaki dağılımda % 75,3 oranında öğrencilere ilişkin, % 74,2 ise velilere ilişkin genellikle ve her zaman nasıl davranılması gerektiğinin kendilerine hatırlatıldığı yönünde dağılım seçeneği işaretlenmiştir. Yine 10. soruda sorulan olumsuz duyguları yansıtmama kuralı ise duygular konusunda kontrolü gerektiren bir emek boyutu idi. Bu soruya verilen yanıtlarda ise, % 79,9 öğrencilere, % 81,6 oranında ise velilere her zaman ve genellikle olumsuz duyguların yansıtılmaması beklentisinin iletildiği görülmektedir. 11. soruda ise öğrenci ve velilerde olumlu duygu uyandırmanın işin bir parçası olduğunun test edilmesi idi. Bu soruya verilen yanıtlardan çalışmaya katılan öğretmenlerin % 67,2'si genellikle ve her zaman (öğrencilere), % 66,6'sının da genellikle ve her zaman (velilere) olumlu duygu yaratmalarının kurumları tarafından kendilerinden beklendiğini belirtmişlerdir.

Tablo 13. İş yerimiz çalışmalarımız sırasında yansıtmamız gereken duygular konusundaki kuralları açık ve net olarak bildirir

	Sayı	%
Hiç bir zaman	7	4,0
Nadiren	19	10,9
Bazı durumlarda	31	17,8
Genellikle	67	38,5
Her zaman	50	28,7
Toplam	174	100,0

12. soruda ise çalışmaya katılan öğretmenlerin % 67,2'si kurumlarında yansıtmaları gereken duyguların neler olduğu konusunda kurumlarının kendilerine kuralları açık biçimde ilettiklerini belirtmişlerdir. Bu soruda hiçbir zaman seçeneği dışarıda tutulduğunda grubun % 96'sı farklı düzeylerde de olsa çalışmalarında bir duygusal davranış kuralı ile karşılaştıklarını belirtmiş olmaktadır.

Duygusal davranış kurallarının öğretmenlerin davranışlarına yansımaları Duygusal Emek Davranışları ölçeğinden elde edilen sonuçlarla değerlendirilebiliriz. Çalışmaya katılan özel okullarda çalışan öğretmenlerinin duygusal emek ölçeğine verdikleri en yüksek puanın 49 en düşük puan ise 11 olduğu saptanmıştır. Ortalamanın ise 35,1

olduğu saptanmıştır. Araştırmaya katılan 174 öğretmenin 96'sının (%50,6'sı) ortalamının üstünde puan aldığı saptanmıştır. Ölçeğin ortalama ve standart sapması ise; ($X=35,1$, $Ss=6,82$) olarak gerçekleşmiştir.

Ayrıca 9, 11 ve 12. soruları duygusal emek davranışı kurum beklentisi faktörü altında gruplayıp, 11. soruyu da duygu kontrolü maddesi olarak değerlendirerek bu değişkenlerin duygusal emek ölçeğinin iki alt faktörü ile korelasyonlarına bakılmıştır.

Tablo 14. Duygusal Emek kuralları konusunda kurumsal beklenti ile öğretmenlerin duygusal davranış sergilemelerinin, (duygusal davranış kurallarına uyma davranışları) karşılaştırılması

		DDKUD
Duygusal davranış kuralları kurumsal beklenti	r	,388**
	Sig.	,000
	N	174

** $p < 0.01$

Duygusal Davranış Kurallarının eğitim kurumları tarafından öğretmenlere aktarılması ile öğretmenlerin beklenen bu davranışlar bütününe uyma davranışı göstermeleri arasında 0,388 düzeyinde bir ilişki tespit edilmiştir. Bu değer araştırma için anlamlıdır. ($p < 0,01$)

2. Özel okul öğretmenlerinin işlerinin gereği olarak çalıştıkları kurumların beklediği duygusal davranış kalıplarına uyma davranışlarının incelenmesi

Araştırmada özel okul öğretmenlerinin duygusal davranış kurallarını işlerinin gereği olarak görmelerinin işlerinde bu davranışlara uyma eğilimini artırıp artırmadığı incelenmiştir. Bu amaçla 12. soruda ifade edilen “işyerimiz, çalışmalarımız sırasında yansıtmanız gereken duygular konusundaki kuralları açık ve net olarak bildirir” olgusunun duygusal emek ölçeğinin tüm maddeleri ile korelasyonlarına bakmak yolu ile test etmiştir.

Tablo 15. Duygusal Davranış Kurallarının Kurum Tarafından İletilmesi İle Duygusal Emek Ölçeği Soruları Arasındaki İlişki (12. Soru ve Duygusal Emek Ölçeği)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
12. soru	r	,341**	,182*	,139	,098	,212**	,249**	,197**	,226**	,312**	,163*
	Sig	,000	,016	,068	,200	,005	,001	,009	,003	,000	,031
	N	174									

. ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

12. soruda duygusal davranış kurallarının kurum tarafından kendilerine iletilip iletilmediği sorulmuştur. Bu sorudaki dağılım ile duygusal emek ölçeğinin 10 maddesinin tamamı ile ilişkisi incelendiğinde 1,5,6,7,8,9 numaralı sorularla 0,01 düzeyinde anlamlı ilişki düzeyinde ve 0,19 ile 0,31 arasında değişen korelasyonlar elde edilmiştir.) 2 ve 10. maddeler ile 0,05 düzeyinde anlamlı ilişki (0,16 ile 0,18 düzeyinde korelasyon elde edilmiştir) bulunmuştur.

İkinci bir veri olarak Duygusal Emek Davranışları ölçeğinin alt testi olarak duygusal Davranış Kalıplarına Uyma Davranışı ölçeğinden alınan minimum değer 5 maksimum değer 25 olduğu ortalamanın ise 19 olduğu saptanmıştır. 174 kişiden 95 kişinin (%54.59'unun) ortalamanın üstünde puan aldığı saptanmıştır.

3. Özel okul öğretmenlerinin duygusal davranış kurallarına uymaları ile iş performansları arasındaki ilişkinin bilinmesi

Özel okul öğretmenlerinin araştırmaya katılan öğretmenleri çalıştıkları kurumlarda duygusal emek harcanmasını gerektiren duygusal davranış kurallarının kendilerine bildirilmesi ile öğrenci ve veli memnuniyetleri arasındaki ilişkiyi incelenmesi yapılarak aşağıdaki tabloda değişkenler arasındaki korelasyon değerleri verilmiştir.

Tablo 16. Öğrenci ve veli memnuniyetlerinin kurumlar için önemi ile duygusal davranış kurallarının öğretmenlere bildirilmesi arasındaki ilişki

İş yerimiz çalışmalarımız sırasında yansıtmamız gereken duygular konusunda kuralları açık ve net olarak bildirir.		
Çalıştığınız kurumda öğrenci memnuniyeti önemli midir?	r	,308**
	Sig.	,000
	N	174
Çalıştığınız kurumda veli memnuniyeti önemli midir?	r	,291**
	Sig.	,000
	N	174

**. $p<.01$

Çalışmaya katılan öğretmenlerin kurumlarındaki öğrenci ve veli memnuniyeti konularına verilen önem ile işyerinde çalışmalarını ile ilgili yansıtılmaları gereken duyguların kurumları tarafından kendilerine bildirilmesi konusundaki ilişkinin hem veliler, hem de öğrenciler için anlamlı düzeyde bir değer olarak ortaya konduğu görülmüştür. Öğrenci memnuniyetinin önemi ile duyguların nasıl yansıtılması gerektiği konusundaki anlamlı bir ilişki ($r=.308$, $p<.01$) elde edilmiştir. Veli memnuniyetinin önemi ile duyguların nasıl yansıtılması gerektiği konusunda anlamlı bir ilişki ($r=.291$, $p<.01$) elde edilmiştir.

4. Özel okulların öğretmenlerinden bekledikleri duygusal emek davranışlarını sergilemeleri ile performans (öğrenci veli memnuniyeti) değerlendirme yöntemleri arasındaki ilişki

Tablo 17. Çalıştığınız kurumda öğrenci ve veli memnuniyeti nasıl değerlendirilir?

	Sayı	%
Anketlerle	50	28,7
Görüşmelerle	16	9,2
Gözlemlerle	5	2,9
Hepsi	103	59,2
Toplam	174	100,0

Özel okulların duygusal davranış kuralları konusunda öğretmenlerine aktardıkları mesajların, öğretmenler tarafından bilindiği ve çeşitli memnuniyet ölçümleri ile ortaya konmaktadır. % 59,2 oranında tüm yöntemlerin (anket, görüşme ve gözlem) kullanıldığı, % 28,7 oranında ise anketlerden yararlanıldığı görülmektedir.

Tablo 18. Çalıştığımız kurumda öğrenci ve veli memnuniyeti önemli midir?

	Öğrenci		Veli	
	Sayı	%	Sayı	%
Hiç önemli değildir	-	-	-	-
Önemli değildir	-	-	2	1,1
Önemlidir	24	13,8	29	16,7
Oldukça önemlidir	49	28,2	42	24,1
Çok önemlidir	101	58,0	101	58,0
Toplam	174	100,0	174	100,0

Katılımcılara öğrenci memnuniyetinin önemi sorulduğunda, öğretmenlerin %13,8'i önemli, %28,2'si oldukça önemli ve %58'i ise çok önemli olduğunu belirtmiştir. Öğretmenlere veli memnuniyetinin çalıştıkları kurumlar için önemi sorulduğunda, katılımcıların %1,1'i önemli olmadığını belirtirken, %16,7'si önemli, %24,1'i oldukça önemli ve %58'i ise çok önemli olduğunu belirtmiştir. Öğrenci ve veli memnuniyetinin önemi konusunda öğrencilerin memnuniyetinin önemli bulunduğu %100 (olumlu ifadeler toplamı), velilerde ise % 98,9'unun önemli olduğu tespit edilmiştir.

5. Duygusal Kontrol Davranışının Özel Okul Öğretmenleri Tarafından İşin Gereği Olarak Görülüp Görülmediğinin ve Bu Davranışlara Uyulmasının İncelenmesi

Araştırmada Duygusal Emek kavramının içinde önemli bir yer tutan duygusal kontrol davranışının öğretmenler tarafından işin gereği olarak algılanıp algılanmadığı üzerinde durulmuş, bunun için duygusal davranış kurallarının bildirilmesi maddesi ile Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinin korelasyonlarına bakılmıştır.

Tablo 19. Duygusal emek (duygusal davranış kuralları) konusunda kurumun öğretmenlere iletildiği kurallar ile duygusal emek puanları arasındaki ilişki

		DDKUD	DKD	DEDÖ
İş yerimiz çalışmalarımız sırasında yansıtmamız gereken duygular konusunda kuralları açık ve net olarak bildirir	r	,217**	,370**	,332**
	Sig.	,004	,000	,000
	N	174	174	174

** . $p < 0.01$

Özel okul öğretmenlerinin çalıştıkları eğitim kurumlarının kendilerinden beklediği duygusal davranış kurallarına uyum sağladıkları görülmektedir. Duygusal Emek Ölçeğinden alınan toplam puan ile kurumların kurallara verdiği önem arasında olumlu bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal Emek Ölçeği (DEDÖ) olumlu bir ilişki elde edilmiştir ($r=332$, $p < 0,01$). Alt testler olan diğer testlerle de olumlu yönde ilişki bulunmuştur. Duygu Kontrolü Davranışı (DKD) alt testi ile ($r=370$, $p < 0,01$), Duygusal Davranış Kurallarına Uyma Davranışı (DDKUD) alt ölçeği ile ise ($r=217$, $p < 0,01$) düzeyinde olumlu yönde ilişki elde edilmiştir.

6. Duygusal Emek Davranışlarının Demografik Veriler Açısından İncelenmesi

Cinsiyet Duygusal emek davranışlarını sergileme biçimleri bakımından erkekler ve kadınlar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını saptamak için Bağımsız grup t testi yapılmıştır ve iki grup arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır.

Duygusal emek davranışı gösterme açısından yönetici ve öğretmenler arasında anlamlı fark olup olmadığını saptamak için bağımsız t testi yapılmış ve iki grup arasında anlamlı fark bulunamamıştır.

Duygusal emek davranışı gösterme açısından evli ve bekârlar arasında anlamlı fark olup olmadığını saptamak için bağımsız t testi yapılmış ve iki grup arasında anlamlı fark bulunamamıştır.

Tablo 20. Duygusal Emek Davranışlarının Yaş Grubuna Göre Dağılımı

	N	X	Ss	Std. H.	95% Güven		En Yükse k	En Düşük	
					Aralığı İle				
					Ortalama				
DE Toplam	20–30	38	36,5	5,93	,962	34,60	38,50	22	47
	31–40	85	34,3	6,32	,686	32,94	35,67	19	48
	41–50	30	34,5	6,59	1,20	32,07	37,00	23	49
	51 ve üz.	21	36,5	7,88	1,72	32,93	40,11	11	46
	Toplam	174	35,1	6,51	,494	34,13	36,08	11	49
DDKUD	20–30	38	16,5	3,79	,615	15,25	17,74	9,00	23,00
	31–40	85	15,0	4,09	,444	14,11	15,88	7,00	24,00
	41–50	30	15,3	4,63	,845	13,57	17,02	7,00	25,00
	51 ve üz.	21	15,4	4,84	1,06	13,25	17,69	6,00	23,00
	Toplam	174	15,4	4,23	,321	14,80	16,07	6,00	25,00
DKD	20–30	38	20,0	2,91	,472	19,09	21,01	13,00	25,00
	31–40	85	19,3	3,26	,353	18,60	20,00	10,00	25,00
	41–50	30	19,2	3,18	,580	18,04	20,42	13,00	25,00
	51 ve üz.	21	21,0	4,40	,962	19,04	23,05	5,00	25,00
	Toplam	174	19,6	3,35	,254	19,16	20,169	5,00	25,00

Katılımcılar yaşlarına göre dört gruba ayrılmıştır: 20–30, 31–40, 41–50 yaş arasında olanlar, 51 ve üzerinde olanlar olmak üzere. Bu dört yaş grubu arasında duygusal emek davranışlarını sergileme açısından bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla bağımsız örneklem tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda gruplar arasında duygusal emek davranışı sergileme açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır, $F(3,170)=1.47$, $p= .224$.

