

İLKÖĞRETİM KURUMLARINDA GÖREVLİ ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR BEHAVIORS AND BURNOUT LEVELS OF TEACHERS IN PRIMARY EDUCATION

Cem MORAN

Sınıf Öğretmeni, 25 Eylül İlkokulu, Lâpseki, Çanakkale, Türkiye

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8267-3193>

cemmoran20@gmail.com

Adil ÇORUK

Doç. Dr. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale, Türkiye

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5858-0317>

adilcoruk@hotmail.com

Received: June 13, 2021

Accepted: 01 August, 2021

Published: January 30, 2022

Suggested Citation:

Moran, C., & Çoruk, A. (2022). İlköğretim kurumlarında görevli öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. *International Journal of New Trends in Arts, Sports & Science Education (IJTASE)*, 11(1), 27-42.



This is an open access article under the [CC BY 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Öz

Tükenmişlik kavramı son dönemlerde örgütsel davranış alanında ilgi çeken ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından da 2020 yılından itibaren uluslararası hastalık sınıflandırması listesine alınan bir kavramdır. Duygusal emek kavramı da özellikle hizmet sektöründe öne çıkan çalışma konularından birisi haline gelmiştir. Bu çalışmada ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile duygusal emek davranışları demografik değişkenlere göre incelemiştir. Aynı zamanda tükenmişlik ile duygusal emek arasındaki ilişki de incelenmiştir. Araştırma Çanakkale ili ve ilçelerinde ilkökul-ortaokul öğretmenleri ile yapılmıştır. Veri toplamak için tükenmişlik ölçeği ve duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Anket verileri IBM SPSS 21 programıyla incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara bakıldığında erkek öğretmenlerin daha fazla yüzeysel davranış gösterdiği bulunmuştur. İlkokul öğretmenlerinin ortaokul öğretmenlerinden daha fazla samimi davranış gösterdiği ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda ortaokul öğretmenleri ilkökul öğretmenlerinden daha fazla duyarsızlık göstermektedir. Samimi davranış ile kişisel başarı arasında pozitif yönde olumlu ilişki bulunmuştur. Samimi davranış ile tükenmişlik, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında negatif anlamda bir ilişki bulunmuştur.

Anahtar Terimler: Öğretmen tükenmişlik, duygusal emek, ilköğretim.

Abstract

The concept of burnout is a concept that has recently attracted attention in the field of organizational behavior and has been included in the international classification of diseases by the World Health Organization (WHO) starting in 2020. The concept of emotional labor has also become one of the prominent working subjects, especially in the service sector. In this study, the burnout levels of teachers in primary schools and emotional labor behaviors are examined according to demographic variables. The relationship between burnout and emotional labor is also examined. The research was conducted with primary and secondary school teachers in Çanakkale province and districts. Burnout scale and emotional labor scale were used to collect data. Survey data were analyzed with the IBM SPSS 21 program. The results from the study found that male teachers showed more superficial behavior. At the same time, secondary school teachers are more insensitive than elementary school teachers. A positive relationship was found between sincere behavior and personal success. A negative relationship was found between intimate behavior and burnout, desensitization and emotional exhaustion.

Keywords: Teacher, burnout, emotional labor, primary education.

GİRİŞ

Hizmet sektöründe çalışan örgütler gelirlerini arttırmak ve rekabette öne geçmek istemektedir. Gelişmek isteyen örgütlerin işgörenlerini ruhen geliştirmeleri gerekmektedir. Kavram olarak duygusal emeğin ortaya çıkmasıyla ve rekabeti sağlamada önemli bir bileşen olmasıyla birlikte işgörenlerin hedef kitle ile olan iletişiminde onların duygularını anlaması ve yönlendirmesi önem kazanmıştır.

(Yağcı Özen, 2017). Tüm örgütler işgörenler ile hedef kitlesinin uyumlu bir ilişki kurmasını isterler. Hedef kitle ile olumlu ilişki kurabilmek için işgörenler, onların ne düşündüklerini ve ne hissettiklerini düşünerek ona uygun davranmak durumunda kalmaktadır. Hizmet veren işgörenlerden genellikle güler yüzlü ve anlayışlı olması beklenmektedir (Erken, 2018). Bu durum da duygusal emek olgusunu içermektedir.

Bireyler çalışma yaşamlarına istekle ve hevesle başlar. İş yaşamında yaşadıkları zorluklara göğüs gererler. Bu zorlukları aşmaya çalışırlar. Eğitim sektörü toplumun eğitim ihtiyacını karşılamaktadır. Öğretmenler eğitimin temel parçalarından birisidir. Öğretmenler de meslek hayatında birçok zorluk yaşarlar. Bu zorlukları aşan öğretmenler mutlu olur. Zorlukları aşamayan öğretmenler ise mutsuz olurlar. Öğrenim hayatında zorluk yaşayan öğretmenler mesleklerinden soğumaya başlarlar. Bu zorluklarla baş edememek öğretmenlerin tükenmişlik duyguları hissetmelerine sebep olur. Öğretmenler velilere karşı bazen hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi göstererek duygusal emek sergilemektedir. Öğretmenlerin tükenmiş olması ve çok fazla duygusal emek sergilemeleri öğrencileri ve gelecek nesilleri olumsuz etkilemektedir.

Öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşayıp yaşamadıkları bilinmemektedir. Başka bir deyişle duygusal emek sergilediği durumlarda tükenmişlik duygusu yaşayıp yaşamadıkları bilinmemektedir. Bu çalışmada ilköğretim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı incelenmeye çalışılmıştır.

Duygusal Emek

Duygusal emek Hochschild'in "The Managed Heart" isimli kitabında, "müşterilere iyi hizmet vermek için çalışanların müşterilerle etkileşim içindeyken duygularını yönetmeleri ve bu yönetim sırasında gösterdikleri emek" olarak tanımlamıştır (Hochschild, 2003). Özgün ve Tozkoaran (2015) duygusal emek kavramını; formal veya informal olarak çalışanların müşteriler ile karşı karşıya geldiklerinde, duygularını kontrol ederek duygularını dizginleme çabası olarak tanımlamışlardır. Ağırman ve Naktiyok (2014) ise duygusal emeği işgörenlerin görev yaptıkları kurumun, onlardan göstermesini istediği duygularını kontrol etmeleri şeklinde tanımlamıştır. Bu tanımlara bakıldığında duygusal emek kavramı; işgörenlerin çalışma ortamında işlerini verimli bir şekilde sürdürebilmeleri için duygularını kontrol etme süreci olarak açıklanabilir. Duygusal emek kavramının bilinirliğinin artması ve iş yaşamında öneminin anlaşılması ile işgörenlerin hizmet verdikleri müşterilerle olan iletişimde müşterilerin duygularını anlayabilme ve müşterileri etkilemesi de önem kazanmıştır (Yağcı Özen, 2017).

Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek konusunu literatürde ilk defa Hochschild (1983) gündeme getirmiştir. Sonra Ashforth ve Humphrey yaklaşımı, Morris ve Feldman yaklaşımı ve Grandey yaklaşımı ortaya atılmıştır. Duygusal emek konusunda Ashforth ve Humphrey (1993) davranış yerine, davranışlara sebep olan bilinçaltına odaklanmıştır. İşgörenlerin işleri gereği rol yaptığını, bazen de rol yapması gerektiğini belirtir. Ashforth ve Humphrey (1993) hem duyguyu hem de davranışı baz almıştır. Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği göstermek için kontrol, çaba ve planlama gerektirdiğinden bahseder. Grandey (2000) duygusal emeği işgörenin duygularını işverenin amaçlarına uygun hale getirmesi şeklinde açıklamıştır. Duygusal emeğin alt boyutlarını Hochschild (1983) yüzeysel ve derin davranış olarak belirtmiştir. Ashforth ve Humphrey (1993) bu alt boyutlara samimi davranışı da eklemiştir.

Duygusal Emek Kavramının Alt Boyutları

Duygusal emek kavramı; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutlarından oluşmaktadır.

Yüzeysel davranış; işgörenin örgütün yapmasını istediği davranışları beden diliyle sergileyebilmek için kendi hislerini kontrol etme çabasıdır. İşgörenlerin duyguları değişmez sadece tavır ve davranışları değişir. Yüzeysel davranışta birey hissedilmeyen duyguları ses tonuyla veya sözlü ifadeleriyle sergilemektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Derinlemesine davranış duygularını yönlendirebilme olarak açıklanabilir. Derinlemesine davranışta işgörenler işyerinin beklediği duyguları gerçekten hissetmeye çalışır. İşgörenler müşterilere duygularını gösterebilmek için yoğun çaba gösterir. Derinlemesine davranışta duygular kendiliğinden oluşmamaktadır. İşgören işyerinin kendinden istediği duyguyu göstermeyi öğrenir (Yılmaz Daban, 2018).

Samimi davranış ise işgörenlerin hissetmediği duyguları sergilemek zorunda kalmadığı, müşterilerle ilişkiler sırasında hissettiği duygulara göre davranabileceği gerçeğine dayanmaktadır (Yağcı Özen, 2017). İşgören hissettiği duyguları, işyerinde sergilemesi gereken davranışları içinden gelerek yapmaktadır. İşgörenlerin duygularını değiştirmesine, rol yapmasına ihtiyaç yoktur (Karasu, 2019).

Tükenmişlik

Tükenmişlik konusunda birçok tanım vardır. TDK’da tükenmişlik “Gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu” olarak tanımlanmaktadır. Ergin (1992) ise tükenmişlik kavramını bireylerin beklentisiyle açıklamaktadır. Çoğu zaman yapılması imkânsız olan ve yapılabilecek beklentiler arasındaki eşitsizliğin fazla olmasından dolayı ortaya çıkan bir durum olarak tanımlamıştır. Maslach ve arkadaşlarının açıkladığı kabul gören tükenmişlik kavramı “genellikle hizmet almaya gelen bireylerle iletişim kuran insanların, duygu yönünden tükenmiş hissetmeleri, işleri dolayısıyla görüştükleri bireylere duyarsız olmaları ve bireysel başarı yada yetkinlik hislerinde düşüş yaşama şeklinde görünen bir sendrom olarak açıklanmıştır (Erdemoğlu Şahin, 2007).

Tükenmişlik süreci bireyin beyninin, vücudu ve ruhunu dengede tutmaya çalışmasıdır. Kendimizi doğru bir şekilde karşı tarafa aktarmamız gerektiğini belirtir. Tükenmişlik duygusunun belirtileri gözden kaçırılmamalı, tükenmişlik durumunda her bir alt boyut kendi içinde değerlendirilmelidir (Aslan, 2009).

Tükenmişlik genellikle hizmet sektöründe çalışan bireylerde görülür. Yönetim pozisyonunda çalışan, hayati konularda karar veren kişilerde ve örgütsel liderlerde görülme ihtimali daha yüksektir. Zamana karşı yarışanlar, dikkatin önemli olduğu işlerde çalışanlar, küçük detaylara önem verilmesi gereken işlerde çalışan bireylerde de tükenmişlik sendromunun görülme ihtimali yüksektir. Tükenmişlik sendromuna yakalanma ihtimalimiz: kim olduğumuz, ne yaptığımız, nerede ve hangi koşullarda çalıştığımızla yakından ilgilidir. Mükemmeliyetçilik, katı düşünce kalıpları, gerçekçi olmayan beklentilere sahip olmamız gibi kişisel özellikler tükenmişlik duygusunu yaşama riskini artırır.

Tükenmişliğin Alt Boyutları

Tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde; en çok kullanılan alt boyutların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olduğu görülmektedir. Bu çalışmada Maslach ve Jackson’ın yaklaşımındaki alt boyutlar ele alınmıştır.

Maslach ve Jackson (1986) tükenmişliği alt kavramlarla açıklamıştır. Bu kavramlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır. Tükenmişliğin ilk boyutu olan duygusal tükenme bireyin çalıştığı iş dolayısıyla kendisine çok fazla yüklenilmesi, tükenmiş olma duyguları olarak açıklanabilir (Aslan, 2009). Ağır çalışma koşullarında çalışan birey kendisini zorlayarak başka kişilerin istekleri altında ezilir. Bu durumda birey çalıştığı yerdeki insanlara yeteri kadar sorumlu davranmadığını ve işleri yapmadığını hisseder.

İkinci kavram olan duyarsızlaşma ise bireyin çalıştığı yerdeki insanlara karşı, onların kişisel farklılıklarını dikkate almadan, duygusuz bir şekilde tavır alması ve davranmasını içerir. Birey duygusal tükenme yaşadktan sonra üzerindeki baskıyı hafifletmek için bireylerle en alt düzeyde ilişki kurar. Bireylere karşı ilgisiz ve sert bir şekilde davranması tükenmişliğin ikinci basamağını oluşturur.

Üçüncü kavram olan kişisel başarı ise tüm çabaların başarısızlığa sebep olduğu ve sorunların başarılı olarak halledilemeyeceğinin düşünülmesi olarak açıklanabilir (Ergin 1992; Tümkeya, 1996). Bireysel başarısızlık hissi, bireyin kendisiyle ilgili düşüncelerinin olumsuz olması sonucu, çalıştığı işte kendisini yetersiz olarak düşünmesi ve çalıştığı yerde karşılaştığı kişilerle olan ilişkilerde de başarısızlık hissetmesi durumudur (Aslan, 2009).

YÖNTEM

İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceleyen bu çalışma betimsel nitelik taşımaktadır. Araştırma tarama modelinde incelenmiştir. Tarama modeli daha önce gerçekleşmiş veya hala devam eden durumu olduğu gibi tasvir etme amacını taşıyan bir modeldir. Araştırma konusu olarak incelenen kişiler veya durumlar bulunduğu şartlar içinde olduğu şekliyle tamamlanmaya çalışılır, mevcut durumu değiştirme gayretine girilmez (Karasar, 2013).

Katılımcılar

Araştırmanın katılımcıları 2015–2016 eğitim öğretim yılında Çanakkale ili ve ilçelerinde görev yapan ilkokullarda ve ortaokullarda çalışan öğretmenlerdir.

