

DUYGUSAL ZEKÂ VE DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİNİN BAZI DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ: ÖZEL OKUL ÖĞRETMENLERİ İLE BİR ARAŞTIRMA

Öğr. Gör. Adem ŞAT*

Öğr. Gör. Osman AMİL**

Prof. Dr. Mahmut ÖZDEVECİOĞLU***

ÖZ

Bu araştırmanın amacı özel okullarda çalışan öğretmenlerin duygusal zekâ ve duygusal emek düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, kıdem, çalışılan kurum türü ve öğrenim durumu açısından incelenmesidir. Betimsel tarama modelinin kullanıldığı bu çalışmada çalışma grubunu 2013-2014 eğitim öğretim yılında Kayseri il merkezinde bulunan özel okullarda çalışan %48 (75) i kadın, %52 (82) si erkek olmak üzere toplam 157 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin toplanmasında kişisel bilgi formu, “Duygusal Zekâ Ölçeği” ve “Duygusal Emek Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırmada öğretmenlerde evli ya da bekâr olmanın, cinsiyetin, öğrenim durumunun, çalışılan okul türünün ve kıdem in duygusal zekâ ve duygusal emeğin alt boyutlarında farklılıklar oluşturduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Duygusal Emek, Öğretmen, Özel Okul

INVESTIGATING THE LEVEL OF EMOTIONAL QUOTIENT AND EMOTIONAL LABOR IN TERMS OF SOME DEMOGRAPHIC VARIABLES: RESEARCH WITH PRIVATE SCHOOL TEACHERS

ABSTRACT

The aim of the study is to investigate the level of emotional quotient and emotional labour of the private school teachers working in Kayseri city center in 2013-2014 school year from the perspective of sex, marital status, seniority, types of institution and educational background. The participants were a total of 157 teachers that 75 (48%) of female and 82 (52%) of male. Descriptive survey model has been used in this study. “Personel Information Form”, “Emotional Quotient Scale” and “Emotional Labour Scale” was used to collect data. The results showed that there were significant differences of sub dimensions of emotional quotient and emotional labour in terms of marital status, gender, educational background, types of institution and seniority of teachers.

Keywords: Emotional Intelligence, Emotional labor, Teacher, Private School

* Canik Başarı Üniversitesi, Psikoloji Bölümü, pdrmerkezi@hotmail.com

** Melikşah Üniversitesi, Psikoloji Bölümü, oamil@meliksah.edu.tr

*** Erciyes Üniversitesi, İİBF, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı, mozdeveci@erciyes.edu.tr

1. Giriş

Ülkemizde özel okul sektörünün son yıllarda devlet politikalarıyla da desteklenmesi sonucunda artan özel okul sayısı, beraberinde rekabet ortamını da oluşturmuştur. Bu rekabet ortamında özel okulların birbirlerine olan üstünlükleri fiziksel imkânlar, sosyal etkinlikler ve ücret politikalarıyla gerçekleşiyor gibi görünse de, asıl rekabet ortamının temel unsurlarından biri de öğretmenlerdir. Bu rekabette gerçek başarı, öğrenci ve velilerle birebir ve çoğunlukla yüz yüze iletişimde olan, aynı zamanda okul politikalarıyla uyumlu öğretmen çabalarıyla mümkün olabilmektedir. İkili ilişkilerin bu kadar önemli olduğu bir durumda, doğal olarak duygular önemli olmakta ve bundan dolayı öğretmenlerin duygularını da kullanarak, öğrenci ve veli memnuniyetini en üst seviyede tutmaları istenmekte ve beklenmektedir.¹ Bilindiği üzere duygu, soyut ve kişiye özel nitelikte olmasına rağmen, günümüzde adeta ekonomik değeri olan somut bir ürün haline gelmiştir.²

Son on yılda yapılan araştırmalar insan ilişkilerinin ve duygularının en az teknoloji kadar önemli olduğunu göstermiştir. Artık post-modern örgütler başarıyı etkileyen faktörler arasına duygusal yetkinliklere de oldukça fazla yer vermeye başlamışlardır. Özellikle insan ilişkileri gerektiren öğretmenlik gibi mesleklerde duygusal yetkinlikler ve yeterlilikler daha da önem kazanmıştır. Yapılan araştırmalarda verimli iş ortamında verimli kişilerarası ilişki geliştirilmenin anahtarını duyguları tanıma, yorumlama ve yönetme olduğu bulunmuştur.³ Bu durum yönetim alanında değerler dizisi değişimine yol açmış ve üretken örgütler için özellikle yönetici konumundaki kişilerin örgütlerde çalışanların duygularına önem veren ortamlar hazırlamaları gerektiği düşüncesi oluşmuştur.⁴ Buradan yola çıkarak bir örgütün verimli ve başarılı olabilmesi için, sadece teknolojik alt yapı, ekonomik güç ve iyi bir yönetim yeterli değildir; Bunların yanında duygularını kontrol edebilen, müşterinin duygularını algılayarak ona göre çözümler üretebilen, duygusal zekâ ve duygusal emek düzeyleri yüksek yönetici ve çalışanlara ihtiyaç duymaktadır.

Öğretmenlik mesleği de fazlasıyla duygusal emek ve duygusal zekâ gerektirmektedir. Öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılamak, onları motive etmek, olumlu ilişkiler geliştirmek için öğretmenler büyük çaba sarf etmektedir. Çünkü öğrenme öğretici ile öğrenci arasındaki ilişkilere de önemli ölçüde bağlıdır. Bu kapsamda bu çalışmanın amacı öğretmenlerde bazı demografik özellikler itibarıyla duygusal emek ve duygusal zekâ farklılıklarına bakmaktır. Çalışmanın literatürde önemli bir boşluğu dolduracağına inanılmaktadır. Çünkü öğretmenlik mesleğinde bu konuda yapılan çalışmalar son derece sınırlıdır.

¹ H. N. Basım ve M. Beğenirbaş, "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", *Yönetim Ve Ekonomi* Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., Manisa 2012, Cilt:19 Sayı:1.

² I. Özgen, *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*, Detay Yayıncılık, Ankara 2010.

³ P. N. Lopes, M. A. Bracket, J. B. Nezlek et al., "Emotional intelligence and social interaction", *Personality and Social Psychology Bulletin*, 2004, 30: (8), 1018-1034.

⁴ B. Harris, Leading by heart, *School Leadership and Management*, 2004, 24(4):391-404.