Tablo 21. Duygusal Emek Davranışlarının Yaş İle İlgili Anova Tablosu

		Kareler Toplamı	df	X Kare	F	Sig.
DE Topl.	Grup Arasında	185,991	3	61,997	1,471	,224
	Grup İçinde	7164,147	170	42,142		
	Toplam	7350,138	173			
DDKU D	Grup Arasında	59,767	3	19,922	1,112	,346
	Grup İçinde	3045,038	170	17,912		
	Toplam	3104,805	173			
DKD	Grup Arasında	62,406	3	20,802	1,871	,136
	Grup İçinde	1890,261	170	11,119		
	Toplam	1952,667	173			

Tablo 22. Duygusal Emek Davranışları İle İş Deneyimi Değişkeninin Değerlendirilmesi

	N	X	Ss	Std. H.	95% Güven Aralığı İle Ort		En Düş.	En Yüks.	
					Alt Sınır	Üst Sınır			
DE Topl.	0-5	35	37,00	6,35	1,07	34,82	39,18	22	48
	6-10	37	34,08	5,99	,98	32,08	36,08	24	47
	11-15	50	34,38	6,56	,92	32,51	36,25	19	48
	16-20	21	33,00	5,55	1,21	30,47	35,53	22	47
	21 üst	31	36,77	7,26	1,30	34,11	39,44	11	49
	Topl.	174	35,10	6,51	,49	34,13	36,08	11	49
DDKUD	0-5	35	16,77	3,82	,64	15,45	18,08	9,00	24,00
	6-10	37	15,27	3,92	,64	13,96	16,57	7,00	22,00
	11-15	50	14,86	4,26	,60	13,64	16,07	8,00	23,00
	16-20	21	13,95	4,236	,92	12,02	15,88	7,00	22,00
	21 üst	31	16,06	4,69	,84	14,34	17,78	6,00	25,00
	Topl.	174	15,43	4,23	,32	14,80	16,07	6,00	25,00
DKD	0-5	35	20,22	3,318	,56	19,08	21,36	11,00	25,00
	6-10	37	18,81	2,92	,48	17,83	19,78	13,00	25,00
	11-15	50	19,52	3,33	,47	18,57	20,46	10,00	25,00
	16-20	21	19,04	2,95	,64	17,70	20,39	14,00	25,00
	21 üst	31	20,70	3,95	,70	19,26	22,15	5,00	25,00
	Topl.	174	19,66	3,35	,25	19,16	20,16	5,00	25,00

Tablo 23. Duygusal Emek Davranışlarının İş Deneyimine Göre Değişkenliği ile İlgili Anova Tablosu

		Kareler Toplamı	df	X Kare	F	Sig.
DE Topl	Grup Arasında	370,182	4	92,545	2,241	,067
	Grup İçinde	6979,956	169	41,302		
	Toplam	7350,138	173			
DDKUD	Grup Arasında	138,493	4	34,623	1,973	,101
	Grup İçinde	2966,312	169	17,552		
	Toplam	3104,805	173			
DKD	Grup Arasında	81,000	4	20,250	1,828	,126
	Grup İçinde	1871,667	169	11,075		
	Toplam	1952,667	173			

Katılımcılar iş deneyimlerine göre beş gruba ayrılmıştır: 0–5 yıl, 6–10, 11–15, 16–20 yıl ve 21 ve üstünde olmak üzere. Bu beş yaş grubu arasında duygusal emek davranışlarını sergileme açısından bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla bağımsız örneklem tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda gruplar arasında duygusal emek davranışı sergileme açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır, $F(4, 169)=2.241$, $p=.067$ (Tablo 23'e bakınız).

Tablo 24. Eğitim Kurumunda Çalışma Sürelerine Göre Duygusal Emek Ölçeğinden Alınan Puanların Ortalama Değerleri

		N	X	Ss	Std. H.	95% Güven			
						Aralığı ile X		En	En
						Alt S.	Üst S.	Düş.	Yüks.
DE	0-5	98	35,41	6,91	,699	34,02	36,80	11	49
Topl.	6-10	36	34,75	6,04	1,00	32,70	36,80	23	48
	11-15	29	34,38	5,94	1,10	32,12	36,64	22	46
	16-20	10	35,10	6,64	2,10	30,35	39,85	26	47
	21 üst	1	39,00	39	39
	Topl.	174	35,10	6,51	,49	34,13	36,08	11	49
DDKUD	0-5	98	15,78	4,20	,42	14,94	16,62	6,00	25,00
	6-10	36	15,47	4,03	,67	14,10	16,83	8,00	23,00
	11-15	29	14,17	4,43	,82	12,48	15,85	7,00	22,00
	16-20	10	15,40	4,76	1,50	11,99	18,80	7,00	22,00
	21 üst	1	17,00	17,00	17,00
Topl.	174	15,43	4,23	,32	14,80	16,07	6,00	25,00	
DKD	0-5	98	19,62	3,64	,36	18,89	20,35	5,00	25,00
	6-10	36	19,27	2,76	,46	18,34	20,21	13,00	25,00
	11-15	29	20,20	3,051	,56	19,04	21,36	14,00	25,00
	16-20	10	19,70	3,59	1,13	17,13	22,26	15,00	25,00
	21 üst	1	22,00	22,00	22,00
Total	174	19,66	3,35	,25	19,16	20,16	5,00	25,00	

Tablo 25. Duygusal Emek Davranışlarının Kurumdaki Çalışma Süresi İle Değişkenliğine İlişkin Anova Tablosu

		Kareler	df	X Kare	F	Sig.
		Toplamı				
DE Topl	Grup Arasında	43,987	4	10,997	,254	,907
	Grup İçinde	7306,151	169	43,232		
	Toplam	7350,138	173			
DDKUD	Grup Arasında	60,794	4	15,199	,844	,499
	Grup İçinde	3044,010	169	18,012		
	Toplam	3104,805	173			
DKD	Grup Arasında	19,555	4	4,889	,427	,789
	Grup İçinde	1933,111	169	11,439		
	Toplam	1952,667	173			

Katılımcılar aynı eğitim kurumunda çalışma sürelerine göre beş gruba ayrılmıştır: 0–5 yıl, 6–10, 11–15, 16–20 yıl ve 21 ve üstünde olmak üzere. Bu beş yaş grubu arasında duygusal emek davranışlarını sergileme açısından bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla bağımsız örneklem tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda gruplar arasında duygusal emek davranışı sergileme açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır, $F(4, 169)=.254$, $p=.907$ (Tablo 25'e bakınız).

7. Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları Sergileme Düzeyleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Tablo 26. Duygusal Emek Ölçeği Alt Testleri ve Toplam Puan Dağılımı

Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma Davranışı	15,437	4,236
Duygu Kontrolü Davranışı	19,667	3,360
Duygusal Emek Toplam Puan Ortalaması	35,103	6,518

Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin alt testleri olan Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma Davranışı ile Duygu Kontrolü Davranışı ölçeğinin değerleri tablo 28'de gösterilmiştir.

Duygusal Emek Ölçeğinin derecelendirilen yanıtlama dağılımı içerisinde tüm grubun madde bazında ortalama ve standart sapma değerleri çıkarılmıştır. Tabloda 5 madde ortalamasının üzerinde kalmış (1, 5, 7, 8, 9.maddeler), 5 madde ise ortalamasının altında kalmıştır (2, 3, 4, 6, 10. maddeler). Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma maddeleri daha yüksek oranlarda çıkmıştır. Rol yapmayı ifade eden ve Duyguların Kontrolünü kapsayan maddeler ise daha düşük değerler almışlardır.

Tablo 27. Duygusal Emek Davranışları Ölçeğine Verilen Yanıtlar

Sorular	X	Ss
1 İşim gereği karşımdakilere göstermem gereken duygu hangisi ise o duyguyu hissetmek için çaba gösteririm.	3,805	1,063
2 Genellikle işimle ilgili göstermem gereken bir duygu olduğunda hissettiğim gerçek duygularımı gizlemeye çalışırım.	3,126	1,035
3 Öfkeli bir veli ile konuşurken sinirlenmemek için kendimi rahatlatacak şeyler düşünmeye – yapmaya çalışırım.	3,218	1,235
4 Öğrenci ve velilere uygun biçimde davranmam gerektiği için gerçek tepkilerimi bastırırım.	3,207	1,087
5 Öfkeli bir veli ile konuşurken aslında görevimin ona yardım etmek olduğunu düşünürüm.	4,201	0,840
6 Öğrenci ve veli ile iletişim sırasında kurumumun benden göstermemi istediği duyguları yansıtmak için rol yaparım.	2,626	1,114
7 İşimin benden beklediği kişi olabilmek için içtenlikle çaba gösteririm.	4,282	0,965
8 Kendimi çok kötü hissettiğim zaman bile arkadaşça davranıp gülümserim.	3,621	0,946
9 Öğrenci ve veliler ile etkileşim sırasında, benim duygularıma ters gelse bile, o sırada işim gereği göstermem gereken duygu ne ise onu hissetmeye ve yansıtmaya çalışırım.	3,759	0,961
10 Öğrenci ve velilerle etkileşim sırasında içimden geçenleri hissettirmemek için çaba sarf ederim.	3,259	1,068
Madde Ortalaması	3,510	1,031

Tablo 28. Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişki

		Doyum toplam	İçsel doyum	Dışsal doyum
DEDÖ	r	,125	,067	,180*
	Sig.	,099	,381	,017
	N	174	174	174
DDKUD	r	,039	-,010	,093
	Sig.	,610	,901	,221
	N	174	174	174
DKD	r	,194*	,142	,232**
	Sig.	,010	,062	,002
	N	174	174	174

*. $p < 0.05$, **. $p < 0.01$

Duygusal emek davranışlarını sergileme ile İş Doyumu ve alt testleri olan İçsel Doyum ve Dışsal Doyum ölçekleri arasındaki ilişki incelenmiş ve DEDÖ Duygusal Emek Davranışları Ölçeği ile Dışsal Doyum arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r = .180$, $*. p < 0.05$) . Duygusal Emek Davranışlarına uyma Davranışı alt testi (DDKUD) ile içsel doyum alt ölçeği ($r = -.010$, $p > .05$) arasında ve DDKUD ile dışsal doyum alt ölçeği arasında ($r = .093$, $p > .05$) anlamlı bir ilişki elde edilmemiştir. Duygusal Kontrol Davranışı alt ölçeği (DKD) ile Genel İş Doyumu ($r = .194$, $p < .05$) ve Dışsal Doyum ($r = .232$, $p < .05$) arasında anlamlı bir ilişki elde edilmiştir.

Tablo 29. Duygusal Emek Değişkeninin İş Doyumu İle Regresyon Analizi

Model	Çoklu Korelasyon Katsayısı	Belirleme Katsayısı	Düzeltilmiş Belirleme Katsayısı (Adj. R Square)	Ss
1	,209 ^a	,043	,032	6,412

Duygusal Emek ölçeğinin İş doyumunu etkileyen etmenlerden biri olarak İş Doyumunu açıklama oranının (% 04) düşük kaldığı tespit edilmiştir. Korelasyon katsayısı iki değişken arasındaki bir ilişkinin varlığına işaret etmekte, fakat bu ilişki nedenselliğe dayalı bir ilişki olmamaktadır. Bağımsız değişken olarak aldığımız “duygusal emek” kavramının bağımlı değişken olarak “iş doyumunu” üzerinde açıklayıcı bir etkisi görülmemiştir. İlişkinin anlamlılığı için yapılan varyans (Anova) analizi değerleri aşağıda yer almaktadır.

Tablo 30. Duygusal Emek İle İçsel Doyum ve Dışsal Doyum Ölçeklerinin Anova Analizi

Model	Karelerin Toplamı	df	Anlamlılığın Karesi	F	Sig.
1 Regresyon	319,529	2	159,764	3,886	,022 ^a
Res.	7030,609	171	41,115		
Toplam	7350,138	173			

Oluşan F değerinin anlamlılık değerinin 0,05'ten büyük olması beklenen doğrusal ilişkiyi desteklememiştir. Duygusal emek toplam puanı ile İş doyumunu arasında belirli bir ilişkinin varlığı test edilmiştir. (Korelasyon değeri). Genel İş doyumunu ile yapılan bu testten sonra Duygusal Emek ölçeğinde oluşan alt testlerle benzer ilişkinin varlığı incelenmiştir.

Tablo 31. Duygusal Emek Regresyon Analizi Beta Değeri

Model	Standardize Edilmemiş Katsayı (R Kare)		Standardize Edilmiş Katsayı (R Kare)	t	P (Önem Düzeyi)
	B	Std.H.	Beta Değeri		
	1 Sabit	31,542	3,905		
İçsel doy.	-,173	,123	-,160	-1,403	,163
Dışsal doy.	,401	,152	,300	2,641	,009

7.1. Duygusal Davranış Kurallarına Uyma Davranışı ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Duygusal Emek Davranışları Ölçeğinin alt testi olan Duygusal Davranış Kurallarına Uyma Davranışları faktörünün nedenselliği incelenmek üzere regresyon analizi yapılmıştır. Aynı zamanda ilişkinin varlığının anlamlılığın incelemek üzere varyans (Anova) testi uygulanmıştır.

Tablo 32. Duygusal Davranış Kurallarına Uyma Davranışı ile İş Doyumu Regresyon Analizi

Mod el	Çoklu Korelasyon Katsayısı	Belirleme Katsayısı	Düzeltilmiş Belirleme Katsayısı (Adj. R Square)	Ss
1	,153 ^a	,023	,012	4,21095

Duygusal Davranış Kurallarına Uyma Davranışı (DDKUD) alt testinin İş doyumu alt testleri olan İşsel doyum ve dışsal doyum testleri ile değişkenliği incelendiğinde bağımsız değişken olarak ele alınan Duygusal Davranış Kurallarına Uyma Davranışının İşsel ve dışsal doyum alt ölçeklerini açıklama düzeyinin 0,2 olarak gerçekleştiği belirlenmiştir. Korelasyon düzeyi daha yüksek bulunmakta fakat bu ilişki nedenselliği açıklama için yeterli bir veri ortaya koymamaktadır.