Örneklem seçiminde oransız eleman örnekleme yöntemi seçilmiştir. Oransız eleman örnekleme türlerinden basit tesadüfi örnekleme tekniği kullanılmıştır. Basit tesadüfi örnekleme tekniğinde evrenin içinde bulunan bütün elemanların örnekleme girme ihtimali birbirine eşittir. Bu yüzden hesaplama yapılırken her elemana aynı oranda ağırlık verilmelidir (Arıkan, 2004). Araştırmanın örneklemini basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle belirlenen okullarda görev yapan ve araştırmaya gönüllülük esasına göre katılan 223 öğretmen oluşturmaktadır. Örneklem grubunun dağılımına ilişkin Tablo 1 aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1. Örneklemin demografik özellikleri

Değişkenler	Kategoriler	n	%
Cinsiyet	Kadın	67	29,8
	Erkek	156	69,3
Yaş	20-30	39	17,3
	31-40	114	51,1
	41-50	48	21,5
	51 ve üzeri	22	9,9
Medeni hali	Evli	198	88,8
	Bekâr	25	11,1
Kıdem	0-5 yıl	26	11,6
	6-10 yıl	56	24,9
	11-15 yıl	54	24
	16-20 yıl	31	13,8
	21 ve üstü	56	24,9
Eğitim durumu	Lise	1	,4
	Ön lisans	14	6,2
	Lisans	185	82,2
	Yüksek Lisans	21	9,3
	Doktora	2	0,9
Görev yapılan okul türü	İlkokul	119	52,9
	Ortaokul	104	46,2

Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak Diefendorff ve arkadaşlarının (2005) geliştirdiği, Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) Türkçeye uyarladığı “Duygusal Emek Ölçeği” ile Maslach ve Jackson'ın (1986) geliştirdiği, Ergin'in (1996) Türkçeye uyarladığı “MBI-Maslach Tükenmişlik Ölçeği” uygulanmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği

Araştırmada kullanılan ölçek, Diefendorff ve arkadaşlarının (2005) geliştirdiği “Duygusal Emek Ölçeği”nin Basım ve Beğenirbaş (2012) aracılığıyla Türkçeye uyarlanmış halidir. Basım ve Beğenirbaş (2012)'in yaptığı güvenilirlik analizleri sonucunda ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı .80 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alfa katsayısı ölçeğin geçerli ve güvenilirliğinin yeterli olduğunu sergilemektedir. Ölçek 13 maddeden oluşan beşli likert tipinde bir ölçektir. Duygusal emek davranışı alt bölümlere ayrılmıştır. Bunlar yüzeysel davranış, derinden davranış, samimi davranıştır. Bu

araştırmada yapılan güvenirlik analizleri sonucunda duygusal emek ve alt bölümleri için Cronbach Alfa katsayıları yüzeysel davranış alt bölümünde .85, derinden davranış alt bölümünde .91 ve samimi davranış alt bölümünde .63 ve duygusal emek genel toplamı .69 olarak hesaplanmıştır.

Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişlik ölçeği (Maslach Burnout Inventory Scale), bireylerin tükenmişliğini belirlemek amacıyla Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilmiştir. Bu araştırmada ölçek ile ilgili yapılan güvenirlik analizleri sonucunda Cronbach Alfa katsayısı alt boyutlarda duygusal tükenme için .83, duyarsızlaşma için 0.65, kişisel başarı için .72 olarak hesaplanmıştır. Ölçek Ergin (1996) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçekte 22 madde yer almaktadır. Ankete verilen cevaplar beşli likert tipinde hazırlanmıştır. Öğretmenlere sunulan formda öğretmenlerin tükenmişlik düzeyine ilişkin ifadelerle hangi düzeyde katıldıkları (1=Kesinlikle katılmıyorum, 1.00–1.80 arası ortalama, 2=Katılmıyorum, 1.81–2.60 arası ortalama, 3=Kısmen katılıyorum, 2.61–3.40 arası ortalama, 4=Katılıyorum, 3.41–4.20 arası ortalama, 5=Kesinlikle katılıyorum, 4.21–5.00 arası ortalama) derecesinde kabul edilmiş ve bulgular bu değerlere göre yorumlanmıştır. Bu araştırmada elde edilen güvenirlik analizleri sonucunda Cronbach Alfa katsayısı .85 olarak bulunmuştur.

Veri Analizi

Öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeylerinde; cinsiyet, medeni hal ve çalışılan eğitim kademesi değişkenlerine göre göre farkları belirlemek amacıyla t testi kullanılmış, yaş, eğitim durumu ve kıdem değişkenleri açısından anlamlı farklılığı belirlemek için ise tek yönlü varyans analizi (One-way Anova) kullanılmıştır. Gruplararası farkın olduğu zaman, farklılığın hangi gruplarda olduğunu saptamak için, homojenliğin sağlandığı durumlarda Tukey Testi uygulanmıştır. Öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi saptamak için korelasyon testi (pearson momentler çarpımı korelasyon katsayısı) uygulanmıştır. Araştırmada anlamlılık düzeyi, $p < 0.01$ ve $p < 0.05$ olarak alınmıştır. Araştırma bulguları alt bölümlere göre analiz edilmiştir.

BULGULAR

Bu bölümde araştırmada ulaşılan bulgular incelenmiştir. Tükenmişlik duygusu ve duygusal emek davranışına ait bulgular alt bölümlerde incelenmiştir.

İlköğretim Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışlarının ve Tükenmişlik Duygusu Düzeylerinin İncelenmesi

İlköğretim kurumlarındaki öğretmenlerin duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Duygusal emek davranışı yüzeysel davranış, derinden davranış ve samimi davranış olarak üç alt boyutta ele alınmıştır. Tükenmişlik ise duyarsızlaşma, kişisel başarı ve duygusal tükenme alt bölümlerinde incelenmiştir.

Tablo 2. Öğretmenlerin duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşleri

Boyutlar	N	$\bar{X}$	s
Yüzeysel Davranış	223	2.69	.93
Derinden Davranış	223	3.65	.94
Samimi Davranış	223	3.95	.46
Duygusal Emek - Genel	223	3.37	.59
Kişisel Başarı	223	3,74	.48
Duyarsızlaşma	223	1,88	.71
Duygusal Tükenme	223	2,42	.75
Tükenmişlik - Genel	223	2,78	.42

İlköğretim öğretmenlerinin duygusal emek davranışını bazen ($\bar{X}=3.37$) sergilediği görülmektedir. Öğretmenlerin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranış yine bazen düzeyinde ($\bar{X}=2.69$) sergilediği görülmektedir. İlköğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin derinden davranış sergileme ($\bar{X}=3.65$) ve samimi davranış ($\bar{X}=3.95$) sergileme düzeylerinin ise çoğu zaman düzeyinde olduğu görülmektedir. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerine bakıldığında ise bazen ($\bar{X}=2.78$) düzeyinde olduğu görülmektedir. İlköğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarıyı sergileme düzeylerinin çoğu zaman ($\bar{X}=3.74$) düzeyinde, duyarsızlaşma

($\bar{x}$ =1.88) ve duygusal tükenme ($\bar{x}$ =2.42) alt boyutlarında ise çok nadir düzeyinde olduğu görülmektedir.

İlköğretim Öğretmenlerinin Demografik Değişkenler Bakımından İncelenmesi

Bu alt başlıkta öğretmenlerin duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşleri kıdem, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışılan eğitim kademesi ve medeni hal açısından incelenmiştir.

Öğretmenlerin tükenmişlik ve boyutları ile duygusal emek ve boyutlarına yönelik duygularının kıdem değişkeni açısından farklılık olup olmadığını bulmak için yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları Tablo 3’de sunulmuştur.