1.1. Duygusal Zekâ

Duygusal Zekâ; bireyin kendisini ve diğerlerini izleme, bunlar arasında ayırım yapma, bu süreçten elde ettiği bilgiyi ve düşüncüyü davranışlarında kullanabilme yeteneği ile ilgili sosyal zekânın bir alt boyutu olarak tanımlanmıştır.⁵

Duygusal zekâ kavramını ilk kez kullanan yazarlardan biri olan Hochschild, çalışanların müşterilerle kurdukları ilişkilerde, müşterileri seyirci, çalışanları aktör, işyerini ise sahne olarak tanımlamakta ve bu ilişki sürecini sahnelenen bir oyun olarak nitelendirmektedir.⁶

Duygusal zekâ, entelektüel kapasitesi, eğitimi ve deneyimi eşit olan insanlar arasında neden bazılarının çok daha etkin ve başarılı olduğunun yanıtıdır. Müşteri hizmetleri temsilcilerinden CEO'lara kadar her seviyede yüksek başarı gösteren insanların ortak noktaları olduğu saptanmıştır. Sorumluluk arttıkça duygusal zekâ 'ya duyulan ihtiyaç da artıyor. İster yöneticilik, ister takım çalışması, ister ebeveynlik olsun, bireyin tüm yaşam alanlarını etkileyen duygusal zekâ, aynı zamanda daha "iyi ve başarılı bir insan" olmanın da olmazsa olmaz bir parçasıdır ve geliştirilebilen bir özelliktir.⁷

Mayer ve Salovey'e göre Duygusal Zekâ; Kişinin kendisinin ve diğerlerinin hislerini ve duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu bilgiyi düşünce ve eylemlerinde kullanma becerisini içeren, sosyal zekânın alt kümesidir. Odak noktasını 1) Kendinin diğerlerinin sözel ve sözel olmayan duygusal tahminleri ve tanımlamaları 2) Kendinin ve diğerlerinin duygularının değerlendirmeleri 3) Duygulardan problem çözmede yararlanmak oluşturur.⁸

Duygusal zekâ kavramı kullanılmaya kadar mantık (reason) ve duygunun (emotion) ayrı kutuplarda yer aldığına dair bir inanış vardı. Duygu ve mantık ilişkisi bir çatışma olarak görülmekteydi. Oysa beyin üzerinde yapılan yeni araştırmalar duygusal ve bilişsel sistemlerin beyindeki entegrasyonu'nun inanılandan daha fazla olduğunu ortaya koymaktadır. Bazı uzmanlara göre duygusal zekâ kavramı, sosyal ve duygusal beceriler konusundaki yeterlikleri açıklayan entegratif bir kavram olarak ele alınabilir.⁹

Duygusal zekâyı ele alan, ancak duygusal yetenekle değil, kişilik, duygu durumu ve karakterle ilgili olan, bununla birlikte yetenekle ilişkisi olmayan özellikleri değerlendiren yaklaşımlar da bulunmaktadır. Bar-On'un "Bilişsel Olmayan Zekâ"

⁵ P. Salovey and P. Mayer, *Emotional intelligence, Imagination, Cognition and Personality*, Baywood Publishing Co. Inc., 1990, 185-205.

⁶ F. Man ve C. S. Öz, "Göründüğü Gibi Olamamak Ya da Olduğu Gibi Görünmemek" Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2009, 175- 184.

⁷ N. Özkaplan, "Duygusal Emek ve Kadın İşi/Erkek İşi", *Çalışma ve Toplum*, 2009, 2.

⁸ D. Ergin, B. Y. Ermeğan, *The Relationship between Emotional Intelligence and Personality*, ECNSI, The 4th International Conference on Advances and Systems Research November in, (s. 11-13), Zagreb, Croatia 2010.

⁹ J. Mayer, P. Salovey and D. D. Caruso, *Emotional Intelligence as Zeitgeist as Personality, and as Mental Ability* in Reuven Bar-On; James D. A. Parker (Eds.) USA: Jossey- Bass. The Handbook of Emotional Intelligence, 2000, 92-117.

(noncognitive intelligence) modeline göre bilişsel olmayan zekâ; kişinin çevresel baskı ve taleplerle etkin bir şekilde başa çıkabilme yeteneğini etkileyen duygusal, kişisel ve sosyal beceri ve yeteneklerin düzenidir.¹⁰

1.2. Duygusal Emek

Üzerinde dikkatle durmamız gereken diğer bir kavram ise duygusal emektir. Günümüz koşullarında hizmet çalışanları aldıkları ücretin karşılığında kendi duygularını kullanarak karşı tarafın duygularını yönlendirme görevini de yerine getirmek durumundadırlar. Duygusal emeğin çıkış noktasını da bu olgu oluşturmaktadır. Müşterilerle birebir iletişim halinde olan çalışanların, duygu gösterimlerini örgüt tarafından belirlenen standartlara uygun hale getirmeleri ve bu süreçte harcadıkları çaba, duygusal emek olarak adlandırılmaktadır.¹¹

Duygusal emek kolayca anlaşılacak, diğer bir deyişle kutu içine yerleştirilecek bir kavram değildir. Duygusal emek gösteriminde hem yumuşak (feminine-kadın), hem de sert (masculine-erkeksi) duyguların olması gerekebilir. Bu anlamda duygusal emeğin amacı, karşı tarafın, içinde bulunduğu duruma göre kendisini iyi veya kötü hissetmesini sağlamaktır.¹² Ayrıca, benzer düşünce ve tanıma paralel olacak şekilde, duygusal emek, diğer insanların duygularıyla ilgilenme, onların hissettiklerini önemseme olarak da nitelendirilmekte ve bu tutumun duyguların düzenlenmesinde temel bileşen olduğu vurgulanmaktadır.¹³ Özellikle son yıllarda, hizmet sektörünün de hızla büyümesiyle “Duygusal Emek” birçok hizmet alanı ve mesleğin vazgeçilmez ve yaygın bir bileşeni olarak dikkat çekmektedir.¹⁴

1.3. Duygusal Zekâ ile Duygusal Emek Arasındaki İlişki

Her kurumun çalışanlarından çeşitli beklentileri vardır. Bu beklentilerin başında; çalışanların performansın ötesinde gönüllülük esasına dayalı bir çaba içerisinde olmaları, bir anlamda onların içinde bulunduğu duygu yoğunluğu ve bu duygunun dışa yansmasıyla ilişkilendirilebilir.¹⁵

¹⁰ R. Bar-On, J. M. Brown, B. Kirkcaldy et al., *Emotional Expression and Implication for Occupational Stress; an Application of the Emotional Quotient Inventory*. Personality and Individual Differences-28, 2000, 1107-1118.

¹¹ S. Köse, L. Oral, H. Türesin, “Duygusal Emek Davranışlarının İş Görenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, *İşletme Fakültesi Dergisi*, 2011, Cilt 12, Sayı 2, 165-185.

¹² S. H. Mastracci, M. A. Newman and M. E. Guy, “Appraising Emotional Work: Determining Whether Emotional Labor is Valued in Government Jobs” *American Review of Public Administration*, 2006, 36(2), 123-138.

¹³ N. James, “Emotional Labour Skill and Work in the Social Regulation of Feelings”, *Sociological Review*, 1989.

¹⁴ M. Begenirbaş ve R. C. Yalçın, “Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri” *Cag University Journal of Social Sciences*, 2012, 9(1).

¹⁵ M. Begenirbaş ve C. H. Meydan, “Duygusal Emeğin Vatandaşlık Davranışıyla ilişkisi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2012, 14/3, 159-181.

