



# Öğretmenler Açısından Çalışma Yaşamında Duygusal Emek

İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı  
Tezsiz Yüksek Lisans

Elvan Vayvada

Proje Danışmanı: Prof. Dr. Burcu Güler

Haziran 2023

# Öğretmenler Açısından Çalışma Yaşamında Duygusal Emek

## Özet

Bu çalışma, öğretmenlerin çalışma ortamlarında sergiledikleri duygusal emeğin açıklanması amacıyla yapılmıştır. Duygusal emek, çalışanın örgüt tarafından beklenen duyguları sergilemesidir. Duygusal emekte genelde 2 boyut öne çıkar:1) Yüzeysel eylem: kişinin kendi duygularını bir başka duygusal maske için bastırması, yani sahte duygular sergilenmesidir. 2) Derin eylem: gerekli ve kişinin kendi gerçek hislerinin sergilenmesi, derinsel rol yapmadır. Araştırma nitel araştırma yöntemi kullanılarak İzmir ilinde yaşayan 18 öğretmen ile gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler sonucu elde edilen veriler tematik analiz tekniği ile analiz edilmiş, ulaşılan bulgular fenomenolojik yaklaşımla sunulmuştur.

Araştırma sonuçlarına göre; öğretmenlerin mesleklerinde daha çok derinsel eylem şeklinde duygusal emek gösterdikleri, buna karşılık yüzeysel eylem şeklinde duygusal emek gösterenlerin sayısının da oldukça fazla olduğu, öğretmenlik mesleğinde duygusal emek göstermenin yoğun olmasının sebebinin çoğunlukla öğretmenlerin olaya profesyonelce bakması, öğrencilerle iletişim kurması ve bu durumu insani bir görev olarak algılaması olduğu anlaşılmaktadır. Öğretmenlerin işlerini yaparken gösterdiği duygusal emeğin psikolojilerini olumsuz olarak etkilediği de görülmektedir. Duygusal emek gösteriminin öğretmenlik mesleği için önemli olmasının nedenleri olarak; öğretmenlerin vicdani sorumluluk hissetmesi, derslerin verimli geçmesi ve öğrencilerle iletişim kurabilmek için gerekli olduğu anlaşılmaktadır. Öğretmenlerin çoğunluğunun yüzeysel eylem gösteriminde bulunduğu örnek olaylardan anlaşılmaktadır. Öğretmenlerin çoğunluğunun derin eylem gösteriminde bulunduğu örnek olaylardan anlaşılmaktadır. Öğretmenlerin büyük kısmının işleri gereği görüş ve duygularını sakladıkları, davranışları nasıl olursa olsun herkese karşı açık ve nazik olmalarının beklendiği görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Duygu, öğretmenler, duygusal emek

# Emotional Labor in Working Life for Teachers

## Abstract

This study was conducted to explain the emotional labor that teachers exhibit in their working environment. Emotional labor is the employee's display of emotions expected by the organization. Emotional labor generally has two dimensions: 1) Superficial action: suppressing one's own emotions for another emotional mask, that is, displaying false emotions. 2) Deep action: necessary and displaying one's own true feelings, deep acting. The research was carried out with 18 teachers living in Izmir using the qualitative research method. The data obtained as a result of the interviews were analyzed with thematic analysis technique, and the findings were presented with a phenomenological approach.

According to the research results; It is understood that teachers show more emotional labor in the form of deep action in their profession, while the number of those who show emotional labor in the form of superficial action is quite high, and the reason for the intense emotional labor in the teaching profession is that teachers mostly look at the event professionally, communicate with students and perceive this situation as a humanitarian task. It is also seen that the emotional labor of teachers while doing their jobs negatively affects their psychology. As the reasons why the display of emotional labor is important for the teaching profession; It is understood that it is necessary for teachers to feel conscientious responsibility, for the lessons to be efficient, and to be able to communicate with the students. It is understood from the case studies that the majority of the teachers show superficial action. It is understood from the case studies that the majority of the teachers showed deep action. It is seen that most of the teachers hide their opinions and feelings due to their job, and they are expected to be open and kind to everyone no matter what their behavior is.

**Keywords:** Emotion, teachers, emotional labor

# İÇİNDEKİLER

Özet.....	ii
Abstract.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
Bölüm 1.....	1
Giriş.....	1
Bölüm2.....	5
Literatür Taraması.....	5
2.1 Duygu Kavramı.....	5
2.2 Emek Kavramı.....	6
2.3 Duygusal Emek Kavramı.....	6
2.4 Duygusal Emek Gösteriminin Sonuçları.....	9
2.5 Öğretmenlik Mesleğinde Duygusal Emek.....	12
Bölüm 3.....	16
Yöntem.....	16
3.1 Araştırmanın Amacı.....	16
3.2. Araştırmanın Önemi.....	16
3.3 Araştırma Örneklemi.....	16
3.4 Veri Toplama Yöntemi.....	16
3.5 Analizler.....	17
Bölüm4.....	19
Bulgular.....	19
Bölüm 5.....	32
Tartışma ve Sonuç.....	33
Öneriler.....	34
Kaynaklar.....	35
Ekler.....	39
EK 1. Mülakat Soruları.....	39
EK 2. Onam Formu.....	41

# Bölüm 1

## Giriş

Duygusal emek kavramı, kişilerarası ilişkilerin ve etkileşimin yoğun olarak gerçekleştiği, birçok iş ortamında incelenmiştir [1]. Bilindiği üzere öğretmenlik mesleğinin icra edildiği eğitim kurumları da etkileşimin ve bireyler arası ilişkilerin yoğun olarak gerçekleştiği örgütlerdir. Öğretmenlik mesleği doğası gereği yoğun duygusallık içeren bir meslektir. Mesleğin bu niteliği, mesleği icra edenlerin duygusal emek davranış kalıpları geliştirmesini mecbur kılmaktadır [2]. Öğretmek; geniş bir pedagojik bilgi yelpazesine sahip olmak ve öğrencilere sadece konu uzmanlığı vermekle kalmayıp iyi eğitim, öğrencilerle olumlu ilişkiler kurmak, onları birbirine bağlamak ve sevildiklerini hissetmelerinin yolunu açmakla ilgilidir. Bu tür ilişkilerin kurulması, öğrencinin içsel gelişimi ve öğrenmesi üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Aslında, günlük hayatta bu mesleği icra edenler birçok öğrenciyle farklı şekillerde iletişime ve etkileşime girer ve birçok duygusal emek sergilerler. Ancak, açıkça yazılı olmasa da, diğer tüm örgütler gibi okulda, öğretmenlerin öğrenci, veli ve akranları ile iletişim kurarken duygularını kontrol etmelerine olanak sağlayan duyu kurallarına sahip olmaları arzu edilmektedir [3,4]. Öğretmenlik mesleğini iyi bir biçimde yürüten bir bireyin sahip olması beklenen değerlere ilişkin beklentiler, bu duygusal ifade kurallarını besler. İngiltere'de sınıf yönetimi üzerine yapılmış araştırmalar, öğrencilerin öğretmenlerden nazik, erdemli, sevgi dolu ve sevecen davranmalarını beklediklerini göstermektedir [5]. Öğretmenlerin duygusal ifadeleri, sosyal çevrenin ideal öğretmen davranışından beklentilerine bağlı olarak kızgın yüzlerden gülen yüzlere kadar değişmektedir. Bu duygusal değişimler sınıfta da devam etmektedir. Öğretmenlerin, öğrencilerle üretken ilişkiler geliştirmek, dikkatlerini çekmek veya dikkati dağılmış öğrencilere ulaşmak için duyguları abartmamaları veya bastırmaları gerekebilir [6]. Winograd'a [7] göre öğretmenlerden zorluklar karşısında adil, sakin ve arkadaş canlısı olmaları beklenmektedir. Öğretmenlerin öfke ve sinirlilik gibi negatif duyguları ya da mutluluk ve neşe gibi olumlu duyguları gereğinden fazla ifade etmede dikkatli olmaları beklenmektedir. Aynı zamanda, çalıştıkları alana bağlılık gösterebilmeli ve bu bağlılığı öğrencilerine şefkatle yansıtabilmelidirler [7]. Derslerde duygusal emek sergilemenin çok önemli olduğunu, öğretmenlerin öğrencilerinin dikkatini çekmek için heyecanlı ve mutlu bir tavır sergilemelerinin beklendiğini şüphe götürmez bir gerçekliktir. Öğretmenlerin,

birçok kez açıklandıktan sonra bile bir konuyu anlamakta güçlük çeken öğrencilerle ilgili hayal kırıklıklarını değiştirmeleri gerekebilir. Aynı zamanda sınıfın akışını bozacak ve arkadaşlarını rahatsız edecek davranışlarda bulunan öğrenciler, gerginliklerini ve endişelerini gizleme ihtiyacı duyabilmekte, katı ve sakin bir tavır sergilemektedirler. Öğretmenlerin duygusal emek yoğun davranışlar sergilemesi gereken ortamlar derslikler ile sınırlı kalmayabilir. Öğretmenler, akranları ve ebeveynleri ile iletişim kurarken duygularını yönetme ihtiyacı duyabilirler [8]. Duygusal emek, karşı tarafla olan iletişimde iyi izlenim bırakmada başarılı kabul edilen bir davranıştır. Dolayısıyla çalışanlar, belirli durumlarda uygun davranışlar sergileyerek sosyal statü kazanmak için duygusal emeği kullanabilirler [9]. Öğretmenler ayrıca sosyal normlara, değerlere ve beklentilere uygun buldukları davranış ve tutumları geliştirmeye gayret gösterirler. Duygularını kontrol edebilmenin veya yönetebilmenin, deneyimli bir öğretmen olma yolculuğunun unsurlarından biri olduğu aşikardır. Bu nedenle duygularını kontrol altına alabilme niteliğini kaybeden öğretmenler sonuçta hayal kırıklığına uğramak suretiyle öz güvenlerini kaybedebilirler [10].

Duygusal emek içeren davranışların neticeleri hakkında birbirinden farklı görüşler bulunmaktadır. Buna göre duygusal emek sarf etmesi istenen çalışanlar, gerçekte anlatmak istedikleri ile gösterdikleri arasındaki tutarsızlıklar nedeniyle yabancılaşma, tükenmişlik, iş doyumsuzluğu ve örgüte bağlılıkta azalma yaşayabilmektedir. Duygusal emek tek başına böylesi durumlara yol açmasa da, duygusal emeğin çeşitli faktörler ile ilişkisi bu negatif duyguları açığa çıkarabilmektedir [9].

Eğitim kurumlarında duygusal emek hizmet kalitesini artıran bir parametre olarak görülmektedir. Özellikle öğretmenlerin çalışma yaşamlarında duygusal emek kavramına yönelik ilgileri artmakta, bu husus araştırmalara konu olmaktadır [11]. Eğitim kurumları gibi iletişim yoğun mesleklerdeki insanlar duygularını kontrol edebilmek için danışmanlardan yardım almazlar, tam tersi örgütün koyduğu kuralları ve başkalarının beklentilerini dikkate alarak duygularını kontrol edebilmeyi kendi başlarına başarırlar [12]. Bir organizasyon içinde sık ve yoğun kişilerarası ilişkileri içeren ve birlikte çalıştıkları kişilerin duygusal durumlarını etkilemeye çalışan meslekler ve meslek grupları vardır, öğretmenlik mesleği de bu mesleklerdendir. Öğretmenlik mesleği gibi bireyler arası etkileşimin yüksek olduğu meslekleri sosyal hizmet uzmanları, eğitimciler, doktorlar, avukatlar, satış elemanları, çağrı merkezi çalışanları, hemşireler, polisler, kasiyerler, garsonlar, turizm sektörü çalışanları şeklinde sıralamak mümkündür.

