

Eğitim Örgütlerinde Duygusal Emek

Aslı Yeşil¹

Özet

Öğretmenlik mesleğinin duygusal emek gerektiren meslek grupları içinde yer aldığı bilinmektedir. Duygusal emek, öğretmenlerin tutumlarını etkileyen önemli bir örgütsel değişken olarak görülmektedir. Öğretmenler gerçek duyguları ile örgüt tarafından beklenen duygusal davranışlarını uyumlu hale getirmekte zorlanabilmektedirler. Eğitim kurumlarında öğretmenlerin duygusal çelişki yaşamayacağı uygun örgüt ortamlarının yöneticiler tarafından oluşturulması gerekmektedir. Yapılan araştırmalar okul yöneticilerinin duygusal emek davranışı farkındalıklarının, öğretmenlerin örgütsel davranışlarını etkilediğini göstermektedir. Bu durum okul yöneticilerinin duygusal emek farkındalıklarının artırılmasının önemini ortaya koymaktadır. Dinamik bir yapısı olan okul örgütlerinin, dış çevredeki değişimlere ayak uydurması gerekmektedir. Örgütlerin amaçlarına ulaşabilmesinde çalışanların duygularının önemli bir rol oynadığı bilindiğinden, pozitif psikoloji kavramlarından pozitif iyi oluş, duygusal emek ve yönetsel destek çalışmaları örgütlerin değişimi ve gelişiminde önemli bir yer tutmaktadır. Örgütlerin değişen koşullara ayak uydurabilmesinin nitelikli çalışanlar ile gerçekleşmesinin yanında, yöneticilerin de çalışanların nasıl davranış sergileyecekleri konusunda bilgi sahibi olması gerekmektedir. Doküman analizi yöntemi ile Eğitim Bilimleri alanında 2010 – 2023 yılları arasında duygusal emek kavramı ile ilgili çalışılan ve Ulusal Tez Merkezinde bulunan tez çalışmaları incelendiğinde 10'u doktora, 38'i yüksek lisans olmak üzere 48 tez çalışması olduğu görülmektedir. Bu tezler analiz edildiğinde karma yöntemin kullanıldığı ve eylem araştırması içeren bir çalışma olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Ayrıca Eğitim Bilimleri kapsamında duygusal emek konusunda, alanda yapılabilecek farklı çalışmalar olduğu ortaya çıkmaktadır.

1 Doktorant, Mersin Üniversitesi, aslimirzakayra@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-1325-9260

1. Giriş

Örgütlerin başarılı olması için ortaya konulan çabanın sadece fiziksel değil aynı zamanda duygusal yönünün de olması duygusal emek kavramını ortaya çıkarmaktadır. Çalışanların duygularını kurumlarının verimliliği açısından düzenleme davranışına girmesi duyguları metalaştırmaktadır. Örgütlerin etkililiği için sadece beyin gücü değil, duygusal yetenek de emek gücüne dönüşmektedir (Kart, 2011; Mavi, 2020; Özkaplan, 2009). Hizmet sektöründeki yoğun emek ve iletişim, çalışanların duygularını nasıl yöneteceğini belirlemekte ve bu nedenle de tüm örgüt süreçlerini etkileyebilmektedir. Bu kavramın farkındalığının artması ve ölçülmesinin başta hizmet sektörü olmakla birlikte tüm kurumlar için önemli olduğu düşünülmektedir. Duygu yönetiminin insan olmanın bir gerekliliği olması nedeniyle, duygusal emeğin çalışma ortamında kişisel ve örgütsel sonuçlarının açıklanması kurumların gelişmesi için oldukça önemlidir (Polatkan, 2029).

Örgütsel davranış bilimi bir örgütte çalışanların hangi konularda nasıl tepki verdikleri ile ilgilenen bir alandır. Örgüt çalışanlarının davranışlarına, örgüt lehine yön verip verilemeyeceği de örgütsel davranış çalışmaları içinde yer almaktadır (Bıyık ve Aydoğan, 2014). Örgütlerin etkililiğini arttırmak için çalışanların davranışlarını anlayabilmek ve duygusal emek üzerinde durmak gerekmektedir (Sevinç Altaş ve Özişli, 2021). Bu bağlamda eğitim alanında okul örgütlerinde de duygusal emek davranışları ile ilgili yapılabilecek çalışmalar oldukça önem kazanmaktadır.