Tablo 33. Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma Davranışı İle İçsel Doyum ve Dışsal Doyum Ölçeklerinin Anova Analizi

Model	Karelerin Toplamı	df	Anlamlılığın Karesi	F	Sig.
1 Regresyon	72,615	2	36,308	2,048	,132 ^a
Res.	3032,190	171	17,732		
Toplam	3104,805	173			

Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma Davranışlarının içsel ve dışsal doyum üzerindeki açıklama düzeyinin anlamlılığı incelendiğinde ilgili F değerinin 0,05'in üzerinde çıkmıştır.

Tablo 34. Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma Davranışı Regresyon Analizi Beta Değeri

Model	Standardize Edilmemiş Katsayı (R Kare)		Standardize Edilmiş Katsayı (R Kare)	t	P (Önem Düzeyi)
	B	Std. H.	Beta		
1 Sabit	15,708	2,565		6,125	,000
İçsel doyum	-,130	,081	-,184	-1,605	,110
Dışsal doy.	,202	,100	,232	2,020	,045

Her iki değişkenin duygusal davranış kurallarını açıklama düzeyi incelendiğinde iki değişkenden içsel doyumun beta değeri -,184 bulunmuş bu değer karşılığı olan p değeri 0,05'ten büyük olarak gerçekleşmiştir. Diğer değişken olan dışsal doyumun daha yüksek bir beta değeri oluşmuştur. (0,232) Bu değer karşılığı olan p değeri ise 0,045 olarak gerçekleşmiştir. Bu değer 0,05'in üzerinde gerçekleşmiştir.

Duygusal Emek Davranışları Ölçeğinin alt testi olan Duyguların Kontrolü Davranışları faktörünün nedenselliği incelenmek üzere regresyon analizi yapılmıştır. Aynı zamanda ilişkinin varlığının anlamlılığın incelemek üzere varyans (Anova) testi uygulanmıştır.

Tablo 35. Duyguların Kontrolü Davranışı ile İş Doyumu Regresyon Analizi

Model	Çoklu Korelasyon Katsayısı	Belirleme Katsayısı	Düzeltilmiş Belirleme Katsayısı (Adj. R Square)	Ss
1	,238 ^a	,056	,045	3,28247

Duyguların Kontrolü Davranışı (DKD) alt testinin İş doyumuna alt testleri olan İşsel doyum ve dışsal doyum testleri ile değişkenliği incelendiğinde bağımsız değişken olarak ele alınan Duyguların Kontrolü Davranışının İşsel ve dışsal doyum alt ölçeklerini açıklama düzeyinin 0,56 olarak gerçekleştiği belirlenmiştir. Korelasyon düzeyi daha yüksek (0,23) bulunmakta fakat bu ilişki nedenselliği açıklama için yeterli bir veri ortaya koymamaktadır.

Tablo 36. Duyguların Kontrolü Davranışı İle İşsel Doyum ve Dışsal Doyum Ölçeklerinin Anova Analizi

Model	Karelerin Toplamı	df	Anlamlılığın Karesi	F	Sig.	
1	Regresyon	110,208	2	55,104	5,114	,007 ^a
	Res.	1842,459	171	10,775		
	Toplam	1952,667	173			

Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma Davranışlarının içsel ve dışsal doyum üzerindeki açıklama düzeyinin anlamlılığı incelendiğinde ilgili F değeri 0,05'in üzerinde (0,07) çıkmıştır.

Tablo 37. Duyguların Kontrolü Davranışı Regresyon Analizi Beta Değeri

Model	Standardize Edilmemiş Katsayı (R Kare)	Standardize Edilmiş Katsayı (R Kare)	t	P (Önem Düzeyi)	
	B	Std. H	Beta		
1	Sabit	15,835	1,999	7,921	,000
	İçsel doyum	-,043	,063	-,077	,497
	Dışsal doyum	,200	,078	,290	,011

Her iki değişkenin duygusal davranış kurallarını açıklama düzeyi incelendiğinde iki değişkenden içsel doyumun beta değeri -,077 bulunmuş bu değerin karşılığı olan p değeri 0,05'ten büyük olarak gerçekleşmiştir. Diğer değişken olan dışsal doyumun daha yüksek bir beta değeri oluşmuştur. (0,290) Bu değerin karşılığı olan p değeri ise 0,011 olarak gerçekleşmiştir. Bu değer 0,05'in üzerinde gerçekleşmiştir.

8. Duygusal Emek Davranışları İle İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelemesi

Araştırma değişkenleri olara ele alınan Duygusal Emek Davranışları ile İş Stresi arasındaki ilişki incelenmiştir. İş Stresinin alt testleri olarak oluşan 6 faktör ile duygusal emek davranışlarının korelasyon analizleri yapılmıştır.

Tablo 38. Duygusal Emek Davranışları ile İş Stresi Ölçeği Arasındaki İlişki

		İşin İçeriği	Yönetim	Ekip	Maddi Kazanç	Başarı	İşin Anlamı
DEDÖ	r	,009	-,090	-,075	,042	,004	-,013
	Sig.	,910	,238	,325	,584	,958	,864
	N	174	174	174	174	174	174
DDKUD	r	,095	,020	-,016	,068	,035	,075
	Sig.	,213	,793	,836	,374	,648	,324
	N	174	174	174	174	174	174
DKD	r	-,103	-,200**	-,126	-,004	-,036	-,120
	Sig.	,177	,008	,098	,955	,636	,115
	N	174	174	174	174	174	174

**. $p < 0.01$

Duygusal emek davranışları ölçeği ile iş stresi arasında İş stresi ölçeğinin alt testi olan Yönetim anlayışı arasında negatif yönde ilişki elde edilmiştir. Diğer ölçekler arasında anlamlı bir ilişki ele edilememiştir. Duygusal Kontrolü ile stres testinin tüm alt ölçekleri arasında negatif yönde ilişki görülmüştür. Ancak bir tanesi duyguların kontrolü davranışı ile yönetimle öğretmenin etkileşimi konusunda anlamlı ($r = - 0,20, p < 0.01$) düzeyinde korelasyon elde edilmiştir.

9. Özel Okul Öğretmenlerinin İş Doyumlarının İncelenmesi

Çalışmaya katılan Özel okul öğretmenlerinin iş doyum ölçeğinden aldıkları minimum puan 42 maksimum puanın ise 100 olduğu saptanmıştır. Öğretmenlerin aldıkları puanların ortalamasının ise 77,29 olduğu saptanmıştır. 174 öğretmenin 87'sinin (%50'sinin) ortalamanın üstünde puan aldığı saptanmıştır. İş doyum ölçeğinin sorular bazında ortalamaları da tablo 'te gösterilmiştir. En yüksek değerleri alan maddeler, “toplumda saygın biri olma şansı vermesi bakımından” maddesi ile “kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından” maddesi olmuştur. En düşük değeri alan maddeler ise “yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından” maddesi ile “İş içinde terfi olanağımın olması açısından” maddeleri olmuştur.

Tablo 39. Özel Okul Öğretmenlerinin İş Doyumu Ölçeğinden Aldığı Puanlar

	İş Doyumu Toplam Puan	İçsel doyum	Dışsal doyum
X	77,29	47,82	29,47
Ss	10,210	6,016	4,880
Varyans	104,252	36,197	23,811
En Düşük	42	26	15
En Yüksek	100	60	40

İş doyum ölçeğinden alınan puanlar İş Doyumu alt ölçekleri olan İçsel Doyum ölçeğinin ortalamasının 47,82 en yüksek puanın 60, en düşük puanın ise 26 olduğu saptanmıştır. Dışsal Doyum puan ortalamasının 29,47 alınan en yüksek puanın 40, en düşük puanın ise 15 olduğu saptanmıştır. (İçsel Doyum $X=47,82$, $Ss=6,016$ Dışsal Doyum $X=29,47$, $Ss=4,880$ Genel Doyum $X=77,29$, $Ss=10,210$)

Özel okul öğretmenlerinin iş doyum testinde elde ettikleri puanlar değerlendirilmiş, 11 maddede grubun ortalamasının üzerinde puan elde edildiği görülmüştür. 3,5 puanın üzeri genel olarak memnuniyeti ifade etmektedir. Grubun 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 16, 18 ve 20. maddelerden yüksek puan elde edildiği görülmüştür. Bu sorulardan en yüksek değeri alan maddeler; “başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından ve kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından ile yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden” olmuştur. Bu sorular, işten elde edilen manevi doyum işaret eden sorulardır. En düşük değer elde edilen soru maddeleri

ise; “İş içinde terfi olanağının olması açısından maddesi ile yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından” maddesi olarak elde edilmiştir. Ölçekte 5 puan çok memnuniyeti, 4 puan memnuniyeti, 3 puan kararsızlığı, 2 puan memnun değilim seçeneğini, 1 puan hiç memnun olunmamayı, ifade etmektedir. Bu açıdan bakıldığında 3 puanın üzerindeki değerler memnuniyeti ifade etmektedir.

Tablo 40. İş Doyumu Ölçeğindeki ifadelerle verilen yanıtlar

Sorular	X	Ss
1 Şimdiki işimden bana zamanımı anlamlı şekilde geçirme olanağı sağlaması bakımından	3,868	0,880
2 Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından	3,828	0,836
3 Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından	3,851	0,833
4 Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından	4,287	0,625
5 Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	3,908	0,875
6 Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	3,856	0,872
7 Vicdanıma uygun şeyler yapabilme şansının olması bakımından	4,011	0,826
8 Bana iş güvencesi sağlaması bakımından	4,023	0,873
9 Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından	4,316	0,616
10 Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma bakımından	3,839	0,781
11 Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması açısından	4,190	0,716
12 İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	3,753	0,791
13 Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	3,351	1,074
14 İş içinde terfi olanağının olması açısından	3,247	0,894
15 Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	3,626	0,842
16 İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması açısından	3,914	0,744
1 Çalışma şartları açısından	3,741	0,910
18 Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşması bakımından	3,948	0,862
19 Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	3,667	0,882
20 Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	4,063	0,769
Ortalama	3,864	0,825

Araştırma grubunun iş doyumu ölçeğinden madde bazında aldıkları değerlerin ortalaması 3,864’tür. 10 Madde ortalamasının üzerinde, diğer 10 madde ise altında kalmıştır. 3,5 puan üzeri memnuniyeti ifade etmektedir. Memnuniyetin yüksek olduğu alanlar, işin toplumdaki saygınlığı, işten alınan başarı hazzı, yetenek kullanma, çalışma arkadaşları, başkalarına yardımcı olma, iş güvencesi, işin anlamı

gibi konulardır. Memnuniyetin görece düşük olduğu alanlar ise Ücret ve terfi olanaklarıdır. (Öğretmenlikte terfi olanakları kısıtlıdır.)

10. Özel Okul Öğretmenlerinin İş Streslerinin İncelenmesi

İş stresi ölçeğinden aldıkları en yüksek puanın 91 en düşük puanın 33 ve aldıkları puanların ortalamasının 61 olduğu saptanmıştır. Çalışmaya katılan 174 öğretmenin 74'ünün (%42.52'sinin) ortalamanın üstünde olduğu saptanmıştır. (%57.48'sinin iş stresinin ortalamasının altında olduğu saptanmıştır.)

Tablo 41. Özel Okul Öğretmenlerinin İş Stresi Ölçeğinden aldıkları Puanlar

	Stres toplam	İşin içeriği	Yönetim	Ekip	Maddi Kazanç	Başarı	İşin Anlamı
X	61,701	17,902	11,828	12,879	9,477	4,983	3,397
Ss	12,514	4,711	3,615	3,271	2,509	1,618	1,505
Varyans	156,604	22,193	13,068	10,696	6,297	2,618	2,264
En Düşük	33	7	5	6	4	2	2
En Yüksek	91	31	24	22	15	10	8

İş stresi ölçeğinin 6 alt testi oluşmuştur. Bu testler ölçeğin oluştuğu strese etki eden çeşitli faktörler açıklamaktadır. Özel okul öğretmenlerinin iş streslerinin ortalamasının düşük ($X=61,701$ $Ss=12,514$) çıktığı görülmektedir.

Madde analizi açısından ölçek incelendiğinde 6 maddede ortalamanın üzerinde değer elde edilmiş, diğer maddeler ortalamanın altında kalmıştır. En düşük stres yaratıcı faktör, “İşinizi anlamsız bulur musunuz maddesi, işinizin amaçlarının net olmadığını düşünür müsünüz maddesi ile işinizin zevkli bir iş olmadığını düşünür müsünüz” maddesi olarak gerçekleşmiştir. “İşiniz çok fazla bürokrasi ve kırtasiye gerektirir mi, iş yükünüzün çok fazla ve iş temponuzun yorucu olduğunu düşünür müsünüz, sizden sürekli başarı beklentisi olduğunu hisseder misiniz” maddeleri ise en yüksek düzeyde stres yaratan faktör olarak ön plana çıkan maddeler olmuşlardır. Ölçekte her zaman seçeneği 5, sık sık seçeneği 4 puanı, bazen seçeneği 3 puanı, nadiren seçeneği 2 puanı hiçbir zaman seçeneği 1 puanı ifade etmektedir.