Öğretmenlik mesleğinin kendine has özellikleri vardır ve yukarıda bahsedilen meslek gruplarından farklılık göstermektedir. Hizmet sektörü çalışanlarının duygularını tanımlamak için daha çok “duygusal emek” terimi kullanılsa da öğretmenliğin yoğun duygusal çalışma gerektiren bir meslek olduğu gözlemlenmiştir [13]. Eğitim kurumlarında öğretmenler sistemin en önemli parçalarından biridir. Öğretmen, öğrencileri bilgilendirmekle kalmayıp, onlarla ilgilenen okul görevlilerine karşı olumlu bir tavır sergileyen kişidir. Öğretmenler sadece profesyonel açıdan zihinsel ve fiziksel görevleri değil, aynı zamanda oldukça bireyler arası ilişkilerde duygusal görevleri de yerine getirirler. Öğretmenler duygusal emek yoğun davranışlar sergilemek suretiyle okul paydaşlarıyla sürekli etkileşim ve iletişim halindedirler [14]. Brown [15] araştırmasında, duyguların öğretmen-öğrenci iletişimsel etkileşimlerinde öğretme ve öğrenme ile ilgili dört temel bileşeni olduğunu bulmuştur. Bu; öğretmenlik duygusal bir egzersizdir. Eğitim ve öğretim duygusal bir anlayış düzeyi gerektirir. Eğitim ve öğretim, duygusal emeğin elbette bir parçasıdır ve bu mesleği icra edenlerin eğitime yönelik hedeflerine erişmek için hissettikleri duygular, etik ilkelerden ayrılamaz. Öğretmenlerin kalitesi sadece deneyim ve uzmanlıklarına değil, aynı zamanda çalıştıkları durumların duygusal zekâsı hakkında sergiledikleri duygulara da bağlıdır [16]. Açıkçası, hemşire ve müşteri temsilcisi gibi diğer hizmet çalışanlarının aksine, öğretmenler eğitim ortamlarında duygusal değişimleri ve tepkileri yönetmek için net yönergelerden yoksundur. Örneğin, bir okul bomba tehdidiyle karşı karşıya kaldığında, bir öğretmen paniklemeden öğrencilere en yakın çıkış kapısını gösterebiliyor, bir başkası ise bağırarak öğrencilere kafa karıştırıcı bir şekilde binadan dışarı çıkmalarını söyleyebilmektedir [15]. Ancak öğretmenlerden, duygusal durumları ne olursa olsun öğrencilerin sorunlarını ve endişelerini dinlemeleri beklenir. Ayrıca öğretmenlerin öğrencilerin dikkatini çekmesi, öğüt vermesi, sıcaklık ve şefkat göstermesi, sorun çıkaran öğrencilere karşı soğukkanlı olması ve etkili rehberlik yapması gerekmektedir [17]. Eğitim örgütlerinde, eğitim ve öğretimi etkileyen duygusal bileşendir. Öğretmenlik mesleğindeki öncelikler konu ve eğitim bilgisine odaklanır, ancak son araştırmalar öğretmenliğin duygusal bir uygulama olduğunu göstermektedir [15]. Eğitim ve öğretim 'teknik girişimler' değildir. Brotherridge ve Grandey [1] tarafından yapılan bir araştırma, duygusal tükenmenin olumsuz duygular ve duyguları saklama ihtiyacı ile önemli ölçüde ilişkili olduğunu göstermiştir. Ayrıca, bu ilişkinin ve etkileşimin çalışan merkezli duygusal emek davranışlarında gözle görülür bir etkisinin bulunduğu da belirtilmiştir [14].

Eğitim kurumlarında hizmet vermekte olan öğretmenlerin okulun paydaşlarına karşı yüksek düzeyde motive olmaları büyük bir zorunluluktur. Öğretmenler, duygusal emeğin

yönlerinde yüzeysel rol yapma davranışını gerekli görmekte ve isteksiz davranmaktadır. Öte yandan duygusal emek boyutunda derin davranışlar, öğretmenler mesleğin gerektirdiği duygusal davranışı göstermenin gerekli olduğunu göstermektedir [18]. İşe bağlılık ve performans üzerinde çok önemli pozitif etkileri bulunan duygusal emek davranışının sergilenmesi ile birlikte öğretmenlerin duygularını olumlu bir şekilde tasvir etmeleri okul etkililiğini de beraberinde getirmiştir. Bu noktada öğretmenlerin çalışma yaşamlarında ve özellikle eğitim kurumlarında duygusal emeğin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Öğretmenlerin çalışma hayatlarında duygusal emek olgusunun önemimin ve yerinin belirlenmesi çalışmanın ana problemini teşkil etmektedir.



# Bölüm 2

## Literatür Taraması

### 2.1 Duygu Kavramı

Duygular, insanlarla diğer canlılar arasındaki farktır. Duygular, insanların gündelik yaşamdaki davranış kalıplarının merkezini oluşturur ve örgütlerin odağa aldığı, örgüt organizasyonu ile bütünleşen ayrılmaz unsurlar olarak kabul görür [19]. Duygu sözcüğünün kelime anlamı, Türk Dil Kurumu'nun sözlüğünde [2018], bir algı, bir duygu, belirli bir nesne, bir olay veya bir izlenimin, sezginin, bir nesnenin değerlendirilmesidir, kişinin kendi iç dünyasında ürettiği, yapabilme yeteneği veya duygusu olarak tanımlanır. Ahlaki ve estetik olayların yanı sıra hareketlilik adı verilen benzersiz zihinsel hareket ve eylemleri içerir. Anlaşıldığı üzere duygular, bireyin davranışını belirler ve iletilen tepkilerin sonucudur. Duygular, bireylerin yaşam içerisinde deneyimledikleri, yorumladıkları, yansıttıkları, ifade ettikleri ve yönettikleri süreçlerdir [20].

Duygular bağlamsal olarak etkilenir ve bireyler arası toplumsal etkileşimler yoluyla ortaya çıkar, bu nedenle literatürde biyolojik, sosyokültürel ve psikolojik tanımlarla karşılaşmak mümkündür. Kleinginna ve Kleinginna'ya [21] göre duygular, hormonlar ve nöronların aracılık ettiği nesnel ve öznel etkenler arasındaki karmaşık bir etkileşimdir. Duygusal deneyimleri tetikleyebilen sistemler, heyecan, hoşnutsuzluk ve zevk gibi bir takım bilişsel süreçler üretir. Duygular genel olarak belirli uyaranları içsel olarak algılayan ve davranışsal bazı tepkilerin oluşmasına zemin hazırlayan yapılandırılmış hisler şeklinde ifade edilir [22]. Duygular ve zihinsel durumlar birbirini tamamlar, kişi üzerinde köprü vazifesi görmek suretiyle amaç ve etkilere yönelik kendisini ifade edebilme biçimi şeklinde de duyguyu tarif etmek mümkündür. Duyguların iki işlevi olduğu anlaşılmaktadır, bu işlevler davranışı oluşturma ve oluşturulmuş davranışlara tepki ortaya koyabilmektir.

Bireyin algı ve yorum sistemlerinde duygu yoluyla uyaranların nasıl işlendiği de anlaşılmaktadır [23]. Duygular, düşünme eylemini etkisi altına alan davranış kalıplarını gün yüzüne çıkaran psikolojik bir takım durumlar şeklinde de tarif edilebilir. İnsan yaşamının ayrılmaz bir parçası olan duygular, örgütsel başarıyı etkilemek ve rekabet avantajı elde etmek için kilit bir araç olabilir [24]. Son zamanlarda örgütsel davranış

alanında yapılan araştırmalar duyguların ihmal edildiğini gözlemlemiştir. Özellikle 1980'li yıllardan itibaren duyguların çalışma hayatındaki varlığı, ifade biçimleri ve örgütsel başarıdaki rolüne ilişkin tartişmalar giderek artmaktadır [11].

## 2.2 Emek Kavramı

Emek, günümüz Türk dil kurumları sözlüğünde "bedensel ve zihinsel güç, fazla mesai, bir işi tamamlamak için harcanan çaba" olarak tanımlanmaktadır. Bir kişinin hem insanın doğal ve sosyal çerçevesini hem de kendisini değiştirerek belirli bir hedefe ulaşmak için bilinçli olarak çalıştığı süreci ifade eder [25]. İş, en basit anlamıyla insanın doğada hayatta kalabilmesi için gereksinimlerini giderme sürecidir [26]. Örgütsel anlamda ilk olarak sanayi devriminden hemen sonra ortaya çıkmış ve işçilerin çalışma saatlerinde harcadıkları zamanın manevi ve parasal karşılığı olarak ifade edilmiştir [27]. Emek olgusu ilk defa Karl Marx tarafından detaylı bir biçimde incelenmiş ve daha sonra uzun bir süre üzerine düşünölmemiştir. Özellikle hizmet sektörünün gelişmesiyle birlikte tekrar gündeme gelmekte ve çeşitli çalışma ve araştırmalar ışığında yeniden mercek altına alınmaya çalışılmaktadır. Marx'a göre emek, insan varoluşunda var olan ve bir şeyi üretmek için harcanan fiziksel ve bilişsel kapasitelerin toplamıdır. Emek, ekonomik bir üretim faktörü olmakla birlikte sürekli değişim ve gelişime tabidir. Bu konuda her zaman işverenler tarafından kontrol edilme çabaları vardır. Çalışma hayatının sürekli değişmesi ve gelişmesiyle birlikte bu kavram her geçen gün üretim sürecine daha fazla dahil olmaktadır. Kaynak olarak önce bedensel ve zihinsel çalışma, ardından duygular kullanılmıştır [26]. Örgütlerde, zihinsel çalışma sürecinde çalışanların nasıl davranması ve düşünmesi gerektiği ayrıntılı olarak işveren veya şirket yönetimi tarafından belirlenir. Hochschild [12]; duyguların da fiziksel ve zihinsel çalışma gibi pazarlanıp işin bir boyutu haline geldikten sonra ürün ve meta haline geldiğini söylemiştir. Duygusal emeğin ürünleri, duygusal emeğin hizmet ortamlarında uyandırdığı duygusal durumlar ve davranışsal yönlerdir. Pek çok meslekte çalışanların duygularının iş sürecinde bu kadar önemli hale gelmesi, işverenlerin veya yönetimin kontrolünde oldukları anlamına gelmektedir. Tüm bunlar duygusal emek kavramının profesyonel yaşamdaki durumunu göstermektedir.

## 2.3 Duygusal Emek Kavramı

Duyguların günlük hayatımızda, iş hayatımızda, alınan kararlarda ve yapılan işlerde çok büyük etkisi olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Son birkaç yüzyıldır örgütsel alana hakim olan Avrupa rasyonalist yaklaşımı, iş dünyasında insan psikolojik ve sosyolojik fenomenlerini göz ardı etmeye çalıştı. Taylorist düşüncenin hakim olduğu bu dönemde, çalışanların duygularından bağımsız birer makine gibi görüldüğü, kendilerinden en yüksek verimi almaya dayalı yönetim yaklaşımlarının 1980'li yıllara kadar devam ettiği görülmektedir [11, 28]. Ancak yönetime yönelik bu duygudan bağımsız yaklaşımın çalışan üretkenliği ve etkinliği için zararlı olduğunu fark ettiğimizde, insanların duyguları bağımsız olarak ölçemediğini görmeye başlarız. Hawthorne'un araştırmasının ortaya koyduğu bu gerçek, örgütlerde akılcılıkla birlikte duygunun da önem kazandığı bir dönemin başlamasına neden olmuştur [28]. Küreselleşen dünya ekonomik gelişimi ve iş hayatındaki hızlı değişimler nedeniyle hizmet sektörünün pazar payı genişlemekte ve "insan ilişkilerini" esas alan bir yönetim anlayışı ortaya çıkmaktadır. Geçmişteki "en iyi hizmet" bugün "en kötü uygulama"dır ve geçmişte örgütsel yaşamın bazı temel yetkinlikleri bugün modası geçmiş ve katı uygulamalardır. Günümüzde kuruluşlar, sundukları birincil hizmetin yanı sıra müşterilerine ve hizmet aldıkları kişilere samimiyet, dürüstlük, saygı ve güveni aşlamaktadırlar. Bu çerçevede şirketler, sundukları hizmetlerin kalitesini artırmak ve bu beklentileri hayata geçirebilmek için çalışanlarından hizmet sunumu sırasında müşterilere/hizmet alıcılara karşı doğru davranmalarını beklemekte ve yönetmek istemektedirler.

Duygusal emek, çalışanların örgüt tarafından kendilerine yüklenen beklentileri karşılamak için kendi duygusal ifadelerini veya var olan duygularını değiştirme veya bastırma çabaları olarak tanımlanmaktadır [29]. Bir örgütün benimsediği bu yönetim ve kontrol girişimleri yazılı kurallar şeklinde olabileceği gibi, protokoller ve beklentiler şeklinde daha gayri resmi olabileceği gibi kurum kültürüne de konu olabilir [30]. Bir organizasyondaki çalışanların rolleri ve tutumları, yukarıdaki dönüşüm sürecini organizasyon için modern, kullanışlı ve faydalı bir düzeye getirmeye yardımcı oldukları için birçok araştırmanın odak noktası olmuştur.

Duyguların hizmet ettikleri işin bir parçası haline gelmesi, onların meta haline geldiğini veya metalaştırıldığını gösterir. Hochschild [12] hazırladığı çalışmada, uçuş görevlilerinin yolcularla ilgilenirken kendilerini daha iyi ve daha güvende hissetmelerini sağlamak için her zaman gülümsemelerinin beklendiğini ortaya koymuştur. Bu araştırmaya dayanarak, duygusal emek kavramını "ödül için duyguları manipüle etmek" olarak

tanımlamıştır [12]. Ayrıntılı açıklamak gerekirse, duygusal emek kavramı, çalışanların örgütsel bağlamda sergilemeleri istenen duyguları ve bu duygularını kendi iç dünyalarında düzenlediklerini ifade etmekte, ayrıca örgütün duygusal görüntü gereksinimini yerine getirmek için ifade ettikleri ayrı bir emek biçimidir [12].

