

T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI

**ÇOCUK BAKIMINDA ANNELERİN DUYGUSAL EMEK TALEPLERİ: BİR
ALAN ARAŞTIRMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GAMZE KARACA

DANIŞMAN

Doç. Dr. SERAP ÖZEN

MAYIS, 2019

MUĞLA

T.C
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI

**ÇOCUK BAKIMINDA ANNELERİN DUYGUSAL EMEK TALEPLERİ: BİR
ALAN ARAŞTIRMASI**

GAMZE KARACA

Sosyal Bilimler Enstitüsünce

Tezli Yüksek Lisans

Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.

Tezin Enstitüye Teslim Edildiği Tarih : 20.06.2019

Tezin Sözlü Savunma Tarihi : 29.05.2019

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Serap ÖZEN

Jüri Üyesi : Prof. Dr. Betül ALTUNTAŞ

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Şerife DURMAZ

Enstitü Müdürü : Prof. Dr. Tuncay ÖĞÜN

MAYIS, 2019

MUĞLA

TUTANAK

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün **02./05./2019** tarih ve **888/7** sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 24/6 maddesine göre, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı **Tezli Yüksek Lisans Programı** öğrencisi GAMZE Karaca'nın "Çocuk Bakımında Annelerin Duygusal Emek Talepleri: Bir Alan Araştırması" adlı tezini incelemiş ve aday **29./05./2019** tarihinde saat **11:30** da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra **30** dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin **kabul edildiğine** **uybiriği** ile karar verildi.

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Serap ÖZEN

Üye

Prof. Dr. Betül ALTUNTAŞ

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Şerife DURMAZ

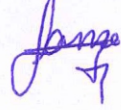
YEMİN

Yüksek Lisans olarak sunduğum “Çocuk Bakımında Annelerin Duygusal Emek Talepleri: Bir Alan Araştırması” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

20./06/2019

GAMZE KARACA

İMZASI



**YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU**

YAZARIN

Soyadı : KARACA

Adı : Gamze

Referans No: 10256114

TEZİN ADI

Türkçe: ÇOCUK BAKIMINDA ANNELERİN DUYGUSAL EMEK TALEPLERİ: BİR
ALAN ARAŞTIRMASI

Y. Dil: EMOTIONAL LABOR DEMANDS OF MOTHERS IN CHILD CARE: A FIELD
RESEARCH

TEZİN TÜRÜ: Yüksek Lisans

Doktora

Sanatta Yeterlilik

X

O

O

TEZİN KABUL EDİLDİĞİ

Üniversite : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Fakülte : İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Diğer Kuruluşlar :

Tarih :

TEZ YAYINLANMIŞSA

Yayınlayan :

Basım Yeri :

Basım Tarihi :

ISBN :

TEZ YÖNETİCİSİNİN

Soyadı, Adı: ÖZEN Serap

Unvanı : Doç. Dr

TEZİN YAZILDIĞI DİL : TÜRKÇE

TEZİN SAYFA SAYISI: 135

TEZİN KONUSU (KONULARI) :

1. Kavramsal ve Teorik Çerçeve
2. Çocuk Bakım Hizmetlerinde Duygusal Emek
3. Annelerin Duygusal Emek Taleplerine İlişkin Bir Alan Araştırması

TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELER (En az üç en fazla beş adet):

1. Duygusal Emek
2. Duygusal Emek Talepleri
3. Duygusal Davranış Kuralları
4. Çocuk Bakım Hizmetleri

İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELER:

1. Emotional Labor
2. Emotional Labor Demands
3. Emotional Behavior Rules
4. Child Care Services

- 1- Tezimden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum
- 2- Tezimden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir X
- 3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezimin tamamının fotokopisi alınabilir

Yazarın İmzası :



Tarih : 20/06/2019

ÇOCUK BAKIMINDA ANNELERİN DUYGUSAL EMEK TALEPLERİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, annelerin duygusal emek taleplerini ve duygusal davranış kurallarının neler olduğunu ve bu taleplerin bakıcı ve öğretmen seçimindeki etkilerini ortaya çıkarmaktır. Bu doğrultuda, Muğla'da çocuk bakımında bakıcı ya da kurum tercihinde bulunan 20 anne üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Yapılan yarı yapılandırılmış görüşmede sorular dört bölüme ayrılmıştır. İlk bölümde görüşmecilerin demografik özellikleri; ikinci bölümde bakıcı ve öğretmen seçiminde etkili olan faktörlere; üçüncü bölümde annelerin taleplerine; dördüncü bölümde ise bakıcı ve öğretmenin gösterdiği davranış boyutuna yönelik sorular sorulmuştur. Yapılan derinlemesine mülakat bulguları betimsel analiz yöntemiyle yorumlanmıştır.

Bu araştırma sonucunda annenin çocuğunun yaşına göre bakım tercihinde bulunduğu anlaşılmıştır. Bunun yanı sıra seçim yaparken bakıcının ve öğretmenin demografik özelliklerinin ve duygusal davranışlarının önemli olduğu görülmektedir. Dolayısıyla annenin duygusal emek talebinin bakıcı ve öğretmen seçiminde etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Duygusal Emek Talepleri, Duygusal Davranış Kuralları, Çocuk Bakım Hizmetleri

EMOTIONAL LABOR DEMANDS OF MOTHERS IN CHILD CARE: A FIELD RESEARCH

ABSTRACT

The aim of this study is to reveal the mothers' emotional labor demands and emotional behavior rules and to determine the effects of these demands on the choice of carers nursemaids and teachers. A survey was conducted on 20 mothers in Muğla who preferred caregivers or caregiver institution. In the semi-structured interview, the questions are divided into four sections. In the first section Demographic characteristics of the interviewers ; in the second section, factors that are effective in the choice of carers and teachers; in the third section, the demands of the mothers; In the fourth section, questions about the behavioral dimension of the caregiver and his / her teacher were asked. In-depth interview findings were interpreted by descriptive analysis method.

At the end of this study, it was understood that the mother preferred to care for her child according to her age. In addition, demographic characteristics and emotional behaviors of caregivers and teachers are important when making choices. Therefore, the mother's emotional labor demand was found to be effective in the selection of caregivers and teachers.

Keywords: Emotional Labor, Emotional Labor Demands, Emotional Behaviour Rules, Child Care Services

ÖNSÖZ

İş hayatında duygusal emeğin gün geçtikçe önemli hale gelmeye başladığı görülmektedir. Bundan dolayı literatür incelendiğinde genellikle duygusal emek sergilemekte olan bakıcı ve öğretmenlerin baz alındığı, annelerin duygusal emek talebine yönelik alan araştırması yapılmadığı görülmüştür. Dolayısıyla bu tez çalışmasının literatüre katkı sağlayacağını ve bundan sonra yapılacak olan akademik çalışmalar için yararlı olacağını düşünmekteyim.

Tez çalışmamın her aşamasında bilgi ve deneyimlerinden faydalandığım, tez çalışmamın hazırlanmasında büyük bir emek ve titizlikle yol gösteren danışman hocam Doç. Dr. Serap Özen'e, yüksek lisans eğitimim boyunca bana katkı sağlayan sevgili bölüm hocalarıma, araştırmamda düşüncelerini belirtip bana yardımcı olan Arş. Gör. Damla Can'a teşekkürlerimi sunarım.

Hayatımın her anında olduğu gibi Yüksek Lisans yapmam konusunda beni destekleyen, yüreklendiren ilgi ve sevgilerini hiçbir zaman eksik etmeyen, daima yanımda duran ve bana güç veren ANNEM ve BABAM'a her anımda beni cesaretlendiren 'hayatımın anlamı' canım KARDEŞİM'e minnettarım.

Uzaktan da olsa bana desteklerini eksik etmeyen her zaman yanımda varlıklarını hissettiğim arkadaşlarıma, bu araştırmanın ortaya çıkmasına yardımcı olan dostlarıma, akrabalarıma ve tüm içtenlikle sorularımı yanıtlayan katılımcılara teşekkürü bir borç bilirim.

Gamze KARACA

20/06/2019

Muğla

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	I
İÇİNDEKİLER	II
ŞEKİLLER LİSTESİ	V
TABLolar LİSTESİ	VI
KISALTMALAR LİSTESİ.....	VII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL VE TEORİK ÇERÇEVE

1.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE YAKLAŞIMLARI.....	3
1.1.1. Duygusal Emek Kavramı	3
1.1.1.1. Duygu Kavramı.....	3
1.1.1.2. Emek Kavramı	5
1.1.1.3. Duygusal Emek.....	6
1.1.1.4. Çalışma Hayatında Duygular.....	8
1.1.2. Duygusal Emek İle İlişkili Diğer Kavramlar.....	10
1.1.2.1. İzlenim Oluşturma	10
1.1.2.2. Sosyal Kimlik	12
1.1.2.3. Duygu Düzenleme	12
1.1.3. Duygusal Emegın Boyutları	13
1.1.3.1. Yüzeysel Davranış	13
1.1.3.2. Derinlemesine Davranış.....	14
1.1.3.3. Samimi Davranış.....	15
1.1.4. Duygusal Emek İle İlgili Teorik Yaklaşımlar	15
1.1.4.1. Hochschild Yaklaşımı (1983)	16
1.1.4.2. Ashforth ve Humphrey'in Yaklaşımı (1993).....	17
1.1.4.3. Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı (1996)	18
1.1.4.4. Grandey Yaklaşımı (2000).....	23
1.1.4.5. Duygusal Emek Yaklaşımlarının Karşılaştırılması.....	26

1.2. DUYGUSAL EMEK SÜRECİ	28
1.2.1. Duygusal Emeğin Sunumunda Etkili Faktörler	28
1.2.1.1. Bireysel Faktörler	28
1.2.1.1.2. Yaş	29
1.2.1.1.3. Medeni Durum	30
1.2.1.1.4. Mesleki Deneyim	30
1.2.1.1.5. Empati	31
1.2.1.1.6. Duygusal Zekâ	31
1.2.1.1.7. Sosyal Etki ve Uyma Davranışı	33
1.2.1.2. Örgütsel Faktörler	34
1.2.1.2.1. Duygusal Davranış Kuralları.....	34
1.2.1.2.2. Otonomi	37
1.2.1.2.3. Sosyal Destek.....	37
1.2.2. Duygusal Emek Davranışının Çalışanlar Üzerindeki Etkileri	37
1.2.2.1. Olumlu Etkileri	38
1.2.2.2. Olumsuz Etkileri.....	39
1.2.3. Duygusal Emeğin Örgütsel Etkileri.....	40

İKİNCİ BÖLÜM

ÇOCUK BAKIM HİZMETLERİNDE DUYGUSAL EMEK

2.1. ÇOCUK BAKIMI HİZMETİ.....	42
2.2. TOPLUMSAL CİNSİYET ROLLERİ.....	45
2.3. ÇOCUK BAKIMINDA DUYGUSAL EMEĞİN ÖNEMİ.....	49
2.4. ÇOCUK BAKIM HİZMETLERİNDE DUYGUSAL EMEK SÜRECİ.....	53
2.4.1. Çocuk Bakıcıları.....	55
2.4.2. Okul Öncesi Öğretmenler.....	56
2.5. ÇOCUK BAKIMINA İLİŞKİN MEVZUAT VE ÜLKE İNCELEMELERİ	58
2.5.1. Ulusal Mevzuat.....	58
2.5.2. Uluslararası Mevzuat.....	67
2.5.2.1. Liberal Refah Devleti Modelinde İngiltere.....	69
2.5.2.2. Muhafazakâr Korporatist Refah Devleti Modelinde Almanya.....	70
2.5.2.3. Sosyal Demokrat Refah Devleti Modelinde Danimarka	71

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ANNELERİN DUYGUSAL EMEK TALEPLERİNE İLİŞKİN BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	73
3.1.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı.....	73
3.1.2. Veri Toplama Süreci.....	73
3.1.3. Verilerin Analizi.....	75
3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	76
3.3.1. Demografik Bulgular.....	76
3.3.1.1. Katılımcı Anneler.....	76
3.3.1.2. Bakıcı ve Öğretmenlerin Bilgileri.....	79
3.3.2. Annelerin Çocuk Bakımı Tercihinde Etkili Olan Faktörler.....	81
3.3.2.1. Yaş.....	81
3.3.2.2. Medeni Durum.....	83
3.3.2.3. Eğitim Durumu.....	84
3.3.2.4. Deneyim.....	85
3.3.2.5. Tavsiye (Referans).....	87
3.3.2.6. Ücret.....	90
3.3.2.7. Bakım Süresi.....	91
3.3.2.8. Kurumsal Özellikler.....	93
3.3.3. Annelerin Çocuk Bakımında Duygusal Emek Talepleri.....	95
3.3.3.1. Temel İhtiyaçlar.....	95
3.3.3.2. Duygusal Davranış Kuralları.....	99
3.3.3.3. Diğer Talepler.....	108
3.3.4. Duygusal Emegin Boyutları.....	108
SONUÇ.....	114
KAYNAKÇA.....	119
EKLER.....	132
ÖZGEÇMİŞ.....	

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Plutchik Duygu Çemberi	4
Şekil 1.2. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişki.....	21
Şekil 1.3. Grandey'in Duygusal Emek Modeli	25
Şekil 1.4. Duygusal Emek ve Uyuma Davranışı	33

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Duygusal Emek Modellerinin Karşılaştırılması.....	27
Tablo 2.1. Çocuk Bakım Hizmeti Sunan Kuruluşlar.....	64
Tablo 2.2. Yıllar İtibariyle Okul Öncesi Eğitiminde Okul, Öğretmen ve Öğrenci Sayısı	66
Tablo 2.3. 2017-2018 Öğretim Yılı Okul Öncesi Eğitim Kurumlarına Ait Sayısal Veriler.....	67
Tablo 3.1. Bakıcı Tercihinde Bulunan Annelerin Demografik Özellikleri.....	77
Tablo 3.2. Öğretmen Tercihinde Bulunan Annelerin Demografik Özellikleri	77
Tablo 3.3. Bakıcıların Demografik Özellikleri	79
Tablo 3.4. Öğretmenlerin Demografik Özellikleri	80

KISALTMALAR LİSTESİ

Kisaltmalar	Açıklama
vb.	ve benzeri
vd.	ve diğerleri
TDK	Türk Dil Kurumu
MEB	Millî Eğitim Bakanlığı
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
UNICEF	United Nations International Children's Emergency Fund Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
R.G.	Resmî Gazete
md.	Madde
SHK	Sosyal Hizmetler Kanunu
ASPB	Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
DMK	Devlet Memurları Kanunu
G.E.K.Ç.Y.	Gebe veya Emziren Kadınların Çalıştırılma Şartlarıyla Emzirme Odaları ve Çocuk Bakım Yurtlarına Dair Yönetmelik
İ.K.	İş Kanunu
K.H.K.	Kanun Hükmünde Kararname
ILO	International Labour Organization Uluslararası Çalışma Örgütü

GİRİŞ

Gelişmiş ülkelerde sanayi sektöründen hizmet sektörüne doğru geçişlerin olmasıyla birlikte hizmet sektörü önem kazanmaya başlamıştır. Hizmet sektöründe insan ilişkilerinin temelini oluşturan müşteri memnuniyeti ve hizmetin kalitesi ön plana çıkmakta ve dolayısıyla bu durum rekabetin artmasına neden olmaktadır. Örgütün rekabeti, müşteri ile devamlı yüz yüze olan çalışanın etkili iletişimi ile mümkün olabilmektedir. Bu nedenle örgütler çalışandan duygularını yöneterek istenilen duygusal davranışın sergilenmesini ve müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmasını beklemektedirler. Dolayısıyla duygular hizmet sektöründe ekonomik bir değere dönüşmektedir. Duygusal emek, çalışanın örgütün belirlediği kurallara uyarak duygularını sergilemesi veya uygun duygu durumunu sergileyebilmek için çaba göstermesi şeklinde tanımlanmaktadır. Özellikle hizmet sektörünün öneminin artmasıyla birlikte duygusal emek birçok hizmet alanının vazgeçilmez unsurlarından biri olmuştur.

Sağlık, eğitim, turizm, finans, ulaşım ve sosyal hizmetler ve sosyal bakım gibi sektörlerde duygusal emek talebinin daha yoğun olduğu görülmektedir. Hizmet sektörünün içinde yer alan bakım hizmeti çocukların bakımı ve yetiştirilmesi, yaşlı, engelli ve hasta bireylerin rahat etmesi ve aktif olarak hayata katılmalarını için yürütülen faaliyetlerdir (Kalfa, 2010: 193). Dolayısıyla yoğun emek ve müşteri memnuniyeti istenmektedir. Hochschild duygusal emek gerektiren meslekleri gruplara ayırarak incelemiştir. Bunlardan biride çocuk bakım hizmetlerinden sorumlu olan ve tezin konusunu oluşturan bakıcı ve öğretmenlerdir.

Anne çocuğu için formel veya enformel bakım hizmetlerinden birini tercih etmektedir. Formel bakım, bakım hizmetinin devlet, piyasa ve gönüllü kuruluşlarca üstlenilmesi iken; enformel bakım, bakım hizmetinin aile tarafından kurumsallığa bağlı kalmaksızın akraba veya komşuluk ilişkilerine dayalı olarak yürütülmekte olan faaliyetlerdir. Çocuk bakım hizmetleri cinsiyete dayalı iş bölümünden kaynaklı olarak kadınların rolleri arasında olduğu görülmektedir. Çocuğuna kendi bakamayan anne çocuğun yaşına bağlı olarak ilk durumda, anneanne ya da babaanne ikinci durumda, bakıcı veya kurum temelli bakımı seçmektedir. Anneler ikinci durumu tercih

ettiklerinde bakıcı ve kurumda çalışan öğretmenlerin demografik özelliklerini dikkate almaktadır. Bunun yanında kurumların özellikleri de tercihinde etkili olmaktadır.

Ülkemizde kurumsal bakım hizmeti sunan kurum ve kuruluşların mevzuata bağlı olarak çocuk bakım hizmeti sundukları görülmektedir. Bunlar anaokulu, anasınıfı, uygulama sınıfı, çocuk bakım yurdu, kreş ve gündüz bakım evleri gibi hizmetlerdir. Ulusal mevzuata göre 0-66 ay arası tüm çocuklar okul öncesi eğitimden yararlanmaktadır. Bu süre dilekçeyle 69 aya, sağlık raporuyla 72 aya kadar uzatılabilmektedir.

Bu çalışmada, annelerin duygusal emek taleplerinin bakıcı ve öğretmen seçiminde ne kadar etkili olduğunu ortaya çıkacaktır. Ayrıca annelerin talep ettikleri duyguların, duygusal emek boyutuyla ilişkisi değerlendirilecektir.

Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, “Duygusal Emek Kavramı ve Yaklaşımları” başlığı ile duygu, emek ve duygusal emek kavramlarının tanımları, duygusal emeğin diğer kavramlar ile ilişkisi, duygusal emeğin boyutları ve teorik yaklaşımları tablolar ile aktarılmıştır. Bundan sonra, “Duygusal Emek Süreci” başlığı altında duygusal emeği etkileyen bireysel ve örgütsel faktörlerin üzerinde durularak duygusal emeğin çalışan ve örgüt üzerindeki olumlu olumsuz sonuçları irdelenmiştir.

İkinci bölümde çocuk bakım hizmetinde formel ve enformel bakım, kadınların toplumsal cinsiyet rolleri, çocuk bakımında duygusal emeğin önemi ve duygusal emeğin süreci üzerinde durularak çocuk bakımına ilişkin ulusal ve uluslararası mevzuata değinilecektir.

Üçüncü bölümde ise annelerin duygusal emek taleplerinin neler olduğuna, ne tür duygusal emek boyutunu tercih ettiklerini incelemeye yönelik olarak Muğla’da ikamet eden çocuk bakımında bakıcı ya da kurum tercihinden bulunan toplam 20 anne ile gerçekleştirilen araştırma ve bulgularına yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL VE TEORİK ÇERÇEVE

Bu bölümde duygusal emek ile ilişkili kavramlar, teorik yaklaşımlar, duygusal emek sürecinde etkili olan faktörler ve bu faktörlerin çalışanlar ve örgütler üzerindeki etkisi incelenecektir

1.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE YAKLAŞIMLARI

1.1.1. Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek kavramını açıklamadan önce, bu kavramın daha iyi anlaşılabilmesi için duygu ve emek kavramlarını incelemek gerekmektedir.

1.1.1.1. Duygu Kavramı

Duygu “psikolojik tepkiler, algılar ve bilinci içeren psikolojik alt sistemleri koordine eden içsel olaylar” şeklinde tanımlanmaktadır (Yaylacı, 2006: 39). Başaran (2000: 103) duygu kavramını iç ve dış çevreden gelen uyarıların, bireyde üzüntü ya da zevk türünden izlenimler yaratması şeklinde ifade etmektedir.

Sosyal psikoloji açısından Güney (2007: 266) duygu kavramını, bireylerin sosyal çevrelerindeki etkileşimleri sonucunda verdikleri olumlu veya olumsuz yanıtlar olarak tanımlamaktadır. Psikoloji açısından duygu kavramı, iç ve dış çevrede yaşanan tüm durumlardan etkilenilmesi sonucu ruh halinin değişerek dışarıya aktarılmasını ifade etmektedir (Hökelekli, 2015: 95).

Barutçugil (2002: 73) duyguyu “hislerde ve zihinsel tutumda fizyolojik değişiklikler ve açıklayıcı davranışlarla birlikte ortaya çıkan bir hareket” olarak tanımlamıştır. Türk Dil Kurumu’nun tanımına göre duygu, “belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” dir. Psikolog Young ise duyguyu, “içinde bulunulan ortamın algılanmasıyla ortaya çıkan, iç organları harekete geçiren, bedende, davranışta ve bilinçte kendisini belirten süreç” olarak tanımlamaktadır (Cüceloğlu, 2012: 264).

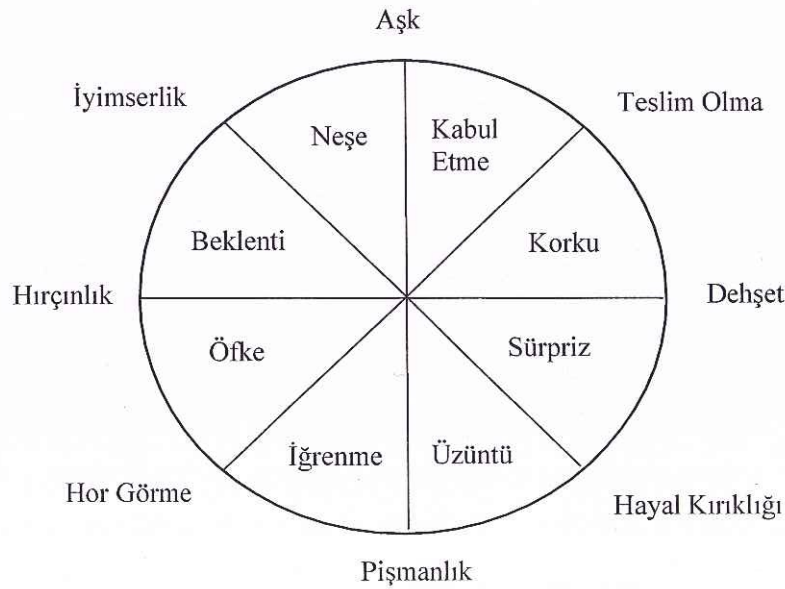
Duyguların ne olduğuna dair birçok farklı görüş bulunmaktadır. Tüm farklı görüşlere rağmen duyguların bir süreç içinde ortaya çıktığı ve beş faktörünün bulunduğu söylenebilir. Bunlardan ilki, fiziksel ya da psikolojik uyarı (içsel dışsal olaylar); ikincisi, zevk alıp ya da alınmamasına göre kendini gösteren hisler; üçüncüsü,

deneyimin öneminin farkında varmak ve ona değer vermek; dördüncüsü, duygusal olarak açıklayıcı davranışlar; beşincisi ise, duygusal davranışın çevresel sonuçlarıdır (Barutçugil, 2002: 74).

Bu bağlamda duygu, bireylerin dıştan gelen uyarıcılar vasıtasıyla, içsel olarak yaşadığımız psikolojik durumun bedensel ve davranışsal olarak dışa aktarılması şeklinde tanımlanabilir.

Şekil 1.1'de görüldüğü gibi 1980 yılında Robert Plutchik insanların ve hayvanların, çeşitli uyum sağlayıcı davranışlarını güdüleyen duyguların sekiz temel kategoride ele alınabileceğini vurgulamıştır. Bu duygular çevresel beklentilere uyum göstermemizi sağlayan korku, hayret, üzüntü, tiksinti, öfke, umut, sevinç ve kabul edilme duygularıdır (Morris, 2002: 429).

Şekil 1.1. Plutchik Duygu Çemberi



Kaynak: (Plutchik, 2001: 344)

Plutchik duygu çemberinde, farklı duyguların birleştirilmesiyle birlikte daha geniş bir duygu oluşturulmaktadır. Örneğin öfkenin beklenti ile birleşmesi hırçınlığa yol açabilir; beklentinin neşe ile birleşmesi iyimserliğe dönüşebilir, sürpriz ve üzüntü ise hayal kırıklığı yaratabilir (Morris, 2002: 430).

Duyguların ifade ediliş şekli ise insan ilişkilerinde iletişimi etkilemektedir. İnsanlar duygularını, iletişim kurmanın bir aracı olarak görmektedirler. Yani duygular, insanın belirli bir durum karşısında harekete geçmesini ve belli bir davranışa yönelmesini sağlamaktadır. Bu süreçte duygular sözlü ya da sözsüz olarak ifade edilebilir. Kişilerin yüz ifadeleri, jest ve mimikleri, konuşma tarzı, ses tonu ve kullandıkları kelimeler kişinin içinde bulunduğu duygusal durumun anlaşılmasını sağlamaktadır (Eren, 2015: 362). Örneğin; sevdiği kişi tarafından sevgisine karşılık bulamayan birey üzülmekte; ikramiye kazanan zengin oldum diyerek sevinmekte; çocuğu başarı elde eden övünmekte; sevdiğinden uzunca bir süre haber alamayan kişi başına kötü bir şey mi geldi diyerek kaygılanılmaktadır. Bireyin bu duyguları hem bedensel davranışlardan hem de ses tonundan net anlaşılabilir (Baymur, 1994: 77).

Yüz ve beden işaretleri öğrenilmiş hareketler olduğundan tüm toplumlarda aynı anlamları taşıyan bazen kültürden kültüre göre farklılaşan hareketlerin olduğu da görülmektedir. Örneğin; futbolda hakemlerin kullandığı beden hareketleri öğrenilmiş hareketler olduğundan her kültür için aynıdır. Ama Amerikada “tamam” demek için yapılan beden hareketi Japonyada parayı temsil etmektedir. Yüz ve bedensel yapılan hareketlere “duygusal ifadeler” denilmektedir (Schober, 2003: 15-18).

1.1.1.2. Emek Kavramı

Çalışmanın alt başlıklarından olan emek kavramı, “insanın ihtiyacı dolayısıyla mahkûm olduğu ve aynı zamanda, sağlığını, geçimini, dinginliğini, sağduyusunu ve belki de erdemini borçlu olduğu gündelik meşguliyet” olarak tanımlanmaktadır (Meda, 2004: 93). Türk Dil Kurumuna göre emek; “insanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için giriştiği hem doğal ve toplumsal çerçevesini hem de kendisini değiştiren çalışma süreci” olarak ifade edilmektedir (www.tdk.gov.tr). Marx, emeğin tüm değerlerin sadece yaratıcısı değil, bizzat kendisi olduğuna değinmekte (Barret, 1970: 9) ve emeği bireyin kendisinde bulunan ve hangi şekilde olursa olsun bir kullanım değeri üretirken harcadığı fiziksel kabiliyetlerin bütünü şeklinde tanımlamaktadır (Marx, 2003: 157).

Faydalı bir mal veya hizmet üretmek için harcanan her türlü insan çabası, emek kavramının içinde yer almaktadır. Bu çaba fiziki veya zihinsel olabileceği gibi, bu çabayı gösteren bireyler vasıflı ya da vasıfsız, karar verici ya da uygulayıcı

olabilmektedirler (Dinler, 2006: 268). Hançerlioğlu (1982: 85) emeğin insanın doğayı değiştirmek için gerçekleştirdiği bilinçli ve yararlı çalışma olduğundan, insanlaşmanın emekle başladığından söz etmektedir.

Emek içinde bulunulan çağa göre değişim göstermektedir. İkel toplumlarda avcılık-toplayıcılık gibi işlerle uğraşanlar kas gücüne dayanarak sadece kendisi için yeterli olan ürünü üretmişlerdir. 18. Yüzyılda yani makineleşmenin henüz doğmadığı toplumlarda kölelerin, serflerin ya da ücretli kölelerin emeğinden yararlanılmıştır. Makinenin çalışma hayatına girmesiyle toplum içinde iş bölümü gelişmiştir. Günümüzde ise herkesin sahip olduğu, bireyin kendi geçimini sağlamasının yanında toplumda artı-değer elde etme, zenginliği artırma amacını da içine almaktadır (Barret, 1970: 13-24).

Emeği zihinsel ve fiziksel olmak üzere iki ana gruba ayırdığımızda zihinsel emeğin fiziksel emeğe göre daha çok verimlilik ve refah artışı sağladığı görülmektedir. Zihinsel emek sayesinde yeni teknolojik bilgiler üretilmektedir. Özellikle doğanın insanlara sunmuş olduğu girdiler fiziksel emeğin katkısı ve zihinsel emeğin ürünü olan teknolojilerle birleşince faydalı ürünlere dönüşmektedir. Eğer zihinsel emek yeni teknolojik yenilikler sağlayan ürünler üretmeseydi refah artışı söz konusu olamazdı. Bu yüzden zihinsel emeğin verimlilik ve refah artışına katkısı büyüktür (Gürak, 2004: 1-2).

1.1.1.3. Duygusal Emek

Günümüzde hizmet sektöründe “insan ilişkilerine” dayalı faaliyetlerin artması (Şeyma Eroğlu, 2014: 147), müşteri odaklı örgüt anlayışının benimsenmesi (Durgut ve Kahya, 2015: 349), “bilgiye dayalı iletişim teknolojilerinin artması” (Özdemir, Yalçın ve Akbıyık, 2012: 302) ve “artan rekabet ortamı” gibi gelişmeler örgütlerin kendilerini yenilemelerini zorunlu tutmuştur (Bıyık ve Aydoğan, 2014: 161).

Hizmet sektörünün müşteri odaklı yapısı örgütlerin rekabetinde “müşteri memnuniyeti”nin önemini gözler önüne sermektedir. Memnuniyet; hizmeti sunan ve alan arasındaki etkileşime dayanmaktadır (Oğuz, 2015: 91). Çalışanla müşteri arasındaki ilişki, sunulan hizmetin kalitesini ve müşterinin tatminini belirlemektedir. Müşteri memnuniyetinde ürünün sunuş şekli, sunuştaki davranışlar ve tutumlar daha önemli hale gelmiştir (Şeyma Eroğlu, 2014: 147-148). Örgütlerin bu durumu fark

etmesi ve müşterilerin istekleri çalışanlardan beklentilerinin artmasını beraberinde getirmiştir. Çalışanlardan işlerini yaparken müşteride olumlu duygular uyandırarak güzel izlenimler bırakmaları ve bunu başarmaları için işlerini yaparken belirli bir duygu ifadesi kullanmaları istenmektedir (Oğuz, 2015: 92). Bu yüzden örgütler çalışanların duygularının kontrol edilmesine önem vermektedir. Artık sadece müşteriye etkin iletişim gösterilmesinde “duygusal zeka” yeterli olmamakta ayrıca “duygusal yeteneğe” sahip olması da zorunlu kılınmaktadır (Özkaplan, 2009: 20).

Örgütler duygusal emeğe sahip bireyden birtakım duygusal davranış kurallarını sergilemelerini isteyerek onları yönlendirmektedir. Birçok örgüt önceden belirleyerek koyduğu kuralları işin gerektirdiği standart davranışlar olarak kabul edip zorunlu hale getirmektedir (Özdemir, Yalçın ve Akbıyık, 2012: 302). Çalışanların aldıkları ücret karşılığı ve örgütlerin istekleri doğrultusunda kendi duygularını kullanarak karşı tarafın duygularını yönlendirme görevini de ele almasıyla birlikte duygusal emek kavramı ortaya çıkmıştır. Müşterilerle birebir etkileşim halinde olan çalışanın, örgütün belirlediği kurallar dahilinde duygularını sergilemesi veya müşteriye uygun duygu yönetimi yapmak için harcamış olduğu çaba duygusal emek olarak adlandırılmaktadır (Oral ve Köse, 2011: 464-465).

Duygusal emek ilk kez 1983 yılında Arlie Russell Hochschild’in yayınladığı “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling-Yönetilen kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi” isimli eseriyle literatüre girmiştir (Güngör, 2009: 169).

Örgütler yeni müşteri kazanmak ve mevcut müşterileri elinde tutmak için çalışanlarından müşteri ile empati kurmalarını, işin gerektirdiği belirli rolleri sergilemelerini, hissetmeseler veya çok farklı duygular içinde olsalar dahi istenilen davranışları göstermelerini (Erhan Eroğlu, 2010: 19), empati yardımıyla olumsuz duyguları olumluya çevirmelerini, güleryüzlü olmalarını ve takım arkadaşlarıyla anlaşmaya dayalı dostça ilişkiler kurmalarını talep etmektedir (Dedehayır, 2000). Yani müşteri ile ilişkilerde sadece doğru davranışları sergilemek yeterli olmamakta ayrıca doğru duygusal davranışları da göstermeleri gerekmektedir (Oral ve Köse, 2011: 465).

Çalışma hayatında çalışana ait gerçekçi duygular ile örgütün istedikleri davranış ve duygular arasında farklılık olduğunda, çalışandan farklılıklarını kaldırarak toplumun

veya örgütün belirlediği kurallara uyması beklenmektedir (Theodosius, 2008: 15). Hizmet alan ve hizmet veren arasında karşılıklı ilişkilerin fazla olduğu eğitim, sağlık, turizm, bankacılık gibi alanlarda örgütlerin hizmet verenlerden beklentileri daha üst noktadadır. Bu beklentiler doğrultusunda, hizmet verenlerin sadece zihinsel ve fiziksel emeklerinin yeterli olmadığı bunun yanında duygusal emeklerini de sergilemelerini beklemektedirler (Bağcı ve Bursalı, 2015: 71).

Duygusal emek demek sadece çalışanların etrafına sürekli gülümsemeleri değildir. Farklı meslek dallarında birbirinin zıttı olan duygu gösterimleri istenebilmektedir. Örneğin kurallar gereği uçuş görevlisi olan hostesin üzgünken neşeli; cenaze görevlisinin mutluken üzgün; çocuk bakıcılarının öfkeliyken güleryüzlü; gardiyanların sevinçliyken korku ve otoriteye dayalı yüz ifadesinin olması istenmektedir (Grandey, 2000: 95).

Duygusal davranış kuralları, “duygusal kurallar” ve “gösterim kuralları” olarak adlandırılarak çalışma hayatında belirli meslek gruplarında hangi davranışın uygun olup hangisinin uygun olmadığını dair standartlaşan kalıplardır. Gösterim kuralları ya da duygusal kurallar benzerlik taşımasının yanında farklı olduğu yerde bulunmaktadır. Duygu kuralları, hangi duyguyu hangi yerde hissetmenin uygun olduğunu belirlerken, gösterim kuralları dışı vurulan davranışla ilgilenmektedir. Yani belirli duygusal durum için bireyin davranış göstermesi gerektiğini belirleyen kurallardır (Hochschild 1990: 122; Ashforth ve Humphrey, 1993: 89).

Günümüzde duygusal emekten bahsedilmesinin temel sebebi, çalışanların duygu ifadelerinin kendi istedikleri şekilde olmayıp birtakım duygusal davranış kurallara bağlanmış ve bireylerin çalışma hayatlarında sarf ettikleri emeğin önemli bir kısmının duygularıyla ilgili olmasına bağlanmaktadır (Hochschild, 1983: 9).

1.1.1.4. Çalışma Hayatında Duygular

İnsan hayatında önemli bir yere sahip olan duygunun çalışma hayatında uzun süre bir kenara atıldığı, görmezden gelindiği ve klasik örgüt yaklaşımının hâkim olduğu dönemde neredeyse hiç üzerinde durulmadığı gözlenmektedir (Oral ve Köse, 2011: 464). Rasyonel düşüncenin hâkim olduğu 1960’lı yıllarda duyguların kabul edilmediği, işyerlerinin rasyonel bir çevre olarak algılandığı ve kusur olarak görülen

duyguların incelenmesinden uzak durulduğu görülmektedir (Grandey, 2000; Tran, 1998; Aktaran: Çoruk, 2014: 80).

1980'li yıllardan itibaren rasyonalist geleneğin eleştirilmesiyle birlikte duyguların çalışma hayatındaki yeri ve başarısı, dışarıya aktarılma şekilleri giderek daha fazla tartışılmaya başlanmıştır (Seçer, 2005: 814). Özellikle işgücünün ve ülke ekonomisinin daha fazla hizmet sektörüne dayanması ürünün sunulmasını, sunulma sürecini ve çalışan faktörleri gibi durumları da ön plana alarak duyguların çalışma hayatında öneminin anlaşılmasını sağlamaya başlamıştır (Leidner, 1999; Aktaran: Köse, Oral ve TÜresin, 2011: 166). Duyguların çalışanlar ve örgütler üzerindeki öneminin artmasıyla birlikte geçmişin mekanik işçisine artık duyguları olan işçi olarak bakılması zorunluluk haline gelmiştir (Man ve Öz, 2009: 76).

Genel olarak belli bir işte çalışılması bireyin sosyal varlığının belirleyicisi, sevmeye, sevinç, korku, acıma, nefret etme, suçluluk, kıskançlık gibi çeşitli duyguların hissedilmesinin ve ifade edilmesinin sağlandığı bir alanı temsil etmektedir (Seçer, 2005: 814). Bu alanda gösterilen duyguların örgütsel amaçlar doğrultusunda yönetilmesi ve çalışanlar için örgütsel duygu kurallarının tanımlanması gerekmektedir (Çoruk, 2014: 80). Ancak burada örgütlerin çalışanların gerçek duygularını değil işin gerektirdiği duygu kurallarını belirlemeleri gerekmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 313).

21. yüzyıl post modern yönetim anlayışında çalışanların hizmet sunumunda müşterilerini duygusal açıdan da memnun etme yükümlülüğü getirilmiştir (Şeyma Eroğlu, 2014: 147). Bu yüzden örgütler çalışanlardan işin gerektirdiği belli davranışlara ve arkasında yer alan belli niteliklere sahip olma yükü istemektedirler. Çünkü bu nitelikler işin özünde ve örgütün ürün tasarımında tanımlanmaktadır (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011: 203).

Duyguların önceden belirlenen kurallar ve nitelikler haline gelmesi, çalışanların sahip olması gereken konuşma üslupları, mimikleri ve ses tonlarının önceden belirlendiği özelliklere sahip bireylerin örgütler tarafından arandığı görülmektedir. Çalışanların gösterdiği duyguların, öneminin de artmasıyla birlikte alım satım değeri olan bir meta haline geldiği görülmektedir (Köse, Oral ve TÜresin, 2011: 168). Örneğin, hizmet sektöründe müşteri ile devamlı iletişim halinde olan çalışanın müşteriye karşı

yardımsaver, güler yüzlü ve kibar olması, ses tonuna dikkat etmesi, güzel üslupla konuşması gibi bazı durumlar önceden belirlenerek işin kuralı olmakta ve çalışandan işini yaparken bu kurallara uyması beklenmektedir. Eğer çalışandan beklenen duygular ile gerçek duygular aynı ise bu durumun çalışanın performansını artıracığı, işletmenin kar elde etmesini sağlayacağı ve duygusal açıdan motivasyonun artmasına etki edeceği belirtilmektedir. Aslında birey işini yaparken sergilediği davranış ile karşı tarafa belirli bir duygusal mesajın iletilmesini sağlamaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 313).

Duygusal mesajın iletilmesi artık birçok işin gereklilikleri arasında kabul edilmekte ve işi belirli bir “duygu ifadesi” takınarak yapma ve karşısındaki bireyde (müşteri, hasta vb.) bir his yaratma çabası olarak ele alınmaktadır (Seçer, 2005: 814). Dolayısıyla çalışanalardan hizmet sunarken duygularını örgütün politikaları ve stratejileriyle uyumlu bir şekilde yönetmeleri istenmektedir. Çalışandan müşterilerle empati kurması, o an duyguları farklı olsa bile örgütün istediği duyguları sergilenmesi beklenmektedir. Çalışan duygularını müşteriyle iletişimde örgütün istediği şekilde araç olarak kullanması hem örgüt hem de kendisi için avantaj sağlamaktadır. Tersı durum ise çalışanı ve örgütü olumsuz etkileyecektir (Onay, 2011: 587-588)

1.1.2. Duygusal Emek İle İlişkili Diğer Kavramlar

Bazı yaklaşımlar duygusal emeği, başka kavramlarla ilişkilendirerek teorilerinde yer vermiş ve onlarla bağlantılı olarak açıklamışlardır. Örneğin Ashforth ve Humphrey duygusal emeğin izlenim oluşturma olduğuna değinmiş ve sosyal kimlik ile arasında ilişki kurmuştur. Aynı şekilde Grandey duygusal emeğe duygu düzenlemesi kavramını ekleyerek ikisi arasında ilişkiye yer vermiştir. Duygusal emekle ilişkili olan izlenim oluşturma, sosyal kimlik ve duygu düzenlemesi kavramları duygusal emeğin daha iyi anlaşılması için aşağıda kısaca açıklanmıştır (Köksel, 2009: 35).

1.1.2.1. İzlenim Oluşturma

İzlenim, “bireylerin bir obje, kurum veya başka bir bireye ilişkin düşünceleri” şeklinde tanımlanmaktadır (Okay, 2000: 255). Wayne ve Liden (1995: 232) izlenimi “kişilerin mevcut imajlarını korumak veya diğerleri tarafından değerli olarak algılanmak amacıyla, ya da her iki amaca da ulaşmak için sergiledikleri davranışlar” olarak tanımlamışlardır.

İzlenim kavramına ait ilk çalışmayı Goffman yapmıştır. Goffman'ın yaptığı tanıma göre izlenim; gündelik durumlarda bireyin kendisini başkalarına sunuş tarzı, başkasının onun hakkındaki izlenimleri ve bireyin onlarla birlikte yapabileceği ve yapamayacağı şeyleri düzenleyiş ve kontrol ediş şeklidir (Bacanlı, 2004: 7).

İzlenim oluşturma biri hakkında birçok kişiden gelen bilgilerin tek bir yargıda toplanma sürecidir. Sosyal psikologlar izlenim oluşturmaya, kişi hakkında elde edilen her bilginin, diğer bilgilerle değerlendirilmesi, yenilenmesi ve değişmesi olarak bir süreci kapsadığına değinmektedirler (Kağıtçıbaşı, 1999: 218).

Bireyler iletişim kurdukları diğer bireylerin kendileri hakkında sahip oldukları izlenimlerin olumlu olmasını istemektedirler. Olumsuz bir durum karşısında mutsuz olmaktadır. Dolayısıyla karşısındaki bireylerin izlenimlerinin olumlu olması için çaba göstermektedirler. Bireylerin göstermiş oldukları bu çabalar 'izlenim yönetimi davranışları' olarak adlandırılmaktadır. Farklı meslek gruplarından farklı izlenim oluşturmaları istenebilir. Bunlar sevilme olabileceği gibi, kendisinden korkulması veya kendisinin örnek alınması da olabilmektedir. İzlenim yönetimi davranışları iş mülakatlarında görülebileceği gibi performans değerlendirmesi süreçlerinde de sıkça görülebilmektedir (Doğan ve Kılıç, 2009: 54).

İzlenim yönetiminin amacı, bireylerin belirli hedefler elde etmesinde, bu hedeflere dayanan izlenimlerle ilişkili bilginin ve çevresel izlenimlerin yönetilmesidir. Bu yüzden örgütsel bağlamdaki birçok uygulamada izlenim yönetimi süreciyle karşılaşmaktadır (Çetin ve Basım, 2010: 257).

İzlenim yönetiminin duygusal emekle ilişkisine bakıldığında; müşterilerin karşısında iyi bir izlenim bırakmak için çalışan duygularını emek olarak kullanmaktadır. Karşısındaki bireyin beklentileriyle uyumlu duyguların gösterilmesi satışlarda artış, müşteri memnuniyeti ve bağlılığı gibi olumlu sonuçlar sağlarken; gösterimler ve beklentilerin arasında oluşacak uyumsuzluk hem çalışan, hem de örgüt için olumsuz sonuçlar doğuracaktır. Ama izlenim yöntemi ile duygusal emek aynı anlamda değildir. Çünkü izlenim yönetiminde birey kendi isteği doğrultusunda ve kişisel başarısı için karşısındakini etkilemeye çabalarırken, duygusal emekte çalışan tamamen örgütün beklentilerine uyarak ve örgüt imajı adına davranışta bulunur (Köksel, 2009: 37).

1.1.2.2. Sosyal Kimlik

Tajfel'e göre (1982: 2) sosyal kimlik; "bireyin benlik algısının, bir sosyal gruba ya da gruplara üyeliğine ilişkin bilgisinden ve bu üyeliğe yüklediği değerden ve duygusal anlamlılıktan kaynaklanan parçası" şeklinde tanımlanmaktadır.