Tablo 3. Kıdem değişkenine ilişkin bulgular

Alt Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Farklılık
Yüzeysel Davranış	Gruplar içi	8,106	4	2,026			
	Gruplar arası	182,135	218	,835	2.425	.049*	21 yıl ve üstü /16-20 yıl
	Toplam	190,240	222				
Derinden Davranış	Gruplar içi	5,637	4	1,409			
	Gruplar arası	190,942	218	,876	1.609	.173	
	Toplam	196,580	222				
Samimi Davranış	Gruplar içi	,983	4	,246			
	Gruplar arası	46,552	218	,214	1.151	.334	
	Toplam	47,535	222				
Duygusal Emek	Gruplar içi	2,555	4	,639			
	Gruplar arası	75,318	218	,345	1.849	.121	
	Toplam	77,873	222				
Kişisel Başarı	Gruplar içi	1,602	4	,401			
	Gruplar arası	48,656	218	,223	1.795	.131	
	Toplam	50,259	222				
Duyarsızlaşma	Gruplar içi	3,707	4	,927			
	Gruplar arası	108,308	218	,497	1.865	.118	
	Toplam	112,015	222				
Duygusal Tükenme	Gruplar içi	6,345	4	1,586			
	Gruplar arası	118,010	218	,541	2.930	.077	
	Toplam	124,354	222				
Tükenmişlik	Gruplar içi	,979	4	,245			
	Gruplar arası	39,054	218	,179	1.366	.247	
	Toplam	40,033	222				

Tablo 3 incelendiğinde öğretmenlerin duygusal emek davranışları için verdiği cevapların kıdem değişkeni açısından anlamlı fark göstermediği saptanmıştır [$F_{(4-218)}=1.849$, $p>0.05$]. Alt boyutlara bakıldığında yüzeysel davranış alt boyutunda kıdem değişkeni açısından anlamlı fark saptanmıştır [$F_{(4-218)}=2.425$, $p<0.05$]. İlköğretim kurumlarında çalışma yılı 21 yıl ve üstü olan öğretmenlerin, çalışma yılı 16 ile 20 yıl arasında olan öğretmenlerden daha fazla yüzeysel davranış gösterdiği bulunmuştur. Duygusal emeğin diğer alt boyutlarında ise anlamlı fark gözlenmemiştir.

Tablo 3 incelendiğinde öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri kıdeme göre anlamlı farklılık sergilememektedir [$F_{(4-218)}=1.366$, $p>0.05$]. Tükenmişliğin kişisel başarı, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutlarında da anlamlı fark gözlenmemiştir. İlköğretimde farklı kıdemleri olan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin farklılaşmadığı söylenebilir.

Öğretmenlerin tükenmişlik ve boyutları ile duygusal emek ve boyutlarına yönelik duygularının cinsiyet değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediğini bulmak için yapılan bağımsız örneklem için t-testi sonuçları Tablo 4’de gösterilmiştir.

Tablo 4 incelendiğinde öğretmenlerin duygusal emek davranışları cinsiyet değişkeni bakımından anlamlı bir fark sergilememektedir [$t_{(223)}=.55$, $p>0.05$]. Duygusal emeğin alt boyutları açısından bakıldığında yüzeysel davranış boyutunda cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur [$t_{(223)}=.10$, $p<0.05$]. Bu bulguya göre ilköğretim kurumlarında çalışan erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlerden daha fazla yüzeysel davranış gösterdiği bulunmuştur. Derinden ve samimi davranış alt boyutlarında cinsiyet açısından anlamlı farklılık saptanmamıştır.

Tablo 4. Cinsiyet değişkenine ilişkin bulgular

	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	s	sd	t	p
Yüzeysel Davranış	Erkek	67	2.88	.91	221	.10	.03*
	Kadın	156	2.60	.92			
Derinden Davranış	Erkek	67	3.75	.83	221	.03	.30
	Kadın	156	3.60	.98			
Samimi Davranış	Erkek	67	3.90	.50	221	.80	.42
	Kadın	156	3.96	.45			
Duygusal Emek	Erkek	67	3.46	.56	221	.55	.12
	Kadın	156	3.33	.60			
Kişisel Başarı	Erkek	67	3.75	.45	221	.40	.69
	Kadın	156	3.73	.49			
Duyarsızlaşma	Erkek	67	1.92	.80	221	.48	.63
	Kadın	156	1.87	.67			
Duygusal Tükenme	Erkek	67	2.38	.79	221	.54	.58
	Kadın	156	2.44	.73			
Tükenmişlik	Erkek	67	2.78	.43	221	.05	.96
	Kadın	156	2.78	.41			

Öğretmenlerin tükenmişlik duyguları cinsiyet değişkeni bakımından anlamlı fark göstermemektedir [$t_{(223)}=.05$, $p>0.05$]. Alt boyutlar açısından bakıldığında da anlamlı farklılık bulunmamaktadır. İlköğretim kurumlarında çalışan erkek öğretmenler ile kadın öğretmenlerin tükenmişlik algılarının benzer düzeyde olduğu bulunmuştur.

Öğretmenlerin tükenmişlik ve boyutları ile duygusal emek ve boyutlarına yönelik algılarının yaş değişkeni açısından farklılığı bulmak için yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları Tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 5. Yaş değişkenine ilişkin bulgular

Alt Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Yüzeysel Davranış	Gruplar içi	3,295	3	1,098	1.287	.280
	Gruplar arası	186,945	219	,854		
	Toplam	190,240	222			
Derinden Davranış	Gruplar içi	2,469	3	,823	.929	.428
	Gruplar arası	194,111	223	,886		
	Toplam	196,580	226			
Samimi Davranış	Gruplar içi	,844	3	,281	1.319	.269
	Gruplar arası	46,691	223	,213		
	Toplam	47,535	226			
Duygusal Emek	Gruplar içi	1,213	3	,404	1.156	.328
	Gruplar arası	76,659	223	,350		
	Toplam	77,873	226			
Kişisel Başarı	Gruplar içi	,454	3	,151	.665	.574
	Gruplar arası	49,805	223	,227		
	Toplam	50,259	226			
Duyarsızlaşma	Gruplar içi	3,401	3	1,134	2.286	.080
	Gruplar arası	108,614	219	,496		
	Toplam	112,015	222			
Duygusal Tükenme	Gruplar içi	2,435	3	,812	1.458	.227
	Gruplar arası	121,920	219	,557		
	Toplam	124,354	222			
Tükenmişlik	Gruplar içi	,990	3	,330	1.852	.139
	Gruplar arası	39,043	219	,178		
	Toplam	40,033	222			

Tablo 5’e bakıldığında öğretmenlerin duygusal emek davranışları yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir [$F_{(3-219)}=1.156$, $p>0.05$]. Duygusal emeğin alt boyutları açısından incelendiğinde de öğretmenlerin görüşlerinin yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır. Bulgular incelendiğinde ilköğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin yaşı ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı farklılık bulunmadığı, yaş değişkeninin

öğretmenlerin duygusal emek algılarını farklılaştırmadığı söylenebilir. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri de yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir [$F_{(3-223)}=1.852$, $p>0.05$]. Bulgular incelendiğinde ilköğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin yaşı ile tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları arasında anlamlı farklılık olmadığı, yaş değişkeninin tükenmişlik düzeylerini anlamlı bir şekilde etkilemediği söylenebilir.

