



## Article Info/Makale Bilgisi

Received/Geliş: 27.04.2022 Accepted/Kabul: 26.10.2022 Published/Yayınlama: 28.01.2023

# Özel Okullarda Eğitim Veren Öğretmenlerin Duygusal Emek Gösterimlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi<sup>1</sup>

Tuğçe SANDIKÇI<sup>2</sup>, Muhammet DÜŞÜKCAN<sup>3</sup>

## Öz

Bu çalışma ile öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin ortaya konulması amaçlanmaktadır. Bu alanda yapılan araştırmaların gösterdiği üzere, sergilenen duygularla, gerçekte hissedilen duyguların birbirinden farklı olması yani duygusal uyumsuzluk bulunması durumu çalışanların işlerinden sağladıkları doyum düzeylerinin azalmasına ve buna bağlı olarak stres ve tükenmişlik düzeylerinin artmasına sebep olmaktadır. Çalışmada özel okulda eğitim veren öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi incelenerek, ortaya çıkan sonuca göre öğretmenlerin iş doyumunu artıracak ve stres düzeylerini minimuma indirecek alternatif yollar sunulabilecektir. Çalışmada, Elazığ ilinde bulunan özel okullarda görev yapmakta olan 211 öğretmenin katıldığı bir anket uygulanmıştır. Araştırmada veri aracı olarak ‘‘Kişisel Bilgi Formu’’, ‘‘Maslach Tükenmişlik Envanteri’’ ve ‘‘Duygusal Emek Ölçeği’’ kullanılmıştır. Duygusal emek ile ilgili veriler Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından, Tükenmişlik ölçeği verileri Maslach ve Jackson (1982) tarafından geliştirilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 22 programında çözümlenmiştir. Verilerin analizlerinde, betimleyici istatistikler, güvenilirlik analizi, faktör analizi, korelasyon analizi ve regrasyon analiz yöntemleri kullanılmıştır. Çalışma sonucunda, Öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlikleri üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Buna göre çalışanların duygusal emek gösterimleri (bağımsız değişken), tükenmişlik düzeylerini (bağımlı değişken) %10.9 oranında etkilemektedir. Diğer bir ifade ile bağımsız değişken bağımlı değişkendeki değişimlerin %10.9’unun kaynağı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, Tükenmişlik, Öğretmen, Özel Okul

<sup>1</sup> Bu çalışma ikinci yazarın danışmanlığında birinci yazarın yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

<sup>2</sup> Bilim uzmanı, [tuce\\_88@hotmail.com](mailto:tuce_88@hotmail.com), ORCID: 0000-0002-6196-0174

<sup>3</sup> Doç. Dr., Fırat Üniversitesi, İ.İ.B.F İşletme Bölümü, [mdusukcan23@gmail.com](mailto:mdusukcan23@gmail.com), ORCID: 0000-0001-5574-2178

# The Effect of Emotional Work of Private Schools Teachers on The Levels of Burnout

## Abstract

With this study, it is aimed to reveal the effect of teachers' emotional labor representations on burnout levels. As the researches conducted in this area show, the difference between the emotions exhibited and the emotions actually felt, in other words, the presence of emotional disharmony causes a decrease in the satisfaction levels of the employees from their jobs and, accordingly, an increase in the levels of stress and burnout. In the study, the effect of emotional labor representations of teachers teaching in private schools on burnout levels will be examined. According to the result, alternative ways can be offered that will increase teachers' job satisfaction and reduce their stress levels to a minimum. In the study, a questionnaire was applied to the participation of 211 teachers working in private schools in the province of Elazığ. "Personal Information Form", "Maslach Burnout Inventory" and "Emotional Labor Scale" were used as data tools in the research. Data on emotional labor were developed by Diefendorff et al. (2005), and data on the Burnout scale were developed by Maslach and Jackson (1982). The obtained data were analyzed in SPSS 22 program. In the analysis of the data, descriptive statistics, reliability analysis, factor analysis, correlation analysis and regression analysis methods were used. As a result of the study, it has been determined that teachers' emotional labor displays have an effect on their burnout. Accordingly, employees' emotional labor representations (independent variable) affect burnout levels (dependent variable) at a rate of 10.9%. In other words, it was concluded that the independent variable is the source of 10.9% of the changes in the dependent variable.

**Keywords:** Emotional Labor, Burnout, Teacher, Private school

## 1. GİRİŞ

İnsan eğitimin asli konularından biridir. Kültürel, toplumsal ve psikolojik varlık olarak tanımlanan insan, doğuştan ve sonradan kazanılan özelliklerini eğitim yoluyla şekillendirmeye başlar. Devinimsel şekilde toplumla iletişimde olan insan aynı zamanda bir meslek tercihi ile bir ömür boyu hizmet, mal, düşünce üreterek topluma etkilemeye yeni kültürel değerlerin yaratılmasında rol alır. Toplumunu oluşturan insanın toplumsal yaşamını sürdürebilmesi için üye sıfatına kavuşması gerekir. Bunu mümkün kılınması topluma ait ilke ve değerlere riayet etmesi aynı şekilde yeni ilke ve değerlerin doğrudan veya dolaylı oluşumuna ve gelişimine katkı sağlanmasıyla mümkündür.

Çalışma koşulları, yapılan işi sevmeme ya da iş yerlerinde karşılaşılan birçok olumsuz nedenden dolayı kişiler mesleklerinde tükenmişlik hissine kapılabilmektedir. Dolayısıyla bireylerin tükenmişlik duygusu yaşamaları iş doyumlarını azaltmakta ve yaşam doyumları üzerinde olumsuz etkiler meydana getirmektedir.

Gün geçtikçe hayatımızın her alanında meydana gelen hızlı değişimler toplumsal olarak hepimizi etkilemektedir. Bu değişimlere ayak uydurabilmenin yolu kaliteli bir eğitim sisteminden geçer. Bunun da en önemli öğelerinden birisi de şüphesiz ki öğretmenlerdir. Öğretmenler değişen yargı ve normlarla yetişen yeni nesilleri yetiştirirken çeşitli zorluklar yaşamaktadır. Tüm bu sorunlar öğretmenleri zamanla çaresiz, tükenmiş, işinden bıkmış hatta yaşamdan zevk almayan bireyler haline getirebilmektedir (Karaaslan, 2020: 18).

Tükenmişlik iş doyumunu ve yaşam doyumunu kavramları bu açıdan birçok araştırmanın konusu olmuştur. Özellikle toplumun bireylere biçtiği rollerin farklılık göstermesi, çalışma ortamlarında rekabet duygusunun öne çıkması, kişiler arası ilişkilerde çatışma ve anlaşmazlıklar bireylerin kendilerini ön plana alarak kanıtlama çabası, yöneticilerin çalışanların işlerini mükemmel yapmaları konusunda baskılar yapması, imkan ve kaynak yetersizlikleri gibi birçok neden bireylerin aşırı stres yaşamalarına neden olarak ruh sağlığını olumsuz etkilemektedir. Bu bakımdan öğretmenlik mesleğinde bu yoğun stres kaynaklarından çoğunu barındırdığı için tükenmişlik açısından büyük risk taşıyan bir meslek grubudur (Karaaslan, 2020: 19).

İlk kez Freudenberger tarafından dile getirilen tükenmişlik kavramı “ başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda kişininiç huzurunda oluşan tükenme durumu” olarak ifade edilmiştir (Altan ve Özpehlivan, 2019: 86). Freudenberger ayrıca tükenmişliği mesleki bir tehlike olarak düşünmüş ve “ çalışanın enerji, güç, kaynak ya da dayanıklılık adına gelen aşırı talepler ne-deniyse gücünün kesilmesi, yıpranması ve yorulma hali” olarak ifade etmiştir.

Freudenberger’in ardından Maslach konu hakkında daha detaylı çalışmalara ve tanımlamalara ağırlık vermiştir. Yapılan tanımlar geçerliliği kabul gören tanımlamalar arasında yer almıştır. Mashlach’ın tanımına göre tükenmişlik “daha çok yüz yüze çalışmak zorunda olan ve yoğun duygusal taleplere maruz kalan çalışanların fiziksel bitkinlik ve uzun süreli yorgunluk yaşamaları, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının artması ve bu duyguları işine ve işi dışında diğer unsurlara yansıtması” olarak tanımlanmıştır (Koçak ve Gürsoy, 2018: 167).