Sosyal kimlik, bireylerin kendilerini özdeşleştirdikleri sosyal grupların fikir ve davranış özelliklerinden nasıl etkilendiğiyle ilgilenir (Kağıtçıbaşı, 2005: 278-279). Sosyal kimlik teorisi üç temel varsayıma dayanmaktadır. Bunlardan ilki, insanların toplumsal dünyayı iç ve dış gruplara ayırma eğiliminde olmasıdır. İkincisi, insanlar üyesi oldukları iç gruba bağlı olan toplumsal statüleriyle kendilerine saygınlık kazandırmaya çalışmasıdır. Ve son olarak üçüncüsü, bireylerin benlik kavramları iç grubu nasıl değerlendirdikleriyle yakından ilgilidir. Başka bir ifadeyle, yüksek statülü bir iç grubun üyesi olmak kişinin kendisine saygısının yüksek olmasını da beraberinde getirmekte, düşük statülü bir grupta ise bunun tam tersi olmaktadır (Tajfel, 1982: 3).

Ashforth ve Humphrey, sosyal kimlik teorisi duygusal emek açısından ele alarak, kişilerin hayatlarında önemli birer sosyal kimlik sağlayıcı olan örgütlerin veya meslek dallarının algılanışının, duygusal emeğin olumsuz sonuçlarını azaltabileceği bir yönlendirici olabileceği görüşünü ileri sürmektedirler (Kağıtçıbaşı, 1999: 279). Örneğin, bireyin kendisini bazı grupların içinde hissetmesi ve bu grupların özelliklerini kendi özellikleri gibi benimsemesi durumu, duygusal emeğin yol açtığı tükenme gibi sonuçların azalmasını sağlar. Bu olay, duygusal emek sergilemelerinin yoğun ve yıpratıcı olduğu durumlarda örgüt tarafından strateji olarak kullanılabilir (Oral ve Köse, 2011: 466).

1.1.2.3. Duygu Düzenleme

Duygu düzenleme, bireyin hangi duygulara sahip olduğu, hangi duyguları nerede ve nasıl yansıtmasını gerektiğiyle ilgili yaptıkları duygu ayarlamasıdır (Gross, 1998: 275). Grandey (2000: 98) duygu düzenlemede "öncel odaklı" ve "tepki odaklı" düzenleme olmak üzere iki metotun kullanıldığını belirtmektedir.

Öncel odaklı düzenleme: Bireylerin duygularını çevreden gelen uyarıcı üzerinden ayarlaması yani duyguların oluşmasından önce yapılan ayarlamadır; (Grandey, 2000: 98). Öncel odaklı düzenleme dört adımdan oluşur:

Ortamı Seçme: Belli duyguları ortaya çıkaracağı bilinen yerlerden, nesnelere ve insanlardan duygu düzenlemesinde bulunmak amacıyla kaçmak olarak tanımlanabilir (Gross, 1998: 283). Örneğin her telefonu açtığımızda devamlı aynı müşteri size bağlanmaktadır. Bu müşteri ofise geldiğinde onunla karşılaşmamak için bir süre ofise gelmemek ortamdan uzaklaşmaktır. (Öz, 2007: 12).

Ortamı Değiştirme: Herhangi bir olumsuz durumu olumlu hale çevirmek için ortamda değişikliğe gitmektir. Örneğin, müşteri ile yüz yüze sorun yaşadığını bilen çalışan elektronik posta yoluyla iletişime geçebilir (Öz, 2007: 13).

Dikkati Farklı Yöne Çevirme: Bireyin ihtiyaç duyduğu duyguları çağıran olayları düşünmesidir. Bu duruma örnek olarak, çok yaramaz bir çocukla ilgilenmek zorunda olan bakıcının veya öğretmenin, çocuğa kendi çocuğu yerine koyarak ona yaklaşması verilebilir (Grandey, 2000: 99).

Bilişsel Değişim: Belli duygular yaratacağı bilinen ortamı tekrar değerlendirerek durumu farklı yönden algılamaya çalışmaktır (Gross, 1998: 284). Örneğin, Hochschild yaptığı çalışmada hosteslere, uçaktan korkan biri varsa onlara sanki karşısında çocuk varmış gibi şefkatli davranmaları konusunda eğitim verildiğinden bahsetmektedir (Hochschild, 1983: 328).

Tepki odaklı düzenleme: Uyarıcılara duygular ile verilen tepkinin (çıkıtı) bastırılması gizlenmesidir. Örnek olarak, sinirlendiğimiz bir müşteriye karşı sinirlendiğimizi belli etmeyerek ona karşı gülümsemek verilebilir (Grandey, 2000: 99).

Duygu düzenlemesinde duyguların kontrollü ve kontrolsüz olarak ortaya çıkabileceğinden bireylerin hangi ortamda hangi duyguyu sergileyeceğini planlayabileceklerinden bahsedilmektedir. Ayrıca hissettikleri duygular üzerinde duygu düzenlemesi yapabileceği vurgulanmaktadır (Öz, 2007: 11).

1.1.3. Duygusal Emeğin Boyutları

Çalışanlar, örgüt içerisinde yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış olmak üzere üç boyutta duygularını sergilemektedirler.

1.1.3.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış; çalışanların örgütün istedikleri doğrultusunda, dış görünüşlerini değiştirerek, (örneğin mimikle, ses tonuyla ya da beden dili ile) istenilen duyguyu

sergilemek için gösterdikleri çaba olarak tanımlanmaktadır. Yüzeysel davranışta çalışanların gerçek duyguları ile gösterdikleri duygular birbirinden farklıdır (Onay, 2011: 592).

Çalışan kendisinden beklenen veya mesleğinin getirdiği duygusal kuralları gereği gerçekten hissettiği duyguları değiştirerek, maskeleyerek hizmet alana yansıtmaktadır (Grandey, 2000; 101). Bir anlamda yüzeysel davranış çalışanların sahte davranışlar sergilemesi ve sergiledikleri duyguları gerçekten hissetmeyip sadece görüntüde göstermeleridir (Çoruk, 2014: 81).

Yüzeysel davranışta çalışandan genellikle olumlu duygular içindeymiş gibi davranması olumsuz duyguları bastırması istenmektedir (Çoruk, 2014: 81). Örneğin, bir çalışan saldırgan davranışlar gösteren müşterisine karşı güler yüzlü davranmaya devam etmektedir. Bunun tam tersi de söz konusu olabilmektedir. Şöyle ki, neşeli, güler yüzlü yani olumlu duygulara sahip gardiyandan olumsuz duygulardan olan sert davranış göstermeleri istenebilmektedir. Yüzeysel davranışta önemli olan çalışanın gerçek duyguları ile sergilediği duyguların birbirinden farklı olmasıdır. Birey örgütün belirlediği duygusal davranış kurallarına uyum gösterme zorunluluğundan dolayı gerçekte duyguları böyleymiş gibi davranmaktadır (Oğuz, 2015: 99).

1.1.3.2. Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranışta çalışanlar işverenin istediği duyguyu gerçekten hissetmeye çabalamaktadır. Burada birey içsel olarak duygularını ya bastırmakta ya da şekillendirmektedir (Kaplan ve Ulutaş, 2016: 167). Yani çalışanlar işverenin istediği duyguları sergileyebilmek için fiziksel (dışsal) görünüşlerini değiştirmeyip içsel duygularını, hayal güçlerini kullanarak ya da daha önce yaşamış oldukları güzel deneyimleri, anıları hatırlayarak duruma uygun duygusal ifadeyi hizmet alan tarafa gösterebilmektedir (Onay, 2011: 592).

Derinlemesine ve yüzeysel davranışın ortak yanları olduğu gibi farklılıkları da mevcuttur. Mesela, gerçekte hissedilmeyen duyguların karşı tarafa yansıtılması her iki davranış türünde de vardır. Ancak yüzeysel davranışta çalışan, ilgili davranışları göstermeyi “zorunluluk” olarak görmekte ve isteksizce hareket ederken derinlemesine davranışta “gereklik” olarak görmekte ve istenilen duyguyu gerçekten hissederek göstermek için çaba sarf etmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 112-113). Derinlemesine

davranışı sergilemenin iki farklı yolu bulunmaktadır. Bunlardan ilki, çalışanın kendisini örgütün istediği duyguyu sergilemeye zorlaması diğeri ise beklenen duyguyu hissetmek için aldığı eğitimi kullanması ya da geçmiş deneyimlerden yararlanmasıdır (Hochschild, 1983: 38-42).

1.1.3.3. Samimi Davranış

Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların gerçekten hissedebileceği davranışlar olabileceğini belirterek, üçüncü boyut olarak “samimi davranışı” duygusal emeğin boyutlarından biri olarak literatüre eklemiştir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 79). Samimi davranış, çalışanlardan istenilen davranışın, çalışanlarca zaten hissediliyor olmasından dolayı ortaya çıkan davranış türüdür. Samimi davranış, yüzeysel ve derinlemesine davranış gibi zorunluluk içermemekte, çalışanın içinden geldiği gibi duygularını dışa yansıtmasını ifade etmektedir (Oral ve Köse, 2011: 473). Örneğin, çocukları seven bir öğretmenin sevdiği öğrencisinden ayrılırken yaşadığı üzüntü onun gerçek ve samimi duygularını ifade etmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 79). Aynı şekilde kreşte çalışan öğretmenin çocuklarla kurduğu iletişim ve gün içinde gösterdiği duygularda hiçbir zorlama yoktur. Çünkü öğretmen çocukları anlayabilir, şefkatli davranabilir, empati kurabilir (Erhan Eroğlu, 2010: 21).

Çoruk (2014: 89) Yükseköğretimde görevini yerine getiren çalışanların duygusal emek davranışlarını incelediği araştırmasında, daha çok samimi davranış gösterdiklerini ortaya çıkarmıştır. Bundan dolayı çalışanlar daha az duygusal emek harcamakta bu da çalışanın sağlığını olumlu yönde etkilemektedir. Çalışan kendisini zorlayarak duygularını gösterdiğinde bu onun gerçek duygusu değildir. Ama bu araştırmada çalışanlar herhangi zorlama olmadan daha çok samimi davranış gösterdiklerinden bu onların rollerini içselleştirdiğini göstermektedir.

1.1.4. Duygusal Emek İle İlgili Teorik Yaklaşımlar

Literatürde duygusal emek kavramının açıklanmasına yönelik çeşitli yaklaşımlar geliştirilmiştir. Bu yaklaşımlar Hochschild yaklaşımı (1983), Ashforth ve Humphrey’in Yaklaşımı (1993), Morris ve Feldman’ın Yaklaşımı (1996) ve Grandey Yaklaşımı (2000)’dir.

1.1.4.1. Hochschild Yaklaşımı (1983)

Hochschild (1983: 7) duygusal emeği “herkes tarafından gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler yaratabilmek için hislerin yönetilmesi” şeklinde tanımlamaktadır. Hochschild 1990’da yaptığı çalışmada duygusal emeği, “işin gerektirdiği doğru duyguları hissetmek için çaba gösterme işi” olarak tanımlamaktadır. Burada Hochschild çalışma hayatındaki duyguların yönetimi ile özel yaşamdaki duygularının yönetiminin birbirinden ayrılması gerektiğini belirtmektedir (Hochschild, 1990: 118).

Hochschild Delta Havayolları Hostes Eğitim Merkezinde hosteslere verilen eğitimlere katılmıştır. Eğitimlerde hosteslere gülümsemenin önemli olduğunu ve gülümsemeyi unutmamaları gerektiği söylenmektedir. Hatta Hochschild’ın yaptığı gözlem sırasında konuşmacılardan biri “Şimdi kızlar, oraya gitmenizi ve gerçekten gülümsemenizi istiyorum. Gülümsemeniz en değerli varlığınızdır. Oraya gidin ve onu kullanın. Gülümseyin. Gerçekten gülümseyin” demiştir (Hochschild, 1983: 4).

Hosteslerin gülümsemeleri, işlerinin bir parçası olarak görülmektedir. Aynı şekilde makyaj yapmaları, üniformalarını giymeleri, yolculara verdikleri içecek de işlerinin parçasıdır. Hochschild’ın gözlemlediği; müşterileri memnun etmek için hosteslerin işinin parçası olduğundan dolayı gülümsedikleri, aslında gülümsemelerinin sahte olduğudur. Hosteslerin müşteri memnuniyetini sağlamak için, yorgun olsalar da duygusal çaba sarf edip gülümsemeleri gerekmektedir (Hochschild, 1983: 8). Başka bir anlatımla, çalışanın örgütsel hedeflere ulaşmasının yolu duygularını kontrol etmesinden geçmektedir (Grandey, 2000: 96).

Hochschild “müşterileri seyirci”, “çalışanları aktör”, “işyerini sahne” olarak tanımlamıştır (Grandey, 2000: 96). Müşterilerle yüz yüze geçirilen sürede oyun olarak nitelendirilmiştir. Aktörler oyun oynarken, rolünün hakkını vererek içten, samimi şekilde duygularını aktarmalıdır. Aktörler kendi duygularıyla oynarlarsa oyun yapmacıklaşır. Hizmet sektörü çalışanlarından da bunun gibi kendi duygularını kontrol altına almaları istenir. Oyuncular da bu davranışlara rol yapma, hizmet sektörü çalışanların da ise duygusal emek denilmektedir (Erhan Eroğlu, 2010: 20).

Hochschild (1983: 244-251), yaptığı çalışmada bazı mesleklerin duygusal emek gerektirdiğinden bahsederek bunları altı grupta toplayarak incelemiştir. İlk grup,

avukat ve doktorlarında bulunduğu serbest meslek çalışanlarının oluşturduğu gruptur. İkinci grup, işletmeci ve yöneticilerden oluşmaktadır. Üçüncü grup, bilet satıcıları gibi satış görevlilerinin oluşturduğu gruptur. Dördüncü grup, memurları kapsamaktadır. Beşinci ve altıncı grup ise evde ve ev dışında çalışan özel hizmetlileri kapsamaktadır. Evde çalışanlar için çocuk bakıcıları örneği verilebilir.

Hochschild bu altı gruptaki mesleklerin duygusal emek gerektirdiğini bunların dışındaki mesleklerin ise, duygusal emek talebi içermediğini savunmuştur. Buna göre, duygusal emek gerektiren mesleklerin üç ortak özelliği olduğu tespit edilmiştir. Bunlar ilki, hizmet verenlerin alanlarla yüz yüze veya telefonla haberleşme sağlamaları; ikincisi, müşterinin duyguları öncelikli olarak yer alması; üçüncü olarak, hizmet alanla veren arasındaki iletişimin örgütün kontrolünde olmasıdır (Hochschild, 1983: 147-174).

Hochschild çalışmasında duyguların, derinlemesine ve yüzeysel davranış olmak üzere iki boyuttan oluştuğunu ifade etmiştir (Grandey, 2000: 96). Yüzeysel davranışta, çalışan dış görünüşünü dikkate alarak, jest ve mimikleriyle kendisinden beklenen duyguyu hissediyor gibi yapar; yani çalışanın iç duygusu değişmez. Derinlemesine davranışta ise, örgütün beklediği duyguları gerçekten hissetmeye çabalar (Öz, 2007: 3-4).

1.1.4.2. Ashforth ve Humphrey'in Yaklaşımı (1993)

Hochschild (1983)'in yaklaşımından sonra Ashforth ve Humphrey (1993)'nin yaklaşımı öne çıkmıştır. Ashforth ve Humphrey (1993: 88) duygusal emeği, "çalışanın duygularını yönetiminden çok gözlemlenebilir davranışlar meydana getirme süreci" olarak tanımlamaktadırlar. Yani Ashforth ve Humphrey doğrudan gerçekleşen davranışa odaklanmaktadır (Oral ve Köse, 2011: 466).

Ashforth ve Humphrey duygusal emeğin, duyguları artırmak, bastırmak ya da taklit etmeyi içerdiğinden, hizmet sektöründe sergilenen duyguların müşterilerde çeşitli izlenim oluşturduğundan bahsetmektedir. Ayrıca birçok işin müşteriye gösterilmesi için gösterim kuralları olduğuna da değinmektedir (Grandey, 2000: 95). Gösterim kuralları; sosyal yapıya ilişkin normların oluşturulması sırasında iyi bir hizmetin nasıl olacağına dair genel kanıyla birlikte mesleki ve örgütsel kuralların ifade edilmesidir (Güngör, 2009: 171). Örneğin, uçuş görevlilerin neşeli; cenaze görevlilerinin hüzünlü,

müşteri hizmetlerinde çalışanların güler yüzlü; hemşirelerin anlayışlı ve yardımsever olması beklenmektedir (Grandey, 2000: 95). Sosyal normlar kültürlere göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin bazı kültürlerde samimi davranış istenirken, bir başka kültürde samimi davranış ciddiyetsizlik olarak algılanabilmektedir (Güngör, 2009: 171).

Duygusal emeğin fonksiyonel yanlarına örnek olarak Ashforth ve Humphrey, bireylerin duygusal davranış kurallarına uymalarıyla birlikte performanslarının arttığını ve öz yeterlilik duygularının geliştiğini söylemektedirler. Çünkü duygusal davranış kuralları müşteri ilişkilerinin önceden tahmin edilmesinde önemli bir etkiye sahiptir (Köksel, 2009: 9).

Ashforth ve Humphrey (1993: 90), duygusal emeğin; hizmet sektöründe çok önemli olduğunu belirtmiş ve bu durumu dört faktöre bağlamıştır. Bunlardan ilki, hizmeti sunan ve hizmeti alanın karşılıklı iletişim halinde olması; ikincisi hizmeti sunanın örgütleri temsil ediyor olması; üçüncüsü, hizmet sürecine hizmeti alanlarında dahil olmasından dolayı, müşteri ile çalışan arasındaki ilişki belirsiz yani değişken ve hareketli bir yapıya sahip olması; dördüncüsü, hizmetin soyut olmasından dolayı, hizmetin kalitesinin hizmeti alan açısından değerlendirilmesinin zor olmasıdır.

Ashforth ve Humphrey (1993: 94), Hochschild (1983) öne sürdüğü yüzeysel ve derinlemesine davranışa, samimi davranışı eklemiştir. Onlara göre bazen duygular herhangi çaba göstermeden gerçekten hissedilebilmektedir. Örgütün ve hizmeti alanların istediği de doğal duygular olunca, üçüncü davranış şekli olarak samimi davranışı duygusal emeğe dâhil etmişlerdir (Öz, 2007: 6).

1.1.4.3. Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı (1996)

Morris ve Feldman (1996: 987) duygusal emeği, kişilerin birbirleriyle iletişiminde örgütün istediği duygusal kuralları yansıtabilmek için sarf ettikleri çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamıştır. Birey örgütün istediği duygularla kendi duyguları benzese bile, tam olarak istenilen davranış kurallarını karşı tarafa gösterebilmesi için çaba göstermesi gerekir. Bu davranış yüzeysel, derinlemesine hatta samimi davranış da olsa bireyin çalışma hayatında duygularını kullanıyor olması, bireyin duygusal emek gösterdiğini kanıtlar (Erhan Eroğlu, 2010: 22). Morris ve Feldman duygusal emeğin dört boyutundan bahsetmektedir. Bu boyutlar duyguların gösterilişindeki

sıklık, davranış kurallarına gösterilen dikkat, yansıtılması gereken duyguların çeşitliliği ve duygusal çelişki olarak sınıflandırılmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 986-988).

Duyguların gösterilişindeki sıklık: Hizmet verenlerin iş sırasında gösterdiği duyguları hangi yoğunlukta sergilemek zorunda kaldıklarıyla ilgilidir (Güngör, 2009: 171). Yani çalışanlar ne kadar çok müşteri ile iletişime girerlerse o kadar çok gösterim kurallarına uyma zorunluluğu olacaktır. Yani duygusal emek için daha fazla çaba harcamak zorunda kalacaklardır. Çalışılan yere, iş rollerine ve mesleklere göre duyguların gösterilmesinde sıklık farkı vardır. Örneğin, bir işyerinde çalışan resepsiyonist saatte bir müşteri ile iletişimi kurarken, aynı şubede bir kasiyerin on müşteriyle iletişimi olabilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 989).

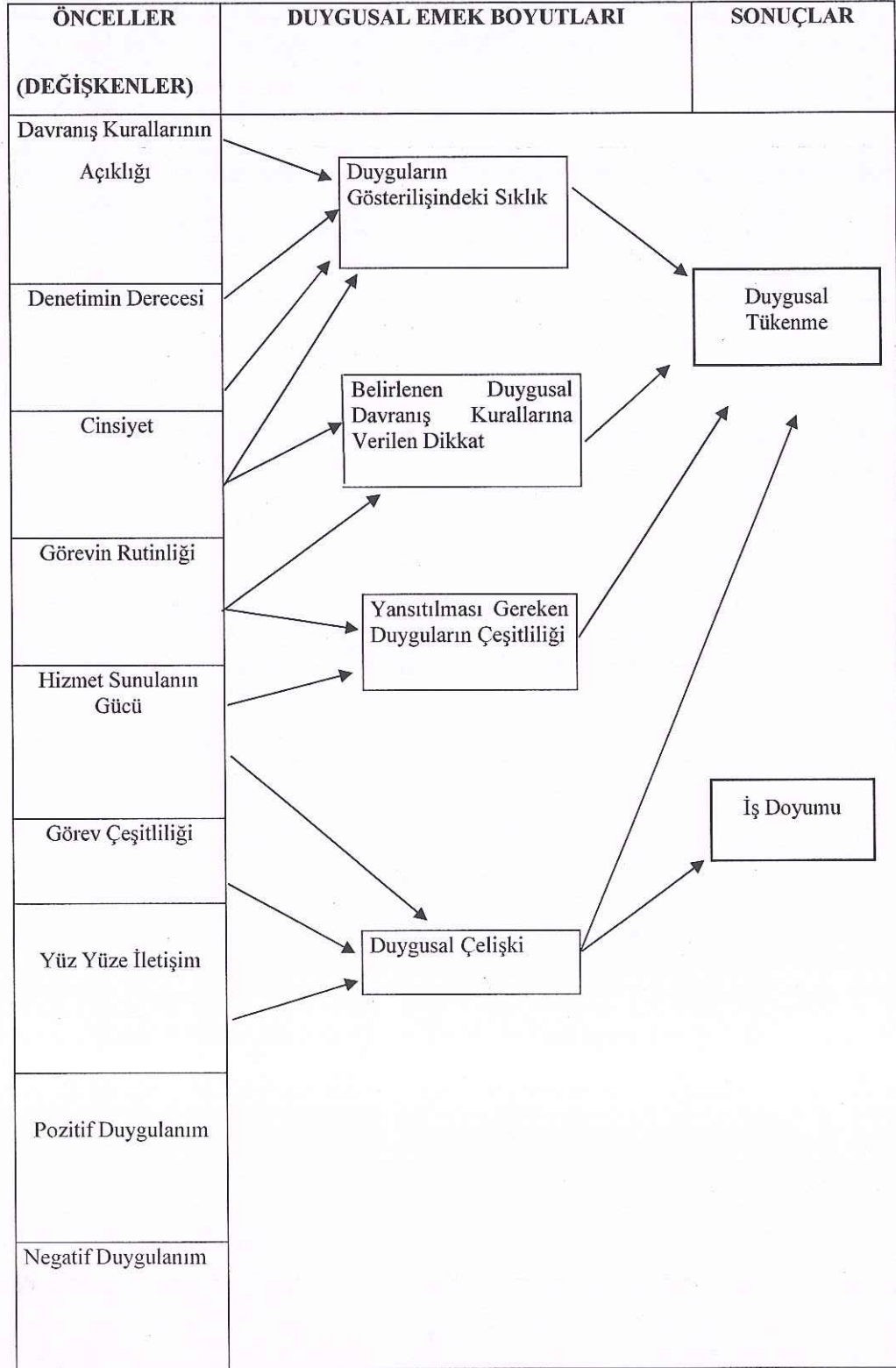
Davranış kurallarına gösterilen dikkat: Dikkat gerektiren işlerde talep edilen duygusal kuralları sergileyebilmek için daha fazla psikolojik ve fiziksel çaba gerektirmektedir (Morris ve Feldman 1996: 990). Bu boyut mesleklere göre farklı olduğu gibi duyguların sergilenme süresi ve duyguların yoğunluğuyla birlikte düşünülmektedir. Sutton ve Rafaeli çalışmalarında hizmet alan ve verenin etkileşim süresine değinmektedirler. Mağazada çalışmakta olan görevlilerinin belirli standartlaşan kalıplarda davranışlar gösterdikleri, hizmet alanla kısa süreli etkileşimleri sonucu daha az çaba ve duygusal emek gösterdikleri kanıtlanmıştır. Diğer taraftan hizmet alanla devamlı yani uzun süre etkileşim içinde bulunan hemşireler, sürenin uzamasıyla birlikte kendilerinden istenilen yardımsever, anlayışlı gibi duygusal kurallara devam edebilmek için daha fazla çaba ve duygusal emek göstermeleri gerekmektedir (Sutton ve Rafaeli 1988: 483; Aktaran: Erhan Eroğlu, 2010: 25-26).

Yansıtılması gereken duyguların çeşitliliği: Bireylerin iş rollerine göre sergilenen duygu çeşidinin farklı olmasıdır (Morris ve Feldman, 1996: 991). Duyguların çeşitliliği meslekler olarak da farklılık gösterebilir. Örneğin, hemşirelerin güler yüzlü ve şefkatli olması, avukatların sert olması (Grandey, 2000: 102), veya müvekkillerine karşı yakın ve anlayışlıyken, icra için gidilen evde sert olmaları beklenir (Güngör, 2009: 173).

Duygusal çelişki: Bireyin gerçekten hissettiği duygu ile örgütlerin istediği duygular arasında bir farklılık olduğu zaman oluşan çatışmadır. Her mesleğin belirlenmiş belli duygusal kuralları bulunmaktadır. Hem örgütler hem de müşteriler bu mesleklerin gerektirdiği duygusal kuralların kendilerine aktarılmasını istemektedirler. Duygusal kuralların aktarılmasında çalışanların rolü büyüktür. Bundan dolayı çalışan duygu kurallarını gerçekten hissediyorsa, sergilerken daha az çaba sarf etmektedir. Tam tersi durumda ise daha fazla çaba harcaması gerekmektedir (Güngör, 2009: 173-174). Örneğin, öğrencileri seven onlarla vakit geçirmekten keyif alan öğretmen daha az duygusal emek sarf ederken yakınıni yeni kaybetmiş bir hemşirenin, hastalarına pozitif duygularla davranabilmesi zor olacağından daha fazla duygusal emek sarf etmesi gerekir (Morris ve Feldman, 1996: 992).

Morris ve Feldman duygusal emek boyutlarını etkileyen değişkenler üzerinde durmuştur. Şekil 1.2'de duygusal emeğin belirleyicileri, boyutları ve sonuçları arasındaki ilişki gösterilmektedir.

Şekil 1.2. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişki



Kaynak: (Morris ve Feldman, 1996: 996)

Davranış kurallarının açıklığı: Duyguların çalışma hayatında nasıl ifade edileceğini anlatan kurallardır. Davranış kurallarının açıklığı ile sıklığı arasında pozitif yönlü ilişki vardır (Morris ve Feldman, 1996: 995).

Denetimin derecesi: Çalışanların duygularını sergilerken yapılan denetimin, ne derecede (sıklıkta) yapıldığıyla ilgilidir. Denetim sıklığı arttıkça duygusal emek ihtiyacı artar (Morris ve Feldman, 1996: 995-997).

Cinsiyet: Kadınlar erkeklere göre duygularını daha fazla göstermektedirler. Cinsiyetle sıklık arasında pozitif yönlü ilişki vardır (Morris ve Feldman, 1996: 997).

Görev rutinliği: Çalışan devamlı aynı işi yaptığından dolayı davranışlarda hep aynı olur. Bundan dolayı bu davranışlar bir süre sonra kalıplaşır. Görev rutinliğinin sıklıkla pozitif, davranış kurallarına gösterilen dikkat ile negatif yönlü ilişkisi vardır. Bunun nedeni çalışanların müşterilerle iletişiminin kısa olması ve tekdüze yani kalıplaşmış duygularla yapılmasıdır. Örneğin, satış elemanları ve tezgâhtarların meslekleri yüksek oranda rutinlik gösterir (Morris ve Feldman, 1996: 997-998).

Hizmet sunulanın gücü: Duyguların dışı vurumun da statünün önemli bir yeri vardır. Örneğin, Hochschild (1983) yaptığı araştırmada hosteslerden birinci sınıfta yolculuk yapan kişilere karşı daha samimi ve güler yüzlü davranmalarını istenmiştir. Bu da davranış kurallarına gösterilen dikkatin, hizmet sunulanın statüsüne göre değiştiğinin kanıtıdır. Örnekten de anlaşıldığı üzere hizmet sunulanın gücü arttıkça davranış kurallarına gösterilen dikkat artmakta, duyguların çeşitliliği ise azalmaktadır. Yani hizmet sunulanın gücünün duygusal davranış kurallarına verilen dikkat ile pozitif, duyguların çeşitliliği ile negatif yönlü bir ilişkisi vardır. (Morris ve Feldman, 1996: 998).

Görev çeşitliliği: Görev çeşitliliği ile duyguların çeşitliliği arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Görev çeşitliliği ne kadar fazla ise duyguların çeşitliliği de o kadar fazla olur (Morris ve Feldman, 1996: 998-999).

Yüz yüze iletişim: Duygusal çelişki ile yüz yüze iletişim arasında pozitif yönlü ilişki vardır. Yüz yüze iletişim gerektiren mesleklerde çalışanın hissettiği ve gösterdiği duyguların farklı olması çalışanda duygusal çelişkiye neden olur (Morris ve Feldman, 1996: 999).

Duygulanım: Çalışanın olumlu duygularının olması (mutlu) duygusal çelişkiyi azaltırken, olumsuz duygulanımda (kızgın) duygusal çelişki artmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 1000).

Morris ve Feldman duygusal emeğin dört boyutuyla da tükenmişliği pozitif yönlü, duygusal çelişki ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki tespit etmişlerdir (Morris ve Feldman, 1996: 997-999).

1.1.4.4. Grandey Yaklaşımı (2000)

Grandey 2000 yılında duygusal emekle ilgili çalışma yaparken kendisinden önce Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993) ile Morris ve Feldman (1996)'in yaptığı çalışmaları gözden geçirmiştir (Grandey, 2000: 97). Grandey bu üç yaklaşımı özetlemiştir (Öz, 2007: 11):

- Hochschild (1983)'in duygusal emek tanımlaması yaparken “müşteri etkileşimi” kavramından bahsederek, bu kavram süresince çalışanlar için duygusal emeğin sarf edilmesi gerektiğinin üzerinde durmuştur.
- Ashforth ve Humphrey (1993) “gözlenebilen davranışlar” üzerinde durarak örgütün davranışları nasıl ölçebileceği ile ilgilenmişlerdir. Çalışanlar davranışlarının örgütçe izlendiğini fark ettiğinde duygusal emeğe başvururlar. Çünkü duygusal emek, örgütün belirlediği duygusal davranış kurallarının müşterilere yansıtılması için çalışanların gösterdiği çabadır. Bu çabayla örgütler istedikleri duyguların sergilenip sergilenmediğini anlamak için gözlenebilen davranışlar üzerinde durmaktadırlar.
- Morris ve Feldman (1996) “duygusal çelişki” kavramı ile duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki sonucuna odaklanmaktadır. Duygusal çelişki bir süreç değildir. Sadece o anda yaşanan durumu ortaya koyan bir sonuçtur.

Grandey bu üç yaklaşıma “duygu düzenleme” kavramını dahil ederek, duygusal emeğin daha anlaşılır olmasını sağlamaya çalışmıştır. Ayrıca duygusal emeği etkileyen faktörleri bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere ele almıştır (Grandey, 2000: 95).

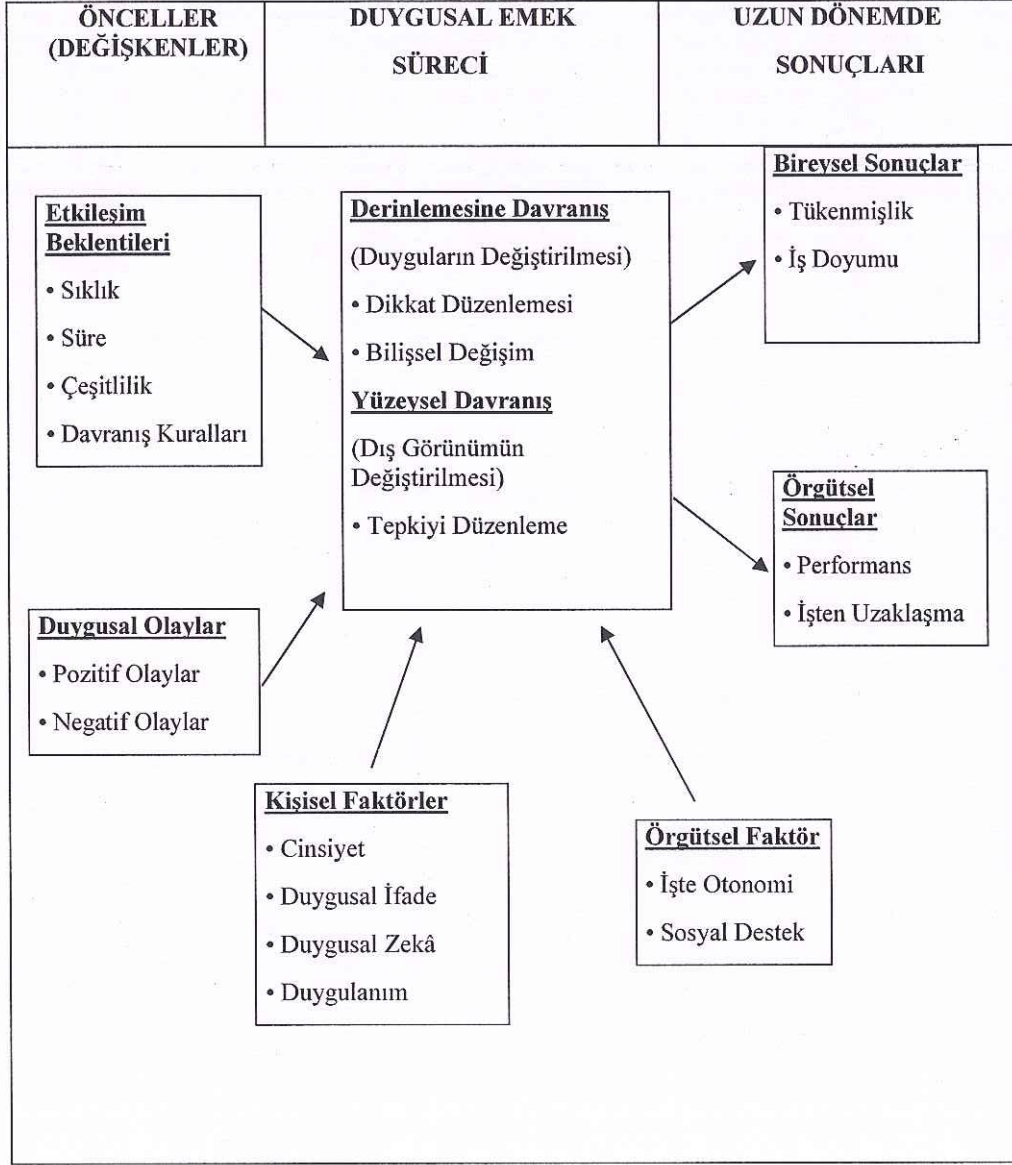
Grandey'in bahsettiği duygu düzenlemesinin iki süreci olan öncel ve tepki odaklı düzenleme duygusal emek teorisinde Hochschild (1983)'in tanımladığı yüzeysel ve

derinlemesine davranış kavramları ile örtüşmektedir (Grandey, 2000: 98). İlk olarak “öncel odaklı” ayarlama sürecinde yer alan dikkati dağıtma ve bilişsel değişimde çalışanların, örgütün istediği duyguları müşterilerine göstermek için gerçekten hissetme çabasına girmesidir. Bu yüzden bu iki aşama derinlemesine davranış kavramıyla örtüşmektedir. Hem derinlemesine davranışın hem de dikkati dağıtma ve bilişsel değişimin en önemli özelliği yansıtılan duygunun içten geçerliliğidir (Öz, 2007: 13). Fakat ortamı seçme ve ortamı değiştirme derinlemesine davranış ile örtüşmez. Sebebi ise, bu iki durumun hizmet çalışanları için geçerli olmamasıdır. Çünkü hizmet çalışanları zaten işini seçmiştir. Bundan dolayı müşteriyi seçme ve müşterinin yanından kalkma gibi şansları yoktur (Grandey, 2000: 98).

İkinci olarak tepki odaklı düzenleme, çalışanın hissetmediği bir duyguyu, hissediyormuş gibi müşterisine yansıtmasıdır. Bu durum da yüzeysel davranışa karşılık gelmektedir. Grandey’in yaptığı pilot çalışmada hizmet çalışanları hoşlanmadıkları bir müşteri geldiğinde, onlara “kibar ve anlayışlıymışız gibi” davranırsınız demişlerdir (Grandey, 2000: 99). Grandey’in duygusal emek modeli şekil 1.3’de gösterildiği gibidir.

Grandey duygusal emeğin değişkenlerini etkileşim beklentileri ve duygusal olaylar olmak üzere iki grupta incelemiştir. Birinci grup, sıklık, süre, çeşitlilik ve davranış kurallarını kapsayan etkileşim beklentilerinden; ikinci grup, pozitif ve negatif duygusal olaylardan oluşmaktadır (Grandey, 2000: 101).

Şekil 1.3. Grandey'in Duygusal Emek Modeli



Kaynak: (Grandey, 2000: 101)

Etkileşim beklentileri: Grandey, mesleklerin farklı düzeyde duygusal emek gerektirdiğinden bahsetmiştir. Grandey bunu açıklarken Hochschild'ın (1983) duygusal emek ihtiyacı gerektiren mesleklerin üç özelliğine dayandırmıştır. Bunlardan birincisi, çalışanlarla karşılıklı ya da telefonla etkileşimleri; ikincisi, ön sırada müşterilerin duygularına yer vermeleri; üçüncüsü ise, müşteri ile çalışanların arasındaki iletişimin örgütün kontrolünde olmasıdır. Grandey bu üç özelliği 'etkileşim beklentisi' adıyla bir araya getirmiştir (Öz, 2007: 15).

Etkileşim beklentilerinin ilki sıklıktır. Örneğin, küçük işletmede çalışan resepsiyonist müşterilerini saatte bir kez ağırlarken, markette çalışan kasiyer bir saatte on müşteriye ağırlayabilir. İkincisi, süredir. Giyim mağazasında çalışan satış elemanının müşterisiyle geçirdiği süre fazla, markette çalışan kasiyerin ise daha azdır. Üçüncü ve dördüncüsü, çeşitlilik ve davranış kurallarıdır. Bazı işlerin farklı çeşitlerde duygusal davranışlar gerektirmesi, örgüt tarafından istenilen davranış kurallarının bilinmesi derinlemesine ve yüzeysel davranışın gösteriminde etkili olmaktadır (Grandey, 2000: 102).

Duygusal olaylar: Bireyin duygusal durumları duygusal emek üzerinde etkili olabilmektedir. Örneğin, hosteslik mesleği pozitif duygu olan gülümsemeyi, icra memurları icra için gittikleri evde negatif duygu olan korku gibi duygular sergilemeleri gerekmektedir (Grandey, 2000: 95). Çalışanlar duygularını yansıtırken, duygusal emek gösterimlerinden derinlemesine veya yüzeysel rol yapma yöntemlerini kullanabilirler (Güngör, 2009: 175).

Grandey (2000: 101) duygusal emeğin kişisel ve örgütsel faktörlerden de etkilendiğini söylemektedir. Kişisel faktörleri cinsiyet, duygusal ifade, duygusal zeka ve duygulanım olarak belirtmekte ve en fazla cinsiyet üzerinde durmaktadır. Grandey'in değindiği örgütsel faktörler işte otonomi ve sosyal destektir. Ayrıca duygusal emeğin tükenmişlik ve iş doyumunu olan bireysel sonuçları, performans ve işten uzaklaşma olarak örgütsel sonuçları bulunduğu değinmektedir (Grandey, 2000: 101).

1.1.4.5. Duygusal Emek Yaklaşımlarının Karşılaştırılması

Yukarıda bahsedilen dört duygusal emek teorisinden her biri farklı kişiler tarafından araştırılarak incelenmiştir. Bu yaklaşımların birbirinden farklı çok fazla özelliği bulunmamaktadır. Her bir yaklaşım konunun farklı kavramlarla ilişkisini kurmakta ancak aynı görüşü savunmaktadırlar. Aşağıdaki tablo 1.1'de bu dört yaklaşımın karşılaştırılması verilmektedir.

Ashforth ve Humphrey'in Hochschild yaklaşımından farkı; doğrudan gerçekleşen davranışlara odaklanmasıdır. Hochschild ise davranışın altında yatan nedenlere hislere odaklanmaktadır. Ashforth ve Humphrey hizmet alan birey için dışarıdan gözlenebilen davranışlarının önemli olduğunu müşterilerde çeşitli izlenimler oluşturduğunu söylemektedir (Oral ve Köse, 2011: 466). Morris ve Feldman örgütün istediği davranış

kurallarına uyulması için çalışanın çaba göstermesi gerektiğini ve duygusal emeği etkileyen örgütsel ve bireysel faktörler olduğuna değinmiştir. Grandey ise tüm teorileri inceleyerek, bu teorilerde yer alan özellikleri bir araya getirerek karma bir bakış açısı sunmuştur (Savaş, 2012: 61).

Tablo 1.1. Duygusal Emek Modellerinin Karşılaştırılması

Yaklaşımlar	Hochschild (1983)	Ashforth ve Humphrey (1993)	Morris ve Feldman (1996)	Grandey (2000)
Yaklaşımlar	Duyguların yönetilmesi baz alınmaktadır	Gözlemlenen davranışların yönetilmesi baz alınmaktadır	Örgütsel ve bireysel faktörler baz alınmaktadır	Karma
Tanım	“Herkes tarafından gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler yaratabilmek için hislerin yönetilmesidir”	“Çalışanın duygularını yönetiminden çok gözlemlenebilir davranışlar meydana getirme sürecidir”	“İş süreçlerinde çalışanın belirlenen bu duyguları (davranış kurallarını) sergileyebilmek için sarf ettiği çabadır”	Çalışanların örgütün taleplerini yerine getirmek için duygularını düzenleme sürecinde gösterdikleri çabadır
Temel Boyutları	1. Yüzeysel rol yapma 2. Derinden rol yapma	1. Yüzeysel rol yapma 2. Derinden rol yapma 3. Samimi davranış	1. Duygusal gösterim sıklığı 2. Gösterim kuralları için sarf edilen dikkat 3. Duyguların çeşitliliği 4. Duygusal uyumsuzluk	1. Yüzeysel rol yapma 2. Derinden rol yapma
Genel Özelliği	Duygusal emek örgütler için olumlu sonuçlar doğurmakta, çalışanlar için ise olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.	Duygusal emek sadece davranışların yönetilmesidir, çalışanlar üzerinde olumlu ve olumsuz sonuç (duygusal çelişki) yaratabilir.	Her türlü duygu için belli bir çaba düzeyi olmalıdır. Örgütsel ve bireysel faktörler duygusal emek için önemlidir.	Diğer yaklaşımların tüm özelliklerini birleştirmiştir. Duygusal emeği duygu düzenleme süreci olarak görmüştür.

Kaynak: (Savaş, 2012: 61)

Hochschild ve Grandey duygusal emek boyutunu yüzeysel ve derinlemesine olmak üzere iki şekilde gösterirken; Ashforth ve Humphrey Hochschild’in öne sürdüğü yüzeysel ve derinlemesine davranışa samimi davranışı da eklemiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Morris ve Feldman (1996: 989) ise yüzeysel derinlemesine ve samimi davranış çeşitleri yerine duygusal gösterim sıklığı, gösterim kuralları için sarf

edilen dikkat, duyguların çeşitliliği ve duygusal çelişki (uyumsuzluk) olmak üzere dört boyuttan ele almıştır.

Hochschild (1983) araştırmasında duygusal emeğin bireyler üzerinde olumsuz sonuçlar yarattığına değinmektedir. Grandey (2000), Ashforth ve Humprey (1993), Morris ve Feldman (1996) yaptıkları araştırmada ise, duygusal emeğin bireyler üzerinde olumlu ve olumsuz etkiler yarattığını öne sürmüşlerdir. Ama Grandey bunlardan farklı olarak duygusal emeğin sonuçlarını bireysel ve örgütsel sonuçlar olmak üzere ayırmıştır (Öz, 2007: 15). Grandey (2000: 101), örgütsel ve bireysel faktörlerin, bireysel olan tükenmişlik ve iş tatmini, örgütsel olan performans ve işten uzaklaşma gibi sonuçların oluşmasını etkilediğini belirtmektedir.

Grandey'in duygusal emeğe duygu ayarlama sürecini dahil etmesi, stratejilerin öğrenilip daha anlaşılır olmasını ve çalışanların iş sonuçlarına olumlu yönde etki etmesini sağlamıştır (Grandey, 2000: 95).

Grandey'in duygusal emek modeliyle, Morris ve Feldman'ın araştırması bazı yönlerden benzerlik göstermektedir. Morris ve Feldman (1996)'ın araştırmasında duygusal emek boyutlarında yer alan sıklık ve çeşitlilik, Grandey'in yaptığı çalışmada duygusal emek davranışlarının belirleyicisidir (Öz, 2007: 15).