Örgütlerde çalışanlardan beklenen bu duygusal ifadeler, deneyimlenmesi gereken duyguların aralığını, yoğunluğunu, süresini ve içeriğini belirleyen duygusal kurallar veya duygusal normlar ile sonuçlanır. Örneğin, katiplerin neşeli ve arkadaş canlısı olması, güvenlik görevlilerinin sert ve huysuz olması ve hemşirelerin empatik ve işbirlikçi olması beklenmektedir. Hochschild, [12] toplumda oluşan bu normları "duygusal kurallar" olarak tanımlamıştır. Hochschild, [12] duygusal emeğin yüz yüze ve bedensel ifadeler olarak gösterildiğini ve gözlemlendiğini söylese de daha sonraki araştırmacılar bu görüşü desteklemekle birlikte ayrıca bunlara ek olarak duygusal emeğin ses tonundan mimiklere, mimiklere, konuşurken yapılan hareketlere kadar her türlü çabayı gerektirdiğini belirtmişlerdir [17].

Duygusal emeğin muhataplar üzerindeki etkisine vurgu yapan bir başka tanım ise, başkalarını anlama, kendilerini onların yerine koyma ve onların duygularını kendi duygularınız gibi hissetme çabası olarak tanımlamaktadır [17]. Bu hakka paralel olarak duygusal çalışma, başkalarının duygularına ilgi ve önem vermek olarak da tanımlanmakta ve bu tutumun duygu düzenlemede önemli bir faktör olduğu vurgulanmaktadır (James, 1989). Bu olgunun tanınması, konu hakkında çok sayıda araştırmanın yapılmasına ve duygusal emek kavramının çeşitli tanımlarının oluşturulmasına yol açmıştır. Birçok farklı tanıma rağmen, araştırmacıların hemfikir olduğu bazı noktalar vardır:

İşverenler veya yönetim tarafından talep edilen duygusal izlenimler,

- Duygusal gösterimler, yapılan işin doğal bir parçası değildir,
- Duygusal gösterimler, ücretli durumlardır ve
- İşverenler veya yönetim, örgütün yönetimi, çalışanların duygularını dikkate almalıdır [26].

Tüm bu ortak noktalara dayanarak, duygusal çalışma, örgütsel normlara uymak ve uygun duygusal ifade yoluyla örgütsel beklentileri karşılamak olarak tanımlanabilir [31]. Başka

bir deyişle, bunlar çalışanların işteyken yerine getirmek zorunda oldukları anonim yükümlülüklerdir. Ekman [32], bu görevleri yerine getirmek için uygun duyguları sergileme kurallarını "gösterme kuralları" olarak adlandırdı. Ekman'a [32]göre gösterim kuralları, yalnızca belirli bir durumda hangi duyguların gösterilmesinin uygun olduğu değil, aynı zamanda bu duyguların genel olarak nasıl iletildiği veya iletilmesi gerektiğidir. Ashfort ve Humprey [9], notasyon kurallarının içsel durumlardan çok davranışla ilgili olduğuna inandıkları için Hochschild'in [12] duygusal kuralı yerine Ekman'ın [32] terminolojisini kullanmayı tercih etmişlerdir. Ashfort ve Humphrey [9], duygusal emeği uygun duyguları (yani ifade kurallarına göre) ifade etme eylemi olarak tanımlamışlardır. Tanımın eylemi vurguladığını ve duygusal deneyimi duygusal ifadeden ayırdığını göstermişlerdir.

Kruml ve Geddes [33], yapılan işin kalitesini yükseltmek amacıyla, çalışanların belirli duyguları hissetmeleri veya en azından belirli duygu gösterimlerini planlamaları gerektiğinde sergiledikleri duygusal davranış örüntülerini duygusal emek şeklinde değerlendirmiştir. Son olarak Diefendorff ve Gosserand [34], duygusal emeği çalışanın örgütsel amaçlarını gerçekleştirebilmek adına gösterim kurallarına uygun olarak duygularını düzenlemesi ve çalışma esnasında etkileşim içerisinde olduğu kişilerin (müşteri, çalışma arkadaşları, yöneticiler vb.) duygularını etkileme çabası olarak tanımlamışlardır.

Yukarıdaki yapılagelen tüm tanımlamalar kapsamında duygusal emek olgusu, işgörenlerin çalışma koşullarının gereklerine ve örgütsel amaçlara göre şekillendirmek ve bu duyguları ilgilileri görececek biçimde jest, mimik, beden dili vb. araçlarla ifade etmektir. Duygusal emek olgusunun ortaya çıkış amacı, müşteri ya da hizmet alıcının kendisini iyi ya da kötü hissetmesidir [26]. Duygusal emek kavramlarının çalışanlar ve kuruluşlar üzerindeki etkisine ilişkin iki yönlü bir etkiye sahiptir, bu etkileri olumlu ve olumsuz etkiler olarak sınıflandırmak mümkündür. Bu bağlamda, çalışanlar üzerindeki olumlu etkinin çok sınırlı olduğu, araştırmalarda ağırlıklı olarak çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerin tartışıldığı tespit edildi.

## 2.4 Duygusal Emek Gösteriminin Sonuçları

Zihinsel ve fiziksel emeğin yanında, bu ikisinden farklı yeni bir emek türü olarak örgütsel sahada yer edinen duygusal emek kavramını inceleyen araştırmacılar, bu kavramın hem örgütsel hem de hem bireysel çalışma üzerinde olumlu ve olumsuz etkilerinin olduğunu

belirlemişlerdir. Çoğu araştırmacı duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerine odaklanırken, bazıları da olumlu sonuçların varlığına dikkat çekmektedir. Hochschild [12], çalışanların örgütün arzuladığı duyguları sergilemek için çaba sarf etmesi gerektiğini ve bunun da çalışanlarda stres ve yorgunluğa yol açtığını belirtmektedir. Ashfort ve Humprey [9], çalışanların her durumda istenen duyguları yansıtmak için çaba sarf etmeleri gerekmediğini savunmuşlardır. Bu duygular doğal süreçlere yansiyebileceğinden, stres bir seçenek olmayabilir. Morris ve Feldman [35], duygusal emeğin, çalışanların ruhsal yorgunluğu ve iş tatmini gibi sonuçlara zemin hazırlayabileceğine dikkat çekmişlerdir. Grandey [36] ise duygusal çalışma performansının olumsuz etkilerini kabul etmekle birlikte, sağlıklı bir çalışma ortamının çalışanların iş tatmini ve performans artışı gibi olumlu sonuçlar elde etmelerini sağladığını iddia etmiştir.

Çalışma yaşamındaki deneyim yüksek rol oyuncularını, yansıtmaları gereken duyguları gerçekten hissedebildikleri için duygusal emeğin olumsuz etkilerine daha az maruz kalırlar. Bu sebeple duygusal emek olgusunun negatif etkileri daha çok yüzeysel davranışlarla ilişkilendirilirken, derin davranışlar olumlu olarak görülmektedir [26]. Duygusal emek ile ilgili olarak hazırlanan çalışmaların çoğu, duygusal emek performansının genellikle çalışanlar için olumsuz, örgütler için olumlu neticeleri olduğu hipotezini desteklemektedir. Sınırlı da olsa duygusal emek uygulamasının çalışanlar üzerinde belirli bir olumlu etkisinin olduğu gözlemlenmektedir. Duygusal çalışmanın olumlu sonuçlarına kişisel bir bakış açısıyla bakıldığında, önce maddi faydalar gelir. Örneğin, müşterilerle ya da hizmet alıcılarla bahşiş veya yüzde formülleri kullanılarak yapılan sağlıklı etkileşimlerin geliri artırma rolü olduğu görülmektedir [26]. Ek olarak, müşteriye dikkate alma, çalışanları müşterilerle etkileşim için daha uygun hale getirir, bu da çalışanların iş performansını, başarısını ve ayrıca terfi ve ücret artışları gibi örgüt açısından finansal faydaları artırır. Bu açıdan bakıldığında, müşterilerle uygun duygusal etkileşimlerin, çalışanın mali çıkarları üzerinde doğrudan olumlu bir etkisi vardır. Ayrıca çalışanların örgütün gerektirdiği raporlama kurallarına uygun hareket etmeleri, müşterilere ve hizmet kullanıcılarına karşı yaşayabilecekleri olumsuz duyguların önüne geçmekte, bazı ruhsal ve fiziksel sorunların önüne geçebilmektedir [37].

Derinlemesine ya da samimi davranışlar gösteren çalışanların, örgütlerin kendilerinden beklediği gösterim kurallarına uyma esnasında daha az duygusal çelişki yaşadığı ve daha yüksek performans sergiledikleri de belirlenmiştir [12]. Çalışanların gösterdikleri

performans örgüt tarafından maddi, manevi ödüllendirildiğinde ise, çalışanların motivasyonu ve iş doyumunu artmaktadır. İş doyumunu yaşayan bireyler ise, kendilerini örgüte daha fazla ait hissetmekte, müşteriler/hizmet alanlar ve iş arkadaşları ile daha sağlıklı ilişkileri içerisine girebilmektedirler. Örgütsel açıdan bakıldığında ise, yukarıda bahsi geçen çalışan eksenindeki olumlu kazanımların tamamının, örgüte pozitif manada girdi sağladığını rahatlıkla söyleyebilmekteyiz. Örgütlerin yegâne amacı müşteri memnuniyetini sağlayarak, onları örgüte bağlı hale getirmektir. Müşteri/hizmet alan devamlılığının sağlanması ise örgütün talep edilir hale gelmesi yani popülerleşmesi ve nihai sonuç olarak örgüte finansal getiri sağlanması sonuçlarını doğuracaktır. Bu noktada, örgütler çalışanlardan örgütün politikalarına uygun duygu yönetimleri talep etmektedir. Örgütsel duygu yönetimi ise ya işe alım sürecinde, ya da iş esnasındaki oryantasyon ve örgüt içi eğitim faaliyetleriyle çalışanlara dikte edilmektedir. Ashforth ve Humphrey [9], çalışanlardan beklenen gösterim kurallarının örgüt tarafından net olarak belirlenmesinin çalışanlar ile müşteriler/hizmet alanlar arasında yaşanabilecek olası bazı problemlerin önüne geçeceğini belirtmiştir. Tüm bunlar ışığında, çalışanların sergilediği doğru duygusal emek gösterimlerinin örgüte en büyük katkısı, yüksek performans, tercih edilirlilik ve finansal girdilerdir. Başarılı eğitim örgütlerinin, öğrenci ve veliler tarafından sürekli tercih edilir hale gelmesi bu duruma örnek olarak verilebilir.

Duygusal emek olgusuna yönelik olarak hazırlanan tüm araştırmalarda, çalışanların fiilen hissettikleri duygular ile örgütün onlardan beklediği duyguların yarattığı rol çatışması durumlarının çalışanlarda bir takım duygusal çatışmalara sebep olduğu iddia edilmiştir. Duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki negatif etkilerinin çoğu bu duygusal çatışmanın sonucudur. Çalışanların deneyimlediği bu çatışma durumu strese ve duygusal tükenmeye yol açmaktadır. Tersine, çalışanlar örgütsel olarak gerekli rolleri kendi iç süreçlerinden ayırdıklarında, duygusal uyumsuzluk, düşük özgüven, depresyon ve duygusal yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlar söz konusu olmaktadır [26]. Çalışanlar üzerindeki bu çelişkili stres ve baskı durumu, uzun vadede uykusuzluk ve gerginlik gibi psikolojik bir takım etkilere yol açmakta, ayrıca devamsızlık ve işten ayrılma niyeti ile sonuçlanmaktadır. Çalışanların yaşadığı stres de iş doyumunun azalmasına sebep olmaktadır. Duygusal emeğin olumsuz etkileri birçok araştırmacı tarafından kabul edilse de, bazı çalışmalarda, bu etkilerin tüm çalışanlara yansıtılamayacağını ve bireysel farklılıkların yukarıdaki etkilere katkıda bulunduğu sonucuna varmıştır [26]. Çalışanlar, duygusal iş performansı sonuçlarından, duygularını yönetme yeteneklerinden daha az etkilenirler. Örgütsel açıdan bakıldığında, duygusal çalışma geliştirmenin olumsuz etkisi,

bireysel sonuçlardan daha sınırlıdır. Bu noktada çalışanların yüzeysel ve derin rol yapma olgusu ayrımı yeniden ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar, müşteri ve hizmet aldıkları kişilere karşı derin ve samimi davranış sergileyememektedir. Sıklıkla yüzeysel davranışlar sergilemeleri durumunda bu durum örgütü olumsuz etkiler. Yukarıda açıklanan yaygın yüzeysel davranışların neden olduğu stres ve tükenmişlik gibi sonuçlar, çalışanın örgütten uzaklaşmasına, bunun sonucunda örgütün müşterilerinin ve hizmet alıcılarının ihtiyaçlarını karşılayamaması ile sonuçlanabilmektedir. Uzun vadede duygusal iş gösterimlerinin yol açtığı psikolojik ajitasyon, istifa, devamsızlık ve sürekli çalışan devri gibi geri çekilme davranışlarına yol açmaktadır [26]. Çalışan devamlılığının bu istikrarsızlığı, müşteriler/menfaat sahipleri arasında kuruma karşı önyargılar oluşturabilir. Bu durum, kurumun müşteri/hizmet alanında yetersiz olduğu algısına yol açabilmektedir [9]. Tüm bu olumsuz sonuçlar genellikle çalışanların tükenmişliğine yol açarak çalışanların örgütsel beklentileri karşılayamamasıyla sonuçlanır [30]. Dolayısıyla çalışanların bu sorunları örgütün performansını olumsuz etkilemektedir.