Tükenmişlik hissi kişide her zaman üstesinden gelinebilir bir durum olmayıp bireyin yaptığı işe karşı artık ilgi duymamaya başlamasıdır. Tükenmişlik iş ortamında karşılaşılan zor durumlar neticesindeki kaygılar sonucu meydana gelmekle birlikte tam anlamıyla tek başına bu durumla ilişkilendirilmemekte; işte yaşanan ve baş edilemeyen stres neticesinde meydana gelmektedir ve mesleki tehdit olarak görülmektedir. Başarısız olma düşüncesi, bireyin aşırı yorulması ve zorlanması sonucu gücünü ve enerjisini kaybetmesi veya kişilerin isteklerine cevap verememe kaygısı sonucunda kişinin

İç dünyasında yaşadığı tükenme olarak ifade edilebilmektedir. Tükenmişlik hem birey hem de örgüt için ciddi sonuçlar doğurabileceğinden önlenmesi veya baş edilebilmesi şarttır (Yıldırım ve Erul, 2013: 92).

Tükenmişlik ile beraber anılan bir diğer kavram duygusal emektir. Duygusal emek genel olarak, çalışanların davranışlarını kurumlarının istekleri doğrultusunda biçimlendirmesi için gösterdikleri çaba şeklinde tanımlanmaktadır. Otuz yılı aşkın süredir, araştırmacılar, çalışma yaşamında duyguların rolünü araştırmış ve her geçen gün artan bu ilgi ile de yeni yaklaşımlar ortaya atmışlardır. Hochschild'ın "The Managed Heart" isimli kitabı 1983'te yayınlanmasının ardından, duygusal emek, spesifik bir emek türü olarak kavramsallaştırılmıştır. Bu kavramsallaştırılma kapsamında duygusal emek; yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olmak üzere toplam üç boyutta ele alınmıştır. Çalışanların duygusal emek davranışları sergilerken göz önünde bulundurduğu ve kurumların belirlediği duygusal davranış kalıpları, duygusal davranış kuralları olarak adlandırılmış, duyguların yönetilmesi ile çalışan motivasyon ve performansı artırılması amaçlanmıştır. Duygusal emek davranışları, güçlü bir örgüt kültürü oluşturma yanında yapılan projelerin başarısında da olumlu etkiler sağlamaktadır. Çalışanlar açısından bakıldığında ise; duygusal davranış kurallarını yerine getirmek, çalışanlara terfi etme, ücret artışı, takım çalışmasında başarılı olma, yüksek motivasyon, prim elde etme ve kurum tarafından ödüllendirme imkânlarını da kazandırmaktadır (Akturan vd., 2017: 33).

Yapılan çalışmalar örgütlerde de duyguların çok etkili olduğunu ve çalışma yaşamının yadsınamaz bir parçası haline geldiğini ortaya koymuştur. (Ezilmez, 2018: 186). Emek kavramı ise Türk Dil Kurumu sözlüğünde verilen tanıma göre insanın belirli bir hedef ve gayeye varmak için bilinçli olarak giriştiği hem doğal ve toplumsal çerçevesini hem de kendisini değiştiren çalışma süreci olarak tanımlanmıştır (Doğan, 2019: 46). Yapılan tanımlamalar ışığında duygusal emeği; diğer insanlara karşı belirli bir izlenim yaratmak amacıyla kişinin kendi duygularını yönetmesi olarak tanımlayabiliriz (Ezilmez, 2018: 187).

Duygusal emeğe karşı meydana gelen beklentiler gün geçtikçe örgüt kültürünün bir parçası haline gelmektedir ve böyle bir oluşumu meydana getirebilmeye ve bu yapıyı güçlendirmeye yönelik çalışmalar çalışanların duygularının yönetilmesini ve kontrol edilmesini gerektirmektedir. Yani neticede örgüt kültürü yalnızca çalışanların hareketlerini değil aynı zamanda duygularını da kontrol etmeye yöneldikleri bir yapı haline dönüşmektedir (Güngör, 2009:168).

Bu bağlamda çalışmada, öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin ortaya konulması amaçlanmaktadır.

## 2. YÖNTEM

### Araştırmanın Problemi

İnsan eğitimin asli konularından biridir. Kültürel, toplumsal ve psikolojik varlık olarak tanımlanan insan, doğuştan ve sonradan kazanılan özelliklerini eğitim yoluyla şekillendirmeye başlar. Devinimsel şekilde toplumla iletişimde olan insan aynı zamanda bir meslek tercihi ile bir ömür boyu hizmet, mal, düşünce üreterek topluma etkilemeye yeni kültürel değerlerin yaratılmasında rol alır. Toplumu oluşturan insanın toplumsal yaşamını sürdürebilmesi için üye sıfatına kavuşması gerekir. Bunu mümkün kılınması topluma ait ilke ve değerlere riayet etmesi aynı şekilde yeni ilke ve değerlerin doğrudan veya dolaylı oluşumuna ve gelişimine katkı sağlanmasıyla mümkündür.

Çalışma koşulları, yapılan işi sevmeme ya da iş yerlerinde karşılaşılan birçok olumsuz nedenden dolayı kişiler mesleklerinde tükenmişlik hissine kapılabilmektedir. Dolayısıyla bireylerin tükenmişlik duygusu yaşamaları iş doyumlarını azaltmakta ve yaşam doyumları üzerinde olumsuz etkiler meydana getirmektedir.

Çalışma sadece özel okullarda görev yapan öğretmenleri kapsamaktadır. Bu okullardaki öğretmenlerin çalışma koşullarının yoğunluğu göz önüne alınarak duygusal emek gösterimleri ve bu emeğin tükenmişlik düzeylerine olan etkisi araştırmanın ana konusunu oluşturmaktadır.

### Araştırmanın Amacı ve Önemi

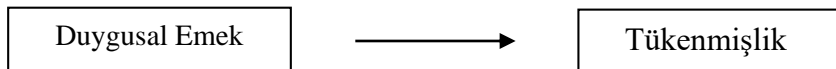
Bu çalışma ile öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin ortaya konulması amaçlanmaktadır. Bu alanda yapılan araştırmaların gösterdiği üzere, sergilenen duygularla, gerçekte hissedilen duyguların birbirinden farklı olması yani duygusal uyumsuzluk bulunması durumu çalışanların işlerinden sağladıkları doyum düzeylerinin azalmasına ve buna bağlı olarak stres ve tükenmişlik düzeylerinin artmasına sebep olmaktadır. Çalışmada özel okulda eğitim veren öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi incelenerek, ortaya çıkan sonuca göre öğretmenlerin iş doyumunu artıracak ve stres düzeylerini minimuma indirecek alternatif yollar sunulabilecektir.

### Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Çalışmada, temel araştırma yaklaşımlarından nicel araştırma yaklaşımı kullanılacaktır. Araştırma tanımlayıcı bir araştırma olup, ilişkisel araştırma tanımına uymaktadır. Araştırmanın bağımlı değişkeni “tükenmişlik” bağımsız değişkeni ise “duygusal emek”tir.

*Araştırmanın modeli:*

Bu araştırmanın modeli elde edinilen sonuçlara göre aşağıdaki gibi sunulmuştur.



Bu sebeple araştırma konusu kapsamında tespit edilen hipotezler şu şekildedir:

**H<sub>1</sub>:** Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde olumlu yönde anlamlı bir etkisi vardır.

### **Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları**

Araştırma Elazığ ilinde bulunan ve özel okulda 2020-2021 eğitim döneminde eğitim veren öğretmenlerle sınırlandırılmıştır. Öğretmenleri soru anlama düzeylerinin yüksek ve içtenlikle cevap verdikleri varsayılmıştır.

### **Evren ve Örneklem**

Araştırma evrenini Elazığ ilinde bulunan özel okullarda eğitim veren 466 özel okul öğretmeni oluşturmaktadır. Çalışma, bu evren üzerinde yapılmıştır. Çalışmanın amaçlarına en uygun örneklem hacminin tespiti için; n, örneklem hacmi; N, evren hacmi; t, güvenilirlik düzeyine ait tablo değeri, p ve q sırasıyla ilgilenilen olayın görülme ve görülme olasılıkları ve d, duyarlılık düzeyi olmak üzere Cochran Formülü'nden yararlanılmıştır (Hayran, 2012: 72; Demir ve Narlıkaya, 2021: 113):

*Örneklem Hacmi*

$$n = N \cdot (t^2 \cdot p \cdot q) / (d^2 \cdot (N-1) + (t^2 \cdot p \cdot q))$$

Evren büyüklüğü (N) 193 olarak alındığında, Cochran Formülü olarak da bilinen yukarıdaki formüle göre örneklem büyüklüğü en az (n) 211 olmalıdır. Bu büyüklükteki bir örneklem büyüklüğünün %95 güven düzeyinde evreni temsil gücünün olacağı söylenebilir. Çalışma, 215 öğretmenin katılımıyla yapılmıştır.