Tablo 42. İş Stresi Ölçeğine Verilen Yanıtlar

Sorular	X	Ss
1 İşinizdeki kural ve yöntemlerin işinizi daha iyi yapmanıza engel olduğunu hisseder misiniz?	2,626	0,869
2 İşinizi anlamsız bulur musunuz?	1,517	0,773
3 İşinizin zevkli bir iş olmadığını düşünür müsünüz?	1,879	1,027
4 İş yerinde kendinizi ailenizde gibi hissetmediğiniz olur mu?	2,546	1,115
5 İşiniz çok fazla bürokrasi ve kırtasiye gerektirir mi?	3,494	1,007
6 İşinizin amaçlarının net olmadığını düşünür müsünüz?	1,977	1,003
7 İşyerinizin yıllık performans hedeflerini gerçekleştirme konusunda kendinizi gergin hisseder misiniz?	2,523	0,990
8 İş ortamında özgür olmadığınız ve düşüncelerinizden ödün verdiğinizi düşünür müsünüz?	2,437	0,921
9 İşinizle ilgili görüşlerinizin alınmadığı olur mu?	2,414	0,900
10 İş yükünüzün çok fazla ve iş temposunun yorucu olduğunu düşünür müsünüz?	3,397	1,036
11 Yöneticilerinizin size yaklaşımlarından dolayı gerildiğiniz olur mu?	2,410	0,933
12 Yöneticilerinizin duygularınıza çok az ilgi gösterdiğini hisseder misiniz?	2,420	0,981
13 Yöneticilerinizle iyi iletişim kuramadığınız olur mu?	2,098	0,884
14 İyi bir iş yaptığınız zaman takdir almada güçlük yaşar mısınız?	2,287	1,002
15 Elde ettiğiniz maddi olanakların diğer mesleklerin sağladıklarından düşük olduğunu düşünür müsünüz?	3,040	1,178
16 Birlikte çalıştığınız insanlara güveninizin sarsıldığı olur mu?	2,557	0,870
17 İşiniz nedeni ile ailenize ve sosyal hayata yeteri kadar zaman ayıramadığınızdan yakınır mısınız?	3,057	1,116
18 Sizden sürekli başarı beklentisi olduğunu hisseder misiniz?	3,672	1,015
19 İşinizle ilgili olarak duygusal anlamda zorlandığınızı hisseder misiniz?	2,540	0,965
20 İşyerinizde öğrencilerle yaşantılarınızdan dolayı kendinizi duygusal açıdan zorlanmış hisseder misiniz?	2,466	0,916
21 İşyerinizde velilerle yaşantılarınızdan (iletişim – beklenti vb) dolayı kendinizi duygusal açıdan zorlanmış hisseder misiniz?	2,374	0,889
22 İşyerinizin sizden beklentileri ve sorumluluklarınızı yerine getirme konusunda kendinizi gergin hisseder misiniz?	2,462	0,943
23 Ders işleme sürecinizi olumsuz etkileyen öğrenci davranışları ile ilgili olarak kendinizi gergin hisseder misiniz?	2,690	0,884
24 Öğrencilerin sorumluluklarını yerine getirmemeleri konusunda kendinizi gergin hisseder misiniz?	2,862	0,939
Ortalama	2,573	0,093

11. Özel Okul Öğretmenlerinin İş Stresleri ile İş Doyumlarının İlişkilerinin İncelenmesi

Araştırmada duygusal emek larvamı ile iş stresi ve iş doyumunu ilişkisinin incelenmesi ana konuyu oluşturmuşlardır. İş yaşamının özel iki konusu olan iş doyumunu ve stres konularında elde edilen verilerden ilişkiyel bir tablo oluşturularak tüm alt ölçeklerin de korelasyon değerleri oluşturulmuştur.

Tablo 43. Özel okul öğretmenlerinin iş doyumları ile iş stresleri arasındaki ilişki

		İşin içeriği	Yönetim	Ekip	Maddi Kazanç	Başarı	İşin Anlamı	Stres toplam
Doyum toplam	r	-,420**	-,629**	-,630**	-,593**	-,410**	-,380**	-,704**
	Sig	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	174						
İçsel doyum	r	-,405**	-,566**	-,577**	-,557**	-,374**	-,374**	-,651**
	Sig	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	174						
Dışsal doyum	r	-,379**	-,618**	-,606**	-,554**	-,396**	-,334**	-,670**
	Sig	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	174						

** . $p < 0.01$

Özel okul öğretmenlerinin iş doyumları ile iş streslerinin arasındaki ilişki incelendiğinde hem ölçeklerin toplam puanları, hem de alt ölçeklerin değerleri arasında değişen oranlarda korelasyonlar elde edilmiştir. İş Doyumu toplam puanı ile İş Stresi toplam puanı arasında -0,70 oranında negatif bir ilişki saptanmıştır. İş doyumunun alt testi olan İçsel doyum ile iş stresi ölçekleri arasındaki ilişkilerde ise stres toplam puanı ile içsel doyum arasında -0,65 oranında negatif yönde bir korelasyon elde edilmiştir. Dışsal doyum ile İş stresi toplam puanı arasındaki ilişki ise -0,67'dir. Bu değerler her iki ölçeğin ve araştırmanın bütününe güvenirliliği konusunda da fikir vermektedir. İş doyumunu ile iş stresi arasında negatif yönde ilişkinin olması beklenir.

BÖLÜM IV

Sonuç ve Tartışma

1. Araştırma Süreci ile İlgili Değerlendirmeler

Duygusal Emek kavramının özel okullardaki işleyişin içindeki yeri, özel okul öğretmenlerinin bu kavram doğrultusundaki davranışları, kurumların beklentileri ile iş doyumları ve iş streslerinin incelendiği bu araştırmada betimsel yöntem ile değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Araştırmada ilgili literatür taramasında iş doyumunu ve iş stresi konusunda yaygın bilgiye rastlanırken duygusal emeğin eğitim sektöründe yapılmış bir araştırmaya rastlanmamıştır. Araştırmada değerlendirilen duygusal emek davranışlarının kuramsal çerçevesi ile eğitim sektörünün bağı kurulmaya çalışılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekler geliştirilirken (Duygusal Emek Davranışları Ölçeği, İş Stresi Ölçeği ve Genel Bilgi Formu) temas kurulan eğitimciler uygulamada yaşadıklarının karşılığını “duygusal emek” kavramının karşıladığını ifade etmişleridir.

Araştırmada özel okul öğretmenlerinin iş koşullarını ve sarf etmeleri gereken çalışmaları çalıştıkları kurumların ve içinde buldukları sektörün belirleyici olduğu düşünülerek yeni bir kavram olan duygusal emek kavramı bir değişken olarak ele alınmıştır.

İş yaşamı ve çalışanlar açısından iş sağlığı kapsamında değerlendirilebilecek iki kavram da iş stresi ve iş doyumunu kavramlarının da harcanan duygusal emek ile ilintili olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırmada İş doyumunu ve iş stresinin duygusal emek ile ilişkisinin yanında özel öğretim kurumlarında çalışmanın tercihe bağlı bir durum olduğu düşünülerek işe devam etme sürecinde bir aksaklık olmadığı sürece iş öğretmenlerin iş doyumlarının yüksek iş streslerinin de düşük olacağı test edilmeye çalışılmıştır.

Araştırmada sektörün önemli bir gereksinim olarak çalışanlarından öğrenci ve velileri ile olumlu bağlar kurulmasını ve onlarda memnuniyet yaratmanın önemli bir

faktör olduğu düşünülerek eğitim kurumlarının öğretmenlerden beledikleri bir duygusal davranış kuralı, normu olduğu test edilmek istenmiştir.

Duygusal emek kavramının özel öğretim kurumlarında (ilköğretim ve ortaöğretim) işin bir parçası olduğu ve bu durumun öğretmenler tarafından kabul görerek davranışlarına yansıdığı üzerinde durulmuştur.

Araştırmanın hipotezleri yukarıdaki açıklamalarda açıklandığı gibi dört ölçek ile açıklanmaya çalışılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular hipotezlerin sınanması ve çeşitli betimsel değerlendirmelerin yapılması ile tamamlanmıştır. Bu bölümde elde edilen bulgular ışığında aşağıdaki sonuçlara varılmıştır.

1.1. Özel eğitim kurumlarının araştırmaya konu olduğu çalışmada, 174 kişilik bir örneklemden Genel Bilgi Formu, İş Doyumu, İş Stresi ve Duygusal Emek Davranışları ölçeklerinden elde edilen veriler çözümlenmiştir.

1.2. Araştırmada uygulamalar planlandığı şekilde gerçekleşmiş, ölçeklerden güvenilir bilgiler elde edilmiş, güvenilirlik çalışması yapılan İş stresi ölçeğinden 0,89 Duygusal Emek Davranışları Ölçeğinden 0,83 cronbach alfa katsayısı elde edilmiştir. Bu sonuç ile İş doyumunu ölçeği ile iş stresi ölçeği arasındaki -0,70 düzeyindeki korelasyonu da dikkate aldığımızda araştırma verileri genel olarak yüksek güvenilirlik düzeyinde çıkmıştır.

1.3. Özel öğretim kurumlarında çalışan öğretmen grubundan oluşan örneklemin yeterli heterojenlikte olduğu okul çeşitliliği ile branşların dağılımı araştırmanın bilimselliği için konulan düzeyde gerçekleşmiştir. Araştırmaya katılanların % 73'ü kadın, % 27'si erkektir. Araştırma grubunun çoğunluğu kadınlardan oluşmuştur. Özel öğretim kurumlarında çalışanların da yukarıda verilen orana yakın kısmı kadındır. Araştırma grubunun yaş aralığında ise % 21,8 ile 20–30 yaş arasını, % 48,9'u 31–40 aralığını, % 17,2'si 41–50 yaş aralığını, % 12,1'i ise 51 yaş ve üzerini oluşturmuştur. Orta yaş grubunda çalışanları sayısının daha yüksek olduğu söylenebilir. Araştırma grubunda branş dağılımı en yüksek sayı ve oran olarak sınıf öğretmenlerinde (%23,6 ile 41 kişilik sınıf öğretmenliği) ve rehber öğretmen grubundan (% 19 ile 33 kişilik) ve diğer branşlardan oluşmuştur. Branşlar arasında

duygusal emek davranışı farklılığı incelenmemiştir. Bu veri sadece örneklemin kendi içinde branşlar bazında dağılımını görmek için alınmıştır.

Araştırmada öğretmenlik mesleğini yapan fakat görev pozisyonu yöneticilik olan bir oran da araştırma örnekleminde yer almıştır. 174 kişilik grubun içinde 17 kişilik yönetici de bulunmaktadır. Ancak yöneticilik pozisyonunda çalışanların da bir branşı olduğu ve öğretmen gibi öğrenci ile iletişim etkileşim halinde olduğu için örneklem içinde branşlarına göre yer almışlardır.

1.4. Araştırmada yanıt aranan hipotezler için yapılan analizlerde sırası ile aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir. Sonuçlar ile ilgili tartışmalar da birlikte yapılmıştır.

I. Özel Okullarda öğretmenlerden işin gereği olarak öğrenci ve velilere duygusal emek davranışları sergilemeleri beklentisinin incelenmesi.

Öğrencilere yönelik olarak memnuniyet sağlamanın kurum için önemi ve bunu öğretmenlerin algılama biçimi sorulduğunda önemlidir seçeneğinden çok önemlidir seçeneğine doğru bir eğilim oluşmuştur. % 86,2 oranındaki bir grup kurumlarında öğrencilerin alınan eğitim öğretimden memnun olmalarını kurumları için çok önemli ve oldukça önemli olduğunu belirtmişleridir. Veli memnuniyetinin çalıştıkları kurumlar için önemi sorulduğunda, araştırma grubunun % 98,9'u kurumlarında velilerin memnuniyetinin önemli, çok önemli ve oldukça önemli olduğunu belirtmişleridir. Her iki sorudan da elde edilen bilgiler kurumların öğrenci ve veli memnuniyetine önem verdikleri görülmüştür. Memnuniyet yaratmanın önemli olduğu bir alanda iletişimin önemli bir konu olacağı düşünülmektedir.

Öğrenci ve velilerde memnuniyet yaratmanın önemli olduğu konusunda alınan bilgilerin ikinci bir veri ile test edildiğini öğrenci ve veli memnuniyetinin nasıl öğrenildiğini sorduğumuz soruda görebilmekteyiz. Bu soruya verilen yanıtlarda da öğrenci ve veli memnuniyeti ile ilgili kurumların bir sistem geliştirdiği görülmektedir. Anketler, % 28,7 görüşmeler % 9,2 gözlem % 2,9 ve sıralanan tüm yöntemlerin de % 59, 2 oranında uygulandığını görülmüştür. Kurumlar önem verdikleri memnuniyeti sistemli biçimde kontrol etmektedirler.

Öğrenci ve velilerde memnuniyetin nasıl davranılarak gerçekleştirileceği konusunda birtakım beklentilerin kurumlar tarafından öğretmenlere aktarılması gerekir. Bu konuda eğitim kurumları hizmet içi eğitimlerle çalışanlarına davranış, iletişim, kurum kuralları konularında bilgiler aktarmaktadırlar. Öğrenci ve velilere karşı gösterilmesi gereken davranışların nasıl olması gerektiği konusunda kurumların öğretmenlere aktarımlarının nasıl gerçekleştiğine ilişkin soruda alınan yanıtlarda öğrencilere nasıl davranılması gerektiğinin belirtilmesi konusunda % 12,1 bazen, % 36,2 Genellikle, % 39,1 ise her zaman seçeneğini işaretlemişlerdir. Velilere karşı gösterilmesi gereken davranışların nasıl olması gerektiği konusunda kurumların öğretmenlere aktarımlarının nasıl gerçekleştiğine ilişkin soruda alınan yanıtlarda velilere nasıl davranılması gerektiğinin belirtilmesi konusunda % 15,5 bazen, % 39,1 genellikle, % 35,1 ise her zaman seçeneğini işaretlemişlerdir. Bu sonuçlar bizlere eğitim kurumları ile öğretmenler arasında veli ve öğrencilere karşı davranış kuralları geliştirildiğini, kurumların bu konudaki beklentilerini öğretmenlere aktardıklarını göstermektedir.

Bir diğer faktör duygusal emek içinde yer alan, “olumsuz duyguların yansıtılmaması” konusunda öğrenci ve velilere nasıl yaklaşılacağı konusunda eğitim kurumlarının öğretmenlere yaklaşımları öğrenilmiştir.

Duygusal davranış kurallarının önemli bir göstergesi olarak olumsuz duyguların yansıtılmaması konusunda öğrencilere yönelik soruda grubun % 8,6’bazen, % 28,2’si genellikle ve % 51,7’si ise her zaman seçeneğini işaretlemişlerdir. Velilere yönelik soruda grubun % 8,6’sı bazen, % 25,9’u genellikle ve % 55,7’si ise her zaman seçeneğini işaretlemişlerdir. Her iki sonuç öğrenci ve velilere olumsuz duygularını göstermemeleri beklenmektedir. Bu durum duyguların kontrol edilmesinin iş performansı ve öğrenci ve veli memnuniyetinin önemine işaret etmektedir.