1.2. DUYGUSAL EMEK SÜRECİ

1.2.1. Duygusal Emeğin Sunumunda Etkili Faktörler

Duygusal emek üzerine gerçekleştirilen çalışmalarda duygusal emeğin boyutlarının çalışanların bireysel ve örgütsel faktörlerden etkilenip etkilenmediği araştırılmıştır. Bunun ışığında bu tez çalışmasında duygusal emeği etkileyen bireysel ve örgütsel faktörlere bu başlık altında değinilecektir.

1.2.1.1. Bireysel Faktörler

Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler cinsiyet, yaş, medeni durum, mesleki deneyim, empati, duygusal zekâ, sosyal etki ve uyuma davranışdır.

1.2.1.1.1. Cinsiyet

Toplumda bireylerin rollerinin belirlenmesinde etkili olan en büyük unsur cinsiyet farklılığıdır. Kadınların ve erkeklerin küçük yaşlardan beri cinsiyete dayalı

yetiştirilmesi, duygu yönetimine ve duyguların gösterilmesinde farklılıklara yol açmaktadır. Örneğin, birçok kültür kadınların mutluluk, üzüntü ve korku gibi duyguları göstermelerini normal karşılarken öfkelerini bastırmalarını istemektedir. Erkeklerde ise öfke gösterimleri normal kabul edilmektedir. Erkeklerin için öfke, statülerini sağlamlaştıran onları güçlü kılan bir araca dönüşebilmektedir (Solmuş, 2004: 28).

Hochschild (1983: 168) çalışma hayatında herkesin duygusal emek gösterdiğinden bahsetmiş ama bunun daha çok kadınlardan beklenildiğine değinmiştir. Kadınların duygularını kontrol edebilmesi, olumlu duygular gösterebilmesi ve başkalarının ihtiyaçlarına karşı duyarlı olabilmelerinden dolayı erkeklere göre daha başarılı olduklarını belirtilmektedir. Ayrıca meslek dallarında cinsiyete göre ayrımın söz konusu olduğundan bahsetmektedir. Yani müşterilerle birebir iletişim halinde olunan işlerde daha çok kadınlar tercih edilmektedir. Örneğin; hemşire, öğretmen, diyetisyen, sekreter, satış elemanı, sosyal hizmetli gibi meslekler de kadınlar tercih edilmektedir. Diğer taraftan mühendislik, montaj hattı üretimi ve teknoloji ile ilişkili olan işlerde erkek işi olarak kabul edilmektedir (Özkaplan, 2009: 18).

Özdemir, vd. (2012: 313) yaptığı araştırmada, erkeklerin kadınlara göre daha fazla yüzeysel duygusal emek gösterdikleri tespit edilmiştir. Bunun nedenini ise erkeklerin bilişsel zekâ düzeylerinin yüksek olmasına dolayısıyla yaptıkları işi içselleştirmemeleri; kadınların ise duygusal zekalarının yüksek olmasına yani duygularını bilmeleriyle birlikte kolayca iş ortamına adapte olup gereken kuralları istenilen şekilde aktarabilmelerine bağlamaktadırlar. Türkay, vd. (2011: 217) tarafından yapılan araştırmada, cinsiyetin sadece yüzeysel davranışta farklılaştığı dolayısıyla erkeklerin daha fazla yüzeysel duygusal emek davranışı gösterdiği vurgulanmaktadır.

Tüm bu yapılan araştırmalar kadınların duygularını yönetmelerinde erkeklere göre daha başarılı olduğunu göstermektedir. Aslında bu durum kadınların duygusal emek gerektiren işlerde çalışıyor olmasının kanıtıdır (Köksel, 2009: 18).

1.2.1.1.2. Yaş

Yaş ve deneyim arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğundan dolayı, yaşın artması deneyimlerin de artmasını beraberinde getirmektedir. Yaş ve duygusal emek arasında

ki ilişkiyi inceleyen araştırmalar da yaş ile deneyim arasında anlamlı ilişki bulunmuşlardır (Kaya ve Özhan, 2012: 114).

Özdemir, vd. (2012: 312)'nin yaptığı çalışma da bireylerin yaşının artmasıyla beraber yüzeysel davranış sergileme olasılığının azaldığı ve davranışlar arası tutarlılıkların arttığı söylenmektedir. Dolayısıyla bu durumla birlikte hizmet alan ile veren arasında sorunların azaldığına; ayrıca, hizmet verenlerin ikna sürecinde gösterdikleri özgüvenli duruş sayesinde ürünlerini kolayca satabildiklerine değinilmektedir. Yani müşteri ile ilişkilere de yüzeysel davranışın yaşa bağlı olarak farklılık göstereceği bu araştırma da kanıtlanmaktadır.

2014 yılında Engelli Turizm pazarında yapılan araştırma da 40 yaşın üstünde olan bireylerin daha fazla duygusal çelişki yaşadığı tespit edilmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda 18-29 yaş arası çalışanların daha fazla duygusal çaba gösterdikleri kanıtlanmıştır (Baş ve Kılıç, 2014: 79).

1.2.1.1.3. Medeni Durum

Çalışan bireylerin medeni durumlarına göre duygusal tükenme düzeylerinin farklı olduğu araştırmalarla kanıtlanmaktadır. Evli olan birey, bekar olan bireye göre daha yüksek kişisel başarı seviyesine sahiptir (Erhan Eroğlu, 2011: 260). Hekimler üzerinde yapılan çalışmada ise, medeni durumun duygusal emek üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı gözlenmiştir (Oral ve Köse, 2011: 480).

Yapılan başka bir araştırmada bekar çalışanların evli çalışanlara göre derinlemesine davranışı daha çok sergiledikleri; bunun nedenini ise, bekar çalışanların daha az sorumluluk taşıması bunun sonucunda da işlerine daha çok odaklanmaları ve kendilerini daha çok eğitebilecekleri düşüncesinin etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Özdemir, Yalçın ve Akbıyık, 2012: 311).

1.2.1.1.4. Mesleki Deneyim

Mesleki deneyim ile duygusal emek arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğundan dolayı çalışanın mesleğiyle ilgili deneyimi arttıka duygusal emek davranışını daha kolay gösterir (Oğuz, 2015: 94). Turist rehberleri ile ilgili yapılan araştırmada rehberlerin yüzeysel davranış sergileme düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çünkü

mesleki deneyimi yüksek olan rehber deneyim sahibi oldukça istenilen duyguları sergileme konusunda daha başarılı olmaktadır (Kaya ve Özhan, 2012: 126).

1.2.1.1.5. Empati

Dökmen (1996: 135-136) empati kavramını “bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması” şeklinde tanımlamaktadır. Yani empati, başkalarının duygu ve düşüncelerine tarafsız yaklaşmayı, onların ihtiyaçlarına karşı ise daha duyarlı olmayı ifade etmektedir. Çünkü birey başkasının yerine kendisini koyduğunda, karşısındaki bireyin istek ve ihtiyaçlarının neler olduğunu daha net görmekte ve başarılı bir iletişim kurabilmektedir (Oral ve Köse, 2011: 468).

Duygusal emek talebinin en yoğun olduğu hizmet sektöründe çalışanın müşteri ile empati kurabilmesi duygusal emek davranışı açısından son derece önemlidir. Çünkü çalışan müşterisinin istek ve beklentilerinin neler olduğunu empati yöntemi sayesinde daha iyi anlamaktadır. Bunu anlayan çalışan müşteriye daha iyi hizmet sunabilmektedir (Oral ve Köse, 2011: 468).

Hochschild (1983: 162-184) yaptığı araştırmada empatinin duygusal emek gerektiren işlerde önemli olduğunu ve hosteslerin işe alınmalarında empatiye önem verildiği üzerinde durmaktadır. Ayrıca empati yeteneği doğuştan gelen özelliklerle yakın ilişkili olsa da sonradan da geliştirilebilmektedir. Yani bireylere eğitim verildiğinde empati kabiliyetlerini daha ileriye taşıyabilmektedirler (Gürüz ve Eğinli Temel, 2008: 32-39).

1.2.1.1.6. Duygusal Zekâ

Duygusal Zekâ kavramını ilk kez Peter Salovey ve John Mayer kullanmıştır. Mayer ve Salovey (1990: 189) duygusal zekâyı, “bireyin kendisinin ve diğerlerinin hislerini ve duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu süreçten elde ettiği bilgiyi, düşünce ve davranışlarda kullanabilme yeteneğiyle ilgili olan sosyal zekanın bir alt formu” olarak tanımlamaktadırlar. Goleman (2005: 50-51) “kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tahmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendisini başkalarının yerine koyabilme” olarak duygusal zekâyı tanımlamaktadır. Robbins ve Judge (2012: 113) ise duygusal zekâyı “bir insanın kendi duygularının bilincinde olma (deneyimlediği duyguları

tanımlayabilme), diğerlerinin duygularını algılayabilme ve duygusal ipuçlarıyla verileri yönetebilme yeteneği” olarak tanımlamaktadırlar.

Eren (2015: 348) duygusal zekâyı, “kişinin kendi duygularının farkında olması, yaşamını sürdürdüğü çevresindeki insanların duygularını tanıması, bunları etkin biçimde düzenleyerek kendi lehinde yönetme ve kullanabilme becerisi” şeklinde tanımlanmaktadır.

Bireyin hem çalışma hayatındaki hem de bireysel ilişkilerinde kendi duygularını bilmesi ve yönetebilmesi, çevresindeki insanların duygularını anlaması açısından önemli bir yeteneğe sahip olduğunu göstermektedir. Çalışma hayatında bulunan yöneticiler, çalışanlarının istek ve taleplerini karşılamada daha bilinçli ve güven verici olmaları ayrıca duygusal zekanın sağlamış olduğu avantajla düşüncelerini açıkça çalışanına belirtirse hem kendisi hem de hizmet veren ve alanlar istenilen başarıya rahatça ulaşmış olacaktırlar (Demir, 2010: 199).

Duygusal zekâ, bireyin kendi yeteneklerinin, becerilerinin, heyecanlarının, ihtiyaçlarının ve onu harekete geçiren güdülerin farkında olması, bireyin kendini değerlendirerek, güçlü ve zayıf yönlerinin öğrenmesini sağlamaktadır. Ayrıca bireylerin karşı tarafın duygularını anlayabilme, stresli ortamlara dayanabilme, ani tepkilerden kaçınabilme, sakin kalabilme yeteneği yanında yaşamdan zevk alma ve her türlü zorluğa rağmen mutlu olabilme imkânı da sunmaktadır (Eren 2015: 349-351).

Duygusal zekânın duygusal emek gerektiren işlerde çalışanlara sağlayacağı avantajlar çok fazladır. Yukarıda belirtildiği gibi, duygusal zekâsı yüksek bireylerin karşı tarafın duygularını anlayabilme ve düşüncelerini yönlendirebilme kabiliyetlerinden dolayı müşteri ilişkileri konusunda daha başarılı olacaktırlar. Ayrıca duygusal zekâsı yüksek bireyler kendi duygular üzerinde de daha yüksek bir farkındalık düzeyi ve kontrol yeteneğine sahip oldukları görülmektedir. Duygusal emek, bireylerin çalışma yaşamlarının bir parçası olarak duygularını kullanıma sunmalarını sağlayan bir süreç olup iş sonuçları üzerinde etkili olmaktadır. Duygusal zekâsı yüksek birey, mevcut duygusal durumunu kendisinden beklenen duyguya kolayca dönüştürerek daha az çaba harcamakta ve böylece duygusal emek göstermede de başarı sağlamaktadır (Salovey ve Grewal, 2005; Aktaran: Köksel, 2009: 25).

1.2.1.1.7. Sosyal Etki ve Uyma Davranışı

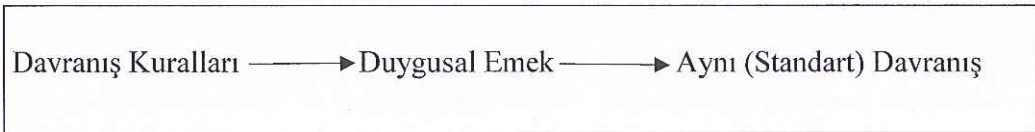
Bireylerin günlük hayatındaki tutum ve davranışları çevrelerindeki kişi veya kişilerden etkilenmektedir. Bu etkiye 'sosyal etki' denir. Bireyler sosyal etki sayesinde yani çevrelerindeki kişilerin davranışlarına uyduğunda toplumda birbirine benzer davranışlar oluşmaktadır (Kağıtçıbaşı, 2005: 279).

Sosyal etki sonucunda da 'gruba uyma' davranışı ortaya çıkmaktadır. Birey çevresindeki kişi veya kişilerin (grubun) baskıları sonucu, kendi görüş ve kararları doğrultusunda ya da değer, inanç ve davranış kurallarını benimseyip onlara uyarak sosyal etkide bulunabilmektedirler (Silah, 2000: 183-184).

Uyma davranışı birlikte yaşanılan alanlarda zorunlu tutulmaktadır. Çünkü toplumda belli kurallar vardır. Bu kurallar çocukluk dönemlerinden başlamak üzere bireyin tüm hayatı boyunca devam etmekte ve ortak öğrenme sonucuyla toplumda benzer davranışlar oluşmaktadır (Kağıtçıbaşı, 1999: 68).

Şekil 1.4'de görüldüğü gibi Uyma davranışı duygusal emek açısından değerlendirildiğinde, örgütün içinde uyma davranışı duygusal davranış kuralları ile sağlanmakta tüm bunların sonucunda çalışanlar arasında aynı davranışlar meydana gelmektedir (Öz, 2007: 25). Aslında aynı davranışlar sosyal düzeni sağlar. Bunu çalışma hayatında düşünürsek çalışılan yerde huzur ve müşteri memnuniyeti olur (Kağıtçıbaşı, 1999: 92).

Şekil 1.4. Duygusal Emek ve Uyma Davranışı



Kaynak: Öz, 2007: 25

Uyma davranışı itaat, özdeşleşme ve benimseme süreçlerini kapsar.

İtaat: Birey uymadığı davranışın sonuçlarından çekindiği için uyma davranışı sergilemektedirler (Öz, 2007: 26). Buradaki uyma kendisinden üstün gücün ya da kontrolün etkisinden kaynaklanmaktadır. Örneğin, birey trafik cezası almamak için hızını azaltmaktadır. Bu uyma davranışının nedeni polislin birey üzerindeki kontrolüdür. Yani birey ceza almayacağını bilse hız yasağına uymayacaktır (Kağıtçıbaşı, 1999: 93).

Özdeşleşme: Birey birisinin fikrine önem verdiğiinden, onu sevdiğinden, ona benzeyebilmek veya ona kendisini beğendirebilmek için uyma davranışını göstermektedir. Burada uyulan kişi çok değerli bir yere sahiptir (Öz, 2007: 26). Örneğin, birey babasını sevdiğinden, ona benzemek istediğinden dolayı babası istediğinden dolayı yavaş gitmektedir. Aslında yavaş gitmenin önemine kendisi inanmaz babası öyle istiyor diye yapmaktadır (Kağıtçıbaşı, 1999: 93-94).

Benimseme: Burada birey kurallara inanmakta ve gerçekten doğru olduğunu kabul ederek uyma davranışı göstermektedir (Kağıtçıbaşı, 2005). Örneğin, hız yasağının önemine gerçekten inanan birey polis kontrolü olmasa da kimse ondan yavaş gitmesini istemese de trafik kurallarını benimsediğinden dolayı yavaş gitmektedir (Kağıtçıbaşı, 1999: 94).

İtaat türünde uyma davranışı yüzeysel davranış ile doğru orantılıdır. Sosyal etkinin davranışlarda yarattığı zorlayıcı etkiyle itaat türünde bir uyum gerçekleşmekte ve hissedilen duygu ile tutumda bir değişiklik olmadan sadece sergilenen davranış değişmektedir. Bu değişim de yüzeysel davranış ile aynı olmaktadır. Yüzeysel davranış sırasında bireyler sadece görünen ifadelerinde değişiklik yapmakta hissettikleri duygular da herhangi bir ayarlama yapmamaktadırlar (Öz, 2007: 27).

1.2.1.2. Örgütsel Faktörler

Duygusal emeği etkileyen faktörler duygusal davranış kuralları, otonomi ve sosyal destektir.

1.2.1.2.1. Duygusal Davranış Kuralları

Hochschild (1983: 7) tarafından 'duygusal kurallar' Ashforth ve Humprey (1993: 90) tarafından 'gösterim kuralları' olarak adlandırılmaktadır

Çalışma hayatında hangi duygunun uygun olup, hangi duygunun uygun olmayacağına ilişkin belirlenmiş olan bir takım standartlaşan davranış kalıplarına duygusal davranış kuralları denilmektedir (Ekman, 1972; Aktaran: Morris ve Feldman, 1996: 988). Bu standart davranış kalıpları müşterilerle ilişkilerin önceden tahmin edilmesini sağladığı için örgütler, duygusal davranış kurallarının oluşturulması ve uygulanmasına önem vermektedirler (Oral ve Köse, 2011: 469).

Hizmet sektöründe çalışan bireylerin müşterilerle daha çok iletişim halinde olmalarından dolayı duygu ve davranışları önem kazanmaktadır. Çalışan ile müşteri arasındaki ilişki örgüt açısından önemlidir. Çünkü müşteri ile çalışan arasında konuşma tarzı ne kadar düzgün olursa o kadar çok müşteri memnun olmaktadır (Güngör, 2009: 182).

Duygusal davranış kurallarının çalışanlara aktarılmasında üç yöntemden bahsedilmektedir. Birinci yöntemde; işe alınacak adaya, işin gerektirdiği davranış ve duygu normları anlatılır. İkinci yöntemde; işe alınan bireylere eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler sosyalleşme sürecinde bireyin işe uyumunu sağlaması için verilmektedir. Bu yolla da örgütün belirlediği duygusal davranış kuralları bireye öğretilmektedir. Üçüncü yöntem de ise; bireyin sergilediği davranışlara göre ödül-ceza sistemidir. Yani yönetici bireye uygun davranış gösterdiği takdirde ödül, uygun olmayan davranış gösterdiğinde ise ceza verilmektedir. Böylece davranış kurallarının korunması sağlanmaktadır (Gosserand, 2003; Aktaran: Öz 2007: 19).

Hochschild (1983: 7) tarafından “duygusal davranış kuralları”, Ashforth ve Humphrey (1993: 90) tarafından “gösterim kuralları” olarak adlandırılmaktadır. Ancak gösterim kuralları örgütte açıkça belli iken, duygusal davranış kuralları örgüt kültürü içine saklandığından ikisi arasında sadece bu yönüyle bir fark bulunmaktadır. Örneğin: “biz bir aileyiz” mesajı örgüt kültürü içine saklanmış duygusal davranış kuralıdır. Yani bu mesaj çalışanın kendini huzurlu hissetmesi için aktarılmaktadır (Zapf 2002: 241; Aktaran: Erhan Eroğlu, 2010: 24). Gösterim kurallarına çağrı merkezi çalışanlarının iş akışı örnek verilmektedir. İşletmeler, çağrı merkezi çalışanlarından günün saatlerine göre önceden belirlenmiş cümleler kurmalarını istemektedir. Örneğin sabah 09:00-11:00 saatleri arası ‘Günaydın’ 11:00-18:00 saatleri arası ‘İyi Günler’ diyerek telefonu açmak zorundadırlar. Eğer ki çalışan saat 10:59 iken günaydın yerine iyi günler derse müşteri temsilcisinin 100 üzerinden değerlendirilen aylık performansından 2 puan düşmektedir. Burada hem ödül-ceza sisteminin hem de bu sistemle davranış kurallarının çalışana benimsetildiği görülmektedir (Erhan Eroğlu, 2010: 24).

Araştırmacılar, duygusal davranış kurallarının mesleki farklılıklarını ele alınarak araştırmaları sonucu üç tür duygusal davranış kuralı bulmuşlardır. Bunlar ilki, genellikle hizmet sektöründe çalışan tarafından sergilenen arkadaşça, sempatik ve

yakın duyguları içeren birleştirici kurallar; ikincisi, katı tutum göstermek gereken durumlarda geçerli olan ayırt edici kurallar; üçüncüsü ise karşı tarafa hiçbir duygunun yansıtılmaması gereken bastırıcı kurallardır (Grandey ve Brauburger, 2002; Aktaran: Öz, 2007: 19-20).

Bu üç tür duygusal davranış kuralları mesleklere göre farklılık göstermektedir. Örneğin, satış danışmanlarından mutluluk, sempati gibi birleştirici duygular, gardiyanlardan katı tutum olan ayırt edici duygular, terapistlerden veya hakimlerden ise bastırıcı duygular göstermeleri beklenmektedir (Grandey, 2000: 102)

Grandey (2003), bir üniversite de idari görevle çalışan 131 asistanı araştırmasında kullanmaktadır. Bu çalışmada, çalışanların işlerinde hangi oranda davranış kurallarını uyguladıkları ölçülmektedir. Araştırma sonucunda derinlemesine davranış ile duygusal davranış kuralları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Yüzeysel davranış ile duygusal davranış kuralları arasında ise herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır (Öz, 2007: 21).

Duygusal davranış kuralları kültürler arasında farklılık gösterebilmektedir. Örneğin; McDonald's Moskova şubesinde çalışanların, klasik batı kurallarına göre hizmet sunabilmesi için eğitildiklerinden ve hizmeti sunarken gülümsemeleri gerektiğinden bahsedilmektedir. Bu durum Rus kültürü için uygun olmamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 91).

Duygusal davranış kurallarıyla ilgili diğer nokta ise duygusal davranış kurallarının kapsam ve çeşitliliğinin farklılaşmasıdır. Araştırmalar sonucu, farklılaşmaya neden olan faktörler; mesleki normlar (Ashforth ve Humphrey, 1993), göreve bağlı talepler ve işini yapan kişinin kişilik özelliklerindeki farklılıklardır. Örgütlerin istedikleri duygusal davranış kurallarının çalışanlara en net şekilde aktarılıp öğretilmesi gerekmektedir. Eğer ki örgütler kurallarını genel ifadeyle anlatırlarsa yukarıdaki sayılan nedenlerden dolayı çalışanlar için davranışsal farklılıklar ortaya çıkabilmektedir. Duygusal davranış kurallarının açık, net ya da duruma uygun örnekler verilerek çalışana anlatılması durumunda, çalışanlar örgütün istediği davranışlarını sergilemeye başlayacaklardır (Öz, 2007: 20).

1.2.1.2.2. Otonomi

Otonomi, bir çalışanın iş için gerekli olan görevleri yerine getirirken örgütün istediği ölçütlere bağlı kalmaksızın ne kadar bağımsız ve özgür olduğunu, ayrıca işini planlamada ve kullanacağı yöntemleri belirlemede ne ölçüde serbest olduğunu ifade etmektedir (Hackman ve Oldham, 1976: 272; Aktaran: Oral ve Köse, 2011: 470). Duygusal emek açısından önemli olan, çalışanların karşı tarafa gösterdiği duygular ile yarattığı etkidir. Otonomi açısından ise, çalışanlara, örgütün istediği davranış kurallarını kendisine ait olan stillerde uygulayabilme yetkisi verebilmektir (Morris ve Feldman, 1996: 999).

Duygusal davranışları üzerinde daha fazla özerkliğe sahip olan yani otonomi düzeyi yüksek çalışanların, o anki duygusal durumlarıyla uyuşmadığı bir durumda, örgütsel davranış kurallarını ihlal etme olasılığı daha yüksek olmaktadır (Morris ve Feldman, 1996; 1000). Çalışanların duygularını sergilemeleri konusunda örgüt tarafından katı kurallarının olması duygusal emeğin olumsuz sonuçlarını kuvvetlendirmektedir (Oral ve Köse, 2011: 471).

1.2.1.2.3. Sosyal Destek

Hochschild yaptığı araştırmada, hosteslerin iş arkadaşlarından ve yöneticilerinden sağladığı sosyal desteğin onların duygusal olarak rahatlamalarına yardımcı olduğunu belirtmektedir (Hochschild, 1983: 197). Grandey (2000) yaptığı araştırmada, sosyal desteğin çalışan üzerinde olumlu etki bıraktığından ve daha az duygusal emek sergilemeyi beraberinde getirdiğinden söz etmektedir (Grandey, 2000: 107). Yani sosyal destek, duygusal emeğin olumsuz etkilerini hafifletmesi bakımından önemlidir (Oral ve Köse, 2011: 471).

1.2.2. Duygusal Emek Davranışının Çalışanlar Üzerindeki Etkileri

Hochschild iş kuralları gereği belli davranışları sergilerken çaba göstermek zorunda kalan çalışan bu durumdan olumsuz şekilde etkilenmektedir. Ashforth ve Humphrey ise çalışanın sergilemesi gereken duyguları her zaman gösterdiğinden yani çalışan için artık bir rutine dönüştüğünden bahsederek çalışanın duygularının belli bir çaba sarf etmeden gösterdiğini öne sürmektedir. Tüm bunlardan dolayı duygusal emeğin çalışanlar üzerinde olumlu ve olumsuz etkileri bulunmaktadır (Grandey, 2000: 96).

1.2.2.1. Olumlu Etkileri

Duygusal emeğin çalışanlara yani hizmet verenlere yönelik olumlu etkisi denilince akla ilk olarak “maddi kazanç” gelmektedir. Örneğin, garsonların müşterileriyle kurdukları güzel iletişim, gösterdikleri yakın ilgi ve alakası bahşiş almasını sağlamaktadır. Çocuk bakım hizmetlerinde çocuklara samimi davranışlar gösteren onlarla iyi anlaşılan bakıcıya aile, öğretmene ise çalıştığı yer ücret vermektedir. Hizmet sırasında hizmet verenin yıpranması göz ardı edilmiştir (Güngör, 2009: 179).

Ashforth ve Humphrey (1993: 94) duygusal davranış kuralları sayesinde müşteri ile çalışan arasında problem olmadığına değinmektedir. Yazarlara göre, duygusal davranış kuralları hizmet verenlerin işlerini iyi yapmalarına yardımcı olduğu gibi bireylerin öz yeterlilik düzeylerini de geliştirmektedir. Öz yeterlilik bireyin bir işi yapabileceğine inanmasını ifade etmektedir. Öz yeterlilik düzeyi yüksek bireyler zor durumlar karşısında kendilerine daha çok güvendiklerinden, bu gibi durumlar ile kolayca başa çıkabilmekte ve iş stresine de dayanıklılıkları fazla olabilmektedir (Robbins ve Judge, 2007; 200; Aktaran: Köksel, 2009: 42).

Birey duygularını örgütün kurallarına göre yönettiği sürece işe bağlılık, psikolojik ve fizyolojik açıdan sağlıklı olma, kendine ve yaptığı işe saygı gibi çıktılara ulaşmaktadır. Ayrıca, kendisinin de mutlu olmasından dolayı kariyerine olumlu çıktılar üzerinden yön vermektedir (Duran ve Gümüş, 2013: 247).

İşi yaparken zevk alan, seyerek yapan ve işi yaparken kendine özgü özellikler katan hizmet verenlerin işe bağlılıkları yüksektir. İşe bağlılık hizmet verenin gösterdiği duygusal emek boyutlarına göre değişmektedir. Örneğin, çocuk bakım hizmetinden sorumlu olan duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış gösteren bakıcının işe bağlılığı azdır. Çünkü bakıcı işini seyerek yapmamakta, samimi davranış göstermemekte ve süre dolduğunda sona eren iş olarak görmektedir. Samimi ya da derinlemesine davranış gösteren bakıcının ise işe bağlılığı yüksektir. Bakım hizmetinde annenin istediği duygu durumunu bakıcı ve öğretmenin gerçekten taşıyor olması durumu çalışmakta olan bakıcı ve öğretmen için olumlu etkidir. Çünkü bakıcı ve öğretmen bu duyguyu gerçekten hissettiği için işe uyumu daha kolay olmakta, stres yaşamamakta dolayısıyla sağlıklı olmaktadır (Öz, 2007: 28-30).

1.2.2.2. Olumsuz Etkileri

Duygusal emeğin hizmet verenlere yönelik yaratmış olduğu olumsuz etkilerin başında duygusal çelişkinin neden olduğu sonuçlar gelmektedir (Güngör, 2009: 180). Duygusal çelişki örgütün istediği duygusal kurallara uymak için bireyin hissetmediği duyguları yansıtması yani kısacası hissedilen duygularla sergilenen duyguların farklı olması durumunda ortaya çıkmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 97).

Çalışanlar açısından stres yaratan bu çelişki, sinir ve depresyon gibi psikolojik sorunların yanında uykusuzluk gibi stres belirtilerinin ortaya çıkmasına da neden olmaktadır. Ayrıca yüksek tansiyon, uyku bozuklukları, mide sorunu ve alkol alışkanlığı gibi zamanla bir takım fiziksel rahatsızlıkların oluşmasında olumsuz etken olmaktadır (Güngör, 2009: 180).

Duygusal emeğin sonuçları incelendiğinde üzerinde durulan iki kavram olduğu görülmektedir. Bunlar iş doyumu ve tükenmişliktir (Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu Terzi, 2013: 54).

İş doyumu, çalışanların işlerinden duydukları memnuniyet veya memnuniyetsizlik ve işin özellikleri ile çalışanların beklenti ve taleplerinin bulunduğu zaman ortaya çıkmaktadır (Keser, 2005: 78). İş doyumunun önemli olmasının sebebi, yaşam doyumu ile ilişkili olmasıdır. Yaşam doyumunun bireyin hem fiziksel hem de ruh sağlığı üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005: 55). İş doyumu hızlı elde edilebileceği gibi, daha hızlı şekilde doyumсуuzluğa dönüşebilmektedir. Çalışan çalışma hayatında ve işinden beklentilerini yeterince karşılanmadığı hissine kapıldığında, iş doyumсуuzluğu ortaya çıkmaktadır. Aynı şekilde bakım hizmetinden sorumlu bakıcı, annenin taleplerinin yeterince karşılanmadığı algısına sahip olursa ya da işinin sonucu hak ettiğini elde edememesi iş doyumсуuzluğunu ortaya çıkarır bu durumda çalışanın işe bağlılığı azalır ve verimi düşmeye başlar (Akıncı, 2002: 3).

Tükenmişlik müşteri memnuniyetini sağlamak, örgütün istediği duyguları sergilemek için çalışanların fazladan fiziksel ve duygusal performans göstermesi sonucu oluşmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 317). Yapılan çalışmalar, duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Yani duygusal emeğin çalışanlar üzerinde tükenmeye yol açtığı araştırmalar sonucunda

tespit edilmiştir. Ayrıca yüzeysel davranışın tükenme ve duyarsızlaşmayla pozitif yönlü, kişisel başarı ile negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu belirtilmiştir. Çalışanın çalışma hayatında müşterilerine devamlı rol yapması onun duygusal kaynaklarının tükenmesine ya da duygusal çelişki yaşamaya gerilmesine ve sonucunda duygusal tükenme yaşamaya neden olmaktadır (Grandey 2000: 103-104).

Nevşehir’de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde yapılan çalışmada, otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini azaltması için duygusal emek davranışlarıyla ilgili bazı görüşlerde bulunmuşlardır. Bu görüşleri hizmet sektöründe çocuk bakımına uyarladığımızda ilk olarak, öğretmen veya bakıcıları tükenmişlik sendromundan korumak için hizmetin gerektirdiği eğitimler verilmelidir. İkinci olarak, iş yükünün fazla olması tükenmeye neden olacağından iş yükü bakıcı ve öğretmenlerin sınırlarını aşmayacak şekilde olmalıdır. Üçüncü olarak, öğretmen veya bakıcıya işi üzerinde belli kontrol yetkisi verilerek kendini örgüte veya aileye ait hissetmesi sağlanmalıdır. Ayrıca, ödül sistemi ile tükenmişliğin önüne geçilebileceği düşünülmektedir (Kaplan ve Ulutaş, 2016: 172).

1.2.3. Duygusal Emegın Örgütsel Etkileri

Duygusal emegın örgütsel açıdan olumlu etkileri arasında kısa dönem, uzun dönem ve yayılmacı olmak üzere üç tür kazanımları bulunmaktadır (Erhan Eroğlu, 2010: 27). Çocuklarının bakım hizmetini yaptırmak isteyen aile ile öğretmen veya bakıcılar arasında kurumlar köprü görevindedir. Bu yüzden bu kazanımlardan kurumlar da yararlanmaktadır. Örneğin, özel okul öncesi eğitim kurumunda görev yapan öğretmenin güler yüzlü ve samimi davranışı anneyi etkilemekte ve çocuğunu bu kurumda çalışan öğretmene vermesiyle birlikte kurumun kısa dönem kazanımı başlamaktadır. Çocuğunun öğretmenini sevdiğini gören anne, onun mutluluğu için bu kurumda devam etmesinin doğru olduğunu düşünmesi kurumun uzun dönem kazanım elde etmesini sağlamaktadır. Annenin okul öncesi kurumunu çevresindeki kişilere önermesiyle kulaktan kulağa yayılan kurumsal bakım hizmeti yayılmacı kazanıma örnek teşkil etmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987: 29-30).

Özel Okul öncesi eğitim için müşteri olan aile, gelir artışında önemli bir yere sahiptir. Ailenin memnuniyetinin sağlanmasında duygusal davranış kuralları en önemli araçlardan biri olarak kabul edilmekte ve örgütler duygusal davranış kurallarını iyi

kullandıkları taktir de rakiplerinden farklılaşarak daha fazla ön planda olabilmektedir (Erhan Eroğlu, 2010: 27).

Duygusal emeğin örgüt açısından olumsuz sonuçları da bulunmaktadır. Örneğin, eskiden aile “eti senin kemiği benim” tarzında ifadeler de bulunarak çocuğunu okula gönderirken artık eğitimin bilincine varan aileler bu tarz ifadeler yerine öğretmenlerden birtakım talepler içine girmişlerdir. Yani ailenin talepleri değiştiğinde öğretmenlerden bunu karşılamaları istenmektedir. Eğer öğretmenler bu beklentiye karşılayamazlarsa aileler önyargılı davranarak hizmeti yetersiz görebilmektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993: 96). Ayrıca öğretmenlerin sergilediği duyguların samimiyetsiz bulunması, ailenin memnuniyetsizliğine ve öğretmeni istememesine bunun sonucu da tercih edilmiş olunan özel okul öncesi eğitimden vazgeçilmesine sebep olabilmektedir. Tüm bunlar ailenin mutsuz olması ve okul hakkında olumsuz izlenimler oluşmasına neden olmaktadır (Erhan Eroğlu, 2010: 27).

Toplumsal hayatta kültürler arasında farklılıklar bulunduğundan dolayı hizmet alanın beklentileri de değişmektedir. Hizmet verenin, alana karşı sergilediği samimi davranış bazı kültürlerde sıcak ve yardımsever bulunduğundan kabul edilmekte, diğerlerinde ise gayri ciddi bulunduğundan dolayı tercih edilmemektedir. Duygusal emek sürecinde hizmet alana karşı olumlu davranışlar sergilemek memnuniyetinin sağlanmasına ve sadık potansiyelinin elde edilmesine etki edecektir (Saltık ve Asunakutlu, 2016: 114).

İKİNCİ BÖLÜM

ÇOCUK BAKIM HİZMETLERİNDE DUYGUSAL EMEK

Günümüzde teknolojik gelişmelerin yaşanması, refahın ve gelir düzeyinin artmasıyla birlikte hizmet sektörü önemli hale gelmeye başlamıştır (Kılıç ve Eleren, 2009: 93). Hizmet kavramının çok çeşitli tanımları yapılmaktadır. Kotler (1997: 467) hizmet kavramını “bir tarafın diğerine sunduğu mülkiyeti gerekli kılmayan soyut bir faaliyet veya hareket” şeklinde tanımlamaktadır. Hizmet gözle görülemeyen, elle tutulmayan, üretimi ve tüketimi aynı zamanda olan ve mülkiyet hakkı olmadan elde edilen faydalar olarak ifade edilebilir (Mucuk, 2004: 299).

Hizmet sektörünün önemli hale gelmesiyle birlikte örgütlerde rekabetin arttığı görülmektedir (Bıyık ve Aydoğan, 2014: 161). Rekabetle baş edebilmek için emek yoğun kullanımın olduğu hizmet sektöründe insan faktörüne dayalı hataların en az olması gerekmektedir (Üner ve Karatepe, 1996: 201). Bundan dolayı örgütler çalışanların duygularına önem vererek onlardan hizmet sektörünün türüne bağlı olarak standartlaşan davranışlar istemeye başlamışlardır. Böylece hizmet sektöründe duygusal emek önemli hale gelmiştir (Özdemir, Yalçın ve Akbıyık, 2012: 302).

Hochschild bazı mesleklerde duygusal emeğin kullanılması gerektiğini söyleyerek kategorilere ayırmıştır. Bu kategorilerde hizmet sektörünün içinde yer alan bakım hizmetleri bulunmaktadır. Bakım hizmetinin çeşitli özellikleri bulunmaktadır. Bunlardan ilki çalışan ile müşteri arasında yüz yüze iletişimin kurulması ve bu iletişimi kontrol eden işverenin bulunmasıdır. Diğer bir özellik ise, bakım hizmetini alan bireyin duygularının ön planda olmasıdır. Hochschild bakım hizmetinin bu özellikleri taşıdığından dolayı duygusal emek gerektirdiğini söylemektedir. Bundan dolayı bu tez çalışmasında çocuk bakım hizmeti tercih edilmiştir (Wharton, 1993; Aktaran: Öz, 2007: 4).

2.1. ÇOCUK BAKIMI HİZMETİ

Çocuk kavramı farklı şekillerde tanımlanmaktadır. TDK’ya göre çocuk, “küçük yaştaki oğlan veya kız; bebeklik ile ergenlik arasındaki gelişme döneminde bulunan oğlan veya kız” şeklinde deşinilmektedir (<http://www.tdk.gov.tr>). Yavuzer (2006: 8) çocuk kavramını “yaşamın doğuştan ergenliğe kadar süren dönemini yaşayan varlık” olarak vurgulamaktadır.

Bakım kavramının sözcük anlamı ise; bakma işi, bir şeyin daha iyi gelişmesi için verilen emek, gösterilen özen, birinin beslenme, giyinme vb. gereksinimlerini üstlenme ve sağlama işi olarak (Püsküllüoğlu, 2003: 163), yani beslenme, temizlik gibi kişisel ihtiyaçların giderilmesi için karşı tarafın ihtiyacı olan hizmetin sunumu olarak açıklanmaktadır (Bütün, 2010: 15).

Ruhbilim terimler sözlüğünde bakım hizmeti “bireyin bedensel, ruhsal ve eğitsel gelişimi için, ana baba, okul ve öbür toplumsal kurumların gösterdiği çabaların tümü” olarak tanımlanırken (Enç, 1974); benzer şekilde Thomas (1993: 665) bakım hizmetini “ücretli ya da ücretsiz işe dayalı etkinlikleri ve duygusal empatiyi içerecek şekilde destek sağlanması” şeklinde tanımlamaktadır.

Bakım hizmeti, çocukların bakımı ve yetiştirilmesi, yaşlı engelli ya da hasta bireylerin refahının sağlanması, onların ekonomik ve toplumsal yaşama katılımını aktif hale getirmek için yürütülen faaliyetler olarak belirtilmiştir (Kalfa, 2010: 193).

Bakım hizmetinin yaşlılar, çocuklar ve engellilere yönelik olduğu düşünülmemelidir. Aslında tüm insanlar hayatlarının bazı anlarında bakım hizmetine ihtiyaç duymaktadırlar (Bütün, 2010: 17). Bakım hizmeti, bakımı sunan birey ve bu hizmetten yararlanan bireyden oluşur (Kalfa, 2010: 193).

Tronto (1996:147; Aktaran: Geissler ve Pfau-Effinger, 2005: 5) bakım hizmetini süreç olarak değerlendirerek dört aşamaya ayırmıştır. Bu aşamalardan ilki, bakım ihtiyaçlarının içeriğinin saptanması; ikincisini, bakım hizmetinin kimin sorumluluğunda olduğunun saptanması; üçüncüsünü, bakım hizmetinin verilmesi; dördüncüsü ise, bakım hizmetinin alınması oluşturmaktadır.

Çocuk dünyaya geldiği andan itibaren yetişkin aile üyelerinin bakımı ile beslenip büyütülmektedir. Toplumsal inançları, değerleri ve hayat tarzlarını önce ailede öğrenmekte, daha sonra öğrenim aile dışındaki örgütler veya bireyler tarafından sağlanmaktadır (Kudat, 1977).

Toplumda çocuk bakımı denilince akla ilk anneler gelmektedir (Ecevit, 2010: 105). Ekonomisi ileride olan ülkelerde annelerin istihdama girmesi, çocuk bakımında büyük bir değişim yaratmıştır. Bu zamana kadar aile içinde yapılmakta olan çocuk bakımı, artık kamu ve özel teşebbüsün dâhil olduğu ev dışı bir işe dönüşmüştür (Büyükcoşkun, 2014: 106).

Çocuk bakım hizmetleri “formel bakım” ve “enformel bakım” olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Formel bakım, bakım hizmetlerinin devlet, piyasa ve gönüllü kuruluşlarca üstlenilmesi iken; enformel bakım, bakım hizmetinin aile tarafından sağlanan, akrabalar arasında veya komşuluk ilişkilerine dayanarak kurumsallığa bağlı olmaksızın evde yürütülen faaliyetlerdir (Bütün, 2010: 37).

Enformel denilen evde bakım hizmeti akraba ve komşular haricinde ücretli bir bakıcının istihdam edilmesi şeklindedir. Özellikle aileler üç yaşın altındaki çocuklar için bakıcıları tercih etmektedirler. Bunun nedeni, bakıcının çocukla karşılıklı yani birebir iletişiminin olmasının aileler tarafından önemsenmesi (k, 2014: 130) ve 0-36 aylık çocuklar için MEB’e ait okul öncesi eğitim hizmetinin bulunmamasıdır (Tuğrul ve Yılmaz, 2013: 27).

Bazı çalışmalar enformel bakımı; ücretli veya ücretsiz bakım şeklinde ayırırken, bazıları ücretli olup olmamasına bakmaksızın düzensiz ve kontrol edilemeyen yönleri itibariyle komşuları, arkadaşları, büyükanne ve diğer yakınları tarafından yapılan bakım olarak tanımlamaktadırlar (OECD Family Database, 2016: 1).

2014 yılı verilerine göre enformel bakım hizmeti alan 0-2 yaş arasındaki çocukların oranı ülkelere göre sınıflandırılmıştır. Bu verilere göre Yunanistan ve Hollanda %55-56 oranlarında en yüksek enformel bakıma sahipken, İskandinav ülkelerinde yani İsveç, Danimarka, Finlandiya gibi ülkelerde kamusal çocuk bakımının daha fazla olmasından dolayı enformel bakım oranının %10’ların altında olduğu görülmektedir (OECD Family Database, 2016: 2). Aynı şekilde Türkiye Nüfus ve Sağlık Araştırması’na göre, Türkiye’de çocuk bakımı annenin kendisi ya da akrabaları tarafından sağlandığı yani enformel bakımın daha yaygın olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Hancıoğlu ve Ergöçmen Akadlı, 2003: 42).

Endüstrileşmiş ülkelerin ekonomik rekabeti ve kadınların istihdamda yer alması durumu, küçük çocukların önemli bir kısmının ev dışında bakılması sonucunu doğurmuştur (UNICEF, 2008: 4). Bu sistemde formel bakım olarak nitelendirilmektedir (Bütün, 2010: 37).

OECD ülkelerinde bakılmakta olan çocukların çoğunluğunun, ilk çocukluk dönemlerinin önemli bir kısmını ev yerine, çocuk bakım merkezlerinde geçirdiği görülmektedir. Çocukların ev dışındaki bakımının giderek artış göstermesi yenilik

olarak adlandırılmaktadır. Bu yeniliğin zorlayıcı nedenleri bulunmaktadır. Bunlardan ilki, bugün OECD ülkelerinde çalışma çağındaki kadınların 2/3'sinin istihdamda yer alması; ikincisi, hükümetler üzerinde ekonomik baskı yaratması durumu yani kadınların işgücüne girmesi GSYİH arttırmakta, vergiler yükselmekte ve sosyal harcamaları azaltmakta; üçüncüsü, giderek daha fazla rekabete dayalı olan bilgiye dayalı küresel ekonominin, hem hükümeti hem de aileleri okul öncesi eğitimin, çocukların gelecekteki eğitim başarıları ve iş bulma süreçleri için bir yatırım olduğuna ikna etmesidir (UNICEF, 2008: 3-4).

2.2. TOPLUMSAL CİNSİYET ROLLERİ

Çocuk bakım hizmetinin sağlanmasında kadınların ön planda olması ve zamanla işgücü piyasasına girmeleri, farklı ülkelerin izledikleri toplumsal cinsiyet eşitliği gibi gelişen politikalar bakım hizmetlerini etkilemektedir (Akkan, 2010: 61-62).

Dünya nüfusunun önemli bir kısmını oluşturan kadınların genellikle her ülkede işgücü piyasasındaki varlıkları erkeklerin gerisinde kalarak "ikincil işgücü" olarak adlandırılmaktadır. Kadınların işgücü piyasalarındaki ikincil rolleri geleneksel ve cinsiyete dayalı iş bölümleri olarak sınıflandırılır ve her ülkede farklı düzeyde olduğu görülmektedir. Ama genel olarak temelde; çocuk doğurmak ve bakmak, ev işlerini yapmak gibi işler fizyolojik ve sosyolojik açılarından kadınların temel görevleri iken, piyasada çalışarak para kazanmak da erkeklerin asıl işi olarak görülmektedir (Özer ve Biçerli, 2003-2004: 57). Yani kadının toplumdaki rolü bakan, besleyen, büyüten, ev işlerinden sorumlu olan, para kazanma ve karar verme sorumluluğu olmayan, ekonomik olarak erkeğe bağımlı ve yardımcı olan; erkeğin ise, evin geçiminden sorumlu, otorite sahibi, ailenin güvenliğini ve korunmasını sağlayan kişi olarak betimlenmektedir (Arslan, 2000: 1).