## 2.5 Öğretmenlik Mesleğinde Duygusal Emek

Öğretmenlik mesleğini icra eden bireylerde ve bu mesleğin yürütüldüğü eğitim kurumlarında duygusal emek dışavurumunu ele almadan önce, bu konuyu daha iyi anlamak için duygusal emeğin yoğun olarak ifade edildiği mesleklere ve bu mesleklerin ortak özelliklerine değinmek yerinde olacaktır. Duygusal emek olgusuna günümüzde hizmet sektöründeki çoğu meslekte rastlanmaktadır. Ayrıca bazı mesleklerde duyguların sergilenmesi iş süreçlerinin bir parçası olarak görülmemektedir. Öğretmenlik mesleği gibi bazı mesleklerde duygusal emek olgusu, insan ilişkilerinin önemli olduğu bir meslek olmasından ötürü önem arz eden bir konudur. Bu duruma eğitim kurumları ya da okullar bağlamında bakıldığında, yan hizmetlerden sorumlu olan çalışanların duygusal emeği, veliler ve öğrenciler gibi muhataplara devamlı olarak duygusal ifadeler göstermesi beklenen öğretmenlerin duygusal emeği daha yoğun olarak görülmektedir. Hizmet sektöründeki değişim ve gelişmeler nedeniyle, duyguların betimlenmesine her geçen gün daha fazla ihtiyaç duyulan iş alanları ortaya çıkmaktadır. Duygusal emek kavramının yer aldığı çalışma alanları ve mesleklere bakıldığında bu meslekler üçe ayrılmaktadır.

- Doğası gereği duyguları içeren meslekler, örneğin hemşireler,
- Çalışma standartlarının duygusal ifade gerektirdiği meslekler, örneğin avukatlar,



- İşin bir parçası olmayan duygusal emek gerektiren meslekler, örneğin kasiyerler.

İlk kategoride, iki taraflı duygu yönetiminden, yani doğası gereği duygusal çalışmayı içeren mesleklerden bahsedilmektedir. Bu tür mesleklerde hizmet veren çalışanlar kendi duygularını kontrol etmeye çalışırlar ve aynı zamanda muhatabın duygularını da etkilerler. Duygular, ikinci meslek kategorisinde çalışmayı kolaylaştırır. Son meslek kategorisi olan mesleklerde mesleki gerekliliklerin yanı sıra çalışanlardan duygularını da ifade etmeleri istenmektedir. Hochschild'in [12] çalışmasında da vurgulandığı gibi, duygusal ifadeyi içeren mesleklerin üç temel özelliği vardır, bunlar kişisel veya sözlü iletişim, müşteri/hizmet alanının duygusal durumunu etkileyen çalışan beklentileri ve işverenin bu beklentileri yönetme ve kontrol etme becerisidir [12,26].

Öğretim kadrosuyla (öğrenciler, veliler, yöneticiler, akranlar) yoğun yüz yüze etkileşimler, özellikle öğrencilerin duygusal durumları (sevinç, korku, heyecan, kaygı vb.), dahil olanların okul yönetimini etkileme ihtiyacı vb. Cinsiyet ve çevre genellikle kültürel beklentiler ve profesyonel normlar şeklinde ifade edilir. Kontrol ve öğretmenlerin yaptığı duygusal çalışma üzerindeki kontrole odaklanarak, bu üç özelliğin dahil edildiğini görüyoruz [7]. Hizmet sektöründeki birçok şirket gibi eğitim kurumları da en yoğun duygu alışverişlerinden biridir. Eğitim ve öğretim sürecindeki paydaşlar olan öğretmen, öğrenci, veli ve eğitim yöneticileri arasında işin gerektirdiği mesleki normların ötesine geçen bir takım duygu alışverişleri olmaktadır ve öğretmenler her zaman bunun bilincindedir. Bu yönüyle öğretmenlik duygusal emek olgusundan etkilenen mesleklerden biridir [38]. Sınıf ortamında duygusal emek, öğretmenlerin öğretmenlik mesleğinin doğasında var olan normatif inanç ve beklentilere göre duygularını ve duygularını ifade etme, bastırma, üretme ve yönetme girişimi süreci olarak algılanmaktadır [39]. Bu bağlamda öğretmenler, pedagojik bilgi ve uzmanlıklarını kullanarak öğrencileri eğiten ve onları hayata hazırlayan doğası gereği duygusal bir meslek olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer mesleklere göre eğitim ortamlarında paydaşlarla daha fazla iletişim ve etkileşimin olması, bu meslekte harcanan duygusal emeğin diğer mesleklere göre daha fazla olduğunu göstermektedir [40].

Günümüz eğitim kurumlarında, hizmet kalitesinin beklentileri karşılamasını sağlamak için duygusal çalışmaya giderek artan bir ihtiyaç vardır. Öğrencilere alan bilgisi aktarmanın yanı sıra, öğretmenlerden diğer eğitim personeli için artık mesleğin ve öğretmenliğin profesyonel bir gereği olarak kabul edilen duygusal durumlar yaratmaları beklenmektedir. Bu sadece zihinsel ve fiziksel çabayı değil, aynı zamanda öğretmenin duygusal çabasını da gerektirir. İş ve okul kültürünün doğası gereği öğretmenler, öğrenciler, akranlar ve velilerle

sürekli iletişim halindedir. Duygularını düzenlemek, öğrencileri derse devam etmeye motive etmek, ders dışı saatlerde öğrencilerin ilgi ve ihtiyaçlarına cevap vermek, gerektiğinde sorun çıktığında müdahale etmek için her duruma sürekli uyum sağlarlar. En uygun duygusal yaklaşım kullanılmalıdır. Öğretmenler, uygun duygusal tepkiyi sağlayarak ve olumlu bir öğrenme süreci yaratarak, olumlu ya da olumsuz herhangi bir öğrenci davranışını ele almalıdır. Öğrencinin dikkatini derse çekmek için duyguları abartın veya bastırın. Öğretmenler bu nedenle çok sayıda öğrenciyle etkileşime girer ve yoğun duygusal emek harcarlar. Brown [15] araştırmasında, öğretmen-öğrenci iletişimi sırasındaki duyguların öğretme ve öğrenme ile ilgili dört temel bileşeni olduğunu bulmuştur. Bunlar;

1-) Eğitim duygusal bir süreçtir,

2-) Eğitim ve öğretim duygusal anlayış gerektirir,

3-) Duygusal çalışma eğitimin bir parçasıdır,

4-) Bir öğretmenin hedeflere ulaşma konusundaki duyguları etik normlardan ayrılamaz [15, 41].

Öğrenciler, okuldaki öğretmenlerle etkileşimimizin büyük bölümünü oluşturur, ancak aynı zamanda onların ebeveynleri ve akranlarıyla da sürekli iletişim halindedirler. Ebeveyn memnuniyeti günümüz eğitim sektöründe çok önemlidir ve bu memnuniyeti sağlamak için ebeveynlerle olan etkileşimler açıkça resmi veya gayri resmi yollarla belirlenir. Öğrencinin mevcut duygusal durumu ne olursa olsun, öğretmenler velilere karşı dürüst olmalı, onlara yardım etmeli ve karşılıklı anlayış için çaba göstermelidir. Bu durum öğretmenlerin de tıpkı öğrencileri gibi yoğun duygusal davranışlar sergilemelerini gerektirmektedir. Öğretmenler, öğrenciler ve velilerin yanı sıra okuldaki diğer kişilerle olan ilişkilerinde de duyguları düzenlemede kilit bir rol oynamaktadır [42]. Öğretmenlerin tüm eğitim personeli ile ilişkilerinde duygularını gösterirken uymaları gereken normlar açıktır ve öğretmenler genellikle kendi iç duygularını bastırarak olumlu duygular göstermeye çalışırlar. Eğitim örgütlerinde duygusal iklim yukarıda belirtilen birçok etkileşim üzerinden şekillenmekte ve bu iklim öğrenme sürecini olumlu ya da olumsuz etkileyebilmektedir [42]. Öğretmenlik mesleğinde etkileşim, farklı duygu ve konumlara sahip insanlarla ilişkiler üzerine düşünmeyi içeren uzun vadeli, daha az yapılandırılmış bir durumdur. Bu anlamda öğretmenler sadece samimi duygular göstermemeli, çeşitli durum ve kişilere göre yüzeysel ve derin davranışsal tutumlar da göstermelidirler [43]. Sosyal ve kültürel normlar, eğitim programları ve eğitim yöneticilerinin beklentileri, eğitim örgütlerinde öğretmenlerin

uyması gereken izleme kurallarını belirleyen faktörler arasındadır. Öğretmenler bu kuralları içselleştirdiklerinde duygu düzenleme süreçleri normalleşir. Bu durumun öğretmenlerin mesleğine olan bağlılığına, motivasyonuna, performansına ve iş doyumuna olumlu etkileri vardır [38]. Aksi takdirde, yani öğretmenin duygusal çatışma yaşadığı durumlarda ise, duygusal emeğin öğretmenler üzerinde tükenmişlik, performans düşüklüğü, duyarsızlaşma ve yabancılaşma gibi alan yazında kendine çokça yer bulmuş bazı olumsuz sonuçlara yol açabileceği söylenebilir [42].

# Bölüm 3

## Yöntem

### 3.1 Araştırmanın Amacı

Bireylerin hayatlarını idame ettirmek için işe girmeleri ile birlikte örgüt içinde karşılıklı bir takım beklentiler ortaya çıkmaktadır, bu süreçte çalışanların işin niteliğine uygun bir biçimde sergilemeleri beklenen duygular ve iş görenin kendi iç dünyasında beslediği duygular zaman içerisinde farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle çalışanlardan profesyonel yaşamlarında, mesleklerini icra ederken duygusal emek harcamaları beklenmektedir. En yoğun etkileşim ve iletişim ağına sahip eğitim kurumlarında da durum farklı değildir. Bu çalışmanın en temel amacı öğretmenlerin çalışma ortamlarında sergiledikleri duygusal emeğin açıklanmasıdır.

### 3.2 Araştırmanın Önemi

Duygusal emek kavramı ile ilgili çalışmaların eğitim alanında nispeten güncel olması, bugüne kadar sınırlı sayıda çalışma yapılmış olması bu çalışmayı önemli kılmaktadır. Bu çalışmada, öğretmenlerin çalışma hayatlarında sergiledikleri duygusal emek davranışları incelenmiştir. Öğretmenlerin sahip olduğu duygusal emek davranışlarının incelenmesi örgütsel etkililiğin geliştirilmesine yönelik öneriler için katkı sağlayabilir. Ayrıca, bu çalışmanın duygusal emek konularında alan yazına ve uygulayıcılara katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

### 3.3 Araştırma Örnekleme

Araştırmanın örneklemini İzmir ilinde yaşayan, iş stresini yaşayan (n=18) öğretmen oluşturmaktadır.

### 3.4 Veri Toplama Yöntemi

Bu çalışmada nitel araştırma desenlerinden biri olan fenomenolojik yaklaşım

benimsenmiştir. Fenomenolojik çalışmalarda çoğunlukla bireylerin bir kavrama ya da olguya dair sahip oldukları duygu, düşünce ve deneyimleri nasıl betimledikleri derinlemesine incelenmektedir. Katılımcıların fenomeni nasıl deneyimlediğini anlamaya çalışan fenomenoloji yöntemi araştırmacıya farklı açılardan düşünme olanağı sağlamakla birlikte, araştırmacının konumu, tutumu ve varsayımları ile yakından ilişkilidir. Ayrıca fenomenolojik desende araştırmacının iletişim becerisinin yanı sıra araştırmacı ve katılımcı arasında empati ve güven ilişkisinin oluşması, derin ve zengin veriler elde etme açısından önem taşımaktadır [Tekindal ve Uğuz Arsu, 2020].

Nitel veriler Google Form aracılığıyla öğretmenler ile gerçekleştirilmiş yarı-yapılandırılmış görüşmeler sonucu elde edilmiştir. Veri toplama aşamasından önce hazırlanan yarı-yapılandırılmış açık uçlu soru formu temel alınarak görüşmeler yürütülmüştür. Yarı-yapılandırılmış görüşme formunda bulunan sorular araştırmacı ve danışmanı tarafından hazırlanmıştır. Görüşme formunda yer alan soruların açık ve kolay anlaşılabilir olmasına özen gösterilmiş olup, çalışmada açık uçlu sorular kullanılarak mümkün olduğunca katılımcıların görüş ve düşüncelerinin ortaya çıkarılması hedeflenmiştir. Yarı-yapılandırılmış Görüşme Formu Ek 1’de sunulmuştur.