1.1. Duygusal Emek

Hizmet sektörünün gelişmesi ile birlikte fiziksel ve zihinsel emek kavramının yanında “duygusal emek” kavramının da ortaya çıktığı görülmektedir. Duygular soyut kavramlar olmakla birlikte günümüzde metalaştığı da bilinmektedir. Kamu kurumları ve özel sektörde özellikle müşteri odaklı olmanın getirdiği durumlar için çalışanlar, duygusal emek sarf etmektedir. Duygusal emek kavramı çalışanların yüz ifadelerini ve bedensel görünümelerini hizmet beklentisi doğrultusunda kontrol etmeleri gerektiğini içermektedir (Eroğlu, 2014). Bu kavram ile ilgili farklı tanımlamalar bulunmakta ve genel olarak “çalışanların, örgütlerin hedefleri doğrultusunda beklenen duygusal durumları oluşturması ve davranış olarak göstermesi” şeklinde ifade edilmektedir.

1.2. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek kavramının 1983 yılında Arlie Russel Hochschild tarafından “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling”

kitabında geniş yer verilerek alanyazına kazandırıldığı bilinmektedir. Hochschild duygusal emek kavramını “duyguların jest ve mimikler ile dışarıdan gözlenebilecek forma dönüştürülmesi” şeklinde ifade etmektedir (Hochschild, 1983). Duygusal emek bir diğer ifadeyle “uygun duyguların sunulması” şeklinde de tanımlanabilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Hochschild duygusal emeği yüzeysel ve derin olmak üzere iki boyutta incelemiştir. Alanyazında ise daha çok yüzeysel, derinlemesine ve doğal (samimi) olmak üzere üç farklı şekilde ele alındığı görülmektedir. Yüzeysel duygusal emek duyguları taklit etmeyi, derinlemesine duygusal emek uygun duyguyu gösterebilmek için çaba harcamayı gerektirirken; doğal duygusal emek örgüt için değil kendi için davranışın gösterilmesi anlamına gelmektedir (Bıyık ve Aydoğan, 2014). İdeal örgütlerde istenilen davranış, çalışanlar tarafından doğal duyguları içeren davranışların sergilenmesidir. Hochschild’ın yüzeysel ve derinden duygusal emek davranışlarına zaman içinde örgütlerin beklentisi doğrultusunda doğal (samimi) duygusal emek kavramının da eklendiği görülmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild’in yaklaşımına bir üçüncü boyut olarak doğal duyguları eklemiştir.

1.2.1. Yüzeysel Duygusal Emek Davranışı

Yüzeysel duygusal emek davranışlarında bireyler gerçek duygularını gizleyerek yansıtmazlar, gerçekte hissetmedikleri duyguları yansıtırılar (Hochschild, 1983). Hissedilen ve yansıtılan duygu birbirinden farklıdır (Önal, 2019). Yürür ve Ünlü (2011) gerçekleştirdikleri araştırmalarında çalışanların hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davrandığı yüzeysel duygusal emek davranışının, örgütte olumsuz davranışlar olarak ortaya çıktığını ve işten ayrılma niyetini artırdığını ortaya koymaktadır. Keleş ve Tuna (2018) yüzeysel duygusal emek davranışının, gerçek duygular ile sergilenen duyguların çatışması sonucu duygusal uyumsuzluk oluşturduğunu belirtmektedir. Yeşil ve Mavi (2018) de çalışmalarında yüzeysel duygusal emek davranışının işten ayrılma niyetini ve duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkilediğini ifade etmektedir. Bu bağlamda örgütler için yüzeysel duygusal emek davranışının örgüt yararına olmayacağı ve tercih edilmeyeceği görülmektedir.

1.2.2. Derinden Duygusal Emek Davranışı

Duygusal emek boyutlarından ikincisi derin duygusal emek davranışdır. Derin duygusal emek davranışlarında kişi örgütün istediği davranışları sergileyebilmek için gerçekten o duyguyu yaşamaya ve hissetmeye özel çaba harcamaktadır (Keleş ve Tuna, 2018 ve Önal, 2019). Yüzeysel davranışta