Erkek egemen değerler sisteminde bakım hizmeti, ister profesyonel ister aile içinde olsun, kadınların görev alanı olan kadın emeğinin yoğun olduğu faaliyet olarak karşımıza çıkmaktadır (Topçuoğlu, 2013: 284).

Bakım hizmetinin toplumsal cinsiyetle ilişkisini besleyen temeller bulunmaktadır. Öncelikle bakım hizmeti, her zaman ilgi ve şefkat içerdiğinden, daima kadınlık rolüyle birlikte düşünülmektedir. Ataerkil kültürde, bakım hizmetinin kadın tarafından yürütülmesi, kadının şefkatli, yumuşak, tahammül ve cefakarlık gibi özellikleri

nedeniyle bakım hizmetinin kalitesinin artırılması, sürekliliğinin sağlanması ve maliyetin düşürülmesi açısından işlevseldir. Tüm bu özellikler bakım hizmetini sağlayan kadının ikincil konumda kalmasını pekiştirmiş ve toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin yeniden üretilmesine sebep olmuştur (Topçuoğlu, 2013: 284-285).

Kadından annelik ve eş rollerine uygun davranılması beklenmektedir. Eş ya da annelik rolüne uygun olarak kadının, aile bireylerini desteklemesi, yardım etmesi, fedakar olması, anlayış göstermesi, pasif biçimde kabullenici olması, alttan alması gibi kendisi için belirlenen rolleri uygulaması beklenir. Kadının kendisi için belirlenen bu rollerle aile üyelerinin bakım hizmetinden ilk başta sorumlu olan kişi olmaktadır (Adak, 2003: 82). Ayrıca ataerkil değerlerin çocuk bakımından sadece kadını sorumlu tutması, kadınların çocuk büyütmesinin çocuk doğurmak kadar normal karşılanması, kadınların ücretli çalışmaları nedeniyle annelik görevlerini yerine getirip getiremediklerinin sorgulanmasına neden olmaktadır (Bütün, 2010: 19).

Sanayi Devriminden önce olduğu gibi günümüzde de kadın herhangi bir ücret almadan çalışan ev işçisi durumunda bulunmaktadır. Kadının ücretli olarak ev dışında başka bir yerde çalışması, Endüstri Devrimi'nin ortaya çıkardığı bir değişimdir (Budak, Doğan ve Harlak, 1991: 85). Yine de Sanayi Devriminde işlerin çoğunun kol-kas gücüne dayalı olması erkeklerin daha fazla tercih edilen bir role sahip olmalarına imkan vermektedir (Özaydın, 2015: 8).

Kadının işgücü piyasasında bulunmasını, sanayileşmeden daha fazla etkileyen olayın II. Dünya Savaşı olduğuna değinilmektedir (Özer ve Biçerli, 2003-2004: 58). II. Dünya Savaşı başta endüstri sektörü olmak üzere kadınların bütün sektörlerdeki istihdamını arttıran olaylardan biridir (Gürol ve Marşap, 2007: 96). Bazı kadınlar işgücü piyasasına girmeyi vatanseverlik görevi olarak görürken, bazıları erkeklerin savaşa gitmesinden dolayı gelirlerinin düşmesinden, kadının evde yapacağı işlerinin azalmasından dolayı tercih etmektedirler. Ayrıca erkeklerin savaşa gitmesiyle işgücü talebi ve ücretler artmış dolayısıyla kadınlar işgücü piyasasına girmeye teşvik edilmiştir (Özer ve Biçerli, 2003-2004: 58). Özellikle Amerika Birleşik Devletlerinde ve İngiltere'de kadınlar işgücü piyasasındaki boşluğu doldurmaları için göreve çağrılmış, ev dışında çalışmalarının vatanseverlik görevi olduğu belirtilerek kampanya yürütülmüştür (Omay, 2011b: 150).

Kampanya kadınları işgücü piyasasına çekmek için erkeksi tavırlara ve hatta erkeksi bir vucuda sahip “Rosie the Riveter (Perçinci Rosie)” poster tiplemesi yaratılmıştır. Bu durum kapitalist sistemin kendi çıkarları için yeri geldiğinde ikincil işgücü statüsüyle sınırlandırdığı kadın emeğini görmezden geldiğini, yeri geldiğinde de çeşitli propaganda araçlarıyla kendisiyle çelişir bir biçimde kadın emeğini işe çağırma konusunda oldukça başarılı olduğunu göstermektedir (Omay, 2011a: 265-268).

Perçinci Rosie poster tiplemesinde de görüldüğü gibi kadınlar sadece o zamana kadar erkek işi olarak nitelendirilen gemi inşaatı ve uçak montajı gibi ağır sanayi işleri de dahil her türlü işte kültürel baskının etkisiyle çalıştırılmışlardır. Bu dönemde kadınların yaşamlarını kolaylaştıracak düzenlemelerin de yapıldığı görülmektedir (Omay, 2011b: 153). II. Dünya Savaşı örneğinde görüldüğü gibi kadınların işgücü piyasasında yer almalarının hem sosyal yaşamda hemde aile yaşamında herhangi bir sorun yaratmadığını göstermektedir (Omay, 2011a: 269).

II. Dünya Savaşı sırasında İngiltere’de evli kadınlar gönüllü olarak çalışma hayatına katılmaya teşvik edilmiş ve tarihte ilk kez kadınların ne zaman, nerede ve ne işte çalışacakları düzenlenmiştir. Devlet kadınların çalışabilmesi için alışveriş saatlerinin düzenlenmesi, sağlık olanaklarını ve çocuk bakımına yardım sağlamak gibi bir çok konuda destek sağlanmıştır (German, 2006: 110-111 ve Grint, 1998: 98; Aktaran: Omay, 2011b: 153). Daha önceki ideolojide ev işleri ve çocuk bakımı gibi işler kadınların yapacağı işler şeklinde nitelendirilerek kadın emeğinden ücretsiz aile işçisi olarak yararlanılmıştır. Bu ideolojiyi yıkma görevi yine ideoloji yapıcılara düşmektedir (Omay, 2011b: 153). Yani kadınların işgücü piyasasında var olup olmayacağına dair tüm kararların ve düzenlemelerin bilinçli olarak planlandığı görülmektedir. Tüm bunlar kadınların savaş döneminde fabrikalara, savaş sonrasında evlere gönderilmesinin ya da hizmet sektöründe çalıştırılmalarının planlı bir durum olduğu görülmektedir (Omay, 2011a: 269).

II. Dünya Savaşından erkeklerin geri gelmesiyle birlikte kadınlardan evlerine geri dönerek iş alanlarının erkeklere açılması istenmiştir. Ayrıca yeni bir kampanyayla kadınların evlerine dönmelerinin gerektiği belirtilerek buna teşvik çalışmaları başlamıştır. Kadınların işgücü piyasasında yer almasını kolaylaştıran kreş ve çocuk yuvalarının bu dönemde İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri’nde kapatılmasıyla

birlikte kadınlar işgücü piyasasından çekilmişlerdir (Kayhan, 1999: 28). Ancak savaş sonrasında işgücü piyasasından ayrılmak istemeyen Perçin Rosie'ler 1947 yılından sonra pembe yakalı hizmet sektörü işçisi olan "Pamela"lara dönüşmeye başlamışdır (Weatherford, 2010: 256; Aktaran: Omay, 2011b: 156-156). Ekonomide tarım ve sanayinin hakim olduğu yapı 1950'li yıllardan sonra yerini hizmetler sektörüne bırakmış ve kadınların işgücüne katılmalarında artış gözlenmiştir (Özer ve Biçerli, 2003-2004: 58).

Feminizmin 1970'lerde ilk tartışmaya başlandığında ev içi emek, elle tutulacak birtakım beklentiler ve politikalar üretmek için zorluk çektiği alanlardan birisi olmuştur (Bütün, 2010: 20). Özellikle refah devletinin yaşadığı dönüşüm sonucunda, çocuk bakım hizmetlerinde bazı değişiklikler yaşanmıştır. Bu değişikliklerin başında da kadınların işgücüne katılım oranlarının artması gelmektedir (Kalfa, 2010: 200). 1960-1980 yılları arasında kadınların işgücü piyasasına girmelerinde yaşanan artış, özellikle küçük yaşlarda çocukları olan kadınların çocuk bakım tercihlerini etkilemiş (Kakıcı, Emeç ve Üçdoğruk, 2007: 22), ayrıca aile yapısının değiştiği görülmüştür. Tüm bu gelişmelere artan toplumsal hareketliliğin eklenmesi çocuk bakımında akrabalığa ve komşuluk ilişkilerine dayalı geleneksel dayanışma mekanizmalarının yetersiz olmasına neden olmuştur. Böylece çocuk bakımında devlet, özel ve gönüllü kuruluşlar tarafından yürütülmekte olan yani formel bakım hizmetlerine duyulan ihtiyaç artmıştır (Pfau-Effinger, 2005: 321-322).

Çocuk bakımının metalaşmasının önündeki engeller çocuk bakımına yüklenen duygusal boyut, çocuk bakımının kadınlar tarafından yerine getirilmesi ve bu durumun bir anlamda herkes tarafından kabul görmesidir (Gökbayrak, 2009: 59). Yani bakım ihtiyacı, kadınların toplumsal cinsiyet rolüyle birleştirilmekte ve özel alanın parçası olarak kabul edilip kamu alanından uzak tutulan durum haline gelmektedir (Akkan, 2010: 63). Ayrıca kadınlar işgücü piyasalarında toplumsal cinsiyete dayalı ayrımcılıklara maruz kalmaktadırlar. İşsizlik ve güvencesiz çalışmanın eğitilmiş kadınlarda yaygın olduğu ve çalışma hayatı dışında kalan kesimin büyük çoğunluğunun kadınlar olduğu istatistiklerde görülmektedir (Gök ve Çankaya, 2014: 36).

Türkiye’de kadınların işgücüne katılım oranları 1990 ve 2000’li yıllar arasında %30-%40 arasında bir düzeye sahip iken, bu oran 2000’li yıllardan sonra %30’ların altına düşmüştür. 2000’li yıllarda krizin de etkisiyle kadınların işgücüne katılımı bir anda %20’lere düştüğü de belirtilmektedir (TÜİK). TÜİK Haziran 2018 rakamlarına göre kadınların işgücüne katılımı %34,6, erkeklerin %73,4 istihdam oranları ise kadınlarda %30,1, erkeklerde %67 düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu oranlar cinsiyet eşitsizliğini gözler önüne sermektedir (TÜİK, 2018).

Kadınların istihdama katılımını engelleyen sebeplerin en önemlisi kadınlara aile içinde verilen bakım rolleridir. Özel alanda tanımlanan bu rol ailenin ayakta kalmasını sağlayan unsurdur. Kadınların ev içi bakım yükleri istihdam alanına girdiklerinde azalmamakta, aksine toplumun diğer alanlarına eşit koşullarda katılımını engelleyen bir durum olmaktadır (Akkan, 2010: 63). Nitekim yapılan araştırmalarda da bunu görmek mümkündür. Araştırma bulgularında kadınlar evlendiklerinde, gebelik veya çocuk bakımı sorumluluğu olduğu için düşük ücret ve sosyal güvenceside olmadığından çalışma hayatından ayrılmaktadırlar (Yüksel-Kaptanoğlu, Çavlin ve Akadlı Ergöçmen, 2014: 182).

Kadınların istatistiklere yansımayan, ekonomik karşılığı bulunmayan, tam zamanlı çalışma gerektiren çocuk bakımı çocukların okulla ilgili tüm işleriyle ilgilenmek, çamaşır, bulaşık, temizlik, hastaların bakımı, alışveriş, yemek, evin düzeninin sağlanması gibi birçok faaliyetleri bulunmaktadır (Gök ve Çankaya, 2014: 36-37). Bu faaliyetlerden sadece ev kadınları sorumlu değildir. İşgücü piyasasında yer alan ücretli çalışan kadınlar da sorumludur (Erdoğan, 2014: 66). Hatta kadınların büyük çoğunluğu hem bu faaliyetleri yapmakta hem de istihdam da yer almaktadırlar (Gök ve Çankaya, 2014: 37). Yani eşyle aynı şartlarda çalışmakta olan kadın bütün gün dışarıda ücretli bir işte çalıştıktan sonra eve geldiğinde tüm ev işlerini de kendisi yapmaktadır (Erdoğan, 2014: 66). Bu yüzden bazı sosyalist feministler kadınların emeklerinin kamusallaştırarak gün içinde evde yaptıkları işler için ücret verilmesini talep etmektedirler (Kalfa, 2010: 195).

2.3. ÇOCUK BAKIMINDA DUYGUSAL EMEĞİN ÖNEMİ

Çocuk bakımını üstlenen ister anne ister bakıcı olsun her ikisi içinde iki anlamı bulunmaktadır. Bunlar “fiziksel emek” ve “duygusal emek”dir. Emegın kişilere bağılı

olma durumu, hizmet sırasında kurulan duygusal bağ, bakım emeğini diğer emek türlerinden ayırmaktadır (Özkaplan, 2009: 17).

Bakım hizmetini veren birey alan kişi ile empati kurması ve sabır gösterebilmesi gerekmektedir (Topçuoğlu, 2013). Ayrıca bakım hizmeti sırasında duygusal emek, bakım hizmeti veren kişilerin duygularını yöneterek, bakım hizmetini alan kişiye karşı ilgi ve şefkat göstermesi durumudur. Yani sadece bakımın kendi jest ve mimiklerini yönetmesi değil, bakım hizmetini alan kişide olumlu etki yaratmasıdır. Bu durum bakımın kalitesini belirleyen etkenlerden biri olarak kabul edilmektedir (Altuntaş ve Atasü-Topçuoğlu, 2016: 37).

Annenin doğurganlık özellikleri olduğundan dolayı çocuk sahibi olduğunda duygusal olarak çocuklarına bağlanmaktadır. Dolayısıyla çocuklarıyla ilgilenirken mutlu olduğu gibi çocuklarını da mutlu etmektedir. Yani çocuklarıyla iletişimi duygusal emek boyutlarından olan samimi davranış ile ilişkilendirilebilir. Anneliğin önemi ve babaların çocuklarla kurması gereken ilişkinin de anneden beklenmesi hem kendisinin hem de çocuklarının olumsuz etkilenmesine sebep olmaktadır (Kalfa, 2010: 196). Anne işte çalışırken aklının bir yandan evde, eşinde ve çocuklarında olması, kadının sıkışma hissi, kaygı, hiçbir yere yetemediğini düşünme gibi olumsuzluklar yaşamasına ve bir anlamda tükenmesine yol açabilmektedir (Balcıoğlu, 2001: 23).

Annenin dışında çocuk bakımından sorumlu olan bireyde duygusal emek mutlaka göz önünde bulundurulması gereken bir unsurdur. Çocuk bakımının aile içinde gerçekleştirildiği, hizmeti sunan kişilerin genellikle akrabaları olduğu düşünülürse, akrabaların duygusal bağ kurması gayet normal karşılanmaktadır (Kalfa, 2010: 195). Aile içinde gerçekleşmeyen çocuk bakımında da anneye büyük bir rol düşmektedir. Çocuğunun bakımını sağlayan bireyle çocuğunun arasında bulunan duygusal bağı iyi incelemesi gerekmektedir. Bakımı sağlayan bireyde mimiksel ve bedensel ifadeleriyle çocuğuna hangi duygusal emek boyutunu gösterdiğini anlayabilmelidir. Çünkü çocuk bakımında bakımın bireyin çocuğu sevmesi, işini severek yapması ve samimi davranışlar göstermesi her şeyden önemli olmaktadır (Tombul Bebek Anne ve Çocuk Sağlığı).

Günümüzde duygusal emek birçok meslek dalında yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır (Begenirbaş ve Yalçın, 2012: 2). Bunlardan biri de çocuk bakımından sorumlu olan çocuk bakıcılarıdır. Çocuk bakımında bakıcıların gösterdikleri duygusal

emek önemlidir. Çünkü çocuk bakıcıları zamanlarının büyük çoğunluğunu çocukla beraber yüz yüze geçirmektedirler. Bakıcılar çocukların gelişimi için çocuklarla birebir oyunlar oynamaları; beslenme, uyutma gibi her gün yapılan işler de içten, samimi, sıcak ve daima iletişime açık olarak duygularını sergilemeleri, yaptıkları işlerden sıkılmamaları ve çocuğu kendi çocuğuymuş gibi sahiplenmesi gerekmektedir (<http://www.bebek.com>).

Çocuk bakımında çocuğun sahiplenilmesi de çok önemlidir. Sahiplenme duygusu olmaz ise, istenilen bakım olmamakta sadece saat dolduğunda sonlanan sıradan bir iş haline gelmektedir. Aile büyükleri zaten bebeği sahiplenmektedir. Ama aile büyükleri dışında çocuğa bakan bakıcının da benzer duyguların oluşması için çaba sarf etmesi gerekir (Keskin, 2009: 48). Yani duygusal emeği bireylerin duygularını belli kurallar çerçevesinde yönetmesi olarak tanımladığımızda bakıcı da mesleğinin gereği olarak duygularını yönlendirebilmelidir (Ergün ve Argon, 2017: 556). Yani duygu kurallarını sergilemek için belli bir çaba sarf etmelidir (Begenirbaş ve Yalçın, 2012: 14).

Duygusal emeğin en dikkat çeken ve yaygın olarak kullanıldığı mesleklerin bir diğeri de öğretmenliktir. Çünkü Hochschild'ın tanımladığı duygusal emek gerektiren mesleklerin üç ortak özelliklerinin hepsi öğretmenlik mesleğinde bulunmaktadır. Öğretmenler mesleğinin getirdikleri özelliklerden dolayı öğrencileri, meslektaşları ve öğrencinin aileleri ile sürekli yüz yüze iletişim halinde olmak zorundadırlar. Kendilerinden önce öğrencilerinin duygularına yer verdiği gibi öğrencileriyle iletişimi örgütün kontrolünde bulunmaktadır (Hochschild, 1983, Wharton, 1999; Sutton ve Wheatley, 2003; Aktaran: Begenirbaş ve Yalçın, 2012: 2). Dolayısıyla öğretmenlerin mesleki amaçlarının farkında olarak okulda olduğu gibi sosyal hayatta da ne zaman, nerede ve nasıl davranacaklarını bilmeleri, duygularını yönetmelerini sağlayan duygu kurallarına sahip olmaları yani duygusal emek davranışlarını bilinçli sergilemeleri gerekmektedir (Karakaş, Tösten, Kansu ve Aydın, 2016: 185).

Okul öncesi öğretmenlik mesleği sadece pedagojik bilgilere sahip olmak ve uzman olduğu bir konu hakkında bildiklerini öğrencilere anlatmak değildir. İyi bir öğretmen öğrencileri ile olumlu ilişkiler kurabilmeli ve kendini sevdirebilmelidir. Öğretmen-öğrenci arasındaki yakın etkileşim, öğrencinin gelişimine katkı sağladığı gibi öğrenmesini de kolaylaştıracaktır. Öğretmenler gün içinde birden fazla öğrenciyle

farklı türde etkileşime girdiklerinden dolayı çok fazla duygusal emek davranışı sergilemektedirler (Kim, 2016: 12).

Öğretmenler mesleğinin gereği olan duygu kurallarını göstermek için çaba göstermeli, kendisini öğrencisinin yerine koyarak empati yapmalı, duygularını içsel olarak hissetmeleri gerekmektedir (Begenirbaş ve Yalçın, 2012: 14). Öğretmenler çevrenin etkisiyle birlikte abartılmış ya da bastırılmış duygular sergileyebilmektedir. Bu duygu durumlarını sınıf ortamında, öğrencileriyle verimli ilişki kurabilmek veya öğrencilerinin ilgisini çekebilmek amacıyla sergilemek zorunda kalabilmektedirler. Öğretmenler duygularını kontrol etmekte başarısız olduklarında yavaş yavaş suçluluk duygusu ve hayal kırıklıkları başlamaktadır (Kim, 2016: 15).

Öğretmenlerin duygusal olarak nasıl olduklarının farkına varılması ve dikkate alınması onların daha verimli, özverili ve gönüllü olarak ek görevler almasında önem teşkil etmektedir. Bu yüzden yönetim, eğitim hizmetlerinde çalışan öğretmenlerin uyması gereken duygu kurallarını göstermeleri için zorlanmamalıdır. Çünkü sahte ve yapmacık duygu sergilemek yerine zorlamadan doğal ve içten gelerek duygularını göstermelerini isteyen anlayışının olması, öğretmenlerin iş doyumuna imkân sağlayabilmektedir. Bu yönetim anlayışıyla, öğretmenlerin öz güvenlerinin gelişmesi ve öz yeterliliklerinin ortaya çıkması gibi olumlu sonuçlar gözlenmektedir. Öğretmen için olduğu kadar öğrenci ve idareci için de olumlu sonuçların olacağı ve tüm bunların eğitim sisteminin kalitesinin ve etkinliğinin artmasına katkı sağlayacağı sonucuna ulaşılmaktadır (Karakaş, Tösten, Kansu ve Aydın, 2016: 185).

Öğretmenlerin okul dışında da yaşantıları bulunmaktadır. Öğretmenlerin, öğretmenlik mesleğinin getirdiği sorumlulukların etkisiyle çocuklarına nasıl davranılacağını bilen, yol gösterici olan, derslerinde yardım eden ve çocuklarıyla düzgün ilişkiler kurarak bilinçli davranışlar sergileyen ebeveynler oldukları görülmektedir. Ama bazen okuldan yorgun döndüğünde çocuklarına yeterli ilgi göstermemekte, onlara karşı sabırlı davranışlar sergilememektedir. Ayrıca gün boyu çocuklarla ilgilendiğinden dolayı kendi çocuklarına ders çalıştırırken aynı sabrı gösterememekte daha sinirli, aceleci ve sabırsız davranışlar sergilemektedir. Ya da okulda olumsuz bir durum yaşadığında bunu ev ortamına kendi çocuğuna da yansıtılabilmektedir (Kılıç ve Altunok, 2016: 115-116).

Öğretmenlerin rol yapmalarını gerektiren durumlarda daha çok derinlemesine davranışı sergiledikleri araştırmalarda kanıtlanmıştır. Bu durum yaşantıları, mesleğine verdikleri önem, çevrenin öğretmenlik mesleğine yüklediği sorumluluk ve mesleğe uygun profesyonel davranma isteklerinden kaynaklanabilir. Çünkü öğretmenler eğitimin amaçlarının istenilen düzeye ulaşmadığını kabul etmelerine rağmen, var olan doğal duyguları ile hareket etmeyi seçmekte ama rol yapmaları gerekiyorsa da bunu içsel olarak gerçekten hissetmeye çabalayarak yapmayı tercih etmektedirler (Ergün ve Argon, 2017: 563-564). Yani öğretmenler kendilerinden istenilen duyguları sergileyebilmek için fiziksel (dışsal) görünüşlerini değiştirmeyip içsel duygularını, hayal güçlerini kullanarak geçmişte mutlu olduğu anları düşünerek duruma uygun tepkiyi vermektedirler (Onay, 2011: 592).

Duygusal emek göstermesi zorunda tutulan okul öncesi öğretmen ve bakıcının, gerçek duyguları ile sergilediği duygular arasında uyumsuzluk olduğunda tükenmişlik, duygusal tükenme (Grandey, 2000), depresyon (Hochschild, 1983), stres (Ashforth ve Humphrey, 1993) ve düşük iş doyumunu (Aslan ve Erbay, 2017: 536) gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

2.4. ÇOCUK BAKIM HİZMETLERİNDE DUYGUSAL EMEK SÜRECİ

Çocuk bakım hizmetleri cinsiyete dayalı iş bölümünden kaynaklı olarak kadınların görevi olarak görülmekte ve kadınlar çocuklarına bakmak için çalışma hayatından ayrılmaktadır (Kadın Erkek Fırsat Eşitliği komisyonu, 2013: 67). Günümüzde değişen şartlarla birlikte kadınlar çalışma hayatına girmeye başlamışlardır (Öz, 1997: 82).

Çalışan anneler, toplumun beklentilerinden olan iyi bir eş ve iyi bir anne olmanın yanında, işgücü piyasasında iyi bir çalışan olma sorumluluğunu da almaktadırlar (Gök ve Çankaya, 2014: 38). Anneler çocuklarına bakarken aynı anda işgücü piyasasında yer alması zor olmaktadır (Kakıcı, Emeç ve Üçdoğruk, 2007: 21). Çünkü çalışma hayatına giren anne ev, iş ve çocuk bakımı gibi her türlü ihtiyacın karşılanmasından sorumlu tutulmakta ve hepsini aynı anda yürütmeye çabalarken, kendisinden beklenenleri yerine getirmemesi durumunda “kötü eş”, “sorumsuz anne” gibi olumsuz sıfatlarla nitelendirilmektedir (Yıldırım, 2007: 51).

Annenin çalışma hayatında yer alması, çocuğunun bir başkası tarafından bakılmasını gerektirmektedir (Kakıcı, Emeç ve Üçdoğruk, 2007: 21). Bakımı kimin

gerçekleştireceği sorusu da önemli bir yer tutmaktadır. Anne ne zaman, nerede, hangi çalışma koşullarında çalışacağını kararını, çocuklarının bakımının sağlanmasıyla bağlantılı olarak vermektedirler. Çoğu anne çocuklarına bakacak uygun bakıcı veya kurum bulamadığından dolayı çalışmaktan vazgeçmektedir (Ecevit, 2010: 89).

Anne çalışma hayatına girmesiyle birlikte çocuklarını aileden birine, bakıcıya veya kurum temelli bakım hizmeti sunmakta olan üçüncü kişilere bakımlarının sağlanması için bırakmaktadır (Öz, 1997: 77-82). Anneler çocuklarını emanet ettiği üçüncü kişilerin ne kadar şefkatli ve sevecan olduğunu bilse de akılları hep çocuklarında kalmaktadır. Dolayısıyla devamlı kendisine “Acaba benim çocuğumu sever mi?” “Çocuğuma ilgi göstermesi sadece para için mi?” diye sorular sormaya başlamaktadır. Tüm bu sorulardan dolayı anne ilk olarak güvendiği birine çocuğunu emanet etmektedir (Özkaplan, 2009: 17). İlk seçenek de her zaman için anneanne ve babaanne olmaktadır. Çünkü anne çocuğunu bir bakıcıya bırakmaktansa anneannesine ya da babaannesine bırakmayı istemektedir (Keskin, 2009: 26). Anneanne ve babaanne ile kalan çocuklar gün boyunca her istediği yapılarak yani aşırı şımartılarak büyütülmektedirler. Çocuk annesini akşamları görmekte ve annesinin uyguladığı disipline karşı çıkıp babaanne veya anneanneye sığınabilmektedir (Yavuzer, 2003: 61). İkinci seçenek çocuğun bir aile yakınının gözetiminde bakıcıya verilmesidir. Yani aile yakını çocuğa bakacak güçteyse bakıcı ona yardımcı olmaktadır. Ya da aile yakını çocuğa bakamayacak durumda ise çocuk ile bakıcının yanında durarak bakıcıyı gözlemlemektedir. Üçüncü seçenek annenin çocuğuna bakması için güvenilir bir bakıcı bulmasıdır. Ebeveynlerin bakıcıyı iyi analiz etmeleri gerekmektedir (Keskin, 2009: 27). Dördüncü seçenek olarak da çocukların yaşlarına bağlı olarak kreş, anaokulu, anasınıfı gibi kurumlarda bakımlarının okul öncesi öğretmenler tarafından sağlanarak erken çocukluk eğitiminden yararlanmalarıdır (İlkaracan, 2008). Bu çalışma kapsamında bakıcı ve öğretmenlerin sunduğu bakım hizmeti ele alınmaktadır.

Türkiye’de devletin çocuk bakımına desteği yetersizdir. Kadınlar doğumla birlikte çocuk bakmak veya çalışmak arasında bir tercih yapmak zorunda kalmaktadırlar. Çoğu kadın çocuk bakımı maliyetlerinin fazla olmasından dolayı ek bir harcama yapmak yerine, doğumla birlikte çalışmayı bırakıp çocuğuna kendisi bakmaktadır. Çalışan annelerin oranının artması isteniliyorsa öncelikle devletin çocuk bakım maliyetlerine destek sağlaması gerekmektedir (Kakıcı, Emeç ve Üçdoğruk, 2007: 24).

2.4.1. Çocuk Bakıcıları

Çocuk bakıcısını tercih eden anneler çocukları için en uygun bakıcıyı bulmak istemektedirler. Çalışmakta olan anneler de yaşamlarının en zorlu süreçlerinden birinin çocuğunu bir bakıcıya emanet etmek olduğunu söylemektedir. Bu yüzden anne çocuklarını emanet ettiği ücretli bakıcıdan birtakım özelliklerinin bulunmasını talep etmektedir. Bu talepler için gerektirdiği duygusal davranış kuralları olup bakıcı istenilen davranış boyutunu gösterebilmek için çaba sarf etmektedir (<https://www.mynet.com>, 2015: 1).

Annelerin talep ettiği özelliklerin başında sabırlı, dikkatli, hoşgörülü, duyarlı, çocukları seven, çocuklarla birlikte vakit geçirmekten hoşlanan, onlarla iletişim kurarken uygun ses tonuyla konuşan ve beden dilini etkin kullanabilen biri olmaları gerekmektedir. Ayrıca kendi kişisel temizlik ve bakımına dikkat etmesinin yanında çocukla empati kurabilmeleri, işine özen göstermeleri, eleştirilere açık olmaları ve çocukların gelişimlerine katkı sağlamak konusunda duyarlı olmaları istenmektedir (Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017: 19-20).

Bakıcının asıl işi çocukla güvenilir bir şekilde vakit geçirip, bakımından sorumlu tutulmasıdır. Aileden aileye farklı olabileceği gibi bazı aileler çocuk bakımının yanında bakıcılara çocukların dağıtmış olduğu eşyaların toplaması, bulaşıkların yıkaması gibi basit nitelikli temizlik işleri de vermektedirler. (<https://www.mynet.com>, 2015: 1).

Çocuk bakımından sorumlu olan bakıcılar çocuğun bezini hijyen kurallarına uygun olarak zamanında değiştirilmesinden, doğru şekilde beslenmesinden, uyku düzeninden, uyku sırasında gelişimine katkı sağlamak için kitap okunması ve ninni söylenmesi gibi rutinlerin yerine getirilmesinden sorumlu tutulmaktadırlar. Ayrıca çocuğa tuvalet alışkanlığı kazandırılmasından, onunla olumlu iletişim kurulmasından, devamlı sağlık durumunun gözetimi altında tutulmasından ve ev ortamında ya da dış mekânda oyunlar oynamasından yardımcı olunması gibi bazı görevleri de bulunmaktadır (Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017: 9-18).

Çocuklarının bakımlarını kendi evinde yaptırmak isteyen aile ile çocuk bakmak isteyen bakıcı arasında özel kurumlar aracı konumundadır. Çocuk bakımından sorumlu bakıcıyı aileye yönlendirmektedirler. Özel kurumlar tarafından yönlendirilen

çocuk bakımından sorumlu bakıcılarda birtakım nitelikler aranmaktadır. Öncelikle bakıcı ile görüşmeler yüz yüze yapılmakta daha sonra en az bir referans, sağlık raporu, sabıka kaydı, ikametgâh, nüfus cüzdan örneği gibi belgeler istenmektedir. Bakıcı adaylarının seçiminde daha önce bu işi yapmış olması ve çocuk bakımı ile ilgili eğitim almış olması aranılan niteliklerden en önemlileri arasında sayılmaktadır. İlk başta özel kurum tarafından değerlendirilen bakıcılar, değerlendirme sonucunun olumlu bulunması durumunda bakıcı arayan annelerle buluşturulmaktadır. Görüşme sonunda ailenin de kabul ettiğini söylemesiyle birlikte, işe başlayacak bakıcıya klinik psikolog tarafından kişilik testi yaptırılmaktadır. Bakıcı işe başladıktan sonra gerekli görülürse hizmet içi eğitimler verilmektedir. Ayrıca aile, çocukların bakımından sorumlu olan bakıcıyla çalıştıkları sürece çocuğun yetiştirilmesi ile ilgili tüm sorunlarını paylaşmada kurum ile iş birliği içinde olacakları belirtilmektedir (<http://www.mbadanismanlik.com>).

Son dönemlerde bakım hizmetlerinde yabancı göçmen kadınlara olan taleplerin arttığı görülmektedir. Özellikle eski Sovyet Bloğundan gelen kadınlar orta sınıf ailelerde yatılı bakıcı olarak çalıştırılmaktadır (Dedeoğlu, 2011: 28). Araştırmalara göre işverenler daha çok göçmen kadınları tercih etmektedirler. Bunun nedeni olarak göçmen kadınların ev işlerini yaparken şikâyet etmemesi, kapris yapmaması, dedikodu yapmaması, daha çalışkan olmaları, daha az konuşmaları, daha çok söz dinlemeleri, yerli ev işçileri gibi zaman sınırlamalarının olmaması (en geç altıda eve gitmek istemeleri gibi), daha çok itaat etmeleri, söylenenleri yapmaları, daha disiplinli olmaları, daha profesyonel olmaları, minnettar olmaları, paraya ve işe daha fazla gereksinimlerinin olması, bakımlı ve özenli olmaları ve daha ucuza çalışmaları olduğu belirtilmektedir (Etiler ve Lordoğlu, 2015: 94-95).

2.4.2. Okul Öncesi Öğretmenler

Çocuğunu bir kurumda öğretmene göndermeyi seçen anneler çocukları için tanıştığı öğretmenlerin hayatında önemli bir yere sahip olduğunu bilmektedirler. Çünkü çocuklar öğretmenlerinin kendilerine yansıttıkları davranışlardan olumlu veya olumsuz şekilde etkilenebilmektedirler (Oktay, 1999: 219). Yani okul öncesi eğitim kurumlarında çocukların gelişimlerini daha iyi tamamlayabilmeleri için iyi yetiştirilmiş öğretmenlerin bulunması gerekmektedir (Ural ve Ramazan, 2007: 37).

Çocukların eğitimi öncelikle anne ve babaların görevi iken çocuğun okul çağına gelmesiyle birlikte bu görevi öğretmenleriyle birlikte paylaşmaktadır. Yani öğretmen ile aile birbirlerinin yardımcısı rolündedirler (Erkunt, 1966: 13). Öğretmen annesinden gün boyu ayrılmak zorunda olan çocukları karşılayan, öğreten, eğiten, dostluk gösteren ve çocuklara gün boyu ilgi gösterip onların ihtiyaçlarını karşılayan kişi olarak tanımlanmaktadır (Oktay, 1999: 218-219).

Anneler öğretmenlerden bir takım duygusal davranış kurallarının samimi şekilde çocuklarına aktarmasını isterler. Davranış kuralları her annenin öğretmenlerden talep ettiği özelliklerdir. Annelerin talepleri doğrultusunda okul öncesi öğretmenler; müzik, resim, drama, oyun gibi birçok aktiviteler hakkında bilgileri olmalı, devamlı kendisini geliştirmeli ve bilgisini arttırmalı, çocuklarla iletişimi iyi şekilde sağlamalı, çocukların davranışlarından sıkılmamalı, sabırlı ve sorumluluk sahibi, hareketli, neşeli, hoşgörülü ve sevecen olmalıdır. Ayrıca Türkçeyi iyi bir şekilde konuşarak çocuklara güzel aktarabilmeli, diğer öğretmen arkadaşları ve aileler ile iş birliği içinde bulunabilmelidir (Oktay, 1999: 220). Tüm bu taleplerin yanında öğretmenlerin bazı sorumlulukları da bulunmaktadır. Bunlar; çocukları olumlu davranışlara yönlendirerek, sakin bir barış ortamının oluşturulması konusunda yol göstermeleri, çocuklara örnek teşkil edecek davranışlar sergilemeleri, çocuklara sorumluluk kazanmaları konusunda imkân vermek, sorumlulukları yürütüp yürütmediğine bakarak ödüllendirmek, çocukların sorunlarını çözmeleri için uyarıcı ve eğitici rol üstlenmek ve çocukların faaliyetlerde kullanacak oldukları araç ve gereçleri seçmektedir. Ayrıca çocukların sosyal kurallar çerçevesinde uygun davranışlar geliştirmelerini sağlamak, çocuklarda sosyal alışkanlıklar oluşturmaya çalışarak çocukların öğrenme yollarını bulmalarına ön ayak olmakta, okul müdürleri öğretmenler ve ebeveynlerle iş birliği içinde çalışarak, gerekli gördükleri durumlarda çocukların bakım ve beslenme işlerinde çalışmakta olan bireylere yardımcı olmaktadır. Öğretmenler bilgi birikimlerini çocuklarına aktarırken, annelerin de istedikleri gibi uygun ses tonunu kullanabilmelilerdir. Uygun olan ses tonu sert ve korkutucu değil, yumuşak ve dostça olan, yersiz tehdit ve cezalandırma içermeyen şekilde olması gerekmektedir. Öğretmen çocuğun yaptığı herhangi bir yanlışta azarlamadan öğretici bir rol oynamalıdır (Oğuzkan ve Oral, 1983: 88).

İyi bir öğretmen çocukların üzüntü ve gerginliklerini hissetmeli, onların olumsuz davranışlarından daha çok olumlu davranışlarını ortaya çıkarmaya yardımcı olmalıdır (Erden, 1998: 42).

Öğretmenlik mesleği daha çok kadınlar tarafından tercih edilmektedir. Bunun nedeni; öğretmenlik mesleğinin çalışma şartlarının kadınlar için uygun olması ve kadınların annelik rollerinin öğretmen mesleği ile birbirine benzer yanlarının olmasıdır (Kara, 2014: 220). Kadın öğretmen aynı zamanda eş ve annedir. Öğretmenlik mesleği de kadının doğasında vardır denilerek profesyonel bir meslekten daha çok annelik ile benzeştirilmektedir (Gök ve Çankaya, 2014: 35).

2.5. ÇOCUK BAKIMINA İLİŞKİN MEVZUAT VE ÜLKE İNCELEMELERİ

Cinsiyete dayalı iş bölümü nedeniyle özellikle çocuk bakım hizmetlerinin kadınlara ait bir sorumluluk olarak algılanması, kamu ve özel sektörde yeterince destek bulamaması gibi nedenlerden dolayı çalışan kadının çocuk sahibi olmasıyla çalışma hayatından ayrılması aynı anda olmaktadır. Bu yüzden, bakıma dair ulusal ve uluslararası mevzuat genellikle kadınlar üzerinden ve kuruma dayalı bakım olarak incelenmektedir (Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu, 2013: 67).

2.5.1. Ulusal Mevzuat

Türkiye’de çocuk bakımına ve okul öncesi eğitime farklı mevzuat kapsamında değinilmektedir (Bütün, 2010: 97). Çocuğa evde enformel bakım yapılabileceği gibi kurum mevzuatında ki sisteme bağlı kalınarak da hizmet sağlanabilmektedir. Formel bakım olarak nitelendirilen bu sistemde, çocuklar yaş gruplarına göre okul öncesi eğitimin bakım hizmetlerinden faydalanmaktadır (Ecevit, 2010: 90). Bunların içinde MEB, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na Bağlı olan kurumlar olduğu gibi işverenler, sendikalar ve sivil toplum kuruluşları tarafından sunulmakta olan hizmetler de yer almaktadır (Ecevit, 2010: 90-100).

MEB’e bağlı olan okul öncesi eğitim veren yerler anaokulları, anasınıfları ve uygulama sınıflarıdır. Anaokulları; 36-66 ay arası çocukların eğitimi amacıyla açılan yerleri belirtilmektedir (R.G, 2014 md.4). Anaokulları tam gün ya da yarım gün eğitim veren resmi veya özel olarak kurulabilen eğitim hizmetleridir (Ölmez, 2016: 1). Anaokulları, çocuğun oyun gereksinimlerini en iyi karşılayan, annenin ilk yıllardaki rolüne katkıda bulunan ve bu rolü yaygınlaştıran toplumsal bir kurum olarak

nitelendirilmektedir (Yavuzer, 2003: 180). Oyun alanlarının azlığı ve çalışan annelerin sayısının artması anaokullarının önemini arttırmıştır. Çocuk burada yaşlılarıyla iletişime geçmeyi, onlarla iş birliği yapmayı, paylaşmayı, kendi hakkını korumayı kısacası bencillikten sıyrılmayı öğrenmektedir (Yörükoğlu, 1998: 72-73). Yavuzer (2003: 181) anaokullarının annenin çalışmaması durumunda dört yaşından, annesinin çalışması durumunda ise üç yaşından itibaren çocuklar için gerekli ve yararlı kuruluşlar olduğuna değinmektedir.

Ana sınıfları; 48-66 ay arası çocukların eğitimi amacıyla örgün ve yaygın eğitim veren ilkokul bünyesinde açılan sınıfları temsil etmektedir (R.G, 2014 md.4). Okul öncesi çocuklarının değil ilkokul çocuklarının baz alındığı bir eğitim kuruluşudur (Ölmez, 2016: 1). İlkokul birinci sınıfa hazırlık aşamasında önemli bir yere sahiptir. Yapılan araştırmalar sonucunda okul öncesi eğitim alan ve almayan çocuklar arasında zihinsel ve sosyal açıdan önemli farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Yani okul öncesi eğitim çocukların gelişimi açısından olumlu etkilere sahiptir (Yörükoğlu, 1998: 73-74).

Uygulama sınıfları; 36-66 ay arası çocukların eğitimi amacıyla okul öncesi eğitimle ilgili program uygulayan mesleki ve teknik öğretim bünyesinde açılan sınıfları belirtmektedir (R.G, 2014 md.4). Burası kız meslek liselerindeki öğrencilerin, öğretmenlerin gözetiminde uygulama yaptıkları yerlerdir (Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Politika Forumu, 2009: 16).

MEB'e bağlı anaokulları, ana sınıfları ve uygulama sınıfları ücretsiz değildir (Tuğrul ve Yılmaz, 2013: 27). Çocukların beslenme, temizlik ve sağlık giderleri ile kurumun genel temizliği ve diğer giderleri için velilerden bir miktar ücret alınmaktadır Ücret belirlenirken, eğitimin tam veya yarım gün olması, çevrenin maddi durumu ve okulun çocuklara verdiği imkânlar etkili olmaktadır. Ücret, hiçbir şekilde okul öncesi eğitimi engelleyecek ve velilerin maddi durumlarını zorlayacak şekilde yüksek olamaz (R.G, 2014 md.4).

2828 Sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu kapsamında ASPB bağlı kreş ve gündüz bakımevleri; çocukların bakımlarını gerçekleştirmek, bedensel ve ruhsal sağlıklarını korumak, çocuklara temel değer ve alışkanlıkları kazandırmak amacıyla kurulan yatılı olmayan kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır (SHK, md.3). Ayrıca 0-24 aylık çocuklara hizmet veren "kreş", 25-66 aylık çocuklara hizmet veren örgütler ise

“gündüz bakımevleri” olarak adlandırılmaktadır (R.G, 2015 md.4). Kreşler çocukların beslenme, temizlik, bakım ve güvenlik ihtiyaçlarını sağlamak için hizmet vermekteler. Aynı zamanda çalışan anne ve babaların çocuklarını bıraktıkları güvenli ve uzman kişilerin bulunduğu yerler olup, çocukların gelişimlerinde destekleyici olduğu gibi eğitim hizmetlerinin planlanıp yürütülmesini sağlamaktadırlar (Oktay, 1999: 185-190).

ASPB bağlı Çocuk Yuvaları ise, 0-12 yaş arasında korunmaya ihtiyacı olan çocukların, gerektiğinde 12 yaşını doldurup tek başına yaşamını sürdüremeyecek kız çocuklarına yatılı bakım hizmetleri sunmaktadır (SHK, md.2).

Kamu kurum ve kuruluşlarının devlet memurları için gerekli gördükleri yerlerde çocuk bakımevleri ve sosyal tesisler kurabileceği belirtilmektedir (DMK, md.191). Yani Devlet Memurları Kanunu’nun Kamu Kurum ve Kuruluşlarınca Açılacak Çocuk Bakım Evleri Hakkında Yönetmeliğinde kurumca istihdam edilen memurların 0-6 yaş grubuna giren 50 ve daha fazla çocuğu için bakımevleri açılabilmesine değinilmektedir (Tuğrul ve Yılmaz, 2013: 28).

4857 Sayılı İş Kanununun da kadın işçi çalıştıran işyerlerinde, çocukların bırakılması ve bakımı için işveren tarafından çalışma yerlerinden ayrı ve işyerine yakın yurdun, okul öncesi eğitim çağındaki çocuklar için eğitim kurumları ve kreşlerin açılmasını düzenleyen hükümler bulunmaktadır. Bu hükümlere göre 100 ile 150 kadın işçisi olan işyerlerinin bakım odaları kurmak, 150’den fazla işçisi olanlar ise kreş açmak zorunda olduğu belirtilmektedir (GEKÇY md.13). Sendikalar da üyeleri ve ailelerinin yararlanmaları için hizmet amacıyla, kreş ve yuva kurma ve yönetme yetkilerine sahiptir (Kamu Görevlileri Sendikaları ve Toplu Sözleşme Kanunu md.19/g).

