



OKUL YÖNETİCİLERİNİN DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİNİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

THE EVALUATION OF SCHOOL MANAGERS' EMOTIONAL LABOR LEVEL IN TERMS OF DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS

Ayşe YALÇIN¹, Mustafa ÖZEN², Ersan ÜNAL³, Mustafa ERCAN⁴

Makalenin Alanı: Eğitim Teknolojileri

Makale Bilgileri

Geliş Tarihi

17.11.2022

Kabul Tarihi

17.11.2022

Anahtar Kelimeler

Okul yöneticisi,
Duygusal,
Emek.

Özet

Okulun amaçlarına ulaşabilmesi için okul yöneticilerinin normal davranışlarının dışına çıkmasına yardımcı olması gerekir. Kariyer gelişimleri bu katkılara bağlıdır. Duygusal emek, kişinin sesine ve üslubuna yansıdığı gibi, iletişimin yüz yüze olduğu fiziksel tepkiler olarak da görülmektedir. Kişinin beden dili ile birlikte sesine yansıyan duygusal emeği karşı taraftaki kişi üzerinde de etkili olacaktır. 170 okul yöneticisi üzerinde yapılan analiz sonuçlarına göre derinden davranış puanının medeni durum bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Derinden davranış puanı bekar katılımcılarda daha yüksektir. Samimi davranış puanının eğitim durumu bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Samimi davranış puanı lisans mezunu olan katılımcılarda daha yüksektir. Yüzeysel davranışın okulda görev yapılan süre bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Okulda 21 yıl ve üzeri çalışanların puanları yüzeysel davranış bakımından daha yüksektir. Derinden davranış ve samimi davranış puanları okulda görev yapılan süre bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Mesleki kıdemleri 21 yıl ve üzeri olan katılımcıların puanları daha yüksektir.

Article Info

Received

17.11.2022

Accepted

17.11.2022

Keywords

School
Administrator,
Emotional, labor

Abstract

In order for the school to achieve its goals, school administrators need to help them go beyond their normal behaviors. Their career development depends on these contributions. Emotional labor is seen as a physical reaction that communication is face-to-face, as well as reflected in the voice and style of the person. The emotional labor reflected in the voice of the person along with the body language will also be effective on the person on the other side. According to the results of the analysis made on 170 school administrators, it was determined that the score of deep behavior showed a statistically significant difference in terms of marital status. The deeply acting score is higher in single participants. It was determined that the sincere behavior score showed a statistically significant difference in terms of educational status. The sincere behavior score is higher in the participants with a bachelor's degree. It was determined that the surface behavior showed a statistically significant difference in terms of the duration of work at school. The scores of those who work at school for 21 years or more are higher in terms of surface behavior. It was determined that the scores of profound behavior and sincere behavior showed statistically significant differences in terms of the duration of work at the school. Participants with a professional seniority of 21 years or more have higher scores.

¹ Limon çiçeği Anaokulu, Mersin, e-mail: ayseyalcin3333@gmail.com, ORCID: 0000-0002-1716-0890 (Corresponding Author)

² Bahriye Anaokulu, Mersin, e-mail: tzmer2020@gmail.com, ORCID: 0000-0001-9332-5557

³ Şehit Ahmet Yıldırım Ortaokulu, Mersin, e-mail: unal_ersan33@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-5282-0612

⁴ Buluklu Ortaokulu, Mersin, e-mail: ercanmustafa33@gmail.com, ORCID: 0000-0003-4978-1269

1. GİRİŞ

Duygular insan davranışlarını şekillendirir, düşüncelerine yön verir ve insan ilişkilerini etkileyebilir. Bir bütün olarak bakıldığında duygular, bireyin yaşamı boyunca sergilediği davranış, tutum ve tutumları şekillendirir. Sosyal hayatta olduğu gibi profesyonel hayatta da duyguların önemi tartışılabilir. Ancak duyguların çalışma hayatındaki yeri ve önemi yakın geçmişte anlaşılmıştır. Duyguların iş hayatındaki yerini ve önemini fark eden Arlie Russell Hochschild, 1983 yılında “Duygusal Emek” kavramını literatüre kazandırmıştır. Hochschild (2003) duygusal emek kavramını ilk kez Yönetilen Kalp adlı kitabında kullanmıştır. Hochschild (2003: 7) duygusal emeği, hizmet sektöründe çalışan bireylerin eylemlerini çalıştıkları örgütün koyduğu kurallar çerçevesinde düzenlemeleri, örgüt içinde duygularını düzenlemeleri ve bazı somutlaşmış biçimlerde müşteriye sunmaları nedeniyle duygusal emek olarak tanımlamaktadır.