### 3.5 Analizler

Analiz sürecinde nitel tümevarımsal (özelden genele) tematik analiz esas alınmıştır. “Tümevarımsal analiz, veriyi önceden belirlenmiş bir kodlama çerçevesine ya da araştırmacının analitik önyargılarına uydurmaya çalışmaksızın yapılan bir veri kodlama sürecidir” [Şad, Özer ve Adli, 2019, s. 879].

Çalışmada nitel tümevarımsal tematik analiz benimsendiği için önceden hazırlanan herhangi bir kod listesi bulunmamaktadır. Katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda kodlara ulaşılmıştır. Araştırma bulgularına yönelik kodlar Excel dosyası üzerinden ortaya çıkarılmıştır. Tematik analizin ilk aşaması olan veri aşinalığının sağlanması için araştırmacı tarafından transkriptler titizlikle ve tekrar tekrar okunarak verilere yönelik ilk notlar elde edilmiştir. İkinci aşamada tüm veri seti içerisinde ilgi çeken özellikler, önemli bulunan ifadeler (anlamsal ya da örtük) sistemli bir şekilde kodlanmış ve her bir kod ile ilgili olan veriler bir araya toplanarak ilk kodlar oluşturulmuştur. Üçüncü aşamada tüm kodlar benzerlik ve farklılıkları dikkate alınarak kategori ve alt kategorilere göre ayrılmıştır. Dördüncü aşamada kodların birbirleri ile

olan hiyerarşik ilişkileri dikkate alınarak, kodları oluşturan kategoriler ve temalar tekrar tekrar gözden geçirilip tutarlı bir bütünlük sağlanmış olup kodlama kitapçığı oluşturulmuştur.

# Bölüm 4

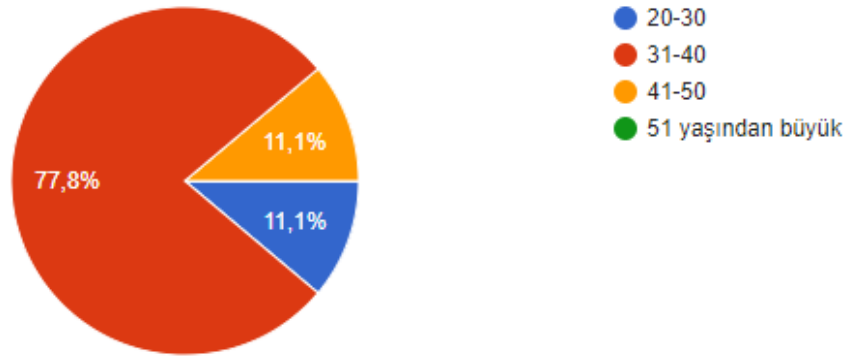
## Bulgular

### 4.1 Demografik Bilgiler

Araştırmanın örneklemini İzmir ilinde yaşayan, iş stresini yaşayan 18 öğretmen oluşturmaktadır. Katılımcılar görüşmelerin başında yaş, medeni durum, meslek, mesleki kıdem, eğitim düzeyi, çocuk sayısı gibi bilgileri içeren demografik bilgi formunu doldurmuştur. Katılımcıların 15'i kadın, 3'ü erkektir. Katılımcıların yaşları 20 ila 51 yaş üstü aralığındadır. Katılımcıların çoğunluğu lisans mezunudur. 17 katılımcı evli, 1 katılımcı ise bekârdır. Katılımcıların 4'ünün çocuğu yoktur, 9'unun 1 çocuğu, 4'ünün 2 çocuğu ve 1'inin de 4 çocuğu vardır. Katılımcıların 10'u 11-20 yıl kıdemine sahiptir, 8'si 1-10 yıl kıdemine sahiptir. Katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin bulgular grafiklerde sunulmuştur.

Yaşınız

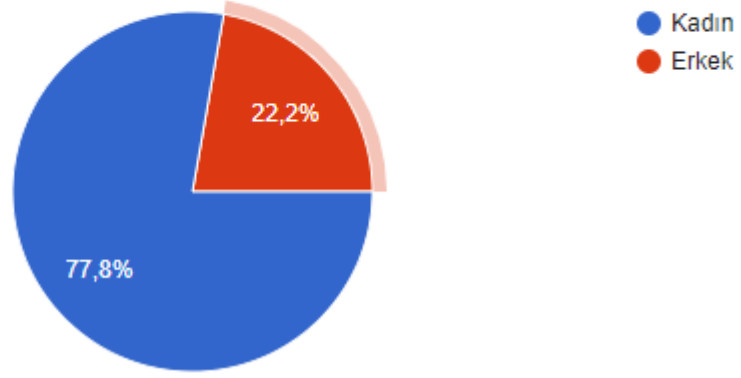
18 yanıt



Şekil 1. Katılımcıların Yaş Dağılımı

## Cinsiyetiniz

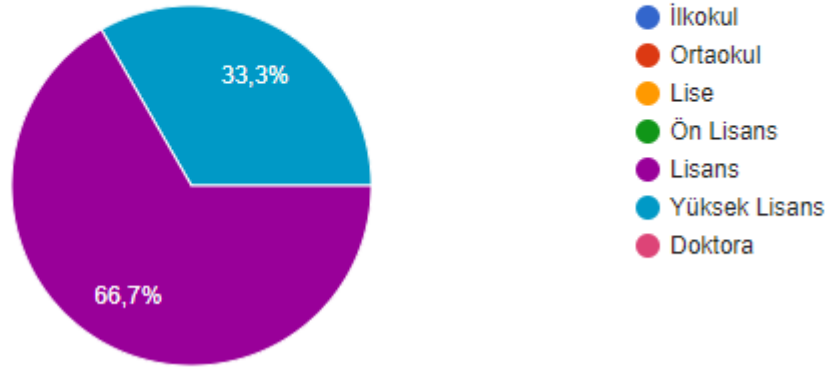
18 yanıt



Şekil 2. Katılımcıların Cinsiyetleri

## Eğitim durumunuz

18 yanıt

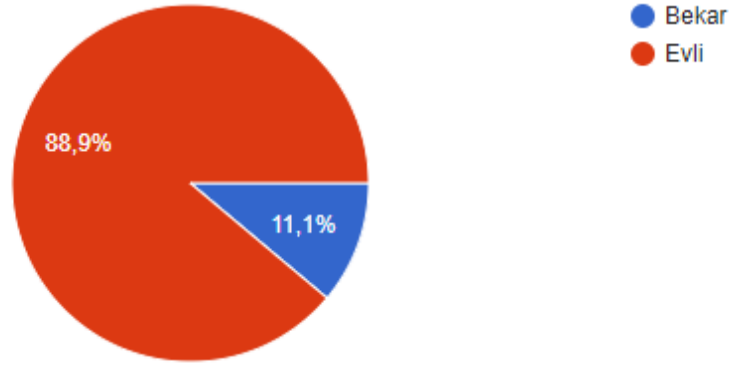


Şekil 3. Katılımcıların Eğitim Durumu



## Medeni durumunuz

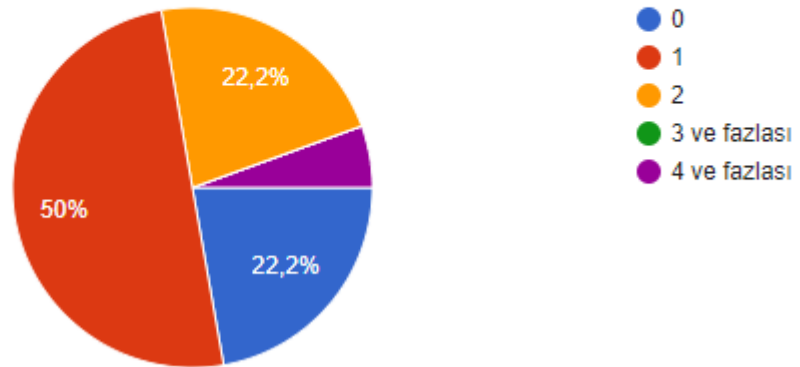
18 yanıt



Şekil 4. Katılımcıların Medeni Durum Özellikleri

## Varsa çocuk sayınız

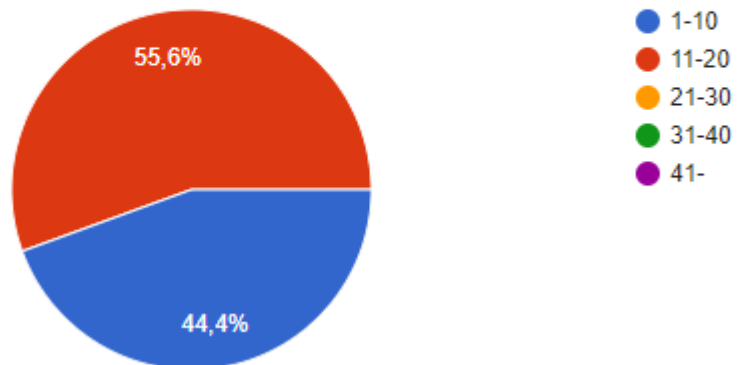
18 yanıt



Şekil 5. Katılımcıların Çocuk Sayıları

## Meslekteki kıdem yılı

18 yanıt



## Şekil 6. Katılımcıların Kıdem Yılı Özellikleri

Çalışmanın birinci araştırma sorusu olan “1) Mesleğinizde nasıl bir duygusal emek gösteriyorsunuz? Örnek vererek açıklar mısınız?” sorusuna yönelik 8 katılımcı yüzeysel eylem, 10 derinsel eylem” şeklinde 2 ana tema belirlenmiştir.

### **Tema 1: Yüzeysel Eylem**

Katılımcıların mesleğinde nasıl bir duygusal emek gösterdikleri ile ilgili olarak elde edilen bulgulardan yüzeysel eylem teması ile ilgili 8 katılımcının kendi duygularını bir başka duygusal maske için bastırması, yani sahte duygular sergilediği görülmektedir. Aşağıdaki alıntılar katılımcıların Yüzeysel eylemlere yönelik davranışlarını göstermektedir.

*“Özel çocuklar olduğu için onlara biraz daha hassas davranıyorum. Mesela kahvaltılarını yaparken bazen zorlanıyorlar yemek istemiyorlar. Onlara oyun oynar gibi kahvaltı yaptırmaya çalışıyorum” (K1).*

*“Ne kadar sinirli olursam olayım çocuklara yansıtmamaya çalışırım çünkü onlar özel çocuk ve onların sinirden stresten uzak olmaları gerekir” (K2).*

*“Öğretmen olarak kendi iç duygusal durumundan soyutlanarak ders anlatmak ve öğrencilerine öyle davranmak gerekiyor. Öğretmen olarak ders anlatırken geçim sıkıntısı yaşadığını düşünmeden ders anlatmak” (K4).*

*“Özel gereksinimli bireylerle çalışıyorum duygusal açıdan beni üzse de işime odaklanıyorum” (K6).*

*“Bazen mutsuz olsam bile çocuklarla iletişimimde mutluymuş gibi davranmak zorunda kalıyorum” (K7).*

*“Çok üzgün olsam da ayakta durmaya çalışıyorum” (K10).*

*“Yaptığım iş yoğun sabır ve tutarlılık gerektirmekte. Bazen o sabrı gösterecek duygusal fizyolojik durumda olmasam da içinde bulunduğum durumu maskeleyem ve mesleğimin gereğini yerine getirmek zorunda kalıyorum” (K12).*

*“Bazen kendimi iyi hissetmediğimde de işim gereği çocuklara ders anlatmaya, eğitim-öğretime devam etmeye çalışıyorum” (K14).*

## **Tema 2: Derin Eylem**

Katılımcıların mesleğinde nasıl bir duygusal emek gösterdikleri ile ilgili olarak elde edilen bulgulardan Derin eylem teması ile ilgili 6 katılımcının kendi gerçek hislerinin sergilediği, derinsel rol yaptığı görülmektedir. Aşağıdaki alıntılar katılımcıların derin eylemlere yönelik davranışlarını göstermektedir.

*“Gereğinden fazla empati duygusu ile emek verdiğimi düşünüyorum” (K3).*

*“Fedakâr davranıyorum” (K5).*

*“Fiziksel olarak yaralanan bir öğrencime ben de onun yaşlarındayken başımdan geçen bu tarz bir olayı anlatarak üzüntüsünün azalmasını ve bunun herkesin başına gelebileceği bir olay olduğunu anlatıyorum. Üzüntüsünü paylaşıp acısının azalmasına yardımcı oluyorum” (K8).*

*“Öğrencilerle birebir iletişime girme durumundan dolayı onların duygularını anlama ve problemlerine çözüm bulma konusunda duygusal emek sarf ediyorum” (K9).*

*“Çocukların iç dünyalarını tanımaya çalışarak” (K11).*

*“Fedakar davranıyorum” (K13).*

*“Empati kurarak” (K15).*

*“Empati kurarak” (K16).*

*“Her öğrencim okula yeni başladığında alışma süreçlerini hızlandırmak için ilgi ve sevgi gösteririm” (K17).*

*“Eve döndüğümde çoğu zaman aklımda o güne dair yaptıklarımınla hesaplaşıyorum” (K18).*

Çalışmanın ikinci araştırma sorusu olan “Neden öğretmenlik mesleğinde duygusal emek gösterme durumu vardır ?” sorusuna yönelik 9 katılımcı profesyonellik teması altında, 4 katılımcı iletişim teması altında ve 3 katılımcı insani görev teması şeklinde teması altında şeklinde ifade etmiştir.