Hem İş Kanunu’nda hem de Devlet Memurları Kanunu’nda kadınların doğum izni düzenlenmektedir. Kadın işçilerinin ve kadın memurların doğumdan önce sekiz ve doğumdan sonra sekiz hafta olmak üzere toplamda on altı haftalık doğum iznine sahip oldukları çoğul gebelik halinde ise doğumdan önce çalıştırılmayacak sekiz haftalık süreye iki hafta süre eklenileceğine değinilmektedir. Ancak beklenen doğum tarihinden sekiz hafta öncesine kadar sağlık durumunun çalışmaya uygun olduğunu doktor raporuyla belgeleyen kadın işçinin/memurun, isteği hâlinde doğumdan önceki üç haftaya kadar kurumunda çalışabilmektedir. Kadın işçi/memur erken doğum

yaptığında ise doğum öncesi kullanması gereken süreler doğum sonrasına aktarılmaktadır. Ayrıca hamileliği boyunca kadın işçiye periyodik kontrolleri için ücretli izin verilmektedir. Kadın işçilere bir yaşından küçük çocuklarını emzirmeleri için günde toplam bir buçuk saat süt izni verilmektedir. Bu sürenin hangi saatler arasında ve kaç bölünerek kullanılacağını işçi kendisi belirlemektedir. Ayrıca bu süre günlük çalışma süresinden sayılmaktadır (İ.K md.74, DMK md.104). Ayrıca memura, eşinin doğum yapması üzerine isterse on gün babalık izni verileceğine değinilmektedir (DMK md.104).

İş Kanunu'nda doğum izninin bitmesiyle kadın veya erkek işçilerin istemeleri halinde çocuğunun bakımı ve yetiştirilmesi için, kadın işçi ile üç yaşını doldurmamış çocuğa, birinci doğumda altmış gün, ikinci doğumda yüz yirmi gün, sonraki doğumlarda ise yüz seksen gün süreyle haftalık çalışma süresinin yarısı kadar ücretsiz izin verileceği belirtilmektedir. Çoğul doğum hâlinde bu sürelere otuzar gün eklenerek, çocuğun engelli doğması hâlinde ise bu süre üç yüz altmış gün olarak uygulanmaktadır (İ.K md. 74).

Çocuk bakımının sağlanmasında sivil toplum örgütleri de destek göstermektedirler. Çoğunlukla kentlerin gecekondu bölgelerinde veya ekonomik düzeyi düşük yerlerde yaşayan, dar gelirli ya da yoksul kesimlerden ailelerin çocuklarını hedeflemektedirler (Ecevit, 2010: 101).

Sivil toplum kurumlarından dernekler, 5253 sayılı Dernekler Kanunu ile vakıflar ise 5737 sayılı Vakıflar Kanunu ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu kapsamında faaliyetlerini yürütmektedirler. Dernekler kendi tüzüklerinde vakıflar ise vakıf senedinde öngörölmüş şekliyle iki farklı şekilde erken çocukluk eğitim kurumu açarak yönetebilmektedirler. Bunlardan ilki, ASPB'nin Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nce standartlarının belirlenip kuruluş izinlerinin verildiği, "Özel Kreş ve Gündüz Bakımevleri ile Özel Çocuk Kulüpleri Kuruluş ve İşleyiş Esasları Hakkında Yönetmelik" kapsamında kreş ve gündüz bakımevi; ikincisi ise, MEB'in standartlarını belirlediği ve kuruluş izinlerini verdiği "Millî Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği" kapsamında anaokulu açmaktır (Tuğrul ve Yılmaz, 2013: 30).

Sivil toplum örgütlerinden biri Anne Çocuk Eğitim Vakfı'dır. 1993 yılında kurulmuş eğitimde fırsat eşitliğinin sağlanması için "daha güçlü ve sağlıklı bir toplum, daha iyi bir gelecek" sözleriyle, ihtiyaç sahibi çocuklara ve ailelerine yönelik, erken çocukluk ve yetişkin eğitimleri düzenlemektedir. Amacı, ekonomik koşullarının yetersizliği nedeniyle erken çocukluk döneminde destek alamayan çocuklar, anne-babalar ve genç kadınlar olarak belirlediği hedef kitlesinin ihtiyaçlarını belirleyerek bunun için eğitim programları geliştirmektedir (<http://www.acevokuloncesi.org>).

Diğer bir sivil toplum örgütlerinden biri de okul öncesi eğitim kurumları derneğidir. 2010 kurulan Okul Öncesi Eğitim Kurumları Platformu, 2014 tarihinde dernekleşerek Okul Öncesi Eğitim Kurumları Derneği adını almıştır. "Her çocuk bir Dünyadır. Her aile özeldir. Her öğretmen özeldir." düşüncesiyle yola çıkarak çocukların yararı göz önünde bulundurmaya, gelişimlerine katkı sağlamaya, eşitliğin sağlanmasını, okul öncesi eğitimde eğitim-öğretim ve öğretmen kalitesinin yükseltilmesini, sağlıklı aile yapısının desteklenmesini, çocuk gelişiminin aile okul ve çevre üçgeninin iş birliği ile hayat bulması için çalışmalar yapmayı amaçlamaktadır (<http://okuloncesiegitimder.org.tr>).

Kadınlara ve çocuklara yönelik çalışmalar konusundaki sivil toplum örgütlerinden biri 1986 yılında kadınların ekonomik durumlarını ve yaşam kalitelerini iyileştirmek amacıyla kurulmuş olan, kâr amacı gütmeyen Kadın Emekini Değerlendirme Vakfı'dır. Az gelire sahip bölgelerde kadınlara ve çocuklara yönelik çalışmalar yapmaktadır. Kadınların bireysel ve toplumsal yaşamlarını iyileştirme çabalarını desteklemekte ve çocukların erken çocuk eğitimi olanaklarından yararlanabilmelerini sağlamak üzere faaliyetlerini yürütmektedir. Yerel kadın gruplarına yönelik ekonomik güçlendirme programları uygulamaktadır. Ayrıca bu gruplara Kadın ve Çocuk Merkezleri kurmakta erken çocukluk eğitim hizmetleri sunmaları için destek vermektedir (<http://www.kedv.org.tr>).

Kadın Emekini Değerlendirme Vakfı, 1987 yılından beri kadının ekonomik yaşama katılabilmesi için önemli bulduğu çocuk bakım ve eğitim hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve kalitesinin artırılması için çalışmaktadır. Bunun için mahalle destekli ve kadınlar tarafından yönetilen, alternatif eğitim programlarının uygulandığı Mahalle Yuvaları/Oyun Odaları bileşenlerinden oluşan Kadın ve Çocuk Merkezleri

Modelini geliştirmiştir. Geliştirdiği bu model hem çocukların bakım ve eğitim ihtiyaına, hem de geliri az olan kadınların kendi aileleri ve çevrelerinin yaşam koşullarını iyileştirme ve kamusal alanda var olma ihtiyaına çözüm getiren önemli bir alternatif oluşturmaktadır. Kadın Emeğini Değerlendirme Vakfının bu modeli öncelikle bu hizmete ihtiyaç duyan kadınları bir araya getirerek kadınların mahallelerindeki 0-6 yaş çocukların durumlarını ve ihtiyaçlarını belirlemelerini sağlamaktadır. Verecekleri hizmeti belirleyen kadınların Kadın ve ocuk Merkezi amalarına, kurumsal kimlik kazanabilmelerine destek vermektedir. Bu merkezlerde, erken ocuk bakım ve eğitim hizmetleri ile kadınlara yönelik çeşitli faaliyetler yürütölmektedir (<http://www.kedv.org.tr>).

Kadınlara ve çocuklara yönelik çalışmalardan olan diğer bir sivil toplum örgütü de Kadın Merkezi'dir. Kadının haklarının savunuculuğu yapmak ve aile içinde gördüğu şiddet, töre ve namus gerekçesiyle işlenen suçlara karşı çıkmak için kurulmuştur. Bu amaçla açtığı kadın merkezlerinde aile içi şiddet yaşayan kadınlara acil destek sağlamakta ve kadının güçlenmesine yönelik eğitimler vermektedir. Kadın merkezleri atıça, bu merkezde faaliyette bulunan kadınların çocuklarının bakımı için ocuk odaları ve ocuk evleri gereksinimlerini sağlamak için kurulmuştur. Bu odalar ücretsiz olup, hizmetleri gönüllü anneler tarafından sağlanmaktadır (<http://www.kamer.org.tr/>).

İl özel idareleri 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu kapsamında faaliyetlerini yürütmektedirler. Kendi alışanı için erken çocukluk eğitim kurumu açabileceği gibi aynı zamanda il ve ile merkezlerindeki memurların tamamı için bakımevi kurulmasına karar verilmesiyle birlikte bu bakımevlerinin yönetimini de üstlenmek durumunda kalmaktadırlar. Bunun yanında il özel idareleri, ASPB ocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğu tarafından kuruluş izinlerinin verilmesiyle birlikte kreş ve gündüz bakımevi de açabilmektedirler (Tuğerul ve Yılmaz, 2013: 30-31).

Türkiye'de ocuk bakım hizmeti sunan kuruluşlar Tablo 2.1'de özet şeklinde gösterilmektedir.

Tablo 2.1. Çocuk Bakım Hizmeti Sunan Kuruluşlar

İlgili Kurum ve Kuruluş	Kuruma Yetki Veren Mevzuat	Erken Çocukluk Eğitimi Kurumunun Adı	Genel Olarak Kapsama Giren Çocuklar
Millî Eğitim Bakanlığı	652 Sayılı MEB Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK; 1792 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu	Anaokulu, anasınıfı, uygulama sınıfı	Anaokulu: 36-66 ay arasındaki tüm çocuklar Anasınıfı: 48-66 ay arasındaki tüm çocuklar Uygulama Sınıfı: 36-66 ay arasındaki tüm çocuklar
Kamu Kurum ve Kuruluşları	657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu	Bakımevleri	Memurların 0-66 ay arasındaki tüm çocukları
Sendikalar	4688 Sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları ve Toplu Sözleşme Kanunu	Kreş ve Yuva	Sendika üyelerinin ve ailelerinin çocuklarının yararlanmaları için 0-66 ay arası tüm çocuklar
İş Kanunu'na Tabi İşyerleri	4857 Sayılı İş Kanunu	Çocuk bakım yurdu, kreş, anaokulu	150'den fazla kadın işçinin çalıştığı işletmelerde çalışanların 0-66 ay arasındaki tüm çocukları
Vakıflar	5737 Sayılı Vakıflar Kanunu ve 4721 Sayılı Türk Medeni Kanun	Anaokulu ve anasınıfı/ kreş ve gündüz bakımevi	36-66 ay arasındaki çocuklar/ 0-66 ay arasındaki tüm çocuklar
Dernekler	5253 Sayılı Dernekler Kanunu	Anaokulu ve anasınıfı/ kreş ve gündüz bakımevi	36-66 ay arasındaki çocuklar/ 0-66 ay arasındaki tüm çocuklar
Yerel Yönetimler	5393 Sayılı Belediye Kanunu	Kreş ve gündüz bakımevi	0-66 ay arasındaki tüm çocuklar
İl Özel İdareleri	5302 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunu	Kreş ve gündüz bakımevi	0-66 ay arasındaki tüm çocuklar

Kaynak: (H. Hakan Yılmaz, Erkan Karaarslan, 2011; Aktaran: Tuğrul ve Yılmaz, 2013: 25).¹

Görüldüğü üzere eylül ayı sonu itibariyle 36 ayını tamamlayan ve 66 ayını doldurmamış çocukların anaokul ve uygulama sınıfına; 48 ayını dolduran ve 66 ayını doldurmamış çocukların ise anasınıfına kaydı yapılmaktadır. Anasınıfında 48-66 aylık çocuk sayısının yetersiz olması ve grup oluşturulamaması durumunda 36-47 aylık çocuklar da anasınıfına kabul edilebilmektedirler. Aksi halde anasınıfına kaydedilemeyip anaokulu ve uygulama sınıfına kayıt olmaktadır (R.G, 2014 md. 11).

¹MEB tarafından 11 Nisan 2012 tarihinde çıkarılan ve zorunlu eğitimi 12 yıla çıkararak "İlköğretim ve Eğitim Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" ile birlikte zorunlu eğitim 66. ayda başladığından Tablo 2.1 değişikliklere göre düzenlenmiştir.

60 ayını tamamlayan ve 66 ayını doldurmayan çocuklar velisinin yazılı isteği doğrultusunda ilkokul birinci sınıfa başlayabilirler. 72 ayını dolduran çocukların birinci sınıfa başlaması zorunlu tutulurken; 66 ayını dolduran çocukların rapor ve dilekçe yardımıyla birinci sınıfa başlaması ertelenebilmektedir. Yani veliler çocuğunun okul olgunluğuna erişmediğini düşünülüyorsa 66 ayını tamamlayan ve 69 ayını tamamlamayan çocuklar için dilekçe yardımıyla; 69 ayını tamamlayan 72 ayını tamamlamayan çocuklar için ilkokula hazır olmadıklarını belgeleyen sağlık raporuyla ilkokul birinci sınıfa kaydını erteleytirerek okul öncesi eğitime devam etmesi sağlanmaktadır (R.G, 2014 md.11).

Okul öncesi eğitime kayıta adres veri tabanındaki bilgileri esas alınarak en yakın okul öncesi eğitim kurumuna kayıt yapılmaktadır (R.G, 2014 md. 11). Fakat bazı aileler çeşitli sebeplerden dolayı çocuklarını gene MEB tarafından denetimi yapılmakta olan özel okullara bağlı okul öncesi kurumlarına göndermeyi tercih etmektedirler (Dağlı, 2012: 270).

Ülkemizde okul öncesi eğitime verilen önemin her geçen gün artmaya başladığı görülmektedir. Toplumsal kalkınma açısından okul öncesi eğitime verilen önem bu alanda yapılan çalışmaların artmasını sağlamıştır. Tablo 2.2’de görüldüğü gibi yapılan çalışmalar sonucu hem öğretmen hem de öğrenci sayısının yıllar itibariyle arttığını göstermektedir.

Tablo 2.2’de gösterilen verileri öğretmen istihdamı açısından değerlendirdiğimizde; 2003-2004 öğretim yılında toplam 17.511 öğretmen görev yaparken, bu sayı 2017-2018 öğretim yılında 84.257 olarak istatistiklere yansımaktadır. Kadın ve erkek öğretmen istihdamı arasındaki farkın fazla olması öğretmenliğin daha çok kadın mesleği olduğu düşüncesini desteklemektedir. Ama öğretim yılları itibariyle erkek öğretmen istihdamının da az da olsa arttığı gözlenmektedir (MEB, 2018: 18).

Tablo 2.2. Yıllar İtibariyle Okul Öncesi Eğitiminde Okul, Öğretmen ve Öğrenci Sayısı

Öğretim Yılı	Öğretmen				Şube	Öğrenci		
	Okul	Toplam	Erkek	Kadın		Toplam	Erkek	Kadın
2003/2004	13.285	17.511	694	16.817	16.710	344.741	179.988	164.753
2004/2005	15.978	22.152	1.161	20.991	31.547	434.771	226.959	207.812
2005/2006	18.539	20.910	1.167	19.743	31.511	550.146	286.347	263.799
2006/2007	20.675	24.775	1.181	23.594	36.654	640.849	334.252	306.597
2007/2008	22.506	25.901	1.218	24.683	40.857	701.762	366.209	335.553
2008/2009	23.653	29.342	1.644	27.698	45.030	804.765	421.033	383.732
2009/2010	26.681	42.716	2.069	40.647	53.235	980.654	511.127	469.527
2010/2011	27.606	48.330	3.414	44.916	57.707	1.115.818	580.296	535.522
2011/2012	28.625	55.883	2.954	52.929	61.937	1.169.556	607.052	562.504
2012/2013	27.197	62.933	3.620	59.313	61.920	1.077.933	562.179	515.754
2013/2014	26.698	63.327	3.387	59.940	63.273	1.059.495	555.194	504.301
2014/2015	26.972	68.038	4.070	63.968	67.387	1.156.661	607.247	549.414
2015/2016	27.793	72.228	3.871	68.357	71.003	1.209.106	633.349	575.757
2016/2017	29.293	77.109	4.429	72.680	76.783	1.326.123	693.179	632.944
2017/2018	31.246	84.257	4.585	79.672	84.637	1.501.088	782.646	718.944

Kaynak: (MEB, 2018: 12).

Tablo 2.3’de 2017-2018 öğretim yılında okul öncesi eğitim faaliyetleri kapsamında olan; MEB’e bağlı resmi ve özel anaokulları ile anasınıfları, 657 sayılı kanunun 191 maddesine göre açılan resmi kurumları, toplumsal temelli resmi kurumlar (Diyaret İşleri Başkanlığı 4-6 yaş kurslar, belediye ve derneklerce açılan kreşler), Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı kreş ve bakımevlerini ve işletmelerce açılan kreşler bünyesinde bulunan kurum, öğretmen ve öğrenci istihdamına değinilmektedir (MEB, 2018: 55).

Tablo 2.3. 2017-2018 Öğretim Yılı Okul Öncesi Eğitim Kurumlarına Ait Sayısal Veriler

		Kurum Sayısı	Öğrenci Sayısı			Öğretmen Sayısı		
			Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın
Anaokulları		10.073	647.685	338.467	309.218	45.135	2.439	42.696
MEB BAĞLI	Resmi	2.546	370.393	193.287	177.106	19.221	1.860	17.361
	Özel	3.369	136.383	72.511	63.872	10.732	579	10.153
DİĞER KURUMLAR	657 S.K. 191 Md. Göre Açılan Resmî Kurumlar	110	7.537	3.888	3.649	700	-	700
	Toplumsal Temelli Resmî Kurumlar	2.199	76.050	37.640	38.410	5.767	-	5.449
	ASPB Bağlı Kreş ve Bakımevleri	1.847	57.067	30.999	26.068	8.695	-	8.695
	İş Kanunu'na Göre İşletmelerde Açılan Kreşler	2	255	142	113	20	-	20
Anasınıfları		21.173	853.403	444.179	409.224	39.122	2.146	36.976
MEB BAĞLI	Resmi	20.120	810.694	421.808	388.886	35.739	2.122	33.617
	Özel	1.053	42.650	22.343	20.307	3.383	24	3.359

Kaynak: (MEB, 2018: 55).

Tablo 2.3'de gösterilmeyen MEB'e bağlı mobil anaokulları da bulunmaktadır. Bu anaokullarının kurum sayıları bilinmemekle beraber mobil anaokulunda 59 öğretmen bulunmaktadır (MEB, 2018: 48).

2.5.2. Uluslararası Mevzuat

Analığın korunmasına ilişkin ilk düzenleme ILO tarafından 1919'da kabul edilen "3 Sayılı Analığın Korunması Sözleşmesi" dir. Bu sözleşme 1952 yılında revize edilerek "103 Sayılı Analığın Korunması Sözleşmesi" şeklinde olmuştur. 103 sayılı sözleşme

katı kurallar içermesinden dolayı eleştirilmiş, daha esnek hale getirilmesi için 2000 tarihinde “183 Sayılı Analığın Korunması Sözleşmesi” getirilmiştir (Kadın Erkek Fırsat Eşitliği komisyonu, 2013: 57). Sözleşme ayırım yapmaksızın tüm çalışan kadınları kapsamaktadır. Sözleşmenin 4. Maddesi’nde ulusal yasa ya da uygulama tarafından belirlenmiş olan tıbbi sertifikanın veya diğer uygun belgelerin gösterilmesi üzerine kadın çalışana on dört haftadan az olmayacağı ve özellikle doğumdan sonra verilecek iznin de altı haftadan az olamayacağı belirtilmektedir. 2000 tarihli 191 sayılı ek tavsiye kararın da doğum izinin en az on sekiz haftaya çıkarılması istenmektedir. 183 sayılı sözleşme de kadına doğum izni sonunda ayrıldığı işine tekrar aynı pozisyonda dönebilme ve günde bir ya da iki kere emzirme izni ya da çalışma saatlerinin ona göre azaltılması hakkı verilmektedir. Sözleşmenin 6. Maddesi’nde doğum izni süresince nakit yardımın yapılacağı, bu yardımların kadının kendini veya çocuğunu uygun sağlık koşullarında ve yaşam standartlarında koruyabileceği seviyede olacağı belirtilmektedir (<http://www.ilo.org>).

ILO tarafından 1981’de kabul edilen “156 Sayılı Aile Sorumlulukları Çalışanları Sözleşmesi”yle kadın ve erkek çalışanlara eşit davranılması, eşit fırsatların verilmesi ve kadınların ayrımcılığa maruz kalmaksızın iş ile aile sorumlulukları arasında tercih yapmaksızın çalışma hayatında yer alabilmesi düzenlenmiştir (<http://www.ilo.org>).

Bakım kavramı, sosyal politikanın da önemle üzerinde durduğu bir alan olarak hizmetten kimin sorumlu olduğu; finansmanının ne şekilde sağlandığı, hizmetlerin kurumsallaşma şekli farklı refah rejimlerinin özelliklerine göre değişen ve farklı sosyal politikaların ürünü olarak ortaya çıkmaktadır (Gökbayrak, 2009: 59). Yani ülkeler arasında bakım hizmetinin sunulma biçimleri farklılık göstermektedir (Kalfa, 2010: 197). Örneğin, sosyal hakların güçlü olduğu Kuzey Avrupa ülkelerinin refah modellerinde bakım kamu alanı olarak görülmekte ve kamu kurumları bu yönde hizmet vermektedirler (Sevenhuijsen 1998’den aktaran Akkan, 2010). Ancak Güney Avrupa ülkelerinde aile refahın belirleyicisi durumundadır. Bu yüzden “aile temelli” refah modellerinde bakım ihtiyacı aile tarafından yani kurumsal olmayan alanda karşılanması gereken bir ihtiyaç olarak kabul edilmektedir (Moreno, 2006: 377’den hy7 Akkan, 2010: 62). Her ülke kendi ekonomik gücünde, demokratikleşme düzeyinde ve kültürü açısından uygun olan farklı sosyal refah sistemleri oluşturmuştur. Refah devleti sınıflandırmasında en sık kullanılan Gosta Esping Andersen’in Üçlü

Rejimidir. Espring-Andersen (1990) sınıflandırmasında Liberal refah devleti modeli, muhafazakar refah devleti modeli, sosyal demokrat refah devleti modeli olmak üzere üç tür refah rejimi ayrımı yapmaktadır (Altuntaş ve Atasü-Topcuoğlu, 2016: 44-45).

Espring-Andersen'in refah devleti modeli sınıflandırılmasına bağlı kalınarak, bakım hizmetlerinin sunumunda üçlü bir sınıflandırma mevcuttur. İlk sınıflandırmadaki model "Çifte Emekçi Modeli"dir. Bu modelde kamu destekli kreş ve anaokulları yaygın, kadınlar da erkekler gibi eşit şekilde işgücüne katılmaktadır. Bu şekilde kamusal bakım hizmetleri de yaygınlaşmaktadır. İkinci sınıflandırmadaki model "Aile Destek Modeli"dir. Devlet yardımlarıyla kadınların ev içinde enformel olarak bakım hizmetlerini sunmalarının desteklendiği, kadınların kısıtlı olarak işgücüne katıldığı bir sınıflandırmadır. Üçüncü sınıflandırma ise "Piyasa Modeli"dir. Bu model de bakım hizmetleri piyasa ilişkileri içinde sunulmaktadır. Yani bakım hizmetlerini özel ev içi, ücretli hizmet veya kreş anaokulu üzerinden sağlamaktadır (İlkkaracan, 2008).

2.5.2.1. Liberal Refah Devleti Modelinde İngiltere

Liberal refah devleti modeli piyasa mantığı üzerine kurulu olup, bireylere sağlanan refah düşük seviyededir (Altuntaş ve Atasü-Topcuoğlu, 2016: 44). Kamu istihdamı ve vergi oranları düşük, özel sektör istihdamı ve kadınların işgücüne katılım oranı ise yüksek durumdadır (Özdemir, 2004: 107). Liberal refah devleti modeline örnek olarak Amerika Birleşik Devletleri, Kanada, Avustralya, İngiltere ve Yeni Zelanda ülkeleri verilebilir (Altuntaş ve Atasü-Topcuoğlu, 2016: 44).

İngiltere'de çocuk bakımı ve erken çocukluk eğitimi ulusal ve yerel yönetimler tarafından sağlanmaktadır. Bu hizmetler oldukça karmaşık olup yetki devri ilkesi gereği sadece yerel otoriteler, özel ve gönüllü kuruluşlar tarafından hizmet sunulmaması durumunda sorumlu tutulmaktadır (Kadın Erkek Fırsat Eşitliği komisyonu, 2013: 71).

Gönüllü kuruluşlar tarafından, gönüllük esasına dayanan, özel alanda bakım hizmetinin sunulması durumu sadece İngiltere'ye ait olan bir durumdur. Bu uygulamada gönüllü kuruluşlar kendi yakın çevreleri ve mahallelerinde bakım hizmetini gönüllü olarak üstlenecek bireylerle bağlantı kurarak onlarla iş sözleşmesi yapmaktadırlar. Hizmet sunumunu gerçekleştiren bireye sonucunda ücret değil, sembolik bir ödeme yapılmaktadır. Gönüllü kuruluşlar tarafından yapılan bu bakım

hizmeti daha çok düşük gelirli kadınlara istihdam olanağı yaratmayı hedeflemektedir (Ungerson, 1997: 372; Aktaran: Kalfa, 2010: 204-205).

İşverenler ve özel kurumlar tarafından yürütülen 5 yaşın altında bulunan çocuklara yıl boyunca tam veya yarım zamanlı olmak üzere yerel sosyal hizmetler biriminde kreş ve gündüz bakım evleri vardır. Oyun grupları, 2-5 yaş arasındaki çocuklara yönelik hizmet sunmaktadır. Ayrıca gönüllü gruplar, özel kurumlar ve ebeveynlerin kendileri tarafından işletilmekte olup yerel sosyal hizmetler birimlerine kayıtlı bulunmaktadır. Finansmanı devletin karşıladığı yerel eğitim birimleri tarafından işletilen anaokulları 3-4 yaşlarındaki çocuklar için erken eğitim hizmeti vermektedir. Ayrıca özel kurumlar tarafından işletilen ücretli gelir ve yatırımlardan karşılanan anaokulları olduğu gibi devlet tarafından finanse edilen ilköğretim ya da anaokullarının bir parçası olan yarım günlük ücretsiz anasınıfları da bulunmaktadır (Kadın Erkek Fırsat Eşitliği komisyonu, 2013: 71-72).

Ebeveynlerin çocuk bakım ve erken çocukluk eğitimi hizmetlerinin maliyetine katılımları hizmetin türüne ve gelir düzeylerine göre değişmektedir. Ebeveynler maliyetin ortalama %80 karşıladığında, geri kalan kısmının büyük çoğunluğunu devlet ve az bir kısmı da işveren tarafından karşılanmaktadır (Kadın Erkek Fırsat Eşitliği komisyonu, 2013: 72).

2.5.2.2. Muhafazakâr Korporotist Refah Devleti Modelinde Almanya

Muhafazakar korporotist refah devleti modelinde sosyal haklar fazladır. Toplumsal tabakalaşma seviyesine göre refah hizmeti alınmaktadır (Altuntaş ve Atasü-Topcuoğlu, 2016: 44). Geleneksel aile yapısının sürmekte olduğu ve aileden bağımsızlaşma düzeyinin düşük seviyede olduğu görülmektedir (Ulutaş, 2015: 729). Aile, toplumsal yaşamda en değer verilen ve en temel kurumdur. Bundan dolayı ücretli bir işte çalışan erkek çok büyük değere sahipken, kadınların işgücü piyasasına katılımı teşvik görmemektedir (Özdemir, 2004: 110). Kadınlar evde çocukların bakımlarından ve büyütülmelerinden sorumlu tutulmaktadırlar (Kalfa, 2010: 200). Refah hizmetlerinden yararlanmak sigorta sistemine bağlı olup, hizmetler esas olarak vergiler ve primler ile finanse edilmektedir. Ayrıca sosyal hizmetlerin sunumunda yerel yönetimlerin, sivil toplum örgütlerinin ve özel sektörün önemi büyüktür.

Muhafazakar korporotist refah devleti modeline Avusturya, Fransa, Almanya, İtalya, Belçika ülkeleri örnek verilebilir (Altuntaş ve Atasü-Topcuoğlu, 2016: 44).

Almanya'da çocukların gündüz bakım kuruluşlarına gitmeleri onların gelişimine katkı sağlamaktadır. Ayrıca burada çalışan bakıcılar, ebeveynlere çocukların gelişimine nasıl katkı sağlayacaklarıyla ilgili fikir vermektedirler. Almanya'da çocuklar üç yaşına kadar bebek grupları, kadın ve erkek çocuk bakıcıları, oyun grupları, kreşler, farklı yaşlardaki çocukların gittiği çocuk yuvalarında; üç yaşından okula başlayana kadar anaokulları, diğer okula hazırlık kuruluşları, gündüz bakım kuruluşları, kadın ve erkek çocuk bakıcıları tarafından; okul yaşından itibaren ise tam gün okul, okul sonrası bakım kuruluşları ve etüt gibi birçok olanaklar ile bakılmaktadırlar (<http://www.bamf.de>).

Almanya'da çocuk bakımı ve okul öncesi eğitiminin düzenlenmesi, finansmanı ve yönetiminde federalizm ve yetki devri olmak üzere iki temel siyasi ilke rol oynamaktadır. Federalizm; federal devlet, eyalet ve belediyeler olmak üzere üç hükümetli federal devlet olarak Almanya'nın ayırıcı özelliğini temsil etmektedir. Belediyeler erken çocukluk hizmetinin planlanmasından ve temin edilmesinden sorumludur. Ama toplumsal görevlerin gönüllü kuruluşlar ve aile tarafından üstlenilmesini gerektiren yetki devri ilkesi gereği, eğer özel kuruluşlar var ise belediyeler doğrudan okul öncesi eğitim vermemektedirler. Eyaletler, çocuk bakımında yetki devrini genellikle, annelerin çoğunluğunun izin alarak ya da yarı zamanlı istihdam edilerek çocuklarına bakmaları olarak yorumlamakta, Bakanlık ve özerk gençlik refah ofisleri aracılığıyla finanse edip yönetmektedir. Federal hükümetin ise, çocuk bakım hizmetlerini içeren çocukların ve gençlerin huzurlarının sağlanması için mevzuatta bulundurabilme yetkisi bulunmaktadır. Finansmanı eyalet ve belediyeler karşılarken özel kuruluşlar ve ailelerde masrafın bir kısmını ödemektedirler (OECD, 2006; 334-335).

2.5.2.3. Sosyal Demokrat Refah Devleti Modelinde Danimarka

"Sosyal demokrat refah rejimleri" "evrensel refah rejimleri" "İskandinav modeli" ya da "modern refah rejimleri" olarak da bilinmektedir (Özdemir, 2004: 111). Sosyal hakların en çok kurumsallaştığı, sınıflar arasında eşitliğin sağlandığı modeldir. Ayrıca gereksinimlerin fazlasıyla karşılanması ile oluşacak eşitliği hedeflemektedir. Sosyal

demokrat refah devleti modeline İsveç, Norveç, Danimarka, Hollanda ülkeleri örnektir (Altuntaş ve Atasü-Topcuoğlu, 2016: 45).

Danimarka'da neredeyse bütün çocuklar bakım hizmetlerinden yararlanmaktadırlar. Sosyal hizmetler yasasında kurumun sunduğu hizmetlerdeki düzenlemeler kreşler (6 ay-3 yaş), anaokulları (3-5 yaş), farklı yaş gruplarına ait merkezler (6 ay-6 yaş) olup burada hizmetler yıl boyunca ve tam zamanlı olarak verilmektedir. Bakım hizmetlerinin yaklaşık %70'i kamu tarafından, %30'u ise alternatif olarak bağımsız kar amacı gütmeyen kuruluşlar ve ağlar tarafından ebeveynlere sunulmaktadır. Kar amacı güden kuruluşlardan ise çok az kişi yararlanmaktadır. 2005 yılında hükümet tarafından özel kuruluşları destekleyen yeni yasa önerilerek belediyelerden hibe almak isteyen bağımsız kuruluşların, belediye ile birlikte çalışması belediyenin düzenlemeleri ve iletim yönergelerine uyması istenilmektedir (OECD, 2006: 310-317).

Eğitim bakanlığı ise okul öncesi sınıflardan/anasınıflarından sorumlu tutularak 5-6 yaşına gelen çocuklara hizmetler ücretsiz sunulmaktadır. Tüm bu bakım merkezleri ve anasınıflarının maliyeti yerel yönetimler, vergiler, merkezi hükümet hibeleri ve ebeveyn katkıları ile karşılanmaktadır. Ebeveynlerin çocuk bakımına ödeyecekleri harçlar geliriyle orantılı olmakta ve belediye tarafından azaltılabilmektedir. Örneğin; düşük gelirli olan aileler ya da birden fazla çocuğu olan ailelerden daha az ücret alınmaktadır. Maliyetler belediyeye göre değişmiş olsa da aileler maliyetin ortalama %22'sini ödemektedirler (Kadın Erkek Fırsat Eşitliği komisyonu, 2013: 71).

2005 yılından itibaren getirilen düzenlemeyle birlikte belediyeler, 9 ay-6 yaş arası bütün çocuklara bakım hizmeti sunmak zorundadır. Belediyelerin başarısız olmaları durumunda, aileler 9 ay-6 yaş arasındaki çocuklar için günlük bakımın maksimum maliyetini belediyeden temin etme hakları vardır (Kadın Erkek Fırsat Eşitliği komisyonu, 2013: 71).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ANNELERİN DUYGUSAL EMEK TALEPLERİNE İLİŞKİN BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Günümüzde anneler çocuklarını emanet ettikleri bakıcı ve öğretmenlerden mesleki yeterliliklerinin yanında duygularını da sergilemelerini beklemektedir. Beklenen duyguları sergilemenin ve duygu kontrolünün yapılmasının çocukların yetiştirilmesinde önemli bir etkisi bulunmaktadır.

Bu çalışmanın amacı annelerin duygusal emek taleplerinin ve duygusal davranış kurallarının neler olduğunu öğrenmek ve taleplerinin ya da davranış kurallarının öğretmen ve bakıcı seçiminde ne kadar etkili olduğunu ortaya çıkarmaktır.

Çalışmanın bu bölümünde çocuğunu kreşe gönderen veya bakıcıya baktırmakta olan 20 anne ile derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Bu bağlamda annelerin aldıkları bakım hizmetinde hizmet verenlerden duygusal emek taleplerinin neler olduğu analiz edilmektedir. Literatürde bulunan araştırmalar duygusal emek göstermekte olan öğretmen ya da bakıcılar ile yapılmıştır. Bu çalışma ise duygusal emek talep eden, seçimlerini bu doğrultuda yapan anneler ile yapılmıştır. Bu açıdan özgün bir nitelik taşımaktadır.

3.1.2. Veri Toplama Süreci

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma, gözlem, görüşme ve belge analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamında gerçekçi ve tam olarak ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma şeklinde tanımlanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 41).

Nitel araştırma, bireylerin ve kültürlerinin en ince detayına kadar tanımını yapmak, bireylerin gerçekliğe yüklediği anlamı, olayları, süreçleri, kavrayış ve anlayış tarzlarını ortaya koymak amacıyla yapılan bir yöntemdir (Coşkun, Bayraktaroğlu, Yıldırım ve Altunışık, 2010: 302). Nitel araştırma sayısallaştırmaya karşı olmamakla birlikte sayısallaştırmanın tek başına yeterli bir bilgi çözümlemesi ve sunum tekniği

olmadığını kabul eder. Daha çok katılımcıların görüşlerini yansıtmayı, olay ve olguları kendi ortamları içinde tanımlamayı yorumlayıcı bir yaklaşımla incelemeyi benimser (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 62). Yorumlayıcı bir yaklaşımdan evrensellikten söz edilemez; hiçbir zaman sabit değildir ve zamana göre değişkendir. Bu bakımdan kesin sonuçlara ulaşılması ya da topluma genelleme yapılması düşünülemez (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 41).

Bu araştırma kapsamında Muğla ili örneğinde çocuk bakımında bakıcı ya da kurum tercihinde bulunan toplam 20 anne ile derinlemesine görüşme yapılmıştır. Gerçekleştirilen görüşmeler betimsel analiz yöntemiyle yorumlanmıştır. Araştırmada amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kartopu örnekleme yönteminde araştırılan konuyla ilgili bir bireyle temas kurulduktan sonra o bireye “bu konuda en çok bilgi sahibi kimler olabilir? Bu konuyla ilgili olarak kim veya kimlerle görüşmemi önerirsiniz?” tarzı sorular sorularak yeni bilgiler elde edilmeye çalışılmaktadır (Patton, 1987: 56; Aktaran: Yıldırım ve Şimşek, 2018: 122). Bu şekilde daha önce ulaşılan kişilerin önerilerinden yola çıkılarak listeye daha fazla görüşmeci dahil edilecek ve liste kartopu gibi büyüyecektir. Sonrasında ise listeden sürekli ön plana çıkan kişileri seçmek mümkün olacaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 122). Burada önemli olan araştırmacının görüşmecinin güvenini kazanmasıdır. Çünkü güveninin olmadığı durumda görüşmeci bilgi vermeyebilir ya da başka kişiler ile görüşülmesi konusunda referans olmayabilir (Grix, 2010; Marshall, 1996; Aktaran: Baltacı, 2018: 253).

Bu araştırma kapsamında çocuğunu kreşe gönderen veya bakıcıya baktırmakta olan tanıdık anneler ile görüşülmüş ve onların verdikleri isimler üzerinden gönüllü olarak çalışmaya katılmak isteyen anneler ile çalışma grubu oluşturulmuştur. Veri toplama sürecinde özellikle çocuğunu bakıcıya baktırmakta olan bazı annelerin görüşmeye katılmak istemedikleri de görülmüştür.

Veri toplama yöntemi olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Bu teknik Patton (1987) yaptığı üç tür görüşmeden görüşme formu yaklaşımına benzemektedir. Bu yaklaşımda araştırmacı konu veya alanlara sadık kalarak önceden hazırladığı soruları sormakta ayrıca daha ayrıntılı bilgiler almak amacıyla ek sorular sorabilmekte veya kişilerin verdikleri cevapları daha ayrıntılı açmasını

isteyebilmektedir. Soruların belli bir sıralamayla sorulması zorunlu değildir. Katılımcı, birey tarafından öncesinde cevaplanmış soruları tekrar sormayabilir, bazı sorular atlayabilir, sormaktan vazgeçebilir veya daha çok sohbet tarzı bir yöntem benimseyebilir (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 131-132).

Yarı yapılandırılmış görüşme formları literatürden yararlanılarak çocuğunu bakıcıya veya kuruma gönderen anneler için ayrı ayrı hazırlanmış ve pilot uygulama yapılmıştır. Pilot uygulamanın neticesinde formlar tekrar revize edilmiştir. Çocuğunu bakıcı veya kuruma gönderen annelerin soruları hemen hemen birbirine benzer olmakla birlikte her biri için toplam 29 soru sorulmuştur (Ek-A ve Ek-B).

Yapılan yarı yapılandırılmış görüşmede yer alan sorular dört bölüme ayrılmıştır. İlk bölümde katılımcıların yaşı, mesleği, medeni hali, çocuk sayısı gibi demografik bilgilerin yer aldığı 11 soru sorulmuştur. İkinci bölümde annelerin bakıcı ve öğretmen seçiminde etkili olan faktörlere yönelik yedi soru bulunmaktadır. Üçüncü bölümde annelerin duygusal emek göstermekte olan bakıcılardan taleplerini ilişkin dört soruyu cevaplamaları istenmiştir. Dördüncü bölümde ise katılımcılara bakıcı ve öğretmenlerin hangi davranış boyutunu gösterdiği dair yedi soru sorulmaktadır.

3.1.3. Verilerin Analizi

Yapılan nitel araştırmada betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Betimsel analiz elde edilen verilerin düzenlenerek ve yorumlayarak okuyucuya aktarılmasıdır. Bu tür analizde görüşülen bireylerin düşünceleri doğrudan alıntı yapılarak sık sık yer verilmektedir. Betimsel analiz bir çerçeve oluşturma, tematik çerçeveye göre verilerin işlenmesi, bulguların tanımlanması ve yorumlanması olmak üzere dört aşamadan oluşmaktadır. İlk aşamada araştırma sorularından ya da görüşmeden yola çıkarak veri analizi için betimsel bir çerçeve oluşturulur. İkinci aşamada oluşturulan çerçeveye göre elde edilen veriler okunur ve düzenlenmesi yapılır. Üçüncü aşamada elde edilen veriler tanımlanarak doğru yerde alıntılar kullanılarak desteklenir. Dördüncü aşama ise bulguların açıklanması ve neden sonuç ilişkisi kurulması ve yorumlanmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 239-240).

Görüşmelerde önceden hazırlanmış sorular kullanılmış, ama görüşme sırasında soruların cümle yapısı ve sırası değiştirilerek ek sorulara da yer verilmiştir. Katılımcılara çalışmanın amacıyla ilgili bilgiler verilerek isimlerinin gizli kalacağı

belirtilmiştir. Gerçekleştirilen görüşmelerin bir kısmı, katılımcılardan izin alınarak ses kayıt cihazı ile, bir kısmı da katılımcıların ses kayıt cihazını istememeleri üzerine not tutularak gerçekleştirilmiştir. Daha sonra ses kayıt cihazında bulunanlar yazıya geçirilmiştir. Yazıya geçirilme sürecinde her bir katılımcıya belli bir numara verilerek tercih ettikleri bakıcılara B.1'den başlayarak B.10'a kadar öğretmenlere ise Ö.1'den başlayarak Ö.10'a kadar kodlama yöntemi kullanılmış ve dipnot da gösterilmiştir. Daha sonra hem annenin hem de bakıcının ve öğretmenin demografik özellikleri annelere sorularak ayrı ayrı belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların mesleği alıntılarının sonuna dipnot olarak konulmuştur.

3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

3.3.1. Demografik Bulgular

Bu bölümde çocuk bakım hizmeti alan annelerin ve bu hizmeti sunan bakıcı ve öğretmenlerin sosyo-demografik özellikleri incelenmektedir. Amaç hem annenin hem de bakıcı ve öğretmenlerin yaş, medeni durum, eğitim durumu, deneyim, gelir düzeyi ve çocuk sayısı gibi sosyo-demografik özelliklerinin annelerin bakım tercihlerini nasıl etkilediğinin ortaya konulmasıdır. Bu amaçla önce görüşme yapılan annelerin özellikleri, sonra da annelerin tercih ettiği bakıcı ve öğretmenlerin özellikleri incelenmiştir.

3.3.1.1. Katılımcı Anneler

Araştırma kapsamında çocuklarını kurumsal bakıma ve ücretli bakıcıya emanet eden tesadüfi olarak seçilen 20 annenin demografik özellikleri değerlendirilecektir.

Katılımcı 10 anne çocuğuna bakması için ücretli bakıcı tercihinde bulunmuştur. Tablo 3.1'de bakıcı tercihinde bulunan annelerin demografik özelliklerine ait bilgiler bir bütün olarak verilmektedir.

Tabloda bakıcı tercihinde bulunan annelerin yaşlarının 30-38 yaş aralığında olduğu sadece bir annenin yaşının 25 olduğu gözlenmektedir. Tüm anneler üniversite mezunu ve gelirlerinin 4500 ile 6000 üstünde olduğu bunun yanında iki anne hariç diğerlerinin Muğla Menteşe ilçesinde yaşadıkları görülmektedir. Çocukların yaşları ise bir ile üç buçuk yaş arasında değişkenlik göstermektedir.

Tablo 3.1. Bakıcı Tercihinde Bulunan Annelerin Demografik Özellikleri

	Tercih	Yaş	Eğitim Durumu	Ortalama Aile Geliri	Yaşanılan Yer	Çocuk Sayısı	Yaşı
1	B.1	37	Lisans	6000 üstü	Muğla/Yatağan	3	3
2	B.2	36	Lisans	6000 üstü	Muğla/Menteşe	1	1,5
3	B.3	38	Lisans	6000 üstü	Muğla/Menteşe	2	2,5
4	B.4	34	Lisans	4500-6000	Muğla/Menteşe	2	1
5	B.5	25	Ön Lisans	6000 üstü	Muğla/Menteşe	1	1,5
6	B.6	34	Lisans	4500-6000	Muğla/Menteşe	2	2,5
7	B.7	36	Lisansüstü	6000 üstü	Muğla/Menteşe	2	1,5
8	B.8	36	Lisans	6000 üstü	Muğla/Menteşe	2	3,5
9	B.9	32	Lise	4500-6000	Muğla/Yatağan	1	3,5
10	B.10	30	Lisans	6000 üstü	Muğla/Menteşe	1	2

Diğer 10 anne çocuğunun bakılması ve eğitim alması için okul öncesi eğitim kurumlarını tercih etmiştir. Tablo 3.2’de kurumsal bakım hizmetlerinde öğretmen tercihi bulunan annelerin demografik özelliklerine ait bilgiler bir bütün halinde verilmektedir.