İşlevsel olsun ya da olmasın tüm çatışmalar doğası gereği duygusaldır, çünkü grubun amaçlarına yönelik algılanan bir tehditten kaynaklanır. Duygu güdümlü bir süreçler grubu olarak duygusal emek, örgütsel hedeflere ulaşmada merkezi bir yere sahiptir ve özellikle hizmet örgütleri için önemlidir. Bu örgütlerde çalışanların kural ve ilkelere uygun duygusal emek davranışı sergilemeleri gerekmektedir (Karakas ve ark, 2016).

Yüksek öğretimdeki profesyonellerin duygusal emek davranışlarının incelendiği bir çalışmada, en çok doğal davranışlar ve yarı ince davranışlar sergiledikleri saptanmıştır (Çoruk, 2014). Bir başka açıdan bakıldığında, meslek hayatında bireyin karşısındakini anlamak için davranışlarından ve konuşma kalıplarından çıkarımlar yaparak, kendi duygularıyla erteleyip hatta duygularını bastırması açıkça bir duygusal emektir.

1.1. Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı literatüre Hochschild'in 1983 yılında Yönetilen Kalp adlı kitabını yayınlamasıyla girmiştir. Daha sonra konsept Ashfort ve Humphery, Morris ve Feldman, Grandey tarafından desteklenmiştir (Wharton, 2009).

Morris ve Feldman ise “kişisel ilişkilerde ifade edilen örgütün arzuladığı duygular üzerinde gösterilen çaba, düzen ve kontrol” olarak tanımlamışlardır (Özgen, 2010: 13). Görüldüğü gibi duygusal emek, insanların işlerini yaparken sadece zihinsel ve fiziksel kaynakları değil aynı zamanda duygusal kaynakları da harcamalarını ifade etmektedir.

Etkileyici davranışa duygusal emek denir. Çalışanın duygularını yönetmenin ötesine geçen gözlemlenebilir eylemler üretme sürecidir. Ashforth ve Humphery, çalışanın işini

yaparken işi satın alan kişiler tarafından fark edilebilecek eylemler oluşturma süreci olduğunu savunur (Savaş, 2012).

Duygusal emek, meslek grubuna göre farklılık gösterebilmektedir. Duygusal emeğin sergilenmesi nazik ya da sert olabilir ve aynı zamanda temasın iyi ya da kötü hissettirmesi beklenir. Satış temsilcileri, kasiyerler, ziyaretçiler veya öğretmenler yavaş duygusal emek tarafındayken, cezaevi personeli zor taraftadır (Basım ve Beğenirbaş, 2012).

1.2. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

Bireysel Faktörler;

Sosyal bilimler söz konusu olduğunda, toplumsal cinsiyet rolleri ve toplumdaki yeri geçmişten beri tartışılan bir konudur. Cinsiyeti duygusal emek etmenlerinden biri olarak inceleyen Morris ve Feldman (1996), kadınların kendilerini ifade etme ve toplumda erkeklere göre statü kazanma olasılıklarının daha yüksek olduğu gerçeğiyle karşı karşıyadır. Bu nedenle kadın çalışanların hizmet sisteminde erkek çalışanlara göre daha samimi tutumlar sergiledikleri ve daha olumlu oldukları ileri sürülmüştür.

Güngör'ün (2009) araştırmasını destekleyen bir sonuca ulaşan Hochschild (2003), kadın çalışanların duygularını ifade etmede daha becerikli olduğunu belirtmiştir. Bunun nedeni, kadınların duygusal olarak erkeklerden daha hassas olmalarıdır.

Bireysel faktör olarak analize dahil edilen diğer bir faktör yaştır. Çalışan kişinin yaşı ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen Hochschild, bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Duygusal maruz kalma, yaşla doğru orantılı olarak artar. Kruml ve Geddes (2000: 31), yaşlı çalışanların duygusal manipülasyonda daha fazla zorluk yaşadıkları, dolayısıyla duygularını ifade etmek için daha fazla çaba harcadıkları sonucuna varmışlardır.