Öğretmenlerin tükenmişlik ve boyutları ile duygusal emek ve boyutlarına yönelik duygularının eğitim durumu değişkeni açısından farklılık sergileyip sergilemediğini ortaya koymak amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6. Eğitim durumu değişkenine ilişkin bulgular

Alt Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Yüzeysel Davranış	Gruplar içi	2,532	3	,844	.985	.401
	Gruplar arası	187,708	219	,857		
	Toplam	190,240	222			
Derinden Davranış	Gruplar içi	1,589	3	,530	.595	.619
	Gruplar arası	194,991	219	,890		
	Toplam	196,580	222			
Samimi Davranış	Gruplar içi	,098	3	,033	.151	.929
	Gruplar arası	47,437	219	,217		
	Toplam	47,535	222			
Duygusal Emek	Gruplar içi	1,098	3	,366	1.044	.374
	Gruplar arası	76,775	219	,351		
	Toplam	77,873	222			
Kişisel Başarı	Gruplar içi	1,025	3	,342	1.520	.210
	Gruplar arası	49,233	219	,225		
	Toplam	50,259	222			
Duyarsızlaşma	Gruplar içi	2,087	3	,696	1.386	.248
	Gruplar arası	109,928	219	,502		
	Toplam	112,015	222			
Duygusal Tükenme	Gruplar içi	,077	3	,026	.045	.987
	Gruplar arası	124,277	219	,567		
	Toplam	124,354	222			
Tükenmişlik	Gruplar içi	,281	3	,094	.516	.672
	Gruplar arası	39,752	219	,182		
	Toplam	40,033	222			

Tablo 6 incelendiğinde öğretmenlerin duygusal emek davranışına ait görüşlerinin eğitim durumuna göre anlamlı farklılık oluşturmadığı gözlenmiştir [$F_{(3-219)}=.374$, $p>0.05$]. Duygusal emeğin alt boyutlarına bakıldığında eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur. Bu bulgulara göre ilköğretim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık oluşturmadığı söylenebilir.

Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerine ait görüşlerinin eğitim durumu bakımından da anlamlı fark sergilemediği görülmektedir [$F_{(3-219)}=.516$, $p>0.05$]. Tükenmişliğin alt boyutlarına bakıldığında da eğitim durumları açısından anlamlı fark gözlenmemiştir. Bu bulgulara göre öğretmenlerin eğitim durumlarının tükenmişlik düzeylerini anlamlı bir şekilde yordamadığı söylenebilir.

Öğretmenlerin tükenmişlik ve alt boyutları ile duygusal emek ve alt boyutlarına yönelik görüşlerinin görev yapılan okul türü açısından farklılık oluşturup oluşturmadığını bulmak amacıyla yapılan bağımsız örneklem için t-testi sonuçları Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7’de çalışılan eğitim kademesi açısından öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir [$t_{(221)}=.55$, $p>0.05$]. Alt boyutlara bakıldığında ise samimi davranış boyutunda çalışılan eğitim kademesine göre anlamlı fark saptanmıştır [$t_{(221)}=.80$, $p<0.05$]. Bulgular incelendiğinde ilköğretim öğretmenlerinin ortaokul öğretmenlerinden daha fazla samimi davranış gösterdiği ortaya çıkmıştır. Diğer alt boyutlarda ise ilköğretim ve ortaokul öğretmenleri arasında anlamlı farklılık saptanmamıştır.

Tablo 7. Görev yapılan okul türü değişkenine ilişkin bulgular

	Okul Türü	N	$\bar{X}$	s	sd	t	p
Yüzeysel Davranış	İlkokul	119	2.68	.95	221	.10	.92
	Ortaokul	104	2.69	.90			
Derinden Davranış	İlkokul	119	3.60	1.01	221	.03	.45
	Ortaokul	104	3.70	.85			
Samimi Davranış	İlkokul	119	4.01	.45	221	.80	.02*
	Ortaokul	104	3.87	.47			
Duygusal Emek	İlkokul	119	3.38	.63	221	.55	.90
	Ortaokul	104	3.37	.54			
Kişisel Başarı	İlkokul	119	3.77	.51	221	.40	.33
	Ortaokul	104	3.71	.44			
Duyarsızlaşma	İlkokul	119	1.76	.68	221	.48	.00*
	Ortaokul	104	2.01	.72			
Duygusal Tükenme	İlkokul	119	2.38	.77	221	.54	.39
	Ortaokul	104	2.47	.73			
Tükenmişlik	İlkokul	119	2.75	.45	221	.05	.20
	Ortaokul	104	2.82	.40			

İlköğretimde görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik duygularının çalışılan eğitim kademesi bakımından anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir [$t_{(221)}=.05$, $p>0.05$]. Alt boyutlar açısından incelendiğinde ise duyarsızlaşma boyutunda çalışılan eğitim kademesine göre anlamlı farklılık bulunmuştur [$t_{(221)}=.48$, $p<0.05$]. Bu bulgu ilköğretim kurumlarında çalışan ortaokul öğretmenlerinin ilkökul öğretmenlerinden daha çok duyarsızlaşma davranışı gösterdiğini ortaya koymuştur. Diğer alt boyutlarda ise anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Öğretmenlerin tükenmişlik ve boyutları ile duygusal emek ve boyutlarına yönelik duygularının medeni hal açısından farklılık olup olmadığını bulmak için uygulanan bağımsız örneklem için t-testi analizi Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8. Medeni hal değişkenine ilişkin bulgular

	Medeni Hali	N	$\bar{X}$	S	sd	t	p
Yüzeysel Davranış	Evli	198	2.72	.90	221	1.42	.15
	Bekâr	25	2.44	1.07			
Derinden Davranış	Evli	198	3.67	.93	221	1.02	.31
	Bekâr	25	3.47	1.01			
Samimi Davranış	Evli	198	3.94	.47	221	.15	.85
	Bekâr	25	3.96	.36			
Duygusal Emek	Evli	198	3.39	.58	221	1.31	.19
	Bekâr	25	3.22	.67			
Kişisel Başarı	Evli	198	3.75	.48	221	.95	.35
	Bekâr	25	3.66	.45			
Duyarsızlaşma	Evli	198	1.85	.68	221	1.58	.21
	Bekâr	25	2.10	.90			
Duygusal Tükenme	Evli	198	2.42	.74	221	.31	.76
	Bekâr	25	2.47	.84			
Tükenmişlik	Evli	198	2.78	.42	221	.43	.66
	Bekâr	25	2.81	.47			

Öğretmenlerin görüşleri incelendiğinde, öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının medeni hal değişkeni açısından anlamlı farklılık sergilemediği bulunmuştur [$t_{(221)}=1.31$, $p>0.05$]. Duygusal emeğin alt boyutları incelendiğinde, duygusal emeğin alt boyutlarının da medeni hal değişkeni açısından anlamlı bir farklılık sergilemediği bulunmuştur. Buna göre ilköğretim kurumlarında çalışan evli ve bekâr öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının anlamlı bir farklılık oluşturacak düzeyde olmadığı saptanmıştır.

Öğretmenlerin görüşleri incelendiğinde, öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin de medeni hal değişkeni açısından anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur [$t_{(221)}=.43$, $p>0.05$]. İlköğretim kurumlarında çalışan evli öğretmenler ile bekâr öğretmenlerin tükenmişlik duyguları açısından anlamlı farklılık bulunmadığı saptanmıştır. Alt boyutlar açısından bakıldığında da benzer bir durum

olduğu, öğretmenlerin görüşlerinin medeni hal açısından anlamlı farklılık sergilemediği görülmektedir.