Tablo 3.2. Öğretmen Tercihinde Bulunan Annelerin Demografik Özellikleri

	Tercih	Yaş	Eğitim Durumu	Ortalama Aile Geliri	Yaşanılan Yer	Çocuk Sayısı	Yaş	Kurumun adı
1	Ö.1	30	Lisans	3000-4500	Muğla/Menteşe	1	4	Uygulama sınıfı
2	Ö.2	31	Lisans	6000 üstü	Muğla/Menteşe	1	4	Kreş
3	Ö.3	34	Lisans	6000 üstü	Muğla/Menteşe	1	4	Kreş
4	Ö.4	28	Lise	4500-6000	Muğla/Menteşe	1	4	Kreş
5	Ö.5	46	Lisans	6000 üstü	Muğla/Menteşe	2	6	Anaokulu
6	Ö.6	40	Lisans	4500-6000	Muğla/Menteşe	2	6	Anaokulu
7	Ö.7	44	Lise	4500-6000	Muğla/Menteşe	2	5	Kreş
8	Ö.8	34	İlköğretim	3000-4500	Muğla/Menteşe	2	4,5	Uygulama sınıfı
9	Ö.9	40	Lise	4500-6000	Muğla/Menteşe	2	6	Anaokulu
10	Ö.10	35	Lisans	4500-6000	Muğla/Menteşe	1	4	Anaokulu

Tabloda annelerin yaşlarının 30-46 arasında değiştiği bir annenin 28 yaşında olduğu ve tüm annelerin Muğla Menteşe ilçesinde yaşadığı gözlenmektedir. Bunun yanında çocuklarını bakıcıya baktırmakta olan annelere göre bazı annelerin eğitimleri ve gelirleri düşüktür. Çocukların yaşlarının dört ile altı yaş arasında değiştiği ve bakım için gittikleri kurumların farklı olduğu görülmektedir.

Görüşmeye katılan annelerin kurum veya bakıcı tercihinde çocuğun yaşının etkili olduğu anlaşılmaktadır. Anneler dört yaşın üstünde kurumu, dört yaşın altında bulunan çocukları için ise bakıcıyı tercih etmektedirler. Bunun yanında annenin çocuk sayısı, kaçınıcı çocuğu olduğu ve gelir düzeyi de tercihte etkili olmaktadır.

Kurumsal bakımın tercih edilmesinde annenin kaçınıcı çocuğu olduğu önem taşımaktadır. Anne ilk çocuğunda kreş ya da anaokulunu en ince ayrıntısına kadar incelerken bu durum ikinci çocuk için geçerli değildir. İkinci çocukta deneyimli olan anne ilk çocuğu hangi kurumu gitmişse orayı tercih etmektedir.

“İkinci çocuğum olduğu için başka bir yerle görüşmedim. Ama ilkinde çok araştırmalarım olmuştu. Yani ikinciyi araştırmadım. İlkinde araştırmıştım. İkisini aynı okula verdim o yüzden.” (Kişisel Görüşme, Ö.6, Muhasebeci)

Bu durum ilk çocuk ile ikinci çocuk arasında yaş farkının bulunması halinde değişmektedir. Anne ilk çocukta olduğu gibi kurum araştırması yapmaktadır. Bunun nedeni kuşak farklılığına ve kurum sayısının fazla olmasına bağlanmaktadır.

“Benim ilk çocuğum ile ikinci çocuğum arasında 16 yaş fark var. İlk çocuğumun gittiği zamanlar çocuğum 6 yaşındaydı ve Muğla da öyle çok özel kreşler, anaokulları yoktu. Zaten o zamanlar 6 yaş öncesi çocuğu kreşe vereyim diye düşüncemde olmadı. Kuşak farklılığından galiba o zamanlarda hiç okul düşünmedik. Dışarıda çocuklar rahatça oynuyordu. Oğlumda gitmek istiyorum demedi. Belli bir anasınıfına verdik. İkinci çocuğum yani kızım 6 yaşından önce gitmek istedi bende sosyalleşsin diye araştırdım. Anaokuluna verdim” (Kişisel Görüşme, Ö.9, Ev Hanımı)

Görüşmeye katılan annelerin gelir düzeylerinin de bakıcı seçiminde etkili olduğu görülmektedir. Özellikle annelerin gelirlerinin düşük olması ve çocuk sayısının fazla olması durumunda bakıcıya verecekleri ücret sınırlı olmaktadır.

“Ücret konusunda kendim belirledim söyledim yani verebileceğim miktar belliydi fazlasını veremezdim. O yüzden ücrete de dikkat ettim.” (Kişisel Görüşme, B.6, Memur)

Annelerin ilk çocuğu ile ikinci çocuğu arasında talepleri farklılık göstermektedir. Anneler ilk çocuğunda çocuğunun hem duygusal hem de kişisel ihtiyaçları için çok fazla talepte bulunurken ikinci çocukta bu taleplerinin azaldığı görülmektedir. Bunun nedeni de annenin ilk çocuktaki deneyimsizliği ve hassasiyetinin ikinci çocukta yaşanmaması olarak açıklanabilir.

“İlk çocuğumda hem duygusal olarak hem de temel ihtiyaçları olarak çok şey istiyordum. Şunu yapsın bunu yapsın diye. Ama baktım ki öyle bir bakıcı yok. Çünkü kimse bir anne gibi olamıyor. Onun gibi sevemiyor. Onun gibi bakamıyor. Bende artık ikinci çocuğumda böyle isteklerden vazgeçtim. Artık sadece sevsin yeter diyorum.” (Kişisel Görüşme, B.8, Hemşire)

3.3.1.2. Bakıcı ve Öğretmenlerin Bilgileri

Katılımcı 20 anneye bakım hizmeti almayı tercih ettikleri bakıcı ve öğretmenlerin demografik bilgileri sorulmuştur. Annelerin verdikleri cevaplar analiz edilerek bu bölümde yorumlanmaktadır.

Tablo 3.3. Bakıcıların Demografik Özellikleri

	Yaş	Medeni durumu	Eğitim Durumu	Çocuk Sayısı	Deneyim
B.1	44	Evli	Ortaokul	2	Var
B.2	43	Evli	Ortaokul	2	Var
B.3	43	Evli	Ortaokul	2	Var
B.4	42	Evli	Lise	2	Var
B.5	43	Evli	Lise	2	Var
B.6	53	Evli	İlkokul	2	Var
B.7	53	Evli	Lise	2	Var
B.8	45	Evli	İlkokul	2	Var
B.9	42	Evli	Lise	1	Var
B.10	40	Evli	Lise	1	Yok

Bakıcı tercihinde bulunan annelere bakıcının demografik özellikleri sorularak tablo 3.3 hazırlanmıştır. Bakıcıların yaşlarının 40-53 arasında değiştiği, lise ve altı eğitime sahip olduğu, hepsinin evli ve çocuk sahibi olduğu görülmektedir. Bunun yanında bir kişi hariç diğer bakıcılar deneyimlidir.

Tablo 3.4. Öğretmenlerin Demografik Özellikleri

	Yaş	Medeni durumu	Eğitim Durumu	Çocuk Sayısı	Deneyim
Ö.1	35 civarı	Evli	Lisans	Bilmiyor	Var
Ö.2	28 civarı	Bekar	Ön Lisans	Yok	Var
Ö.3	22	Bekar	Lise	Yok	Var
Ö.4	35 civarı	Evli	Ön Lisans	1	Bilmiyor
Ö.5	38 civarı	Evli	Lisans	Bilmiyor	Var
Ö.6	42 civarı	Evli	Lisans	Bilmiyor	Var
Ö.7	27	Evli	Lise	1	Var
Ö.8	35 civarı	Evli	Lisans	2	Bilmiyor
Ö.9	35	Evli	Lisans	2	Var
Ö.10	Bilmiyor	Evli	Lisans	Bilmiyor	Bilmiyor

Öğretmen tercihinde bulunan annelere öğretmenin demografik özellikleri sorularak tablo 3.4 hazırlanmıştır. Tabloya göre öğretmenlerin yaşlarının 22-42 arasında değiştiği, iki kişi hariç diğerlerinin bekar ve üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Deneyimlerinin ise genellikle olduğu görülmektedir.

Yapılan görüşmeler ve elde edilen bilgilerden yola çıkarak çocuğunun bakımında bakıcıyı tercih eden anneler seçtikleri bakıcıların demografik özelliklerini bilmektedirler. Aynı durum kurum tercihinde bulunan anneler için söylenemez. Çünkü katılımcılara öğretmenin demografik özellikleri sorulduğunda genellikle ya bilmediklerini ya da tahmin yöntemiyle soruları cevapladıkları görülmektedir. Bu da dört yaştan küçük çocukların bakımını üstlenen bakıcıların çocukla birebir kurdukları ilişkide annenin bakıcıyı çok yakından tanıma ihtiyacını ortaya koymaktadır. Bu yüzden kurum tercihinde bulunan anneler öğretmenin demografik özelliklerini tam olarak doğru bilmemektedirler.

3.3.2. Annelerin Çocuk Bakımı Tercihinde Etkili Olan Faktörler

Anneler tercihte bulunurken bakıcıların veya öğretmenlerin sosyo-demografik özelliklerine ve gösterdikleri duygusal davranışlara bakmaktadır. Ayrıca kurumların işleyişi de tercihlerinde etkili olmaktadır.

3.3.2.1. Yaş

Annelerin bakıcı ve öğretmen tercihlerinde yaş oldukça etkili bir faktördür. Özellikle katılımcılardan elde edilen bulgular dikkatlice incelendiğinde her annenin yaş kriterinin farklı olduğu görülmektedir. Kriterlerine yakın bir yaşla karşılaştıklarında öncelikle ön yargıya kapılarak bakıcı ve öğretmenlerin çocuklarına yetemeyeceğini düşünmekte ama deneme süreli bakımı kabul etmektedirler. Deneme sonunda da aslında düşündükleri gibi olmadığı sonucuna varmaktadırlar. Anneler yaş sınırlarının çok üstünde bir yaşla karşılaştıklarında çocuklarını emanet etmeyi kesinlikle reddetmekte hatta denemeyi bile kabul etmemektedirler. Anneler belli bir yaş aralığı vermeseler de genellikle 60 yaşın üstünde veya genç olan bakıcılara ve öğretmenlere çocuklarını emanet etmek istememektedir.

“Yaşı etkili oldu. Şöyle 40’li yaşlarda olsa daha iyi olurdu diyorsun ama deneme süresince çocukla ilgilenip ilgilenemeyeceğini de anlıyorsun. 53 yaşında sıkıntı değil ama 60 yaşında bir insanda istemezdim yani.” (Kişisel Görüşme, B.7, Memur)

“Yaş olarak yani açıkçası çok toy bir öğretmen olsun istemezdim. Ama benim için ana kriter çocuğumun öğretmeni ile ilk görüştüğü an ki tutturduğu ya da tutturamadığı elektrik. Ama tabii yaşlı 60’lı yaşların üstünde bir öğretmen olmasını da istemezdim açıkçası.” (Kişisel Görüşme, Ö.1, Öğretmen)

Yaşın artmasıyla birlikte bir takım fiziksel aktiviteler yavaşlamakta ve çocuklara ayak uydurmakta zorluk çekilmektedir. Annelere göre çocuklarla ilgilenen bakıcı ve öğretmenlerin hızlı, enerjik ve daha dinç bir yapıya sahip olmaları beklenmektedir. Bakıcı ve öğretmen çocuklarla ilgilenecek enerji bulamayacağı bu durumun ise dikkatsizlik ve ilgisizliği beraberinde getireceği düşünülmektedir.

“Yaş önemli. Ama daha önceki teyzemizi biz bu yüzden bıraktık. Benim küçüğe gelince çocuk üçe çıkınca bakamayacağımı düşündük. 65 yaşının

üzerindeydi. Yanlış değilse ama 60 vardı. O yüzden 3 çocukla ilgilenemezdi. Hele birisi bebek çok daha küçüktü. İlgilenemez. Çünkü enerjisi yoktu. Çünkü çocuk bakmak hızı ve aktif olmayı gerektirir.” (Kişisel Görüşme, B.1, Öğretmen)

“Çok yaşlı bir öğretmen olmamalı zaten çocuk fazla. Fazla çocuk demek daha fazla enerjik daha fazla hareketli olmak demektir. Yaşı fazla olan bir öğretmenin ben zannetmiyorum çok hareketli enerjik olacağını. Öğretmen daha atik kıpır kıpır olmalı.” (Kişisel Görüşme, Ö.2, Öğretmen)

Görüşme yapılan anneler öğretmenlerin yaşının ilerlemesiyle birlikte kuşak farklılıklarının ortaya çıktığını ve yeni nesil çocuklarının taleplerinin karşılanmasında zorluk çekilebileceğini belirtmektedir. Anneler talepleri karşılamakta zorluk çeken öğretmenlerin de mesleklerinden sıkılacaklarını, enerjilerini kaybedeceklerini, çocuklarla anlaşmakta zorluk çekeceklerini ve tüm bunlar sonucunda çocukları kendi haline bırakarak onlarla ilgilenmeyeceklerini söylemektedirler.

“Yaşın ilerlemesiyle birlikte mesleki deformasyon denilen bir şey var bir süre sonra ister istemez öğretmen o enerjiyi kaybedince sıkılabiliyor. Çocuklarla ilgilenemeyebiliyor. Çocuklarla anlaşamayabiliyor.” (Kişisel Görüşme, Ö.2, Öğretmen)

“Benim annemde anaokulu öğretmeni idi. O da artık vakti geldiğinde emekli olmalıyım dedi. Nesil değişiyor artık taleplerini karşılamakta zorlanıyorsun dendi. O yüzden emekli oldu. Ben de o yüzden yaşlı bir öğretmen istemedim.” (Kişisel Görüşme, Ö.5, Eczacı)

Tüm bunların yanında bakıcının deneyim eksikliği nedeniyle genç olmasını istemeyen katılımcılar da bulunmaktadır.

“Deneyimi olmadığından çok genç olsun istemedim. Ayrıca eşim nöbetten çıkıyor. Evde uyuyor. Hem bakıcı rahatsız olurdu hem eşimde rahatsız olurdu. O yüzden yaşının büyük olmasını istedim. Bir nevi anne gibi. O konuda bize de sıkıntı yaratmadı. Yani ben yokken de eşimle beraber evde takılıyorlar.” (Kişisel Görüşme, B.6, Memur)

3.3.2.2. Medeni Durum

Görüşülen anneler için medeni durumun etkili olduğu görülmektedir. Bakıcı tercihinde bulunan katılımcı annelerden %40'ı medeni durumun çocukları için önemli bir kriter olduğunu söylemektedir. Anneler evli bir bakıcı istemektedirler. Çünkü anne için düzenli aile hayatı, gürültüsüz ve sakin bir ev ortamı çocuklarının büyütülmesinde önemli bir yer teşkil etmektedir. Bekar birinin düzenli bir hayatının olmayacağından, bu süreçte evlerine istemedikleri kişilerin gelebileceğinden endişe duyduklarını dile getirmektedirler.

“Evli olması, düzenli bir aile hayatının olması tabii ki önemli. Mesela beni etkileyen yönü arkadaşımın da söylediği çok uyumlu bir aile, seslerinin yükseldiğini bile duymadık bugüne kadar demesi. Bu benim için gerçekten çok etkiliydi yani evde tartışma olmayan bir ev olması düzgün bir yaşantısının olması özellikle ön ayak oldu.” (Kişisel Görüşme, B.4, Öğrenci İşleri Uzmanı)

“Medeni durumu çok etkili oldu. İlk başta dediğim kız bekarı. Ve erkek arkadaşıyla birlikte yaşıyordu. Biz bu durumdan hiç memnun değildik. Kamerayı o yüzden taktırdık zaten. Acaba erkek arkadaşı eve gelir mi habersiz bizim haberimiz olmadan içeri alır mı? Çocuğum o çocukla yalnız kalmak zorunda kalır mı diye korktuğumuzdan taktırdık.” (Kişisel Görüşme, B.5, Memur)

Çocuklarını okula gönderen annelerden sadece %30'u medeni durumun öğretmen seçiminde etkili olduğunu söylemektedir. Bahsedilen %30'luk dilimin içinde olan annelerin çoğunluğu öğretmenin evli olmasını tercih etmektedir. Annelere göre öğretmenin evli olması düzenli ve stressiz bir aile yaşantısının olacağını göstermektedir.

“Evli olması da benim için bir kriter çünkü ister istemez streslerini çocuklara yansıtıyorlar. Evli olsun ki düzenli bir aile yaşantısı olsun stresini çocuklardan çıkarmasın.” (Kişisel Görüşme, Ö.8, Kuaför)

%30'luk dilim içinde öğretmenin bekar olmasını isteyen anne de bulunmaktadır. Çünkü evli olan öğretmenin bir de çocuğu varsa çocuğunun hastalığından dolayı okula gelemediğini böyle durumda da başka öğretmenin yerine bakması gerektiğini belirtmiştir. Dolayısıyla bu çocuklar için olumsuz bir durumdur.

“Medeni durumunun bekar olmasını isterdim. Evli olmaması çok daha iyi benim için. Çünkü kendimden biliyorum. Çocuk olunca insan sürekli rapor almak zorunda kalıyor. Çocuğunun hastalığıyla uğraşılıyor. Böyle bir durumda rapor alınca başka bir öğretmene gitmesi gerekir. Bu çocuk için hiç iyi olmayan bir durum.” (Kişisel Görüşme, Ö.2, Öğretmen)

3.3.2.3. Eğitim Durumu

Ücretli bakıcıyı tercih eden anneler için bakıcının eğitim durumu önemli değilken, kurumsal bakımı tercih eden anneler için öğretmenin eğitim durumunun önemli olduğu görülmektedir.

Ücretli bakıcı tercihinde bulunan anneler bakıcının eğitim durumundan ziyade tecrübelerine daha fazla önem vermektedir. Çünkü tecrübesi bulunan bakıcının kendini çocuk bakma konusunda geliştirdiğini, çocuğun seviyesine inebildiğini ve çocukları seven bir kişi olduğunu düşünmektedirler. Bunun yanında anneler daha küçük yaşlarda bulunan çocuklarının eğitimden ziyade sevgiye, ilgi ve alakaya ihtiyacı olduğunu düşünmektedir.

“Eğitim evet bir yerde şart ama deneyim eğitimden daha fazla önem teşkil ediyor.” (Kişisel Görüşme, B.2, Anasınıfı Öğretmeni)

“Öğrenim durumunu açıkçası göz ardı ettim. Hiç bakmadım yani. Benim için çok bir kriter değil. Zaten bu 3 aylık bebeğe öğrenim durumu çok iyi olan biri de olsa bir şey veremez yani. Ha yaş ilerlediği zaman bunlar önemli ama kendi evladı gibi baktığını da görünce zaten hiç başka bir şey aramadık.” (Kişisel Görüşme, B.8, Hemşire)

Anne için eğitimden ziyade çocuklarının derdini dinleyen, onların ihtiyaçlarını anlayabilen bir bakıcının olması daha önemlidir.

“Eğitim durumu benim için önemli değil. Mesela ne insanlar görüyoruz bu konuda yüksek lisans yapmış ama çocuğunun derdini, ihtiyaçlarını anlamıyor.” (Kişisel Görüşme, B.5, Memur)

Kurumsal bakım tercihinde anneler mutlaka öğretmenlerinin lisans mezunu olmalarını istemektedir. Lise mezunu ya da stajyer statüsünde bulunan öğretmenleri

istememektedirler. Çünkü bu öğretmenlerin çocuğa ilişkin yeterli eğitimi almadıkları ve pedagojik bilgilere sahip olmadıkları düşünülmektedirler.

“Eğitimli olsun isterdim. Bizim öğretmenimiz lise mezunu yani kız meslek lisesi mezunu yani pedagojik birtakım bilgileri yok. Yani aslında ben lisans mezunu olmasını isterdim.” (Kişisel Görüşme, Ö.3, Sınıf Öğretmeni)

“Kesinlikle lise öğrencisine vermezdim. Sonuçta stajyer gibi bir şey oluyorlar.” (Kişisel Görüşme, Ö.4, Eczacı)

Katılımcılar kurumsal bakımda görev yapan öğretmenin hangi üniversiteden mezun olduğunu önemsememektedir. Önemli olan aldığı eğitimi çocuklara aktarabilmesidir. Ayrıca aldığı eğitimin yanında kendini geliştiren, aktiviteler konusunda bilgi sahibi, değişimlere açık olan yani yenilikçi bir öğretmen olması annelerin tercihinde büyük rol oynamaktadır.

“Eğitimli olması eğitimden kasıt tabii ki şu üniversiteden mezun olsun bu üniversiteden mezun olsun değil. Önemli olan orada aldığı eğitimi çocuklara nasıl aktardığı çocukların nasıl aldığı. Çocuk eğer ki gösterdiği eğitimi alıp uygulayabiliyorsa bu iyi bir durumdur.” (Kişisel Görüşme, Ö.1, Öğretmen)

“Nereden mezun olduğu önemli değil. Ama eğitimli olması önemli. Çocuğun gelişimlerini yakından takip eden, yani İngilizcesiymiş satranciymiş, hikayesiymiş, masalıymış bunları internette takip eden kendini hep geliştiren ve geliştirmeye açık olan bilgili ve ilgili olan kişi isterdim. Bide nasılsa devletin öğretmeniyim nasılsa bu çocuklar gelip gidiyor mantığında olmayı dikkat ederdim.” (Kişisel Görüşme, Ö.10, Ev Hanımı)

3.3.2.4. Deneyim

Deneyim annelerin tercihlerinde önemli faktörden birisidir. Her anne çocuğunu emanet ettiği bakıcı ve öğretmenin deneyimli olmasını istemektedir.

“Bakıcı deneyimli birisi olmalıdır. Bizim ablamız hayat konusunda çocuk bakmak konusunda çok deneyimli ve beceriklidir.” (Kişisel Görüşme, B.1, Öğretmen)

“Öğretmenlerin çocuklarla ilgili daha deneyimli biri olmasını isterim.”
(Kişisel Görüşme, Ö.7, Sekreter)

Deneyimli olan bir bakıcı çocukla kendi arasında nasıl bağ kurabileceğini iyi bilmekte ve çocukların seviyesine rahatça inebilmektedir. Bunun yanında çocuklar isteklerini söylemeler de onları anlayabilme potansiyelini deneyim sayesinde kazanmaktadırlar.

“Deneyim etkili oldu. Abla 4 çocuğa bakmış. 2 tane yaşlıya bakmış. Geldi zaten ben ona çok bir şey anlatmama gerek kalmadı. Çocuğun gözüne baktı mı anlıyor. Altı mı pis, karnı mı açtı bide biraz zaman geçince çözmüş artık yani çocuğumu ben bile anlamıyorum ikisi kendi arasında anlaşıyorlar.”
(Kişisel Görüşme, B.5, Memur)

“Deneyimi olsun istedim. Çocukla ilgili bilgisi olması, yani hiç çocuk bakmamış birisine çocuk emanet edilmez. Ayrıca çocuğu haylayıp haylayamayacağına baktım. Çünkü çocuk çok ağlıyor. Anneden ayrılmak istemiyor. Yani çocuğu kendine bağlayabiliyor mu ona bakıyorsun. İşte bu yüzden aslında deneyim çok önemli. Deneyimli olan biri nerede ne yapacağını zaten biliyor.” (Kişisel Görüşme, B.7, Memur)

Görüşmeye katılanlar anneler çocukların birbiriyle iletişiminde yaşanan sorunları öğretmenin deneyimi sayesinde kısa sürede çözdüğünü söylemektedirler. Bunu anlayan öğretmen çocukla arasında bulunan güçlü iletişimi bozmadan düzgün bir üslup kullanarak sorunu çözmelidir.

“Deneyimde sınıfta yaşanabilecek sorunları biliyor olduğu anlamına gelir. Sınıfta disiplini daha kolay sağlayabilir. Ama deneyim derken eskinin o katı öğretmenleri durumuna gelecekte o zaman benim için artı bir özellik değildir. O eski sistemdeki gibi katı değil de yumuşak şekilde sorunları çözebilecekse evet deneyim önemli bir özellik.” (Kişisel Görüşme, Ö.6, Muhasebeci)

“Deneyimde bu konuda önemli mesela bizim stajyer öğretmenler geliyor okulumuza stajyer öğretmenin bağırdığı kadar öğretmenimiz bağırıyor çocuklara bu yüzden birçok velimiz de şikayetçi oldu.” (Kişisel Görüşme, Ö.9, Ev Hanımı)

Katılımcılara göre bakıcıların daha öncesinde başkasının çocuğuna bakmış olması şart değildir. Çocuğu olan her bakıcı zaten kendi çocuğuna baktığı için o deneyime sahip olmaktadır. Ama çocuğu olmayan bir bakıcı için mutlaka deneyim istenmektedir.

“Çocuklarının olması benim için bir artı oldu. Bir anne olması özellikle. Yani bir anneliğinin olduğu tecrübe. Kendi çocuğuna bakmış olması zaten tecrübeli olduğunu gösterir.” (Kişisel Görüşme, B.4, Öğrenci İşleri Uzmanı)

“Deneyimli olması benim için artı bir değerdi. Onun dışında kendi çocuğunun olup olmamasıyla ilgilenmedim. Ama deneyimi olmamış olsaydı kendi çocuğunun olmasını isterdim. Bir de o çocukları nasıl yetiştirmiş ona bakardım.” (Kişisel Görüşme, B.3, Öğretmen)

Annelerin ifadelerine göre deneyimi olan bakıcı ve öğretmen için de çocuk sahibi olması kıstas olmamalıdır. Zaten deneyimi olan yani başkasının çocuklarıyla ilgilenen bakıcı veya öğretmen bu işi severek yapmakta nerede nasıl davranacağını bilmektedir.

“Çocuğu olup olmaması beni ilgilendirmez. Çünkü ben anaokulu öğretmeni olduğum için onun zorluğunu çektim. Evlenmeden önce başvurduğum her okul evli ve çocuğumun olmasını isterdi. Halbuki deneyimim var beni neden almıyorsunuz dediğimde çocuk sahibi olmak ön koşul derlerdi. Aslında ben bundan önce de çocukları seviyordum. Onlara karşı bu şekilde ilgiliydim. Kendi çocuğum olduğunda da seviyorum ve aynı şekilde ilgileniyorum. Bir fark yok. Bence bu bir kıstas olmamalı.” (Kişisel Görüşme, B.2, Anasınıfı Öğretmeni)

3.3.2.5. Tavsiye (Referans)

Anneler için ilk öncelik her zaman için çocuğunu güvenilir bir bakıcıya ya da kuruma emanet etmektir. Dolayısıyla seçtikleri bakıcının veya kurumdaki öğretmenlerin ya da idarecilerin öncelikle akraba, komşu veya tanıdık olmasına istemektedirler.

“Öncelikle güvenilir olmasını istedim. Tabi benim için tanıdık ya da akraba olsaydı daha iyi olur diye düşündüm.” (Kişisel Görüşme, B.10, Büro Personeli)

“Bu kreşi açan kişi arkadaşımды. Daha doğrusu eşimin arkadaşыydı. Onu tanıyorduk. Güven problemimiz vardı bakıcıdan dolayı. Ben de bakarım merak etmeyin göz kulak olurum falan dedi.” (Kişisel Görüşme, Ö.2, Öğretmen)

Akraba, komşu ve tanıdık bulamayan anneler diğer alternatiflerden biri olan daha önceden tanıdıklarının çocuklarına bakmış bakıcıları seçmektedir. Tanıdıklarının memnuniyet durumu tercihlerinde etkili olan sebeplerden biri haline gelmektedir.

“Daha önce baktığı kişileri de eşim tanıyordu. Onlar memnundu. Yani eşimle baktırdığı kişinin eşi aynı yerlerde çalışmış. O yüzden dolayı kime sorsanız iyi der demiş. Sormuş eşim ve herkes iyi biridir diye söyleyince başladı.” (Kişisel Görüşme, B.8, Hemşire)

“Tanıdığım birilerinin tavsiye etmesi benim için en önemlisi. Mesela önceden bir komşumuzun çocuğuna bakmış. O bana diyordu ben bir şey talep etmiyorum ondan kendi çocuğu gibi bakıyordu. Ben istemediğim halde uyuturken şarkılar söylerdi, kitap okurdu çocuğuma derdi. O bile etkiledi beni.” (Kişisel Görüşme, B.2, Anasınıfı Öğretmeni)

Annelerin tercihlerinde çevrelerinde bulunan birinin tavsiye ediyor olması da önemlidir. Çünkü hiç tanımadıkları ya da tavsiye almadıkları kişilere güvenmemektedir.

“Tabi ki de güvenilir olması istediğim şeydi ama insanların dışarıdan güvenilir olup olmadığının kanıtına hemen varamıyoruz. Ama ben biraz arkadaşımın anlatmasıyla onun hakkında bilgi vermesiyle sonra gidip ablayla tanışınca sevdim.” (Kişisel Görüşme, B.4, Öğrenci İşleri Uzmanı)

“İlk başta güvenilirlik en önemlisi birinci derece. Yani çocuğu bırakmaya güvenebileceğim biri olması lazım. O yüzden de tavsiye alıyorsun işte etraftan akrabalarından. Benim için en çok güvenilir olması ve bir de iyi referanslarının olması önemli.” (Kişisel Görüşme, B.7, Memur)

Anneler tanımadıkları kişiler bile olsa bakıcının çevresinden onun hakkında bilgi ve daha önceden gitmiş olduğu yerden referans almaktadır.

“Aslında ilk önce referansı dikkate aldık. Tanıdığımız birinin çocuğuna daha önce bakmış olması onun memnun olması onları dikkate aldık. O yüzden güvenilir olması başta kriterimizdi. Etrafındaki kişilerin, çevresinin onun hakkında düşüncesine baktım. Ya da ailesi hakkında kötü bir söz söyleniyor mu

olumsuz bir düşünce var mı hepsine baktım. Bunlar benim için önemli.”
(Kişisel Görüşme, B.6, Memur)

Görüşmelere katılan anneler daha önceden çocuklarını o kuruma gönderen ailelerin söylediklerine bakarak da tercihte bulunmaktadır.

“Burası özel bir kreş daha önceden çocuğunu buraya göndermiş olan arkadaşım tavsiye etti. Uzun yıllar çocuklarını oraya göndermiş. Ve çok memnun olduğunu söyledi. Bende güvendiğim arkadaşım olunca oraya vermeye karar verdim.” (Kişisel Görüşme, Ö.7, Sekreter)

Anne kurum tercihinde okulları gezmekte, öğretmen hakkında bilgi almayı istemekte ve sınıf mevcudunun az olmasına dikkat etmektedir. Ayrıca annelerin tercihlerini güvendikleri tanıdık ve arkadaş çevresinin tavsiyesi de etkilemektedir.

“Tavsiye aldım. Yani ben buradaki bütün okulları gezdim. Hem oradaki izlenimlerim hem öğretmenin belirli olması sınıf mevcudunun belirli olması ve arkadaşlarımla konuştum onların tavsiyesi üzerine bu şekilde karar verdim.”
(Kişisel Görüşme, Ö.1, Öğretmen)

“Birkaç tanıdığımız aile dostumuz da o kuruma verecekti. Onlara da güvendik. Araştırdık, referanslar aldık öğretmenler hakkında öyle oldu. Ve tavsiyelerle çok iyi dedikleri için de karar verdik.” (Kişisel Görüşme, Ö.3, Sınıf Öğretmeni)

Anneler tavsiyenin yanında kurumların güvenilir olmasına da dikkat etmektedir. Dışarıdan kimsenin girmemesi ya da çocukların istedikleri zaman dışarı çıkmamaları için güvenliğin olmasını istemektedirler. Bunun yanında çocukların izlenmesi, kamera sistemlerinin olması ve gün içinde neler yaptıkları hakkında annelere bilgi verilmesi önemlidir.

“Güvenilirlik en önemlisi. Kamera sisteminin olması ve istediğim zaman izliyor olmamız. Zaten telefonumuza sürekli videolarını resimlerini çekiyorlar atıyorlar. Yani gün içinde yaptıkları her şeyi biliyoruz. Bu zaten başlı başına gönlümüzü rahatlatmaya yetiyor.” (Kişisel Görüşme, Ö.2, Öğretmen)

“Baya güvenli bir yer olması da tabi ki etkiledi. Mesela kapılarında iki tane güvenlik görevlisi var. Ne başkası girebiliyor. Ne de çocukların tek başına çıkmalarına izin veriliyor.” (Kişisel Görüşme, Ö.9, Ev Hanımı)

3.3.2.6. Ücret

Bakıcı tercihinde bulunan annelerin %70'i ücretin onlar için etkili olmadığını söylemektedir. Annelere göre asıl önem verilen çocuğuna iyi bakılıyor olması, çocuğunun mutlu olması ve ailenin memnuniyet durumudur.

“Aslında çocuğunuzu emanet ederken ücreti düşünmüyorsunuz bile. Yeter ki çocuğuma iyi baksın diyorsunuz.” (Kişisel Görüşme, B.2, Anasınıfı Öğretmeni)

“Ücret benim için etkili olmadı. Kadını beğendiğim için çok fazla aramadım. Fazla vermişim çok dert etmedim. Bunda da ücreti bakıcıyla görüştüğümde sonra en son düşündüm.” (Kişisel Görüşme, B.7, Memur)

Anneler ücreti belirlerken piyasa koşullarını araştırmaktadırlar. Çocuklarını bakıcıya baktıran ailelere, çevrelerine sormakta ve bunun sonucunda ücreti belirlemektedir. Aslında anneler çocuklarının bakımlarını iyi yapabilecek, beğendikleri bakıcıya istenilen ücreti vermeyi kabul etmektedirler.

“Ücret konusunda da etrafımdaki arkadaşlarıma sordum. Ne kadar baktırdıklarını öğrendim. Ona söyledim o da kabul etti. Gerçi şansım yoktu ne kadar dese baktıracaktım.” (Kişisel Görüşme, B.8, Hemşire)

“Ücret etkili olmadı. Abladan kesinlikle çok memnunum. Habire ücreti arttırıyor ama ben memnunum. Bana dese ki ben işi bırakıyorum eğer bana fazla ücret vermezsen hayır abla vereceğim derim. Çünkü çocuğumu gerçekten ondan başka kimseye emanet edebileceğimi düşünmüyorum.” (Kişisel Görüşme, B.5, Memur)

Gelirleri kısıtlı olan annelerin verebilecekleri ücretler sınırlı olduğundan, bakıcıların yüksek ücret taleplerini kabul edememekte ve bakıcıdan ne kadar memnun olsalar bile fazla ücret istemesi durumunda bakıcıyı bırakmak zorunda kalabilmektedirler.

“Ücrette anlaşamadık. Aslında başta ücrette anlaşmıştık. Memnunduk da kendisinden. Kendisi sonrasında farklı ücret talep etti. O yüzden bizde bıraktık.” (Kişisel Görüşme, B.9, Sistem Faturalama Sorumlusu)

Kreş ya da anaokulunu seçen annelerin çoğunluğu ücretin etkili olmadığını belirtmektedir. Özellikle MEB'e bağlı anaokullarının ücreti standarttır. Ücretin etkili

olduğunu söyleyen katılımcılar devlete ait 0-24 ay çocukları kapsayan kreşin olmamasından dolayı mecburen özel kreşleri tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Bu yüzden de hangi kreşin ücreti uygun ise çocuklarını oraya göndermektedir.

“Benim çocuğum 4 senedir bu kreşe gidiyor. 1 yaşında verdim ben ilk kez. Küçük olunca altına da yapıyordu o yüzden devlet okulları almıyordu. Biz de araştırdık. Gönderdiğim kreşin ücretleri cazip geldi. Belirleyici oldu.” (Kişisel Görüşme, Ö.7, Sekreter)

Yaşları devletin okullarına uygun; yani 36-66 ay arasında çocukları olan anneler, özel anaokulların ücretlerinin pahalı olmasından dolayı devlet okullarını tercih etmektedirler.

“Diğer kreşlere kıyasla makul bir ücretleri var. Yani ücretlerinin iyi olması benim için artı bir durum. Ücretleri biraz da yarı devlet okulu olmasından uygun.” (Kişisel Görüşme, Ö.6, Muhasebeci)

Çalışan anneler için çocuklarını bırakacakları uygun ücretli bakıcı bulmak zordur. Bunun üstüne çocuk sayısının artması her bir çocuğa bakım gerektirecek uygun ücretli kurum veya kişi bulmayı gerektirmektedir. Bir yandan kreşe giden diğer yandan bakıcı tarafından bakılan çocukları var ise anneler çocuklarını ücret olarak en uygun kuruma vermektedirler.

“Özel kreşlere göre fiyatı daha uygundu. Benim diğer çocuğuma evde bakıcı bakıyor. Ona da bir ücret veriyorum. Hem bakıcı hem de özel bir kreş olması beni çok zorlardı. O yüzden devlet olsun istedim. Ücretleri zaten her yerde aynymış devlet okullarının. Zorunlu olanlardan ücret almıyorlarmış. Ama bizimkinin yaşı daha küçük olduğu için mecburen verilmesi gereken bir ücret var ve bizim cebimize en uygun bu geldi.” (Kişisel Görüşme, Ö.8, Kuaför)

3.3.2.7. Bakım Süresi

Çalışan annelerin bakıcı veya kurum tercihlerinde bakım süresini mutlaka göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Özellikle işe giriş çıkış saatleri belli olmayan anneler geç geldikleri durumlarda da çocuğa bakıcının bakmasını istemektedir.

“Bakım süresi çalıştığım için önemli.” (Kişisel Görüşme, B.5, Memur)

“Atıyorum 17.00’e kadar ben bakabiliyorum deseydi bana uymazdı bazen ben 6 da çıkabiliyorum. Eşim nöbetçiyken 18.00’e kadar beklemesi gerekiyor.”
(Kişisel Görüşme, B.6, Memur)

Çalışan anneler çocuklarını tam gün ve yazın gönderebilecekleri bir kreş aramaktadır. Özellikle yazın açık olan kreşleri tercih etmektedirler.

“Bir de ne kadar süre okulda kalacağı da benim için önemli oldu sonuçta çalışıyoruz gündüzleri çalıştığımız zamanlar da belli. O yüzden bu da önem teşkil etti o yüzden ben yarım gün vermedim. Tam gün gitsin istedim.” (Kişisel Görüşme, Ö.2, Öğretmen)

“Yazın da bakılabiliyor. Diğer yerler yazın kapalı oluyor burada yazında durabiliyor.” (Kişisel Görüşme, Ö.4, Eczacı)

Annenin talep ettiği bakım süresiyle, bakıcının bakmak istediği sürenin farklı olması durumunda, anne bakıcıyla çalışmayı istememektedir. Özellikle annenin çalışma saatlerinin belli olmaması, bakıcılarında bu saatlere anlayış göstermemesi anlaşmalarına engel olmaktadır.

“Biriyle çalışma saati konusunda anlaşamadık. Çalışan biri olduğum için geliş saatim ne kadar da belli olsa bazen ekstra bir toplantı çıkabiliyor. Böyle bir durumda bakıcının çocuğa bakması gerekiyor. Ama o belli bir saat olsun istedi.” (Kişisel Görüşme, B.3, Öğretmen)

“Çocuğa bakım süreside kesinlikle etkili oldu. Onlarla saat olarak uyuşamadık. Çünkü özel sektörde çalıştığım için geç saatte çıkmam bakıcı için de bir dezavantaj oldu. O yüzden istemedi yani.” (Kişisel Görüşme, B.4, Öğrenci İşleri Uzmanı)

Annenin çalışmaması veya çalışsa da çocuğuna bakan akrabasının olması durumunda anne için bakım süresi önemsizdir. Anneler böyle durumlarda çocuklarını sosyalleşmeleri amacıyla kuruma göndermektedir.

“Bakım süresi benim için önemli olmadı. Ben bakım için göndermedim. Yani ben tamamen sosyal aktivite amaçlı aslında hem eğitim hem aktivite amaçlı.”
(Kişisel Görüşme, Ö.1, Öğretmen)

“Bakım süresiyle ilgilenmedim. Çocuk evde sıkılıyor. Arkadaş ortamını görsün, başkalarıyla oyun oynamayı öğrensın istedik. O yüzden gönderdik.”
(Kişisel Görüşme, Ö.5, Eczacı)

3.3.2.8. Kurumsal Özellikler

Anneler kurum tercihlerinde ilk olarak sınıf mevcuduna bakmaktadır. Sınıf mevcudu annelerin kurum araştırmaları sırasında henüz belirli değilse veya fazlaysa anneler tercihlerini başka yerlere yönlendirmektedir. Başta belli olan öğrenci sayısının zamanla artması durumunda ise anneler ne kadar istemeseler de okuldan memnun oldukları için çocuklarını almamakta o kurumda bakımlarına devam edilmektedir.

“Kalabalık sınıflar olmamalı. Bizim geçen sene yeni açıldığı için sınıf mevcudu 8 kişiydi. Çok iyiydi. Ama bu sene 18 kişiler biraz fazla geliyor bana. 3,5-4 yaş için bence 15'i geçmemeli. Ama memnun olunca devam ediyoruz.” (Kişisel Görüşme, Ö.2, Öğretmen)

“Sınıf mevcudunu sordum henüz belli değil dediler. Yani kaç kişi olursa ona böleceğiz dediler. Yani atıyorum 60 öğrenci olursa 20-20-20 böleceğiz. 50 öğrenci olursa 25-25 böleceğiz o yüzden sayı veremiyoruz dediler. Bende baktım başta böyle bunlar vazgeçtim.” (Kişisel Görüşme, Ö.1, Öğretmen)

Anneler kurum tercihinde ulaşımın kolaylığı, ev ve işyerine yakınlığını etkili olmuştur. Özellikle çalışan anneler hem rahatça çocuğunu bırakmak hem de işine yetişebilmek için iş yerlerine yakın bakım yerlerini seçmektedir.

“Ben öncelikle eve yakın olmasını istedim. Eve yakın olsun ki rahatça ulaşılabilsin yani yürüyerek de götürebileyim.” (Kişisel Görüşme, Ö.2, Öğretmen)

“Ulaşımın kolay olması etkili oldu. Kreş evime yakın değil ama iş yerime yakın. Mesela bir şey unutuluyor gitmem kolay oluyor. Ya da çocuğum için herhangi bir şey oldu mu kolayca ulaşabiliyorum. Rahatça gidip çocuğu bırakıp kendi okuluma işime gidebiliyorum.” (Kişisel Görüşme, Ö.3, Sınıf Öğretmeni)

Anneler kurum tercihinde öğretmenin belli olmasını ve hangi öğretmen ile başladıysa onla devam etmesini istemektedirler. Çocukların alıştıkları öğretmenle devam etmesi hem anneler için hem de çocukların psikolojileri için önem teşkil etmektedir. Ayrıca

istedikleri öğretmeninin o kurumda olması ve öğretmenlerin çocuklarla ilgili olması da annelerin tercihini etkilemektedir.

“Öğretmeni bilemiyoruz dediler. Benim için aslında en önemli eksiyi orada aldılar. Çünkü bende şu izlenim yarattı. Normalde mezun eden öğretmenin alması ve 3 yaştan 5 yaşa kadar götürmesi lazım ama demek ki dedim öğretmen isteğine göre ben bu yıl üçleri aldım ama dört okutmayacağım yeniden üç istiyorum ya da beş yaş istiyorum diyerek sınıfını bırakıp başka bir sınıf tercih edebiliyor. Güvenli bağlanma diye bir şey var çocuklarda haliyle istemem yani çocuğum hangi öğretmene bağlandıysa onunla devam etsin isterim çok böyle gerekli durum olmadığı sürece yani ayrılmasını istemem.” (Kişisel Görüşme, Ö.1, Öğretmen)

“Şu anki öğretmenini duymuştuk biz. Öğrencilerle çok iyi ilgilendiğini söylemişlerdi. Biraz da o öğretmen orada olduğu için verdik.” (Kişisel Görüşme, Ö.9, Ev Hanımı)

Anneler kurumun fiziki özelliklerine de dikkat etmektedirler. Anneler için oyuncak çeşidinin fazla, iç mekânda oyun alanı ve bahçenin büyük olmasını istemektedirler. Dolayısıyla bunlar tercihlerini etkilemektedir. Ayrıca çocuklarının sağlığı için kurumun temizliğine de dikkat etmektedirler.

“Okulun bahçesinin olması ve büyük olması benim için çok önemli. Rahat rahat oynayabiliyor. Okulun ısıtma sistemine baktım. Oyuncaklarına ve oyuncakların nasıl temizlendiğine baktım. Sonra dışarıda bahçede nasıl beton zemin çok var mı diye onlara çok dikkat ettim. İçeride oyun parkı olmasına baktım.” (Kişisel Görüşme, Ö.4, Eczacı)

“Bir de gittikleri ortamın temiz olması, ortamda bulunan eşyaların kaliteli olması ve en önemlisi de bu yaştaki çocuklar devamlı oyun oynatılmalı ve bu yüzden kurumda fazla oyuncak sayısının ve çeşidinin olmasını isterim.” (Kişisel Görüşme, Ö.9, Ev Hanımı)

3.3.3. Annelerin Çocuk Bakımında Duygusal Emek Talepleri

3.3.3.1. Temel İhtiyaçlar

Görüşmeye katılan her anne çocuklarının temel ihtiyaçlarının karşılanmasını talep etmektedir. Temel ihtiyaçların başında yeme-içme gelmektedir. Çocuğunu bakıcıya baktırmakta olan anne, çocuğunun günlük olarak neleri yemeleri gerektiğini bakıcıya anlatmaktadır. Eğer ki gün içinde başka bir besin verecekse bunu annelere söylemelerini beklemektedir. Anneler çocuklarının öğünleri atlanmamasını, besin değeri yüksek olan gıdalarla beslenmesini ve zararlı asitli içeceklerin verilmemesini istemektedirler.