hissediymiş gibi yapılan duygular yerine, derinlemesine davranışta duyguların değişmesi istenmektedir (Aslan ve Mert, 2019). Bu durumda iyi niyetli rol yapma davranışı sergilenebilmektedir (Ünal, 2017). Bireyler istenilen davranışı gösterebilmek için bazı görüntüleri, düşünceleri hayal edip daha önce yaşanmış bazı olayları, anıları hatırlamaktadırlar. Böylece o davranışı sergilemek için kendilerini içsel güdüleyerek, çaba sarfetmektedirler. Çalışma ortamında hissedilen duygular çok geniş kapsamlı olabilmekte; motivasyon, iş doyumunu gibi kavramların temelinde de bu duygular yer almaktadır (Seçer, 2005). Duyguların işe uygun olarak şekillendirilmesi ve otorite tarafından yönetilmesi kişiler üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır (Ortaç, 2019). Buna karşın içsel motivasyonla oluşan duygusal emek davranışlarında bu olumsuzluklar minimuma inmektedir. Derin duygusal emek davranışının, yüzeysel duygusal emek davranışından daha olumlu sonuçları olduğu düşünülmektedir.

1.2.3. Doğal Duygusal Emek Davranışı

Doğal davranış, alanyazında, çalışanların içinden geldiği gibi duygularını dışa yansıtması şeklinde ifade edilmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993) samimi davranışın Hochschild tarafından göz ardı edildiğini ve çalışanların gerçekten hissederek sergiledikleri davranışların samimi duygusal emek davranışı olduğunu ifade etmektedirler. Herhangi bir zorunluluk olmadan duyguları ifade etmek anlamına gelen doğal duygusal emek davranışı, örgütün beklediği duygusal davranış ile çalışanların hissettiği duygusal davranış aynı olduğunda ortaya çıkmakta ve duygusal emeğin olumsuz sonuçlarını azaltmaktadır (Aslan ve Mert, 2019). Çalışanların duyguları gerçekten hissedebileceği ve uygun davranışlar gösterebileceği düşünülerek, örgütlerin başarısı açısından doğal duyguların ortaya konulması tercih edilmektedir.

2. Duygusal Emek Kavramının Eğitimdeki Önemi

Öğretmenlik mesleğinin de en fazla duygusal emek gerektiren meslek grupları içinde yer aldığı bilinmektedir. Öğretmenler aracılığı ile öğrencilere farklı hizmetlerin sunulduğu bir sektör olan eğitimde, ortaya konulan duygusal emek öğretmenlerin tutumlarını etkileyen önemli bir örgütsel değişken olarak görülmektedir (Mavi ve Yeşil, 2021). Basım ve Beğenirbaş (2012) gerçekleştirdikleri araştırma sonucuna göre öğretmenlerin gerçek duyguları ile örgüt tarafından beklenen duygusal davranışları uyumlu hale getirmekte zorlandıklarını ifade etmektedirler. Gökaş Kulualp ve Sarı (2018) okulöncesi öğretmenleri ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında duygusal emek kavramını etkileyen önemli unsur olarak kurumsal bağlılığın ifade edildiğini ortaya koymaktadırlar. Adil ve güvene dayalı olumlu bir iş ortamının, yönetici ve iş

arkadaşlarının desteğinin, çalışanları daha fazla duygusal emek sarf etmeye yönelttiği ve duygusal çelişki riskini azalttığı ifade edilmektedir (Keleş ve Tuna, 2018). Çalışanların değerli görüldüğü örgütlerde, çalışanların güçlü yanlarının geliştirilmesinde ve örgütün kalitesinin artırılmasında duygusal emek önemli bir kavram haline gelmektedir (Ertürk, Keskinlik Kara ve Zafer Güneş, 2016). Mavi ve Yeşil (2021) eğitim kurumlarında öğretmenlerin duygusal çelişki yaşamayacağı uygun örgüt ortamının yaratılması konusunda ve duyguları yönetme konusunda gerekli eğitimlerin yöneticiler tarafından sağlanmasını önermektedirler. Savaş (2012) okul yöneticilerinin duygusal emek yeterliliklerinin, öğretmenlerin iş doyumunu anlamlı bir şekilde yordadığını ortaya koymaktadır. Bu durumda okul yöneticilerinin duygusal emek ve duygusal emek boyutları hakkında farkındalıklarının artırılması eğitim örgütleri için oldukça önemlidir.