Bazı araştırmalarda geleneksel bilişsel zekânın (IQ) iş başarısının sadece (% 1 ile % 20 arasında) bir kısmını açıklayabildiği, duygusal zekânın (EQ) ise (% 27 ile % 45 arasında) yüksek bir oranda iş başarısına sebep olduğu bulunmuştur.¹⁶

Sonuç olarak her şeyin daha karmaşık bir hale geldiği günümüzde, bireylerin sağlıklı, mutlu, üretken, kaliteli bir hayat sürdürebilmeleri için birçok becerinin yanında duygusal zekâ ve duygusal emek becerisine sahip olmaları gerekmektedir. Bu becerilerin kazanımı ailede başlayıp, eğitimle gelişerek iş alanında ve toplumsal çevrede devam etmektedir. Eğitimciler kendilerinin ve başkalarının duygu ve düşüncelerinin farkında olarak bunları dengede tutan ve etkili bir şekilde kullanmayı öğrenerek hayatlarında başarı sağlayan bireyler yetiştirmelidir.

2. YÖNTEM

2.1. Araştırma Metodu

Bu çalışmada özel okullarda görev yapan öğretmenlerin Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek düzeylerinin, cinsiyet, medeni durum, kıdem, çalışılan kurum türü ve öğrenim durumu açısından incelenmesi amaçlandığından, araştırmanın yöntemi betimsel tarama modeli olarak belirlenmiştir.

2.2. Araştırmanın Örnekleme ve Evreni

Araştırma evrenini 2013-2014 eğitim öğretim yılı içerisinde Kayseri il merkezinde bulunan özel okullarda çalışan ve basit tesadüfi örnekleme ile seçilen öğretmenler oluşturmaktadır. Kayseri’de 2013-2014 eğitim öğretim yılı içerisinde ortaokul ve liselerde yaklaşık 350 öğretmen çalışmaktadır. Araştırma evrenini yaklaşık 350 öğretmen oluşturmaktadır. Bu evreni çerisinde %5 güven aralığında seçilecek örneklem büyüklüğü 151’dir.¹⁷ Araştırmanın yapıldığı eğitim öğretim dönemi içerisinde araştırmamıza katılan örneklem büyüklüğü 157 olduğundan, örneklem sayısının evreni temsil ettiği söylenebilir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin %48 i (75) Kadın, %52 si (82) Erkek % 55 i (86) evli %45 i (71) bekâr öğretmenlerden oluşmaktadır. Örneklemin %51 i (79) ortaokulda %49 u (78) lisede çalışmaktadır. %74 ü (116) lisans %26 sı (41) Lisans Üstü mezundur. Örneklemin kıdemlerine göre dağılımı ise %31 i (49) 1-5 yıllık öğretmen, %24 ü (37) 6-10 yıllık öğretmen %22 si (35) 11-15 yıllık öğretmen, %23 ü (36) 15 yıl ve üstü şeklindedir.

Tablo 1. Araştırma Evren ve Örnekleminin Cinsiyet, Medeni Durum, Çalıştıkları Kurum ve Kıdem Yılına Göre Dağılımını Gösteren Tablo

	N	%
Kadın	75	48
Erkek	82	52

¹⁶ J. S. Stein ve H. E. Book, *EQ Duygusal Zekâ ve Başarının Sırrı*, (Çev. M. Işık), Özgür Yayınları, 1.Basım, İstanbul 2003, s. 32.

¹⁷ Y. Yazıcıoğlu ve S. Erdoğan, *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara 2004.

Evli	86	55
Bekar	71	45
İlköğretim	79	51
Lise	78	49
Lisans	116	74
Lisansüstü	41	26
1-5 yıl	49	31
6-10 yıl	37	24
11-15 yıl	35	22
16 yıl +	36	23

3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırma verilerini toplamak amacıyla “Duygusal Zekâ Ölçeği”, “Duygusal Emek Ölçeği” ve araştırmacılar tarafından geliştirilen Kişisel Bilgi formu kullanılmıştır.

3.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada öğretmenlerin, cinsiyet, medeni durum, kıdem, çalışılan kurum türü ve öğrenim durumlarını belirlemek amacıyla araştırmacılar tarafından geliştirilen kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Kişisel bilgi formunda yukarıda belirtilen değişkenlerle ilgili kapalı uçlu sorular sorulmuş ve araştırmaya katılan öğretmenlerden kendilerine uygun seçeneği işaretlemeleri istenmiştir.

3.2. Duygusal Zekâ Ölçeği:

Duygusal Zekânın (DZ) ölçülmesinde Shutte vd.¹⁸ tarafından geliştirilen, Austin vd.¹⁹ tarafından yeniden düzenlenen, Tatar vd.²⁰ tarafından Türkçeye uyarlanan Shutte Duygusal Zekâ Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek; İyimserlik ve Ruh Halinin Düzenlenmesi (İRH) (21 ifade), Duyguların Değerlendirilmesi(DD) (13 ifade) ve Duyguların Kullanımı (DK) (7 ifade) olmak üzere 41 ifadeden ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekteki sorular; Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirlir. Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları

¹⁸ N. S. Schutte, J. M. Malouff, L. E. Hall et al., *Development And Validation of A Measure of Emotional Intelligence*, *Pers Indiv Differ*; 1998, 25(2): 167-77.

¹⁹ E. J. Austin, D. H. Saklofske, S. H. S. Huang et al, “Measurement Of Trait Emotional Intelligence: Testing And Cross-Validating A Modified Version Of Schutte et al.’S Measure”, *Pers Indiv Differ* 2004; 36(3): 555-62, (1998).

²⁰ A. Tatar, S. Tok ve G. Saltuloğlu, “Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zeka Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi” *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 2011, Cilt: 21, Sayı: 4.

görürüm. Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınıyorum. Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım. Şeklinde. Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla keşfedici faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda duygusal zekâ ölçeğinde dört sorunun faktör yüklerinin düşük olması ve her hangi bir faktör altında toplanmamış olması sebebiyle örneklem grubu tarafından yeterince anlaşılmadığı değerlendirilmiş ve araştırmaya dâhil edilmemiştir. Faktör analizinde; duygusal zekânın; iyimserlik ve ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı olmak üzere üç ayrı faktör altında toplandığı ve orijinali Cag University Journal of Social Sciences, 10(1), June 2013103 ile uyum sağladığı belirlenmiştir. Ölçek 5’li likert şeklinde düzenlenmiştir (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Mevcut çalışmada ölçeğin tamamı için Cronbach’s Alpha katsayısı 0,80 olarak belirlenmiştir.