### **Tema 1: Profesyonellik**

Katılımcıların “Neden öğretmenlik mesleğinde duygusal emek gösterme durumu vardır ?” sorusu ile ilgili olarak elde edilen bulgulardan Profesyonellik teması ile ilgili 9 katılımcının duygusal emek gösterme durumu görülmektedir. Aşağıdaki alıntılar katılımcıların duygusal emek gösterme durumu davranışlarını göstermektedir.

*“Çünkü işiniz insan ile” (K1).*

*“Kendi yaşanmışlıklarının çocukları etkileme lüksü yoktur” (K3).*

*“Öğretmenlik mesleğinde eğitim ve öğretim var. Öğretmen bunları yaparken kendi duygularından soyutlanarak işini yapması gerekliliğinden duygusal emek gerekliliği vardır” (K4).*

*“Gelecek nesli yetiştirdiğimiz için” (K6) .*

*“Çünkü öğretmenlik sabrın ve alan bilgisinin bileşimini gerektiren yeterlilikleri sergileme mesleğidir. Öte yandan öğretmen sınıfa girerken dış dünyada yaşadığı her durumu sınıf dışında bırakmak zorundadır” (K11).*

*“Sonuçta gerek öğrencilerle, gerek öğretmenlerle gerekse idare ile sürekli iletişim halindeyiz. İnsan ilişkisinin olduğu yerlerde duygusal emek vardır” (K12).*

*İnsan iletişimi içerisinde olduğumuz için öğretmenlik mesleği duygusal emek verme gerektirir” (K13).*

*“Her gün kendi kanımdan olmayan çocuklara anne gibi bakıyorum” (K16).*

*“İnsan ilişkileri ön planda ve iletişim kurulan kişinin yaşının küçük olması duygusal emek gösterme durumunu yaratır” (K17).*

### **Tema 2: İletişim**

Katılımcıların “Neden öğretmenlik mesleğinde duygusal emek gösterme durumu vardır ?” Sorusu ile ilgili olarak elde edilen bulgulardan iletişim teması ile ilgili 4 katılımcının

duygusal emek gösterme durumu görülmektedir. Aşağıdaki alıntılar katılımcıların duygusal emek gösterme durumu davranışlarını göstermektedir.

*“Karşımızdaki insanla birebir iletişim olduğu için” (K7).*

*“Çocuklarla birebir iletişimde olduğumuz için duygusal emek vermek durumunda kalıyoruz” (K8).*

*“Çocuklarla iletişimin kuvvetli olması için” (K14).*

*“Anlayış, şefkat, birbirimizi anlamamız için şart” (K15).*

### **Tema 3: İnsani Görev**

Katılımcıların “Neden öğretmenlik mesleğinde duygusal emek gösterme durumu vardır ?” Sorusu ile ilgili olarak elde edilen bulgulardan insani görev teması ile ilgili 3 katılımcının duygusal emek gösterme durumu görülmektedir. Aşağıdaki alıntılar katılımcıların duygusal emek gösterme durumu davranışlarını göstermektedir.

*“ Bence içten kendiliğinden gelen bir şey bu his” (K2).*

*“Oradaki tüm çocukların bizlere ihtiyacı var çünkü” (K9).*

*“İnsanla ilgilenen her mesleğin duygusal emek vermek zorunda olduğunu düşünüyorum” (K10).*

Soruyla ilgili verilen diğer cevaplar ise; *“Gelecek kaygısından” (K5).* *“Çok önemli” (K18).* şeklinde gerçekleşmiştir.

Çalışmanın üçüncü araştırma sorusu olan “işinizi yaparken gösterdiğiniz duygusal emek sizde psikolojik olarak nasıl bir etki yaratıyor ?” sorusuna yönelik 12 katılımcı olumsuz etkiliyor teması altında, 6 katılımcı olumlu etkiliyor teması altında şeklinde ifade etmiştir:

### **Tema 1: Olumsuz Etkiliyor**

Katılımcıların “işinizi yaparken gösterdiğiniz duygusal emek sizde psikolojik olarak nasıl bir etki yaratıyor ?” Sorusu ile ilgili olarak elde edilen bulgulardan Olumsuz etkiliyor teması ile ilgili 12 katılımcının işini yaparken gösterdiği duygusal emeğin onları olumsuz olarak etkilediği görülmektedir. Aşağıdaki alıntılar katılımcıların işini yaparken gösterdiği duygusal emeğin onları olumsuz olarak etkileme davranışlarını göstermektedir.

“Yorgunluk” (K1).

“Bazen duyguları kontrol etmekte zorlanıyorum.” (K2).

“Başta eve hem fiziksel hem de ruhsal anlamda yorgun oluyordum ama gün geçtikçe bunu eve yansıtmamayı öğreniyorsun” (K4).

“Çok yıpratıyor” (K6).

“Yıpratıcı, yorucu” (K7).

“Çoğu zaman bıkkınlık ve meslekten soğuma” (K8).

“Yorucu oluyor” (K9).

“Empati yaparak yaşadığı duyguların aynısını ben de hissediyorum. Kendimi yorgun hissetmeme sebep oluyor” (K10).

“Bazen özel hayatımda tahammülsüz birisi olmamı sağlıyor. Özellikle ses hassasiyeti ve çeşitli obsesyonlar mesleki deformasyon öğelerimden” (K11).

“Bazen psikolojik olarak yorabiliyor” (K12).

“Gün içerisinde duygudan duyguya geçiş yapma durumunda kaldığım için psikolojik olarak stabil kalma imkanı olmuyor” (K13).

“Bazen çok ağır geliyor” (K16).

## **Tema 2: Olumlu Etkiliyor**

Katılımcıların “işinizi yaparken gösterdiğiniz duygusal emek sizde psikolojik olarak nasıl bir etki yaratıyor ?” Sorusu ile ilgili olarak elde edilen bulgulardan “Olumlu etkiliyor” teması ile ilgili 7 katılımcının işini yaparken gösterdiği duygusal emeğin onları olumsuz olarak etkilediği görülmektedir. Aşağıdaki alıntılar katılımcıların işini yaparken gösterdiği duygusal emeğin onları olumsuz olarak etkileme davranışlarını göstermektedir.

“Kendimi daha içi rahat olarak hissediyorum” (K3).

*“Öğretmen olarak psikolojik bir rahatsızlık hiç bir zaman yaşamadım. Öğretmenlik mesleğini severek yapanlarda psikolojik rahatsız olacağını düşünmüyorum” (K5).*

*“Mutluluk veriyor” (K14).*

*“Karşılıklı bağ oluşturuyor” (K15).*

*“Mutlu ediyor” (K17).*

Çalışmanın dördüncü araştırma sorusu olan “Sizce duygusal emek gösterimi öğretmenlik mesleği için neden önemlidir?” sorusuna yönelik 2 katılımcı vicdani sorumluluk teması altında, 8 katılımcı derslerin verimli geçmesi için teması altında ve 3 katılımcı iletişim kurmak için teması şeklinde teması şeklinde ifade etmiştir:

### **Tema 1: Vicdani Sorumluluk**

*“Vicdanınızla hesaplaşmak işinizi daha iyi yapmanızı sağlayacaktır”(K1).*

*“Vicdan işi olduğu için” (K6).*

### **Tema 2: Derslerin Verimli Geçmesi İçin**

*“Çünkü çocuklar ailesinden sonra en fazla gördüğü kişi okuldaki öğretmendir.” (K2).*

*“Çünkü gelecek sizin ellerinizde” (K3).*

*“Öğretmenlik mesleğinin karşılığı olarak insan yetiştirme olduğu için duygusal emek önemli bir yer tuttuğunu düşünüyorum” (K4).*

*“Öğrenciler öğretmenlerini çok iyi gözlemlerler ve kendilerine yakın hissetmeleri için duygusal emek vermek gerekir” (K10).*

*“Dozunda ve yerinde yapılırsa sonuçları çok iyi olacağı için” (K5).*

*“Sağlıklı bir şekilde mesleği yapmak için” (K7).*

*“İşini severek yapmak gerekir” (K16).*

*“Çocukların kendilerini ait hissetmeleri ve eğitimde desteklemeleri için önemlidir (K17).*

*“Meslekte devam edebilmek için ( veli- yönetici- öğretmen üçgenini düşünürsek)” (K8)*

*“Profesyonel olmak gerekir çünkü” (K9).*

### **Tema 3: İletişim Kurmak İçin**

“Çocuklarla sağlıklı ilişki kurabilmek için dolayısıyla eğitim için önemli” (K12).  
“Öğrenciler ile birebir etkileşime girme pozisyonunda olduğumuz için daha çok duygularla hitap etme durumunda kalıyoruz” (K13).

“Duygusal emek olmazsa çocukların gelişim aşamaları verimli ilerlemez” (K14)

“Öğretmenlik mesleği sadece alan bilgisinin tek düze aktarımını içermemekte. Özellikle ilkokul ve özel eğitim öğretmenliği boyutunda duyuşsal kazanımlar da eğitimde önemli yer tutmakta. Duyuşsal kazanımlara giden süreç öğretmenin tüm edimlerini kapsar. Yani davranışsal olarak amaca aykırı tavır sergileyen öğretmen başarı sağlayamaz. Bu bahsettiğim süreçler öğretmenlikte duygusal emeği hayati kılar” (K11).

Soruyla ilgili verilen diğer cevaplar ise;

“Sevgiyle yapılan bir iş olduğu için” (K15).

“Her şeyin başı” (K18).

Çalışmanın beşinci araştırma sorusu olan “Yüzeysel eylem gösteriminde bulunduğunuz bir örnek olayı anlatır mısınız? (Duygularınızı maskeleyen durumda kaldığınız, farklı bir duygu durumu sergilemek için rol yaptığınız bir durum)” sorusuna yönelik katılımcı görüşleri aşağıda verilmiştir:

“Öğrencimin evine gitmek için sürekli ağlaması okulda durmak istememesi. Benim ağlamasına üzülmem ama bu belirli saatler arasında okulda eğitim görmesini onu üzmeden anlatmak istemem” (K1).

“Sınıfta öğrenci öfke nöbetine girmiştir ama veliniz sizi arar her şey yolundaymış gibi konuşursunuz” (K2).

“Benim hiç olmadı” (K3).

“Otorite sağlamak için ciddi duruş sergilemek zorunda kalınca gerçek duygumuzu gösteremiyoruz” (K4).

“Veli iletişimde aşırı anlayışlı olmayı denemek” (K5).

“Öğrencim şiddet eğiliminde bulunmuştu üzüldüm ama sağlıklı bir şekilde durumu kontrol ederek durumu anlattım” (K6).

“Okul idaresi tarafından çocuklara falanca puanın altında not vermeyelim dendiğinde hiçbir şey yokmuş gibi gülümseyip yanından ayrılmam” (K7).

“İdari amire çok kırgın olsam da belli etmedim” (K8).

“Anneler gününde kızımın programına katılmadığım için üzgünken öğrencilerimin anneler günü programının güzel geçmesi için mutlu imajı verdim” (K9).

“Öğrencim takıntısı olan çimdik atma davranışını sergilediğinde çok acımasına rağmen onu görmezden gelerek davranışının pekişmemesi için tepkisiz kalmıştım” (K10).



*“Toplantılarda onaylamadığım bir karar olsa da onaylıyormuş gibi karşı çıkmadığım durumlar oldu” (K11).*

*“Öğrencinin yaşadığı olumsuz bir durumda onu daha fazla etkilememek adına, olumsuz durumdan etkilenmeyip daha rasyonel davranmak durumunda kaldığım süreçler oluyor” (K12).*

*“Çocukların ailevi sorunlarından etkilendiklerinde onları rahatlatmak için başka bir konuyla ilgili konuşmak” (K13).*

*“Disiplinli olma eğer disiplin olmazsa öğrenci ile ilerisi için zorluk oluşur” (K14).*

*“Öğrenciden şiddet görsem de hep gülmeye çalışırım” (K15).*

*“Çocuğum evde hasta iken öğrencilerimle veda partisi yapmış ve çok eğleniyor gibi gözükmeye çalışmıştım” (K16).*

Çalışmanın altıncı araştırma sorusu olan “Derin eylem gösteriminde bulunduğunuz bir örnek olayı anlatır mısınız ? (Sergilemesi gereken duyguları gösterebilme istek ve arzusu içinde eylemde bulunduğunuz bir durum)” sorusuna yönelik katılımcı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Öğrencimin okuma yapmak istememesi, bundan kaçmak istemesi ve şiddete başvurması. Benim ise onu okumaya zorlamam. Çünkü eğer onu okumaya zorlamazsam bir şekilde beni yola getirdiğini düşünür, evet benim istediğim oldu öğretmenim bana okuma yaptırmaz artık diye düşünür” (K1).*

*“Yine öğrenciniz öfke nöbetine girer ve müdürünüz sınıfa gelir durumun zorluğunu göstermek açısından derin eyleme devam edersiniz” (K2).*

*“Sevgi ile davranmayı seviyorum” (K4).*

*“Çocuklarımı severken” (K5).*

*“Kongreye katılmıştım sert bir şekilde eleştirildim ama sakin kalarak cevap verdim” (K6).*

*“Sevdiğim öğrencilere sarılmak istemek” (K7).*

*“Öğrencimin babası vefat ettiğinde ben de çok üzülmiş onunla sarılıp ağlamıştım” (K8).*

*“Öğrencim olumlu davranış sergilediğinde ya da bir kazanımı yeni elde ettiğinde mutluluğumu ona belli eder çeşitli şekillerde pekiştirir ve öğrenmeye dair iç motivasyonunu artırmaya çalışırım” (K9).*

*“Çok üzgün olduğumda kendimi iyi hissetmediğimi söyleyip o gün ders yapmadığım oldu.” (K10).*

“Saygısızlık gibi insan onuruna etki eden durumlarda yaşadığım kırılma duyguları derin eylem olarak gösterme durumunda kalıyorum” (K11).