“Meyvesini düzenli yedirmesini istiyorum. Sabah kahvaltısına özen göstermesini, öğlen farklı akşam farklı yemek yedirmesini, ara öğünlerini dikkat etmesini, kalorili şeyler eklemesini istiyorum. Mesela tereyağı kullanmasını besin değeri yüksek gıdalarla beslemesini istiyorum. Kola fanta gibi asitli içecekler ve kapalı yiyecekler verme diyorum.” (Kişisel Görüşme, B.7, Memur)

“Çocuğun kahvaltısını yemeğini her şeyini hazırlar. Özel yemek yapacağında da bana sormasını isterim. Alerjisi olabiliyor bazı durumlarda. Günlük çocuğuma yapacağı yemeği mutlaka söylerim.” (Kişisel Görüşme, B.10, Büro Personeli)

Okula gitmekte olan çocukların çoğunluğunun ortak noktası yeme alışkanlıklarının olmamasıdır. Dolayısıyla anneler öğretmenlerden çocuklarının yeme alışkanlıklarının kazandırılmasını talep etmektedirler. Anneler okulda fazla çocuk olduğunu bilmelerine rağmen öğretmenlerin çocukların tabaklarına bakmalarını yiyip yemediklerinden emin olmalarını yemedikleri durumda destekleyici olmalarını istemektedirler.

“Benim çocuğum sürekli bir yemek yiyim demez. Biraz yemede sıkıntılı bir çocuk hani oturup böyle sabırla ilgilenmek gerekiyor yemesi için yani 10 dakika 15 dakikada yemek yiyip kalkan bir çocuk hiçbir zaman olmadı. Bir kahvaltısını ben ona 1 saatte 1,5 saatte yaptırabiliyorum. Yani orada hiçbir öğretmen, 20 tane çocuk var, her biriyle 1 saat elbette ki uğraşamaz. Ama en azından eksik kaldığı yerlerde desteklemesini baktı tabağını yememiş ilgilenip

desteklemesini elbette ki isterim. Yeme alışkanlığının kazandırılmasını isterim.” (Kişisel Görüşme, Ö.1, Öğretmen)

Bakıcı tarafından bakılmakta olan katılımcıların çocukları dört yaşın altındadır. Katılımcıların genellikle çocukları bez kullanmakta ya da yeni tuvalet alışkanlığı kazanmaktadır. Her annenin bez değişme konusunda farklı kuralları bulunmaktadır. Anneler çoğunlukla bez kullanan çocukların altının sık sık değiştirilmesini, kremlerinin sürülmesini ve yara olmaması konusunda dikkat etmelerini talep etmektedir.

“Saatinde altının alınması önemli. Yani altına yapmamıştır ama o bez gene değişmelidir. Çünkü çocukların tenlerinin hassas olduğunu düşünüyorum. Ve o bez bildiğiniz zarar verir. Altının her alınışında kremmiş yağmış yani ben gösteririm ona uygun şekilde temizleyip kremi sürmelidir. Islak mendil yerine pamukla temizlemelidir. Yani benim için bunlar önemli.” (Kişisel Görüşme, B.2, Anasınıfı Öğretmeni)

“Bezini değiştirmesini yapıyor. Özellikle bebeklerin bez bağladıkları yan tarafları sert kısımları var ya orayı biz kesiyorduk. Ablaya söyledim burası yara yapıyor diye. Onu yapmasını istedim.” (Kişisel Görüşme, B.5, Memur)

Bakıcılar tuvalet eğitimi konusunda da annelere destek olmaktadır. Annelerin ilk başlarda tuvalet eğitimi konusunda talepleri bulunmamaktadır. Bakıcı kendi isteği doğrultusunda çocuğa tuvalet eğitimini vermeye çalışmaktadır. Anneler başlarda buna karşı olduklarını söyleseler de zamanla en büyük destekçilerinin bakıcılar olduğunu söylemektedirler.

“Tuvaleti abla öğretti. En büyük desteğim bu konuda bakıcı oldu. O çünkü çok uğraştı. Hani gündüz o uğraştı. Bize de gece yatarken bağlamayın alışmasını beze dedi. Tabi benimde ilk çocuğum olduğu için beceriksizdim. Onun sayesinde oldu. Yoksa ben beze devam ederdim.” (Kişisel Görüşme, B.9, Sistem Faturalama Sorumlusu)

Anaokullarında beze bağlı olan çocuklar alınmamaktadır. Bazen çocukların oyuna dalmasından ya da herhangi bir rahatsızlığından dolayı altına kaçırma problemi olabilmektedir. Anneler bu gibi durumlarda öğretmenlerini uyarmakta, başka çocukların yanında çocuklarının rencide edilmesini istememektedir.

“Bir de biz biraz böbrek rahatsızlığı geçirdik. Ben bezi bıraktığımdan beri 2 kez falan altına yapmış ben zaten bunu söylemiştim. Dikkat edin diye değiştirin diye.” (Kişisel Görüşme, Ö.4, Eczacı)

“Bazen çok oyun oynamaktan kızım tuvalete gitmiyor altına yapabiliyor. Bunlarında gözetimin yapılmasını eğer altını ıslattıysa bana söylenmesini ve asla başka çocukların yanında bunun söylenmemesini istiyorum.” (Kişisel Görüşme, Ö.9, Ev Hanımı)

Annelerin temel ihtiyaçlara ilişkin taleplerinden bir diğeri uykudur. Uyku alışkanlığı bazı yaşlarda önemlidir. Uykunun yeterince alınmış olması çocuğun gelişmesinde etkilidir. Annelerin uyku alışkanlığının kazandırılması ve uyku sırasında kitap okuma, masal anlatma, ninni söyleme gibi talepleri olmaktadır.

“Çocuğumun uyku alışkanlığını kazanmasını istiyorum. Zaten bende öğlen uyutuyordum. Orda da devam etmesi güzel çünkü bu yaş grubu için gerekli öğle uykusu. Öğretmenimiz masal anlatmasını, ninni söylemesini istiyorum. Zaten bu konularda öğretmenimiz çok hassas. Hiçbir şey yapamadığında kendi masal okur onu da yapamadı radyodan masal açar hikâye açar o şekilde uyutur çocukları zaten.” (Kişisel Görüşme, Ö.1, Öğretmen)

Anneler temizliğin önemli olduğunu ifade ederek bakıcı ve öğretmenlerin bu konuda titiz davranmasını istemektedir. Çocukların terlediklerinde ya da üstünü kirlettiklerinde giysilerinin çıkarılması çocuğun sağlığı için önemlidir. Anne bunun yanında el yıkama alışkanlığının çocuğa kazandırılmasını talep etmektedir.

“Temiz baksın istedim. Hatta bazen akşamları geliyordum üstü başı kirli sabah bıraktığım kıyafetle buluyordum. Bu beni biraz rahatsız ediyordu. Ben şaşırırdım bazen lekeli oluyordu bazen temiz oluyordu ama ben çocuğa evdeyken 3-4 defa en az kıyafet değiştiriyorum. Ellerini yüzlerini sabunla yıkıyorum. Bunları onunda yapmasını talep ediyorum.” (Kişisel Görüşme, B.6, Memur)

“Çocuk çok koşuyor ve terliyor onun devamlı bakılmasını istiyorum. Öğretmen terlediğinde değiştirilmesini ya da bir el yıkama zamanında bile kolları ıslanabiliyor çocuğun bunları değiştirmeli. Yemek yemeden önce ellerini

yıkaması gerektiğini bilmeli ve yıkatmasını istiyorum.” (Kişisel Görüşme, Ö.9, Ev Hanımı)

Temizlik konusunda dikkat edilmesi gereken diğer önemli unsur bakıcının üstünün temiz olmasıdır. Anne çocuğunun temizliğinin yanında bakıcının üstünde temiz ve bakımlı olmasını istemektedir. Anne dışarıdan gelmiş olan bakıcının öncelikle üstünü çıkarmasını, elini yüzünü yıkamasını daha sonra çocuğun yanına gelmesini talep etmektedir.

“Bizim eve geldiğinde ne olursa olsun dışarıdan geldiği için hemen kendi üzerini değiştirmesini istiyorum bakıcımızın. İlk başta konuşurken de böyle anlaştık. Yani dışarıdaki kıyafetin farklı çocuğun yanındaki kıyafetin farklı olacak diye konuştuk. Sonra geldiğinde ellerini yüzlerini mutlaka yıkamasını isterim. Ve zaten geldiğinde de ilk işi odur.” (Kişisel Görüşme, B.10, Büro Personeli)

Annelere göre gün içinde bakıcıyla ya da öğretmeniyle olan çocuğun sağlığı devamlı gözetim altında tutulmalıdır. Herhangi bir terslik durumunda anne bilgilendirmeli, gerekli tedbirler alınmalıdır. Çocukların hasta oldukları durumlarda annelerin öğretmen ve bakıcılardan şuruplarını vaktinde içirmelerini ya da devamlı ateşinin kontrol edilmesi gibi sağlık konusunda talepleri olmaktadır.

“Sağlığının dikkat edilmesini sağlamalı zaten ablamız bu konuda çok titiz. Direk doktora götürelim melek iyi değil diyor bana. Keyfi yok diyor.” (Kişisel Görüşme, B.9, Sistem Faturalama Sorumlusu)

“Sağlık konusunda dikkatlidirler. Mesela benim kızım hasta olmuştur ben söylerim şuruplarını saatinde içirin diye direk içirdiklerinde beni arayıp şurubunu içirdik biz diye hemen bilgilendirirler.” (Kişisel Görüşme, Ö.4, Eczacı)

Eğitici aktiviteler çocukların gelişimlerini olumlu yönde etkilemektedir. Dolayısıyla anneler çocukları için kitap okuma, şarkıları, sayıları ve renkleri öğrenme gibi eğitici aktiviteler talep etmektedir. Bunun yanında dil gelişimlerine katkı sağlamak amacıyla İngilizce öğrenmesi de katılımcılar için önem teşkil etmektedir.

“Dil gelişimine katkısının olmasını istiyorum. Kitap okumasını istiyorum. Şarkı söylemesini istiyorum. Onunla oyunlar oynamasını eğitici şeyler öğretmesini istiyorum.” (Kişisel Görüşme, B.3, Öğretmen)

“Yaşına uygun olarak yapılması gereken, öğrenmesi gereken ne aktivite varsa onları öğretebilsin. Hani boş zaman olarak geçmesin. Çocuk öğretmeninden verici bir şeyler alabilsin. Oyun oynasın.” (Kişisel Görüşme, Ö.6, Muhasebeci)

Çocukların hava güzelse dışarı çıkartılıp orada oynatılması, sürekli televizyon izletilmemesi annelerin özel talepleri arasında yer almaktadır. Bakıcıların televizyon izlemeye dalması dikkatsizliği beraberinde getirdiği gibi çocukları ihmal etmesine de neden olmaktadır. Anneler bu ihmalkarlıktan korktukları için hiç televizyon açılmaması talebinde de bulunmaktadır.

“Hava güzel olduğunda dışarı çıkarmasını istiyorum. Devamlı evde takılıp kalmasını istemiyorum. Çocuk bunaltıyor. Şimdi tam yürüme aşamasında biraz yürütsün istiyorum. Sürekli televizyon izletmesin istiyorum. Çizgi film izletmemesini söylüyorum.” (Kişisel Görüşme, B.7, Memur)

“Çok televizyon izletme dedim. Hatta mümkün olduğunca açma demiştim. Yani açıkçası korktum. Çocuğu televizyonun karşısına koyar kendisi umursamaz falan çocuğa televizyon izletir diye korkmuştum.” (Kişisel Görüşme, B.6, Memur)

3.3.3.2. Duygusal Davranış Kuralları

Anne, bakıcı ve öğretmenleri seçerken duygusal davranışlarına dikkat etmektedir. İlk olarak konuşma tarzını, davranış stilini ve çocuklar ile ilişkisini gözlemleyerek tercihte bulunmaktadır.

“İlk benim iş yerime geldiğinde samimi içten yani böyle yabancılaştırmadan kibar konuşuyordu.” (Kişisel Görüşme, B.5, Memur)

“Mahalledeki bütün çocuklar sever onu gördüler mi koşarlar ona doğru. Mesela eski baktığı çocuk hala sever ablayı.” (Kişisel Görüşme, B.2, Anasınıfı Öğretmeni)

Bakıcı ya da öğretmen ile çocuğun ilk karşılaştıkları anlarda verdikleri tepkiler anneler için her zaman önem teşkil etmektedir. Ayrıca çocukla bakıcı ya da öğretmenin anlaşabilmesi, iletişim şekli ve konuşma tarzı ön planda olmaktadır.

“İlk defa çocuğumla bir araya geldiler. Çocuğumla konuşurken söylediği bir kelime vardı. Hoşuma gitmedi ve istemedim.” (Kişisel Görüşme, B.3, Öğretmen)

“Çocuklarla çok çabuk iletişim kurabilmesinden dolayı hemen sevdiğim kaynaştık.” (Kişisel Görüşme, B.1, Öğretmen)

“Onun konuşmasında ki ses tonu, konuşma hızı tercihimde etkili oldu.” (Kişisel Görüşme, B.2, Anasınıfı Öğretmeni)

Anneler bakıcı ve öğretmenin özellikle davranışlarına, yüz ifadesine ve beden diline dikkat etmektedir. Anne, bakıcı ve öğretmenin güler yüzlü, sabırlı, hoşgörülü, anlayışlı ve çocuklara bağırmayan kişiler olmasını istemektedir.

“Öncelikle davranışlarını gözlemledim çocuğumla birliktelerken. Yüzündeki o mimikleri bunun yanında zaten öğretmenin beden dili çok önemli. Şimdiki nesil beden dilinden her şeyi anlayabiliyor Güler yüzlü, yüksek sesle çocuklarla konuşmayan, onları anlayabilen bir öğretmen olmasını istedim.” (Kişisel Görüşme, Ö.5, Eczacı)

“Güler yüzlü, sabırlı, dikkatli, hoşgörülü bunları zaten öğretmende bulunması gerekli.” (Kişisel Görüşme, Ö.7, Sekreter)

Anneler çocuğun seviyesine inebilen, empati kurabilen, onunla oyunlar oynayan ve çocukları seven kişileri tercih etmektedir.

“Çocuğa hitap edebiliyor mu beslenmesiyle çocuğun psikolojisine inebiliyor mu onu kırmadan, onu yormadan, çok ağlatmadan gönlünü alabiliyor mu oyalayabiliyor mu ona baktım.” (Kişisel Görüşme, B.7, Memur)

“Çocuklara karşı sevgi ve ilgisi de oldukça fazla olan öğretmeni istedim.” (Kişisel Görüşme, Ö.1, Öğretmen)

Annelerin tercihlerinde bakıcı ve öğretmenlerin giyim tarzı ve temizliği de etkili olmuştur. Anneler bakıcıların temiz ve bakımlı olmasını istemektedir. Bunun için bakıcının evinin temizliğine bakmakta ve bu şekilde karar vermektedir.

“Bakıcının üstünün başının temiz olmasına dikkat ettim. Kılık kıyafeti iyi olmayan birine çocuğumu emanet etmezdim. Biriyle daha görüşüm onun da evine gitmiştik temiz değildi. Çay getirdiler yani onu bile içmek istemedim. O yüzden ondan vazgeçtim.” (Kişisel Görüşme, B.3, Öğretmen)

“Benim kızımın öğretmeni tabi bu kızım için geçerli güzel biri olacak, kıyafetleri güzel olacak, bakımlı makyajını yapan biri olacak. Yoksa böyle makyajsız bakımsız kilolu biri olsa asla sevmezdi.” (Kişisel Görüşme, Ö.4, Eczacı)

Anne tercih ettiği bakıcının zamanla istediği temizlikte olmadığını görse de çocuğuna iyi baktığından dolayı buna katlanmakta hatta görmezlikten gelmektedir. Yani anneler çocuğa iyi bakmasının her şeyden önemli olduğuna ve asıl beklentilerinin karşılanması halinde diğerlerinin geri planda kalabileceğine değinmektedirler.

“Bakıcımız çok bakımlı değil. Aşırı terliyor. Öyle bir sıkıntısı var bende aşırı titizimdir o konularda. Allahtan koku yok ama aşırı terliyor. O teriyle de çocuğa sarılıyor kucacağına falan alıyor ya o çocuğa temas ediyor bir şekilde ya o da beni biraz rahatsız ediyor. Tabi ben bunu başta bilmiyordum. Sonra da çocuğa iyi bakıyor diye bırakmadık hala devam ediyor.” (Kişisel Görüşme, B.6, Memur)

Sigara kullanmayan, zararlı alışkanlıkları olmayan bakıcı ve öğretmenler her zaman annelerin tercihleri arasındadır. Gün içinde bakıcı ile yalnız olan çocuk, sigara dumanından, kokusundan ya da bakıcının onun yanında içmesinden etkilenmektedir. Anneler tercihlerinde bunu göz ardı etmemektedir.

“Bakıcının sigara kullanmamasını özellikle istedim. Çünkü biz sigara kullanmıyoruz. Kullanan birisiyle de çocuğumu riske atmak istemedim. Bide çocuğun yanında içer falan diye istemedik” (Kişisel Görüşme, B.3, Öğretmen)

“Öğretmenin sigara içmemesini istedik. Çünkü içtikten sonra çocukların yanına geldiğinde onun kokusu tabii ki çocukları etkileyecek” (Kişisel Görüşme, Ö.6, Muhasebeci)

Birinci bölümde ayrıntılı olarak anlatıldığı gibi standartlaşan davranış kalıplarına duygusal davranış kuralları denilmektedir. Her mesleğin duygusal davranış kuralları farklı olmakla birlikte bakıcı ve öğretmenlik mesleği için birleştirici duygular istendiği görülmektedir.

Annelerin seçim tercihlerini etkileyen duygusal davranış özellikleri, bakıcının işe başlamasıyla annelerin kurallarına dönüşmektedir. Anneler tercihlerinde çocuklarla iyi anlaşan birini ararken, bakıcı ve öğretmen seçmeleriyle birlikte onlardan çocuğunu sevmesini, sevgisini gösterebilmesini ve onunla iyi anlaşmasını istemektedirler. Çocuğu sevmemesi durumunda çocuk bunu hissetmekte, bakıcı ve öğretmeni dinlememekte sonuçta da psikolojik olarak etkilenmektedir.

“Bakıcı çocuklarımı sevmeli, koşulsuz şartsız sevmelidir.” (Kişisel Görüşme, B.1, Öğretmen)

“Öğretmenin öncelikle koşulsuz sevmesini istiyorum. Çünkü sevdiği zaman arkasından zaten doğru bir eğitim geleceğine zaten inanıyorum. Benim çocuğum öğretmenini severse ona her halükârda dinleyeceğine ve söylediklerini yapacağını yüzde yüz bir öğretmen olarak da kendim eminim. O yüzden önce sevgi ve ilgi şefkat, sevgisini belli edebilme gösterebilme benim için çok daha önemli.” (Kişisel Görüşme, Ö.1, Öğretmen)

“Çocuğumu sevsin ki çocuğum okulu sevebilsin bu yaşlarda çok önemli çünkü öğretmenin davranış şekilleri çocukların psikolojisini ya da ileride oluşacak olan okulu sevmesi konusunda daha kolay olabilecek.” (Kişisel Görüşme, Ö.10, Ev Hanımı)

Anneler duygusal emek göstermekte olan bakıcı ve öğretmenlerden çocukların ihtiyaçlarını karşılarken disiplinli bir yaklaşım talep etmektedir. Disiplin uygularken sert ya da korkutucu bir üslup yerine güler yüzlü ve kararlı olmalarını istemektedirler. Özellikle çocukların şımartılmaması her istediklerinin olmaması yani çocukların kuralları bilmeleri anneler için önemlidir.

“Şımartmamasını, çocuğun öğrenmesi gereken kuralları ona öğretmesini istiyorum. Tabi bunu öğretirken bağırmasını ya da öğrenemiyorsun gibi çocuğu kötü etkileyecek tarzda konuşmasını yani sert bir mizaç kullanmasını istemem.” (Kişisel Görüşme, B.3, Öğretmen)

“Öğretmen çocuklara bağırmadan ses tonunu ayarlayarak disiplin uygulayabilmeli. Yani devamlı bağırarak bir öğretmen istemem devamlı güler yüzlü olup çocukların her dediğini yapmasını da istemem. Mümkün olduğunca disiplini elden bırakmayacak şekilde olmalı. Yani aslında bu disiplin uygularken bile öğretmenim beni seviyor diyebilmeli çocuk onun yararına bu disiplinin olduğunu bilmeli.” (Kişisel Görüşme, Ö.5, Eczacı)

Bakıcı ve öğretmen disiplin uygularken çocuğa neden bunu yapması gerektiğini düzgünce aktarabilmelidir. Çocuk öğretmenin onu sevdiğini bilmeli ama bunun da bir kural olduğunu yapması gerektiğinin farkına varmalıdır. Öğretmen arkadaşlarının yanında çocuğu incitecek şekilde davranmamalıdır.

“Bakıcı çocuğun ne yapmasını istiyorsa önce çocuğuma onu açıklayacak gözünün içine bakarak çünkü biz hep öyle yapıyoruz. Evet yaş olarak anlamayabilir ama anlıyorlar aslında. Ve o zaman istediği her şeyi yapıyor.” (Kişisel Görüşme, B.6, Memur)

“Biz evde de mesela ne yapacaksak nedenini söylüyoruz ona. Neden yapması gerektiğini belirtiyoruz. Öğretmende istediği şeyi söylerken yap dememeli. Nedenini söylemeli ve yapsan iyi olur şeklinde güler yüzlü söylemeli. Bunu mesela böyle yapacağız. Çünkü şundan şundan dolayı demesi lazım. Yani sesini ayarlayarak. Benim çocuğum bunları kendisinin iyiliği için olduğunu öğretmenin kendisini sevdiğini bilmeli.” (Kişisel Görüşme, Ö.3, Sınıf Öğretmeni)

“Çocuğumu arkadaşlarının yanında rencide edici şeyleri yapmamalı. Eğer yaparsa özgüveni gider.” (Kişisel Görüşme, Ö.9, Ev Hanımı)

Öğretmen ve bakıcıların çocukla konuşurken ses tonlarına dikkat etmeleri gerekmektedir. Özellikle anneler çocuğa karşı yüksek sesle konuşulmamasını, bağırmasını ve sert davranışlar gösterilmemesini istemektedirler. Böyle durumla karşılaştıklarında çocukların etkilendiğini, içe kapandıkları ve korktuklarından dolayı

okula gitmek istemedikleri görülmektedir. Dolayısıyla anneler bu konuda baştan öğretmenleri ve bakıcıları uyarmaktadırlar.

“Bakıcı çocuğumla konuştuğu ses tonuna dikkat etmeli.” (Kişisel Görüşme, B.6, Memur)

“Bizim yaşadığımız problem öğretmenin yüksek sesle konuşuyor olmasıydı. Diğer çocukları uyarmak için bile yüksek sesle konuşsa benim oğlum etkileniyordu, içine kapanıyordu ve okula gitmek istemiyordu. O yüzden ben baştan öğretmene mümkün olduğunca yüksek sesle konuşmaması gerektiğini söyledim.” (Kişisel Görüşme, Ö.6, Muhasebeci)

Katılımcılar öğretmen ve bakıcıların çocuklara bakarken dikkatli ve sabırlı olmalarını istemektedirler. Özellikle bakıcının bakmakta olduğu, yeni yürümeye başlamış olan çocuklar ev kazalarına daha müsait olmaktadır. Bu gibi durumlarda bakıcı sadece çocuklarla ilgilenmeli başka bir işi olmamalı ve onları gözünün önünden ayırmaması gerekmektedir. Öğretmenler de küçük yaşlardaki çocukların paylaşmayı bilmediklerinin, anlamadıklarının ve her an kavga edebileceklerinin farkına varmalı onları dikkatli izlemelidir.

“Yeni yürümeye başladığı için dikkatli olması da benim için önemli. Çünkü meraklı bir şeyleri çekiştiriyor. Ev kazalarına karşı olsun hani benim istediğim sadece onunla ilgilen sin başka bir şeye yönelmemesini istiyorum. Çünkü artık çok tehlikeli hareketlerde bulunuyor. Koltuğa çıkıyor bir yerlere tırmıyor.” (Kişisel Görüşme, B.4, Öğrenci İşleri Uzmanı)

“Benim kızım paylaşmayı bilmiyor. Oyuncaktan olayı bile kavga edebiliyor. Ona çok dikkat etmelerini ve paylaşmayı öğretmelerini istiyorum. Onu da öğretirken çocukları birbirlerine düşürerek değil alttan alarak arkadaşlığın önemini belirten sözcükleri kızıma söyleyerek yapmasını istiyorum.” (Kişisel Görüşme, Ö.4, Eczacı)

Öğretmen ve bakıcıların çocukla iletişim kurarken onların göz hizasına inmeleri ve onunla göz teması kurması önemlidir. Çünkü çocuk göz teması kurduğu kişilerle daha iyi iletişim kurabilmekte ve daha sakin kalabilmektedir. Anneler özellikle kendilerinin yapmış olduğu davranışları bakıcı ve öğretmenlerinin yapmalarını hatta onların bu konuda destekleyici olmasını istemektedirler.

“Bakıcı çocukla konuşurken göz hizasına inmeli çünkü ben bunu ilk çocuğumda da yaptım. Bu konuda bakıcı bize takviye edici olmalı. Çünkü göz hizası, göz teması çok önemli. Belki çocuğun gözünde diğer kişiyi devleştirmek, ürkütmek ne biliyim benim aklıma hep böyle şeyler geliyor. O yüzden göz teması, eğilmesi, onla aynı hizada olması önemli.” (Kişisel Görüşme, B.4, Öğrenci İşleri Uzmanı)

“Çocuğun seviyesine inebilme ona bir şey anlatırken göz bebeklerinin içine bakması çok önemli. Çocuk bir de çok sinirli çok asabi olabiliyor. Onu sakinleştirirken göz bebeklerinin içine bakarak anlatması onun sakinleşmesini sağlayabiliyor.” (Kişisel Görüşme, Ö.4, Eczacı)

Anneler, bakıcı ve öğretmenlere taleplerini açıkça dile getirmek istemektedir. Olumsuz görüşleri bile olsa bunu rahatlıkla söylemeli, bakıcı ve öğretmen alınganlık göstermeden uygulayabilmelidir. Yani eleştirilere açık olmalıdır. Gerekğinde annelere tavsiyelerini de vermeli ama anneler ne istiyorsa onu uygulamalıdır.

“Ben rahatça rahatsız olduğum şeyleri söyleyebilmeliyim. O da buna uymalı ya da tavsiyelerini bana sunmalı. Bak sen böyle diyorsun ama şöyle de yapsak daha iyi olur gibisinden. Mesela ben çorbaya zeytinyağı koy abla diyorum. Bağırsakları çalışsın diye. O da sabah zeytinyağı koymuştum ben istersen çorbasına tereyağı koyalım der. Tereyağı gıdası da alsın diye önerilerde bulunur.” (Kişisel Görüşme, B.7, Memur)

“Öğretmene ben rahatlıkla onun hakkındaki olumsuz görüşlerimi de söyleyebilmeliyim. Yani gördüğüm eksikliği ona belirtebilmeliyim bir şekilde. En azından öğretmenin bunun farkına varması için. Çünkü çocuk söyleyemeyebiliyor.” (Kişisel Görüşme, Ö.6, Muhasebeci)

Davranış kuralları başlığı altında değinilmesi gereken önemli noktalardan biri otonomidir. Bazı anneler ile gerçekleştirilen görüşmede bakıcının işi bilmesinden ve bakıcıya güvendiklerinden dolayı ondan bir şey talep etmedikleri görülmektedir. Annenin talepleri olsa bile bakıcının ne yapması gerektiğini bildiğini ve kararları ona bıraktıklarını dile getirmektedirler. Yani bakıcılar işlerini yaparlarken talep edilen ölçütlere bağlı kalmadan serbest şekilde istediklerini yapmaktadırlar.

“Ben çok da talepte bulunmuyorum zaten. Onu çok yönlendirmiyorum. Biraz güveniyorum hani anne olarak ona da söylüyorum. Sen bazı şeylerde benden daha tecrübeli olduğun için biliyorsun hani yani bana sorma diyorum yani.”

(Kişisel Görüşme, B.4, Öğrenci İşleri Uzmanı)

“Aslında ben birçok şeyi söylemiyorum. O zaten yapıyor. Hatta istediklerimin fazlasını yapıyor. Ben ona bıraktım yani aslında onu o tecrübeli olduğu için karışmıyorum.” (Kişisel Görüşme, B.5, Memur)

Çocuklarını kuruma veren anneler ile gerçekleştirilen görüşmede öğretmenler için otonomiye rastlanmamaktadır. Anneler çocuklarını verdikleri kurumdan çocuk sayısının fazla olmasıyla kendi çocuğunun yeterince ilgilenilmeyeceğini düşünmektedir. O yüzden birtakım talepleri olmaktadır. Bunun yanında kurum yönetimi de öğretmenlerin yapacağı belli duygu kurallarını belirlemektedir.

“Mutlaka talebim oluyor. Evde bakıcı gibi olmuyor ki. Bakıcı tek bir çocukla ilgilenirken burada tek bir öğretmene kaç çocuk düşünmüyor. Acaba benim çocuğumu es geçer mi diye düşünmüyor değilim.” (Kişisel Görüşme, Ö.3, Sınıf Öğretmeni)

Fazla özerkliğe sahip olan yani otonomi düzeyi yüksek çalışanların, o anki duygusal durumlarıyla uyuşmadığı bir durumda, örgütsel davranış kurallarını ihlal etme olasılığı daha yüksek olmaktadır (Morris ve Feldman, 1996; 1000). Anneler ne yapması gerektiğini bakıcıya bıraktıklarında bakıcıların bazen onların istediklerini yapmadıkları gözlemektedir. Dolayısıyla otonomi düzeyi yüksek bir bakıcı, o an istenilen ile duygu durumunun uyuşmaması sonucunda annelerin isteklerini reddetmektedirler. Bu durumda anne tepki vermekte yapılmasını istememektedir.

“Kızıma tuvaletini nasıl yapacağını göstermeyi denedi. Hatta ben erken sakın zorlama bile dedim. Tuvalet etkeninin kişiliğe etkeninden falan bahsettim. O ara ara denedi. Ben dedim daha hazır değil bırak. O gene hep ara ara denedi.” (Kişisel Görüşme, B.3, Öğretmen)

“Mesela abla bir krem bulup geliyor. Bu pişik kremi çok iyi bak bunu kullan diye. Abla diyorum bu çocuk diğerlerinden farklı cildi biraz hassas onun. Yok neymiş bir krem varmış kullan. Çocuğa bir sürdü yara yaptı çocukta. Kanadı resmen bildiğin.” (Kişisel Görüşme, B.5, Memur)

Duygusal bağ, davranış kuralları başlığı içerisinde üzerinde durulması gereken önemli bir kavramdır. Çocuk ile bakıcı veya öğretmenin duygusal bağ kurmasına anne yardımcı olmaktadır. Görüşmeye katılan anneler, çocukla bakıcı arasında bağ kurarken bir süre yanlarında bulduklarını, hep birlikte oyunlar oynadıklarını ve bu süre sonunda da çocukların bakıcıya alıştıklarını belirtmektedirler. Kendilerinin olmadığı durumlarda da en yakınlarından biri olan annelerin destekleyici olduğunu söylemektedirler.

“İlk zamanlar ben vardım. Ama sonrasında ben annemi çağırdım. 3 ay onla birlikte durdular. Yani o alışma geçiş sürecinde annemde yardımcı oldu.”
(Kişisel Görüşme, B.2, Anasınıfı Öğretmeni)

“İlk zamanlar ben vardım. Benimde olduğum aynı ortamda bulundular. Devamlı bizi birlikte gördü. Hep beraber oynadık. Hep beraber yedik içtik. Tabi ister istemez alıştı ona.” (Kişisel Görüşme, B.6, Memur)

Çocuğun bakımında kurum tercihi bulunan anneler, öncelikle çocuklarına okulu ve öğretmenleri anlatmakta ve onlara güvenmeleri gerektiğini söylemektedir. Bunun yanında çocuklarının okula alışmaları için bir süre birlikte okula gittiklerinden söz etmektedirler. Çocuk annesinin ya da babasının okulda olduğunu bilmekte okula ve öğretmene güven duymaya başlamaktadır.

“Öğretmenin ve okulun ne olduğunu biliyordu. Öğretmenin sözünü dinlemesi gerektiğini söyledim. Bir şeylerden şikayetçi olduğunda ya da bir şey istediğinde ona söylemesi gerektiğini söyledim. Ona güvenmesi gerektiğini belirttim.” (Kişisel Görüşme, Ö.4, Eczacı)

“2 hafta falan günde 1 saat 2 saat kaynaştırma öğretmene alıştırmak için adımlar attık. Oyunlar oynadılar o ara. Altını değiştirdiler. O aralar ben ya da eşim mutlaka alt katta bekledik. Ve bizim aşağıda olduğumuzu biliyordu. Arada yanımıza geldi. Bu şekilde alıştırmaya çalıştık.” (Kişisel Görüşme, Ö.2, Öğretmen)

Anne öğretmen ve bakıcının çocuğunu sevmesi, onunla ilgilenmesi için bazı girişimlerinin de olduğunu görülmektedir. Bunların başında bakıcı ve öğretmene özel günlerde hediye almak gelmektedir. Ayrıca bakıcının çocuklarıyla da iletişim

kurmakta onların isteklerini karşılamaktadır. Anne bakıcı ya da öğretmene jestler yaptığında onların mutlu olduğunu bunu da çocuklarına yansıttıklarını belirtmektedir.

“Hediyeler alıyorum. Anneler gününde, yılbaşında ya da ara ara alıyorum. Mesela kızı var kızının çeyizine de bir şeyler alıyorum. Bakıcımız mutlu olsun ki çocuğum mutlu olsun.” (Kişisel Görüşme, B.3, Öğretmen)

“Çocuğum için öğretmene hediyeler aldım. Hala daha alırım. Öğretmenler gününde doğum gününde alıyorum yani.” (Kişisel Görüşme, Ö.7, Sekreter)

3.3.3.3. Diğer Talepler

Diğer talepler daha çok çocukla birlikte ev işlerini de yapmakta olan bakıcılar için geçerlidir. Çocukları bakıcı tarafından bakılmakta olan anneler ile yapılan görüşmelerde her bir annenin farklı isteklerinin olduğu gözlenmektedir.

Yapılan görüşmeler dikkate alındığında bazı annelerin bakıcılardan çocuk bakmasının yanında yemek, bulaşık ve temizlik gibi talepleri de bulunmaktadır.

“Ben ona söyledim yani benim bir iki çeşit yemeğimi yaparsan iyi olur diye. Çamaşır yıkamasını yap dedim evi toplama yaparsın dedim. Ya da bir şeyler dökülürse süpürge falan yapıyor.” (Kişisel Görüşme, B.6, Memur)

Anneler için ev işlerinden daha önemli olan çocuklarının bakımlarıdır. Bakıcılar ev işi yapmamış olsa da anneler için herhangi bir olumsuz durum söz konusu olmamaktadır. Çünkü anneler bakıcılardan her zaman ilk önceliğinin çocukları olmasını istemektedir.

“Yemek yapmasa da benim için önemli olmaz dediğim gibi benim çocuğum daha önemli. Çocuğumla ilgilenmesi gerekiyorsa onla ilgilenecek. Çocuğum orada ağlarken o yemek yapmayacak. Ancak Zeynep uyuduğu zaman.” (Kişisel Görüşme, B.10, Büro Personeli)

3.3.4. Duygusal Emeğin Boyutları

Birinci bölümde anlatıldığı gibi duygusal emeğin yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır. Annelerin bakıcı ve öğretmenlerden talep ettiği duygu, duygusal emeğin samimi davranış boyutuna girmektedir. Samimi davranış, bakıcı ve öğretmenlerden istenilen duygu ve davranışın zaten hissediliyor olmasından dolayı ortaya çıkan davranış türüdür (Oral ve Köse, 2011: 473).

Görüşmeye katılan anneler bakıcılarının samimi davranış sergilediğini yapay davranışlarının bulunmadığını söylemektedir. Bunu nasıl anladıkları sorulduğunda hem bakıcının hem de çocuklarının davranışlarından anladıklarını söylemektedirler.

İlk olarak anne bakıcının davranışlarına bakarak samimi olup olmadığını öğrenmeye çalışmaktadır. Annelere göre bakıcının samimi davranış sergilediğinin kanıtı çocuklarına gösterdikleri sevgidir. Bakıcı çocukları sevdiği için isteklerini karşılamakta ve hediyeler almaktadır.

“Ben samimi davrandığımı ilişkilerinden anlıyorum. Onunla ilgilenmesinden anlıyorum. Ona gidip küçük hediyeler alır. Mesela o benim çocuklarım mantı ister. Manti yapar. Börek der börek yapar. Bu da bir sevgi göstergesidir.”
(Kişisel Görüşme, B.1, Öğretmen)

Bakıcının, çocuğu kendi çocuğu gibi sahiplenip koruması da yapay duygularının olmadığına kanıtı niteliğindedir. Anneler bakıcının çocuk düştüğünde, ağladığında veya yemek yemediğinde kendi çocukları gibi üzüldüğünü ve telaş yaptığını belirtmektedir. Hatta bakıcı bakmakta olduğu çocuğu kendi çocuğu gibi benimsediği için annelerin bir hatasını gördüğünde onlara kızabilmektedir.

“Yapay duygusu yok. Samimi duyguları var. Bunu da işte cuma günü bize bırakıp giderken sakın çocuğumu yani çocuğumu diyor çocuğunuzu ya da ismiyle hitap etmiyor ben iki üç kere düşürdüm kızımı, bana sakın benim çocuğumu düşürmeyin. Pazartesi nasıl bıraktıysam öyle alacağım sakın düşürmeyin çocuğumu diyor. Bir keresinde hafta sonu kızım salıncaktan düştü çenesi yarıldı. Pazartesi bir gördü bu ne yaptınız çocuğuma size çocuk emanet etmeye gelmiyor. Mahvetmişiniz çocuğumu diyor. Çok sahipleniyor sağ olsun. Benimde hoşuma gidiyor böyle davranması.” (Kişisel Görüşme, B.5, Memur)

“Çocuğumu gerçekten seviyor. Yapay değil. Hatta annesi gibi seviyor onu görüyorum. Çocuk için üzüyor. Yemek yemediğinde hasta olduğunda çok üzüyor. Çocuğum niye yemedi diye telaş yapıyor.” (Kişisel Görüşme, B.6, Memur)

Anne bakıcının çocuklara gösterdiği davranış şekillerinden bakıcının yapay ya da samimi davranış gösterip göstermediğini anladığını belirtmektedir. Bakıcı çocukla ayrı kaldığı zamanlarda çocuğu özlemektedir. Dolayısıyla onu görmek ve ona sarılmak için

eve gelmektedir. Annelere göre bakıcının göstermiş olduğu bu davranış onların samimiyetini göstermektedir

“Çocuğumu seviyor. Geçen 15 tatilde memleketine gitti bakıcımız 10 günlüğüne tatile gitmiş ama kızımı çok özlemiş. Her gün görüntülü aradı. Onunla konuşmak onu görmek için. Hafta sonu izinlidir ama gene arada uğrar bize özledim bir göreyim dedim diye. Samimi olmasa çocuğumu sevmese onun için kalkar gelir mi? Bir de davranışları da sevdiğini gösteriyor. Sarılıyor öpüyor onu.” (Kişisel Görüşme, B.3, Öğretmen)

İkinci olarak anneler çocuklarının davranışlarını gözlemleyerek bakıcının davranışları hakkında bilgi almaya çalışmaktadırlar. Annelere göre bakıcının samimi davranış sergilediğinin kanıtı çocuklarının bakıcıyı sevmesidir. Anne çocuklarının bedensel dilinden bakıcıyı sevip sevmediğini anlamaya çalışmaktadır.

“Çocuğum bakıcıyı seviyor. Davranışsal olarak verdiği tepkilerden bunu anlayabiliyorum. Mesela gün içerisinde ben bırakırken uyanıksa koşa koşa gidiyor. Aksam alırken gülücük atıyor. Bay bay diyor. Öpücük yolluyor. Bazen abla ona bir şeyler öğretmiş oluyor benim yanında Denizhan nasıl öğrendik bay bay diye el işareti yaptırıyor. Şöyle mi böyle mi tarzında gün içinde öğrendiklerini söylüyor. Denizhan da onu uyguluyor.” (Kişisel Görüşme, B.4, Öğrenci İşleri Uzmanı)

Görüşmeye katılan anneler çocuklarının sevmediği bakıcıların samimi davranış göstermediğini sadece kendisine karşı rol yaptığını söylemektedir. Bakıcı annenin yanında her şey yolunda gibi davranmaktadır. Annenin olmadığı durumda çocukla gün boyu baş başa kalan bakıcı çocuğa karşı olumsuz bir tavır sergilemesi durumunda çocuk bakıcıyı istememektedir. Dolayısıyla ağlayarak durmak istemediğini belli etmektedir.

“Bundan önceki kızda mesela biz evden çıkarken ağlıyordu kendini yerden yere atıyordu. Yemek yemiyordu, altını onun almasını istemiyordu. Böyle olunca da acaba benim yanımda çocuğa iyi davranıp çocukla baş başa kaldığında farklı mı davranıyor diye düşündüm. Bence gerçekten sevmiyordu. Seviyor gibi davranıyordu.” (Kişisel Görüşme, B.5, Memur)

Çocuğunu bakıcıya baktıran anne, memnun olması durumunda onu aileden biri olarak görmektedir. Aynı durum bakıcı içinde geçerli olmaktadır. Dolayısıyla aileden biri gibi gördüklerinden bakıcının duygularının samimi olduğunu asla yapay duyguya sahip olmadığını belirtmişlerdir. Çocuk bakıcıyı sevdiğinden dolayı ona anne diyerek hitap etmektedir. Bakıcıda kendi çocuğu olarak benimsemekte ve sevgi göstermektedir. Annelere göre yapay duyguya sahip olan bakıcı çocuğu benimsemez ve duygularını zamanla açığa çıkarır.

“Asla yapay duyguya sahip değil. Zaten öyle olsaydı şimdiye kadar anlaşılırdı. Duramazdı. Çocuğum bunu hissederdi. Hatta benden çok ona anne diyordu. Anne aşağı anne yukarı. Biz artık bakıcımız konusunu geçtik aileden biri oldu bizim için.” (Kişisel Görüşme, B.8, Hemşire)

“Duygularının samimi olduğuna inanıyorum. Olmasa zaten anlaşılırdı. En başta evimizin kızı gibi diyor kızım için. Ona ait odası var. Meleğin kendine ait yatağı, yastığı, dolabı var. Kendine ait her şeyi var orada. Ne bileyim benim kızımı çok benimsediler.” (Kişisel Görüşme, B.9, Sistem Faturalama Sorumlusu)

Kurum temelli eğitimi seçen katılımcılar öğretmenin yapay davranış sergilemediğine değinmektedir. Annelere göre yapay davranış göstermekte olan öğretmen ancak kısa süreli bu davranışı sergileyebilmektedir. Çünkü gerçek duyguları zamanla ortaya çıkmaktadır.

“Yapay bir duygusu yok. Çünkü yapay bir gün iki gün yapar. Ama ikinci günün sonunda mutlaka bir yerden bir açık verir. Ama asla öyle bir şey olmadı.” (Kişisel Görüşme, Ö.4, Eczacı)

Görüşmeye katılan anneler öğretmenin davranışlarına bakarak samimi olup olmadığını öğrenmeye çalıştıklarını belirtmektedirler. Öğretmenin samimi davranış sergilediğinin kanıtı ise çocuklara gösterdiği sevgidir. Çocukları sevmeyen öğretmen mutlaka annenin olmadığı zamanlarda bağırarak ya da olumsuz davranışlarıyla bunu çocuğa gösterecektir.

“Çocuğumu almaya gittiğimde sarılıyorlar. Gerçekten çocuğumu seviyor. Sevmese çocuğuma böyle davranmaz. Bide çocuk hisseder bilir öğretmenin sevmeyişini. Her zaman aynı olamaz ki insan sonuçta an gelir sevmeyişini

çocuğa bağırarak gösterebilir. Ben kızımdan hiç olumsuz bir davranışını duymadım. O yüzden gerçekten duyguları samimi.” (Kişisel Görüşme, Ö.10, Ev Hanımı)

Anneler çocuklarının davranışlarını gözlemleyerek öğretmenin davranışları hakkında bilgi almaya çalışmaktadırlar. Annelere göre öğretmenin samimi davranış sergilediğinin kanıtı çocuklarının öğretmeni sevmesidir. Öğretmeni seven çocuk her zaman okula gitmek istemektedir.

“Çocuğum hem okulu seviyor hem öğretmenini. Çünkü benim kızım hafta sonu bile okula gitmek istiyor. Bazen hasta oluyor o zaman bile ben bugün okula gitmeyeceğim mi diye söylenen bir çocuk. Öğretmen seviyormuş gibi davransa ya da olumsuz bir tavrını görse öğretmenini sevmezdi. Direk okula gitmek istemezdi. Okuldan kaçırdı.” (Kişisel Görüşme, Ö.9, Ev Hanımı)

Anne çocuğun olumsuz bir durumla karşılaştığında bunu söyleyeceğine ya da okula gitmek istemeyerek davranışıyla belirteceğine değinmektedir. Böyle bir durumla karşılaşmayan Anne öğretmenin samimi davranış gösterdiğini ve gerçekten çocukları sevdiğini dile getirmektedir.