3.3. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal emek ölçeği, Diefendorff, J.M., Croyle, M.H. And Grosserand, R.H.²¹ tarafından iki farklı ölçekten istifade edilerek geliştirilmiş ve ölçeğin Türkçe geçerliliği ve öğretmenlere uyarlaması Basım ve Beğenirbaş tarafından yapılmıştır.²² Ölçekte duygusal emek; yüzeysel rol yapma (6 madde), derinden rol yapma (4 madde) ve doğal duygular (3 madde) olmak üzere üç alt boyutta 13 madde ile ölçülmektedir. Ölçek, “Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım”, “Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissetmeye çalışırım”, “Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir” gibi bazı duygu ve durumları içeren ifadelerden oluşmaktadır. Öğretmenlerin bu ifadelerde belirtilen duygu ve durumları yaşayıp yaşamadıklarını düşünerek kendilerine en uygun dereceyi “(1) Hiçbir Zaman”, “(5) Her Zaman” aralığında işaretlemeleri istenmiştir. Yükselen puanlar duygusal emek gösteriminin arttığına işaret etmektedir. Çalışmada ölçeğin geçerliliğini test etmek için Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmış ve iç tutarlılık katsayıları değerlendirilmiştir. DFA sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir seviyededir ($\Delta\chi^2=256,72$, $sd=131$, $\Delta\chi^2/sd=1,96$, $RMSEA=0,076$, $CFI=0,90$, $IFI=0,90$). Duygusal emeğin her bir alt boyutu için Cronbach’s alfa iç tutarlılık katsayıları; yüzeysel rol yapma için 0,84, derinden rol yapma için 0,72, doğal duygular için ise 0,83 olarak bulunmuştur. Çalışmada ölçeğin toplam iç tutarlılığı ise 0,81 olarak tespit edilmiştir.

3.4. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma verilerinin toplanmasında kullanılan araçlar örneklem grubuna 2013 yılı Kasım ayı içerisinde, dağıtılmış, uygulanmış ve toplanmıştır. Toplanan veriler üzerinde “cinsiyet, medeni durum, çalışılan kurum ve öğrenim durumu” değişkenlerine göre öğretmenlerin Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek düzeylerinin farklılaşma durumunu ortaya koymak amacıyla bağımsız gruplar için t testi, “kıdem” değişkenine göre farklılaşma durumunu ortaya koymak amacıyla tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır.

²¹ J. M. Diefendorff, M. H. Croyle and R. H. Grosserand, “The Dimensionality And Antecedents of Emotinal Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 2005, 66, 339-357.

²² Basım ve Beğenirbaş, *agm.*, 2012.

Anova testi sonucunda ortaya çıkan farkın kaynağını tespit etmek amacıyla ileri istatistik tekniği olarak TUKEY testi kullanılmıştır. Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek alt boyutları arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak içinde pearson korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Araştırmada manidarlık düzeyi ,05 olarak alınmıştır.

4. BULGULAR

Bu bölümde araştırmada toplanan verilerin istatistiksel çözümlenmeleri sonucunda elde edilen bulgular yer almıştır. Elde edilen bulgular araştırmada cevabı aranan sorulara uygun bir sırada verilmiştir. Özel okullarda çalışan öğretmenlerin Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek düzeylerinin cinsiyete göre farklılaşma durumunu ortaya koymak amacıyla yapılan bağımsız gruplar için t testi analizi sonuçları Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 2. Özel Okulda Çalışan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına İlişkin T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	\bar{X}	Std. Sapma	t	p	
DUYGUSAL ZEKÂ	İyimserlik ve Ruh halinin düzenlenmesi	Kadın	75	40.66	5.70		
		Erkek	82	41.28	6.63	-.619	.537
	Duyguların Kullanımı	Kadın	75	16.69	2.96		
		Erkek	82	17.85	3.53	-2.216*	.028
	Duyguların Değerlendirilmesi	Kadın	75	27.26	4.81		
		Erkek	82	27.86	6.14	-.683	.496
DUYGUSAL EMEK	Yüzeysel rol yapma	Kadın	75	14.44	5.08		
		Erkek	82	16.19	4.91	-2.199*	.029
	Derinden rol yapma	Kadın	75	13.93	3.57		
		Erkek	82	14.81	3.18	-1.636	.104
	Doğal duygular	Kadın	75	11.74	2.38		
		Erkek	82	11.48	2.16	.713	.477

p>.05

Tablo 2’de Öğretmenlerin DZ ölçeğinin alt boyutlarındaki aritmetik ortalamaları incelendiğinde iyimserlik ve ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutlarında erkek öğretmenlerin ortalamalarının kadın öğretmenlerden yüksek olduğu görülmektedir. Ancak grupların puan ortalamaları

arasındaki farkın anlamlılığını test etmek amacıyla hesaplanan t değerlerinin .05 düzeyinde duyguların kullanımı alt boyutunda anlamlı bir farklılığa sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre erkek öğretmenlerin duyguları kullanımı düzeyleri kadın öğretmenlerden anlamlı düzeyde yüksektir. Diğer bir ifadeyle erkek öğretmenler kadın öğretmenlere göre duygularını daha fazla kullanmaktadırlar. İyimserlik ve duyguların değerlendirilmesi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır.

DE ölçeğinin alt boyutlarındaki aritmetik ortalamaları incelendiğinde yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutunda erkek öğretmenlerin doğal duygular alt boyutunda ise kadın öğretmenlerin ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir. Ancak grupların puan ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığını test etmek amacıyla hesaplanan t değerlerinin .05 düzeyinde yüzeysel rol yapma alt boyutunda anlamlı bir farklılığa sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre erkek öğretmenlerin yüzeysel rol yapma düzeyleri kadın öğretmenlerden anlamlı düzeyde yüksektir. Diğer bir ifadeyle erkek öğretmenler kadın öğretmenlere göre daha fazla yüzeysel rol yapmaktadırlar. Derinden rol yapma ve doğal duygular açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 3. Özel Okulda Çalışan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Düzeylerinin Medeni Hale Göre Farklaşmasına İlişkin T-Testi Sonuçları

	Medeni hal	N	\bar{X}	Std. Sapma	t	p	
DUYGUSAL ZEKÂ	İyimserlik ve Ruh halinin düzenlenmesi	Evli	86	39.15	6.18	-3.464*	.001
		Bekar	71	42.50	5.81		
	Duyguların Kullanımı	Evli	86	18.05	3.22	2.647*	.009
		Bekar	71	16.67	3.28		
	Duyguların Değerlendirilmesi	Evli	86	29.19	5.24	3.436*	.001
		Bekar	71	26.24	5.45		
DUYGUSAL EMEK	Yüzeysel rol yapma	Evli	86	16.14	5.10	1.777	.077
		Bekar	71	14.70	4.95		
	Derinden rol yapma	Evli	86	13.50	3.11	-3.053*	.003
		Bekar	71	15.12	3.46		
	Doğal duygular	Evli	86	12.80	2.02	4.276*	.000
		Bekar	71	10.27	2.30		

p>.05

Tablo 3'te Öğretmenlerin DZ ölçeğinin alt boyutlarındaki aritmetik ortalamaları incelendiğinde iyimserlik ve ruh halinin düzenlenmesi alt boyutunda bekâr öğretmenlerin, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutlarında ise evli öğretmenlerin ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir. Grupların puan ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığını test etmek amacıyla hesaplanan t değerlerinin .05 tüm alt boyutlarda anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre bekâr öğretmenlerin iyimserlik düzeyleri evli öğretmenlerden, evli öğretmenlerin ise duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi bakımından bekâr öğretmenlere göre anlamlı düzeyde yüksektir. Diğer bir ifadeyle bekâr öğretmenler evli öğretmenlere göre daha fazla iyimser iken, evli öğretmenlerde bekâr öğretmenlere göre duygularını daha fazla kullanmakta ve daha fazla duygu değerlendirmesi yapmaktadırlar.