Duygusal emek çalışmalarının öğretmenlerin mesleki olarak gelişmelerine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Eğitim ortamlarının iyileştirilmesi, öğretmenlerin çalışma hayatına yönelik araştırmalar, eğitim kalitesinin artırılması açısından önemlidir (Mavi ve Yeşil, 2021). Polatkan (2016) ortaokul öğretmenleri ile gerçekleştirdiği araştırma sonucuna göre öğretmenlerin en çok yüzeysel rol yapma davranışı sergilediklerini ifade etmektedir. Akbaş ve Bozkurt Bostancı (2019) da gerçekleştirdikleri araştırma sonucuna göre öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin orta düzeyde olduğunu ifade etmektedirler. Öğretmenlerin mesleklerini yerine getirirken sergiledikleri duygusal emek davranışları başarılarını arttırırken, örgüt etkililiğine de katkı sağlamaktadır (Beğenirbaş ve Meydan, 2012). Bu bağlamda okul yöneticilerinin konu hakkında farkındalıklarının artması öğretmenlerin ve örgütün etkililiği açısından önemli görülmektedir.

Duygusal emek kavramının disiplinlerarası çalışmaya uygun bir konu olduğu söylenebilmektedir. Alanyazında duygusal emeğin farklı değişkenler ile çalışıldığı araştırmalar yer almaktadır (Kaya ve Özhan, 2012). Duygusal emek gerektiren mesleklerin, çalışanlar için psikolojik olumsuzluklar içerdiği bilinmektedir (Keleş ve Tuna, 2018). Ulusal alanyazındaki duygusal emek çalışmalarının birçoğu duygusal emeğin olumsuz yanları üzerinde durmakta ve iş tatmini, işte kalma niyeti, tükenmişlik ile olan ilişkisine odaklanmaktadır (Pala ve Sürgevil, 2016). Duygusal emeğin neden olduğu olumsuz sonuçlar içinde tükenmişlik ilk sıralardadır (Polatçı ve Özyer, 2015). Alan yazındaki çalışmalar duygusal emeğin olumsuz yanları üzerine odaklanmış olsa da, derin ve doğal duygusal emek davranışlarının örgüt ve bireyler için olumlu yanları bulunmaktadır (Önal, 2019). Çelik ve Turunç (2011) duygusal emek davranışındaki psikolojik sapmanın psikolojik sıkıntıları pozitif yönde etkilediğini, duygu düzenleme boyutunun ise

psikolojik sıkıntıları negatif yönde etkilediğini ifade etmektedirler. Karşı tarafın gözlemleyeceği şekilde duyguların düzenlenmesi ve yönetilmesi anlamına gelen duygusal emek, bireylerin performanslarını arttıran bir faktör olarak da değerlendirilebilmektedir (Ay ve Çelik, 2022). Bu kapsamda değerlendirildiğinde, okul yöneticilerinin oluşturacağı olumlu örgüt iklimi ile öğretmenlerin doğal duygular sergilemelerinin sağlanabileceği ve örgütlerin verimliliğinin artırılacağı öngörülmektedir.

2.1. Okul Örgütlerinde Duygusal Emek

Örgütler değişen çevresel koşullardan etkilenmektedir. Değişen çevresel koşullara uyum sağlama sürecinde başarıya ulaşmadaki temel rol insan faktörüdür (Biçkes, Yılmaz, Demirtaş ve Uğur, 2014). Sosyal bir varlık olarak insanın çalıştığı ortamda yaşadığı aidiyet, motivasyon, bağlılık, iş memnuniyeti, başarı ve başarısızlık gibi kavramlar duygular sonucu ortaya çıkmaktadır (Göktaş, Kulualp ve Sarı, 2018). Son yıllarda birçok hizmet alanında dikkat çeken bir bileşen olan duygusal emek, yüz yüze iletişimin fazla olduğu eğitim kurumlarında da oldukça önemlidir (Beğenirbaş ve Yalçın, 2012). Mesleklerinin gerekliliğini yerine getirmek için öğretmenler duygusal davranışlar sergilemekte ve bu nedenle duygusal emek sarf etmektedir (Polatkan, 2016). Eğitimin kalitesi öğretmenlerin öğrencileri ile samimi duygusal davranışlar sergilemesinden ve öğretmenlerin iş tatmini gibi örgütsel davranışlarından büyük ölçüde etkilenmektedir (Bıyık ve Aydoğan, 2014). Öğretmenlerin doğal ve içten duygularını ortaya çıkaracak yönetim anlayışlarının gelişmesi, eğitim kalitesinin ve örgüt verimliliğinin artmasını sağlayacaktır (Beğenirbaş ve Meydan, 2012). Örgüt yöneticilerinin de derinlemesine duygusal emek davranışının kazanılması konusunda ve samimi duygusal davranışların oluşması için çalışanlara destek ve eğitim sağlayarak örgütün kalitesini arttırabilecekleri düşünülmektedir.