Örgütsel Faktörler;

Duygusal emeğin temel amaçları, çalışanların müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmalarına yardımcı olmak, örgütsel sürekliliği ve verimliliği sağlamak ve hedeflere ulaşmak için temasta oldukları kişilerin duygularını etkilemektir (Diefendorf ve ark, 2005). Örgütlerin amaçlarına ulaşmalarında duyguların önemli bir rol oynadığı söylenebilir. Duygusal emeğin sonuçları incelendiğinde, örgütsel etkinin bireysel etkiden daha iyi sonuçlar ürettiği görülmektedir. Çalışanın duygusal emek harcaması nedeniyle örgütsel performansın artacağı öngörülebilir (Duman, 2017: 34).

Morris ve Feldman (1996), iş özerkliğinin duygusal tükenme ve duygusal çatışma ile negatif, iş tatmini ile pozitif olarak ilişkili olduğunu bildirmiştir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Araştırmalara göre liderlerin duygusal zekası ve duygusal çalışma düzeyi, astlarının performansını ve iş tatminini olumlu yönde etkiler. Öğretmenler öğrencileriyle sürekli iletişim halinde oldukları için yoğun duygusal çalışma yaparlar. Öğretmenlerden her şey yolundaymış gibi davranmaları beklenir. Durum ne kadar zor olursa olsun öğretmenler bunu öğrencilerine, velilerine ve okul yönetimine yansıtmamaya çalışırlar. Bu tür durumların öğretmenler üzerinde baskı oluşturduğuna ve onları psikolojik olarak yordduğuna inanılmaktadır. Bu tür durumlarla karşılaşan öğretmenlerin işlerinde daha verimli olabilmeleri için, öğretmenlerin hayatlarından memnun olup olmadıkları önemlidir. Bu açıdan bakıldığında duygusal emek kavramı büyük önem taşımaktadır.

1.4. Araştırmanın Amacı

Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin demografik özellikleriyle kıyaslanması amaç edinilmiştir.

1.5. Problem Cümlesi

Araştırmanın problem cümlesi: Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile demografik özellikleri arasında bir ilişki var mı? Şeklindedir.

1.6. Alt Problemler

1. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri yaşa göre farklılık gösterir mi?
2. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri cinsiyete göre farklılık gösterir mi?
3. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri medeni duruma göre farklılık gösterir mi?
4. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri eğitim durumuna göre farklılık gösterir mi?
5. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri okuldaki görev süresine göre farklılık gösterir mi?
6. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri meslekteki görev süresine göre farklılık gösterir mi?

2. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, örnekleme, araştırmada kullanılan veri toplama aracı, veri toplama süreci ve verilerin analizi açıklanmaktadır.

2.1. Araştırma Deseni

Çalışma betimsel yöntemle gerçekleştirilmiştir. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada ilişkisel tarama yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemle göre araştırılan bir olay, kişi veya nesnenin bağlamı ve doğası anlatılmaya çalışılır (Karasar, 2014).

2.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın örneklemini, 2022 – 2023 eğitim - öğretim yılında Mersin ili Toroslar ilçesindeki ilkokullarda görev yapan öğretmenler oluşturmuştur. Çalışma grubunda 170 öğretmen yer almıştır. Tablo 1’de çalışma grubunda yer alan öğretmenlerin cinsiyetlerine göre dağılımı yer almaktadır.

Tablo 1. Çalışma Grubunun Cinsiyete Göre Dağılımı

Gruplar	Cinsiyet		TOPLAM	
	Kadın	Erkek		
	f	f	f	%
	100	70	170	100

Tablo 1’e göre kadın katılımcı sayısı 100, erkek katılımcı sayısı 70 olmak üzere toplam katılımcı sayısının 170 olduğu görülmektedir.

2.3. Veri Toplama Aracı

Duygusal emek ölçeği: Duygusal emek davranışlarını ölçme amacıyla geliştirilen duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Ölçek; Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen Duygusal Emek Ölçeği’nin, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlanmış halidir. Basım ve Beğenirbaş (2012)’ın yaptığı güvenilirlik analizleri sonucunda ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı .80 olarak hesaplanmıştır. Ölçek 13 maddeden oluşan beşli likert tipinde bir ölçektir. Duygusal emek davranışı yüzeysel davranış, derinden davranış samimi davranış olarak üç alt bölüme ayrılmıştır. Yüzeysel davranış faktörü 1, 3, 4, 5 ve 6. sorularda bulunmaktadır. Derinden davranış faktörü 7, 8, 9 ve 10. sorulardan oluşmaktadır. Samimi davranış faktörü de 2, 11, 12 ve 13. sorulardan oluşmaktadır. Araştırmada yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda duygusal emek ve alt boyutları için Cronbach Alfa katsayıları yüzeysel davranış alt boyutunda .85, derinden davranış alt boyutunda .91ve samimi davranış alt boyutunda .63 ve duygusal emek genel toplamı .69 olarak hesaplanmıştır.