Eğitim kurumlarının öğrenci ve velileri ile olan iletişimlerinde yansıttıkları davranış ve duygularla (duygusal emek olgusunun önemli bir göstergesi olarak) karşıdaki kişide olumlu duygular uyandırmanın önemli bir durum olarak değerlendirilmektedir. Bu yaklaşıma göre sorulan soruda, öğrencilerde olumlu duygular yaratmanın işin bir parçası olup olmadığına ilişkin değerlendirmede grubun % 15,5’si bazen, % 40,8’i genellikle ve % 26,4’ü ise her zaman seçeneğini işaretlemişlerdir. Aynı sorunun velilerde olumlu duygular yaratmanın işin bir parçası olup olmadığına göre

sorulmasına ilişkin değerlendirmede grubun % 18,3'ü bazen, % 37,9'u genellikle ve % 28,7'i ise her zaman seçeneğini işaretlemişlerdir. Hizmet sunulan ya da eğitim verilen öğrenci ve velilerde olumlu duygular uyandırmak kurumsal memnuniyet yaratmanın da önemli bir unsur olarak öne çıkmaktadır.

Genel Bilgi Forumunun son sorusunda duygusal davranış kurallarının kurum tarafından öğretmenlere açık ve net biçimde iletilip iletilmediği sorulmuştur. Elde edilen sonuçlarda grubun % 17,8'i bazı durumlarda, % 38,5'i genellikle, % 28,7'si ise her zaman seçeneğini işaretledikleri tespit edilmiştir. Genel olarak duygusal davranış kurallarının bildirilmesi konusunda öğretmenlerin % 85'inin duygusal davranış gösterilmesinin kendilerine iletildiğini belirtmektedirler. İlk bölümün kendi içinde gruplanarak soruların tutarlılığı incelendiğinde, genel bilgi formu içinde yer alan 9, 10, 11 ve 12. sorulara verilen yanıtlara baktığımızda; 9, 10 ve 12. sorular **duygusal davranış kurallarına** (DDKUD) vurgu yapmakta, 10. soru ise duygu kontrolü davranışına (**DKD**) beklendiğini belirtmektedir.

Öğretmen ile çalıştığı kurum arasındaki duygusal emek davranışı sergileme gereksinimi konusundaki tablonun yorumlandığında şunlar söylenebilir.

1. Kurumlar kendi öğretmenlerinden duygularını iş için olumlu yönde kullanmalarını beklemektedirler.

2. Duyguların ve davranışlarını iş içerisindeki yeri kurumsal memnuniyet olgusu için önemli veri olmaktadır.

3. Öğretmenler çalıştıkları kurumların kendilerinden bekledikleri duygusal davranış kuralları konusunda kurumları tarafından bilgilenmektedirler.

12. soruda çalışmaya katılan öğretmenlerin % 67,2'si kurumlarında yansıtmaları gereken duyguların neler olduğu konusunda kurumlarının kendilerine kuralları açık biçimde ilettiklerini belirtmişlerdir. Bu soruda hiçbir zaman seçeneği dışarıda tutulduğunda grubun % 96'sı farklı düzeylerde de olsa çalışmalarında bir duygusal davranış kuralı ile karşılaştıklarını belirtmiş olmaktadırlar.

Duygusal davranış kurallarının öğretmenlerin davranışlarına yansımaları Duygusal Emek Davranışları ölçeğinden elde edilen sonuçlarla değerlendirilebiliriz. Çalışmaya katılan özel okullarda çalışan öğretmenlerinin duygusal emek ölçeğine verdikleri en yüksek puanın 49 en düşük puan ise 11 olduğu saptanmıştır. Ortalamanın ise 35,1 olduğu saptanmıştır. Araştırmaya katılan 174 öğretmenin 96'sının (%50,6'sı) ortalamanın üstünde puan aldığı saptanmıştır. Ölçeğin ortalama ve standart sapması ise; ($X= 35,1$, $Ss=6,82$) olarak gerçekleşmiştir. Madde analizi olarak incelendiğinde de

Ayrıca 9, 11 ve 12. soruları duygusal emek davranışı kurum beklentisi faktörü altında gruplayıp, 11. soruyu da duygu kontrolü maddesi olarak değerlendirerek bu değişkenlerin duygusal emek ölçeğinden alınan iki alt faktörü ile korelasyonlarına bakıldığında 0,38 düzeyinde bir korelasyon elde edilmiştir. Bu ilişki öğretmenlere iletilen duygusal emek davranışları kurallarına öğretmenlerin uyma eğiliminde olduğunu göstermektedir.

2. Özel okul öğretmenlerinin işlerinin gereği olarak çalıştıkları kurumların beklediği duygusal davranış kalıplarına uyma davranışlarının incelenmesi

Araştırmada özel okul öğretmenlerinin duygusal davranış kurallarını işlerinin gereği olarak görmelerinin işlerinde bu davranışlara uyma eğilimini artırdığı incelenmiştir. Bu amaçla 12. soruda ifade edilen “işyerimiz, çalışmalarımız sırasında yansıtmamız gereken duygular konusundaki kuralları açık ve net olarak bildirir” soru maddesi duygusal emek ölçeğinin tüm maddeleri ile korelasyonlarına bakmak yolu ile test etmiştir. İlişkili 10 sorudan 7 soruda duygusal davranış kurallarına (DKD) uyma eğiliminin olduğu görülmüştür. “Öfkeli veli ile konuşurken tepkilerimi bastırırım yönündeki madde ile öğrenci ve velilere uygun biçimde davranmak için gerçek tepkilerimi bastırırım” maddeleri konusunda ilişki bulunmamıştır. Genel olarak bakıldığında duygusal emek konusunda iletilen mesajlara büyük oranda uyulduğu görülmektedir.

İkinci hipoteze ait değerlendirmede:

1. Duygusal davranış Kuralları (DKD) eğitim kurumları tarafından öğretmenlere aktarıldığı ve öğretmenlerin de bu konuya uygun olarak duyguları üzerinde kontrol sağladıkları görülmüştür.

3. Özel okul öğretmenlerinin duygusal davranış kurallarına uymaları ile iş performansları arasındaki ilişkinin bilinmesi

Özel okul öğretmenlerinin araştırmaya katılan öğretmenleri çalıştıkları kurumlarda duygusal emek harcanmasını gerektiren duygusal davranış kurallarının kendilerine bildirilmesi ile öğrenci ve veli memnuniyetleri arasındaki ilişkinin incelenmiştir. Bu analiz sonucunda, öğrenci ve veli memnuniyeti konularına kurumlar tarafından verilen önem ile işyerinde çalışmalarını ile ilgili yansımaları gereken duyguların kurumları tarafından kendilerine bildirilmesi konusundaki ilişkinin hem veliler, hem de öğrenciler için anlamlı düzeyde bir değer olarak ortaya konduğu görülmüştür. Öğrenci memnuniyetinin önemi ile duyguların nasıl yansıtılması gerektiği konusundaki korelasyon katsayısı 0,30 olarak gerçekleşmiştir. (0,01 düzeyinde anlamlı) Veli memnuniyetinin önemi ile duyguların nasıl yansıtılması gerektiği konusundaki korelasyon katsayısı 0,29 olarak gerçekleşmiştir. (0,01 düzeyinde anlamlı)

Bu veri değerlendirildiğinde hipoteze ait sonuç olarak duyguların ifade edilme biçiminin veli ve öğrenciler üzerindeki memnuniyet yaratıcı etkisi, hem eğitim kurumu tarafından, hem de öğretmenler tarafından bilinmekte, bu yönde davranma eğilimi görülmektedir.

4. Özel okulların öğretmenlerinden bekledikleri duygusal emek davranışlarını sergilemeleri ile performans (öğrenci veli memnuniyeti) değerlendirme yöntemleri arasındaki ilişki

Özel okulların duygusal davranış kuralları konusunda öğretmenlerine aktardıkları mesajların, (duygular konusundaki kurallar ve davranış kuralları) öğretmenler tarafından bilindiği ve çeşitli memnuniyet ölçümleri ile ortaya konmaktadır. (Anketler, görüşmeler ve gözlem yöntemleri, ya da hepsinin birlikte uygulanması) % 59,2 oranında tüm yöntemlerin kullanıldığı, % 28,7 oranında ise anketlerden

yararlanıldığı görülmektedir. Öğretmenlerin bu memnuniyet çalışmalarını bilmeleri ile memnuniyetin önemi konusunda aldıkları geri bildirimler araştırmada ortaya konan hipotezi desteklemektedir. Öğrenci ve veli memnuniyetinin önemi konusunda öğrencilerin memnuniyetinin önemli bulunduğu %100 (olumlu ifadeler toplamı), velilerde ise % 98,9'unun önemli olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak öğretmenler duygusal emek kurallarına uyduklarında ve duygusal emek harcadıklarında, hem memnuniyetin oluşacağını, hem de okuldaki performanslarının olumlu yönde etkileneceğini bilmektedirler.

5. Duygusal Kontrol Davranışının Özel Okul Öğretmenleri Tarafından İşin Gereği Olarak Görülüp Görülmediğinin ve Bu Davranışlara Uyulmasının İncelenmesi

Araştırmada Duygusal Emek kavramının içinde önemli bir yer tutan duygusal kontrol davranışının öğretmenler tarafından işin gereği olarak algılanıp algılanmadığı üzerinde durulmuş, bunun için duygusal davranış kurallarının bildirilmesi maddesi ile Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinin korelasyonlarına bakılmıştır. Özel okul öğretmenlerinin çalıştıkları eğitim kurumlarının kendilerinden beklediği duygusal davranış kurallarına uyum sağladıkları görülmektedir. Duygusal Emek Ölçeğinden alınan toplam puan ile kurumların kurallara verdiği önem arasında olumlu bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal Emek Ölçeği (DEDÖ) ile 0,33 korelasyon elde edilmiştir. Alt testler olan diğer testlerle de olumlu yönde ilişki bulunmuştur. Duygu Kontrolü Davranışı (DKD) alt testi ile 0,37 Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma Davranışı (DDKUD) alt ölçeği ile ise 0,21 düzeyinde olumlu yönde ilişki elde edilmiştir. Bu sonuç iş yerinde çalışmalar sırasında yansıtılması gereken duygular konusundaki kuralların Duygusal Emek Davranışlarının kurumsal olarak ifade edilen kuralların açık ve net olduğu, öğretmenlerin de bu duruma büyük oranda paralel davrandığını açıklamaktadır.

6. Duygusal Emek Davranışlarının Demografik Veriler Açısından İncelenmesi

Duygusal Emek Davranışları ölçeğinden alınan puanların yaşa, cinsiyete, kurumdaki rollere, medeni duruma, kurumdaki deneyim süresine, iş deneyimine ilişkin farklılık göstereceği hipotez olarak belirlenmişti. Yapılan analizlerde bu hipotezi

destekleyecek bir sonuç elde edilmemiştir. İkili değişkenler arasında kullanılan t testi ve daha fazla değişkeni olan maddelerle kurulan Anova analizi sonuçlarına göre anlamlı farklılık elde edilmemiştir. Buradan çıkarılabilecek sonuçlar şunlar olabilir.

1. Duygusal Emek Davranışı iş sırasında olması gereken (işin gereği) bir durum olarak ortaya konduğunda demografik verilerden bağımsızlık göstermektedir. Özel okul öğretmenleri işlerini rol gereklerine göre genel grup halinde uyum gösteremeye çalışmaktadırlar.

2. Kurumsal yapı olarak eğitim kurumları duygusal emek davranışı kavramını tanımlı olarak kullanmasalar dahi işin kendisi zaten duygusal emek gerektirmektedir. Öğretmenler genel olarak bu düşünceye yönelik bir uyum sağlamaktadır.

7. Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları Sergileme Düzeyleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları sergileme düzeyleri ile iş doyumları arasındaki ilişki incelenirken, her iki değişkenin eğitim kurumlarına ilişkin elde edilen sonuçları ile birbirleri ile olan ilişkileri incelenerek değerlendirme yapılmıştır.

İlk boyutta ele alınan Duygusal Emek Davranışları Ölçeğine verilen yanıtlarda ortalama olan 3,510 değeri ölçekte bazen seçeneği ile sık sık seçeneği arasına denk gelmektedir. Bu durum öğretmenlerin duygusal emek davranışlarını yüksek oranda sergilediklerini göstermektedir. İşin gerektirdiği duyguları yansıtma ve bunu içselleştirme eğilimi görülmektedir. Duygusal emek ölçeğinin toplam puan ortalaması ($X=35,103$) ile alt testlerinin puanları da (DDKUD, $X=15,437$, DKD, $X=19,667$) Duygusal emek harcanmasına yönelik eğilimin güçlü olduğunu göstermektedir.

İkinci boyutta Duygusal Emek ile İş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi olmuştur. Duygusal emek davranışlarını sergileme ile İş Doyumu ve alt testleri olan İçsel Doyum ve Dışsal Doyum ölçekleri arasındaki ilişki incelenmiş ve DEDÖ Duygusal Emek Davranışları Ölçeği ile Dışsal Doyum arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal Emek Davranışlarına uyma Davranışı alt testi (DDKUD) ile İş Doyumu ölçekleri arasında anlamlı bir ilişki elde edilmemiştir. Duygusal

Kontrol Davranışı alt ölçeği (DKD) ile Genel İş Doyumu (0,19) ve Dışsal Doyum (0,23) arasında anlamlı bir ilişki elde edilmiştir.

Üçüncü boyutta ise Duygusal Emek ölçeğinin İş doyumunu etkileyen etmenlerden biri olarak İş Doyumunu açıklama oranına bakılmış ve bu etkinin (% 04) düşük kaldığı tespit edilmiştir. Korelasyon katsayısı iki değişken arasındaki bir ilişkinin varlığına işaret etmekte, fakat bu ilişki nedenselliğe dayalı bir ilişki olmamaktadır. Bağımsız değişken olarak aldığımız “duygusal emek” kavramının bağımlı değişken olarak “iş doyumunu” üzerinde açıklayıcı bir etkisi görülmemiştir.