### **Verilerin Toplanması ve Analizi**

Duygusal emek ile ilgili veriler Diefendorff vd. (2005) tarafından, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve maddelerin geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. Ölçek yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutu içermektedir. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli Likert Ölçeği yardımıyla değerlendirmişlerdir (1.Hiçbir zaman, 5.Her Zaman). Ölçekte yüzeysel rol yapma 6, derinden rol yapma 4 ve doğal davranışlar ise 3 madde ile ölçülmektedir. Ölçeğin iç tutarlığı; yüzeysel rol yapma boyutu için  $\alpha=0,92$ , derinden rol yapma boyutu için  $\alpha=0,85$  ve doğal duygular için ise  $\alpha=0,83$  olarak bulunmuştur.

Bu çalışmada Duygusal Emek Ölçeği'nin ölçüt bağımlı geçerliliğini test etmek için Tükenmişlik Ölçeğinden faydalanılmıştır. Tükenmişlik ölçeği Maslach ve Jackson (1982) tarafından geliştirilmiş Türkçe uyarlamaları Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Toplam 22 maddeden oluşan ölçek,

tükenmişliği Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Hissi Azalması olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmektedir. Ölçeğin iç tutarlılığı için Cronbach Alfa değerleri sırasıyla 0,83, 0,71 ve 0,72 olarak elde edilmiştir. Bu çalışmada ise, ölçeğe ait Cronbach Alfa değerleri Duygusal tükenme için 0,86, Duyarsızlaşma için 0,79 ve Kişisel başarı hissi azalması için 0,80 ve tüm ölçek için 0,89 olarak bulunmuştur.

Araştırma veriler pandemi dönemi dolayısıyla Google/formlar uygulamasında hazırlanmış, uygulama linki öğretmenleri mail, whatsapp uygulamaları ile iletilmiştir. Veriler toplanma süresi 15 gün olarak belirlenmiştir. Bu süreçte 225 adet veri toplanmış bu verilerden 10 tanesi eksik veya önemsenmeden doldurulduğundan değerlendirilmeye alınmamıştır.

Araştırma kapsamında toplanan veriler SPSS 22 istatistik programında kodları adlandırılmıştır. Bu veri setine betimleyici istatistikler, güvenilirlik analizi, faktör analizi, ilişki analizi ve etki analizleri yapılmış ve tablolaştırılmıştır. Verilerin ilişki analizlerinde Pearson Korelasyon analizi ve etki analizlerine ise Basit Regrasyon ve Çoklu Regrasyon analizi yapılmıştır.

### 3. BULGULAR

Elazığ ilinde görev yapmakta olan özel okul öğretmenlerine ait bulgular bu bölümde verilmiştir.

#### Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerine Ait Bulgular

Araştırmaya katılan öğretmenlere ait cinsiyet, yaş, medeni durum, mesleki deneyim, eğitim durumu gibi bazı tanımlayıcı özellikler Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1.** *Katılımcıların Tanımlayıcı Özellikleri*

		Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	143	66,5
	Erkek	72	33,5
	Toplam	215	100,0
<b>Yaş</b>	25'ten az	19	8,8
	25-30 Yaş	68	31,6
	31-40yaş	107	49,8
	41 yaş üstü	21	9,8
	Toplam	215	100,0
<b>Medeni Durum</b>	Evli	127	59,1
	Bekar	88	40,9
	Toplam	215	100,0
<b>Mesleki Deneyim</b>	1 yıldan az	18	8,4
	1-5 yıl arası	52	24,2
	6-10 yıl arası	71	33,0
	11-15 yıl arası	45	20,9
	16 yıl ve üstü	29	13,5
	Toplam	215	100,0
<b>Eğitim Durum</b>	Önlisans	8	3,7
	Lisans	165	76,7
	Yüksek lisans ve Doktora	42	19,5
	Toplam	215	100,0

Araştırmaya katılan öğretmenlerin 143 (%66.5)'i Kadın, 72(%33.5)'i erkeklerden oluşmuştur. Yaş grupları incelendiğinde 25'ten küçük yaş grubunda 19(%8,8); 25-30 yaş grubunda 68(%31,6); 31-40 yaş grubunda 107(%49,8); 41 ve üstü yaş grubunda 21(%9.8) öğretmen katılım gösterdiği görülmüştür. Katılımcı öğretmenlerin 127(%59.1)'i evli, 88(%40.9)'ü bekar öğretmenlerden oluşmuştur. Öğretmenlerin 18(%8.4)'ü bir yıldan az, 52(%24.2)'si 1-5 yıl, 71(%33.0)'ü 6-10 yıl, 45(%20.9)'ü 11-15 yıl, 29(%13.5)'i 16 yıl ve üstü hizmet yılına sahip öğretmenlerden oluşmaktadır. Öğretmenlerin 8(%3.7)'sinin ön lisans, 165(%76.7)'si Lisans, 42(%19.5)'i Yüksek lisans ve Doktora eğitimi almış öğretmenlerden oluşmaktadır.

### Duygusal Emek Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Araştırmada kullanılan Duygusal Emek Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi Tablo 2'de verilmiştir

**Tablo 2.** *Duygusal Emek Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi*

Faktör	Madde no	Faktör Yükleri		Açıklanan Varyans %	Cronbach Alpha
		1	2		
Duygusal Çelişki (yüzeysel rol)	1.Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım	,730			
	2.Öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.	,762			
	3.Öğrencilerle ilgilenirken ekstra performans sergilerim.	,530			
	4.Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.	,733		38,158	0,770
	5.Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	,809			
	6.Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	,770			
	7.Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	,733			
Duygusal Çaba (derinlemesine rol)	8.Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.		,857		
	9.Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.		,786		
	10.Öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.		,817	22,956	0,734
	11.Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir.		,837		
	12.Öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.		,856		
	13. Öğrencilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.		,758		
<b>Ölçek</b>				<b>60,114</b>	<b>0,744</b>
KMO = 0,876 Df = 78 App. ChiSquare = 1053,615 P = 0,000					



Tablo 2’de Öğretmenlerin Duygusal Emek Ölçeği açıklayıcı faktör Analizi sonuçlarında faktör yükü 0.30 dan büyük olan maddeler alınmıştır. Çalışmada en düşük madde faktör yükünün 0.530 en yüksek faktör yükü 0.857 arasında faktör yüküne arasında değiştiği faktörü oluşturan tüm maddelerin yeterli faktör yüküne sahip olduklarını göstermektedir. Ölçek iki boyutlu bir açılım göstermiştir. Birinci boyut “Duygusal Çelişki”, İkinci boyut “Duygusal Çaba” boyutu olarak adlandırılmıştır. “Duygusal Çelişki” boyutu faktör yükleri. 530 ile. 809 arası değişen 7 maddeden oluşmakta ve toplam varyansın %38.158’ini açıklamaktadır; “Duygusal Çaba”, boyutu faktör yükleri. 758 ile. 857 arası değişen 6 maddeden oluşmakta ve toplam varyansın %22.95’inü açıklamaktadır. Toplamda iki faktörlü, Öğretmenlerin Duygusal Emek Ölçeği toplam varyansın %60.114’ünü açıklamaktadır.

Ayrıca açıklayıcı faktör analizinin uygun olup olmadığını ortaya koymak için KMO ve Bartlett testleri de yapılmıştır. Duygusal Emek Ölçeği için yapılan analiz sonucunda bulunan değerlerin (KMO: 0.876, Bartlett’s Test of Sphericity: = 1053,615, p=0.000) Keşfedici Faktör Analizine uygun olduğu görülmektedir. AFA’ya uyum göstermesi için KMO değerinin 0.60’dan büyük ve Bartlett Küresellik Test sonucunun (p<.01) olması beklenmektedir. (Büyüköztürk, 2012).

Öğretmenlerin Duygusal Emek Ölçeği Cronbachalpha güvenirlik katsayısının 0.740 olduğu belirlenmiştir. Alt boyutlar ise sırasıyla 0,77; 0,734 güvenir olduğu görülmüştür (Kılıç, 2016: 48; Düşükcan vd., 2019: 437).