Örgütleri tanımlamakta kullanılan makine metaforunda da olduğu gibi insan faktörü ve örgütün duygusal iklimi, geleneksel örgüt kuramlarında ihmal edilmiştir. Davranışçı yaklaşım kuramı ile çalışanların duygusal boyutunun, iş ortamındaki davranışları üzerinde etkili olduğu düşüncesi önem kazanmaya başlamıştır. Klasik ve neoklasik yönetim anlayışlarında çalışanların duygularının ele alınmasından söz edilmese de daha sonraları örgütteki bireylerin duyguları üzerine yapılan araştırmalar ile duygusal emek kavramı önem kazanmıştır (Gügerçin, 2019 ve Mavi, 2020). Geleneksel örgüt teorilerinde rasyonalitenin duygusalığa olumsuz bakış açısının, modern örgüt teorilerinde duyguların örgütün başarısı için kullanılabilirliği görüşüne dönüştüğü görülmektedir (Karaman, 2017). Örgütsel davranış çalışmalarında da önceleri duygular üzerinde durulmamış olmasına rağmen,

örgütlerin etkililiği için duyguların yönetilmesi önemlidir (Grandey, 2000). Sosyolog Arlie Russell Hochschild tarafından 1983 yılında “duyguların ticarileşmesi” ile ilgili tanımlamaların yapılması ile duygusal emek kavramının alanyazında yer aldığı bilinmektedir. Alanyazında farklı tanımlamalar olmakla birlikte duygusal emek kısaca “herkes tarafından gözlenebilen yüz ifadeleri ve beden hareketleri” olarak ifade edilebilmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012; Bıyık ve Aydoğan, 2014; Eroğlu, 2014; Keleş ve Tuna, 2018; Ertürk, Keskinkılıç Kara, ve Zafer Güneş, 2016; Ünal, 2017; Yürür ve Ünlü, 2011).

Bireyler toplumsallaşma sürecinde bulunduğu ortama uyum sağlamak için farklı davranışlarda bulunabilmektedirler. Sempati kazanmak veya farklı bir neden için duygularını kontrol etmek, bir duygu yerine başka bir duygu sergilemek hatta rol yapmak durumunda kalmaktadırlar (Polatkan, 2016). Toplumsal yaşamda insanlar birçok durumda hissettikleri duyguları yansıtamayarak toplumun uygun gördüğü davranışı sergilemektedirler (Ünal, 2017). Duygusal emek kavramı etkileşimci yaklaşım kapsamında değerlendirildiğinde bireyin duygusal davranışlarının çevresel koşullardan etkileneceği söylenebilmektedir. Duyguların oluşması ve gösterilmesi, yani ortaya çıkması konusunda sosyal ortamların dikkate alınması gerektiği yapılan çalışmalar ile desteklenmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011 ve Karaman, 2017). Duygusal emek, verimliliğin arttırılabilmesi için örgütlerin sistemli bir faaliyeti olarak da ifade edilmektedir (Keleş ve Tuna, 2018). Örgütlerin verimliliğinin arttırılması için çalışanların duygusal emek davranışını gösterirken neyi nasıl yapacağı tasarlanmaktadır (Mavi, 2020). Bir meslek alanında duyguların kontrol edilmesi, duygunun soyut bir kavramdan ücret karşılığı gösterilen bir davranış olarak somutlaşmasına neden olmaktadır (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Öğretmenlerin öğrenciler ile yüz yüze iletişim sağlaması, aynı zamanda diğer meslektaşları, okul yöneticileri, öğrenci velileri ile de sosyal ortamlarda ilişkiler kurması nedeni ile alanyazında öğretmenlik mesleği yoğun duygusal emek içeren bir meslek olarak ifade edilmektedir.