7.1. Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma Davranışı ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Duygusal Emek Davranışları Ölçeğinin alt testi olan Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma Davranışları faktörünün nedenselliği incelenmek üzere regresyon analizi yapılmıştır. Aynı zamanda ilişkinin varlığının anlamlılığın incelemek üzere varyans (Anova) testi uygulanmıştır. Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma Davranışı (DDKUD) alt testinin İş doyumunu alt testleri olan İşsel doyum ve dışsal doyum testleri ile değişkenliği incelendiğinde bağımsız değişken olarak ele alınan Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma Davranışının İşsel ve dışsal doyum alt ölçeklerini açıklama düzeyinin 0,2 olarak gerçekleştiği belirlenmiştir. Korelasyon düzeyi daha yüksek bulunmakta fakat bu ilişki nedenselliği açıklama için yeterli bir veri ortaya koymamaktadır. Duygusal Davranış Kurallarına Uyuma Davranışlarının içsel ve dışsal doyum üzerindeki açıklama düzeyinin anlamlılığı incelendiğinde ilgili F değeri 0,05'in üzerinde çıkmıştır. Her iki değişkenin duygusal davranış kurallarını açıklama düzeyi incelendiğinde iki değişkenden içsel doyumun beta değeri -,184 bulunmuş bu değer karşılığı olan p değeri 0,05'ten büyük olarak gerçekleşmiştir. Diğer değişken olan dışsal doyumun daha yüksek bir beta değeri oluşmuştur. (0,232) Bu değer karşılığı olan p değeri ise 0,045 olarak gerçekleşmiştir. Bu değer 0,05'in üzerinde gerçekleşmiştir.

Duygusal Emek Davranışları Ölçeğinin alt testi olan Duyguların Kontrolü Davranışları faktörünün nedenselliği incelenmek üzere regresyon analizi yapılmıştır. Aynı zamanda ilişkinin varlığının anlamlılığın incelemek üzere varyans (Anova) testi

uygulanmıştır. Duyguların Kontrolü Davranışı (DKD) alt testinin İş doyumunu alt testleri olan İşsel doyum ve dışsal doyum testleri ile değişkenliği incelendiğinde bağımsız değişken olarak ele alınan Duyguların Kontrolü Davranışının İşsel ve dışsal doyum alt ölçeklerini açıklama düzeyinin 0,056 olarak gerçekleştiği belirlenmiştir. Korelasyon düzeyi daha yüksek (0,23) bulunmakta fakat bu ilişki nedenselliği açıklama için yeterli bir veri ortaya koymamaktadır. Duygusal Davranış Kurallarına Uyma Davranışlarının içsel ve dışsal doyum üzerindeki açıklama düzeyinin anlamlılığı incelendiğinde ilgili F değeri 0,05'in üzerinde (0,07) çıkmıştır.

Her iki değişkenin duygusal davranış kurallarını açıklama düzeyi incelendiğinde iki değişkenden içsel doyumun beta değeri -,077 bulunmuş bu değer karşılığı olan p değeri 0,05'ten büyük olarak gerçekleşmiştir. Diğer değişken olan dışsal doyumun daha yüksek bir beta değeri oluşmuştur. (0,290) Bu değer karşılığı olan p değeri ise 0,011 olarak gerçekleşmiştir. Bu değer 0,05'in üzerinde gerçekleşmiştir.

1. Sonuç olarak Duygusal Emek kavramı ile İş doyumunu değişkeni arasında ilişki olmakla birlikte nedenselliği açıklayan bir sonuç elde edilmemiştir.
2. İş Doyumunun işe harcanması gereken duygusal emek değişkenliği ile ilişkisi bulunmaktadır. Dışsal doyumun duygusal emek ile ilişkisi daha yüksektir.

8. Duygusal Emek Davranışları İle İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Araştırma değişkenleri olarak ele alınan Duygusal Emek Davranışları ile İş Stresi arasındaki ilişki incelenmiştir. İş Stresinin alt testleri olarak oluşan 6 faktör ile duygusal emek davranışlarının ilişkisi incelenmiş ve Duygusal emek davranışları ölçeği ile iş stresi arasında İş stresi ölçeğinin alt testi olan Yönetim anlayışı arasında negatif yönde ilişki elde edilmiştir. Diğer ölçekler arasında anlamlı bir ilişki ele edilememiştir. Duygusal Kontrolü ile stres testinin tüm alt ölçekleri arasında negatif yönde ilişki görülmüştür. Ancak bir tanesi duyguların kontrolü davranışı ile yönetimle öğretmenin etkileşimi konusunda anlamlı (-0,20) düzeyinde korelasyon elde edilmiştir.

Buradan çıkarılacak sonuç, duygusal emek davranışı ile iş stresi arasında bir alt teste ait paralellik bulunmakta ve ilişki de negatif olarak görülmektedir. Diğer alanların duygularla anlamlı yönde ilişkisi bulunmamaktadır.

9. Özel Okul Öğretmenlerinin İş Doyumlarının İncelenmesi

Çalışmaya katılan Özel okul öğretmenlerinin iş doyum ölçeğinden aldıkları minimum puan 42 maksimum puanın ise 100 olduğu saptanmıştır. Öğretmenlerin aldıkları puanların ortalamasının ise 77,29 olduğu saptanmıştır. 174 öğretmenin 87'sinin (%50'sinin) ortalamanın üstünde puan aldığı saptanmıştır. İş doyum ölçeğinin sorular bazında ortalamaları da analiz edilmiştir. En yüksek değerleri alan maddeler, “toplumda saygın biri olma şansı vermesi bakımından” maddesi ile “kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından” maddesi olmuştur. En düşük değeri alan maddeler ise “yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından” maddesi ile “İş içinde terfi olanağımın olması açısından” maddeleri olmuştur. Bu değişkenler incelendiğinde manevi boyutta doyum sağlamanın daha yüksek olduğu, iş yükü ve maddi kazanç bakımından doyumun daha düşük olduğu görülmektedir.

İş doyum ölçeğinden alınan puanlar İş Doyumu alt ölçekleri olan İçsel Doyum ölçeğinin ortalamasının 47,82 en yüksek puanın 60, en düşük puanın ise 26 olduğu saptanmıştır. Dışsal Doyum puan ortalamasının 29,47 alınan en yüksek puanın 40, en düşük puanın ise 15 olduğu saptanmıştır.

Özel okul öğretmenlerinin iş doyum testinde elde ettikleri puanlar değerlendirilmiş, 11 maddede grubun ortalamasının üzerinde puan elde edildiği görülmüştür. 3,5 puanın üzeri genel olarak memnuniyeti ifade etmektedir. Grubun 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 16, 18 ve 20. maddelerden yüksek puan elde edildiği görülmüştür. Bu sorulardan en yüksek değeri alan maddeler; “başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından ve kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından ile yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden” olmuştur. Bu sorular, işten elde edilen manevi doyum işaret eden sorulardır. En düşük değer elde edilen soru maddeleri ise; “İş içinde terfi olanağımın olması açısından maddesi ile yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından” maddesi olarak elde edilmiştir. Ölçekte 5 puan çok memnuniyeti, 4 puan memnuniyeti, 3 puan kararsızlığı, 2 puan memnun değilim seçeneğini, 1 puan hiç memnun olunmamayı, ifade etmektedir. Bu açıdan bakıldığında 3 puanın üzerindeki değerler memnuniyeti ifade etmektedir. Ortalama 3,864 değeri doydum düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak öğretmenlerin iş doyumunun yüksek olduğu hipotezi kabul görmüştür.

10. Özel Okul Öğretmenlerinin İş Streslerinin İncelenmesi

İş stresi ölçeğinden aldıkları en yüksek puanın 91 en düşük puanın 33 ve aldıkları puanların ortalamasının 61 olduğu saptanmıştır. Çalışmaya katılan 174 öğretmenin 74'ünün (%42.52'sinin) ortalamanın üstünde olduğu saptanmıştır. (%57.48'sinin iş stresinin ortalamasının altında olduğu saptanmıştır.)

İş stresi ölçeğinin 6 alt testi oluşmuştur. Bu testler ölçeğin oluşturduğu strese etki eden çeşitli faktörler açıklamaktadır. Özel okul öğretmenlerinin iş streslerinin ortalamasının düşük ($X=61,701$ $Ss=12,514$) çıktığı görülmektedir.

Madde analizi açısından ölçek incelendiğinde 6 maddede ortalamanın üzerinde (olumsuz) değer elde edilmiş, diğer maddeler ortalamanın altında kalmıştır. En düşük stres yaratıcı faktör, "İşinizi anlamsız bulur musunuz maddesi, işinizin amaçlarının net olmadığını düşünür müsünüz maddesi ile işinizin zevkli bir iş olmadığını düşünür müsünüz" maddesi olarak gerçekleşmiştir. "İşiniz çok fazla bürokrasi ve kırtasiye gerektirir mi, iş yükünüzün çok fazla ve iş temponuzun yorucu olduğunu düşünür müsünüz, sizden sürekli başarı beklentisi olduğunu hisseder misiniz" maddeleri ise en yüksek düzeyde stres yaratan faktör olarak ön plana çıkan maddeler olmuştur. Ölçekte her zaman seçeneği 5, sık sık seçeneği 4 puanı, bazen seçeneği 3 puanı, nadiren seçeneği 2 puanı hiçbir zaman seçeneği 1 puanı ifade etmektedir. Bu veriye baktığımızda iş stresinin araştırmanın hipotezi doğrultusunda düşük çıktığı görülmüştür.

11. Özel Okul Öğretmenlerinin İş Stresleri ile İş Doyumlarının İlişkilerinin İncelenmesi

Araştırmada duygusal emek kavramı ile iş stresi ve iş doyumunu ilişkisinin incelenmesi ana konuyu oluşturmuşlardır. Bununla birlikte özel okul öğretmenlerine uygulanan iş stresi ölçeği ve iş doyumunu ölçeği verilerinin değerlendirilmesine çalışılmıştır. Hem araştırmanın birbirine zıt iki değerinin aralarındaki korelasyonun beklenen yönde negatif çıkmasının araştırmanın dayanaklarını güçlendireceği düşünülmüş, hem de özel öğretim kurumlarındaki iş stresi ve iş doyumunu ilişkisine ilişkin verinin karşılaştırılması amaçlanmıştır. İş yaşamının özel iki konusu olan iş doyumunu ve stres konularında elde edilen verilerden ilişkiyi bir tablo oluşturularak tüm alt ölçeklerin de korelasyon değerleri oluşturulmuştur.

Özel okul öğretmenlerinin iş doyumları ile iş streslerinin arasındaki ilişki incelendiğinde hem ölçeklerin toplam puanları, hem e alt ölçeklerin değerleri arasında değişen oranlarda korelasyonlar elde edilmiştir. İş Doyumu toplam puanı ile İş Stresi toplam puanı arasında -0,70 oranında negatif bir ilişki saptanmıştır. İş doyumunun alt testi olan İçsel doyum ile iş stresi ölçekleri arasındaki ilişkilerde ise stres toplam puanı ile içsel doyum arasında -0,65 oranında negatif yönde bir korelasyon elde edilmiştir. Dışsal doyum ile İş stresi toplam puanı arasındaki ilişki ise -0,67'dir. Bu değerler her iki ölçeğin ve araştırmanın bütününe güvenirliliği konusunda da fikir vermektedir. İş doyumunu ile iş stresi arasında negatif yönde ilişkinin olması beklenir.

Araştırmanın bütünlüğü dikkate alındığında fazla sayıda değişkenin kendi içinde bütünlüğü ve birbirleri ile ilişkileri incelenmiştir. Bu incelemede uygulamadan elde edilen veriler ölçüsünde, araştırmanın kapsamı ve sınırlılıkları doğrultusunda veriler yorumlanmış, tartışılmıştır. Araştırmadan ilgili kurumlara ve bundan sonra yapılacak araştırmalara yönelik öneriler de sunulacaktır.

Öneriler

Araştırmada özel öğretim kurumlarında (ilköğretim ve ortaöğretim) duygusal emek kavramı ile iş doyumu ve iş stresi olgularının incelenmesi üzerine kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre aşağıdaki çalışmalar yapılabilir.

1. Özel öğretim kurumları öğretmenleri ile duygusal emek kavramının yansımalarını daha açıklayıcı biçimde gündem yapabilirler.
2. Duygusal emek davranışları sergilemeye yatkın olan bireyler istihdam edildiğinde iş doyumları ve iş stresleri beklenen olumlu yönde olacaktır.
3. Kurumların öğrenci ve velileri ile olumlu ilişkiler kurabilmeleri öğretmenlerinin duygusal emek harcamaya yönelik olumlu tutumları ile ilişkilidir.
4. Özel öğretim kurumları öğretmenlerinin iş doyumlarını ve iş streslerini izlemek ve bu yönde önlemler almakla kurumsal yarar sağlayabilirler.
5. Duygusal emek davranışlarının farklı sektörler ile ilişkisinin incelenmesi yeni bir araştırma konusu olabilecektir.
6. Araştırmadan elde edilen verilerin öğrencilere ve velilere yansıyan duygusal emek davranışları kapsamadığı düşünüldüğünde yeni araştırmalarda öğrenci ve velilerin de duygusal emek davranışlarının nasıl algıladığının incelenmesinde yarar var.
7. Araştırma İstanbul ili ile sınırlı tutulmuştur. Bu kapsamda araştırmaların farklı illeri de kapsaması düşünülebilir.
8. Araştırmada sektör olarak özel öğretim kurumları alınmıştır. Benzer araştırmaların devlet okullarında ve ayrıca kamu özel sektör ayrımı ile karşılaştırmalı olarak yapılabilir.
9. Araştırmada incelenen duygusal emek kavramının yeni iş ve müşteri ilişkilerinin gereği olarak ortaya çıkmış kavramdır. Müşterileri ile doğru ve anlamlı bağlar kurmak isteyen kurumların bu kavramı ve çalışanlarının bu kavram karşısındaki anlayışlarını değerlendirmeleri yararlı olabilir.