DE ölçeğinin alt boyutlarındaki aritmetik ortalamaları incelendiğinde yüzeysel rol yapma da evli öğretmenlerin, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarında ise bekar öğretmenlerin ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir. Ancak grupların puan ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığını test etmek amacıyla hesaplanan t değerlerinin .05 düzeyinde derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre bekâr öğretmenlerin derinden rol yapma alt boyutunda evli öğretmenlerden anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmektedir. Doğal duygular alt boyutunda ise evli öğretmenlerin, bekâr öğretmenlerden anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle bekâr öğretmenler evli öğretmenlere göre daha fazla derinden rol yapma yeteneğine sahip olduğu, evli öğretmenlerin ise bekar öğretmenlere göre daha fazla doğal duygulara sahip olduğu görülmüştür. Yüzeysel rol yapma açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 4. Özel Okulda Çalışan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Düzeylerinin Çalıştığı Kuruma Göre Farklılaşmasına İlişkin T-Testi Sonuçları

	Kurum	N	\bar{X}	Std. Sapma	T	p	
DUYGUSAL ZEKÂ	İyimserlik ve Ruh halinin düzenlenmesi	Ortaokul	79	40.61	4.72	-.748	.456
		Lise	78	41.35	7.37		
	Duyguların Kullanımı	Ortaokul	79	17.19	3.18	-.401	.689
		Lise	78	17.40	3.46		
	Duyguların Değerlendirilmesi	Ortaokul	79	27.82	5.04	.540	.590
		Lise	78	27.34	6.01		

DUYGUSAL EMEK	Yüzeysel rol yapma	Ortaokul	79	14.23	4.10	-2.839*	.005
		Lise	78	16.46	5.65		
	Derinden rol yapma	Ortaokul	79	14.25	3.22	-.507	.613
		Lise	78	14.53	3.57		
	Doğal duygular	Ortaokul	79	11.42	2.14	-1.034	.303
		Lise	78	11.79	2.38		

p>.05

Tablo 4'te Öğretmenlerin DZ ölçeğinin alt boyutlarındaki aritmetik ortalamaları incelendiğinde iyimserlik ve ruh halinin düzenlenmesi alt boyutunda ve duyguların kullanımı alt boyutlarında lisede çalışan öğretmenlerin, duyguların değerlendirilmesi alt boyutunda ise ortaokulda çalışan öğretmenlerin ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir. Ancak grupların puan ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığını test etmek amacıyla hesaplanan t değerlerinin .05 tüm alt boyutlarda anlamlı bir fark bulunamamıştır.

DE ölçeğinin alt boyutlarındaki aritmetik ortalamaları incelendiğinde yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarında lisede çalışan öğretmenlerin ortalamaları ortaokulda çalışanlara göre yüksek olduğu görülmektedir. Ancak grupların puan ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığını test etmek amacıyla hesaplanan t değerlerinin .05 yüzeysel rol yapma alt boyutunda anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre lisede çalışan öğretmenlerin yüzeysel rol yapma düzeyi ortaokulda çalışan öğretmenlerden anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle lisede çalışan öğretmenler ortaokulda çalışan öğretmenlere göre daha fazla yüzeysel rol yapmaktadırlar. Derinden rol yapma ve duyguların kullanımı açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 5. Özel Okulda Çalışan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Düzeylerinin Eğitim Durumlarına Göre Farklılaşmasına İlişkin T-Testi Sonuçları

	Eğitim düzeyi	N	\bar{X}	Std. Sapma	T	p	
DUYGUSAL ZEKÂ	İyimserlik ve Ruh halinin düzenlenmesi	Lisans	116	41.52	5.10	1.470	.148
		Lisans Üstü	41	39.46	8.45		
	Duyguların Kullanımı	Lisans	116	16.98	3.00	-2.031*	.044
		Lisans Üstü	41	18.19	3.98		

DUYGUSAL EMEK	Duyguların Değerlendirilmesi	Lisans	116	27.08	5.36	-1.892	.060
		Lisans Üstü	41	28.97	5.86		
	Yüzeysel rol yapma	Lisans	116	15.42	5.20	.273	.785
		Lisans Üstü	41	15.17	4.66		
	Derinden rol yapma	Lisans	116	14.55	3.36	.972	.332
		Lisans Üstü	41	13.95	3.48		
	Doğal duygular	Lisans	116	11.77	2.17	1.533	.127
		Lisans Üstü	41	11.14	2.47		

p>.05

Tablo 5'te Öğretmenlerin DZ ölçeğinin alt boyutlarındaki aritmetik ortalamaları incelendiğinde iyimserlik ve ruh halinin düzenlenmesi alt boyutunda eğitim düzeyi lisans olan öğretmenlerin, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutlarında ise eğitim düzeyi lisansüstü olan öğretmenlerin ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir. Grupların puan ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığını test etmek amacıyla hesaplanan t değerlerinin .05 duyguların kullanımı alt boyutunda anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre eğitim düzeyi lisansüstü olan öğretmenlerin duyguların kullanımı düzeyleri eğitim düzeyi lisans olan öğretmenlerden anlamlı düzeyde yüksektir. Diğer bir ifadeyle eğitim düzeyi lisansüstü olan öğretmenler eğitim düzeyi lisans olan öğretmenlere göre daha fazla duygularını kullanmaktadırlar.

DE ölçeğinin alt boyutlarındaki aritmetik ortalamaları incelendiğinde yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarında eğitim düzeyi lisan olan öğretmenlerin ortalamalarının eğitim düzeyi lisansüstü olan öğretmenlerden yüksek olduğu görülmektedir. Ancak grupların puan ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığını test etmek amacıyla hesaplanan t değerlerinin .05 tüm alt boyutlarda anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 6. Özel Okulda Çalışan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Düzeylerinin Kıdem Yılına Göre Farklaşmasına İlişkin F-Testi (ANOVA) Sonuçları

		Kıdem	N	\bar{X}	Std. Sapma	F	p
DUYGUSAL ZEKÂ	İyimserlik ve Ruh halinin düzenlenmesi	1-5 yıl	49	40.75	6.03	3.982*	.009
		6-10 yıl	37	39.37	5.93		
		11-15 yıl	35	40.02	5.22		
		15 yıl üstü	36	43.88	6.77		

DUYGUSAL EMEK	Duyguların Kullanımı	1-5 yıl	49	17.67	2.76	.401	.752
		6-10 yıl	37	16.89	3.81		
		11-15 yıl	35	17.31	3.25		
		15 yıl üstü	36	17.19	3.60		
	Duyguların Değerlendirilmesi	1-5 yıl	49	28.34	5.67	2.199	.090
		6-10 yıl	37	25.56	5.50		
		11-15 yıl	35	28.02	5.32		
		15 yıl üstü	36	28.16	5.33		
DUYGUSAL EMEK	Yüzeysel rol yapma	1-5 yıl	49	15.87	4.33	.264	.852
		6-10 yıl	37	15.21	4.34		
		11-15 yıl	35	14.97	5.31		
		15 yıl üstü	36	15.16	6.38		
	Derinden rol yapma	1-5 yıl	49	13.89	3.30	1.688	.172
		6-10 yıl	37	14.62	3.63		
		11-15 yıl	35	13.85	3.54		
		15 yıl üstü	36	15.36	3.01		
Doğal duygular	1-5 yıl	49	11.18	2.43	2.917*	.036	
	6-10 yıl	37	11.40	2.27			
	11-15 yıl	35	11.45	2.34			
	15 yıl üstü	36	12.55	1.69			

p>.05

Tablo 6'daki bulgular incelendiğinde özel okullarda çalışan öğretmenlerin DZ alt boyutlarında ve DE alt boyutları arasında kıdemlerine göre anlamlı bir farkın bulunduğu anlaşılmaktadır. DZ'nin alt boyutları olan İyimserlik ve Ruh halinin düzenlenmesi ve DE'nin alt boyutu olan, doğal duygular, düzeyleri arasındaki farkın kaynağını tespit etmek

amacıyla ileri analiz olarak TUKEY testi yapılmıştır. Yapılan analize ilişkin bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 7. Özel Okulda Çalışan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Düzeylerinin Kıdem Yılına Göre Farklaşmasına İlişkin TUKEY Testi Sonuçları

Bağımlı Değişken	(I) KY	(J) KY	Ortalamalar Arası Fark (I-J)	P
İyimserlik ve Ruh halinin düzenlenmesi	15 yıl üstü	6-10 yıl	1.41052*	.009
	15 yıl üstü	11-15 yıl	1.43025*	.038
Doğal Duygular	15 yıl üstü	1-5 yıl	1.37188*	.029

p>.05

Tablo 7'deki bulgular incelendiğinde DZ'nin iyimserlik ve ruh halinin düzenlenmesi alt boyutunda 15 yıl ve üstü kıdeme sahip öğretmenlerin 6-10 yıl ile 11-15 yıl öğretmenler arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre 15 yıl ve üstü kıdeme sahip öğretmenlerin 6-10 yıl ile 11-15 yıl kıdeme sahip öğretmenlere göre daha fazla iyimser oldukları gözlenmektedir.

DE'nin doğal duygular alt boyutunda ise ortaya çıkan farkın 15 yıl üstü kıdeme sahip öğretmenlerle 1-5 yıl kıdeme sahip öğretmenler arasında anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre 15 yıl ve üstü kıdeme sahip öğretmenler doğal duyguları 1-5 yıl kıdeme sahip öğretmenlerden daha fazla sergilemektedirler.

Tablo 8. Özel Okulda Çalışan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Alt Boyutları Arasındaki İlişki

	İyimserlik	Duyguların kullanımı	Duyguların değerlendirilmesi	Yüzeysel rol yapma	Derinden rol yapma	Doğal Duygular
İyimserlik	1					
Duyguların kullanımı	,101	1				
Duyguların değerlendirilmesi	-,103	,435**	1			

Yüzeysel rol yapma	,190*	,314**	,398**	1		
Derinden rol yapma	,299**	-,096	-,136	,134	1	
Doğal duygular	,386**	-,175*	-,229**	,088	,550**	1

* p<0.05 level (2-tailed)

** p<0.01 level (2-tailed)

Tablo 8 incelendiğinde DZ ölçeğinin alt boyutlarından iyimserlik alt boyutu ile DE Ölçeğinin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile ($r = ,190^*$) pozitif yönlü, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutları arasında ise sırasıyla ($r = ,299^{**}$, $r = ,386^{**}$) pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Yine DZ ölçeği alt boyutlarından duyguların kullanımı alt boyutu DE ölçeği alt boyutlarından yüzeysel rol yapma alt boyutuyla ($r = ,314^*$) pozitif yönlü bir ilişki varken, doğal duygular alt boyutuyla ise ($r = -,175^*$) negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. DZ ölçeği alt boyutlarından duyguların değerlendirilmesi alt boyutu DE ölçeği alt boyutlarından yüzeysel rol yapma alt boyutu ile ($r = ,398^{**}$) pozitif yönlü bir ilişki varken, doğal duygular alt boyutu ile ($r = -,229^{**}$) negatif yönlü bir ilişki olduğu gözlenmektedir. Bu bulguya göre özel okullarda çalışan öğretmenlerin duygusal zekâ ile duygusal emek ölçeklerinin bazı alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu bulgu öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyi duygusal emek düzeyi arasında bir ilişki olduğu şeklinde yorumlanabilir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada öncelikli olarak özel okullarda çalışan öğretmenlerin duygusal zekâ ile duygusal emek düzeylerinin, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, çalışılan kurum türü ve mesleki kıdeme göre farklılaşma düzeyleri ele alınmıştır. Araştırmada ele alınan ikinci konu ise öğretmenlerin duygusal zekâ ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki düzeyidir. Elde edilen bulgular incelendiğinde, özel okullarda çalışan öğretmenlerin duygusal zekâ düzeylerinin, duyguların kullanımı alt boyutunda erkek öğretmenlerin lehine anlamlı düzeyde farklılaştığı; diğer alt boyutlarda ise anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı tespit edilmiştir. İlgili literatür incelendiğinde İşmen A.E.²³ tarafından 274 anne babanın Duygusal zekâ ve aile işlevleri arasındaki ilişkiye ilişkin yapılan çalışmayla çalışmaktadır. Bir başka çalışmada Brody ve Hall,²⁴ anne babaların duygularını (öfke hariç) kızlarıyla oğullarından daha fazla konuştuklarını saptamışlardır. Erkek çocuklarla ise

²³ A. E. İşmen, “Duygusal Zekâ ve Aile İşlevleri Arasındaki İlişki”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2004, 7 (11), 55-75.

²⁴ L. R. Brody and J. A. Hall, *Gender and Emotion*, Handbook of Emotions, M Levis, J Havilland (Ed), New York, Guilford Press, 1993.

genellikle öfke duygularının neden ve sonuçları hakkında konuşulmaktadır. Aynı yazarlar kızların dil yetisinin erkeklerden daha erken geliştiğini ve bunun kızların duygularını açıklamak ve başkalarının duygularını anlamakta daha çabuk ustalaşmalarına yol açtığını ifade etmişlerdir. Bu bulguda bizim bulgularımızla çelişmektedir.

Araştırmacılar çalışanların Duygusal zekâ düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı sonucunu bulmuşlardır. Duygusal emek düzeyleri açısından baktığımızda ise cinsiyete göre yüzeysel rol yapma alt boyutunda yine erkek öğretmenlerin lehine negatif düzeyde farklılaştığı, diğer alt boyutlarda ise anlamlı düzeyde farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Bu bulgu duygusal emek ve kadın işi/ erkek işi çalışmasının sonuçlarıyla çelişmektedir.²⁵ Ayrıca Ankara'da görev yapan 407 öğretmen üzerinde yaptığı Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri araştırmasındaki bulgularla örtüşmektedir.²⁶

Araştırmada elde edilen diğer bulgu evli ve bekâr öğretmenlerin duygusal zekâ ile duygusal emek düzeyleri arasındaki farka ilişkindir. Araştırma sonuçlarına göre bekâr öğretmenlerin duygusal zekâ ölçeğinin iyimserlik ve ruh halinin düzenlenmesi alt boyutunda elde ettikleri puan ortalamaları evli öğretmenlerden manidar düzeyde farklılık göstermektedir. Duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutlarında ise evli öğretmenlerin elde ettikleri puan ortalamalarının bekâr öğretmenlerden manidar düzeyde farklılık gösterdiği görülmüştür. Duygusal emek düzeyleri açısından baktığımızda ise derinden rol yapma alt boyutunda bekâr öğretmenler lehine negatif yönlü, doğal duygular alt boyutunda ise evli öğretmenler lehine pozitif yönlü bir farklılaşmanın olduğu gözlenmiştir. Bu bulguyla ilgili yapılan literatür taraması sonucunda: Duygusal zeka ve Duygusal emek ile ilgili yapılan diğer araştırmalarda demografik değişken olarak ele alınmadığı için bu bulguyu destekleyen ya da desteklemeyen herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Özel okullarda çalışan öğretmenlerin Duygusal Zekâ ile Duygusal Emek düzeylerinin çalıştıkları kurum türüne göre farklılaşmasına ilişkin bulgulara göre ise ortaokul ve lise kurumlarında çalışan öğretmenler arasında sadece Duygusal emek düzeyinin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma alt boyutunda Lisede çalışan öğretmenlerin lehine manidar bir ilişki bulunmaktadır. Diğer alt boyutlarda ise manidar bir fark tespit edilmemiştir. Bu bulguyla ilgili yapılan literatür taraması sonucunda: Duygusal zeka ve Duygusal emek ile ilgili yapılan diğer araştırmalarda demografik değişken olarak çalıştığı kurum ele alınmadığı için bu bulguyu destekleyen yada desteklemeyen herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Duygusal Zekâ ile Duygusal Emek düzeylerinin öğrenim durumuna göre farklılaşmasına ilişkin elde edilen bulgular DZ alt boyutlarından duyguların kullanımı alt boyutunda lisansüstü mezunu öğretmenler lehine anlamlı bir fark olduğunu ortaya çıkarmıştır. İyimserlik ve ruh halinin düzenlenmesi ile duyguların değerlendirilmesi alt boyutlarında ise lisans ve lisansüstü mezunu olan öğretmenler arasında manidar bir fark tespit edilmemiştir. Duygusal emek düzeyleri açısından baktığımızda ise alt boyutlarının

²⁵ Özkaplan, *agm.*, 2009.

²⁶ Begendirbaş ve Yalçın, *agm.*, 2012.

tamamında ise manidar bir fark tespit edilmemiştir. Bu bulgu 1047 okul müdürü ve öğretmenin, Okul müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal emek yeterliklerinin, öğretmenlerin iş doyumunu düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yaptığı araştırmadaki bulgularla örtüşmektedir.²⁷

Araştırmada elde edilen diğer bir bulgu da DZ'nin iyimserlik ve ruh halinin düzenlenmesi alt boyutunda 15 yıl ve üstü kıdeme sahip öğretmenler ile 6-10 yıl ile 11-15 yıl öğretmenler arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre 15 yıl ve üstü kıdeme sahip öğretmenlerin 6-10 yıl ile 11-15 yıl kıdeme sahip öğretmenlere göre daha fazla iyimser oldukları gözlenmektedir. DE'nin doğal duygular alt boyutunda ise ortaya çıkan farkın 15 yıl üstü kıdeme sahip öğretmenlerle 1-5 yıl kıdeme sahip öğretmenler arasında anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre 15 yıl ve üstü kıdeme sahip öğretmenler doğal duyguları 1-5 yıl kıdeme sahip öğretmenlerden daha fazla sergilemektedirler. Duygusal zekâ ve Duygusal emek düzeylerinin diğer alt boyutlarında ise anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Bu bulgular ışığında görülüyor ki meslekte daha uzun süre görev yapan iş görenlerin hem duygusal zekâ düzeyleri hem de Duygusal emek düzeyleri meslekte daha az süre görev yapan öğretmenlere göre bazı alt boyutlar açısından anlamlı düzeyde yüksektir. İlgili literatür incelendiğinde Savaş C.A.²⁸ Begenirbaş & Yalçın²⁹ Onay M,³⁰ gibi çalışmalarda bulgularda bunu doğrulamaktadır.

Duygusal zeka ve duygusal emek ölçeklerinin bazı alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde, DZ ölçeğinin alt boyutlarından iyimserlik alt boyutu ile DE Ölçeğinin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma arasında pozitif yönlü, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutları arasında ise pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Yine DZ ölçeği alt boyutlarından duyguların kullanımı alt boyutu DE ölçeği alt boyutlarından yüzeysel rol yapma alt boyutuyla pozitif yönlü bir ilişki varken, doğal duygular alt boyutuyla ise negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. DZ ölçeği alt boyutlarından duyguların değerlendirilmesi alt boyutu DE ölçeği alt boyutlarından yüzeysel rol yapma alt boyutu ile pozitif yönlü bir ilişki varken, doğal duygular alt boyutu ile negatif yönlü bir ilişki olduğu gözlenmektedir. Bu bulgulara göre özel okullarda çalışan öğretmenlerin duygusal zekâ ile duygusal emek ölçeklerinin bazı alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Bu bulgu öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyi ile duygusal emek düzeyi arasında bir ilişki olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bu bulgular ışığında Duygusal zekâ ile Duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. İlgili literatür

²⁷ C. A. Savaş, "Okul Müdürlerin Duygusal Zekâ ve Emek Yeterliliklerinin, Öğretmenlerin İş Doyumunu Üzerine Etkisi" *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 33, Ağustos 2012.

²⁸ Savaş, *agm.*, 2012.

²⁹ Begenirbaş ve Yalçın, *agm.*, 2012.

³⁰ M. Onay, "Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekâsının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi", *Ege Akademik Bakış*, Cilt: 11, Sayı: 4, Ekim 2011, ss. 587-600.

incelendiğinde Suikkala,³¹ Avşar ve Kaşıkçı,³² Onay,³³ Leung,³⁴ Liu, Prati, Perrew ve Ferris³⁵'un yapmış oldukları araştırmalardaki bulgular da bizim araştırmamızdaki bulguları destekler niteliktedir.

Bu çalışma sonucunda elde edilen önemli bulguların dışında, araştırmanın bazı sınırlılıkları olduğu unutulmamalıdır. Bu araştırmanın en önemli sınırlılığı sadece özel okullarda çalışan öğretmenlerin duygusal zekâ ile duygusal emek düzeylerine odaklanmasıdır. Konu ile ilgili çalışma yapacak olanlar, çalışmayı daha da zenginleştirebilir ve katkı sağlayabilir. Araştırma kapsamında yer alan ölçeklerin dışında farklı ölçeklere ulaşılır ve farklı örnekler üzerinde örneğin kamu ve özel okullarda çalışan öğretmenlerin karşılaştırılması şeklinde çalışmalar yapılırsa daha ayrıntılı sonuçlara ulaşılması mümkün olabilir. Ayrıca neden-sonuç analizleri de bir başka öneridir.

KAYNAKÇA

- Austin, E. J., Saklofske, D. H., Huang, S. H. S., & Mckenney, D. "Measurement of Trait Emotional Intelligence: Testing And Cross-Validating A Modified Version of Schutte Et Al.'S (1998) Measure", *Personality and Individual Differences*, 2004, 36, 555–562. Doi:10.1016/S0191-8869(03)00114-4
- Avşar, G. ve Kaşıkçı, M. "Hemşirelik Yüksekokulu Öğrencilerinde Duygusal Zekâ Düzeyi", *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2010, 13:1-6.
- Bar-On, R., Brown, J., Kirkcaldy, B., Thomé, E. "Emotional Expression and Implications For Occupational Stress; An Application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-I)", *Personality and Individual Differences*, 2000, 28, 1107–1118. Doi:10.1016/S0191-8869(99)00160-9
- Basım, H.N. ve Beğenirbaş, M. "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*", 2012, 19 (1), 77-90.
- Beğenirbaş, M., Meydan, C.H. "Duygusal Emeğin Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi : Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2012, 14 (3), 159-181.

³¹ A. Suikkala, "Nursing student-patient Relationship: A Review of The Literature from 1984 to 1998" *Journal of Advanced Nursing*, 2001, 33(1):42-46.

³² G. Avşar ve M. Kaşıkçı, "Hemşirelik Yüksekokulu Öğrencilerinde Duygusal Zekâ Düzeyi", *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2010, 13:1-6.

³³ Onay, *agm.*, ss. 587-600.

³⁴ G. A. Leung, *Examining the Relationship of Emotional Labor with An Ability-Based Conceptualization of Emotional Intelligence*. Unpublished Master Thesis, University of Akron, Ohio 2008.

³⁵ Y. Liu, L. M. Prati, P. L. Perrew et al., "The relationship between emotional resources and emotional labor: An exploratory study", *Journal of Applied Social Psychology*, 2008, 38(10):2410-2439.

- Begenirbas, M., ve Yalcin, R. C. “Öğretmenlerin Kisilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri”, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2012, 9(1), 47-65.
- Brody, L. R., ve Hall, J. A. “Gender and Emotion. M. Levis and J. Havilland (Eds.). Handbook of Emotions”, 1993, 447-460. New York: Guilford Press
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., ve Gosserand, R. H. “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 2005, 66, 339–357. Doi:10.1016/J.Jvb.2004.02.001
- Ergin, D. ve Ermeğan, B. Y. “The Relationship Between Emotional Intelligence and Personality” ECNSI . “*The 4th International Conference On Advances and Systems Research*” November in 2010, 11-13, Zagreb, Croatia.
- Harris, B. “Leading By Heart”, *School Leadership and Management*, 2004, 24(4):391-404.
- İşmen, A.E. “Duygusal Zekâ ve Aile İşlevleri Arasındaki İlişki”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2004, 7 (11), 55-75.
- James, N. “Emotional Labour: Skill and Work in The Social Regulation of Feelings”, *The Sociological Review*, 1989, 37, 15–42. Doi:10.1111/J.1467-954x.1989.Tb00019.X
- Köse, S., Oral, L., TÜresin, H. “Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 2011, Cilt 12, Sayı 2, ss.165-185.
- Leung, G.A. “Examining The Relationship of Emotional Labor With an Ability-Based Conceptualization of Emotional Intelligence”, *Unpublished Master Thesis*, 2008, University of Akron, Ohio.
- Liu, Y., Prati, L. M., Perrewé, P. L., ve Ferris, G. R. “The Relationship Between Emotional Resources and Emotional Labor: An Exploratory Study”, *Journal of Applied Social Psychology*, 2008, 38, 2410–2439. Doi:10.1111/J.1559-1816.2008.00398.X
- Lopes, P. N., Brackett, M. A, Nezek, J. B., Schütz, A., Sellin, I., ve Salovey, P. “Emotional Intelligence and Social Interaction”, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 2004, 30, 1018–1034. Doi:10.1177/0146167204264762
- Man, F.ve Öz, C.S. “Göründüğü Gibi Olamamak Ya Da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek”, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2009, 175-184.
- Mastracci, S. H. “Appraising Emotion Work: Determining Whether Emotional Labor Is Valued in Government Jobs”, *The American Review of Public Administration*, 2006, 36, 123–138. Doi:10.1177/0275074005280642
- Mayer, J. D., Salovey, P., ve Caruso, D. R. “ Emotional Intelligence as Zeitgeist, as Personality, and as A Mental Ability”, *In The Handbook of Emotional*

Intelligence Theory Development Assessment And Application At Home School And in The Workplace, 2000, 92–117. Retrieved from <http://www.unh.edu/personalitylab/reprints/rp2000b-mayersaloveycaruso.pdf>

- Onay, M. “Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi”, *Ege Akademik Bakış*, 2011, 11(4), 587-600.
- Özgen, I. “Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek”, 2010, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Özkaplan, N. “Duygusal Emek ve Kadın İşi/Erkek İşi”, *Çalışma ve Toplum*, 2009, 2.
- Savaş C.A. “Okul Müdürlerin Duygusal Zekâ ve Emek Yeterliliklerinin, Öğretmenlerin İş Doyumunu Üzerine Etkisi”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2012, 33 (Ağustos).
- Salovey, P., ve Mayer, J. “Emotional Intelligence. Imagination Cognition And Personality, 1990, 9, 185–211. Doi:10.2190/Dugg-P24e-52wk-6cdg
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. “Development And Validation of A Measure of Emotional Intelligence”, *Personality And Individual Differences*, 1998, 25, 167–177. Doi:10.1016/S0191-8869(98)00001-4
- Suikkala, A., ve Leino-Kilpi, H. “Nursing Student-Patient Relationship: Experiences of Students And Patients”, *Nurse Education Today*, 2005, 25, 344–54. Doi:10.1016/J.Nedt.2005.03.001
- Stein S.J. ve Book, H.E. “EQ:Duygusal Zekâ ve Başarının Sırrı”, İstanbul. Işık, M. (Çev.), Özgür Yayınları, 2003, 1.Basım, s.32.
- Tatar A., Tok S., Saltuloğlu G. “Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zeka Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi”, *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 2011, 21 (4), 325-338.
- Wong, C. S., ve Law, K. S. “The Effects of Leader And Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study”, *Leadership Quarterly*, 2002, 13, 243–274. Doi:10.1016/S1048-9843(02)00099-1
- Wong, C.S., Wong, P.M. ve Law, K.S. “The Interaction Effect of Emotional Intelligence and Emotional Labor on Job Satisfaction: A Test of Holland's Classification of Occupations”, In: *Emotions in Organizational Behavior*, Hartel, C., Zerbe, W. ve Ashkanasy, N. (Ed.). Lawrence Erlbaum, London, 2005, 35-251.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S., *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara 2004.