2.2. Eğitim Bilimleri Alanında Gerçekleştirilmiş Duygusal Emek Tez Çalışmaları

Ulusal tez bankasında erişime açık olan ve 2010 – 2023 yılları arasında Eğitim Bilimleri alanında gerçekleştirilmiş duygusal emek konusundaki tez çalışmaları incelenmiştir. Doküman analizi yöntemi ile gerçekleştirilen incelemede elde edilen sonuçlar aşağıdaki tablolarda yer almaktadır. İncelenen tezlerin çalışma alanlarına bakıldığında Eğitim Yönetimi, İngilizce Eğitimi, Okul Öncesi Eğitimi, Eğitim Psikolojisi, Psikolojik Danışmanlık ve Eğitim Programları alanlarında çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Değerlendirmeye alınan 48 tez içerisinde en yüksek frekansın 27 olacak

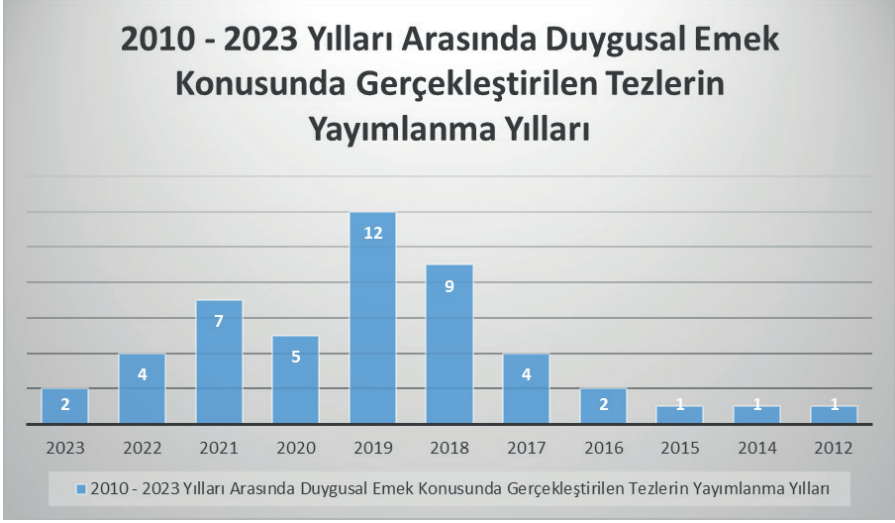
şekilde Eğitim Yönetimi alanında olduğu belirlenmiştir. Duygusal emek konusunda gerçekleştirilen tezlerin yayım türüne göre dağılım tablosu aşağıda Tablo.1.'de yer almaktadır.

Tablo.1. 2010 – 2023 Yılları Arasında Eğitim Bilimleri Alanında Gerçekleştirilmiş Duygusal Emek Konusundaki Tez Çalışmalarının Yayım Türüne Göre Dağılımı



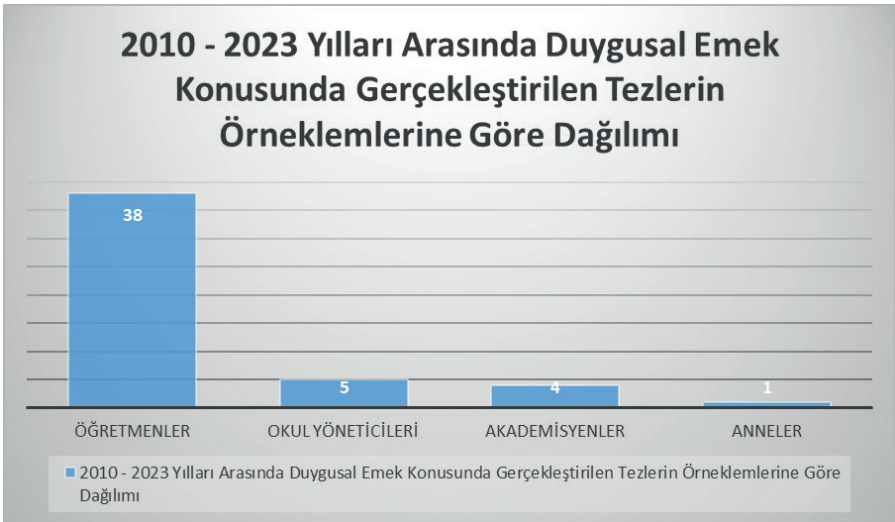
Yukarıdaki tablo incelendiğinde 2010 – 2023 yılları arasında Eğitim Bilimleri alanında Duygusal Emek konusunda yayımlanmış 48 tez çalışmasının 38'inin yüksek lisans ve 10'unun doktora tez çalışması olduğu görülmektedir. Duygusal Emek konusundaki bu tezlerin yayımlanma yıllarına göre dağılım grafiği Tablo. 2.'de verilmektedir. Tablo.2. incelendiğinde en fazla tezin yayımlandığı yılın 2019 yılı olduğu görülmektedir.