Tükenmişlik ile Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutlarına ilişkin görüşleri ile duygusal emek ve alt boyutlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla uygulanan korelasyon analizi sonuçları Tablo 9’da sunulmuştur.

Tablo 9. Duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki

		Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma	Duygusal Tükenme	Tükenmişlik
Yüzeysel Davranış	Pearson Correlation	-,092	,223**	,080	,105
	Sig. (2-tailed)	,170	,001	,236	,119
	N	223	223	223	223
Derinden Davranış	Pearson Correlation	,069	,062	,020	,066
	Sig. (2-tailed)	,302	,357	,772	,327
	N	223	223	223	223
Samimi Davranış	Pearson Correlation	,144*	-,183**	-,181**	-,141*
	Sig. (2-tailed)	,032	,006	,007	,035
	N	223	223	223	223
Duygusal Emek	Pearson Correlation	,012	,120	,014	,061
	Sig. (2-tailed)	,854	,073	,838	,367
	N	223	223	223	223

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 9 incelendiğinde öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı görülmektedir ($r=0.061$, $p>0.01$). Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış ile tükenmişlik ve alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r= .223$, $p<0.01$). Yüzeysel davranış sergileme durumlarının düşük düzeyde de olsa duyarsızlaşma hissine neden olduğu söylenebilir. Yüzeysel davranış ile tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı ve duygusal tükenme arasında ise anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Duygusal emeğin alt boyutu olan derinden davranış ile tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında; derinden davranış ile tükenmişlik düzeyi ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Duygusal emeğin samimi davranış alt boyutu ile tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; samimi davranış ile tükenmişlik açısından negatif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=-.141$, $p<0.05$). Samimi davranış ile tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı arasında pozitif yönde düşük düzeyde ($r=.144$, $p<0.05$), duyarsızlaşma arasında negatif yönde düşük düzeyde ($r=-.183$, $p<0.01$) ve duygusal tükenme arasında negatif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişki saptanmıştır ($r=-.181$, $p<0.01$).

TARTIŞMA ve SONUÇ

İlköğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin incelendiği bu araştırmanın sonuçlarına göre; öğretmenlerin duygusal emek duygularını bazen sergiledikleri bulunmuştur. Bu bulguyu Akbaş (2016) ve Göç (2017) tarafından yapılan çalışmalar da desteklemektedir. Öğretmenlerin duygusal emek davranışını gerekli olan durumlarda gösterdiği için bazen gösterdiği söylenebilir.

İlköğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik duygularını bazen yaşadıkları bulunmuştur. Bu bulguyu Yıldız (2012) ve Cingöz (2018) tarafından yapılan çalışmalar da desteklemektedir. Öğretmenlerin meslekleri ile ilgili zorluk yaşadığında tükenmişlik hissettikleri söylenebilir. Öğretmenler öğrencileriyle ders işlemektedir. Bazen okuldaki arkadaşlarıyla bazen de velilerle sorunlar yaşamaktadır. Bunların zaman zaman öğretmenlerin tükenmiş hissetmelerine sebep olduğu söylenebilir.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal emek davranışları incelendiğinde kıdem açısından anlamlı fark bulunmamıştır. Duygusal emeğin alt boyutlarına bakıldığında yüzeysel davranış boyutunda kıdem açısından anlamlı farklılık bulunmuştur. 21 yıl ve üzeri kıdemi olan öğretmenler 16-20 yıl kıdemi olan öğretmenlerden daha fazla yüzeysel davranış göstermektedir. Uysal (2007), Beğenirbaş (2013) ve Göç (2017)'ün yaptığı çalışmalarda da benzer sonuçlar bulunmuştur. Derinden davranış ve samimi davranış alt boyutları incelendiğinde ise anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Akbaş (2016)'ın yaptığı çalışmada da benzer sonuçlar bulunmuştur.

İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri kıdem yönünden incelendiğinde anlamlı farklılık saptanmamıştır. Tükenmişliğin alt boyutları olan kişisel başarı, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutlarında da anlamlı fark saptanmamıştır. Başören (2005), Kayabaşı (2008) ve Erken (2018)'in yaptığı çalışmalarda da benzer sonuçlar bulunmuştur. Öğretmenler meslek hayatının her döneminde kıdemden bağımsız bir şekilde kötü olaylar yaşayabilmektedir. Bu yüzden öğretmenlerin meslek hayatı boyunca az da olsa tükenmişlik yaşadığı söylenebilir.

İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Duygusal emeğin alt boyutları açısından bakıldığında erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlerden daha fazla yüzeysel davranış gösterdiği bulunmuştur. Bilgen ve Genç (2014), Çintiriz (2016), Evci (2017) ve Karasu (2019) tarafından yapılan çalışmalarda da cinsiyet değişkeni yönünden anlamlı farklılık saptanmıştır. Derinden davranış ve samimi davranış alt boyutlarında ise cinsiyet açısından öğretmen görüşleri arasında anlamlı fark saptanmamıştır. Savaş (2012) ve Polatkan (2016) tarafından yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar saptanmıştır.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşleri arasında cinsiyet değişkeni açısından anlamlı farklılık bulunmamıştır. Tükenmişliğin alt boyutları olan kişisel başarı, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutlarında da cinsiyet değişkeni açısından anlamlı farklılık saptanmamıştır. Bilgen ve Genç (2014), Çintiriz (2016), Evci (2017) ve Karasu (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda da cinsiyet değişkeni yönünden anlamlı farklılık saptanmamıştır. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini cinsiyetin etkilemediği söylenebilir.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile cinsiyet değişkeni açısından anlamlı farklılık göstermemektedir. Duygusal emeğin yüzeysel davranış, derinden davranış ve samimi davranış alt boyutlarında da yaş değişkeni açısından anlamlı farklılık bulunmamıştır. Kaya (2014), Özgün (2015) ve Karasu (2019)'nun yaptığı çalışmalarda da yaş değişkeni açısından anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşleri yaş değişkeni açısından anlamlı farklılık sergilememektedir. Tükenmişliğin alt boyutları olan kişisel başarı, duyarsızlaşma ve duygusal tükenmede de yaş değişkeni açısından anlamlı fark saptanmamıştır. Padyap ve ark. (2013), Erken (2018) ve Karasu (2019)'nun yaptığı çalışmalarda da yaş açısından anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Öğretmenlerin her yaş döneminde sorunlar yaşayabileceği için her dönemde tükenmişlik yaşayabilecekleri söylenebilir.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal emek davranışlarına ilişkin görüşlerinde eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı fark saptanmamıştır. Duygusal emeğin alt boyutlarında da yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Kaya (2014), Özgün (2015) ve Karasu (2019) tarafından yapılan çalışmalarda da benzer şekilde eğitim durumu bakımından anlamlı fark saptanmamıştır.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşlerinde eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık saptanmamıştır. Tükenmişliğin alt boyutlarında da eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık saptanmamıştır. Akgül (2014), Bilici (2017) ve Erken (2018)'in yaptıkları çalışmalarda da benzer şekilde anlamlı farklılık saptanmamıştır.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal emek davranışlarına yönelik görüşleri çalışılan eğitim kademesi bakımından da anlamlı farklılık sergilememektedir. Duygusal emeğin samimi davranış alt boyutunda çalışılan eğitim kademesi açısından anlamlı farklılık bulunmuştur. İlkokul öğretmenlerinin ortaokul öğretmenlerinden daha fazla samimi davranış gösterdiği ortaya

çıkıştır. Hoşgörür ve Yorulmaz (2015)'ın yaptığı çalışmada da benzer sonuçlar bulunmuştur. İlkokulda görev yapan öğretmenlerin, öğrencilerin yaşının küçük olduğu için iletişim kurabilmek için daha fazla samimi davranış gösterdiği söylenebilir. Yüzeysel davranış ve derinden davranış boyutlarında ise eğitim kademesi açısından anlamlı fark bulunmamıştır. Demircan (2016), Kırıl (2016) ve Erken (2018)'in yaptıkları çalışmalarda da benzer şekilde anlamlı farklılık saptanmamıştır.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri eğitim kademesi değişkeni bakımından anlamlı farklılık göstermemektedir. Tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunda eğitim kademesi bakımından anlamlı fark bulunmuştur. Ortaokul öğretmenlerinin ilkökul öğretmenlerinden daha çok duyarsızlaşma davranışı gösterdiği ortaya çıkmıştır. Ortaokulda öğrenci davranışlarının değiştiği ve öğrencilerin her konuda şikâyet ettiği için daha duyarsız olduğu söylenebilir. Cemaloğlu ve Şahin (2007) ile Girgin (2010)'in yaptığı çalışmalarda ise anlamlı farklılık saptanmamıştır. Kişisel başarı ve duygusal alt tükenme boyutlarında ise eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı fark saptanmamıştır. Gögercin (2017) ve Erken (2018)'in yaptıkları çalışmalarda da benzer şekilde anlamlı farklılık saptanmamıştır.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal emek davranışlarına ilişkin görüşlerinde medeni hal değişkeni açısından anlamlı fark bulunmamıştır. Duygusal emeğin alt boyutlarında da anlamlı farklılık bulunmamıştır. Çinkılıç (2016), Yılmaz Daban (2018) ve Yağcı (2020)'nin yaptığı araştırmalarda da medeni hal değişkeni açısından anlamlı fark bulunmamıştır.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin medeni hal ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık saptanmamıştır. Tükenmişliğin alt boyutlarında da medeni hal değişkeni bakımından anlamlı fark saptanmamıştır. Bilgen ve Genç (2014), Gögercin (2017) ve Yılmaz Daban (2018)'in yaptığı araştırmalarda da medeni hal değişkeni açısından anlamlı fark bulunmamıştır.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yüzeysel davranış arttıkça duyarsızlaşma düzeylerinin de arttığı bulunmuştur. Öğretmenler yüzeysel davranış gösterince bu duygunun öğrenci davranışlarına karşı duyarsızlaşmaya sebep olduğu söylenebilir. Karasu (2019) ve İrigüler (2015)'in yaptığı araştırmalarda da anlamlı ilişki bulunmuştur.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal emeğin alt boyutu olan derinden davranış ile tükenmişlik ve boyutları açısından anlamlı ilişki saptanmamıştır. Kaya (2014) ve Köksel (2009)'in yaptığı araştırmalarda da anlamlı ilişki bulunmamıştır.

İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal emeğin alt bölümü olan samimi davranış ile tükenmişlik ve boyutları arasında anlamlı ilişki saptanmıştır. Samimi davranış ile tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Öğretmenlerin sergilediği samimi davranış arttıkça kişisel başarı da artmaktadır. Kaya ve Özhan (2012) ve Kaya (2014)'nin yaptığı araştırmalarda da anlamlı ilişki bulunmamıştır. Samimi davranış ile tükenmişlik, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında negatif anlamda bir ilişki saptanmıştır. Öğretmenlerin gösterdiği samimi davranış arttıkça kendi kişiliklerine uygun davrandıkları için tükenmişliklerinin azaldığı söylenebilir. Karasu (2019) ve İrigüler (2015) 'in yaptığı araştırmalarda da anlamlı ilişki bulunmuştur.

Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyi ile duygusal emek arasındaki ilişkinin araştırıldığı bu çalışma Çanakkale İlindeki ilkökul ve ortaokullar ile sınırlı tutulmuştur. Bu çalışma başka illerde ve özel okullarda da uygulanabilir. Erkek öğretmenlerin daha fazla yüzeysel davranış sergilemelerinin sebepleri araştırılabilir. Ortaokul öğretmenlerinin daha az yüzeysel davranış gösterdiği ve daha duyarsız olduğu bulunmuştur. Ortaokul öğretmenlerine bu konuda eğitimler verilebilir. Öğretmenlerin samimi davranış göstermeleri tükenmişlik ve alt boyutlarını azaltmaktadır. Öğretmenlerin tükenmişliğini azaltmak için samimi davranış eğitimi verilebilir. Bu sayede öğretmenlerin tükenmişlikleri azaltılabilir. Araştırma farklı değişkenler eklenerek tekrarlanabilir.

KAYNAKÇA

- Ağırman, Ü. H. & Naktiyok, A. (2014, Kasım). *Hizmet sektörü çalışanlarından beklenen duygu gösterimlerinin mesleki bağlılık ve duygusal tükenmişlik düzeylerine etkisi: Hemşireler üzerine bir araştırma*. 2.Örgütsel Davranış Kongresi'nde sunulan bildiri, Kayseri.
- Akbaş, A. (2016). *Öğretmenlerin örgütsel politika algıları ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.
- Arıkan, R. (2004). *Araştırma teknikleri ve rapor hazırlama* (4. Baskı). Ankara: Asil.
- Ashforth, E. B. & Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Aslan N. (2009). *Kars ili ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerde mesleki tükenmişlik düzeyi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Kars.
- Başören, M. (2005). *Çeşitli değişkenlere göre rehber öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Zonguldak ili örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi). Zonguldak Karacelmaz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Beğenirbaş, M. & Basım, N. (2013). Duygusal emekte bazı demografik değişkenlerin rolü: Görgül bir araştırma. *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1), 45-57.
- Bilgen, S., & Genç, S. Z. (2014). The rate of burnout of elementary school teachers and elementary mathematics teachers. *Educational Research Association, The International Journal Of Educational Researchers*, 5(1), 1-9.
- Bilici, H. (2017). *Tükenmişlik, işe bağlılık, işten ayrılma, babacan liderlik ve bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Cemaloğlu, N. & Şahin, D.E. (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2), 465-484.
- Cingöz, E. (2018). *Öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Çinkılıç, Y. (2016). *İşyerinde adaletin duygusal emek üzerine etkisinin ölçülmesinde, lider desteğinin aracılık rolü: İzmir ilindeki yerel yönetim çalışanları üzerinde bir uygulama* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çintiriz, Ş. (2016). *Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde kültür dersi öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyinin tespiti: Beşiktaş İlçesi Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Demircan, P. (2016). *İş-aile çatışması – duygusal emek ilişkisinde lider desteğinin rolü: Eğitim üzerine bir araştırma* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Grosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotinal labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Erdemoğlu Şahin, E. (2007). *Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ergin, C. (1992). *Hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin uyarlanması*, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi, Ankara, Ed R Bayraktar, I Dağ, 144.
- Erken S. A. (2018). *Lise öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Evci, N. (2017). *Sosyal bilgiler öğretmenlerinin tükenmişlik nedenlerine yönelik öz algı düzeylerinin incelenmesi (Amasya ili örneği)* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Amasya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Amasya.
- Girgin, G. (2010). Öğretmenlerde tükenmişliğe etki eden faktörlerin araştırılması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(32), 32-48.
- Göç, A. (2017). *Okul yöneticilerinin duygusal emek ve iş doyumları arasındaki ilişkiye dair bir inceleme* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.
- Göğercin, T. (2017). *Beden eğitimi öğretmenlerinin iş tatmini ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi (İstanbul Başakşehir İlçesi örneği)* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the work place: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.

- Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hoşgörür, T. & Yorulmaz, Y. İ. (2015). Öğretmenlerin liderlik davranışları ile duygusal emekleri arasındaki ilişki. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 166-190.
- İrigüler, F. (2015). *A research on tour guides' use of emotional labor and the relationship between their job satisfaction and burnout levels: The sample of Izmir* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Morris, A. J. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Karasu, A. (2019). *Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi (Erzurum ili örneği)* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Karasar, N. (2013). *Bilimsel araştırma yöntemi* (25. Baskı). Ankara: Nobel.
- Kaya, F. (2014). *Duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı huzurevlerinde çalışan yaşlı bakım personeline yönelik bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Kaya, U. & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kayabaşı, Y. (2008). Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 20, 191-212.
- Kiral, E. (2016). Psychometric properties of the emotional labor scale in a Turkish sample of school administrators. *Eurasian Journal of Educational Research*, 63, 71-88.
- Köksel, L. (2009). *İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Özgün, A. (2015). *Duygusal emek davranışlarının iş sektörü üzerindeki etkisi: Eğitim sektöründe bir uygulama* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özgün, A. & Tozkoparan, G. (2015). *Duygusal emek davranışının iş stresi üzerindeki etkisi: Eğitim sektöründe bir araştırma*. 3. Örgütsel Davranış Kongresi Tam Metin Bildiriler Kitabı, Kasım 6-7, 2015. Tokat, (58-63).
- Padyap, M., Richter, J., Nygren, L. & Ghazionur, M. (2013). Burnout among social workers in Iran: Relations to individual characteristics and client violence. *Global Journal of Health Science*, 5(4), 142-150.
- 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 doyumuna etkisi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Tümekaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki tükenmişlik görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışları*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Uysal, A. A. (2007). *Öğretmenlerde gözlenen duygusal yaşantı örüntülerinin ve duygusal işçiliğin iş doyumu ve tükenmişlik üzerine etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi). Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Yağcı Özen, M. (2017). *Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Yağcı, P. (2020). *Duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Animatörler üzerine bir araştırma* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Balıkesir Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Balıkesir.
- Yılmaz Daban, B. (2018). *Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Rize.
- Yıldız, E. (2012). Mesleki tükenmişlik ve rehber öğretmenler üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (33), 37-61.

EXTENDED ABSTRACT

As a concept, with the emergence of emotional labor and being an important component in ensuring competition, it has become important for the workers to understand and direct their feelings in their communication with the target audience. Individuals begin their working lives with desire and

enthusiasm. They face the difficulties they face in business life. The education sector meets the educational needs of the society. Teachers are a fundamental part of education. Teachers also have many difficulties in their professional life. Teachers who have difficulties in their education life begin to alienate from their profession. Teachers who have difficulty in learning begin to cool off from their professions. Failure to cope with these challenges causes teachers to feel feelings of burnout. In Hochschild's book "The Managed Heart," emotional labor described "the efforts of employees to manage their emotions when interacting with customers in order to serve customers well, and what we have shown during this management." The concept of emotional labor; formally or informally, employees have described it as an effort to rein in their emotions when confronted by customers. When you look at these definitions, the concept of emotional labor; it can be explained as the process of controlling the emotions of the workers in order to continue their work efficiently in the working environment. There are many definitions of burnout. Burnout in TLS is defined as "Loss of strength, no effort". Ergin explains the concept of burnout in anticipation of individuals. He defined it as a situation that is often impossible to do and arises due to the high inequality between the expectations that can be made. The accepted concept of burnout explained by Maslach and his colleagues is explained as people who usually communicate with individuals who come to receive service, feel exhausted in terms of emotion, are insensitive to the individuals they meet due to their jobs, and experience a decrease in their sense of individual success or competence. This research, which examines the relationship between the emotional labor behaviors and burnout levels of teachers working in primary schools, is descriptive. The research was examined in the scanning model. The persons or situations examined as the subject of the research are tried to be completed as in the conditions in which they are located, and no effort is made to change the current situation. In the 2015-2016 academic years, the participants of the study were 223 teachers who worked in primary schools and secondary schools in Çanakkale province and districts and participated in the research on a voluntary basis. According to the results of this research, teachers were found to sometimes exhibit feelings of emotional labor. Teachers conduct lessons with their students. Sometimes teachers have problems with his friends at school and sometimes with parents. When the emotional labor behavior of teachers in primary schools was examined, there was no significant difference in seniority. When looking at the lower dimensions of emotional labor, there was a significant difference in seniority in the dimension of superficial behavior. Teachers with seniority of 21 years or more exhibited more superficial behavior than teachers with 16-20 years of seniority. Teachers can experience bad events regardless of seniority at all times of their professional life. Therefore, it can be said that teachers experience a little burnout throughout their careers. When looking at the lower dimensions of emotional labor, it was found that male teachers exhibited more superficial behavior than female teachers. There was no significant difference in gender variability between the views of teachers in primary schools regarding burnout levels. There was no significant difference in gender variability in the sub-dimensions of burnout: personal success, desensitization and emotional exhaustion. There was no significant difference in the sub-dimensions of superficial behavior, deep behavior and intimate behavior of emotional labor in terms of age variable. The opinions of teachers in primary schools regarding burnout levels do not differ significantly in terms of age variable. There was a significant difference in the level of education studied in the lower dimension of intimate behavior of emotional labor. It can be said that teachers in primary school behave more sincerely in order to communicate because the students are underage. There was no significant difference in the level of education in terms of superficial behavior and deep behavior. There was a significant difference in the lower dimension of burnout in terms of the level of education. It turns out that secondary school teachers show more desensitization behavior than elementary school teachers. It can be said that student behaviors in secondary school have changed and students are more insensitive because they complain about everything. There was no significant difference in the marital state variable in the opinions of teachers in primary schools regarding emotional labor behaviors. There was no significant difference between marital status and burnout levels of teachers in elementary schools. A positively low-level significant relationship was found between superficial behavior and desensitization. As superficial behavior increased, so did the levels of desensitization. When teachers behave superficially, it can be said that this feeling causes desensitization to student behavior. There was no significant relationship between the deep behavior

of teachers in primary schools and burnout and dimensions, which is the lower dimension of emotional labor. A positively low-level significant relationship was found between intimate behavior and personal success, which is the lower dimension of burnout. As the friendly behavior of teachers increases, so do personal success. A negative relationship was found between intimate behavior and burnout, desensitization and emotional exhaustion. It can be said that as teachers' sincere behavior increases, their burnout decreases because they behave in accordance with their own personalities. This research can be applied in other provinces and private schools. The reasons why male teachers exhibit more superficial behavior can be investigated. Secondary school teachers can be trained in this subject. Teachers' friendly behavior reduces burnout and subdivisions. Sincere behavioral training can be provided to reduce teachers' burnout. In this way, teachers' burnout can be reduced.