### Maslach Tükenmişlik Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi Tablo 3’te verilmiştir.

**Tablo 3.** Maslach Tükenmişlik Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Faktör	Madde no	Faktör Yükleri			Açıklanan Varyans %	Cronbach Alpha
		1	2	3		
Duygusal Tükenme	1.Öğretmenlikten duygusal olarak soğuduğumu hissediyorum.	,777				
	2.Okulda günü bitirdiğimde kendimi bitkin hissediyorum.	,801				
	3.Sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlamam gerektiğinde kendimi yorgun hissediyorum.	,710				
	6.Bütün gün öğrencilerle çalışmak beni gerçekten zorluyor.	,686			34,751	0,862
	8.Öğretmenliğin beni tükettiğini hissediyorum.	,790				
	13.Öğretmenlik mesleğinin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	,660				
	14.Öğretmenlikte iş yükümün çok fazla olduğunu hissediyorum.	,776				
	16.Öğrencilerle çalışıyor olmak beni oldukça strese sokuyor	,445				

	20.Öğretmenliğe daha fazla dayanamayacakmışım gibi hissediyorum.	,654		
Duyarsızlaşma	5.Bazı öğrencilere sanki nesnelermiş gibi davrandığımı hissediyorum	,565		
	10.Öğretmenliğe başladığımdan beri öğrencilere karşı daha çok duyarsızlaştım.	,582		
	11.Öğretmenliğin beni duygusal olarak katılaştırdığını düşünüyorum.	,538	16,305	0,726
	15.Bazı öğrencilere ne olduğunu gerçekten umursamıyorum.	,809		
	22.Öğretmenlerin bazı sorunlarından dolayı beni suçladıklarını hissediyorum.	,729		
Kişisel Başarı	4.Öğrencilerimin bir konu hakkında ne hissettiğini kolayca anlayabiliyorum.	,774		
	7.Öğrencilerimin sorunlarıyla çok etkin bir şekilde ilgileniyorum.	,776		
	9.Bir öğretmen olarak Öğretmenlerin yaşamlarını olumlu bir şekilde etkilediğimi hissediyorum.	,817		
	12.Kendimi çok zinde hissediyorum	,661		
	17.Rahat bir çalışma ortamını öğrencilerimle birlikte kolayca yaratabiliyorum	,682	7,15	0,712
	18.Öğrencilerimle iç içe gerçekleştirdiğim bir çalışmadan sonra içimin coşkuyla dolduğunu hissediyorum	,709		
	19.Öğretmenlikte kayda değer pek çok şey başardım	,789		
21.İşimde karşılaştığım duygusal problemlerle oldukça sakin bir şekilde baş ediyorum.	,473			
<b>Ölçek</b>			<b>59,951</b>	<b>0,788</b>
KMO = 0,894 Df = 231 App. ChiSquare = 2356,080 P = 0,000				

Tablo 3'te Maslach Tükenmişlik Ölçeği açıklayıcı faktör Analizi sonuçlarında faktör yükü 0.30 danbüyük olan maddeler alınmıştır. Çalışmada en düşük madde faktör yükünün 0.445 en yüksek faktör yükü 0.817 arasında faktör yüküne arasında değiştiği faktörü oluşturan tüm maddelerin yeterli faktör yüküne sahip olduklarını göstermektedir. Ölçek üç boyutlu bir açılım göstermiştir. Birinci boyut "Duygusal Tükenme", İkinci boyut "Duyarsızlaşma" ve Üçüncü boyut "Kişisel Başarı", olarak adlandırılmıştır. "Duygusal Tükenme" boyutu faktör yükleri. 441 ile. 805 arası değişen 9 maddeden oluşmakta ve toplam varyansın %34.751'ini açıklamaktadır; "Duygusal Tükenme", boyutu faktör yükleri. 538 ile. 809 arası değişen 5 maddeden oluşmakta ve toplam varyansın %16.305'ünü açıklamakta; "Kişisel Başarı" boyutu faktör yükleri. 473 ve. 817 arası değişen 8 maddeden oluşmakta ve toplam varyansın %7.15'ini açıklamaktadır. Toplamda üç faktörlü, Öğretmenlerin Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam varyansın %59.95'sini açıklamaktadır.

Ayrıca açıklayıcı faktör analizinin uygun olup olmadığını ortaya koymak için KMO ve Bartlett testleri de yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği için yapılan analiz sonucunda bulunan değerlerin (KMO: 0.894, Bartlett's Test of Sphericity: = 2356,08, p=0.000) Keşfedici Faktör Analizine uygun

olduğu görülmektedir. AFA'ya uyum göstermesi için KMO değerinin 0.60'dan büyük ve Bartlett Küresellik Test sonucunun ( $p < .01$ ) olması beklenmektedir. (Büyüköztürk, 2012).

Öğretmenlerin Maslach Tükenmişlik Ölçeği Cronbachalpha güvenirlik katsayısının 0.788 olduğu belirlenmiştir. Alt boyutlar ise sırasıyla 0,862; 0,726; 0,712 güvenir olduğu görülmüştür (Kılıç, 2016: 48; Düşükcan vd., 2019: 437).

### Ölçek Puanları

Ölçek ortalama puanlarının değerlendirilmesinde aritmetik ortalamalar dikkate alınmıştır. Değerlendirilmede dikkate alınan ölçüt aralıkları aşağıda verilmiştir (Tekin, 2017; Çelik Baykoca ve Sezgin, 2021: 513):

**Tablo 4.** Ölçek Puan Aralıkları

Puan Aralıkları	Ölçeğe Gelen Karşılık
$1,00 \leq \text{ort.} \leq 1,80$	Kesinlikle katılmıyorum
$1,80 \leq \text{ort.} \leq 2,60$	Katılmıyorum
$2,60 \leq \text{ort.} \leq 3,40$	Kararsızım
$3,40 \leq \text{ort.} \leq 4,20$	Katılıyorum
$4,20 \leq \text{ort.} \leq 5,00$	Kesinlikle katılıyorum

Araştırmada kullanılan Duygusal Emek Ölçeğine ait frekans ve ortalamaları Tablo 5'te verilmiştir.

**Tablo 5.** Duygusal Emek Ölçeği Frekans ve Ortalama Değerleri

Faktör	Madde no	Ortalama	Standart sapma	Sıklık (n = 509)									
				1		2		3		4		5	
				S	%	S	%	S	%	S	%	S	%
Duygusal Çelişki (yüzeysel rol)	1	2,720	1,146	42	19,5	47	21,9	61	28,4	59	27,4	6	2,8
	2	2,669	1,198	47	21,9	51	23,7	52	24,2	56	26,0	9	4,2
	3	<b>3,930</b>	<b>,825</b>	<b>5</b>	<b>2,3</b>	<b>6</b>	<b>2,8</b>	<b>33</b>	<b>15,3</b>	<b>126</b>	<b>58,6</b>	<b>45</b>	<b>20,9</b>
	4	2,358	1,146	67	31,2	52	24,2	49	22,8	46	21,4	1	,5
	5	2,325	1,202	75	34,9	47	21,9	45	20,9	44	20,5	4	1,9
	6	2,320	1,120	63	29,3	63	29,3	51	23,7	33	15,3	5	2,3
	7.	<b>3,534</b>	<b>1,084</b>	<b>15</b>	<b>7,0</b>	<b>22</b>	<b>10,2</b>	<b>43</b>	<b>20,0</b>	<b>103</b>	<b>47,9</b>	<b>32</b>	<b>14,9</b>
<b>Faktör</b>		2,837	,741										
Duygusal Çaba (derilmemesine rol)	8	3,348	1,116	17	7,9	31	14,4	54	25,1	86	40,0	27	12,6
	9	<b>3,804</b>	<b>,916</b>	<b>9</b>	<b>4,2</b>	<b>7</b>	<b>3,3</b>	<b>40</b>	<b>18,6</b>	<b>120</b>	<b>55,8</b>	<b>39</b>	<b>18,1</b>
	10	3,404	1,027	12	5,6	26	12,1	65	30,2	87	40,5	25	11,6
	11	<b>4,237</b>	<b>,651</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>,9</b>	<b>20</b>	<b>9,3</b>	<b>118</b>	<b>54,9</b>	<b>118</b>	<b>54,9</b>
	12	<b>4,069</b>	<b>,655</b>	<b>1</b>	<b>,5</b>	<b>5</b>	<b>2,3</b>	<b>18</b>	<b>8,4</b>	<b>145</b>	<b>67,4</b>	<b>46</b>	<b>21,4</b>
13	3,897	,741	0	0,0	8	3,7	47	21,9	119	55,3	41	19,1	
<b>Faktör</b>		3,793	,565										
<b>Duygusal emek</b>		3,315	,501										