Tablo.2. 2010 – 2023 Yılları Arasında Eğitim Bilimleri Alanında Gerçekleştirilmiş Duygusal Emek Konusundaki Tez Çalışmalarının Yayın Yıllarına Göre Dağılımı



Eğitim Bilimleri alanında gerçekleştirilen Duygusal Emek çalışmaları incelendiğinde 2010 – 2023 yılları arasında yayınlanan tez çalışmalarının çalışma gruplarının dağılımı aşağıda yer almaktadır. Tablo.3.'de verilen dağılıma göre tezlerin çalışma grubunu öğretmenler, okul yöneticileri, akademisyenler ve anneler oluşturmaktadır.

Tablo.3. 2010 – 2023 Yılları Arasında Eğitim Bilimleri Alanında Duygusal Emek Konusunda Yayınlanan Tez Çalışmalarının Çalışma Grubuna Göre Dağılımı



Tablo.3. incelendiğinde Duygusal Emek konusundaki çalışmalarının en fazla öğretmenler ile gerçekleştirildiği görülmektedir. Öğretmenlik mesleğinin fiziksel ve zihinsel emek yanında duygusal emek içerdiği de bilinmektedir. Öğretmenler ile gerçekleştirilen bu tez çalışmalarında farklı değişkenlere göre öğretmenlerin Duygusal Emek boyutları belirlenmeye çalışılmıştır.

Örgütsel davranışlar açısından çalışılan değişkenler; Örgütsel Destek, Psikolojik Sermaye, Örgütsel Adanmışlık, Mesleki Doyum, Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık, Pozitif Psikolojik Sermaye, Mesleğe Yabancılaşma, Mesleki Bağlılık, Okul Etkililiği, Psikolojik Sözleşmeye Uyum, Liderlik Stilleri, Yönetici Roller, Örgüt İklimi, Örgütsel Özdeşleşme, Duygu Yönetim Becerileri, Örgütsel Yabancılaşma, Örgütsel Vatandaşlık, Örgütsel Adalet, Karakter Aşınması, İş Tatmini, İş Stresi, Özerklik Davranışları, Öz Yeterlik Algısı, İzlenim Yönetimi Taktiği, Öznel İyi Oluş Düzeyi, Duygusal Zeka, Çatışma Çözme Stratejileri, Stratejik liderlik, Yaşam Doyum Düzeyi, İş Doyumu, Örgütsel Sessizlik, Öğretimsel Liderlik, Güdülenme Türü, Örgütsel Politika Algıları olarak belirlenmiştir.

Bunun yanında; İş Akışı, Duygusal Emek Stratejileri, Veli Yaklaşımları Algıları, Duygusal Emek Görüşleri, Çocuk Bakımında Annelerin Duygusal Emek Talepleri, Sosyal Sermaye, Duygusal Okuryazarlık, Akademik Performans, Esnek ve İş Güvencesiz Çalışma değişkenleri ile çalışıldığı da tespit edilmiştir.

Doküman incelemesi yöntemi ile incelenen tez çalışmalarında en çok Duygusal Emek ölçeği kullanılarak nicel veriler elde edildiği ancak 3 çalışmada görüşme formu kullanılarak nitel veriler elde edildiği görülmektedir. Tablo.4. bu çalışmalarda kullanılan veri toplama araçlarının dağılımını ve Tablo.5. ise hangi ölçeklerin kullanıldığını göstermektedir.

Tablo.4. 2010 - 2023 Yılları Arasında Eğitim Bilimleri Alanında Duygusal Emek Konusunda Gerçekleştirilen Tez Çalışmalarında Kullanılan Veri Toplama Araçları



Tablo.5. 2010 - 2023 Yılları Arasında Eğitim Bilimleri Alanında Duygusal Emek Konusunda Gerçekleştirilen Tez Çalışmalarında Kullanılan Ölçeklerin Dağılımı



Yukarıda verilen tablo incelendiğinde duygusal emek konusunda çalışan araştırmacıların en çok Diefendorff ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş olan ölçeğin Türk kültürüne uyarlanmış şeklinin tercih edildiği ortaya çıkmaktadır. Nitel araştırmalarda tercih edilen görüşme formları dışında Türkçe olarak Pala ve Sürgevil tarafından geliştirilen Türkçe bir ölçek olduğu görülmektedir. Geliştirilen bu ölçek tüm hizmet sektörünü içermektedir. Bu

nedenle alanyazında Türk kültürüne özgü ve eğitim alanında geliştirilecek bir ölçek ihtiyacı doğmaktadır.