KAYNAKLAR

- Alschuler, A.S. (1984). *Teacher Burnout. Washington, D.C.: National Education Association. an investigation of a path model. Journal of Curriculum and Supervision*, 18(2), 110-41.
- Anderson, Neil, Öneş, Denis S. Sinangil, Handan, Kepir. Vıswrsvaran, Chockalingam, (2009). *Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı*, İstanbul, Literatür Yayınevi,
- Ashforth Blake E., Humphrey Ronald; (1995). *Emotions in the Workplace: A Reappraisal*, Human Relations, Vol. 48,
- Ashforth Blake E., Humphrey Ronald; (1993). *Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity*, Academy of Management Review, Vol. 18, No.1,
- Aslan, M. (2002). *Örgütsel Stres*. İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, 3 (4), 1- 14.
- Ataklı, A. (1999). *Stres Kaynakları, Stresin Öğretmenlik Mesleğindeki Yeri, Okul Yönetici ve Velilerin Anlayışlılık Düzeyine Öğretmenlerin Görüşleri*. Ankara: Amme İdaresi Dergisi, 32(2), 59-67.
- Aydın M, (1994). *Eğitim Yönetimi*, Ankara, Hatipoğlu Yayınevi
- Aydın, İ, (2008). *İş Yaşamında Stres*, Ankara, Pegem Akademi Yayınevi
- Balcı, A. (2000). *İş Stresi*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım
- Baltaş A. (2005). *Ekip Çalışması ve Liderlik*, Remzi Kitabevi, 6. Basım, İstanbul
- Baltaş, A. (1994). *Stres Altında Ezilmeden Öğrenmede ve Sınavlarda Üstün Başarı*, 9. Basım İstanbul, Remzi Kitabevi
- Baltaş, A. (1997). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Remzi Kitabevi, İstanbul. 13. Basım, Remzi Kitabevi
- Baysal, A.C. (1981). *Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar*, İstanbul, Yalçın Ofset Matbaası
- Baysal, A. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Berant, E; Mikulincer, M.; Florian, V. (2003). *Marital Satisfaction Among Mothers Of Infants With Congenital Heart Disease: The Contribution Of Illness Severity, Attachment Style, And The Coping Process Anxiety, Stress & Coping*.16 (4), 397-406
- Bernstein, D.A. (1994). *Psychology*. New Jersey: Houugton Mifflın Compan

- Bilgin N. (1995). *Sosyal Psikolojide Yöntem ve Pratik Çalışmalar*, İstanbul, Sistem Yayıncılık
- Bingöl D. (1997). *Personel Yönetimi*, İstanbul,
- Braham B.J. (1998). *Stres yönetimi*. İstanbul. Hayat Yayınları.
- Bulduk S. (2003). *Psikolojide Deneysel Araştırma Yöntemleri*, Çantay Yayınları, İstanbul
- Crute, S. (2004). *Stressed Out*. NEA Today, 22 (4), 34- 36.
- Cüceloğlu, D. (1991), *İnsan ve Davranışı*, İstanbul, Remzi Kitabevi,
- Çelikkol A. (2001). *Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı*, İstanbul, Alfa Yayınevi
- Davis K.(1988). *İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış*. Çeviri. Kemal Tosun. İ.Ü. İşletme Fakültesi, İstanbul.
- Dedehayır H, (2000). *İş Yaşamında Duygusal Emek Kaynak Dergisi*. Sayı: 2
- Ebmeier, H. (2003). *How supervision influences teacher efficacy and commitment: emotional intelligence*. Journal of Organizational Behavior, 26: 411–424.
- Education International, (2007). *Eğitim İçin Avrupa Sendika Komitesi, Stres Üzerine Çalışma: Öğretmenler İçin Stres, Etkileri, Stres Azaltıcı Yaklaşımlar İçin Öneriler*, Londra
- Erdoğan İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul, Avcıoğlu Basım Yayım
- Eren Erol, (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul, Beta Yayınevi
- Ergit Ş. (1999). *Milli Eğitim ile İlgili Mevzuat*, Ankara, Milli Eğitim Basımevi
- Erkmen T., Şencan H.(1994). *Örgüt Kültürünün İş Doyumu Üzerindeki Etkisinin Otomotiv Sanayide Faaliyet Gösteren Farklı Büyüklükteki İki İşletmede Araştırılması*, Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İzmir.
- Eryaman M. Y., Sönmezer M. G, (2008). *Eğitimde Kuram ve Uygulama (Journal of Theory and Practice in Education)* 4 (2):189-212 ISSN: 1304-9496 http://eku.comu.edu.tr/index/4/2/mgsonmezer_myeryaman.pdf
- Eskridge D. H. ve Coker, D. R.; (1999). *Öğretmenlerde Stres: belirtileri, Nedenleri ve Başa çıkma Teknikleri*, Çeviren: Mustafa Buluş, PAÜ. Eğitim Fak.Derg. 1999, Sayı:5
- Fields D.L., Blum T.C. (1997). *Employee Satisfaction in Work Groups with Different Gender Composition*, Journal of Organizational Behavior,

Fletcher, B.C. and Payne, R.L. (1982), *Levels of reported stressors and strains amongst school teachers: some UK data*. Educational Review, 34,3.

Forlin, C. (2001). *Primary School Teachers Job Stress; Inclusive Education; Mentally Handicapped Children Education; Queensland*, 43 (3), 235-246. October 2005 Vol:13 No:2 Kastamonu Education Journal 478

Goleman, D. (2000). *Duygusal Zeka*, İstanbul, Varlık Kitabevi

Goleman, D. (2000). *İş Başında Duygusal Zekâ*, İstanbul, Varlık Kitabevi

Greenberg, J., Baron, R.A.(2000). *Behavior in Organizations, Seventh Edition*, Prentice Hall, New Jersey.

Hickson, C.; Oshagbemi, T.(1999): *The Effect of Age on the Satisfaction of Academics with Teaching and Research*, International Journal of Social Economics, 26 (4), 537-544.

Hochschild A. R. (1990). *Ideology and Emotion Management: A Perspective and Path for Future Research*, Theodore E. KEMPER (edt); Research Agendas in the Sociology of Emotions, State University of New York Press,

Hochschild A. R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*, Berkeley and Los Angeles: University of California Press,

http://www.ogretmen.info/ogretmenlik_ideal_ogretmen_.asp

Iwanicki, E.F. (1983), *Towards understanding and alleviating teacher burnout*. Teaching into Practice, 12, 1, Winter

Izgar, H., Gürsel, M., Altınok, V., Kesici Ş., Bozgeyikli, H., Sürücü, A., Neğiş, A. (2003). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Konya, Eğitim Kitabevi

Izgar, H. (2003). *Çalışanlarda Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Ed. Hüseyin Izgar, Konya, , s. 127–148, 158–161.

Izgar, H. (2003). *Okul Yöneticilerinde Stres ve Tükenmişlik*, Ankara, Nobel Yayın

Kara, A. (2001). *Orta öğretim kurumlarında okul problemlerinin rehber öğretmenlerin iş doyumunu etkisi ve ders öğretmenleriyle rehber öğretmenlerin okul problemlerine bakış açısındaki farklar*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya

Karadal, H. (1994). *Organizasyonlarda İş Doyumu: Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumunda Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Karasar, Niyazi. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık

Keser Aşkın (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, Alfa Aktüel Yayınları, Bursa

- Latham, A. (1998). *Teacher satisfaction. Educational Leadership*, 55(5), 82-83.
- Lazarus, Richard S. (1991): *Psychological Stress in the Workplace*”, *Handbook on Job Stress*, Ed. by Pamela L. Perrewe, Journal of Social Behavior Personality, Volume 6, No.7, , p. 1-9.
- Lazarus, Richard S. (2001). *Discrete Emotions in Organizational Life, Emotions at Cohen-Charash, Yochi* Work Theory, Research and Applications In Management, Ed. by Roy L. Payne, Cary L. Cooper, West Sussex UK, p. 49-59.
- Lazarus, Richard S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*, New York, Springer Publishing Folkman, Susan Company, p. 21-59.
- Losocco, K.A., Roschelle, A.R. (1991). “*Influences on the Quality of Work and Nonwork Life: Two Decades in Review*”, Journal of Vocational Behavior, Vol: 39.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, Inc.
- Minibaş, J. (1990). *Özel ve devlet okullarında görev yapan öğretmenlerin iş tatmini düzeyi ve bu düzeyin frustrasyon karşısında gösterilen tepki ve agresyon yönü ile ilişkisi*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- Morris J. A. Feldman D. C. (1996). *The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor*, Academy of Management Review, Vol.21, No: 4 ,
- Telman, N., ve Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*, İstanbul, Epsilon Yayınevi
- Orpen C. (1978): “*Work and Nonwork Satisfaction: Causal Correlational Analysis*”, Journal of Applied Psychology, 63, 530-532.
- Oshagbemi, T. (1999). *Academics and Their Managers: A Comparative Study in Job Satisfaction*, Personel Review, 28 (1-2), 108-123.
- Oshagbemi, T. (2000.) *Is Length of Service Related to the Level of Job Satisfaction?* International Journal of Social Economics, 27 (3), 213–226.
- Oshagbemi T. (2000). *Satisfaction with Co-Workers Behaviour*, Employee Relations, 22 (1), 88–106.
- Öz, Eda, Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*, İstanbul, Beta Basım
- Özdayı, N. (1990). *Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi*, İstanbul Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Özdayı, N. (1998). *Liselerde Görev Yapan Öğretmenlerin Eğitim Ortamlarının İş Tatmini Ve Verimlilik Açısından Değerlendirilmesi*. M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi S.10–18.

Özel Okullar Birliği (2007). 2005–2006 istatistikleri. <http://www.ozdebir.org.tr/>

Özel-ogretim-kurumlarında-gorev-alan-ogretim-elemanlarına-mahsus-iş sözleşmesi.
<http://www.egitimcilerforumu.com/ozel-egitim-ogretmenleri/168-ozel-ogretim-kurumlarında-gorev-alan-ogretim-elemanlarına-mahsus-sozlesmesi.html>

Özgüven, İ. E. (2003). *Endüstri Psikolojisi*, Ankara, Pdrem Yayınları

Öztürk, N. (2001). *Liselerde Bürokratikleşme ve Öğretmenlerin Stres Düzeyleri* DEÜ. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Pearson, L., Moomaw, W. (2005). *The relationship between teacher autonomy and stress, work satisfaction, empowerment, and professionalism.* Education Research Quarterly, 29(1), 37–53.

Pehlivan, İ. (2000). *İş Yaşamında Stres*, Ankara, Pegem Yayıncılık

Rolf, V.D; Ulrich, W. (2001). *Teaching Psychological Aspects; Job Stres.* British Journal of Educational Psychology, 71 (2), 243-260.

Schaubroeck, J. ve Jones, J R. (2000). *Antecents of Workplace Emotipnal Labor Dimensions Moderators of Their Efects on Physical Syntomps.* Journal of Organizational Bhavoir. 21, 163 – 182

Schemel, Robert, (2000). *Yönetim Eğitimi Araştırmaları*, Türk Psikologlar Derneği Yayınları,

Schoderbek P.P.,Cosier R.A., Aplın J.C. (1991). *Management, Harcourt Brace Jovanovich Publishers, USA.*

Schwab, R.L. (1983), *Teacher burnout: moving beyond psychobabble.* Teaching into Practice, 12, 1, Winter.

Seçer Ş, Tınar M. Y., (2003). *İşyerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek-Hemşireler Üzerinde Yapılmış Bir Araştırma*, 9. Ulusal Ergonomi Kongresi, 16–18 Ekim 2003, Denizli

Seçer, Ş. *Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme*, <http://iibf.kou.edu.tr/ceko/ssk/kitap/50/34.pdf>

Selye, Hans M.D (1974). *Stress Without Distress*, Philedelphia, J.B. Lippincott Company, , s. 24-34.

Sevimli F., İşcan Ö. F. (2008). *Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler açısından İş Doyumu* Atatürk Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Bölümü

Solmuş T., (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler*, İstanbul, Beta Basım

- Solmuş, T. (2007). *Endüstriyel Klinik Psikoloji ve İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul, Beta Basım
- Şahin, Nesrin H. (1994). *Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım*, Ankara, Türk Psikologlar Derneği Yayınları: 2, s. 17- 27–33.
- Şenatalar F. (1978). *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*. İstanbul İ. Ü. Kitabevi
- Tanner, O. (1976), *Stress*. New York: Time-Life Books.
- Tevrüz S. (1997). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, (2. Baskı) İstanbul
- Tınar, M. Y. (2000). *2000’li Yıllarda Çalışan İnsan, İşgüç*, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt:2 Sayı:1, <http://www.isguc.org/tinar1.htm>
- Tns, Pıar (2003), *Özel Dershaneler ve özel Okullardan Beklentiler ve Bir Kurumun Algı Araştırması*, MEF Dershaneleri Araştırma Çalışmaları, İstanbul
- Tye, B., O’Brien, L. (2002). *Why are experienced teachers leaving the profession?* Phi Delta Kappan, 84(1), 24–33.
- Wharton A. & Erickson R.J. (1993), *Managing emotions on the job and at home: understanding the consequences of multiple emotional roles*. Academy of Management Review 18, 457–486
- Woods, A., Weasmer, J. *Maintaining job satisfaction: Engaging professional as active participants*. ERIC Document Reproduction Service, No.ED6519795
- Yılmaz, E. (2009). *İlköğretimde Çalışan Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılıklarının, İş Doyumları ve Okullardaki Örgütsel Yaratıcılık Açısından İncelenmesi*. İlköğretim online, 8 (2), 476-484, (Online) <http://ilogretim-online.org.tr>
- Nagel, L ve Brown, S. (2003). *The ABCs of Managing Teacher Stress*. Clearing House, 76 (5), 255 259.

EKLER

EK.1. ANKET FORMU

Özel okullarda çalışan öğretmenlerde **duygusal emek kavramı ile iş doyumu ve iş stresi** arasındaki ilişkileri incelemek üzere hazırlanan bu anketler bir yüksek lisans tezi için kullanılacaktır. Lütfen soruları ilgili bölümlerin başındaki yönergelere uygun biçimde yanıtlayınız. **Ankete isim yazmayınız.**

A - Aşağıda sizi tanımaya yönelik sorular sıralanmıştır. Tüm soruları lütfen dikkatlice okuyunuz ve yanıtlayınız. **Her soruya ilişkin size uygun gelen tek bir seçeneği (X) işareti koyarak belirtiniz.**

1. Cinsiyetiniz? a. Kadın () b. Erkek ()
2. Yaşınız? a. 20–30 () b. 31–40 () c. 41–50 () d. 51 ve üstü ()
3. Branşınız : Göreviniz : Yönetici () Öğretmen ()
4. Medeni durumunuz? a. Evli () b. Bekar ()
5. Kaç yıldır bu mesleği yapıyorsunuz?
a. 0–5 () b. 6–10 () c. 11–15 () d. 16–20 () e. 21 yıl ve üstü ()
6. Şu an görev yaptığınız kurumda kaç yıldır çalışıyorsunuz?
a. 0–5 () b. 6–10 () c. 11–15 () d. 16–20 () e. 21 yıl ve üstü ()
7. Çalıştığınız kurumda öğrenci ve veli memnuniyeti önemli midir?

	a. Çok önemlidir	b. Oldukça önemlidir	c. Önemlidir	d. Önemli değildir	e. Hiç önemli değildir
Öğrenci	()	()	()	()	()
Veli	()	()	()	()	()

8. Çalıştığınız kurumda öğrenci ve veli memnuniyeti nasıl değerlendirilir?
a. Anketlerle () b. Görüşmelerle () c. Gözlem ve diğer yollarla () d. Hepsini ()

B - Aşağıda öğrenci ve velilerinize yönelik davranışlarınıza ilişkin, işyerinizin uygulamaları hakkında bazı ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelerin size uygunluğunu, belirtilen seçenekler doğrultusunda yanıtlayınız.