2.4. Veri Toplama Süreci

Oluşturulan anketler Google form üzerinden katılımcılara uygulanmıştır.

2.5. Veri Analizi

SPSS 26.00 programıyla yapılan analizlerde değişken sayısına göre T-testi ve Anova testi kullanılmıştır.

3. BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın verilerine dayalı olarak elde edilen bulgulara ve bulgulara ait yorumlara yer verilmektedir.

3.1. Birinci probleme ilişkin bulgular

Duygusal emeğin yaş bakımından farklılık gösterme durumunun analiz edilmesi amacıyla yapılan Anova testi sonuçları tabloda verilmiştir.

Tablo 2. Duygusal Emeğin Yaş Bakımından İncelenmesi

	Yaş	n	Ort.	ss	F	p
Yüzeysel Davranış	25-35	52	2,8423	1,02313	,786	,457
	36-45	76	2,9447	,87245		
	46-60	42	3,0810	,85774		
Derinden Davranış	25-35	52	3,2115	1,04364	2,322	,101
	36-45	76	3,5296	,84948		
	46-60	42	3,5655	,90571		
Samimi Davranış	25-35	52	3,4760	,88597	,956	,387
	36-45	76	3,5724	,68046		
	46-60	42	3,6964	,76417		

Analiz sonuçlarına göre yüzeysel davranış, derinden davranış, samimi davranış puanlarının yaş bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

3.2. İkinci probleme ilişkin bulgular

Duygusal emeğin cinsiyet bakımından farklılık gösterme durumunun analiz edilmesi amacıyla yapılan T- testi sonuçları tabloda verilmiştir.

Tablo 3. Duygusal Emeğin Cinsiyet Açısından İncelenmesi

	Cinsiyet	n	Ort.	ss	t	p
Yüzeysel Davranış	Kadın	100	2,9360	,92633	-,187	,919
	Erkek	70	2,9629	,90876		
Derinden Davranış	Kadın	100	3,3800	,93236	-1,021	,971
	Erkek	70	3,5286	,93497		
Samimi Davranış	Kadın	100	3,5600	,78102	-,274	,382
	Erkek	70	3,5929	,75562		

Analiz sonuçlarına göre yüzeysel davranış, derinden davranış, samimi davranış puanlarının cinsiyet bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

3.3. Üçüncü probleme ilişkin bulgular

Duygusal emeğin medeni duruma göre farklılık gösterme durumunun analiz edilmesi amacıyla yapılan T- testi sonuçları tabloda verilmiştir.

Tablo 4. Duygusal Emeğin Medeni Durum Bakımından İncelenmesi

	Medeni Durum	n	Ort.	ss	t	p
Yüzeysel Davranış	Evli	97	2,8887	,85341	-,957	,173
	Bekar	73	3,0247	,99496		
Derinden Davranış	Evli	97	3,4381	,85774	-,049	,043
	Bekar	73	3,4452	1,03183		
Samimi Davranış	Evli	97	3,4768	,72894	-1,906	,323
	Bekar	73	3,7021	,80543		

Analiz sonuçlarına göre derinden davranış puanının medeni durum bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Derinden davranış puanı bekar katılımcılarda daha yüksektir.

Analiz sonuçlarına göre yüzeysel davranış, samimi davranış puanlarının medeni durum bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

3.4. Dördüncü probleme ilişkin bulgular

Duygusal emeğin eğitim durumu bakımından farklılık gösterme durumunun analiz edilmesi amacıyla yapılan T- testi sonuçları tabloda verilmiştir.

Tablo 5. Duygusal Emeğin Eğitim Durumu Bakımından İncelenmesi

	Eğitim Durumu	n	Ort.	ss	t	p
Yüzeysel Davranış	Lisans	97	2,8536	,94230	-1,539	,453
	Yüksek Lisans	73	3,0712	,87202		
Derinden Davranış	Lisans	97	3,4407	,92194	-,007	,440
	Yüksek Lisans	73	3,4418	,95518		
Samimi Davranış	Lisans	97	3,5954	,69545	,426	,015
	Yüksek Lisans	73	3,5445	,86034		

Analiz sonuçlarına göre samimi davranış puanının eğitim durumu bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Samimi davranış puanı lisans mezunu olan katılımcılarda daha yüksektir.