“Drama yapmak” (K12).

“Çocuklarıma bir şeyler öğretebilmek” (K13).

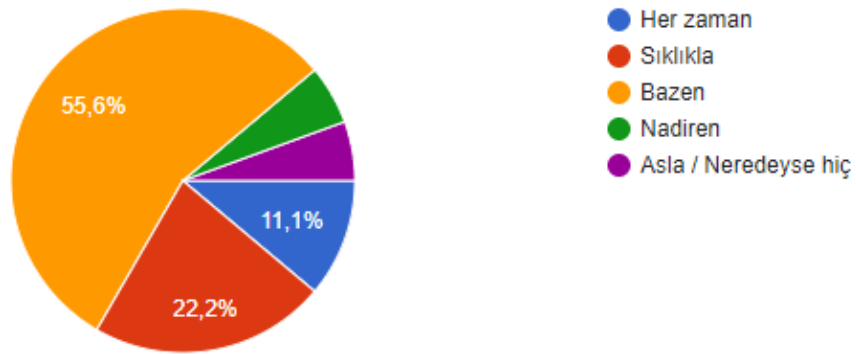
“Annesi çocuğumun elleri üşüyor deyince yum gün boyunca elimin arasında öğrencinin elini ısıttım” (K14).

“Futbol turnuvasını sınıf olarak kaybedince çok üzülümüş, çocuklarla birlikte surat asmıştım” (K15).

Çalışmanın yedinci araştırma sorusu olan “İşiniz görüşlerinizi saklamanızı gerektirir mi?” sorusuna yönelik katılımcı görüşleri aşağıda verilmiştir:

#### 7) İşiniz görüşlerinizi saklamanızı gerektirir mi?

18 yanıt

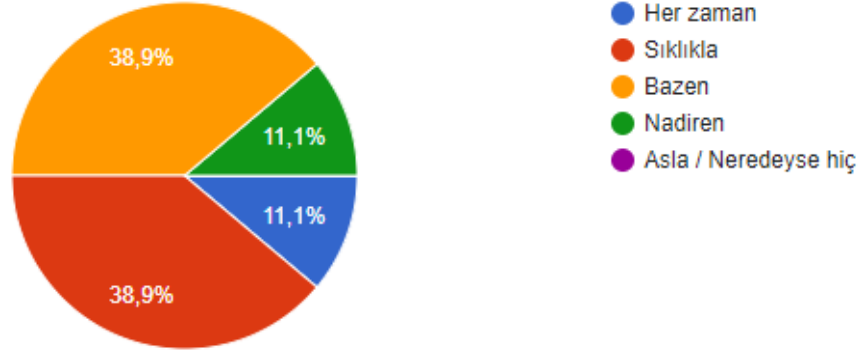


İşiniz görüşlerinizi saklamanızı gerektirir mi ?” sorusuna 12 katılımcı “Bazen”, 4 katılımcı “sıklıkla” ve 2 katılımcı da “Her zaman” yanıtını vermiştir. Buna göre katılımcıların yarısının işleri gereği görüşlerini bazen saklamakta olduğu, geri kalan yarısının da işleri gereği görüşlerini her zaman ve sıklıkla sakladıkları görülmektedir. Verilen cevaplara göre katılımcıların büyük kısmının işleri gereği görüşlerini sakladıklarını söyleyebiliriz.

Çalışmanın sekizinci araştırma sorusu olan “İşiniz duygularınızı saklamanızı gerektirir mi?” sorusuna yönelik katılımcı görüşleri aşağıda verilmiştir:

## 8) İşiniz duygularınızı saklamanızı gerektirir mi?

18 yanıt

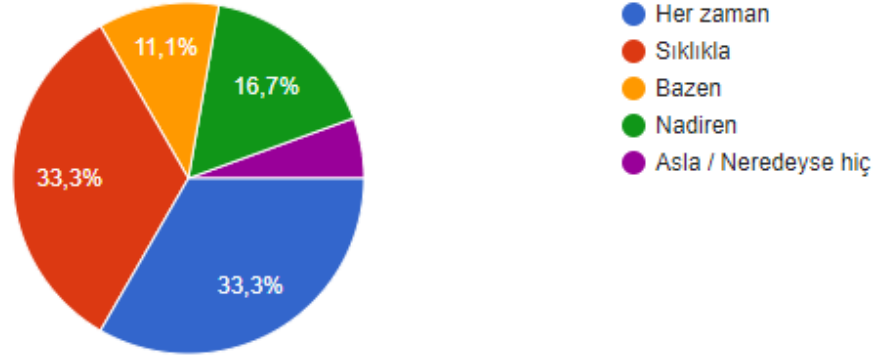


“İşiniz duygularınızı saklamanızı gerektirir mi ?” sorusuna 7 katılımcı “Bazen”, 7 katılımcı “sıklıkla” ve 2 katılımcı “Her zaman” ve 2 katılımcı da “Nadiren” yanıtını vermiştir. Buna göre katılımcıların %38,9’unun işleri gereği duygularını bazen saklamakta olduğu, %38,9’unun sıklıkla sakladığı, % 11,1’inin her zaman sakladığı ve %11,1’inin de işleri gereği duygularını nadiren sakladıkları görülmektedir. Verilen cevaplara göre katılımcıların büyük kısmının işleri gereği duygularını sakladıklarını söyleyebiliriz.

Çalışmanın dokuzuncu araştırma sorusu olan “Sizce davranışları nasıl olursa olsun herkese karşı açık ve nazik olmanız beklenir mi?” sorusuna yönelik katılımcı görüşleri aşağıda verilmiştir:

9) Sizce davranışları nasıl olursa olsun herkese karşı açık ve nazik olmanız beklenir mi?

18 yanıt



Sizce davranışları nasıl olursa olsun herkese karşı açık ve nazik olmanız beklenir mi ?”sorusuna 6 katılımcı “her zaman,” 6 katılımcı “sıklıkla” ve 2 katılımcı “bazen” ve 4 katılımcı da ”Nadiren” yanıtını vermiştir. Verilen cevaplara göre katılımcıların büyük kısmının, davranışları nasıl olursa olsun herkese karşı açık ve nazik olmasının beklendiğini söyleyebiliriz.

## Bölüm 5

### Tartışma ve Sonuç

Çalışmamızın amacı, öğretmenlerin çalışma ortamlarında sergiledikleri duygusal emeğin nasıl seyrettiği, öğretmenlerin bu konuda ne deneyimlediğinin açıklanmasıdır. Bu amaçla sorulan sorulara yanıt aramaktadır. Amaç doğrultusunda 18 öğretmen ile yapılan Google Form neticesinde önemli bulgular elde edilmiştir. Çalışmada duygusal emek kavramı esas alınarak nitel araştırma desenlerinden fenomenolojik yaklaşımla bulgular sunulmuştur.

Öğretmenlerin mesleklerinde daha çok derinsel eylem şeklinde duygusal emek gösterdikleri buna karşılık yüzeysel eylem şeklinde duygusal emek gösterenlerin sayısının da oldukça fazla olduğu görülmektedir. Çalışma sonucumuzla benzer bir sonuç Bakar'ın [44], araştırmalarında görülmektedir. Buna göre öğretmenlerin en çok yüzeysel rol yapma davranışını sergilediklerini ortaya koymuştur. Çalışma sonucumuzun tersi bir sonuç Beğenirbaş ve Meydan [45], Yılmaz, Altinkurt, Güner ve Şen [46], Demircan ve Turunç [47], Alev ve Bozbayındır [48], Özdemir ve Koçak [49], ve Şahin'in [50] araştırmalarında görülmektedir. Buna göre duygusal emek seviyesinin düşük olduğu görülmektedir.

Öğretmenlik mesleğinde duygusal emek gösterme durumunun fazla olmasının sebebinin çoğunlukla öğretmenlerin olaya profesyonelce bakması, öğrencilerle iletişim kurması ve bu durumu insani bir görev olarak algıladıkları görülmektedir. Çalışmamızın bulgularından farklı olarak Bıyık [51], Mavi [52], Akbaş [53], Ertürk, Keskinliç-Kara ve Zafer-Güneş [54], Demircan ve Turunç [47], ve Cingöz'ün [27] yapmış oldukları çalışmalarda öğretmenlerin duygusal emekleri düzeylerinin orta düzeyde olduğu görülmektedir.

Öğretmenlerin işlerini yaparken gösterdiği duygusal emeğin onların büyük bir kısmının psikolojisini olumsuz olarak etkilediği görülmektedir. Öğretmenler genellikle duygusal emeğin bir boyutu olan rol yapmanın öğretmenliğin bir parçası olduğuna inanmaktadır [55].

Duygusal emek gösteriminin öğretmenlik mesleği için önemli olmasının nedenleri olarak; öğretmenlerin vicdani sorumluluk hissetmesi, derslerin verimli geçmesi ve öğrencilerle iletişim kurmak için olduğu görülmektedir. Öğretmenlerin mesleklerinde

daha çok derinsel eylem şeklinde duygusal emek gösterdikleri, buna karşılık yüzeysel eylem şeklinde duygusal emek gösterenlerin sayısının da oldukça fazla olduğu, öğretmenlik mesleğinde duygusal emek göstermenin yoğun olmasının sebebinin çoğunlukla öğretmenlerin olaya profesyonelce bakması, öğrencilerle iletişim kurması ve bu durumu insani bir görev olarak algılaması olduğu anlaşılmaktadır [56]. Öğretmenlerin işlerini yaparken gösterdiği duygusal emeğin psikolojilerini olumsuz olarak etkilediği de görülmektedir. Duygusal emek gösteriminin öğretmenlik mesleği için önemli olmasının nedenleri olarak; öğretmenlerin vicdani sorumluluk hissetmesi, derslerin verimli geçmesi ve öğrencilerle iletişim kurabilmek için gerekli olduğu anlaşılmaktadır. Öğretmenlerin çoğunluğunun yüzeysel eylem gösteriminde bulunduğu verdiğimiz örnek olaylardan anlaşılmaktadır. Öğretmenlerin çoğunluğunun derin eylem gösteriminde bulunduğu verdiğimiz örnek olaylardan anlaşılmaktadır. Öğretmenlerin büyük kısmının işleri gereği görüş ve duygularını sakladıkları, davranışları nasıl olursa olsun herkese karşı açık ve nazik olmalarının beklendiği görülmektedir.

## Öneriler

Araştırma sonuçlarına dayanarak aşağıdaki önerileri yapabiliriz:

1. İş süreçlerinde duyguların sergilenmesi sırasında baskı kurulmamalı;
2. Çalışanların bu noktada olası duygusal çelişkilerini azaltıcı yönde davranılmalıdır.
3. Yapılan araştırma, kamu okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini belirlemeye ilişkin bulgularla sınırlıdır. Özel okullarda görev yapan öğretmenlerin dahil edildiği benzer çalışmalar yapılarak öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri karşılaştırılabilir.

# Kaynaklar

- [1] Brotheridge, C. & Grandey, A., Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work", *Journal of Vocational Behavior* 2002.
- [2] Hargreaves, A.. *The emotional practice of teaching*. Teaching and Teacher Education 1998,
- [3] Bellas, M. L. *Emotional labor in academia: The case of professors*, The Annals of American Academy, 1999.
- [4] Naring, G., Briet, M. ve Brouwers, A. *Beyond demand- control: Emotional Labor and symptoms of burnout in teachers*"" , *Work & Stress* 2006.
- [5] Wragg, E. C. ve Wragg, C. M. Classroom management research in the United Kingdom", *the annual conferance of the American Educational Research Association, San Diego* 1998.
- [6] Ogbonna, E.& Harris, L. C. Leadership Style, Organizational Culture and Performance: Empirical Evidence From Uk Companies, *The International Journal of Human Resource Management* 2004, 11 (4).
- [7] Winograd, K. The functions of teacher emotions: The good, the bad, and the ugly. *Teachers college record* 2003, 105(9), 1641-1673.
- [8] Troman, G. Teacher stress in the low-trust society", *British Journal of Sociology of Education* 2000.
- [9] Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review* 1993, 18(1), 88-115.
- [10] Youngmi, K. *Emotional Labour and Burnout among Public Middle School Teachers in South Korea*. Master Thesis in Education. University of Jyvaskyla. Department of Education 2016.
- [11] Seçer, Ş. Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, Prof. Dr. Nevzat Yalçıntaş'a Armağan Özel Sayısı, 50. Kitap, İstanbul: İÜ Yayınevi 2005, s.813-834.
- [12] Hochschild, A. R. *The managed heart: The commercialization of human felling*. University of California Press 1983.
- [13] Zheng, X., H. Yin & M. Wang. Leading with teachers" emotional labour: relationships between leadership practices, emotional labour strategies and efficacy in China, *Teachers and Teaching* 2018, 24(8), s.965- 979, DOI: 10.1080/13540602.2018.1508432
- [14] Kıral, E. Psychometric properties of the emotional labor scale in a Turkish sample of school administrators. *Eurasian Journal of Educational Resear* 2016.

