

Devlet ve Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeylerinin Karşılaştırılması

Nida Kaçamak¹ & İbrahim Kocabaş

Received: June, 11, 2019 ~ Accepted: August, 10, 2019

Online Published: September, 05, 2019

Suggested Citation: Kaçamak, N. & Kocabaş, İ. (2019). Devlet ve özel okul öğretmenlerinin duygusal emek ve algılanan örgütsel destek düzeylerinin karşılaştırılması. *YILDIZ Journal of Educational Research*, 4 (1), 58-84

Abstract

The main purpose of this study is to compare the teachers' working at secondary public and private schools emotional labor and perceived organizational support levels. The universe of this study which has a descriptive quality in a relational screening model was composed of 698 teachers working at public and private secondary schools of Ministry of National Education at Gaziantep during the 2018-2019 academic year. "Emotional Labor for Teachers Scale" and "Perceived Organizational Support Scale" were performed in the study. The data was processed using SPSS for Windows software package. According to the findings of the study, total emotional labor, sub-dimensions of emotional labor and perceived organizational support levels of public and private school teachers vary according to the type of school. The teachers' working at public schools mean score of total emotional labor, sub-dimensions of emotional labor and perceived organizational support levels were found to be lower than the mean scores of teachers at private schools. Also, there are moderate and high correlations between the sub-dimensions of emotional labor and perceived organizational support. Besides, regression analysis results have indicated that organizational support level have moderate and weak impacts on sub-dimensions of emotional labor.

Keywords: Teacher, Emotional labor, Organizational support, Public school, Private school.

¹ Corresponding author:
e-mail: nidakacamak@gmail.com

Öz

Bu çalışmanın temel amacı, devlet ve özel okullarda çalışan ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek ve algıladıkları örgütsel destek düzeylerini karşılaştırmaktır. Betimsel nitelikteki ilişkisel tarama modelinde olan bu araştırmanın örneklemini 2018-2019 eğitim öğretim yılında Gaziantep ili Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı özel ve devlet ortaokullarında görev yapan 698 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırmada “Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği” ve “Örgütsel Destek Algısı Ölçeği” kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS for Windows paket programı programıyla analiz edilmiştir. Araştırma bulgularına göre, okul türü devlet ve özel okul öğretmenlerinin toplam duygusal emek, duygusal emek alt boyut düzeyleri ve örgütsel destek algısını farklılaştırmaktadır. Buna göre, devlet okullarında çalışan öğretmenlerin toplam duygusal emek, duygusal emek alt boyut ve örgütsel destek algı düzeylerinin ortalamaları özel okulda çalışan öğretmenlerin ortalamalarına göre daha düşük seviyede olduğu görülmüştür. Ayrıca duygusal emek alt boyutları ile örgütsel destek algısı arasında orta ve yüksek düzeyde ilişkiler bulunmuştur. Bunun yanında, örgütsel destek algı düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücü duygusal emeğin alt boyutları üzerinde düşük ve orta düzeyde etkilere sahiptir.

Anahtar Kelimeler: Öğretmen, Duygusal emek, Örgütsel destek, Devlet okulu, Özel okul.

Giriş

Sosyal bir varlık olan insan, iş dünyasında duygularını yansıtırken bazı zamanlarda rol yapması gerekebilir. Bu olaya literatürde “duygusal emek” denmektedir ve bu kavramı ilk kez 1983 yılında “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling” adlı kitabında kullanarak literatüre kazandıran kişi sosyolog Arlie Russell Hochschild olmuştur. Hochschild (1983) duygusal emeği tanımlarken; çalışanın herkes tarafından gözlenebilecek şekilde jest, mimik ve beden dilini kullanarak duygularını yönetmesi şeklinde tanımlamıştır. Literatürde duygusal emek yerine “duygusal yönetim” veya “duygusal işçilik” kavramlarının tercih edildiği de görülmüştür. Araştırmacı bu makalede duygusal emek kavramını kullanmıştır.

Ashforth ve Humphrey' göre (1993) duygusal emek, sergilenmesi gereken davranış kuralına uygun bir duygusal davranış sergilemektir. Morris ve Feldman'a göre (1996) duygusal emek; çalışanların etkileşiminde, örgütün çalışanlarından istediği duygusal davranışları göstermek için harcadığı çaba, kontrol ve planlamadır. Grandey (2000, s.98) ise duygusal emekten bahsederken “duygu ve ifadelerin örgütün amaçları için düzenlenme sürecidir” şeklinde bahsetmiştir. Çalışanların örgüt beklentilerini esas alarak duygularını davranışa dönüştürmesi duygusal emek tanımlarında genel olarak

göze çarpan bir ortak noktadır. Bu nedenle çoğu meslekte duygularını yönetmek durumunda olan kişiler (Best, Downey ve Jones, 1997), sadece zihinsel ve fiziksel emeklerinin değil, bunlara ek olarak harcadıkları duygusal emeğin karşılığı olarak da ücret alırlar. Bundan dolayı Hochschild (1983) duygusal emeği, alım satım değeri olan, kâr elde etmeyi sağlayan ticari bir kavram olarak görmektedir.

Duygusal emeğin organizasyonlar arasında giderek önemi artmaktadır. Bunun sebebi, hizmet sektörünün gelişmesiyle birlikte organizasyonlar arasında güçlü bir rekabetin başlaması ve bu yarış ortamında ancak hizmet kalitesine önem veren örgütlerin üstünlük kazanacağını farkedilmesidir (Monaghan, 2006; Morris ve Feldman, 1996; Zapf ve Holz, 2006). Bunun için, kurumlar yüksek hizmet kalitesi sunabilmek adına müşterilerine nasıl davranması gerektiği ile ilgili davranış kalıpları oluşturmuş ve çalışanlarından bu davranış kalıpları dışına çıkmamalarını istemişlerdir (Hochschild, 1983) çünkü örgütlerin elde ettikleri kâr ile müşterilerin güler yüzlüleri arasında yüksek bir ilişki vardır (Ash, 1984; Peters ve Austin, 1985; Rafaeli ve Sutton, 1989). Kurumların kalitesini büyük ölçüde müşteri memnuniyeti belirlediği için, duygusal emek konusu verilen hizmetin önemli bir boyutunu oluşturmaktadır.

Genel olarak duygusal emek ölçeklerinde ön plana çıkan temel boyutlar; yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve otomatik duygusal düzenleme veya samimi rol yapmadır. Bu çalışmada, Çukur'un (2009) bu boyutlara ek olarak önerdiği duygusal sapma boyutuna da yer verilmiştir. Yüzeysel rol yapma; çalışanın gerçekte hissettiği duyguları maskeleyerek örgütünün belirlediği duygusal gösterim kurallarına uygun bir şekilde davranmasıdır (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2002). Derinlemesine rol yapma; çalışanın örgütün beklentilerine uygun bir davranış sergileyebilmek için gerçek hislerini düzenlemesidir (Hochschild, 1983). Otomatik duygusal düzenleme ise çalışanların kendilerinden beklenen davranışları, duygularını kontrol etmeden içinden geldiği gibi yansıtmasıdır. Duygusal sapma ise çalışanın duygusal gösterim kuralları dışında davrandığında meydana gelen bir davranıştır.

Literatürde genel olarak duygusal emeğin kurumlar açısından olumlu, bireyler açısından ise olumsuz sonuçlarına yer verilmiştir (Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Karabanow, 2000; Tabak, 2017; Tracy ve Tracy, 1998). Duygusal emek çalışanlarda duygusal çelişkiler, yıpranma, iş devri, stres ve tükenmişliğe sebep olabileceği gibi (Bond

ve Bunce, 2003; Diefendorff ve Gosserand, 2003; Goldberg ve Grandey, 2007), duygularını yönetebilmeyi öğrenen bir çalışan için ise daha çok güdülenme ile iş doyumunun artmasına olanak sağlayabilir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Feldman, 1999; Tolich, 1993). Araştırmalarda duygusal emeğin olumlu ve olumsuz sonuçlar doğurmasının sebebi, çalışanlar tarafından farklı duygusal emek stratejilerinin kullanılması olabilir.

Hizmet sektöründeki birçok meslekte olduğu gibi öğretmenlik mesleğinde de duygusal emek harcanması kaçınılmazdır. Bunun nedeni, öğretmenlik mesleğinin de insanlarla (öğrencilerle, idareyle, velilerle, iş arkadaşlarıyla vb.) yoğun ilişkiler kurulduğu ve duruma göre oldukça farklı duyguların yansıtılması gereken bir meslek olmasıdır. Eğitim kurumları genel olarak öğretmenlerden olaylara soğukkanlılıkla yaklaşmayı, öğrencilerin hataları karşısında olumlu ve objektif cevaplar vermeyi, onlara şefkat ve ilgi gösterilmesini, aşırıya kaçan duyguları (öfke, üzüntü veya coşku sevinç gibi) açıkça göstermemeyi ve mesleğine tutkulu olup bunu öğrencilere de yansıtmayı beklemektedir (Winograd, 2003). Bu gibi nedenlerden dolayı, duygusal emek öğretmenlik mesleğinde önemli bir yer tutar. Duygularını yönetmek konusunda eğitim almamış bir öğretmen ise, duygusal emek harcarken stres gibi olumsuz bir sonuçla karşılaşabilir. Uzun süre devam eden stres ise tükenmişliğe yol açar (Jepson ve Forrest, 2006). Öğretmenlerin stres faktöründen daha az etkilenebilmeleri için duygusal emeğin içselleştirilerek doğal bir şekilde yaşanması gerekir. Eğer duygusal emek içselleştirilemez ve duygusal emek için harcanan çaba sadece işi elinde tutma çabasından kaynaklı olursa öğretmenlerde zamanla motivasyon kaybı yaşanması muhtemeldir. Öğretmenlerde motivasyon kaybı ise eğitim öğretimin kalitesinin düşmesine buna bağlı olarak da akademik performans grafiğindeki düşüşe sebep olabilir.

Örgütsel destek algısı; çalışanın çalıştığı kurum tarafından değerli olduğuna, önemsendiğine ve kurumunun kendi mutluluğunu istediğine dair olan inancıdır (Eisenberger, Rhoades, Stinglhamber, Sucharski & Vandenberghe, 2002). Çalışanların ihtiyacına kulak veren, onların katkılarını dikkate alan ve onlara kendilerini değerli hissettiren bir örgütsel destek sayesinde çalışanlar örgütlerine daha çok bağlanmakta ve örgüt yararına daha çok çaba harcamak istemektedirler (Eisenberger vd., 1990). Bu nedenle, örgütsel destek algısı yüksek bir çalışanın iş yerinde daha az duygusal dengesizlik yaşayacağı ve böylelikle daha az duygusal emek harcayacağı söylenilebilir

(Diefendorff vd., 2005; Grandey, 2003; Morris ve Feldman, 1997). Duygusal emek harcarken örgütün duygusal davranış kuralları ile kendi duygusal davranışları örtüşen öğretmenlerin iş stresinden uzak, daha mutlu ve daha profesyonel bir şekilde öğretmenlik mesleğini yürüteceği tahmin edilmektedir.

Yapılan araştırmalar, özel sektörde çalışanların duygusal emek harcarken kamu sektöründe çalışanlara göre duygularını daha fazla içselleştirebildiğini ortaya koymuştur (Köse vd., 2011; Seçer ve Tınar, 2004). Bu nedenle, öğretmenlerin de okul türüne göre farklı duygusal emek stratejilerine başvuracakları düşünülebilir. Bu düşünceden yola çıkarak, öğretmenlerin duygusal emek davranışlarında örgütsel destek algılarının rolünü belirlemek önem arz etmektedir. Yurt içi literatür incelendiğinde öğretmenlerin örgütsel destek algısı ve duygusal emek ilişkisinin incelendiği bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu araştırmanın amacı Gaziantep ilindeki özel ve devlet ortaokullarında çalışan öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının örgütsel destek algılarını yordama durumunu ve duygusal emek ile örgütsel destek algı düzeylerini karşılaştırarak bu düzeylerde farklılıklar varsa nedenlerini ortaya koymaktır. Araştırmanın genel amacı çerçevesinde aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

- 1- Öğretmenlerin duygusal emek gösterimleri (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, otomatik duygusal davranış ve duygusal sapma boyutunda) ve örgütsel destek algısı ne düzeydedir?
- 2- Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel destek algı düzeylerinde okul türüne göre farklılaşma var mıdır?
- 3- Devlet ve özel ortaokullarda çalışan öğretmenlerin algıladıkları örgütsel destek düzeyi duygusal emek gösterimlerinin yordayıcısı mıdır?

Yöntem

Bu bölümde araştırmanın deseni, evren ve örneklem, veri araçları ve veri analizi ile ilgili açıklamalar yer almaktadır.

Araştırmanın Deseni

Bu araştırma, ilişkisel tarama modeline uygun olarak tasarlanmıştır. İlişkisel tarama modelinde, birbirinden farklı iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişki

incelenmektedir (Creswell, 2005) ve geçmişte olmuş veya halen var olan bir durum olduğu şekliyle betimlenmeye çalışılır (Karasar, 1995). Araştırma kapsamında ilişkisel tarama modeline uygun olarak duygusal emek düzeyi ve örgütsel destek algısı arasındaki ilişki incelenmiştir.

Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini 2018-2019 eğitim öğretim yılında Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı ve Gaziantep il merkezinde görev yapan toplam 9201 ortaokul öğretmeni oluşturmaktadır. Buna göre, devlet ortaokullarında çalışan 8699 öğretmen ve özel ortaokullarda çalışan 502 öğretmen görev yapmaktadır (Milli Eğitim İstatistikleri, 2018).

Örnekleme seçiminde kuramsal örneklem büyüklüğü çizelgesinden yararlanılmıştır. Çizelgede 5000 kişilik evrende %95'lik güven düzeyi, $\alpha=.05$ anlamlılık ve %5'lik hoşgörü düzeyi için gerekli örneklem büyüklüğü 370 kişi olarak belirtilmiştir (Yamane, 2001). Gaziantep ilinde devlet ortaokullarında çalışan 8699 öğretmen ve özel ortaokullarda çalışan 502 öğretmen ayrı olarak evren alındığında %95'lik güven düzeyi, $\alpha=.05$ anlamlılık ve %5'lik hoşgörü düzeyi için örneklem büyüklüğü devlette 383, özelde 222 öğretmen olmak üzere toplam 605 öğretmen olması gerekir. Bu çalışmada devlet okullarından 418, özel okullardan 280 olmak üzere toplam 698 öğretmenden veri toplanmıştır. Araştırmanın nesnellliğini sağlayabilmek için, Gaziantep ilinin toplam dokuz ilçesindeki Milli Eğitim Müdürlüklerine bağlı devlet ve özel ortaokullarda faaliyet gösteren öğretmen sayıları dikkate alınarak basit seçkisiz örnekleme yöntemi ile araştırmanın örnekleme oluşturulmuştur.

Devlet okulunda çalışan öğretmenlerin %74,4'ü kadın, %25,6'sının erkek, %52,2'sinin bekâr, %47,8'inin evli, %20,6'sının 20-25, %39,0'ının 26-31, %25,1'inin 32-37, %7,2'sinin 38-43, %8,1'inin 44 ve üzeri yaşlarında, mesleki kariyer evresi açısından; %51,9'u 1-5 yıl, %19,6'sı 6-10 yıl, %11,2'si 11-15 yıl, %5,7'si 16-20 yıl, %11,5'i 21 yıl üzeri, aynı okulda çalışma süresi açısından; %81,1'inin 1 yıldan az, %6,7'sinin 1-5 yıl, %4,8'inin 6-10 yıl, %7,4'ünün 11 yıl ve üzeri yıl olduğu belirlenmiştir.

Özel okulda çalışan öğretmenlerin %74,3'ünün kadın, %25,7'sinin erkek, %48,9'unun bekâr, %51,1'inin evli, %16,8'inin 20-25, %43,2'sinin 26-31, %24,3'ünün 32-37, %11,4'ünün 38-43, %4,3'ünün 44 ve üzeri yaşlarda, mesleki kariyer evresi

açısından; %58,2'si 1-5 yıl, %16,8'i 6-10 yıl, %7,9'un 11-15 yıl, %10,4'ü 16-20 yıl, %6,8'i 21 yıl üzeri, aynı okulda çalışma süresi açısından; %81,1'inin 1 yıldan az, %7,9'unun 1-5 yıl, %5,7'sinin 6-10 yıl, %5,4'ünün 11 yıl ve üzeri olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada orijinali 36 maddeden oluşan algılanan örgütsel destek ölçeğinin 8 maddeden oluşan kısa versiyonu olan Örgütsel Destek Algısı Ölçeği (Sökmen vd., 2015) ve 20 maddeden oluşan Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği (Çukur, 2009) kullanılmıştır.

Öğretmenlerde Duygusal İşçilik (Duygusal Emek) Ölçeği: Öğretmenlerin duygusal emek davranış düzeylerini ölçmek amacıyla Çukur (2009) tarafından öğretmenlere yönelik olarak 5'li Likert tipli 20 madde ve 4 boyuttan (otomatik duygu düzenleme, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve duygusal sapma) oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçekte öğretmenlerin mesleklerini yerine getirirken karşılaşacakları ve farklı duygusal işçilik stratejisi gerektirebilecek durumlar belirlenmiştir. Daha sonra, her bir durumu takiben duygusal işçilik stratejilerinden bir tanesini yansıtan duygusal tepki tarif edilmiştir. Öğretmenlerden, bu durumun kendilerini hangi ölçüde tanımlayıp tanımlamadığını 5'li Likert ölçeği ile alınmıştır. (1=Hiç Tanımlamıyor, 5 =Tamamen Tanımlıyor). Ölçekteki durumlara verilecek cevap düzeylerinin ortalamaları, "Hiç Tanımlamıyor" (1.00 – 1.80), "Çok Az Tanımlıyor" (1.81 – 2.60), "Kısmen Tanımlıyor" (2.61 – 3.40), "Oldukça Tanımlıyor" (3.41 – 4.20) ve "Tamamen Tanımlıyor" (4.21 – 5.00) şeklindeki puan aralıklarıyla değerlendirilmiştir. Bu çalışmada kullanılan ölçeğe ait Cronbach's Alpha değeri 0,715 olarak hesaplanmıştır. Özdamar'ın (2002) belirttiğine göre Croanbach alpha katsayısı $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir, $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir, $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir. $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir. Bu bilgiden hareketle, ölçeğin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

Örgütsel Destek Algısı Ölçeği: Eisenberger vd. (1986) tarafından geliştirilen ve orijinali 36 maddeden oluşan (Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı: 0,97) algılanan örgütsel destek ölçeğinin, 8 maddeden oluşan kısa versiyonu Sökmen vd., 2015 tarafından çevirisi yapılmış ve cevaplar 5'li Likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Ölçekteki algı düzeylerinin ortalamaları,

“Kesinlikle katılmıyorum” (1.00 – 1.80), “Katılmıyorum” (1.81 – 2.60), “Fikrim yok” (2.61 – 3.40), “Katılıyorum” (3.41 – 4.20) ve “Kesinlikle Katılıyorum” (4.21 – 5.00) şeklindeki puan aralıklarıyla değerlendirilmiştir. Ankette iki, üç, beş ve yedi nolu sorular ters kodlu sorulardır. Algılanan örgütsel destek ölçeğinin cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,895’tir ve buna göre kullanılan ölçek oldukça güvenilir düzeydedir. Bu araştırmada kullanılan örgütsel destek algısı ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,770’dır. Özdamar’a (2002) göre, Croanbach alpha katsayısı; 0,00-0,40 ise ölçek güvenilir değil, 0,40-0,60 ise düşük güvenilir, 0,60-0,80 ise oldukça güvenilir, 0,80 üzeri ise yüksek derecede güvenilirdir. Buna göre bu araştırmada kullanılan ölçek oldukça güvenilirdir.

Verilerin Toplanması

Veri toplama süreci, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’ne ölçeklerin uygulanması için dilekçe verilmesiyle başlanmış, daha sonra alınan izin belgesiyle Gaziantep İl Milli Eğitim Müdürlüğü’ne başvurulmuş ve ölçeklerin Gaziantep ilinde bulunan devlet ve özel ortaokullarda yapılması uygun görülüp gerekli izin alınmıştır. Araştırmada veriler hem elektronik posta yolu ile, hem de elden dağıtılarak iki farklı şekilde toplanmıştır. Öğretmenlerin bazı bilgileri vermektan kaçınması ve/veya sosyal beğenilirlik etkisi altında kalarak soruları cevaplama olasılığını azaltabilmek için, isimlerinin ve bölümlerinin anket formuna kesinlikle yazılmayacağı ifade edilmiştir.

Verilerin Analizi

Verilerin analizi için SPSS for Windows paket programı kullanılmıştır ve toplanan verilerin analize uygun olup olmadığını saptamak için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Daha sonra, verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için normal dağılım testi yapılmıştır. Son olarak, değişkenler arasındaki ilişkileri açıklamak için bağımsız örneklem için t testi, korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Araştırmada r değeri, 0.70 ile 1.00 arasındaki değerler yüksek düzeyde bir ilişki ifade etmektedir. 0.70 ile 0.30 arasındaki r değerleri ise orta düzeyde bir ilişki ifade etmektedir. Son olarak, 0.30 ile 0.00 arasındaki r değerleri düşük düzeyde bir ilişki ifade etmektedir (Büyüköztürk, 2017).

Aşağıda tablo 1’de araştırmada kullanılan verilere ait normallik testleri sonuçları ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Tablo 1’de verilerin dağılımı incelemek için katılımcı sayısı 50’nin üzerinde olduğundan normal dağılım analizlerinden Kolmogorov-Smirnova

analizi sonucunda verilerin dağılımının normal olmadığı belirlenmiştir ($p < 0,01$). İkinci bir yol olarak normal dağılımın diğer varsayımları olan ortalama-medyanın birbirine yakınlığı ve basıklık ile çarpıklık arasındaki değerler incelenebilir. Büyüköztürk (2017), bu değerlerin +1, -1 değerleri arasında yer alması durumunda verilerin normal dağılıma yakın bir dağılım göstereceğini ifade etmiştir. Bu ifadeye göre, tablo 1'deki basıklık çarpıklık değerleri incelendiğinde bu değerlerin normal dağılıma uyduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bilgiler ışığında çalışma için normal dağılım analizlerinin uygulanmasına karar verilmiştir.

Tablo1

Verilerin Dağılımına Ait Normallik Testleri Sonucu

	Kolmogorov-Smirnova			Mean	Median	Skewness	Kurtosis
	Statistic	df	p				
Otomatik Duygusal Düzenleme	0,123	698	0,000	2,21	2,00	0,665	-0,169
Yüzeysel Rol Yapma	0,159	698	0,000	4,17	4,00	-0,641	0,156
Duygusal Sapma	0,123	698	0,000	4,10	4,00	-0,658	0,092
Derinden Rol Yapma	0,183	698	0,000	2,56	2,20	0,622	-0,204
Genel Duygusal Emek	0,065	698	0,000	3,26	3,25	0,247	0,358
Örgütsel Destek Algısı	0,126	698	0,000	2,14	2,00	0,669	0,338

Bulgular

Bu başlığın içeriğini araştırmanın giriş bölümünde belirtilen problemlerin analizlerinden elde edilen bulgular oluşturmaktadır.

Tablo2

Öğretmenlerin Okul Türüne Göre Duygusal Emek ve Örgütsel Destek Algısı Ölçeğine Bağlı Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	MADDELER	n	\bar{X}	ss
Devlet Okulu	Otomatik Duygusal Düzenleme	418	1,85	0,78
	Yüzeysel Rol Yapma	418	4,05	0,71
	Duygusal Sapma	418	4,00	0,74
	Derinden Rol Yapma	418	2,10	0,76
	Genel Duygusal Emek	418	3,00	0,24
	Örgütsel Destek Algısı	418	1,99	0,62
Özel Okul	Otomatik Duygusal Düzenleme	280	2,75	1,02
	Yüzeysel Rol Yapma	280	4,35	0,56
	Duygusal Sapma	280	4,26	0,68
	Derinden Rol Yapma	280	3,27	1,11
	Genel Duygusal Emek	280	3,65	0,26
	Örgütsel Destek Algısı	280	2,38	0,63

Tablo 2’de devlet okulunda görev yapanların örgütsel destek algı düzeylerinin “Katılmıyorum” ($\bar{X}=1,99$) ve duygusal emek ölçeği genel ortalamasının “Kısmen Tanımlıyor” ($\bar{X}=3,00$) düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Devlette çalışan öğretmenlerin duygusal emek ölçeğinin alt boyutlarından alınan en çok ve en az puan ortalamaları incelendiğinde; “Yüzeysel Rol Yapma” alt boyutunun “Oldukça Tanımlıyor” ($\bar{X}=4,05$), “Otomatik duygusal düzenleme” alt boyutunun “Çok Az Tanımlıyor” ($\bar{X}=1,85$) düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Özel okulda görev yapanların örgütsel destek genel algı düzeylerinin “Katılmıyorum” ($\bar{X}=2,38$) ve duygusal emek ölçeği genel ortalamasının “Oldukça Tanımlıyor” ($\bar{X}=3,65$) düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Özelde çalışan öğretmenlerin duygusal emek ölçeğinin alt boyutları incelendiğinde, “Yüzeysel Rol Yapma” alt boyutunun “Tamamen Tanımlıyor” ($\bar{X}=4,35$) düzeyinde olduğu görülürken, “Otomatik duygusal düzenleme” alt boyutunun “Kısmen Tanımlıyor” ($\bar{X}=2,75$) düzeyinde olduğu belirlenmiştir.

Tablo3

Devlet ve Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Gösterimlerinde Okul Türüne İlişkin Bağımsız Örneklem t-testi Sonuçları

	Çalışılan Okul Türü	n	\bar{X}	ss	t	Sd	p	Levene Testi	
								F	p
Otomatik Duygusal Düzenleme	Devlet Okulu	418	1,85	0,78	-12,490	696	0,000*	29,152	0,000
	Özel Okul	280	2,75	1,02					
Yüzeysel Rol Yapma	Devlet Okulu	418	4,05	0,71	-6,098	696	0,000*	4,982	0,026
	Özel Okul	280	4,35	0,56					
Duygusal Sapma	Devlet Okulu	418	4,00	0,74	-4,721	696	0,000*	0,481	0,488
	Özel Okul	280	4,26	0,68					
Derinden Rol Yapma	Devlet Okulu	418	2,10	0,76	-15,276	696	0,000*	64,636	0,000
	Özel Okul	280	3,27	1,11					
Genel Duygusal Emek	Devlet Okulu	418	3,00	0,24	-33,747	696	0,000*	5,475	0,02
	Özel Okul	280	3,65	0,26					

*p<.01

Tablo 3'teki t-testi sonucuna göre, öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinden otomatik duygusal düzenleme ($t_{(696)}=-12,496$, $p<0.01$), yüzeysel rol yapma ($t_{(696)}=-6,098$, $p<0.01$), duygusal sapma ($t_{(696)}=-4,721$, $p<0.01$), derinden rol yapma ($t_{(696)}=-15,276$, $p<0.01$) ve duygusal emek genel düzeylerinde ($t_{(416)}=-33,747$, $p<0.01$) okul türü değişkenine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır. Buna göre, devlet okullarında çalışan öğretmenlerin otomatik duygusal düzenleme, yüzeysel rol yapma, duygusal sapma, derinden rol yapma ve duygusal emek genel düzeylerinin ortalamaları özel okulda çalışan öğretmenlerin ortalamalarına kıyasla daha düşük seviyede olduğu söylenebilir.

Tablo4

Devlet ve Özel Okul Öğretmenlerinin Örgütsel Destek Algılarının Çalışılan Okul Türüne İlişkin Bağımsız Örneklem t-testi Sonuçları

	Çalışılan Okul Türü	n	\bar{X}	ss	t	Sd	p	Levene Testi	
								F	p
Örgütsel Destek Algısı	Devlet Okulu	418	1,99	0,62	-8,077	696	0,000*	0,469	0,494
	Özel Okul	280	2,38	0,63					

p<0,01*

Tablo 4'teki t-testi sonucuna göre, öğretmenlerin örgütsel destek algısı ile çalışılan okul türüne göre ($t_{(696)}=-8,077$, $p<0,05$) farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır. Buna göre devlet okullarında çalışan öğretmenlerin örgütsel destek algı düzeylerinin ($\bar{X}=1,99$) özel okullarda çalışanlara kıyasla ($\bar{X}=2,38$) daha düşük seviyede olduğu söylenebilir.

Tablo5

Özel ve Devlet Okullarındaki Öğretmenlerde Örgütsel Destek Algısı Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeğinin Birbirleri Arasındaki İlişkiyi Belirleyen Pearson Korelasyon Katsayısı Sonuçları

Devlet Okulu		Algılanan Örgütsel Destek	Otomatik Duygusal Düzenleme	Yüzeysel Rol Yapma	Duygusal Sapma	Derinden Rol Yapma
Örgütsel Destek Algısı	r	1	0,674	-0,755	-0,731	0,673
	p		0,000**	0,000**	0,000**	0,000**
Otomatik Duygusal Düzenleme	r		1	-0,462	-0,442	0,206
	p			0,000**	0,000**	0,000**
Yüzeysel Rol Yapma	r			1	0,402	-0,467
	p				0,000**	0,000**
Duygusal Sapma	r				1	-0,416
	p					0,000**
Derinden Rol Yapma	r					1
	p					
Özel Okul						
Örgütsel Destek Algısı	r	1	0,410	-0,606	-0,708	0,621
	p		0,000**	0,000**	0,000**	0,000**
Otomatik Duygusal Düzenleme	r		1	-0,185	-0,287	-0,290
	p			0,002**	0,000**	0,000**
Yüzeysel Rol Yapma	r			1	0,337	-0,335
	p				0,000**	0,000**
Duygusal Sapma	r				1	-0,370
	p					0,000**
Derinden Rol Yapma	r					1
	p					

Tablo 5'e göre, devlet ve özel okullardaki öğretmenlerin örgütsel destek algısı ile duygusal emek boyutları arasındaki ilişkiler yer almaktadır. Buna göre, devlet okulunda çalışan öğretmenlerin örgütsel destek algıları ile otomatik duygusal düzenleme arasında pozitif yönlü yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki çıkmıştır ($p<.01$, $p= 0,000$, $r=0,674$). Bu durumda, araştırmaya katılan devlet okulu öğretmenlerinin örgütsel destek algı düzeyleri arttıkça, otomatik duygusal düzenleme davranış miktarı doğru orantılı biçimde artmaktadır. Ayrıca, örgütsel destek algısı ile derinden rol yapma arasında da pozitif yönlü yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki çıkmıştır ($p<.01$, $p= 0,000$, $r=0,673$). Benzer şekilde; özel okul öğretmenlerinin örgütsel destek algıları ile otomatik duygusal düzenleme arasında pozitif yönlü orta kuvvetli anlamlı bir ilişki ($p<.01$, $p= 0,000$, $r=0,410$), örgütsel destek algısı ile derinlemesine davranış arasında da pozitif yönlü yüksek kuvvetli anlamlı bir ilişki vardır ($p<.01$, $p= 0,000$, $r=0,621$).

Tablo 5'e göre, devlet okulundaki öğretmenlerin örgütsel destek algısı ile yüzeysel rol yapma arasında negatif yönlü yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki varken ($p<.01$, $p= 0,000$, $r=-0,755$), duygusal sapma davranışları arasında negatif yönlü yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p<.01$, $p= 0,000$, $r=-0,731$). Benzer yöndeki ilişki özel okul öğretmenlerinin örgütsel destek algıları ile yüzeysel rol yapma ve duygusal sapma davranışları arasında da gözlenmektedir. Buna göre; özel okul öğretmenlerinin algıladıkları örgütsel destek ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında negatif yönlü yüksek kuvvetli anlamlı bir ilişki ($p<.01$, $p= 0,000$, $r=-0,606$), örgütsel destek algısı ile duygusal sapma arasında negatif yönlü yüksek kuvvetli anlamlı bir ilişki vardır. ($p<.01$, $p= 0,000$, $r=-0,708$).

Tablo6

Devlet Okullarındaki Öğretmenlerde Örgütsel Destek Algısının Duygusal Emek Alt Boyut Düzeyleri Üzerindeki Etkisini Gösteren Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	R ²	Adjusted R ²	F	P	Bağımsız Model		
						Beta	B	t
Örgütsel Destek Düzeyi	Otomatik Duygusal Düzenleme	0,454	0,452	345,518	0,000*	0,674	0,170	1,793
Örgütsel Destek Düzeyi	Yüzeysel Rol Yapma	0,570	0,569	552,013	0,000*	-0,755	5,786	74,913
Örgütsel Destek Düzeyi	Duygusal Sapma	0,535	0,534	478,227	0,000*	-0,731	5,744	68,690
Örgütsel Destek Düzeyi	Derinden Rol Yapma	0,453	0,452	344,364	0,000*	0,673	0,447	4,787

p<0,01*

Tablo 6’da görüldüğü üzere devlet okullarında görev yapan öğretmenlerin örgütsel destek düzeylerinin otomatik duygusal düzenleme (F=345,518; p=0.000<0.01), yüzeysel rol yapma (F=552,013; p=0.000<0.01), duygusal sapma (F=478,227; p=0.000<0.01) ve derinden rol yapma (F=344,364; p=0.000<0.01) düzeylerini etkileme durumunu test etmek için yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçları istatistiksel olarak anlamlıdır. Katılımcıların örgütsel destek düzeyi maddelerine ilişkin algıları otomatik duygusal düzenlemeye ilişkin davranışlarının %45,2’sini (R²=0,452) açıklarken bu davranışların %54,82’si diğer değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Bu durum devlet okullarındaki öğretmenlerin otomatik duygusal düzenleme ile ilgili davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücünün orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Öğretmenlerin örgütsel destek düzeyi maddelerine ilişkin algıları yüzeysel rol yapmaya ilişkin görüşlerinin %57’sini açıklarken (R²=0,569) bu davranışların %43’ü diğer değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Bu durum devlet okullarındaki öğretmenlerin yüzeysel rol yapma davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücünün orta seviyede olduğunu göstermektedir.

Ayrıca devlet okulu öğretmenlerinin örgütsel destek düzeyi maddelerine ilişkin algıları duygusal sapmaya ilişkin görüşlerinin %53'ünü ($R^2=0,535$) açıklarken bu davranışların %47'si diğer değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Bu durum devlet okullarındaki öğretmenlerin duygusal sapma davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücünün orta seviyede olduğunu göstermektedir. Öğretmenlerin örgütsel destek düzeyi maddelerine ilişkin algıları derinden rol yapmaya ilişkin görüşlerinin %45'ini ($R^2=0,452$) açıklarken bu davranışların %55'i diğer değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Bu durum devlet okullarındaki öğretmenlerin derinden rol yapma davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücünün orta düzeyde olduğunu göstermektedir (Tablo 6).

Tablo7

Özel Okullardaki Öğretmenlerde Algılanan Örgütsel Destek Algısının Duygusal Emek Alt Boyut Düzeyleri Üzerindeki Etkisini Gösteren Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

p<0,01*								
Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	R ²	Adjusted R ²	F	P	Bağımsız Model		
						Beta	B	t
Örgütsel Destek Düzeyi	Otomatik Duygusal Düzenleme	0,168	0,165	56,147	0,000*	0,410	1,163	5,321
Örgütsel Destek Düzeyi	Yüzeysel Rol Yapma	0,368	0,366	161,735	0,000*	-0,606	5,648	53,463
Örgütsel Destek Düzeyi	Duygusal Sapma	0,501	0,499	278,757	0,000*	-0,708	-0,771	-16,696
Örgütsel Destek Düzeyi	Derinden Rol Yapma	0,385	0,383	174,276	0,000*	0,621	0,642	3,125

Tablo 7'de görüldüğü gibi özel okullarda görev yapan öğretmenlerin örgütsel destek düzeylerinin otomatik duygusal düzenleme ($F=56,147$; $p=0.000<0.01$), yüzeysel rol yapma ($F=161,735$; $p=0.000<0.01$), duygusal sapma ($F=278,757$; $p=0.000<0.01$), derinden rol yapma ($F=174,276$; $p=0.000<0.01$) düzeylerini etkileme durumunu test etmek için yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçları istatistiksel olarak anlamlıdır. Katılımcıların örgütsel destek düzeyi maddelerine ilişkin algıları otomatik

duygusal düzenlemeye ilişkin görüşlerinin %16,5'ini ($R^2=0,165$) açıklarken bu davranışların %83,5'i diğer değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Bu durum özel okullardaki öğretmenlerin otomatik duygusal düzenleme davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücünün zayıf olduğunu göstermektedir. Katılımcıların örgütsel destek düzeyi maddelerine ilişkin algıları yüzeysel rol yapma davranışlarının %36,6'sını ($R^2=0,366$) açıklarken bu davranışların %63,4'ü diğer değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Bu durum özel okullardaki öğretmenlerin yüzeysel rol yapma davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücünün zayıf olduğunu göstermektedir.

Ayrıca katılımcıların örgütsel destek düzeyi maddelerine ilişkin algıları duygusal sapma davranışlarının %50'sini ($R^2=0,499$) açıklarken bu davranışların %50'si diğer değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Bu durum özel okullardaki öğretmenlerin duygusal sapma davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücünün orta seviyede olduğunu göstermektedir. Katılımcıların örgütsel destek düzeyi maddelerine ilişkin algıları derinden rol yapma davranışlarının %38'ini açıklarken ($R^2=0,383$) bu davranışların %62'si diğer değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Bu durum özel okullardaki öğretmenlerin derinden rol yapma davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücünün zayıf olduğunu göstermektedir (Tablo 7).

Tartışma

Araştırma sonuçlarına göre özel okulda çalışan öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri devlet okulunda çalışan öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinden daha yüksektir. Bir başka ifade ile, özelde çalışan öğretmenlerin gerçekte hissetmedikleri duyguları sergilerken devletteki öğretmenlere göre daha fazla çaba harcadıkları söylenebilir. Özelde çalışan öğretmenlerin devlet okulundaki öğretmenlere göre duygusal emek düzeylerinin daha yüksek çıkması, iş yerinde duygularını düzenlerken kendi duygularını da önemsediklerini göstermektedir denilebilir. Ayrıca hem devlet hem de özel okuldaki öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin orta ve yüksek düzeyde çıkması bu okullarda duygusal gösterim kurallarının net bir şekilde ortaya konmamış olmasından kaynaklanıyor olabilir. Literatürde öğretmenlerle yapılan araştırmalarda duygusal emek

düzeyinin orta düzeyde çıktığı başka araştırmalara da (Akbaş, 2016; Cingöz, 2018; Göç, 2017; Moran, 2018) rastlanmıştır. Bir diğer yandan, her iki okul türünde de örgütsel destek algısı düşük olmasına rağmen, özel okuldaki öğretmenlerin örgütsel destek algısı devlet okulundaki öğretmenlere göre daha yüksek çıkmıştır. Başka araştırmaların (Doğan, 2014; Gül, 2010; Nayır, 2011; Taşdan, 2008) sonuçları incelendiğinde bu araştırmadaki sonuç ile benzer olarak, özelde çalışan öğretmenlerin örgütsel destek algıları devlette çalışan öğretmenlere göre daha yüksek çıktığı görülmüştür. Yirci'nin (2014) devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan öğretmenler ile yaptığı araştırma sonucunda da vakıf üniversitelerindeki akademisyenlerin örgütsel destek algısı devlet üniversitelerindeki akademisyenlerinkinden yüksek çıkmıştır.

Duygusal emeğin alt boyut düzeyleri incelendiğinde, hem devlet hem de özel okulda çalışan öğretmenlerde en yüksek ortalama “Yüzeysel Rol Yapma” davranışında iken; en düşük ortalama “Otomatik Duygusal Düzenleme” davranışındadır. Her iki okul türünde de öğretmenlerin en sık başvurdukları duygusal emek stratejisinin yüzeysel davranış olması, örgütsel destek algı düzeylerinin düşük seviyede olmasından kaynaklanabilir. Öğretmenlerin en çok yüzeysel davranış sergilemesi, Beğenirbaş (2013), Özgün (2015), Polatkan (2016) tarafından yapılan çalışmalarla uyumluluk gösterirken; bazı çalışmaların bulgularıyla da (Akın vd., 2014; Altinkurt, Güner, Şen ve Yılmaz, 2015; Kartal vd., 2017; Kırıl, 2016) farklılık göstermektedir. Diğer bir yandan, mevcut araştırma sonucunda özel okulda çalışan öğretmenlerin hem “Otomatik Duygusal Düzenleme” hem de “Derinden Rol Yapma” düzeyi devlet okulunda çalışan öğretmenlere göre daha yüksek bulunmuştur. Bu nedenle özeldeki öğretmenlerin her zaman duygularını kontrol edemediklerini söylemek doğru bir ifade olmayabilir. Özeldeki öğretmenler, devlet okulundakilere kıyasla biraz daha fazla örgütsel destek gördükleri için kuruma daha yararlı olabilmek adına duygusal gösterim kurallarını daha fazla içselleştirmeye çalışıyor olabilirler. Literatürde eğitim sektöründe özel ve devlet okullarındaki öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin karşılaştırıldığı bir araştırmaya rastlanmadığı için sağlık sektöründe yapılan araştırmalar incelenmiştir. Buna göre, bazı araştırmalarda kamuda çalışan hemşirelerin daha az yüzeysel davranış sergilediği görülürken (Baykal ve Öz, 2017; Öztürk, 2014; Seçer ve Tınar, 2004); bazı

araştırmalarda ise (Köksel, 2009; Köse ve Oral, 2011) özelde çalışan hemşirelerin daha az yüzeysel davranış sergilediği görülmüştür.

Duygusal emek boyutlarından otomatik duygusal düzenleme ve derinden rol yapma ile devlet okulu öğretmenlerinin örgütsel destek algıları arasında pozitif yönde ve yüksek düzeyde bir ilişki, özel okul öğretmenlerinin örgütsel destek algıları arasında ise pozitif yönde ve orta düzeyde bir ilişki çıkmıştır. Yüzeysel rol yapma ve duygusal sapma ile devlet ve özel okul öğretmenlerinin örgütsel destek algıları arasında negatif yönlü ve yüksek düzeyde bir ilişki çıkmıştır. Literatürde bu araştırma sonucu ile benzer olarak çalışanlardaki örgütsel destek algısı ile derinlemesine davranış arasında pozitif yönde ve anlamlı (Hur vd., 2013; Han vd., 2015; Kim vd., 2017; Nixon vd., 2011; Kumar Mishra, 2014; Oktuğ, 2013), yüzeysel davranış ile örgütsel destek algısı arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkiler (Kim vd., 2017; Kumar Mishra, 2014; Nixon vd., 2010; Oktuğ, 2013) olan başka sektörlerde yapılmış araştırmalar da yer almaktadır. Ancak, öğretmenlerdeki duygusal emeğin duygusal sapma boyutu ile örgütsel destek algılarına yönelik ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Mevcut araştırma sonucundan hareketle, çalışanların fikirlerine önem veren ve destekleyici politikalar izleyen bir okul yönetimi sayesinde öğretmenler, karşılıklılık normu ve sosyal takas teorisine göre örgütüne yardımcı olmak için duygularını daha doğal yollarla ifade etmeye çalışacağı tahmin edilebilir.

Devlet okullarındaki öğretmenlerin otomatik duygusal düzenleme, yüzeysel rol yapma, duygusal sapma ve derinden rol yapma ile ilgili davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücü orta düzeyde bir etkiye sahipken; özel okullardaki öğretmenlerin otomatik duygusal düzenleme, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma ile ilgili davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücü zayıf düzeyde, duygusal sapma ile ilgili davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücü orta düzeyde bulunmuştur. Bu sonuçlara göre, devlet okullarındaki öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinin örgütsel destek algısından etkilenme durumu özel okuldaki öğretmenlere göre daha fazladır. Bunun nedeni, devlet okullarına göre özel okulların daha farklı çalışma koşullarına sahip olması olabilir. Özel okulda çalışan öğretmenlerin iş performanslarına bağlı olarak sözleşmelerinin her sene yenilenmesi koşulu, onların

örgütsel destek algıları olmasa bile üzerlerine düşen sorumlulukları eksiksiz bir şekilde yerine getirmek isteyecekleri anlamına gelebilir. Bu yüzden, özel okuldaki öğretmenlerin kullandıkları duygusal emek stratejileri üzerinde örgütsel destek algılarının etkisi daha düşük çıkmış olabilir.

Sonuç ve Öneriler

Araştırma sonuçlarına göre devlet okullarında çalışan öğretmenlerin otomatik duygusal düzenleme, yüzeysel rol yapma, duygusal sapma, derinden rol yapma ve duygusal emek genel düzeylerinin ortalamaları özel okulda çalışan öğretmenlerin ortalamalarına göre daha düşük seviyededir. Hem devlet hem de özel okulda çalışan öğretmenlerin en çok başvurdukları duygusal emek stratejisi “Yüzeysel Rol Yapma” stratejisi iken, en az “Otomatik Duygusal Düzenleme” stratejisine başvurdukları görülmüştür. Ancak özel okulda çalışan öğretmenlerin hem “Otomatik Duygusal Düzenleme” hem de “Derinden Rol Yapma” düzeyi devlet okulunda çalışan öğretmenlere kıyasla daha yüksektir. Örgütsel destek algısı incelendiğinde ise, özel okul öğretmenlerinin örgütsel destek algısı devlet okulunda çalışan öğretmenlere göre daha yüksektir.

Duygusal emek boyutlarından otomatik duygusal düzenleme ve derinden rol yapma ile devlet okulu öğretmenlerinin örgütsel destek algıları arasında pozitif yönde ve yüksek düzeyde bir ilişki, özel okul öğretmenlerinin örgütsel destek algıları arasında ise pozitif yönde ve orta düzeyde bir ilişki çıkmıştır. Yüzeysel rol yapma ve duygusal sapma ile devlet ve özel okul öğretmenlerinin örgütsel destek algıları arasında negatif yönlü ve yüksek düzeyde bir ilişki çıkmıştır. Regresyon analizinin sonuçlarına göre ise; devlet okullarındaki öğretmenlerin otomatik duygusal düzenleme, yüzeysel rol yapma, duygusal sapma ve derinden rol yapma ile ilgili davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücü orta düzeyde bir etkiye sahip iken özel okullardaki öğretmenlerin otomatik duygusal düzenleme, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma ile ilgili davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücü zayıf düzeyde, duygusal sapma ile ilgili davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanlarının açıklayıcılık gücü orta düzeyde bulunmuştur.

Mevcut araştırmanın bulgularından hareketle, hem özel hem de devlette çalışan öğretmenlerin duygusal emek stratejilerinden en fazla yüzeysel rol yapma davranışını sergiledikleri tespit edilmiştir. Bu nedenle, yüzeysel davranış sergileyen öğretmenlerin neden bu stratejiye başvurdukları okul yönetimleri tarafından araştırılmalı ve derinden rol yapma ve otomatik duygusal düzenleme stratejisini kullanan öğretmenlerin sayısını arttırabilmek için uzman kişiler tarafından bu konuda eğitici faaliyetler planlanmalıdır. Ayrıca, her iki okul türünde de örgütsel destek algısı düşük düzeyde çıkmıştır. Öğretmenlerdeki örgütsel destek algısını yükseltmek adına, okul yönetimleri çalışanları ile informel etkinlikler ve sosyo kültürel faaliyetler düzenlenebilir, öğretmenleri kararlara katabilir ve yüksek performans gösteren çalışanlar ödüllendirilebilir.

Mevcut araştırma sonucunda, devlet okulu öğretmenlerinin otomatik duygusal düzenleme ve derinden rol yapma ile örgütsel destek algıları arasındaki ilişki pozitif yönlü ve yüksek düzeyde, yüzeysel rol yapma ve duygusal sapma ile örgütsel destek algıları arasındaki ilişki ise negatif yönlü ve yüksek düzeyde çıkmıştır. Bu bağlamda, devlet okulundaki öğretmenlerin örgütsel destek algısını yükseltmek ve duygularını daha iyi kontrol edebilmelerini sağlamak için yapılacak çalışmalarda bu iki değişken de göz önünde tutularak koordine çalışmalar yapılabilir. Mevcut araştırmaya göre, özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışlarının yordayıcılığında örgütsel destek düzeyi puanları zayıf düzeyde çıkmıştır. Bu bulgu, özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları üzerinde başka bireysel veya örgütsel faktörler olabileceğini gösterebilir. Araştırmacılar ve okul yöneticileri özel okulda çalışan öğretmenlerin duygusal emek davranışları üzerinde hangi faktörlerin etkili olabileceğini araştırabilir. Böylelikle, öğretmenlerin doğru duygusal emek stratejilerini daha sık kullanabilmeleri adına gerekli tedbirler önceden alınmış olur.

Expanden Abstract

According to the findings of the study, total emotional labor, sub-dimensions of emotional labor and perceived organizational support levels of teachers working at public and private schools differ significantly according to the type of school. The teachers' working at public schools mean score of automatic emotional regulation, surface acting, emotional deviation, deep acting and general emotional labor level were found to be lower than the mean scores of teachers at private schools. Even though teachers' working at private school the level of surface acting is higher than the level of public teachers, it was observed that teachers working in private schools display deep acting and automatic emotional regulation behavior more than teachers working at public schools.

While the teachers' working at public schools general average of the emotional labor level is at "Partially Define", the general average of the emotional labor level is on the level of "Quite Define" for the private school teachers. The highest mean score is on the level of "Surface Acting" in the emotional labor sub-dimension for the teachers working at public and private schools. This behavior is on the range of "Quite Define" for the public school teachers and it is on the level of "Completely Define" for the private school teachers. The general average of organizational support perceptions of teachers working at public and private schools is on the level of "Disagree". However, the general organizational support perception level of teachers working at private schools is higher than the public school teachers' organizational support perception level.

The relationship between the perceptions of organizational support and emotional labor dimensions for teachers at public and private schools was analyzed according to Pearson's correlation coefficient. With respect to this, there is a positive and high correlation between the public teachers' automatic emotional regulation and deep acting and their perception of organizational support and there is a positive and moderate correlation between private school teachers' perceptions of organizational support. Also, it was found that there is a negative and high correlation between surface acting, emotional deviation and perceptions of organizational support for public and private school teachers.

The impact of organizational support upon the opinions regarding emotional labor was tested by regression analysis. Regression analysis results have indicated that organizational support level at public schools has a moderate impact on automatic emotional regulation, surface acting, emotional deviation, and deep acting for public school teachers, also organizational support level at private schools has a weak impact on automatic emotional regulation, surface acting and deep-acting and it has a moderate impact on emotional deviation.

Kaynakça

- Akbaş, A. 2016. *Öğretmenlerin Örgütsel Politika Alguları ile Duygusal Emek Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi. Uşak.
- Akın, U., Aydın, İ., Erdoğan, Ç., & Demirkasımoğlu, N. (2014). Emotional labour and burnout among Turkish primary school teachers. *The Austrian Association for Research in Education*. c.41.s.2:155-169.
- Altınkurt Y., Güner, M., Şen, B., & Yılmaz, K. 2015. The Relationship between Teachers' Emotional Labor and Burnout Level. *Eurasian Journal of Educational Research*. c.59.s.5: 75-90.
- Ash, M.K. 1984. *Mary Kay on People Management*. New York: Warner Books.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. 1993. Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*. c.18.s.1: 88-115.
- Baykal, Ü., & Değirmenci, S. (2017). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*. c.4.s.3: 143-147.
- Beğenirbaş, M. (2013). *Kişiliğin Öğretme Stillerine Etkisinde Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Araçlık Rolü: Öğretmenler Üzerinde bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Best, R. G., Downey, R. G., & Jones, R. G. 1997. Incumbent Perceptions of Emotional Work Requirements. Paper Presented at the 12th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology. St. Louis. Missouri. c.15.s.1: 1-28.

- Bond, F. W., & Bunce, D. 2003. The Role of Acceptance and Job Control in Mental Health, Job Satisfaction, and Work Performance. *Journal of Applied Psychology*. c.88.s.6: 1057-1067.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. 2002. Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*. c.60.s.1: 17-39.
- Büyüköztürk, Ş. 2017. *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. 23. bs. Pegem Akademi Yayınları.
- Cingöz, E. 2018. *Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışları ile Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi. Yüksek Lisans Tezi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı. Eskişehir.
- Creswell, J.W. 2005. *Mixed Methods Designs. Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Çukur, C.Ş. 2009. Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Psychology*. c.33.s.6: 626-633.
- Diefendorff, J., & Gosserand, R.H. 2003. Understanding The Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective. *Journal of Organizational Behavior. The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*. c.24.s.8: 945-959.
- Diefendorff, J., Croyle, M.H., & Gosserand, R.H. 2005. The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*. c.66.s.2: 339-357.
- Doğan, S. 2014. *İlkokullarda Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Destek Algısı (Polatlı İlçesi Örneği)*. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I.L & Rhoades, L. 2002. Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*. c.87.s.3: 565-573.

- Eisenberger, R., Fasolo, P., & LaMastro, V.D. 1990. Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation. *Journal of Applied Psychology*. c.75.s.1: 51-59.
- Feldman, R. 1999. *Understanding Psychology*. McGraw-Hill College.
- Goldberg, L.S., & Grandey, A. 2007. Display Rules Versus Display Autonomy: Emotion Regulation, Emotional Exhaustion, and Task Performance in a Call Center Simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*. c.12.s.3: 301- 318.
- Göç, A. 2017. *Okul Yöneticilerinin Duygusal Emek ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bir İnceleme*. Çanakkale: Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı.
- Grandey, A. 2000. Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. c.5.s.1: 98.
- Grandey, A. 2003. When The Show Must Go on: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*. c.46.s.1: 86-96.
- Gül, A.L. 2010. *Lise Öğretmenlerinin Algularına Göre Örgütsel Destek (Ankara İli Örneği)*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Han, S.J., Hur, W.M., Yoo, J.J., & Moon, T.W. 2015. The Moderating Role of Perceived Organizational Support on the Relationship Between Emotional Labor and Job-Related Outcomes. *Management Decision*. c.53.s.3: 605-624.
- Hochschild, A. 1983. *The Managed Heart*. Berkeley. University of California Press.
- Hur, W.M., Moon, T.W., & Jun, J.K. 2013. The Role of Perceived Organizational Support on Emotional Labor in the Airline Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. c.25.s.1: 105-123.
- Jepson, E., & Forrest, S. (2006). Individual contributory factors in teacher stress: The role of achievement striving and occupational commitment. *British Journal of Educational Psychology*. c.76.s.1: 183-197.
- Karabanow, J. 2000. *The Organizational Culture of a Street Kid Agency: Understanding Employee Reactions to Pressures to Feel*. Emotions in the

Workplace: Research, Theory, and Practice. Edited by NM Ashkanasy, CEJ Härtel, WJ Zerbe. Westport. Connecticut London: Quorum Books. 165-176.

Karasar, N. 1995. *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Sim Matbaa.

Kartal, S.E, Karaköse, T., Özdemir, T.Y., & Yirci, R. (2017). Analyzing Teachers' Emotional Labor Levels According to Some Variables. *Modern Journal of Language Teaching Methods*. c.7.s.12: 317-329.

Kıral, E. (2016). Psychometric Properties of the Emotional Labor Scale in a Turkish Sample of School Administrators. *Eurasian Journal of Educational Research*. c.63.s.1: 71-88.

Kim, H.J., Hur, W.M., Moon, T.W., & Jun, J.K. 2017. Is All Support Equal? The Moderating Effects of Supervisor, Coworker, and Organizational Support on the Link Between Emotional Labor and Job Performance. *BRQ. Business Research Quarterly*. c.20.s.2: 124-136.

Köse, S., Oral L., & TÜresin, H. 2011. Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*. c.12.s.2: 165-185.

Kumar Mishra, S. 2014. Linking Perceived Organizational Support to Emotional Labor. *Personnel Review*. c.43.s.6: 845-860.

MEB. (2017). Milli Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2017/2018 Yılı, https://sgb.meb.gov.tr/www/icerik_goruntule.php?KNO=327. [Erişim tarihi: 2018-2019]

Monaghan, D. 2006. *Emotional Labor in Customer Service Work: The Perceived Difficulty and Dispositional Antecedents*. Published Doctoral Dissertation. The University Of Akron.

Moran, C. 2018. *İlköğretim Kurumlarındaki Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışları İle Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Çanakkale.

Morris, J.A., & Feldman, D.C. 1996. The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*. c.21.s. 4: 986– 1010.

Morris, J.A., & Feldman, D.C. 1997. Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*. c.9.s.3: 257-274.

- Nayır, F. 2011. *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenlere Sağlanan Örgütsel Desteğe İlişkin Görüşleri, Öğretmenlerin Örgütsel Destek Algısı ve Örgütsel Bağlılık Düzeyi İle İlişkisi*. Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Nixon, A., Yang, L.Q., Spector, P.E., & Zhang, W. 2011. Emotional Labor in China: Do Perceived Organizational Support and Gender Moderate the Process?. *Stress and Health*. c.27.s.4: 289-305.
- Oktuğ, Z. 2013. Algılanan Örgütsel Destek ile Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Prestijin Biçimlendirici Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. c.12.s.46: 370-381.
- Özgün, A. 2015. *Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. İzmir.
- Peters, T., & Austin, N. 1985. *A Passion for Excellence*. New York: Harper & Row.
- Polatkan, N.N. 2016. *Ortaokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişki*. Master's Thesis. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Rafaelli, A., & Sutton, R. 1987. Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*. c.23.s.2: 23-37.
- Seçer, Ş., & Tınar, M.Y. 2004. İş Yerinde Tükenmişlik Kaynağı olarak Duygusal Emek: Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. 9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler. Denizli.
- Sökmen, A., Ekmekçioğlu, E.B., & Çelik, K. (2015). Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme ve Yönetici Etik Davranışı İlişkisi: Araştırma Görevlilerine Yönelik Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. c.7.s.1: 125-144.
- Tabak, I. 2017. *Duygusal İşçilik ve İş Yaşamında Yalnızlığa Yönelik Öğretmen Görüşleri*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı. Bolu.
- Taşdan, M. 2008. *Türkiye'deki Kamu ve Özel İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Bireysel Değerleri ile Okulun Örgütsel Değerleri Arasındaki Uyum Düzeyi, İş*

Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek ile İlişkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

- Tolich, M. 1993. Alienating and Liberating Emotions at Work: Supermarket Clerks Performance of Customer Service. *Journal of Contemporary Ethnography*. c.22.s.3: 361-381.
- Tracy, S., & Tracy, K. 1998. Emotion Labor At 911: A Case Study and Theoretical Critique. *Journal of Applied Communication Research*. c.26.s.4: 390-411.
- Winograd, K. (2003). The Functions of Teacher Emotions: The Good, the Bad, and the Ugly. *Teachers College Record*. c.105.s.9: 1641-1673.
- Yamane, T. 2001. *Temel Örnekleme Yöntemleri*. çev. Alptekin Esin, Celal Aydın, M.Akif Bakır, Esen Gürbüzsül. Literatür Yayıncılık. İstanbul.
- Yirci, R. 2014. *Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Öğretim Elemanlarının Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ile Yükseköğretimde Özelleştirmeye İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması*. Fırat Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi Anabilim Dalı. Elazığ.
- Zapf, D., & Holz, M. 2006. On The Positive and Negative Effects of Emotion Work in Organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. c.15.s.1: 1-28.