Analiz sonuçlarına göre yüzeysel davranış, derinden davranış puanlarının eğitim durumu bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p > 0,05$).

3.5. Beşinci alt probleme ilişkin bulgular

Duygusal emeğin okulda görev yapılan süre bakımından farklılık gösterme durumunun analiz edilmesi amacıyla yapılan Anova testi sonuçları tabloda verilmiştir.

Tablo 6. Duygusal Emeğin Okulda Görev Yapılan Süre Bakımından İncelenmesi

	Okulda Görev Süresi	n	Ort.	ss	F	p
Yüzeysel Davranış	1-5 yıl	24	2,3417	,87373	4,935	,003
	6-10 yıl	55	2,9382	,90911		
	11-20 yıl	61	3,0689	,81149		
	21 yıl ve üzeri	30	3,2000	,99377		
Derinden Davranış	1-5 yıl	24	3,1563	,90233	1,665	,176
	6-10 yıl	55	3,5273	,92380		
	11-20 yıl	61	3,5656	,85379		
	21 yıl ve üzeri	30	3,2583	1,08969		
Samimi Davranış	1-5 yıl	24	3,3125	,82834	1,373	,253
	6-10 yıl	55	3,6500	,78558		
	11-20 yıl	61	3,6434	,63156		
	21 yıl ve üzeri	30	3,5000	,91680		

Analiz sonuçlarına göre yüzeysel davranışın okulda görev yapılan süre bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Okulda 21 yıl ve üzeri çalışanların puanları yüzeysel davranış bakımından daha yüksektir.

Analiz sonuçlarına göre derinden davranış ve samimi davranış puanları okulda görev yapılan süre bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

3.6. Altıncı alt probleme ilişkin bulgular

Duygusal emeğin meslekte görev yapılan süre bakımından farklılık gösterme durumunun analiz edilmesi amacıyla yapılan Anova testi sonuçları tabloda verilmiştir.

Tablo 7. Duygusal Emeğin Meslekte Görev Yapılan Süre Bakımından İncelenmesi

	Mesleki Kıdem	n	Ort.	ss	F	p
Yüzeysel Davranış	1-5 yıl	23	2,7043	,97770	1,542	,206
	6-10 yıl	46	2,9826	,72274		
	11-20 yıl	64	2,8719	,92126		
	21 yıl ve üzeri	37	3,1838	1,05554		
Derinden Davranış	1-5 yıl	23	3,0652	,93303	3,056	,030
	6-10 yıl	46	3,3043	,86428		
	11-20 yıl	64	3,5000	,87514		
	21 yıl ve üzeri	37	3,7432	1,03496		
Samimi Davranış	1-5 yıl	23	3,3478	,77511	3,760	,012
	6-10 yıl	46	3,4185	,75103		
	11-20 yıl	64	3,5742	,62151		
	21 yıl ve üzeri	37	3,9054	,92111		

Analiz sonuçlarına göre derinden davranış ve samimi davranış puanları okulda görev yapılan süre bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Mesleki kıdemleri 21 yıl ve üzeri olan katılımcıların puanları daha yüksektir.

Analiz sonuçlarına göre yüzeysel davranışın okulda görev yapılan süre bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p<0,05$).

4. SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER

Örgütlerin hedeflerine ulaşmada insan merkezli bir yaklaşım benimsemesi ve çalışanlarının duygusal emekçiler olduğunun farkına varması kavramın önemi her geçen gün artmaktadır. Eğitim amaçlarının gerçekleştirilebilmesi ve istenen duyguların öğrenciye etkili bir şekilde aktarılabilmesi için öğretmenlerin duygusal emek süreci yadsınamaz bir öneme sahiptir. Öğretmenlerin duygusal emeği, psikolojik bir süreç olarak tanımlanabilir. Yapılan analiz sonuçları aşağıdaki gibidir:

Analiz sonuçlarına göre yüzeysel davranış, derinden davranış, samimi davranış puanlarının yaş bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir. Kaya (2009)'nın İstanbul'da bulunan özel okul öğretmenlerinden 174 kişilik örnekleminle yaptığı çalışmada, Beğenirbaş ve Basım (2012)'in Ankara il merkezinde çalışan 376 öğretmen üzerinde yaptığı araştırma ile örtüşmektedir ve İzmir'de özel bir dershanede görev yapan 130 öğretmen üzerinde yapılan çalışmayla örtüşmektedir

Yüzeysel davranış, derinden davranış, samimi davranış puanlarının cinsiyet bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir

Derinden davranış puanının medeni durum bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Derinden davranış puanı bekar katılımcılarda daha yüksektir.