Tablo 5 Öğretmenlerin *Duygusal Emek Ölçeği* maddelerinin katılım düzeyleri ve ortalamaları verilmiştir. "*Duygusal Çelişki*" boyutun ortalaması ( $\bar{x} = 2,837$ )'dir. Bu boyutu oluşturan maddelerden "3.Öğrencilerle ilgilenirken ekstra performans sergilerim. ( $\bar{x} = 3,94$ )"; "7.Öğrencilere göstermek

zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım. ( $\bar{x} = 3,53$ ) ortalamalarıyla Çoğu Zaman düzeyinde olduğu görülmüştür: “4.Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.” ( $\bar{x} = 2,35$ ); “5.Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.” ( $\bar{x} = 2,32$ ); “6.Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.” ( $\bar{x} = 2,32$ ); ortalamalarıyla Çok Nadir düzeyinde görüş belirtmişlerdir.

“**Duygusal Çaba**” boyutun ortalaması ( $\bar{x} = 3,793$ )’tür. Bu boyutu oluşturan maddelerden “11.Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir. ( $\bar{x} = 4,23$ ) maddesi Her Zaman düzeyinde; “9.Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım. ( $\bar{x} = 3,80$ )”; 12.Öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar. ( $\bar{x} = 4,06$ ); ortalamalarıyla Çoğu Zaman düzeyinde olduğu görülmüştür: “8.Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.” ( $\bar{x} = 3,34$ ); “10.Öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.” ( $\bar{x} = 3,40$ ); ortalamalarıyla Bazen düzeyinde görüş belirtmişlerdir.

Tablo 6’da Maslach Tükenmişlik Ölçeği ortalama puan aralığı verilmiştir. Çalışmanın değerlendirilmesine bu puan aralığı kullanılacaktır.

**Tablo 6.** Maslach Tükenmişlik Ölçeği Frekans ve Ortalama Değerleri

Faktör	Madde no	Ortalama	Standart sapma	Sıklık (n = 509)									
				1		2		3		4		5	
				S	%	S	%	S	%	S	%	S	%
Duygusal Tükenme	1	2,437	1,2169	68	31,6	44	20,5	49	22,8	49	22,8	5	2,3
	2	<b>3,479</b>	<b>,8745</b>	1	,5	28	13,0	77	35,8	85	39,5	24	11,2
	3	<b>3,004</b>	<b>1,0389</b>	16	7,4	49	22,8	86	40,0	46	21,4	18	8,4
	6	2,632	1,0500	37	17,2	57	26,5	73	34,0	44	20,5	4	1,9
	8	2,590	1,1839	52	24,2	44	20,5	71	33,0	36	16,7	12	5,6
	13	2,367	1,2379	79	36,7	31	14,4	59	27,4	39	18,1	7	3,3
	14.	<b>3,353</b>	<b>1,0832</b>	17	7,9	26	12,1	60	27,9	88	40,9	24	11,2
	16.	2,232	1,0816	67	31,2	65	30,2	54	25,1	24	11,2	5	2,3
20.	2,1581	1,1492	80	37,2	62	28,8	38	17,7	29	13,5	6	2,8	
<b>Faktör</b>		2,6951	,87049										
Duyarsızlaşma	5	<b>1,958</b>	<b>1,1160</b>	100	46,5	59	27,4	24	11,2	29	13,5	3	1,4
	10	1,879	1,0204	100	46,5	67	31,2	22	10,2	26	12,1	0	0
	11	<b>2,069</b>	<b>1,1063</b>	87	40,5	58	27,0	43	20,0	22	10,2	5	2,3
	15	1,790	1,0756	119	55,3	51	23,7	19	8,8	23	10,7	3	1,4
	22	<b>1,944</b>	<b>1,0663</b>	99	46,0	55	25,6	38	17,7	20	9,3	3	1,4
<b>Faktör</b>		1,9274	,85223										
Kişisel başarı	4	<b>3,939</b>	<b>,6635</b>	5	2,3	2	,9	18	8,4	166	77,2	24	11,2
	7	<b>3,967</b>	<b>,7817</b>	3	1,4	5	2,3	36	16,7	123	57,2	48	22,3
	9	<b>4,009</b>	<b>,7298</b>	5	2,3	2	,9	20	9,3	147	68,4	41	19,1
	12	3,437	,8562	7	3,3	20	9,3	71	33,0	106	49,3	11	5,1
	17	3,823	,7080	1	,5	10	4,7	40	18,6	139	64,7	25	11,6
	18	<b>4,093</b>	<b>,7108</b>	0	0	6	2,8	27	12,6	123	57,2	59	27,4
	19	3,907	,6772	0	0	15	7,0	36	16,7	139	64,7	32	14,9
	21	3,581	,7560	2	,9	15	7,0	68	31,6	116	54,0	14	6,5

Faktör	3,8448	,48754
MTÖ	2,8224	,52318

Tablo 6 Öğretmenlerin *Maslach Tükenmişlik Ölçeği* maddelerinin katılım düzeyleri ve ortalamaları verilmiştir. **“duygusal tükenme”** boyutun ortalaması ( $\bar{x} = 2,69$ )’dür. Bu boyutu oluşturan maddelerden *“14.Öğretmenlikte iş yükümün çok fazla olduğunu hissediyorum.”* ( $\bar{x} = 3,53$ ); *“2.Okulda günü bitirdiğimde kendimi bitkin hissediyorum. ( $\bar{x} = 3,47$ )”*; ortalamalarıyla çoğu zaman düzeyinde olduğu; *“3.Sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlamam gerektiğinde kendimi yorgun hissediyorum”* ( $\bar{x} = 3,00$ ); ortalamalarıyla *bazen* düzeyinde olduğu görülmüştür: *“16.Öğrencilerle çalışıyor olmak beni oldukça strese sokuyor”* ( $\bar{x} = 2,23$ ); *“13.Öğretmenlik mesleğinin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.”* ( $\bar{x} = 2,36$ ); ortalamalarıyla *Çok nadir* düzeyinde görüş belirtmişlerdir.

**“Duyarsızlaşma”** boyutun ortalaması ( $\bar{x} = 1,92$ )’dür. Bu boyutu oluşturan maddelerden *“11.Öğretmenliğin beni duygusal olarak katılaştırdığını düşünüyorum”* ( $\bar{x} = 2,06$ ); *“5.Bazı öğrencilere sanki nesnelermiş gibi davrandığımı hissediyorum ( $\bar{x} = 1,95$ )”*; ortalamalarıyla çoğu zaman düzeyinde olduğu; *“22.Öğretmenlerin bazı sorunlarından dolayı beni suçladıklarını hissediyorum.”* ( $\bar{x} = 1,94$ ); ortalamalarıyla *Çok nadir* düzeyinde olduğu görülmüştür: *“16.Öğrencilerle çalışıyor olmak beni oldukça strese sokuyor! ( $\bar{x} = 1,79$ )*; ortalamalarıyla *Hiçbir zaman* düzeyinde görüş belirtmişlerdir.

**“Kişisel başarı”** boyutun ortalaması ( $\bar{x} = 3,84$ )’dür. Bu boyutu oluşturan maddelerden *“18.Öğrencilerimle iç içe gerçekleştirdiğim bir çalışmadan sonra içimin coşkuyla dolduğunu hissediyorum”* ( $\bar{x} = 4,09$ ); *“9.Bir öğretmen olarak Öğretmenlerin yaşamlarını olumlu bir şekilde etkilediğimi hissediyorum. ( $\bar{x} = 4,00$ )”*; *“7.Öğrencilerimin sorunlarıyla çok etkin bir şekilde ilgileniyorum.”* ( $\bar{x} = 3,96$ ); *“4.Öğrencilerimin bir konu hakkında ne hissettiğini kolayca anlayabiliyorum.”* ( $\bar{x} = 3,93$ ) ortalamalarıyla çoğu zaman düzeyinde olduğu; *“12.Kendimi çok zinde hissediyorum”* ( $\bar{x} = 3,43$ ); *“21.İşimde karşılaştığım duygusal problemlerle oldukça sakin bir şekilde baş ediyorum.”* ( $\bar{x} = 3,58$ ); ortalamalarıyla *çoğu zaman* düzeyinde olduğu görülmüştür.

### Duygusal Emek Gösterimleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği Korelasyon Analizi

Araştırmada kullanılan Duygusal Emek ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği Korelasyon Analizi Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Korelasyonlar

		Duygusal Çelişki (yüzeysel rol)	Duygusal Çaba (derilmemesine rol)	Duygusal Emek
Duygusal tükenme	R	,388**	-,071	,246**
	P	,000	,301	,000
	N	215	215	215
Duyarsızlaşma	r	,352**	-,097	,206**
	p	,000	,156	,002
	N	215	215	215
Kişisel başarı	r	-,013	,485**	,263**
	p	,850	,000	,000
	N	215	215	215
MTÖ	r	,402**	-,058	,330**
	p	,000	,394	,000
	N	215	215	215

\*p&lt;0.05;

\*\*: p&lt;0.01

Maslach Tükenmişlik ile Duygusal Emek arasında (r: -0.330, p<0.01), Duygusal çelişki ile (r: -0.402; p<0.00); ile pozitif yönlü vasat düzeyde anlamlı bir ilişki mevcuttur.

Duygusal tükenme ile Duygusal çelişki arasında (r: -0.388; p<0.05); Duygusal Emek arasında (r: -0.246; p<0.05) pozitif yönlü vasat düzeyde anlamlı bir ilişki mevcuttur.

Duyarsızlaşma ile Duygusal çelişki arasında (r: -0.352; p<0.05); Duygusal Emek arasında (r: 0.206; p<0.05) pozitif yönlü vasat düzeyde anlamlı bir ilişki mevcuttur.

Kişisel başarı ile Duygusal çelişki arasında (r: -0.013; p<0.05); Duygusal Emek arasında (r: 0.263; p<0.05) pozitif yönlü vasat düzeyde anlamlı bir ilişki mevcuttur.

### Duygusal Emek gösterimlerinin Maslach Tükenmişlik Ölçeğine Etkisinin Regresyon Analizi

Tablo 8'de katılımcıların üzerinde yapılan araştırma sonucunda duygusal emek gösteriminin, tükenmişliğe etkisinin basit regresyon testi bulguları verilmiştir.

Tablo 8. Duygusal Emek Gösterimlerinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi

	Değişken	B	Standart Hata B	B	t	p
Model	Sabit	2,422	,178		13,599	,000
	X (Duygusal Emek)	0,317	,062	,330	5,105	,000
	$R = 0,330$ $R^2 = 0,109$ $F_{(2,212)} = 26,057$ $p = 0,000$ $Y (\text{Maslach Tükenmişlik}) = 2,422 - 0,317 * X$					

Tablo 8'de görülen çoklu regresyon modeline göre, duygusal emek ile tükenmişlik arasında yaklaşık %33 oranında pozitif yönlü bir etki söz konusudur (R= 0,330). Ayrıca Duygusal Emek,

Maslach Tükenmişliğe %10.9 oranında arttırdığı görülmektedir ( $R^2 = 0,109$ ). Sonuç  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 9’da katılımcıların üzerinde yapılan araştırma sonucunda duygusal emek gösterimin boyutlarının, tükenmişlik üzerine etkisinin tespiti amacıyla gerçekleştirilen çoklu regresyon testi bulguları verilmiştir.

**Tablo 9.** *Duygusal Emek Gösterim Boyutlarının Tükenmişlik Üzerine Etkisi*

	Değişken	B	Standart Hata B	$\beta$	t	P
Model	Sabit	1,518	,294		5,170	,000
	$X_1$ (Duygusal tükenme)	,148	,052	,257	2,829	,005
	$X_2$ (Duyarsızlaşma)	,047	,053	,080	0,889	,375
	$X_3$ (Kişisel Başarı)	,340	,066	,330	5,141	,000
$R = 0,408$ $R^2 = 0,167$ $F_{(3, 211)} = 14,082$ $p = 0,000$						
$Y$ (Maslach Tükenmişlik) = $1,518 - 0,148X_1 - 0,47X_2 - 0,340X_3$						

Tablo 9’da görülen çoklu regresyon modeline göre, Duygusal emek boyutları ile **Maslach Tükenmişlik** arasında pozitif yönlü ve vasat düzeyde bir ilişki söz konusudur ( $R = 0,408$ ). Duyusal emek boyutlarından oluşan bu çoklu modelde **Maslach Tükenmişliği** %16 oranında arttırdığı görülmektedir ( $R^2 = 0,167$ ). Bağımsız değişken olan duygusal emek boyutlarının, bağımlı değişken olan **Maslach Tükenmişlik** üzerindeki etki sıralaması fazladan aza doğru sırasıyla  $X_3$  (Kişisel Başarı),  $X_1$  (Duygusal tükenme), boyutlarının **Maslach Tükenmişlik** üzerindeki etkisi anlamlıdır ( $p < 0,05$ ).  $X_2$  (Duyarsızlaşma) boyutu **Maslach Tükenmişlik** üzerindeki etkisi anlamlı bulunmamıştır ( $p > 0,05$ )

Tablo 9’da görülen çoklu regresyon modeline göre duygusal emek boyutları ayrı ayrı ele alındığında, Duygusal emek üzerindeki etkisinin **%40.8** olduğu, Maslach Tükenmişlik boyutlarının Duygusal emeği artırıcı etkisinin **%16.7’e** ulaştığı görülmektedir ( $R^2 = 0,167$ ).

#### 4. TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışma ile öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin ortaya konulması amaçlanmaktadır. Çalışmaya ilişkin sonuçlar ve öneriler şu şekildedir:

Araştırmaya katılan öğretmenlerin %66.5’i Kadın, %33.5’i erkeklerden oluşmuştur. Yaş grupları incelendiğinde 25’ten küçük yaş grubunda %8,8; 25-30 yaş grubunda %31,6; 31-40 yaş grubunda %49,8; 41 ve üstü yaş grubunda %9.8 öğretmen katılım gösterdiği görülmüştür. Katılımcı öğretmenlerin %59.1’i evli, %40.9’ü bekar öğretmenlerden oluşmuştur. Öğretmenlerin %8.4’ü bir yıldan az, %24.2’si 1-5 yıl, %33.0’ü 6-10 yıl, %20.9’ü 11-15 yıl, %13.5’i 16 yıl ve üstü hizmet yılına

sahip öğretmenlerden oluşmaktadır. Öğretmenlerin %3.7'sinin ön lisans, %76.7'si Lisans, %19.5'i Yüksek lisans ve Doktor Öğretmenlerin Maslach Tükenmişlik Ölçeği “duygusal tükenme” boyutun ortalaması (2,69)'dür. Bu boyutu oluşturan maddelerden “14.Öğretmenlikte iş yükümün çok fazla olduğunu hissediyorum.”; “2.Okulda günü bitirdiğimde kendimi bitkin hissediyorum.”; ortalamalarıyla çoğu zaman düzeyinde olduğu; “3.Sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlamam gerektiğinde kendimi yorgun hissediyorum”; ortalamalarıyla bazen düzeyinde olduğu görülmüştür: “16.Öğrencilerle çalışıyor olmak beni oldukça strese sokuyor”;“13.Öğretmenlik mesleğinin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.” ortalamalarıyla Çok nadir düzeyinde görüş belirtmişlerdir.

Öğretmenler iş yükü duygusal tükenmenin en önemli nedeni olarak görülmüştür. İş yükü, belirli bir zamanda belirli kalitede yapılması gereken iş miktarı olarak ifade edilmektedir. Gereğinden fazla iş yükü birey üzerinde stres oluşturduğu gibi gereğinden az iş yükü de birey üzerinde stres meydana getirmektedir (Maslach ve Leiter, 1997).

“Duyarsızlaşma” boyutun ortalaması (1,92)'dür. Bu boyutu oluşturan maddelerden “11.Öğretmenliğin beni duygusal olarak katılaştırdığını düşünüyorum”; “5.Bazı öğrencilere sanki nesnelermiş gibi davrandığımı hissediyorum”; ortalamalarıyla çoğu zaman düzeyinde olduğu; “22.Öğretmenlerin bazı sorunlarından dolayı beni suçladıklarını hissediyorum.”; ortalamalarıyla Çok nadir düzeyinde olduğu görülmüştür: “16.Öğrencilerle çalışıyor olmak beni oldukça strese sokuyor!; ortalamalarıyla Hiçbir zaman düzeyinde görüş belirtmişlerdir.

Yapılan araştırmalar duygusal tükenmeyle duyarsızlaşma arasında önemli bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Duygusal ve fiziksel olarak tükenen, hizmet verdiği insanlara ve kendine yönelik olumsuz bir tutum içine giren kişiler, yaptıkları işlerin gerektirdiği talepleri yerine getirmekte zorlandıklarından kişisel yeterlik duyguları azalır. Bu anlamda kişisel başarı duygusunun azalması diğer iki yapıyla birlikte görülür (Maslach ve Leiter, 1997).

“Kişisel başarı” boyutun ortalaması (3,84)'dür. Bu boyutu oluşturan maddelerden “18.Öğrencilerimle iç içe gerçekleştirdiğim bir çalışmadan sonra içimin coşkuyla dolduğunu hissediyorum”; “9.Bir öğretmen olarak Öğretmenlerin yaşamlarını olumlu bir şekilde etkilediğimi hissediyorum.”; “7.Öğrencilerimin sorunlarıyla çok etkin bir şekilde ilgileniyorum.”; “4.Öğrencilerimin bir konu hakkında ne hissettiğini kolayca anlayabiliyorum.” ortalamalarıyla çoğu zaman düzeyinde olduğu; “12.Kendimi çok zinde hissediyorum”; “21.İşimde karşılaştığım duygusal problemlerle oldukça sakin bir şekilde baş ediyorum.”;ortalamalarıyla çoğu zaman düzeyinde olduğu görülmüştür:

Öğretmenlerin; “duygusal tükenme” boyutu orta, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı” boyutları düşük düzeyde bulunmuştur. Başka bir deyişle öğretmenler “düşük bir tükenmişlik” düzeyine sahiptir.



(Fejgin vd., 1995) düşük tükenmişlik düzeyleri belirlenen literatürle tutarlı olduğu görülmüştür. Türkiye'deki ilgili literatür incelendiğinde; ilk ve orta öğretim öğretmenleri üzerinde yapılan çalışmalarda (Gençay, 2007; Kale, 2007; Özkan, 2007) düşük ve orta düzeyde tükenmişlik seviyeleri belirlenmiştir. Bu çalışmada elde edilen bulgular literatürdeki çalışmaların büyük bir bölümü ile paralellik göstermektedir.

Öğretmenlerin Duygusal Emek Ölçeği maddelerinin katılım düzeyleri ve ortalamaları verilmiştir. “Duygusal Çelişki” boyutun ortalaması (2,837)'dir. Bu boyutu oluşturan maddelerden “3.Öğrencilerle ilgilenirken ekstra performans sergilerim. (3,94)”;"7.Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım. (3,53) ortalamalarıyla Çoğu Zaman düzeyinde olduğu görülmüştür: “4.Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.” (2,35);“5.Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.” (2,32);“6.Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.” ( 2,32); ortalamalarıyla Çok Nadir düzeyinde görüş belirtmişlerdir.

“Duygusal Çaba” boyutun ortalaması (3,793)'tür. Bu boyutu oluşturan maddelerden “11.Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir. (4,23) maddesi Her Zaman düzeyinde; “9.Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım. (3,80)”; 12.Öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar. (4,06); ortalamalarıyla Çoğu Zaman düzeyinde olduğu görülmüştür: “8.Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.” (3,34);“10.Öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.” (3,40); ortalamalarıyla Bazen düzeyinde görüş belirtmişlerdir.

Çalışmamızda Duygusal Çelişki” boyutun ortalaması (2,837), “Duygusal Çaba” boyutun ortalaması (3,793) olarak bulunmuştur. Duygusal çaba gösterimlerinin duygusal çelişkilere daha yüksek olduğu görülmüştür. Literatür incelendiğinde Keleş (2019) Özel okul öğretmenleri üzerine yaptığı çalışmada, öğretmenlerin duygusal çaba gösterimleri, duygusal çelişki ortalamalarından fazla olduğunu anlamlı bir farklılık belirtmiştir. Keleş ve Tuna (2018)'in önceki araştırmalarda okul yöneticilerinin çalışanlarının derin davranışlarını/duygusal çabalarını arttırıcı önlemler alması gerekliliği de önerilmiştir.

Regresyon modeline göre Duygusal emek ile Maslach Tükenmişliğe arasında yaklaşık %33 oranında pozitif yönlü bir etki söz konusudur. Ayrıca Duygusal emek, Maslach Tükenmişliğe %10.9 oranında arttırdığı görülmektedir. Çoklu regresyon modeline göre duygusal emek boyutları ayrı ayrı ele alındığında, Duygusal emek üzerindeki etkisinin %40.8 olduğu, Maslach Tükenmişlik boyutlarının Duygusal emeği arttırıcı etkisinin %16.7'e ulaştığı görülmektedir. Bağımsız değişken olan duygusal emek boyutlarının, bağımlı değişken olan Maslach Tükenmişlik üzerindeki etki sıralaması fazladan aza

doğru sırasıyla Kişisel Başarı, Duygusal tükenme boyutlarının Maslach Tükenmişlik üzerindeki etkisi anlamlıdır. Duyarsızlaşma boyutu Maslach Tükenmişlik üzerindeki etkisi anlamlı bulunmamıştır.

Maslach Tükenmişlik ile Duygusal Emek arasında Maslach Tükenmişlik ile Duygusal çelişki ile pozitif yönlü vasat düzeyde anlamlı bir ilişki mevcuttur. Duygusal tükenme ile Duygusal çelişki arasında; Duygusal tükenme ile Duygusal Emek arasında pozitif yönlü vasat düzeyde anlamlı bir ilişki mevcuttur. Duygusal çelişki arasında; Duyarsızlaşma ile Duygusal Emek arasında pozitif yönlü vasat düzeyde anlamlı bir ilişki mevcuttur. Kişisel başarı ile Duygusal çelişki arasında; Kişisel başarı ile Duygusal Emek arasında pozitif yönlü vasat düzeyde anlamlı bir ilişki mevcuttur.

Literatür incelendiğinde Karakaş (2017) çalışmasında Duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu belirtmiştir. Çalışanların duygusal emek düzeyi artarken tükenmişlik azalır veya duygusal emek düzeyi azalırken tükenmişlik düzeyi artmaktadır. Literatürde de duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif Çaldağ, (2010) ve pozitif Oral ve Köse (2011) ilişkinin olduğunu gösteren çalışmalar vardır.

Araştırmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler sunulmuştur:

Mesleğe yeni başlayan öğretmenlere karşılaşılabileceği sorunlar anlatılıp, bu sorunlara en uygun çözümleri bulabilmesi için yardımcı olunmasının yanında, genç göreve yeni başlayan öğretmenler başta olmak üzere öğretmenlere yönelik sosyal etkinlikler düzenlenebilir, destek programları sunulabilir.

Ayrıca deneyimli öğretmenlerin niçin tükenmişlik yaşamadıkları araştırılmalıdır. Öğretmenlerin meslekte karşılaştıkları sorunlar ve çatışmalarla baş edebilmeleri için hizmet içi eğitim kursları ve seminer programlarında tükenmişlik ve stres konularına ve bunları önleme yollarına yer verilmelidir.

Özel okullarda eğitim veren öğretmenlerin önemi vurgulanmalı, öğretmenlerin görevlerini daha iyi idame ettirebilmeleri için öğretmenlerin çalışma ortamları ve fiziki imkânlar mümkün olduğunca arttırılmalıdır.

Tükenmişlik sendromu öğretmenlere tanıtılmalı, süreç ile ilgili bilgiler verilmeli, belirtilere karşı duyarlı ve tedbirli olmaları sağlanmalıdır.

Tükenmişliğin yaşanmasını önleyecek, yaşandığında üstesinden gelinebilecek örgütlenmeler yapılmalı ve bu konularda detaylı araştırmalar yapılmalıdır.

Tükenmişliği etkileyecek farklı değişkenler incelenerek belirlenmeye çalışılabilir. Daha çok sayıda ve değişik illerde çalışmalar yapılmalı, ayrıca nitel araştırma yöntemleriyle öğretmenlerin tükenmişlikleri incelenmelidir.

---

## 5. KAYNAKÇA

- Akturan, A., Günsel, A. & Becerikli, M. (2017). Duygusal emek kavramı ve duygusal emeğin takım başarısı üzerindeki etkileri: bilişim sektörü üzerinde bir uygulama. *Uluslararası Turizm, Ekonomi ve İşletme Bilimleri Dergisi*, 1(1), 34-37.
- Altan, S. & Özpehlivan, M. (2019). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi. *International Journal of Management and Administration*, 3(5), 80-100.
- Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. 16. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Çaldağ, M. A. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkisi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. Konya.
- Çelik Baykoca, R. Z. & Sezgin, E. E. (2021). Hastane çalışanlarının işyerinde dışlanma algıları ile çalışan sessizliği arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 7(3), 505-519.
- Demir, Ö. & Narlıkaya, Z. (2021). Muhasebe meslek mensuplarının büyük ve orta boy işletmeler için finansal raporlama standardına yönelik algılarının incelenmesi: Elazığ ili örneği. *Fırat Üniversitesi Harput Araştırmaları Dergisi*, 8(16), 105-125.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H., & R.H. Grosserand (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Doğan, E. (2019). *Çalışanların duygusal zeka seviyelerinin ve örgütsel adalet algılarının duygusal emek üzerine etkisi ve bir araştırma*. İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Düşükcan, M., Sezgin E. E. & Kaya, E. (2019). Elazığ 112 acil sağlık hizmetleri istasyonlarında görev yapan sağlık çalışanlarında iş streslerinin işten ayrılma niyetine etkisi. *Journal of Academic Value Studies*, 5(3), 433-442.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. R.Bayraktar, İ. DAĞ (Ed.), *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Ankara, 143-154.
- Ezilmez, B. (2018). Duygusal emek: öncülleri ve ardılları. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 185-210.
- Fejgin, N., Ephraty, N. & Ben-Sira, D. (1995). Work environment and burnout of physical education teachers. *Journal Of Teaching In Physical Education*, 15(1), 64-78.
- Gençay, A. Ö. (2007). Beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumunu ve mesleki tükenmişliklerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2), 765-780.
- 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*, 46, 86-96.

- Güngör, M.(2009). Duygusal emek kavramı süreci ve sonuçları. *Kamu-İş*, 11(1), 167-184.
- Hayran, O. (2012). *Sağlık bilimlerinde araştırma ve istatistik yöntemler*. İstanbul: Nobel Tıp Kitabevleri.
- Kale, F. (2007). *Beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde.
- Karaaslan, İ. (2020). *Beden eğitimi öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumlarının incelenmesi*. İstanbul Gedik Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Karakaş A., (2017). Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: otel işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 80-112
- Keleş Y. (2019). Duygusal emek kişilik özellikleri ile ilişkili mi? Otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(1), 257-267.
- Keleş, Y. & Tuna, M. (2018). “Turizm işletmelerinde duygusal emek: eleştirel bir yaklaşım. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(2), 129-140.
- Kılıç, S. (2016). Cronbachs Alpha Reliability Coefficient. *Journal of Mood Disorders*, 6(1), 47-48.
- Koçak, O.& Gürsoy, G. (2018). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 162-181.
- Kruml, S.M. & D. Geddes (2000). Exploring the dimensins of emotional labor: the heart of hoschshild’s work. *Management Comunication Quarterly*, 14, 8-49.
- Maslach, C. & Leiter, P. M. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA: JosseyBass.
- Maslach, C. & S.E. Jackson (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2.
- Oral, L. & Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Özkan, Ş.Y. (2007). *Niğde ilinde görevli beden eğitimi öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin araştırılması*. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde.
- Tekin, H. (2017). *Eğitimde ölçme ve değerlendirme*. Ankara: Yargı Yayınevi.
- Yıldırım, M. H. & Erul, E. E.(2013). Duygusal emek davranışının işgöre nlerin tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 89-99.

---

**Extended Abstract****Introduction**

The feeling of burnout is not only a short-term, temporary situation, but also the individual's reluctance towards his work. Although it occurs as a result of anxieties experienced at work, it does not occur as a result of anxiety in the business environment. It arises as a result of the stress experienced at work and cannot be coped with and is seen as a professional threat. Due to working conditions, not liking the job or many negative reasons encountered in the workplace, people may feel burnout in their profession. Therefore, individuals' feeling of burnout reduces their job satisfaction and creates negative effects on their life satisfaction. As the researchers conducted in this field show, the difference between the emotions exhibited and the emotions actually felt, in other words, the presence of emotional incompatibility causes a decrease in the satisfaction levels of the employees from their jobs and, accordingly, an increase in the levels of stress and burnout.

**Method**

With this study, it is aimed to reveal the effect of emotional labor representations of teachers on burnout levels. As the researches conducted in this field show, the difference between the emotions exhibited and the emotions actually felt, in other words, the presence of emotional incompatibility causes a decrease in the satisfaction levels of the employees from their jobs and, accordingly, an increase in the levels of stress and burnout. In the study, the effect of emotional labor representations of teachers teaching in private schools on burnout levels will be examined, and according to the result, alternative ways that will increase teachers' job satisfaction and minimize their stress levels can be presented. In the study, a questionnaire was applied to the participation of 211 teachers working in private schools in the province of Elazig. "Personal Information Form", "Maslach Burnout Inventory" and "Emotional Labor Scale" were used as data tools in the research. Data on emotional labor were developed by Diefendorff et al. (2005), and data on the Burnout scale were developed by Maslach and Jackson (1982). The obtained data were analyzed in SPSS 22 program. In the analysis of the data, descriptive statistics, reliability analysis, factor analysis, correlation analysis and regression analysis methods were used.

**Results**

Of the teachers participating in the research, 66.5% were female and 33.5% were male. When the age groups are examined, 8.8% in the age group younger than 25; 31.6% in the 25-30 age group; 49.8% in the 31-40 age group; It was observed that 9.8% of teachers participated in the 41 and over age group. 59.1% of the participating teachers were married and 40.9% were single teachers. 8.4% of the teachers are less than one year, 24.2% are 1-5 years, 33.0% are 6-10 years, 20.9% are 11-15 years, 13.5% are teachers with 16 years or more years of service. The average of the "emotional exhaustion" dimension of the Maslach Burnout Scale of the teachers who participated in the research, 3.7% of them associate degree, 76.7% of them undergraduate, 19.5% of them graduate and doctorate graduates is (2,9). Among the items constituting this dimension, "14. I feel that my workload in teaching is too much."; "2. I feel exhausted when I finish the day at school."; with averages most of the time; "3. I feel tired

when I have to get up in the morning and start a new working day”; It has been observed that the average is sometimes at the level of: “16. Working with students gives me a lot of stress”; “13. I think the teaching profession disappoints me.” They expressed an opinion at the very rare level with their averages.

Participation levels and averages of teachers' Emotional Labor Scale items are given. The mean of the "Emotional Contradiction" dimension is (2,837). One of the items forming this dimension is “3. I show extra performance when dealing with students. (3,94)”; “7.I really try to experience the emotions that I have to show the students. (3.53), it was found to be at the Most of the Time level: “4.I act as if I feel emotions that I do not feel while doing my job.” (2,35); “5. It is as if I wear a mask in order to display the emotions required by my job.” (2,32); “6.I exhibit different emotions to my students than the ones I feel real.” (2.32); They expressed an opinion at the very rare level with their averages.

According to the regression model, there is a 33% positive effect between Emotional Labor and Maslach Burnout. It is also seen that emotional labor increases Maslach Burnout by 10.9%. According to the multiple regression model, when emotional labor dimensions are considered separately, it is seen that the effect on emotional labor is 40.8%, and the effect of Maslach Burnout dimensions on increasing emotional labor reaches 16.7%. The effect of the emotional labor dimensions, which is the independent variable, on Maslach Burnout, which is the dependent variable, respectively, the effect of Personal Achievement and Emotional Exhaustion on Maslach Burnout is significant. The effect of depersonalization dimension on Maslach Burnout was not significant.

There is a moderately significant positive relationship between Maslach Burnout and Emotional Labor, and Maslach Burnout and Emotional Conflict. Between Emotional Exhaustion and Emotional Contradiction; there is a positive and moderately significant relationship between emotional exhaustion and emotional labor. Between emotional conflict; There is a positive and moderately significant relationship between depersonalization and Emotional Labor. Between Personal Success and Emotional Contradiction; There is a positive and moderately significant relationship between personal achievement and Emotional Labor.