9. Öğrenci ve velilerimize nasıl davranmamız gerektiği kurumumuz tarafından çeşitli yollarla belirtilir.

	a. Her zaman	b. Genellikle	c. Bazen	d. Nadiren	e. Hiçbir zaman
Öğrenci	()	()	()	()	()
Veli	()	()	()	()	()

10. Okulumuz bizden olumsuz duygularımızı öğrenci ve velilere **yansıtılmamızı** bekler.

	a. Her zaman	b. Genellikle	c. Bazen	d. Nadiren	e. Hiçbir zaman
Öğrenci	()	()	()	()	()
Veli	()	()	()	()	()

11. Öğrenci ve velilerimizin iyi hissetmelerini sağlamanın işimizin bir parçası olduğu bize belirtilir.

	a. Her zaman	b. Genellikle	c. Bazen	d. Nadiren	e. Hiçbir zaman
Öğrenci	()	()	()	()	()
Veli	()	()	()	()	()

12. İş yerimiz çalışmalarımız sırasında yansıtılmamız gereken duygular konusundaki kuralları açık ve net olarak bildirir.

a. Her zaman () b. Genellikle () c. Bazı durumlarda () d. Nadiren () e. Hiçbir zaman ()

EK. 2. MİNNESOTA İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ

Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Lütfen her cümleyi dikkatle okuyarak, işinizden o cümlede belirtilen yönde ne derecede memnun olduğunuzu uygun yanıt aralığına (X) işareti koyarak belirtiniz.

Sorular	Çok Memnunu	Memnunu m	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun
1 Şimdiki işimden bana zamanımı anlamlı şekilde geçirme olanağı sağlaması bakımından	()	()	()	()	()
2 Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından	()	()	()	()	()
3 Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	()	()	()	()	()
4 Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından	()	()	()	()	()
5 Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	()	()	()	()	()
6 Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	()	()	()	()	()
7 Vicdanıma uygun şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	()	()	()	()	()
8 Bana iş güvencesi sağlaması bakımından	()	()	()	()	()
9 Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından	()	()	()	()	()
10 Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma bakımından	()	()	()	()	()
11 Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından	()	()	()	()	()
12 İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	()	()	()	()	()
13 Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	()	()	()	()	()
14 İş içinde terfi olanağımın olması açısından	()	()	()	()	()
15 Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	()	()	()	()	()
16 İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması açısından	()	()	()	()	()
17 Çalışma şartları açısından	()	()	()	()	()
18 Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşması bakımından	()	()	()	()	()
19 Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	()	()	()	()	()
20 Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	()	()	()	()	()

EK. 3. İŞ STRESİ ÖLÇEĞİ

Aşağıda, iş hayatı ile ilgili bazı durumlar sıralanmıştır. Bu durumlarla ilgili olarak düşüncelerinizi verilmiş seçeneklerden size uygun olanı (X) işaretleyerek belirtiniz.

Sorular	Her zaman	Sık sık	Bazen	Nadiren	Hiçbir zaman
1 İşinizdeki kural ve yöntemlerin işinizi daha iyi yapmanıza engel olduğunu hisseder misiniz?	()	()	()	()	()
2 İşinizi anlamsız bulur musunuz?	()	()	()	()	()
3 İşinizin zevkli bir iş olmadığını düşünür müsünüz?	()	()	()	()	()
4 İş yerinde kendinizi ailenizde gibi hissetmediğiniz olur mu?	()	()	()	()	()
5 İşiniz çok fazla bürokrasi ve kırtasiye gerektirir mi?	()	()	()	()	()
6 İşinizin amaçlarının net olmadığını düşünür müsünüz?	()	()	()	()	()
7 İşyerinizin yıllık performans hedeflerini gerçekleştirme konusunda kendinizi gergin hisseder misiniz?	()	()	()	()	()
8 İş ortamında özgür olmadığınız ve düşüncelerinizden ödün verdiğinizi düşünür müsünüz?	()	()	()	()	()
9 İşinizle ilgili görüşlerinizin alınmadığı olur mu?	()	()	()	()	()
10 İş yükünüzün çok fazla ve iş temposunun yorucu olduğunu düşünür müsünüz?	()	()	()	()	()
11 Yöneticilerinizin size yaklaşımlarından dolayı gerildiğiniz olur mu?	()	()	()	()	()
12 Yöneticilerinizin duygularınıza çok az ilgi gösterdiğini hisseder misiniz?	()	()	()	()	()
13 Yöneticilerinizle iyi iletişim kuramadığınız olur mu?	()	()	()	()	()
14 İyi bir iş yaptığınız zaman takdir almada güçlük yaşar mısınız?	()	()	()	()	()
15 Elde ettiğiniz maddi olanakların diğer mesleklerin sağladıklarından düşük olduğunu düşünür müsünüz?	()	()	()	()	()
16 Birlikte çalıştığınız insanlara güveninizin sarsıldığı olur mu?	()	()	()	()	()
17 İşiniz nedeni ile ailenize ve sosyal hayata yeteri kadar zaman ayıramadığınızdan yakınır mısınız?	()	()	()	()	()
18 Sizden sürekli başarı beklentisi olduğunu hisseder misiniz?	()	()	()	()	()
19 İşinizle ilgili olarak duygusal anlamda zorlandığınızı hisseder misiniz?	()	()	()	()	()
20 İşyerinizde öğrencilerle yaşantılarınızdan dolayı kendinizi duygusal açıdan zorlanmış hisseder misiniz?	()	()	()	()	()
21 İşyerinizde velilerle yaşantılarınızdan (iletişim – beklenti vb) dolayı kendinizi duygusal açıdan zorlanmış hisseder misiniz?	()	()	()	()	()
22 İşyerinizin sizden beklentileri ve sorumluluklarınızı yerine getirme konusunda kendinizi gergin hisseder misiniz?	()	()	()	()	()
23 Ders işleme sürecinizi olumsuz etkileyen öğrenci davranışları ile ilgili olarak kendinizi gergin hisseder misiniz?	()	()	()	()	()
24 Öğrencilerin sorumluluklarını yerine getirmemeleri konusunda kendinizi gergin hisseder misiniz?	()	()	()	()	()

EK. 4. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ÖLÇEĞİ

Aşağıda, çalıştığınız kurumda öğrenci ve velilerinizle girdiğiniz etkileşimlerle ilgili olarak bazı ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere **su anda çalıştığınız kurumdaki öğrenci ve velilerle etkileşim** anılarını düşünerek yanıtlayınız.

Sorular	Her zaman	Sık sık	Bazen	Nadiren	Hiçbir zaman
1 İşim gereği karşımdakilere göstermem gereken duygu hangisi ise o duyguyu hissetmek için çaba gösteririm.	()	()	()	()	()
2 Genellikle işimle ilgili göstermem gereken bir duygu olduğunda hissettiğim gerçek duygularımı gizlemeye çalışırım.	()	()	()	()	()
3 Öfkeli bir veli ile konuşurken sinirlenmemek için kendimi rahatlatacak şeyler düşünmeye – yapmaya çalışırım.	()	()	()	()	()
4 Öğrenci ve velilere uygun biçimde davranmam gerektiği için gerçek tepkilerimi bastırırım.	()	()	()	()	()
5 Öfkeli bir veli ile konuşurken aslında görevimin ona yardım etmek olduğunu düşünürüm.	()	()	()	()	()
6 Öğrenci ve veli ile iletişim sırasında kurumumun benden göstermemi istediği duyguları yansıtmak için rol yaparım.	()	()	()	()	()
7 İşimin benden beklediği kişi olabilmek için içtenlikle çaba gösteririm.	()	()	()	()	()
8 Kendimi çok kötü hissettiğim zaman bile arkadaşça davranıp gülümserim.	()	()	()	()	()
9 Öğrenci ve veliler ile etkileşim sırasında, benim duygularıma ters gelse bile, o sırada işim gereği göstermem gereken duygu ne ise onu hissetmeye ve yansıtmaya çalışırım.	()	()	()	()	()
10 Öğrenci ve velilerle etkileşim sırasında içimden geçenleri hissettirmemek için çaba sarf ederim.	()	()	()	()	()

EK.5.

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARINDA GÖREV ALAN ÖĞRETİM
ELEMANLARINA MAHSUS İŞ SÖZLEŞMESİ**

1-İş Veren Kurumun

a) Adı:

b) Adresi:

c) Kurucu veya tescilli temsilcisinin adı ve soyadı :

2-Görev Alan Elemanın

a) Adı ve Soyadı:

b) Ev Adresi:

c) Görevinin Çeşidi : (Bu kısma öğretmenin “asıl görevli aylık ücretli öğretmen” veya “ders ücretli öğretmen” mi olduğu yazılacaktır.)

d) Varsa yöneticilik görevinin adı: (Müdür, müdür yardımcısı) (Ders ücretli öğretmenlere yöneticilik görevi verilmez.)

e) Okutacağı derslerin adı:

f) Haftalık ders saati sayısı: Aylık ücret karşılığı (.)

Ders ücreti karşılığı (.)

Toplam (.)

g) Asıl görevli aylık ücretli ise:

Aylık ücret miktarı: Brüt (.)

Bir ders saati ücreti: Brüt (.)

Yöneticilik aylık ücreti: Brüt (.)

h) Ders ücretli ise;

Bir ders saati ücreti: Brüt (.)

k) İş güçlüğü zammı: Brüt (.)

l) Sosyal yardım kapsamındaki ek ödemeler: Net (.) Yabancı

uyruklu öğretmenlerde ücret tek kalem ile gösterilebilir.

3- Süre:

a) Sözleşmenin (görevin) başlama tarihi :

b) Sözleşmenin bitim tarihi :

c) Sözleşmenin tanzim tarihi : (Sözleşmenin tanzim tarihi başlama tarihinden sonraki bir tarih olamaz)

4-Terfi süresi ve zam Nisbeti : (Taraflarca serbest olarak karşılıklı rızaya müsteniden tespit olunur)

a)Terfi süresi : (.....yılı)

b)Zam nisbeti : (.....%)

5-Fesih Şartları : Kurucu veya öğretmen, sözleşmeyi yenilememek istediği takdirde, sözleşme süresinin bitiminden en geç bir ay önce bu durumu muhatabına yazılı olarak bildirmek mecburiyetindedir. Aksi halde sözleşme kendiliğinden yenilenmiş sayılır.

6-Genel Şartlar:

a) Süresi öğretim yılı içinde sona eren sözleşmeler ders yılı sonuna kadar kendiliğinden yenilenmiş sayılır.

b) Görev alan yönetici, öğretmen, uzman ve usta öğretici, Özel Öğretim Kurumları Kanunu, ilgili yönetmelikler, Bakanlık emirleri ile benzeri dengi öğretim kurumları için mevzuatın amir bulunduğu hükümler dâhilinde görev yapmayı taahhüt eder.

c) Ücretli olarak görev alan elemanın aylık ders saati ücreti; bir ay zarfında okuttuğu ders saati sayısının, bu sözleşmede bir ders saati karşılığı gösterilen ders saati ücreti ile çarpımından elde edilen miktardır. Asıl görevli aylık ücretli yönetici, öğretmen, uzman ve usta öğreticiler aylığı karşılığı haftada okutmakla yükümlü olduğu derslerin dışında ücretli ders okutuyorsa, okutulan bu dersleri için ödenecek aylık ücret de aynı yoldan hesaplanır.

d) Elemanın aylık ücreti, bordro ile her ay sonunda ödenir. Aylık ücretleri zamanında ödenmediği takdirde bu ücretleri geçen her gün için % 1 fazlası ile ödemeyi kurum taahhüt eder.

e) Asıl görevli aylık ücretli öğretim elemanının aylık ücreti, yönetmeliklere göre yükümlü buldukları görevleri yapmaları şartı ile yılda 12 ay; ders ücretli öğretim elemanlarının aylık ders ücreti ders yılı içindeki tatil günlerinde ve sınav aylarında da, resmî okullardaki gibi ödenir.

f) Görev alan eleman, kurum ve kurucu aleyhinde kötileyici beyanlarda bulunamaz.

g) Görev alan eleman, aldığı görevi ifa etmez veya ilgili resmî makam tarafından çalışma izni geri alınırsa, işbu sözleşme feshedilmiş sayılır.

h) İşbu sözleşme de aksine hüküm bulunmayan hallerde veya eksik kalan hususlarda Özel Öğretim Kurumları Kanunu, Yönetmelik, Bakanlık emirleri ve ilgili diğer kanunların hükümleri uygulanır.

İ) İş bu sözleşmenin uygulanmasından hasıl olacak anlaşmazlıklar için, Mahkemelerinin yetkisi taraflarca kabul edilmiştir.

7-Özel Şartlar:

(Kanunlarla verilen hakları düşürecek hükümler konamaz.)

.....
.....
.....

İşveren (Kurucu) veya Temsilcisi

Görev Alan Öğretim Elemanı

Adı-Soyadı ve İmzası

Adı-Soyadı ve İmzası

Yukarıdaki imzaların kurucu ile görev alan öğretim elemanına ait olduğu tasdik olunur.

ÖZGEÇMİŞ

Erdem KAYA: 1970 Erzincan doğumlu, ilköğrenimini Erzincan, Ortaöğrenimini İstanbul'da tamamladı. Üniversite eğitimini Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Psikolojik Danışma ve Rehberlik bölümünden 1992 yılında mezun olarak tamamlandı. Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olarak rehber öğretmenlik görevini yürüttü. 1996 yılında Özel Öğretim kurumlarında çalışmaya başladı. Bir dönem özel bir dershanenin Rehberlik Koordinatörlüğünü yürüttü. Halen aynı kurumun Lise kısmında çalışmaktadır. Evli ve ikiz erkek çocuk sahibidir. Okumak, yazmak, müzik ve resim hobileri arasında yer almaktadır