- [15] Brown, E. L. *Emotion Matters: Exploring The Emotional Labor Of Teaching*. Submitted to the Graduate Faculty of the School of Education in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy University of Pittsburgh 2011.
- [16] Goleman, D. *Duygusal Zeka*, İstanbul: Varlık Yayınları 2000 <http://documents.tips/documents/daniel-goleman-duygusal-zekapdf.html>.
- [17] Basım, H. N. & Beğenirbaş, M. Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi* 2012, 19(1), 77-90.
- [18] Aydın, İ. *Eğitimde Duygusal Emek*. Gazi kitapevi : Ankara 2016.
- [19] Champoux, J. *Organizational Behavior: Integrating Individuals, Groups, and Organizations* (4th edn). Routledge: New York 2011.
- [20] Thoits, P.A. "The sociology of emotions", *Annual Review of Sociology* 1989, 15, s.317-342.
- [21] Kleinginna P. R. and Kleinginna A. M., *A categorized list of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition*. *Motivat. Emot* 1981. 5 s.345-379.
- [22] Karaman, N. *Çalışma Yaşamında Duygusal Emek*. İş ve Hayat 2017, 5(30-56).
- [23] Mumcuoglu, Ö. *Bar-On Duygusal Zekâ Testi Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenirlilik ve geçerlik Çalışması* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, İstanbul 2002.
- [24] Akova,O, Usta, I. *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. Küçükaltan, D., Aydın Tükeltürk, ğ. ve Gürkan, G.Ç. (Ed), (s. 125-143). Ankara: Detay Yayıncılık 2015.
- [25] Kurumu, T. D. İnternet sitesi ([www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr)) 2009.
- [26] Güngör Delen, M. *Duygusal emek & Tinsel emek*. Türkmen Kitabevi, İstanbul 2017.
- [27] Cingöz, E. *Öğretmenlerinin duygusal emek ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir 2018. <https://tez.yok.gov.tr/>
- [28] Alemdar, M. *Sosyal sermayenin eğitim-öğretim süreçlerine yansımaları: Duygusal okuryazarlık ve duygusal emek bağlamı* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir 2019. <https://tez.yok.gov.tr/>
- [29] Eroğlu, Ş. G. Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale University Journal of Social Sciences Institute/Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2014, (19).
- [30] Güngör, M. Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş*; C:11, S:1/2009.



- [31] Domagalski, T. A. Emotion in organizations: Main currents. *Human relations* 1999, 52(6), 833-852.
- [32] Ekman, P. Cross-cultural studies of facial expression. *Darwin and facial expression: A century of research in review* 1973, 169222(1).
- [33] Deliveli, K. Eğitim örgütleri açısından duygusal emeğin önemi. *Toplum Bilimleri Dergisi* 2019, 25, 190-215. doi:10.29228/tbd.2007.25.3227.
- [34] Diefendorff, J. M. & Gosserand, R. H. Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior* 2003, 24(8), 945-959.
- [35] Morris, J. A. & Feldman, D. C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review* 1996, 21(4), 986-1010.
- [36] Grandey, A. A. Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology* 2000, 5(1), 95.
- [37] Rafaeli, A. & Sutton, R. I. Expression of emotion as part of the work role. *Academy of management review* 1987, 12(1), 23-37.
- [38] Beğenirbaş, M. & Yalçın, R. C. Hizmetkâr liderlik algısının duygusal emek üzerine etkileri: Hizmet çalışanları üzerinde bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi* 2012, 19(37), 159-194.
- [39] Yin, H. B. & Lee, J. C.-K. Be passionate, but be rational as well: emotional rules for chinese teachers' work. *Teaching and Teacher Education* 2012, 28, 56-65.
- [40] Truta, C.. Emotional labor and motivation in teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 2014, 127, 791-795.
- [41] Doğan M. *Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel yabancılaşma davranışlarının incelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 2019 <https://tez.yok.gov.tr/>.
- [42] Alev, S. *Öğretmenlerin genel öz yeterlilik algıları ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi: İzlenim yönetimi taktiklerinin aracılık rolü* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gaziantep Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep 2018. <https://tez.yok.gov.tr/>
- [43] Çukur, C. Ş. Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Psychology* 2009, 33(6), 626-633.
- [44] Bakar, H. *Lise öğretmenlerinin duygusal emek davranışı ile öznel iyi oluş*

- düzeyleri ve aralarındaki ilişkilerin incelenmesi: Kastamonu ili örneği.* Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kastamonu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü 2018. <https://tez.yok.gov.tr/>.
- [45] Beğenirbaş, M. ve Meydan, C. H. Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: öğretmenler üzerinde bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 2012i*, 14(3), 159-181. *Kalem Eğitim ve İnsan Bilimleri Dergisi 2021*, 11(1), 133-158 157
- [46] Yılmaz, K., Altınkurt, Y., Güner, M. ve Şen, B. The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal of Educational Research 2015*, 59, 75-90.
- [47] Demircan, P. ve Turunç, Ö. İş-aile çatışması-duygusal emek ilişkisinde lider desteğinin rolü: eğitim üzerine bir araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2017*, 4(1), 41-76
- [48] Alev, S. ve Bozbayındır, F. Öğretmenlerin genel öz yeterlilik algıları, izlenim yönetimi taktikleri kullanımları ve duygusal emek davranışları arasındaki ilişki. *Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi 2018*, 19(3), 1788-1807.
- [49] Özdemir, M. ve Koçak, S. *Predicting teacher emotional labour based on multi-frame leadership orientations: a case from Turkey*. *Irish Educational Studies 2018*, 37(1), 69-87.
- [50] Şahin, M. Women leadership and its effect on teachers' emotional labor in Turkish high schools. *Quality & Quantity 2018*, 52, 1445-1454.
- [51] Bıyık, Y. *Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 2014. <https://tez.yok.gov.tr/>.
- [52] Mavi, D. *Öğretmen görüşlerine göre duygusal emek, iş özellikleri ve iş akışı arasındaki ilişki (Elbistan ilçesi örneği)*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 2015. <https://tez.yok.gov.tr/>
- [53] Akbaş, A. *Öğretmenlerin örgütsel politika alguları ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 2016. <https://tez.yok.gov.tr/>
- [54] Ertürk, A., Keskinılıç Kara, S. B. ve Zafer-Güneş, D. Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 2016*, 16(4), 1723-1744.
- [55] Erken, S. A.. *Lise öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile tükenmişlik*

*düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi.* Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü 2018. <https://tez.yok.gov.tr/>

- [56] James, N. Emotional labour: Skill and work in the social regulation of feelings. *The sociological review* 1989, 37(1), 15-42.

## Ekler

### EK 1. Mülakat Soruları

#### Duygusal Emek

Sayın katılımcı,

Bu araştırma duygusal emek ile ilgilidir. Duygusal emek, çalışanın örgüt tarafından beklenen duyguları sergilemesidir. Kişinin işini yapmak için ortaya koyduğu bilgi zihinsel emek, işini beden gücü ile yapıyorsa fiziksel emek, bilgi ve beden gücüne duyguların eklenmesiyle de duygusal emek söz konusu olur. İşyerlerinde bazen belirli duyguların sergilenmesi istenirken bazen de birtakım duyguların gösterilmemesi veya bastırılması istenmektedir. Örneğin hosteslerin iyi hissetmiyor olsa bile iyi duygular hissediyormuşçasına güler yüzlü davranması gerektiği gibi.

Duygusal emekte genelde 2 boyut öne çıkar:1) Yüzeysel eylem: kişinin kendi duygularını bir başka duygusal maske için bastırması, yani sahte duygular sergilenmesidir.

2) Derin eylem: gerekli ve kişinin kendi gerçek hislerinin sergilenmesi, derinsel rol yapmadır.

Bu çalışmada soruları cevaplandırmaya başlamanız, çalışmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelmektedir. Lütfen aşağıda yer alan soruları boş bırakmadan mümkün olan en ayrıntılı şekilde cevaplandırmaya özen gösteriniz. Katılımınız için çok teşekkür ederim.

Elvan Vayvada

Buna göre,

- 1) Mesleğinizde nasıl bir duygusal emek gösteriyorsunuz? Örnek vererek açıklar mısınız?
- 2) Neden öğretmenlik mesleğinde duygusal emek gösterme durumu vardır?
- 3) İşinizi yaparken gösterdiğiniz duygusal emek sizde psikolojik olarak nasıl bir etki yaratıyor?
- 4) Sizce duygusal emek gösterimi öğretmenlik mesleği için neden önemlidir?
- 5) Yüzeysel eylem gösteriminde bulunduğunuz bir örnek olayı anlatır mısınız?  
(Duygularınızı maskeleyen durumda kaldığınız, farklı bir duygu durumu sergilemek için rol yaptığınız bir durum)
- 6) Derin eylem gösteriminde bulunduğunuz bir örnek olayı anlatır mısınız? (Sergilemesi gereken duyguları gösterebilme istek ve arzusu içinde eylemde bulunduğunuz bir durum)
- 7) İşiniz görüşlerinizi saklamanızı gerektirir mi?

- a) Her zaman
- b) Sıklıkla
- c) Nadiren
- d) Asla / Neredeyse hiç

8) İşiniz duygularınızı saklamanızı gerektirir mi?

- a) Her zaman
- b) Sıklıkla
- c) Nadiren
- d) Asla / Neredeyse hiç

9) Sizce davranışları nasıl olursa olsun herkese karşı açık ve nazik olmanız beklenir mi?

- a) Her zaman
- b) Sıklıkla
- c) Nadiren
- d) Asla / Neredeyse hiç

## EK 2. Onam Formu

### BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU

Değerli Katılımcı,  
Sizi İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi “öğretmenler açısından çalışma hayatında duygusal emek” başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmanın kapsamı ve amacı büyük bir özveri, sorumluluk, ağır iş yükü, olumsuz çalışma koşulları ve stres altında çalışan sağlık çalışanlarının işyeri zorbalığına maruz kalmalarının, evlilik ilişkileri üzerindeki etkilerini kapsamlı ve derinlemesine incelemektir. Sağlık çalışanlarının hangi türden zorbalık eylemleri ile karşılaştıkları ve yaşadıkları zorbalıkla baş ederken hangi yöntemleri kullandıkları incelenerek işyerinde uğradıkları zorbalığın aile ve evlilik ilişkilerini nasıl, hangi yönde ve ne düzeyde etkilediği keşfedilmeye çalışılacaktır. Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği benimsenerek katılımcıların yaşadıkları zorbalık deneyimlerinin, duygularının, düşüncelerinin ve ihtiyaçlarının anlaşılması çalışmanın diğer amaçları arasında yer almaktadır.

Bu çalışma için sizden tahminen 15-20 dk. ayırmanız istenmektedir. Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Bu çalışmaya katılmanız için sizden herhangi bir ücret istenmeyecek, katıldığınız için size bir ödeme yapılmayacaktır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, bütün soruları eksiksiz, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen şekilde içtenlikle cevaplamanızdır. Bu formu okuyup/size okunmasını sağlayıp onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelir. Ancak, çalışmaya katılmama veya katılmayı kabul ettikten sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına sahipsiniz. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı doğrultusunda kullanılacak olup kişisel bilgileriniz **gizli tutulacaktır**. Eğer araştırmanın amacı ile ilgili verilen bu bilgiler dışında daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarsanız araştırmacıya şimdi sorabilir veya aşağıda yer alan iletişim bilgilerinden araştırmacıya ulaşabilirsiniz.

Araştırmaya gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederiz.

Araştırmacının

---

Adı-Soyadı: Elvan

VAYVADA

İmzası:

Tarih:

İletişim Bilgileri: e-posta:

Telefon: 05

---

## KATILIMCI BEYANI

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum/okunmasını sağladım. Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı/araştırmacılar tarafından yapıldı. Katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları anlatıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güvence verildi. Bu formun imzalı bir nüshası bana verildi.

Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın katılmayı ve görüşmelerin kayda alınmasını;

Kabul ediyorum.

Kabul etmiyorum

### Katılımcının:

Adı-Soyadı:.....

İmzası:

Tarih:

İletişim Bilgileri: e-posta:

Telefon: