

Öğretmenlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bir Literatür İncelemesi

The Relationship Between Emotional Labor and Burnout in Teachers: A Literature Review

ÖZET

Öğretmenlik, hem bilişsel hem de duygusal bileşenleri olan çok görevli bir meslektir ve öğretmenler her gün öğrenme hedeflerine ve olumlu öğrenme sonuçlarına ulaşmanın önemli bir parçası olan duygusal emekle meşgul olmaktadır. Öğretmenlerin mesleki özellikleri göz önüne alındığında, öğretmenler yüksek duygusal çalışanlar olarak derecelendirilmektedir. Bu nedenle öğretim sırasında önemli miktarda duygusal emek gerçekleşmektedir. Duygusal emek aynı zamanda öğretmenlerin mesleki yaşamları üzerinde önemli bir etkiye sahip olan öğretmen tükenmişliği çalışmalarının da temel bileşenidir. Öğretmenlerin duygusal emek araştırmalarına ilişkin literatürleri gözden geçiren bu çalışma duygusal emek kavramının tanımı, öğretmenin duygusal gösterim kuralları, öğretmenlerin duygusal emek stratejileri ve öncülleri ile öğretmenlerde duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ele almaktadır. Genel olarak, literatürün gözden geçirilmesi, tükenmişlik ve duygusal emek arasındaki önemli ilişkileri desteklemektedir ve sonuçların çoğu, yüzeysel davranma ve tükenmişlik arasındaki tutarlı ilişkiye işaret etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Öğretmen, Duygusal Emek, Tükenmişlik.


ABSTRACT

Teaching is a multitasking profession with both cognitive and emotional components, and teachers engage in emotional labor every day, which is an essential part of achieving learning goals and positive learning outcomes. Considering the professional characteristics of teachers, teachers are rated as highly emotional workers. Therefore, a significant amount of emotional labor takes place during teaching. Emotional labor is also a core component of teacher burnout studies, which has a significant impact on teachers' professional lives. This study, which reviews the literature on teachers' emotional labor research, deals with the definition of the concept of emotional labor, the teacher's emotional display rules, teachers' emotional labor strategies and antecedents, and the relationship between emotional labor and burnout in teachers. Overall, a review of the literature supports important relationships between burnout and emotional labor, and most results point to a consistent relationship between surface acting and burnout.

Keywords: Teacher, Emotional Labor, Burnout

GİRİŞ

Duygusal emek, çalışanın işin gerektirdiği duyguları yaşama çabası olarak tanımlanmaktadır. Çalışanlar, özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu alanlarda görevlerini yerine getirirken olumlu bir hizmet deneyimi bırakmak için çeşitli duygusal emek stratejilerini kullanırlar (Aydın, 2016). Duygusal emeğin yapısı başlangıçta hizmet sektöründeki çalışanların duygusal çalışmalarını tanımlamak için önerilse de günümüzde öğretmenlik ve diğer mesleklerde işin doğasını incelemek için yaygın olarak kullanılmaktadır (Yin ve Lee, 2012). Eğitim alanı ve öğretmenlik mesleği insanlarla doğrudan çalışmayı gerektiren bir alan olduğu için duygusal emek stratejilerinin yoğun olarak kullanıldığı bir alandır. Bu nedenle insan yeteneklerinin geliştirilmesi ve eğilimlerinin doğru yönlendirilmesi gerekmektedir (Alkayış, 2020). Çünkü öğretmenlik, hem bilişsel hem de duygusal bileşenlerden oluşan çok görevli bir meslektir ve öğretmenler, öğretim hedeflerine ve olumlu öğrenme çıktıklarına ulaşmanın araçsal bir parçası olarak günlük olarak duygusal emeğe katılmaktadırlar (Kariou vd., 2021). Dolayısıyla diğer hizmet çalışanlarında olduğu gibi, öğretmenlerin de duygularını düzenlemeleri ve öğretmenlik mesleğini yöneten duygusal kurallara uymaları gerekmektedir (Yin vd., 2013). Duygular davranışla doğrudan ilişkilidir. Çünkü dışsal etkileşim duyguların oluşmasını sağlamaktadır (Gültekin, 2021). Böylece bireyin içinde bulunduğu toplumsal yapı onun duygusal yapısını da etkilemektedir. Bu bağlamda, öğretmenlerin duygusal emeği, öğretmenlerin,

Arife Menekşe¹ 
Derman Kartal² 
Mehmet Emin Aydın³ 

How to Cite This Article

Menekşe, A., Kartal, D. & Aydın, M. E. (2023). "Öğretmenlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bir Literatür İncelemesi" International Social Sciences Studies Journal, (e-ISSN:2587-1587) Vol:9, Issue:107; pp:4883-4890. DOI: <http://dx.doi.org/10.29228/sssj.67436>

Arrival: 30 November 2022
Published: 31 January 2023

Social Sciences Studies Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

¹ Öğretmen., MEB, Batman, Türkiye

² Öğretmen., MEB, Batman, Türkiye

³ Okul Müdürü., MEB, Batman, Türkiye

öğretmenlik mesleğini yöneten örgütsel olarak tanımlanmış kurallara ve yönergelere uygun olarak duygularını yönetmeleri gereken bir süreç olarak kavramsallaştırılabilir (Winograd, 2003).

Mevcut eğitim anlayışında öğretmenlerden öğrencilere rol model olma, onlara yol gösterme, öğrenmeyi öğretme ve onlara demokratik tutum ve değerleri aşılama gibi birçok rolü yerine getirmesi beklenmektedir (Yılmaz, Altinkurt ve Güner, 2015). Ancak öğretmenlerin kişisel duygusal durumları ile mesleki beklentileri arasındaki uyum ve uyumsuzluğun bir sonucu olarak tükenmişlik yaşayabileceğini gösteren geniş bir literatür bulunmaktadır (Mesmer-Magnus, DeChurch ve Wax, 2012). Tükenmişlik, işteki kronik duygusal ve kişilerarası stres faktörlerine uzun süreli bir tepkiyi içeren psikolojik bir sendromdur (Maslach vd., 1996). Tükenmişlik, bireysel stres boyutudur ve fiziksel olarak aşırı yüklenmiş olma ve kişinin duygusal kaynaklarının tükenmiş olma duygularını ifade etmektedir (Montgomery ve Maslach, 2019). Öğretmenler, etkili öğretme ve öğrenme için okul yönetimi, meslektaşları, veliler ve diğer paydaşlarla işbirliği içinde olmalıdır. Çünkü insanları hem eğitim alanında hem de meslekler konusunda ilk bilgilendiren öğretmenlerdir (Alkayış, 2022). Bu nedenle öğretmenler bu rollerini yerine getirirken kişisel sorunlarını okullardaki ilişkilerine yansıtılmaya özen göstermeli, bir profesyonel olarak formal ve informal normlara uygun davranmaya çalışmalıdır. Ancak duyguların düzenlenmesinin, öğretmenlerin psikolojisi açısından olumsuz yönde etkilenebileceğini tahmin etmek mümkündür. Tükenmişlik bu etkilerden biri olarak tanımlanmaktadır (Yılmaz vd., 2015). Öğretmenlerin duygusal emek araştırmalarına ilişkin literatürleri gözden geçiren bu çalışma duygusal emek kavramının tanımı, öğretmenin duygusal gösterim kuralları, öğretmenlerin duygusal emek stratejileri ve öncülleri ile öğretmenlerde duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi bütüncül bir şekilde ele almaktadır.

DUYGUSAL EMEK

Duygu, biyolojik ve davranışsal değişikliklerin eşlik ettiği karmaşık, öznel, bilinçli bir deneyimdir. Duygu, fiziksel ve psikolojik değişikliklere ve sinir sisteminin aktivasyonuna, fizyolojik uyarılmaya ve yüz ifadeleri gibi davranışsal değişikliklere neden olan karmaşık bir duygu durumu olarak tanımlanabilir (Tiwari, Saraff ve Nair, 2020). Çalışanların örgütsel hedeflere ulaşmak için duygularını ve ifadelerini düzenlemeleri gerekli bir faktör olarak görülmektedir (Grandey, 2000). Nitekim yönetim ve organizasyon araştırmacıları uzun yıllar önce ilginç bir konu olan "duyguların sergilenmesi" üzerinde araştırmalar yürütmüşlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1995).

Ekonomik hizmetlerin büyümesi, hizmet sağlayıcılar arasındaki rekabeti artırmış ve kuruluşları, çalışanlarının müşterilerine sağladıkları hizmetlerin kalitesini iyileştirmeye zorlamıştır (Bowen ve Schneider, 1995). Böylece müşteri, yönetimin daha önemli bir endişesi haline gelmiş ve kuruluşlar, hizmet sağlayıcıların müşterilerle nasıl hareket ettiğini ve iletişim kurduğunu izlemeye başlamıştır (Rafique vd., 2017). Bu yeni dönemde kuruluşlar, çalışanların davranışlarını başkalarına nasıl sunduklarını kontrol etmeye ve denetlemeye başlamıştır. Basitçe ifade etmek gerekirse, müşteriler ile çalışanlar arasındaki etkileşimin kalitesi yönetim tarafından kontrol edilmeye başlanmıştır (Abid vd., 2016). Bu süreç duygusal emek kavramını ön plana çıkarmıştır.

Duygusal emek kavramı ilk olarak Hochschild (1983) tarafından kullanılmıştır. Hochschild, 1979 yılında insanların duygularını yönetmek için kendi sahnelerini esas alacaklarına işaret etmiş ve duygunun neden değiş tokuş için kullanılabilir bir sermaye türü olduğunu tartışmıştır. Hochschild'in araştırma nesnesi olarak uçuş görevlilerini seçtiği çalışmasında, Duygusal emek, "Ücret alabilmek için çalışanların duygularını ve performanslarını organizasyonun gerektirdiği gözle görülür yüz ifadeleri veya beden dili gereksinimlerini karşılayacak şekilde yönetmesi" olarak tanımlanmıştır (Hochschild, 1983). Hochschild'in "duygusal emek" kavramı tanımını takiben Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanın gözlemlenebilir davranışına odaklanmış ve duygusal emeği "organizasyonun gerektirdiği personel performansına uygun duygusal davranış" olarak değerlendirmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Morris ve Feldman (1996), duygusal emeği bağlamsal olarak, sosyal ortamların farklı duyguları kışkırttığı ve duygusal emeğin "Personelin, kişilerarası işlemler sırasında ihtiyaç duyulan çaba, planlama ve kontrol yoluyla örgütsel olarak istenen duygusal davranışı ifade etmesi" olduğunu düşünmüştür (Morris ve Feldman, 1996).

Duygusal emek ise kişilerarası işlemler sırasında örgütsel olarak istenen duyguları ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontroldür (Morris ve Feldman, 1996).

İç psikolojik faaliyetler perspektifinden, Grandey (2000) Duygusal emeği "örgütsel amaçlar için hem duyguları hem de ifadeyi düzenleme süreci" olarak tanımlamıştır (Grandey, 2000). Diefendorff ve Gosserand (2003) ise duygusal emeği "personelin kendi duygusal ifadelerini ve örgütsel gereksinimleri izlediği ve aradaki farkı azaltmak için çaba sarf ettiği içsel psikolojik faaliyetler süreci" olarak tanımlamıştır (Diefendorff ve Gosserand, 2003). Duygusal emeğin birçok bilim insanı tarafından farklı açılardan yapılan tanımlarına göre, duygusal emek bir bütün olarak bireyin kişiler arası ilişkilerinde örgütsel gereksinimlerin duygusal davranışlarını dışsal olarak ifade etmesi şeklinde özetlenebilir (Ye ve Chen, 2015).

Duygusal Emek Stratejileri

Duygusal emek, çalışanın işin gerektirdiği duyguları yaşama çabası olarak tanımlanmaktadır. Çalışanlar, özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu alanlarda görevlerini yerine getirirken olumlu bir hizmet deneyimi bırakmak için çeşitli duygusal emek stratejilerini kullanırlar (Aydın, 2016).Hochschild (1983), duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derin rol yapma ve doğal olarak hissedilen duyguların ifadesi olmak üzere üç stratejisi olduğunu belirtmektedir. Yüzeysel rol yapma, bireysel duygunun organizasyonun gerektirdiği duygudan farklı olması durumunda, insanların içsel duyguyu ayarlamamasıdır. Bu davranışta bireyler sadece gerekli dışsal duygusal davranışı gerçekleştirirler. Bu bir tür taklit duygusudur. Derinlemesine rol yapma, bireysel duygular ve örgütsel gereksinimler ifade edilen duygular tutarsız olduğunda, çalışanın içsel olarak hissedilen duyguları örgütün gerekli duygusal ifadeleriyle uyumlu olarak değiştirmesi anlamına gelmektedir. Doğal olarak hissedilen duyguların ifadesi, duyguların içsel duygularını ifade eder ve duygusal performans için örgütsel gereksinimler tutarlıdır, çalışanlar duygularını hissettikleri gibi yansıtırlar. Duygusal dışsal davranışın önemini vurgulayan Ashforth ve Humphrey (1993) çabanın doğal olarak hissedilen duyguların ifadesi gerekli olmasa da yine de duygusal emek stratejilerinden biri olduğunu savunmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Morris ve Feldman, doğal olarak hissedilen duyguların ifadesinin diğer stratejilere göre biraz çaba gerektirdiğini düşünmüştür (Morris ve Feldman, 1996). Daha sonraki çalışmalar, doğal olarak hissedilen duyguların ifadesinin gerçekten de duygusal emek stratejilerinden biri olduğunu doğrulamıştır (Diefendorff, Croyle ve Gosserand 2005).

Öğretmenlerde Duygusal Emek

Duygusal emek, her zaman öğretmenliğin bir özelliği olmuştur, ancak 21. yüzyılda daha da önemli hale gelmiştir. Hizmet ekonomisinin küresel olarak hızlı genişlemesi, tüm endüstrilerdeki hizmet çalışanları için normatif beklentilerin değişmesine neden olmuştur (Wharton, 2009). Bu değişimle birlikte giderek artan bir şekilde, tüm sektörlerde çalışanlardan daha fazla duygusal emeğe katılmaları beklenmektedir (Hochschild, 1983) bu da çalışanların kişilerarası etkileşimler sırasında örgütsel olarak istenen duyguları ifade etme ihtiyacı anlamına gelmektedir (Morris ve Feldman, 1996). Bu anlamda, işyerinde kullanılan duygu ve davranışlar, kendilerine ekonomik değer yüklenen mübadele metaları haline gelmektedir (Hochschild, 1983).

Öğretmenlik, müfredatı öğretmek ve tasarlamak, aynı zamanda gerçek duyguları ifade etmek veya gizlemek veya doğru olmasa bile duruma uygun duyguyu ifade etmek gibi hem bilişsel hem de duygusal bileşenlerden oluşan çok görevli bir meslektir (Park, O'Rourke ve O'Brien, 2014). Öğretmenlik, bireysel, toplumsal, kültürel, bilimsel ve teknolojik yönleri olan bir eğitim mesleğidir. Öğretmenlik mesleği doğası gereği doğrudan insanla ilgili bir meslektir; bu nedenle, diğer tüm insan yoğun mesleklerde olduğu gibi, duyguların düzenlenmesini gerektirir. Duygusal emek olarak adlandırılabilir bu olgu, mesleki bir gereklilik olarak öğretmenlerden de beklenmektedir. (Yılmaz vd., 2015). Bu nedenle öğretim sırasında önemli miktarda duygusal emek gerçekleşmektedir.

Öğretmenler sürekli olarak öğrencilerinin, velilerinin, iş arkadaşlarının ve müdürlerinin eleştirilerine maruz kalmakta ve birçok duygusal durumla uğraşmak ve aynı zamanda öğrencilerine rol model olmak zorunda kalmaktadır (Richardson, Alexander ve Castleberry, 2008). Bu nedenle, hizmet sektöründeki diğer çalışanlardan farklı olarak, öğretmenler duygusal emeğe yalnızca önceden belirlenmiş duygu sergileme kurallarına uyum sağlamak için değil, aynı zamanda bu tür çabaları öğretim hedeflerine ve olumlu öğrenme sonuçlarına ulaşmada araçsal olarak gördükleri için katılırlar Sutton, Mudrey-Camino ve Knight, 2009).

Öğretmenin profesyonel rolleri, hem olumlu hem de olumsuz duyguların geniş bir yelpazesini içermektedir. Örneğin, bir öğretmen, öğrenciler iyi öğrendiğinde ve ilerleme kaydettiğinde neşe ve tatmin hissedebilir, öğrenciler yanlış davrandığında hayal kırıklığı ve öfke duyabilir ve harcanan tüm çabalara rağmen öğrenciler fazla ilerleme göstermediğinde çaresizlik hissedebilir. Öğretmen işyerindeki farklı insanlarla etkileşime girer ve öğrencileri, müdürü, meslektaşları, ebeveynleri veya yönetimi ile ilgili bir dizi farklı duygu yaşarlar (Sonar ve Vaz, 2020) Ayrıca, bir mesleğin içinde olan öğretmenlerin, duygularını yönetme, yani duygusal gösterim kurallarına uymaları gerekmektedir (Yılmaz vd., 2015). Horner ve arkadaşlarına (2020) öğretmenler, asi öğrenci davranışları, okul krizleri ve ebeveynlerle çatışmalar gibi olumsuz sınıf durumlarına tepki olarak duygularını düzenlemek için yüzeysel rol yapabilirler.

TÜKENMİŞLİK

Tükenmişlik, sosyal bilimlerde ve yönetim bilimlerinde birçok alanda kullanılan bir terimdir. Bu alandaki öncü çalışmalardan birinde Herbert Freudenberg (1974), psikiyatrist olarak çalıştığı sırada, kademeli olarak gelişen "duyguların boşalması" sürecini ve çeşitli psikolojik ve fiziksel semptomların eşlik ettiği işe karşı motivasyon ve zorunluluk kaybını incelemiş ve tükenmişliği, başarı düzeyinde azalma, duyarsızlaşma ve işe karşı ilgi düzeyinde azalma gibi belirtileri olan fiziksel, duygusal ve psikolojik bir bitkinlik veya yorgunluk hali olarak tanımlamıştır.

Tükenmişlik, diğer insanlarla sürekli yüz yüze profesyonel etkileşim içinde olan kişilerde görülen, fiziksel yorgunluk, uzun süreli bitkinlik, çaresizlik ve umutsuzluğun yanı sıra olumsuz benlik kavramını da içeren fiziksel, duygusal ve zihinsel yetersizlik duygusu ve başkalarına karşı olumsuz bir tutum olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişlik, işteki kronik duygusal ve kişilerarası stres faktörlerine uzun süreli bir tepkiyi içeren psikolojik bir sendromdur (Maslach vd., 1996). Tükenmişlik, duygusal ve bilişsel kontrol kaybıyla ilişkilendirilmiştir (Desart vd., 2017).

Maslach (1981) "duygusal tükenme", "duyarsızlaşma" ve "kişisel başarı eksikliği" olmak üzere tükenmişliğin üç boyutunu incelemiştir. Duygusal tükenme, bireyin işi nedeniyle bunalmış hissettiği ve kendi duygusal kaynaklarını kaybettiği zamandır (Maslach ve Jackson, 1981). Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun en temel bileşenidir. Tükenmişliğin içsel bir boyutu olarak duygusal tükenme, fiziksel ve duygusal yorgunluk durumlarını tanımlar. Duyarsızlaşma, duygusal tükenmeye bir tepki olarak çalışanların, duyularından yoksun bırakılmış diğerlerine karşı kayıtsız ve alaycı davranışlar sergilemesidir (Maslach ve Jackson, 1981). Kişisel başarı eksikliği, bir kişinin kendisini olumsuz bir şekilde değerlendirme eğiliminde olmasıdır. Bu durum çalışanlarda başarıma duygularında azalma ve kişisel yetersizlik inançlarında artış olarak görülmektedir. Ek olarak, düşük motivasyon, kontrol eksikliği, umutsuzluk ve hatta özsaygı kaybını göstermektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Öğretmenlikte Tükenmişlik

Öğretmenlik mesleği tükenmişliğin en fazla yaşandığı mesleklerden biri olarak düşünülmektedir (Zaretsky ve Katz, 2019). Bu konudaki araştırmalar erken dönemlerde başlamış (Gavish ve Friedman, 2010) ve günümüze kadar devam etmiştir. Araştırma bulguları, öğretmenlerin tükenmişliklerinin temel nedeninin öğretmenlerin kişisel özellikleri ile ilgili olduğunu göstermiştir. Tükenmişlik tehlikesini veya riskini artırabilen çeşitli kişilik özellikleri olduğu görülmektedir. Bu özellikler arasında kaygı, güvensizlik veya sınırlılık gibi nevroitiklik eğilimi, pasifliğe eğilim, içe dönüklük, başkalarının ne düşündüğü konusunda endişelenme, kişinin öğretiminde yapılan hatalar hakkında takıntılı düşünceler, özeleştirme ve hayal kırıklığıdır (Larrivee, 2012). Öğretmenler arasında tükenmişlik riskini yordadığı tespit edilen bir diğer kişisel özellik, öğretmenlik alanındaki deneyimin az olmasıdır (Larrivee, 2012). Tükenmişliğin öğretmenler üzerinde okuldaki iş verimlerinin düşmesinden mesleği bırakmalarına kadar uzanan geniş kapsamlı sonuçları vardır. Ancak bu sonuçlar öğretmenlerin kişisel düzeyinde bitmiyor çünkü daha geniş çevreleri de etkilemektedir (Zaretsky ve Katz, 2019). Öğretmen tükenmişliğinin, öğrencilerin okuldan ayrılmalarının olumsuz etkilerinden başlayarak başarı ve davranışları üzerindeki olumsuz etkiden başlayarak öğrenciler üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur (Dworkin, 1987; LeCompte ve Dworkin, 1991). Ayrıca öğretmen tükenmişliğinin, istikrarı için gerçek bir tehdit oluşturma noktasına kadar, ulusal düzeyde eğitim sistemi üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur (Farber, 1991). Öğretmenlik mesleğinden kopma yüzdesinin yüksek olmasına neden olan olumsuz sonuçlar arasında, öğretmenlerin kalitesinin düşmesi ve deneyimsiz veya uygun olmayan öğretmenlerin istihdam edilmesi, okullarda istikrarsızlık yaratan ve öğretmenleri dramatik bir şekilde etkileyen bir olgu olarak görülebilir (Sperling, 2015).

ÖĞRETMENLERDE DUYGUSAL EMEK VE TÜKENİMLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ

Öğretmenlik, duygusal emek bağlamında araştırılan birçok meslekten biri olarak hizmet vermektedir (Tsang, 2014). Yıllar boyunca, birçok yeni araştırma da dahil olmak üzere, öğretimde duygusal emekle bağlantılı çeşitli yönleri inceleyen birçok araştırma yapılmıştır (Tsang, 2014; Ye ve Chen, 2015; Zaretsky ve Katz, 2019). Öğretmen olmak ve özellikle öğretmenlik yapmak duygusal bir uygulama olarak tanımlanır (Hargreaves, 1998) ve duygular "öğretmenlerin yaşamlarının ayrılmaz bir parçası" olarak nitelendirilir (Sutton ve Wheatley, 2003). Ancak, öğretmenlerin duygularıyla ilgili bilimsel araştırmalar ağırlıklı olarak ancak son yıllarda ortaya çıkmıştır. Öğretmenler arasındaki bu ilişkiyi ele alan literatürü gözden geçiren Levine Brown (2011), çalışmasının yayınlandığı zamana kadar konuyla ilgili çok az sayıda nicel çalışma olduğunu bulmuştur. Bu araştırmalarda duyguların, etkili öğretim uygulamalarının yanı sıra öğrenci davranışı ve çıktıları açısından sınıftaki öğretmen davranışının yordayıcısı olduğu bulgulanmıştır (Fredrickson, 1998). Duygular aynı zamanda öğretmenlerin sağlığı ve psikolojik esenliği bağlamında da önemlidir (Fredrickson, 1998). Öğretmenlerin duygusal emek araştırmalarına ilişkin sınırlı literatür gözden geçirildiğinde öğretmenlerin kişisel duygusal durumları ile mesleki beklentileri arasındaki uyum ve uyumsuzluğun bir sonucu olarak tükenmişlik yaşayabileceğini gösteren sonuçlar bulunmaktadır (Hochschild, 1983; Morris ve Feldman, 1996; Mesmer-Magnus, DeChurch ve Wax, 2012).

Öğretmenler, öğretim süresi boyunca duyguların gösterilip gösterilmeyeceği, ne zaman ve nasıl gösterileceği konusunda örtük kurallara sahiptir (Sutton, 2004). Örneğin ders kesintiye uğradığında bile coşku gösterme veya sakin kalmak zorundadır. Bu nedenle öğretmenler duygularını düzenleme dürtüsünü hissederler ve böylece duygusal emeğin yüzeysel rol yapma stratejisini sergilerler (Keller vd., 2014). Öğretmen tükenmişliği bağlamında değerlendirildiğinde öğretmenlerde tükenmişliğe yol açan stratejisi yüzeysel rol yapmadır (Chang, 2013). Yüzeysel

rol yapma, ya gerçek ama istenmeyen duyguyu (örn. öfke) bastırmak ya da idealize edilmiş imajı korumak için arzu edilen duyguyu taklit etmektir. Öğretmenler ise yüzeysel rol yapma stratejisi ile meşgul oldukça tükenmişlikle karşı karşıya kalmaktadırlar (Chang, 2013). Nitekim araştırmalar, duygusal emeğin sürekli çabasının öğretmenler üzerinde düzenleyici kaynaklarını kullanan ve psikolojik gerilime neden olan yüzeysel oyunculuğun, yani gerçek duyguları bastırmanın, taklit etmenin veya saklamanın öğretmenler için daha fazla genel tükenmişliğe yol açtığını ortaya koymaktadır (Cheung ve Tang, 2007; Keller vd., 2014; Muraven ve Baumeister, 2000).

Tsouloupas ve arkadaşlar (2010) öğretmenlerin dışavurumsal bastırmaları ile duygusal tükenmişlikleri arasında doğrudan ilişki olduğunu tespit etmiştir. Daha spesifik olarak, öğretmenler ifadeleri bastırmaya giriştiklerinde bildirdiklerinde, aynı zamanda artan duygusal tükenme seviyeleri yaşadıklarını da bildirmişlerdir. Näring ve arkadaşlarına (2006) göre, yüzeysel davranış daha yüksek seviyelerde tükenmişliğe yol açar. Doğal olarak hissedilen duygular, tükenmişlik ile negatif, iş tatmini ile pozitif olarak ilişkilidir. Yılmaz ve arkadaşları (2015) da yüzeysel rol yapma ve doğal olarak hissedilen duyguların öğretmenlerin duygusal tükenmesi ve duyarsızlaşmasıyla ilişkili olduğunu bildirmektedir. Akın ve arkadaşları (2014) derinden oynamanın tükenmişliği azalttığını, yüzeysel oynamanın ise etkiyi artırdığını bildirmektedir. Wrobel (2013) derinlemesine rol yapmanın faydalı noktalarını özetlemektedir. Buna göre derin oynunculuk, iş doyumu ve kişisel başarı ile olumlu bir şekilde ilişkilidir. Derin oynunculuk teknikleri daha az enerji ve kaynak gerektirir, bu nedenle duygusal olarak daha az yorucudur.

Philip ve Schüpbach (2010) tükenmişlik ve duygusal emek arasındaki ilişkinin doğasına ilişkin bazı ilginç içgörüler sunmaktadır. Özellikle araştırmacıların ortaya koydukları bulgu, derinden rol yapma, tükenmişlik duygularını olumsuz yönde etkilemesine rağmen, öğretmenlerin duygusal olarak tükenmiş hissetmeye başladıklarında yüzeysel rol yapmaya başladıklarıdır. Cheung ve arkadaşları (2011) daha yüksek yüzeysel rol yapma puanlarının daha yüksek bitkinlik ve sinizm düzeylerini yordadığını, derinden oynamanın ise azalan kişisel etkinlikte bir azalmaya yol açtığını tespit etmiştir. Ayrıca araştırmacılar, doğal olarak hissedilen duyguların toplam tükenmişlik puanı ile negatif ilişkili olduğunu da bulmuşlardır. Daha ileri çalışmalar ancak aynı zamanda derin ve doğal davranışın yorgunluğun hafifletilmesindeki rolünü de göstermektedir (Basim vd., 2013). Bu sonuca göre öğrencilerine, öğrencilerinin ebeveynlerine ve iş arkadaşlarına karşı empatik olmaya yatırım yapan öğretmenlerin işlerinden daha fazla haz aldıkları ve böylece daha az yorgunluk yaşayacakları söylenebilir (Kariou vd., 2021).

Daha güncel çalışmalar, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişki hakkında daha fazla bilgi sağlamaktadır. Özellikle, Lee (2019) yüzeysel rol yapmanın toplam tükenmişlik puanıyla pozitif ilişkili olduğunu, doğal olarak hissedilen duyguların ise toplam tükenmişlik puanıyla ters ilişkili olduğunu bulmuştur. Araştırmada ayrıca derinlemesine rol yapmanın, azalan kişisel yeterlik ile negatif ilişkili olduğu görülmüştür. Aynı şekilde Tsang ve arkadaşları (2021) da yüzeysel davranmanın üç tükenmişlik boyutunda ve toplam tükenmişlik puanında bir artışa yol açtığını gözlemlemiştir. Bu sonuç Lee'nin (2019) derinlemesine hareket etmenin tükenmişliği azaltabileceğini savunan görüşüne ek destek sağlamaktadır. Bu çalışmalara ek olarak Fouquereau ve arkadaşları (2019) yüzeysel ve derinden rol yapmanın tükenmişlik başlangıcıyla ilgili olarak birbirleriyle nasıl etkileşime girebileceğine dair önemli iç görüler sağlamaktadır. Spesifik olarak, araştırmacılar, derin oynunculunun duygusal tükenme ile olumlu bir şekilde ilişkili olduğunu gözlemlemiş bunun da yüzeysel oynunculunun derin oynunculunun olumlu etkilerini ortadan kaldırmabileceğini öne sürmüştür. Mevcut literatür bulguları da göstermektedir ki öğretmenlerin duygusal emeği söz konusu olduğunda, duygusal emek tükenmişliğinin ana itici güçlerinden birisidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma duygusal emeği öğretmenlerin tükenmişliği bağlamında inceleyerek mevcut literatür bulgularını gözden geçirmeyi amaçlamaktadır. Önceki araştırma bulguları öğretmenlerin kişisel duygusal durumları ile mesleki beklentileri arasındaki uyum ve uyumsuzluğun bir sonucu olarak tükenmişlik yaşayabileceğini göstermiştir. Genel olarak, literatürün gözden geçirilmesi, tükenmişlik ve duygusal emek arasındaki önemli ilişkileri desteklemektedir ve sonuçların çoğu, yüzeysel davranma ve tükenmişlik arasındaki tutarlı ilişkiye işaret etmektedir. Bu çalışmadan elde edilen bulgular, belirli bir duyguyu kelimeler ve beden dili aracılığıyla hissediyormuş gibi yapma anlamına gelen yüzeysel oynunculunun o anda hissedilmese bile tükenmişliğe yol açtığını ortaya koymuştur. Bu aslında beklenen bir durumdur çünkü içselleştirilmemiş duyguların bireyi olumsuz etkilemesi doğaldır. Literatürde, böyle bir durumun sadece tükenmişliğe yol açabileceği değil, aynı zamanda çalışanların mesleğe yönelik tutumlarını da olumsuz yönde etkileyebileceği görüşünü destekleyen birçok bulgu bulunmaktadır. Hülsheger ve Schewe'nin (2011) duygusal emek üzerine yaptıkları meta-analiz çalışması da bulgularla kısmen örtüşmektedir. Çalışma, çalışanların yüzeysel rol yapma davranışları ile mesleğe ve iş performanslarına yönelik tutumları arasında ters, derinden davranma davranışları ile paralel bir ilişki ile sonuçlanmıştır.

Duygusal emek ile öğretmen tükenmişliği arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar, öğretmenleri derinden eyleme geçirmeye teşvik ederek tükenmişliği geciktirmenin ve hatta önlemenin mümkün olduğunu bulmuştur (Carson vd.,

2011). Buna karşılık ruh sağlığı profesyonelleri arasında yapılan başka bir araştırmanın sonuçları; tükenmişliğin önlenmesinin, doğal oyunculukla karakterize edilen duygusal emeğin teşvik edilmesiyle sağlandığını belirtmektedir (Grandey vd., 2012).

Levine Brown (2011) incelediği çalışmalara dayanarak, öğretmenlerin tükenmişliğinin, öğretmenlerin duygusal emeklerinin işlerinin ayrılmaz bir parçası olduğunun farkında olmamalarından kaynaklandığını ileri sürmenin mantıklı olacağını varsaymaktadır. Bu varsayım, Diefendorff & Gosserand'ın (2003) vardığı sonuçlarla desteklenmektedir. Bu nedenle öğretmenlerin bu fenomen hakkında bilgilendirilmesiyle ve onları duyguların ve duygusal emeğin gösterilmesiyle ilgili kurallar konusunda eğitilmesiyle öğretmenlerde duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri azaltılabilir.

Öğretmenlerin yüzeysel oyunculuk davranışlarının altında yatan nedenlerin ortaya çıkarılması önemlidir. Bu konudaki önemli kanıtlara rağmen, öğretmenlerin eğitim sırasındaki duygusal deneyimleri söz konusu olduğunda, yani bireyin o andaki gerçek deneyimlerinin seviyesi söz konusu olduğunda, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ele alan yeni araştırmalara ihtiyaç vardır. Bu nedenle sonraki araştırmacılar tarafından bu tür çalışmaların nitel bir yaklaşımla tasarlanması, daha detaylı bilgiye sahip olarak daha derin bir anlayışa katkıda bulunması açısından önemlidir.

KAYNAKÇA

- Abid, G., Zahra, I., & Ahmed, A. (2016). Promoting thriving at work and waning turnover intention: A relational perspective. *Future Business Journal*, 2(2), 127-137.
- Akın, U., Aydın, İ., Erdoğan, Ç., & Demirkasımoğlu, N. (2014). Emotional labor and burnout among Turkish primary school teachers. *The Australian Educational Researcher*, 41(2), 155-169.
- Alkayış, A. (2020). Çağdaş Sorunlar Karşısında İnsan ve Eğitim. Ankara: Astana Yayınları.
- Alkayış, A. (2022). Eğitim Felsefesi ve Kariyer Planlaması. Çanakkale: Paradigma Akademi Yayınları.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.
- Ashforth, B. E., and Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human relations*, 48(2), 97-125.
- Aydın, İ. (2016). *Eğitimde Duygusal Emek*. Prof.Dr. Mustafa Aydın'a Armağan. (Ed:İşıl Ünal, Yasemin Koçak Usluel). Ankara: Gazi Kitabevi Tic. Ltd. Şti.
- Basim, H. N., Begenirbas, M., & Can Yalcin, R. (2013). Effects of Teacher Personalities on Emotional Exhaustion: Mediating Role of Emotional Labor. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 13(3), 1488-1496.
- Bowen, D. E., and Schneider, B. (1995). Winning the service game. *Harvard Business School Press*, Boston, MA.
- Carson, R. L., Plemmons, S., Tenplin, T. J., & Weiss, H. M. (2011). You are who you are: A mixed-method study of affectivity and emotion regulation in curbing teacher burnout. In G. M. Reevy & E. Feydenberg (Eds), *Personality, Stress and Coping: Implications for Education*, (pp. 239-265). Charlotte, NC: IAP Information Age
- Chang, M., L. (2013). Toward a theoretical model to understand teacher emotions and teacher burnout in the context of student misbehavior: appraisal, regulation, and coping. *Motiv. Emot.* 37, 799-817.
- Cheung, F. Y.-L., and Tang, C. S.-K. (2007). The influence of emotional dissonance and resources at work on job burnout among chinese human service employees. *Int. J. Stress Manag.* 14, 72-87.
- Cheung, F., Tang, C. S. K., & Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348.
- Desart, S., Schaufeli, W. B., & De Witte, H. (2017). Op zoek naar een nieuwe definitie van burn-out. *Tijdsch. Steunpunt Werk*, 1(2017), 90-91.
- Diefendorff, J. M., & 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*, 24(8), 945-959.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior*, 66(2), 339-357.
- Dworkin, A. G. (1987). *Teacher Burnout in the Public Schools: Structural Causes and Consequences for Children*. Albany, NY: SUNY Press.
- Farber, B. A. (1991). *Crisis in Education: Stress and Burnout in the American Teacher*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Fouquereau, E., Morin, A. J., Lapointe, É., Mokoukolo, R., & Gillet, N. (2019). Emotional labour profiles: Associations with key predictors and outcomes. *Work & Stress*, 33(3), 268-294.
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions? *Rev. Gen. Psychol.* 2, 300–319.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Gavish, B., & Friedman, I. (2010). Novice teacher's experience of teaching: A dynamic aspect of burnout. *Social Psychology of Education*, 13, 141-167.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.
- Grandey, A. A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me: A climate of authentic alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(1), 1-14
- Gültekin, A. & Çelebi, E. (2021). Spinoza ontolojisi bağlamında yapay zekâ ve bir duygu varlığı olan insan üzerine bir değerlendirme, *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (2), 27-42.
- Hargreaves, A. (1998). The emotional practice of teaching. *Teach. Teach. Educ.* 14, 835–854.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley (USA).
- Horner, C., Brown, E., Mehta, S., & Scanlon, C. L. (2020). Feeling and acting like a teacher: Reconceptualizing teachers' emotional labor. *Teachers College Record*, 122(5), 1–36.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of occupational health psychology*, 16(3), 361.
- Kariou, A., Koutsimani, P., Montgomery, A., & Lainidi, O. (2021). Emotional Labor and Burnout among Teachers: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(23), 12760.
- Keller, M. M., Chang, M. L., Becker, E. S., Goetz, T., & Frenzel, A. C. (2014). Teachers' emotional experiences and exhaustion as predictors of emotional labor in the classroom: An experience sampling study. *Frontiers in psychology*, 5, 1442.
- Larrivee, B. (2012). *Cultivation Teacher Renewal: Guarding against Stress and Burnout*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield Education
- LeCompte, M.D., & Dworkin, A.G. (1991). *Giving Up on school: Student Dropouts and Teacher Burnouts*. Newbury Park, CA: Corwin Press.
- Lee, Y. H. (2019). Emotional labor, teacher burnout, and turnover intention in high-school physical education teaching. *European Physical Education Review*, 25(1), 236-253.
- Levine Brown, E. (2011). *Emotion matters: Exploring the emotional labor of teaching*. Unpublished Doctoral dissertation, University of Pittsburgh, PA.
- Maslach, C. (1981). Burnout: A Social psychological analysis. In J. W. Jones (Ed.), *The burnout syndrome* (pp. 30-53). Park Ridge, IL: London House.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., Schwab, R. L., & Inventory, M. B. (1996). *Consulting Psychologists Press: Palo Alto. CA, USA*.
- Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review*, 2(1), 6-53.
- Montgomery A., & Maslach C. (2019). In: *Burnout in Health Professionals*. 3rd ed. Ayers S., McManus C., Newman S., Petrie K., Revenson T., Weiman J., editors. Cambridge University Press; Cambridge, UK.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Muraven, M., & Baumeister, R. F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: does self-control resemble a muscle? *Psychol. Bull.* 126, 247–259.

- Näring, G., Briët, M., & Brouwers, A. (2006). Beyond demand–control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303-315.
- Park, H. I., O'Rourke, E., & O'Brien, K. E. (2014). Extending conservation of resources theory: The interaction between emotional labor and interpersonal influence. *International Journal of Stress Management*, 21(4), 384.
- Philipp, A., & Schüpbach, H. (2010). Longitudinal effects of emotional labour on emotional exhaustion and dedication of teachers. *Journal of occupational health psychology*, 15(4), 494.
- Rafique, T., Tasleem, S., Hassan, Q., Tariq, A., & Mumtaz, S. (2017). Antecedents and consequences of emotional labor: A review. *Bulletin of Business and Economics (BBE)*, 6(4), 157-165.
- Richardson, B. K., Alexander, A., & Castleberry, T. (2008). Examining teacher turnover in low-performing, multi-cultural schools: Relationships among emotional labor, communication symmetry, and intent to leave. *Communication Research Reports*, 25(1), 10-22.
- Sperling, D. (2015). *Teacher attrition in the world: A review of information*. Mofet, Tel-Aviv: Institute and the Inter-College Center for Information.
- Sutton, R. E., & Wheatley, K. F. (2003). Teachers' emotions and teaching: a review of the literature and directions for future research. *Educ. Psychol. Rev.* 15, 327–358.
- Sutton, R. E., Mudrey-Camino, R., & Knight, C. C. (2009). Teachers' emotion regulation and classroom management. *Theory into practice*, 48(2), 130-137.
- Sutton, R., E. (2004). Emotional regulation goals and strategies of teachers. *Soc. Psychol. Educ.* 7, 379–398.
- Tiwari, A., Saraff, S., & Nair, R. (2020). Impact of Emotional Labor on Burnout and Subjective Well Being of Female Counselors and Female Teachers. *Journal of Psychosocial Research*, 15(2), 523-532.
- Tsang, K. K. (2014). A review of current sociological research on teachers' emotions: The way forward. *British Journal of Education, Society & Behavioural Science*, 4(2), 241-256.
- Tsang, K. K., Teng, Y., Lian, Y., & Wang, L. (2021). School management culture, emotional labor, and teacher burnout in Mainland China. *Sustainability*, 13(16), 9141.
- Tsoulopas, C. N., Carson, R. L., Matthews, R., Grawitch, M. J., and Barber, L. K. (2010). Exploring the association between teachers' perceived student misbehaviour and emotional exhaustion: the importance of teacher efficacy beliefs and emotion regulation. *Educ. Psychol.* 30, 173–189.
- Wharton, A., S. (2009). The Sociology of Emotional Labor. *Annu. Rev. Sociol.* 35:147–165.
- Winograd, K. (2003). The functions of teacher emotions: The good, the bad, and the ugly. *Teachers college record*, 105(9), 1641-1673.
- Wróbel, M. (2013). Can empathy lead to emotional exhaustion in teachers? The mediating role of emotional labor. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 26(4), 581-592.
- Ye, M., & Chen, Y. (2015). A literature review on teacher's emotional labor. *Creative Education*, 6, 2232-2240.
- Ye, M., & Chen, Y. (2015). A literature review on teachers' emotional labor. *Creative Education*, 6(20), 2232.
- Yılmaz, K., Altınkurt, Y., & Güner, M. (2015). The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 15(59), 75-90.
- Yin, H. B., & Lee, J. C. K. (2012). Be passionate, but be rational as well: Emotional rules for Chinese teachers' work. *Teaching and Teacher Education*, 28(1), 56-65.
- Yin, H. B., Lee, J. C. K., & Zhang, Z. H. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and teacher education*, 35, 137-145.
- Zaretsky, R., & Katz, Y. J. (2019). The Relationship between Teachers' Perceptions of Emotional Labor and Teacher Burnout and Teachers' Educational Level. *Athens Journal of Education*, 6(2), 127-144.