3.Sonuç ve Öneriler

Doküman analizi yöntemi ve doküman incelemesi tekniği kullanılarak gerçekleştirilen bu araştırmada okul yöneticilerinin duygusal emek farkındalığı ile ilgili çalışmaların alanyazında yetersiz olduğu görölmektedir. Öğretmenlerin duygusal emek farkındalığının artması ve bu bağlamda kurumların ve eğitim sisteminin daha kaliteli eğitimlere ve daha yüksek başarılarla ulaşması için bu konuda yapılacak uygulamalı çalışmaların gerçekleştirilmesi oldukça önemlidir. Bu kapsamda eğitim alanında yerel ihtiyacı karşılayacak bir ölçek geliştirilmesi ve eğitim yöneticilerinin duygusal emek konusunda eğitim almaları önerilmektedir. Ayrıca eğitim örgütlerin niteliklerinin artması için uygulamalı eğitimlerin gerçekleştirilmesi ve eğitim çalışanlarının duygusal emek farkındalığının artırılması da önerilmektedir.

Kaynakça

- Akbaş, A. ve Bozkurt Bostancı, A. (2019). Öğretmenlerin örgütsel politika algıları ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki. *Uşak Üniversitesi Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 44- 63.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Aslan, H. ve Mert, İ. S. (2019). Çalışanların duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 22(2), 713-728.
- Ay, G. ve Çelik, M. (2022). Duygusal sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisinde pozitif duygu durumunun aracılık rolü. *European Journal of Managerial Research Dergisi*, 6(11), 1-14.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Beğenirbaş, M. ve Meydan, C. H. (2012). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: Öğretmenler üzerinde bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 159-181.
- Beğenirbaş, M. ve Yalçın, R. C. (2012). Öğretmenlerin kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimlerine etkileri. *Çag University Journal of Social Sciences*, 9(1), 47-65.
- Bıyık, Y. ve Aydoğan, E. (2014). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: Bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 159-180.
- Biçkes, D., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Bir alan çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(2), 97-122.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147-160.
- Ertürk, A., Keskinliç Kara, S. B., Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Göktaş Kulualp, H. ve Sarı, Ö. (2018). Duygusal emek: Okul öncesi öğretmenleri üzerine bir içerik analizi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(4), 1167-1181.

- Grandey, A. A. (2000) Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95.
- Güğerçin, U. (2019). Duygusal emeğin duygusal tükenme üzerindeki etkisi: Özbenlik çelişki teorisi çerçevesinde bir analiz. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(20), 179-194.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed hearth: commercialization of human feeling*. berkeley, CA: University of California Pres. 1983.
- Karaman, N. (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.
- Kart, E. (2011). Bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi. *Çalışma ve Toplum*, 3(30), 215-230.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Journal of Labour Relations*, 3(2), 109-130.
- Keleş, Y. ve Tuna, M. (2018). Turizm işletmelerinde duygusal emek: Eleştirel bir yaklaşım. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(2), 129-140.
- Mavi, D. (2020). *Yönetici rolleri, örgüt iklimi ve duygusal emek arasındaki ilişkilere yönelik öğretmen görüşleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ortaç, Ş. H. (2019). *Duygusal emek ve tükenmişlik: Değişirici dönüştürücü liderliğin rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Bilgi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Önal, G. (2019). *Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özkaplan, N. (2009). Duygusal emek ve kadın işi/erkek işi. *Çalışma ve Toplum*, 2(21), 15-23.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: Ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Akademik Bakış*, 16(4), 773-787.
- Polatçı, S. ve Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekânın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2015, 15(3), 131-156.
- Polatkan, N. N. (2016). *Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Savaş, A. C. (2012). *İlköğretim okul müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal emek yeterliklerinin öğretmenlerin iş doyumlarına etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: Sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Journal of Social Policy Conferences*, 0(50), 813-834.
- Sevinç Altaş, S. ve Özişli, Ö. (2021). Duygusal emek ile iş tatmini ve bireysel performans arasındaki ilişki. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14(76), 862-872.
- Ünal, U. (2017). *Turist rehberlerinin duygusal emek düzeyi ve işe yabancılaşmalarının tükenmişlik üzerine etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Yeşil, S. ve Mavi, Y. (2018). Duygusal emeğin etkilediği faktörler üzerine bir alan araştırması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 29-44.
- Yürür, Ş. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *“İşGüç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.