Analiz sonuçlarına göre yüzeysel davranış, samimi davranış puanlarının medeni durum bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir. Göç (2017)'ün Çanakkale il merkezi ve ilçelerinde görev yapan 479 okul yöneticisi üzerinde yapılan çalışma, Kaya (2009)'nın İstanbul'da bulunan özel okul öğretmenlerinden 174 kişilik örnekleminle yaptığı çalışma ve Özgün (2015)'ün İzmir'de özel bir dershanede görev yapan 130 öğretmen üzerinde yapılan çalışma örtüşmektedir.

Samimi davranış puanının eğitim durumu bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Samimi davranış puanı lisans mezunu olan katılımcılarda daha yüksektir.

Analiz sonuçlarına göre yüzeysel davranış, derinden davranış puanlarının eğitim durumu bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir. Bıyık ve Aydoğan (2014)'in Tokat Milli Eğitim Müdürlüğüne bağlı çalışan 598 kişilik örneklemlerle yaptığı araştırma ile çalışma sonuçlarımız örtüşmektedir

Yüzeysel davranışın okulda görev yapılan süre bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Okulda 21 yıl ve üzeri çalışanların puanları yüzeysel davranış bakımından daha yüksektir. Analiz sonuçlarına göre derinden davranış ve samimi davranış puanları okulda görev yapılan süre bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir. Yüzeysel davranışın okulda görev yapılan süre bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir

Analiz sonuçlarına göre derinden davranış ve samimi davranış puanları okulda görev yapılan süre bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Mesleki kıdemleri 21 yıl ve üzeri olan katılımcıların puanları daha yüksektir. Yaptığımız çalışmanın aksine Özgün (2015)'ün İzmir'de özel bir dershanede görev yapan 130 öğretmen üzerinde yapılan çalışma ve Polatkan (2016)'ın Aydın il merkezinde kamu ortaokullarında çalışan 265 öğretmen üzerinde yaptığı araştırma ile örtüşmektedir.

4.1. Öneriler

Çalışmada öğretmenlerin duygusal emek boyutları incelenmiştir. Bundan sonraki çalışmalarda duygusal emek ile yaşam doyumları üzerinde çalışmalar yapılabilir.

Araştırma sonuçlarından yola çıkarak bundan sonraki araştırmalarda karma yöntem ile çalışmalar yapılabilir.

Tüm Türkiye'deki öğretmenlerin duygusal emek boyutları bölge bölge incelenip nedenleri araştırılabilir.

KAYNAKÇA

Basım, N. Beğenirbaş, M. (2012). Duygusal emekte bazı demografik değişkenlerin rolü: görgül bir araştırma. *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1), 45–57

Bıyık, Y. ve Aydoğan, A. (2014). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: Bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3) 159-180

Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79- 93.

Diefendorf, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66: 339-357.

Duman, N. (2017). Duygusal emek: bir literatür değerlendirmesi. *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1(1), 29-39.

Göç, A. (2017). *Okul yöneticilerinin duygusal emek ve iş doyumu arasındaki ilişkiye dair bir inceleme* (yüksek lisans tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale

Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. *Kamu-İş*, 11(1), 167-184.

- Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Karakaş, A., Tösten, R., Kansu, V., & Aydın, A. S. (2016). Öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının iş doyumlarına etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(56), 177-188.
- Karasar, N. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayınları
- Kaya, E. (2009). *Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışını algılama biçimleri ile iş doyumları ve iş stresleri arasındaki ilişki* (yüksek lisans tezi). Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Kruml, S. M. & Geddes D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Özgen, I. (2010). *Turizm işletmelerinde duygusal emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özgün, A. (2015). *Duygusal emek davranışlarının iş sektörü üzerindeki etkisi: eğitim sektöründe bir uygulama* (doktora tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Polatkan, N. N. (2016). *Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişki* (yüksek lisans tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın
- Savaş, A. C. (2012). *İlköğretim okulu müdürlerinin duygusal zeka ve duygusal emek yeterliklerinin öğretmenlerin iş doyumuna etkisi* (Doktora Tezi). Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Wharton, A.S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual Review of Sociology*. Downloaded from arjournals.annualreviews.org. doi: 10.1146/annurev-soc-070308-115944.