“Öğretmenimizin duyguları asla yapay değil. İnsan ister istemez karşısındakinin davranışlarından ya da el hareketlerinden bunu anlar. Bir de zaten kızıma kızsız bile bana söyler. Zaten kızımda söyler kızdı diye. Söylemese zaten derim acaba gerçek değil mi diye.” (Kişisel Görüşme, Ö.7, Sekreter)

Görüşmelere katılan mesleği öğretmen olan üç anne öğretmenlerin bazı durumlarda yapay davranışlar sergilediğini söylemektedir. Bunun nedenini öğretmenlerin ilgilendikleri çocuk sayısının artması ve gün içinde yaşadıkları sorunlar olduğunu düşünmektedirler. Öğretmen böyle durumlarda gerçekten istenilen duyguyu hissetmemekte ama o duyguyu mimikleriyle çocuğa göstermektedir. Dolayısıyla gösterdiği duygular yüzeysel davranış olmaktadır.

Yüzeysel davranış, annelerin talep ettikleri duyguları bakıcı ve öğretmenlerin gerçekten hissetmeden göstermesidir. Yani öğretmenin gerçek duyguları ile gösterdikleri duyguların farklı olması durumudur. Dolayısıyla öğretmen annenin talep ettiği duyguları göstermek için dış görünüşünü değiştirerek istenilen duyguyu sergilemek için çaba göstermektedir (Onay, 2011: 592).

“Sınıf mevcudu arttıkça bazı şeyler göz ardı edilebiliyor. O yüzden bazı durumlarda gerçek olduğunu düşünmüyorum. Bazen gerçek duygulardır ama her zaman aynı olduğunu düşünmüyorum. Bazen kendimiz bile karşımızdaki insanlara yapay duygular gösterebiliyoruz. Yani bizim kızdığımız zamanlar oluyor çocuğun karşısında gene alttan alarak görmemezlikten gelerek bir bakıma yapay davranışlar sergileyebiliyoruz.” (Kişisel Görüşme, Ö.2, Öğretmen)

“Yapay duyguya sahip değil. Ama bazen insanların üzgün anları olabiliyor. Ya da ne bileyim mutsuz oldukları anlar. Kendim de öğretmen olduğum için biliyorum. O anlarda bazen evet o duyguyu hissetmiyor olabiliriz. Ama karşındaki ne gösteririz.” (Kişisel Görüşme, Ö.1, Öğretmen)

Gerçekleşen görüşmelerde, anneler bakıcı ve öğretmenlerin samimi davranış gösterdiğini, çocuklarını gerçekten sevdiklerini bundan şüphe duymadıklarını söylemektedirler. Ayrıca bakıcıların zamanla aileden biri gibi oldukları gözlemlenmiştir.

SONUÇ

Ekonomide hizmetler sektörünün öne çıkması, işgücü piyasasında emek talebinin niteliğini de değiştirmiştir. Hizmet sektöründe çalışan-müşteri arasında yüz yüze iletişim ve müşteri memnuniyetine dayanan üretim sürecinde çalışandan fiziksel ve bedensel emeğinin dışında duygusal emeğini de sunması istenmektedir. Rekabetin yoğun olduğu ekonomide öne çıkmanın, varlığını sürdürebilmenin koşulu işletmeler için hizmet sunumunda fark yaratabilmek, müşteriye kendini özel ve değerli hissettirebilmekten geçmektedir. Bu anlamda farkı yaratacak olan, müşteri ile empati kurup onu memnun edebilecek olan da hizmeti doğrudan sunan çalışandır. Günümüz hizmet sektörü işletmeleri çalışandan artık duygularını da talep eder olmuştur. Bu durum sağlık, sosyal bakım ve sosyal hizmetler, eğitim, turizm, finans, ulaşım vb pek çok alanda emek talebinde yaşanan dönüşümün de zeminini oluşturmaktadır.

Kadınların işgücüne katılımlarındaki artışla birlikte öne çıkan hizmetlerden biri de çocuk bakımındır. Özellikle de 0-6 yaş çocuk bakımında duygusal emek bir işletmenin ya da müşterinin memnuniyetinden çok daha fazla anlama gelir. Söz konusu çocukların güvenli ve sağlıklı bir ortamda gelişimlerinin sağlanabilmesi bireysel olduğu kadar, toplumsal açıdan da sağlıklı nesillerin yetişmesinde son derece insani bir talep olarak düşünülmelidir. Bu yüzden bu çalışmada 0-6 yaş grubu çocuğu olan annelerin çocuk bakımı tercihlerini etkileyen faktörler ve bakım hizmetinde duygusal emek taleplerinin etkisi incelenmektedir.

Duygusal emek yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış olmak üzere üç şekilde ortaya çıkmaktadır. Bakıcı ve öğretmenin gerçekte hissettiği duygu ile sergilediği duygu aynı değilse yüzeysel davranış; birey gerçekten hissetmeye çaba harcıyorsa derinlemesine davranış; sergilediği davranışı gerçekten hissediyorsa da samimi davranıştır. Duygusal emeği etkileyen faktörlerin cinsiyet, yaş, medeni durum, deneyim, empati, duygusal zekâ, duygusal davranış kuralları, etkileşim süresi, sıklığı ve çeşitliliği olduğu görülmektedir. Anne bakıcıyı ve öğretmeni bu faktörlere göre değerlendirerek tercih etmektedir.

Ülkemizde anneler çocukları akrabalarına, tanıdıklarına, bakıcıya veya kurum temelli hizmetlere emanet etmektedirler. Bu çalışma Muğla ilinde yaşayan çocuk bakım hizmetini bakıcıdan ve okul öncesi eğitim kurumundan alan anneler ile yapılmıştır.

Basit tesadüfi örneklem ile seçilen 20 anne ile hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formları ile derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Bu kapsamda annelerin çocuk bakımı tercihleri ve bakım hizmeti sunan bakıcı ve öğretmenlerden duygusal emek talepleri araştırılmıştır. Görüşme verilerinin analizinde betimsel analiz yönteminden faydalanılmıştır.

Bulgular annelerin bakıcı ya da öğretmen tercihinde etkili olan ilk faktörün çocuğun yaşı olduğunu göstermektedir. Ayrıca, annenin demografik özellikleri de tercihlerinde etkili görünmektedir. Kurumsal bakım tercihinde deneyimli olan anne ikinci çocuğunda araştırmadan ilk çocuğunun gittiği kurumu tercih etmektedir. Annelerin ilk çocuğu ile ikinci çocuğu arasında taleplerinin değiştiği verilen cevaplardan anlaşılmaktadır. İlk çocukta anne bakım sürecinde çocuğun hem duygusal, hem de kişisel ihtiyaçları için fazla talepte bulunurken ikinci çocukta bu taleplerinin azaldığı görülmüştür. Bakıcı tercihinde bulunan anneler bakıcıyı çok yakından tanımak için demografik özelliklerini bildikleri ama kurum tercihinde bulunan annelerin öğretmenlerinin demografik özelliklerini bilmeden tahmin yöntemiyle soruları cevapladığı araştırma sonucunda ortaya çıkmıştır.

Bakıcının ve öğretmenin demografik özellikleri de annenin tercihlerinde etkili görünmektedir. Annelerin bakıcı ve öğretmen için belirledikleri yaş kriterleri farklı olsa da kriterlerine yakın bir yaşla karşılaştıklarında deneme süreli bakımı kabul ettikleri ve sonucunda düşündükleri gibi olmadığı görülmüştür. 60 yaşın üstünde olan bakıcının ve öğretmenin fiziksel aktivitelerinin yavaşladığı ve çocuklara ayak uydurmakta zorluk çektiğinden dolayı annelerin istemediği hatta deneme süreli bakımın bile kabul edilmediği araştırma sonucunda ortaya çıkmıştır. Bakıcı ve öğretmenin düzenli bir aile hayatı için evli olması gerektiği annenin verdiği cevaplardan anlaşılmaktadır.

Ücretli bakıcı tercihinde bulunan annelerin bakıcılarının eğitim düzeylerine bakmadıkları bakıcının tecrübelerine daha fazla önem verdikleri kanıtlanmıştır. Bunun yanında kurumsal bakımı tercih eden annelerin öğretmenlerinin hangi üniversiteden mezun olduklarıyla ilgilenmedikleri ortaya çıkmıştır. Bakıcı ve öğretmenin deneyimli olmasını istenmektedir. İlla başkasının çocuğuna bakmakla deneyimli olması şart değildir. Annelik deneyiminin olmasının yeterli olduğu cevaplardan anlaşılmaktadır.

Annelerin tercihlerini etkileyen önemli diğerk bir faktör de güvenilirliktir. Bu yüzden bakıcının öncelikle akraba, komşu ve tanıdık olması gerektiği araştırmada kanıtlanmıştır. Güvenilir birinden alınan referanslar tercihte etkili olmuştur. Özellikle çalışan anneler bakım süresinin de önemli olduğu verdikleri cevaplarda belirtmişlerdir. Bundan dolayı tam gün ve yazın da faaliyetlerine devam eden kurum arayışlarında oldukları araştırma sonucunda görülmektedir. Çalışmayan anneler için bakım süresinin önemli olmadığı sadece çocuklarının sosyalleşmesi amacıyla kurumsal bakımı tercih ettikleri sonucuna varılmıştır. Bakıcının ve öğretmenin konuşma tarzı, çocuklarla iletişim şekli, yüz ifadesi ve beden dili ilk görüşte annenin tercihinde etkilidir.

Annelerin kurumsal bakım tercihini etkileyen diğerk bir unsur ise kurumun özellikleridir. Araştırma sonucu kurumun sınıf mevcudunun az, ulaşımın kolay ve öğretmenin belirli olması tercihte bulunulmasında önemli olduğunu kanıtlamıştır. Bunun yanında kurumun fiziki özelliklerinden olan bahçesinin bulunmasına, iç mekânda oyun alanlarının ve oyuncak sayısının fazlaca olmasına ve kurumun temizliğine annelerin dikkat ettiği görülmüştür.

Annelerin duygusal emek talepleri temel ihtiyaçlar, duygusal davranış kuralları ve ev ile ilgili taleplerden oluştuğu araştırma sonucunda görülmektedir. Annelerin bakıcıdan ve öğretmenden temel taleplerinin çocuğu beslemesi, yemek yeme, tuvalet ve uyku alışkanlığını kazandırması, temizliğin sağlanması ve sağlığına dikkat edilmesinden oluştuğu araştırma sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bunun yanında bakıcının ve öğretmenin kendi temizliğine dikkat etmesi de önemlidir.

Araştırma sonucunda annelerin çocuklarının devamlı televizyon izletilmemesi, hava güzelse çocukların dışarı çıkartılması, dil gelişimlerine katkı sağlaması açısından İngilizce öğrenmesi ve eğitici aktiviteler yapılması gibi özel taleplerinin de bulunduğu ortaya çıkmıştır.

Annelerin çocuk bakım hizmetinde duygusal davranış kuralları:

- Katılımcıların duygusal emek talepleri arasında duygusal davranış kurallarına önem verdiği dolayısıyla bakıcıdan ve öğretmenden çocuklara göstermesini istediği birtakım duygusal davranış kurallarının bulunduğu ortaya çıkmıştır.

Bunlardan bazıları; sevgi göstermek, güler yüzlü, dikkatli, sabırlı olmak ve çocukla göz teması kurmak gibi kurallardır.

- Araştırma sonucunda annelerin bakıcı ve öğretmenlerden kurallı bir disiplin talep ettiği ve bunu sağlarken yüksek ses, sert veya korkutucu bir üslup kullanılmaması ve çocuk ile göz teması kurularak çocuğa kuralların benimsetilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır.
- Bazı görüşmecilerin deneyimli bakıcıya güvendiği için talepte bulunmadığı ve sonucunda bakıcının otoritesinin arttırdığı gözlenmektedir. Bunun sonucunda annenin duygusal emek talebinde bulunmaya başlamasıyla birlikte bakıcının bu talepleri yerine getirmekte zorlandıkları ya da annenin istediği duygusal yakınlığı kuramadıkları anlaşılmaktadır. Ayrıca otonomi düzeyi yüksek bir bakıcının o an istenilen ile duygu durumunun uyuşmaması sonucunda annelerin isteklerini reddettiği ortaya çıkmıştır.
- Evde bakım hizmetinde bakıcıda otonomiye rastlanırken kurumsal bakım hizmetlerinde annenin ve yönetimin öğretmenden taleplerinin otonomiye rastlanılmadığı da görülmektedir.
- Annenin çocukla bakıcı ve öğretmen arasında duygusal bir bağın oluşmasına yardımcı olduğu verdikleri cevaplardan anlaşılmaktadır. Anne bunun için bakıcıya ve öğretmene hediyeler alma, onların kaynaşmaları ve yakınlaşmaları için yanlarında durarak güven ilişkisinin sağlanmasına yardımcı olmaktadır.
- Annelerin çocuk dışında ev işleriyle ilgili taleplerinin de bulunduğu ama çocuk bakımının ev işlerinden daha önemli olduğu görülmektedir.

Yapılan araştırma sonucunda anneler bakıcının ve öğretmenin samimi davranış sergilediğini açıklamaktadır. Bu durum mesleği öğretmen olan ve öğretmen tercihinde bulunan anneler için geçerli değildir. Mesleği öğretmen olan anneler öğretmenlerin bazı durumlar karşısında yüzeysel davranışlar sergileyebileceklerine değinmektedir. Bunu çocuklarının ve öğretmenlerinin davranışlarından anladıklarını vurgulamaktadırlar.

Yapılan araştırma çocuğun yetiştirilme sürecinde bakıcıların ve öğretmenlerin çocukla yakın bir etkileşim içine girdiği için annenin bakıcıdan ve öğretmenden duygusal emek taleplerini göstermesini istediği sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Tüm tercih ve taleplerine dayanılarak deneyimli, evli ve çocuk sahibi olan bakıcının ve öğretmenin

görüşmecilerin duygusal emek taleplerini karşıladıkları; yaşı küçük olan ve çocuk sahibi olmayan deneyimsiz kişilerin ise annelerin beklentilerini karşılayamadıkları anlaşılmaktadır. Anneler çocukları gerçekten seven yani samimi duygusal emek davranış gösteren bakıcı ve öğretmenleri tercih etmektedir. Annelerin duygusal emek taleplerinin karşılanması çocuğun gelişimi ve psikolojisi açısından önem teşkil etmektedir.

Araştırma sadece Muğla ilinde yaşayan çocuk bakım hizmetini bakıcıdan ve okul öncesi eğitim kurumundan alan annelerle yapılmış olması çalışmanın kısıtlarından biridir. Katılımcı ve örneklem alanı incelendiğinde ortaya çıkan sonuçların sadece bir değerlendirme olacağı ve Türkiye'nin tamamını içeren bir genellemenin yapılmasının doğru olmadığı ortadadır. Araştırmadan elde edilen bulgular farklı örneklem kullanılarak, farklı yerlerde yapılabilir. Örneklem grubu genişletilerek araştırmanın genellemesi sağlanabilir. Literatürde bulunan benzer araştırmaların çoğunlukla kendisinden duygusal emek talep edilen öğretmen ya da bakıcılar ile yapıldığı görülmektedir. Bu anlamda bu tez çalışmasının izleyen araştırmalara yol göstermesi ve katkı sağlaması beklenmektedir.

KAYNAKÇA

- 2828 Sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu.
- 4688 Sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları ve Toplu Sözleşme Kanunu.
- 4857 Sayılı İş Kanunu.
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu.
- Adak, N. (2003). Yaşlıların Gayri Resmi Bakıcıları: Kadınlar. *Aile ve Toplum*, Cilt:5, Sayı:2, s. 81-90.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, Sayı:4, ss. 1-25.
- Akkan, B. E. (2010). Sosyal Hak Talebi Olarak Bakım İhtiyacı, (Der. Semerci Uyan, P.), *İnsan Hakları İhlali Olarak Yoksulluk* (ss. 57-70). İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Altuntaş, B. ve Atasü-Topcuoğlu, R. (2016). *Engelli Bakımı: Sosyal Bakım ve Kadın Emeği*. Ankara: Nika.
- Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV). <http://www.acevokuloncesi.org/hakkimizda>
Erişim Tarihi: 02.12.2018.
- Arslan, Ş. A. (2000). *Ders Kitaplarında Cinsiyetçilik*. Ankara: T.C. Devlet Bakanlığı Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü Yayınları.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, Cilt:18, Sayı:1, ss. 88-115.
- Aslan, E. ve Erbay, E. (2017). Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne Bağlı Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanları ve Çocuk Evi Sorumlularının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, s. 535-556.
- Bacanlı, H. (2004). *Sosyal İlişkilerde Benlik*. İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.

- Bağcı, Z. ve Bursalı, Y. M. (2015). Duygusal Emegin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Denizli İlinde Hizmet Sektöründe Görgül Bir Araştırma. *KAÜ. İİBF Dergisi*, Cilt:6, Sayı:10, ss. 70-90.
- Balcıoğlu, İ. (2001). *Şiddet ve Toplum*. İstanbul: Bilge Yayıncılık.
- Baltacı, A. (2018). Nitel Araştırmalarda Örnekleme Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 7 sayı: 1, 231-274.
- Barret, F. (1970). *Emegin Tarihi* (B. Kuzucu, Çev.) İstanbul: May Yayınları.
- Barutçugil, İ. (2002). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Basım, N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt:19, Sayı:1, ss. 77-90.
- Baş, M. ve Kılıç, B. (2014). Duygusal Emek Boyutları, Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, Sayı:2, ss. 67-83.
- Başaran, İ. E. (2000). *Örgütsel Davranış: İnsan Üretim Gücü*. Ankara: Umud Yayınları.
- Baymur, F. (1994). *Genel Psikoloji*. İstanbul: İnkılap.
- Begenirbaş, M. ve Yalçın, R. C. (2012). Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri. *Cag University Journal of Social Sciences*, Cilt:9, Sayı:1.
- Bıyık, Y. ve Aydoğan, E. (2014). Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:16, Sayı:3, ss. 159-180.
- Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Politika Forumu. (2009, Mart). *Türkiye'de Çocuk Bakım Hizmetlerinin Yaygınlaştırılmasına Yönelik Bir Öneri: Mahalle Kreşleri*, Açık Toplum Vakfı.
- Budak, G., Doğan, H. Z. ve Harlak, H. (1991). Çalışan Kadınların Sorunları: Bir Toplumsal Değişme Araştırması. *Aile ve Toplum*, Cilt:1, Sayı:1, ss. 85-94.

- Bütün, M. (2010). Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Perspektifinden Çocuk Bakım Hizmetleri: Farklı Ülke Uygulamaları, Uzmanlık Tezi, Ankara: T.C Başbakanlık Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü.
- Büyükcoşkun, S. (2014). Kadın İstihdamının Doğurduğu Sosyal Politika Sorunları: Anne-Dışı Bakım Sorunu ve Türkiye'nin Kadın İstihdamı Politikası, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çocuğunuza Bakıcı Seçerken Nelere Dikkat Etmelisiniz? http://www.bebek.com/cocugunuza-bakici-secerken-nelere-dikkat-etmelisiniz_m, Erişim Tarihi: 25.01.2018.
- Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E. ve Altunışık, R. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Sakarya: Sakarya Kitapevi.
- Cüceloğlu, D. (2012). *İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları*. İstanbul: Remzi Yayıncılık.
- Çetin, F. ve Basım, N. (2010). İzlenim Yönetimi Taktiklerinde Öz Yeterlilik Algısının Rolü. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, Sayı:35, ss. 255-269.
- Çocuk Bakıcısı Nasıl Olmalı?*, (2015). <https://www.mynet.com/cocuk-bakicisi-nasil-olmalı-1182368-mykadin> Erişim Tarihi: 20.01.2018.
- Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim Kurumlarında Görev Yapan İdari Personelin Duygusal Emek Davranışları. *OMÜ. Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt:33, Sayı:1.
- Dağlı, Ü. Y. (2012). Çocukları Okul Öncesi Eğitim Kurumlarına Devam Eden Velilerin Önem Verdikleri Kurum Özellikleri. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, II, ss. 266-286.
- Dedehayır, H. (2000). İş Hayatında Duygusal Emek. *Kaynak Dergisi*, Cilt:2, <http://www.kaynakdergisi.net/makaleler.asp?sayi=2&sira=8> Erişim Tarihi: 2.10.2018.
- Dedeoğlu, S. (2011). Türkiye'de Göçmenlerin Sosyal Dışlanması: İstanbul Hazır-Giyim Sanayinde Çalışan Azerbaycanlı Göçmen Kadınlar Örneği. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, Cilt:66, Sayı:01, ss. 27-48.

- Demir, M. (2010). Örgütsel Sapma Davranışının Kontrolünde Duygusal Zekanın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *DPÜ. Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı:26, ss. 196-207.
- Dinler, Z. (2006). *İktisata Giriş*. Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları.
- Doğan, S. ve Kılıç, S. (2009). Örgütlerde İzlenim Yönetimi Davranışı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt:23, Sayı:3, ss. 53-83.
- Dökmen, Ü. (1996). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Sistem Yayınları.
- Duran, E. ve Gümüş, M. (2013). Turizm Lisans Öğrencilerinin Duygusal Emek Deneyimlerinin Kariyer Tercihlerine Etkileri. *DEÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:15, Sayı:2, ss. 233-251.
- Durgut, M. ve Kahya, C. (2015). Duygusal Emek ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki: Kamu İç Denetçiler Üzerinde Örnek Bir Uygulama. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Cilt:13, Sayı:1, ss.348-364.
- Ecevit, Y. (2010). İş ve Aile Yaşamının Uzlaştırılması Bağlamında Türkiye'de Erken Çocukluk Bakımı ve Eğitimi. (Der. İlkaracan, İ.), *Emek Piyasasında Toplumsal Cinsiyet Eşitliğine Doğru İş ve Aile Yaşamını Uzlaştırma Politikaları* (ss. 87-114). İstanbul: İTÜ BMTKAUM.
- Enç, M. (1974). *Ruhbilim Terimleri Sözlüğü*. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Erden, M. (1998). *Öğretmenlik Mesleğine Giriş*. İstanbul: Alkım Yayınları.
- Erdoğdu, M. Ç. (2014). Güvencesizliğin Merkez Üssünde İşimiz Var. Yorgun B. (Ed.), *Kadın Emeği ve Güvencesizlik* (ss. 57-71). Ankara: Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası Kadın Sekreterliği.
- Eren, E. (2015). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ergün, E. ve Argon, T. (2017). Öğretmenlerin Eğitime İnanma Düzeyleri ve Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt:10, Sayı:53, ss. 556-566.

- Erkunt, N. (1966). *Okul Öncesi Eğitimi İle İlgili Uygulamalı Çalışmalar*. İstanbul: Milli Eğitim Basımevi.
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel İletişimin İşgörenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi. *Selçuk İletişim*, Cilt:6, Sayı:3, ss. 18-33.
- Eroğlu, E. (2011). *İletişimci Liderlik: Yöneticilerin İletişimci Biçimleri Üzerine Bir Araştırma*. Konya: Literatürk Yayınları.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *PAÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:19, ss. 147-160.
- Etiler, N. ve Lordoğlu, K. (2015). Göçün Öteki Yüzü: Kadın ve Sağlık. *DİSK-AR*, Sayı: 4, ss. 92-103.
- Gebe veya Emziren Kadınların Çalıştırılma Şartlarıyla Emzirme Odaları ve Çocuk Bakım Yurtlarına Dair Yönetmelik, *Resmi Gazete:16.08.2013*, <http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod7.5.18728&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=Okul%20%C3%96ncesi%20E%C4%9Fitim>, (E.T. 25.11.2017).
- Geissler, B. ve Pfau-Effinger, B. (2005). Change in European Care Arrangements, "Part 1: Care Arrangements in European Societies" *Care And Social Integration in European Societies*, (Pfau-Effinger, Birgit; Geissler, Birgit), The Policy Press: 3-17.
- Goleman, D. (2005). *Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir?* (Çev. B. S. Yüksel) İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gök, F. ve Çankaya, D. (2014). Kadınlar, Eğitim ve İstihdam. Yorgun B. (Ed.), *Kadın Emegi ve Güvencesizlik* (ss. 31-38). Ankara: Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası Kadın Sekreterliği.
- Gökbayrak, Ş. (2009). Refah Devletinin Dönüşümü ve Bakım Hizmetlerinin Görünmez Emekçileri Göçmen Kadınlar. *Çalışma ve Toplum*, ss. 55-82.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, Cilt:5, Sayı:1, ss. 95-110.

- Gross, J. J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, Cilt:2, Sayı:3, ss. 271-299.
- Gülova, A. A., Palamutçuoğlu, B. T. ve Palamutçuoğlu Terzi, A. (2013). Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma. *DEÜ. İİB Dergisi*, Cilt:28, Sayı:2, ss. 41-74.
- Güney, S. (2007). *Sosyal Psikoloji*. Ankara: Nobel.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş*, Cilt:11, Sayı:1, ss.167-184.
- Gürak, H. (2004). Teknolojik Verimlilik Artışı ve Gelir Dağılımı, https://www.academia.edu/2404582/Teknolojik_Verimlilik_Artisi Erişim Tarihi: 14.04.2019.
- Gürol, A. M. ve Marşap, A. (2007). Geçmişte ve Günümüz Yaşamında Ücretsiz ve Ücretli İşgücü Olarak Kadın. *Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, ss. 95-109.
- Gürüz, D. ve Eğinli Temel, A. (2008). *İletişim Becerileri:Anlamak-Anlatmak-Anlaşmak*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hancıoğlu, A. ve Ergöçmen Akadlı, B. (2003). Kadınların Temel Özellikleri ve Statüleri. *Türkiye Nüfus ve Sağlık Araştırması* (s. 33-43). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Nüfus Etütleri Enstitüsü.
- Hançerlioğlu, O. (1982). *Felsefe Sözlüğü*. İstanbul: Remzi Kitabevi Yayınları.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*. University of California Press. Berkeley and Los Angeles.
- Hochschild, A. R. (1990). Ideology and Emotion Management: A Perspective and Path for Future Research. (T. E. Kemper, Dü.), *In: Research Agendas in The Sociology of Emotions*, State University of New York Press, Albany.
- Hökelekli, H. (2015). *Psikolojiye Giriş*. Bursa: Emin Yayınları.
- <http://www.bamf.de>, Erişim Tarihi: 8.12.2017.

- <http://www.mbadanismanlik.com>, İşlem Nasıl Yürütülmektedir?
<http://www.mbadanismanlik.com/bakici.php>, Erişim Tarihi: 16.01.2018.
- <http://okuloncesiegitimder.org.tr/sayfa/75/hakkimizda> Erişim Tarihi: 02.12.2018.
- <http://www.tdk.gov.tr>, Erişim Tarihi: 20.09.2017.
- International Labour Organization (ILO), <http://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm>, Erişim Tarihi: 20.12.2017.
- İlkkaracan, İ. (2008). "Bakım Hizmetlerinin Sunumu ve İstihdam Politikalarına Yansımaları", *KESK Kadın Sempozyumu* (15 Mart 2008), İstanbul Teknik Üniversitesi <http://slideplayer.biz.tr/slide/5232788/> Erişim Tarihi: 07.12.2017.
- Kadın Emegini Değerlendirme Vakfı, Erken Çocukluk Eğitiminin Yaygınlaştırılması, <http://www.kedv.org.tr/programlar/erken-cocukluk-egitimi/> Erişim Tarihi: 02.12.2018.
- Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu. (2013). *Her Alandaki Kadın İstihdamının Artırılması ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu*, Ankara: Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Yayınları No: 12.
- Kadın Merkezi Vakfı, <http://www.kamer.org.tr/> Erişim Tarihi: 03.12.2018.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1999). *Yeni İnsan ve İnsanlar*. İstanbul: Evrim Yayıncılık.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (2005). *Yeni İnsan ve İnsanlar*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kakıcı, H., Emeç, H. ve Üçdoğruk, Ş. (2007). Türkiye'de Çalışan Kadınların Çocuk Bakım Tercihleri. *İÜ. İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, Sayı:5, ss. 20-40.
- Kalfa, A. (2010). Refah Rejimi Bağlamında Çocuk Bakımı Hizmetleri. *Çalışma ve Toplum*, Cilt:3, ss. 191-220.
- Kaplan, M. ve Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal Emegın Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:35, ss. 165-174.
- Kara, A. (2014). Öğretmenlik Mesleği. Taşpınar M. (Ed.), *Eğitim Bilimine Giriş* (ss. 217-241). Ankara: Edge Akademi.

- Karakaş, A., Tösten, R., Kansu, V. ve Aydın, A. S. (2016). Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışlarının İşdoyumlarına Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:15, Sayı:56, ss. 177-188.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, Cilt:3, Sayı:2, ss. 109-130.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, Cilt:1, ss. 311-346.
- Kayhan, F. (1999). *Feminizm*. İstanbul: BDS Yayınları.
- Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma ve Toplum*, Cilt:7, Sayı:4, ss. 77-96.
- Keskin, S. P. (2009). *Çalışan Anne ve Çocuğu "Anne İş'te"*. İstanbul: Boyut Yayın Grubu.
- Kılıç, B. ve Eleren, A. (2009). Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Literatür Araştırması. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, ss.91-118.
- Kılıç, D. ve Altunok, B. (2016). Öğretmen Anne-Babaların Çocukları ve Öğrencileriyle Olan İlişkilerinin İncelenmesi. *The Journal of International Lingual, Social and Educational Sciences*, Cilt:2, Sayı:2, ss. 107-117.
- Kim, Y. (2016). *Emotional Labour and Burnout among Public Middle School Teachers in South Korea*. Master Thesis in Education, University of Jyväskylä, Faculty of Education.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management; Analysis, Plannin, İmplementation and Control*. 9 th edition, Prentice Hall. New Jersey.
- Köksel, L. (2009). İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, *CBÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Manisa.
- Köse, S., Oral, L. ve TÜresin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt:12, Sayı:2, ss. 165-185.
- Kudat, A. (1977). Aile ve Yeniden-Üretim. *Toplum ve Bilim*, Sayı:2, ss. 94-112.

- Man, F. ve Öz, C. S. (2009). Görüldüğü Gibi Olamamak Ya Da Olduğu Gibi Görünememek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek. *Çalışma ve Toplum*, Cilt:1, ss. 75-94.
- Marx, K. (2003). *Kapital*. Eriş Yayınları.
- Mayer, J. D. ve Salovey, P. (1990). *Models Of Emotional Intelligence*. Baywood Publishing. UK.
- MEB. (2018). *Milli Eğitim İstatistikleri Örgün Öğretim 2017-2018*. Ankara: MEB Yayınları.
- Meda, D. (2004). *Emek Kaybolma Yolunda Bir Değer Mi ?* (I. Ergüden, Çev.) İstanbul: İletişim Yayınları.
- Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK). (2017). Ulusal Meslek Standardı Çocuk Bakım Elemanı Seviye 4.
- Morris, C. G. (2002). *Psikolojiyi Anlamak: Psikolojiye Giriş* (B. Ayvaşık, ve M. Sayıl, Çev.) Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, Cilt:21, Sayı:4, ss. 986-1010.
- Mucuk, İ. (2004). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- OECD Family Database. (2016). Informal Childcare Arrangements, *OECD Social Policy Division Directorate of Employment, Labour and Social Affairs*, <https://www.oecd.org/els/family/PF3-3-Informal-childcare-arrangements.pdf> Erişim Tarihi: 19.11.2017.
- OECD. (2006). Starting Strong II: Early Childhood Education and Care. https://www.unicef.org/easterncaribbean/spmapping/Implementation/ECD/StartingStrongII_OECD_2006.pdf Erişim Tarihi: 10.01.2019.
- Oğuz, H. (2015). "Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri", *IV. Türkiye Lisansüstü Çalışmaları Kongresi-Bildiriler Kitabı I*, İstanbul: Matsis.
- Oğuzkan, Ş. ve Oral, G. (1983). *Okul Öncesi Eğitim*. İstanbul: Milli Eğitim Yayınları.

- Okay, A. (2000). *Kurum Kimliği*. İstanbul: Media Cat Yayınları.
- Oktaç, A. (1999). *Yaşamın Sihirli Yılları: Okul Öncesi Dönem*. İstanbul: Epsilon yayıncılık.
- Omay, U. (2011a). "Kadınlar ve Yedek İşgücü Ordusu: Perçinci Rosie Örneği", 12. *Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Kongresi*, ss. 250-274, Ankara.
- Omay, U. (2011b). Yedek İşgücü Ordusu Olarak Kadınlar. *Çalışma ve Toplum*, Cilt:3, Sayı:30, ss. 137-166.
- Onay, M. (2011). Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, Cilt:11, Sayı:4, ss. 587-600.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımları İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *SDÜ İİBF Dergisi*, Cilt:16, Sayı:2, ss. 463-492.
- Ölmez, A. (2016). Kreş, Anaokulu ve Anasınıfı Arasındaki Farklar <http://www.anasiniflari.net/?Syf=22&Mkl=900540&pt=Ali%20%C3%96lmez&Kre%C5%9F,-Anaokulu-ve-Anas%C4%B1n%C4%B1f%C4%B1-Aras%C4%B1ndaki-Farklar> Erişim Tarihi: 17.09.2018.
- Öz, E. Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş sonuçlarına Etkisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Öz, İ. (1997). *Çocuk ve İletişim*. Ankara: Kök Yayıncılık.
- Özaydın, M. M. (2015). Türkiye'de Çalışan Kadın Olmak. *Sasam Enstitüsü Analiz*, ss. 1-20.
- Özdemir, G., Yalçın, M. ve Akbıyık, M. (2012). Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Davranışlarının Müşteri İlişkileri Üzerindeki Etkisi: Boyner Örneği. *NWSA-Humanities*, Cilt:8, Sayı:3, ss. 301-320.
- Özdemir, S. (2004). *Küreselleşme Sürecinde Refah Devleti*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası.
- Özer, M. ve Biçerli, K. (2003-2004). Türkiye'de Kadın İşgücünün Panel Veri Analizi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, ss. 55-86.

- Özkaplan, N. (2009). Duygusal Emek ve Kadın İşi/Erkek İşi. *Çalışma ve Toplum, Cilt:2*, ss. 15-24.
- Pfau-Effinger, B. (2005). Welfare State Policies and The Development Of Care Arrangements. *European Societies, Cilt:7, Sayı:2*, ss. 321-347.
- Plutchik, R. (2001). The Nature of Emotions. *American Scientists, Cilt:89, Sayı:4*.
- Püsküllüoğlu, A. (2003). *Türkçe Sözlük*. Ankara: Arkadaş Yayınevi.
- Rafaeli, A. ve Sutton, R. (1987). Expression Of Emotion As Part Of The Work Role. *Academy Of Management Review, Cilt: 12, Sayı: 1*, ss. 23-37.
- Resmi Gazete (26.07.2014) Sayı: 29072.
- Resmi Gazete. (30.04.2015) Sayı: 29342.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2012). *Örgütsel Davranış Organizational Behavior* (İ. Erdem, Çev.) İstanbul: Nobel Kitap.
- Saltık, I. A. ve Asunakutlu, T. (2016). Duygusal Emek ve Kültür: Konaklama Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *MAKÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:8, Sayı: 14*, ss. 109-132.
- Savaş, A. C. (2012). İlköğretim Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka ve Duygusal Emek Yeterliliklerinin Öğretmenlerin İş Doğumuna Etkisi, Yayımlanmamış Doktora Tezi, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep*.
- Schober, O. (2003). *Beden Dili* (S. Özbent, Çev.) İstanbul: Arion Yayınevi.
- Seçer, Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı:50*, ss. 813-834.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt:5, Sayı:1*, ss. 55-65.
- Silah, M. (2000). *Sosyal Psikoloji (Davranış Bilimi)*. Sivas: Gazi Kitapevi.
- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler:Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Tajfel, H. (1982). Social Psychology Of Intergroup Relations. *Annual Review Of Psychology*, Cilt:33, ss. 1-39.
- Theodosius, C. (2008). *Emotional Labour In Health Care: The Unmanaged Heart of Nursing*. London: Routledge.
- Thomas, C. (1993). De-constructing Concepts Of Care. *Sociology*, Cilt:27, Sayı:4, ss. 649-669.
- Tombul Bebek Anne ve Çocuk Sağlığı. Bakıcı Anne ile Çocuk Arasında Oluşan Duygusal Bağ, <http://www.tombulbebek.com/index.php/cocuk-saglik/cocuk-bakicisi/703-bakici-anne-ile-cocuk-arasinda-olusan-duygusal-bag> Erişim Tarihi: 16.12.2018.
- Topçuoğlu, R. A. (2013). "Sosyal Haklar Piyasalaşır mı? Çocuk Hakları ve Kadın Emeğinin Kesişiminde Türkiye'de Kreşler", *Sosyal Haklar Uluslararası Sempozyumu V Bildiriler*, Türkiye Petrol Kimya Lastik İşçileri Sendikası Yayını, Uludağ Üniversitesi, İstanbul, ss. 281-292.
- Tuğrul, B. ve Yılmaz, H. H. (2013). *Toplum Temelli Erken Çocukluk Hizmetleri Sunumu Kılavuzu*. Ankara: Unicef.
- TÜİK. (2018). İşgücü İstatistikleri Haziran 2018, *Haber Bülteni (27696)*, <http://www.tuik.gov.tr/HbGetirHTML.do?id=27696> Erişim Tarihi: 4.10.2018.
- Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emeğin İşe Bağlılığa Etkisi. *ZKÜ. Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:7, Sayı:14, ss. 201-222.
- Ulutaş, Ç. Ü. (2015). İş ve Aile Yaşamını Uzmanlaştırma Politikaları: Türkiye'de Yeni Politika Arayışları. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, Cilt:70, Sayı:3.
- UNICEF. (2008). *The Child Care Transition*. İtaly: UNICEF Innocenti Research Centre.
- Ural, O. ve Ramazan, O. (2007). Türkiye'de Okul Öncesi Eğitimin Dünü ve Bugünü. Özdemir ve Bacanlı (Ed.), *Türkiye'de Okul Öncesi Eğitim ve İlköğretim Sistemi Temel Sorunlar ve Çözüm Önerileri*. Ankara: Türk Eğitim Derneği.

- Üner, M. ve Karatepe, O. (1996). Hizmet Pazarlaması Sorunlarına Franchising Çözümleri. *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt:14, Sayı:2, ss. 185-208.
- Wayne, S. J. ve Liden, R. C. (1995). Effects Of Impression Management On Performance Ratings: A Longitudinal Study. *Academy Of Management Journal*, Cilt:38, Sayı:1, ss. 232-260.
- Yavuzer, H. (2003). *Ana-Baba ve Çocuk*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Yavuzer, H. (2006). *Çocuk ve Suç*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Yaylacı, G. Ö. (2006). *Kariyer Yaşamında Duygusal Zeka ve İletişim Yeteneği*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, N. (2007). Toplumsal Cinsiyet ve Aile-Din-Toplum. Saygılıgil F. (Ed.), *Türkiye'de Toplumsal Cinsiyet Tartışmaları* (ss. 49-55). İstanbul: Heinrich Böll Stiftung Derneği.
- Yörükoğlu, A. (1998). *Çocuk Ruh Sağlığı Çocuk Yetiştirme Sanatı ve Kişilik Gelişimi*. İstanbul: Özgür Yayınları.
- Yüksel-Kaptanoğlu, İ., Çavlin, A. ve Akadlı Ergöçmen, B. (2014). Kadının Statüsü. *Türkiye Nüfus ve Sağlık Araştırması 2013*, http://www.hips.hacettepe.edu.tr/tnsa2013/rapor/TNSA_2013_ana_rapor.pdf
Erişim Tarihi: 15.10.2017.

EKLER

EK-A: Çocuğu Bakıcı Tarafından Bakılanlar İçin Görüşme Soruları

I.BÖLÜM

1. Yaşınız

2. Mesleğiniz nedir? Çalışıyor musunuz?

3. Eğitim Durumunuz? İlköğretim Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü

4. Medeni Durumunuz? Evli Bekar Diğer

5. Ortalama Aile Geliriniz? Asgari ücret-3000 3000-4500 4500-6000 6000 üstü

6. Ailede kaç kişi çalışıyor?

7. Nerede yaşıyorsunuz?

8. Oturduğunuz ev kendinize mi ait?

9. Evde kaç kişi yaşıyorsunuz?

10. Kaç çocuğunuz var? Yaşları? 1 ____ 2 ____ 3 ve üstü ____

11. Çocuğunuza kim bakıyor?

<input type="checkbox"/> Ücretli	<input type="checkbox"/> Ücretsiz	<input type="checkbox"/> Kurumsal Bakım
<input type="checkbox"/> Bakıcı	<input type="checkbox"/> Anneanne/Babaanne	<input type="checkbox"/> Kreş
<input type="checkbox"/> Komşu	<input type="checkbox"/> Komşu	<input type="checkbox"/> Anaokulu
<input type="checkbox"/> Teyze/ Hala	<input type="checkbox"/> Teyze/ Hala	<input type="checkbox"/> Anasınıfı
<input type="checkbox"/> Akraba	<input type="checkbox"/> Akraba	
<input type="checkbox"/> Tanıdık	<input type="checkbox"/> Tanıdık	
<input type="checkbox"/> Diğer (Belirtiniz) ____	<input type="checkbox"/> Diğer (Belirtiniz) ____	

II.BÖLÜM

12. Bakıcının sosyo-demografik özellikleri

Bakıcınızın yaşı?

Medeni durumu?

Eğitim durumu?

Eşi çalışıyor mu?

Kaç çocuğu var? yaşları?

İş deneyimi var mı?

13.a. Bu bakıcınızdan önce görüştiğiniz başka bakıcılar oldu mu? Diğerlerini eleme sebebiniz nedir?

13.b. Buna nasıl karar verdiniz?

14. Kaçınca bakıcınız? Değiştirmenizin sebebiniz nedir?

15. Bakıcınızı nasıl buldunuz?

16. Çocuğunuz bakıcıyla kaç gün vakit geçiriyor? Günde kaç saat vakit geçiriyor?

17.a. Çocuğunuzun bakımında "bakıcı" tercihini etkileyen unsurlar neler oldu?

17.b. Sosyo-demografik özellikleri

17.c. Duygusal davranış özellikleri olarak bakıcınızla görüşürken nelere dikkat ettiniz?

18. Ne kadar zamandır aynı bakıcıyla çalışıyorsunuz?

III.BÖLÜM

19.a. Bakıcınızdan çocuğunuza bakarken neler yapmasını istiyorsunuz? (Çocukla ilgili, evle ilgili)

19.b. Çocuk dışında talepleriniz oldu mu?

20. Bakıcınız taleplerinizi karşılayabiliyor mu? Size göre hangi noktalarda eksiklikleri var?

21.a. Bakıcınızın uymasını istediğiniz belli duygusal davranış kurallarınız var mı varsa nelerdir?

21.b. Bu davranış kuralları sizin için önemli mi?

21.c. Çocuğunuzun ihtiyaçlarını anlaması, tahmin etmesi sizin için önemli mi?

22. Bakıcının duygusal davranış kurallarını çocuklarınıza uygulayıp uygulamadığını nasıl anlarsınız?

IV.BÖLÜM

23. Bakıcınızın çocuğunuza gösterdiği duyguların o an hissettiği duygularla aynı (gerçek) olduğunu düşünüyor musunuz?

24. Bakıcınızın hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi (yapay) çocuğunuza yansıttığını düşünüyor musunuz?

25. Çocuğunuza karşı uygun davranış kurallarını göstermemesi durumunda tepkiniz ne olur nasıl bir süreç izlersiniz?

26. Sizce çocuğunuz bakıcısını seviyor mu? Nasıl anlarsınız?

27. Bakıcınız çocuğunuzu seviyor mu? Nasıl anlarsınız?

28.a. Bakıcıyla çocuk arasındaki ilişkiyi güçlendirmek için özel çaba harcıyor musunuz? Neler yaptınız?

28.b. Onun çocuklarıyla görüşüyor musunuz? İletişim nasıl? Onun çocuklarının bir şeye ihtiyaçları olduğunda ilgilenir misiniz?

29. Medyada bakıcılar hakkında ihmal ve istismar haberleri çıkmakta siz çocuğunuzun emanet ederken bununla ilgili bir önleminiz oldu mu?

EK-B: Çocuğu Öğretmen Tarafından Bakılanlar İçin Görüşme Soruları

I.BÖLÜM

1. Yaşınız
2. Mesleğiniz nedir? Çalışıyor musunuz?
3. Eğitim Durumunuz? İlköğretim Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü
4. Medeni Durumunuz? Evli Bekar Diğer
5. Ortalama Aile Geliriniz? Asgari ücret-3000 3000-4500 4500-6000 6000 üstü
6. Ailede kaç kişi çalışıyor?
7. Nerede yaşıyorsunuz?
8. Oturduğunuz ev kendinize mi ait?
9. Evde kaç kişi yaşıyorsunuz?
10. Kaç çocuğunuz var? Yaşları? 1 ____ 2 ____ 3 ve üstü ____
11. Çocuğunuza kim bakıyor?

<input type="checkbox"/> Ücretli	<input type="checkbox"/> Ücretsiz	<input type="checkbox"/> Kurumsal Bakım
<input type="checkbox"/> Bakıcı	<input type="checkbox"/> Anneanne/Babaanne	<input type="checkbox"/> Kreş
<input type="checkbox"/> Komşu	<input type="checkbox"/> Komşu	<input type="checkbox"/> Anaokulu
<input type="checkbox"/> Teyze/ Hala	<input type="checkbox"/> Teyze/ Hala	<input type="checkbox"/> Anasınıfı
<input type="checkbox"/> Akraba	<input type="checkbox"/> Akraba	
<input type="checkbox"/> Tanıdık	<input type="checkbox"/> Tanıdık	
<input type="checkbox"/> Diğer (Belirtiniz) ____	<input type="checkbox"/> Diğer (Belirtiniz) ____	

II.BÖLÜM

12. Öğretmeninizin sosyo-demografik özellikleri
Öğretmeninizin yaşı?
Medeni durumu?
Eğitim durumu?
Eşi çalışıyor mu?
Kaç çocuğu var? Yaşları?
İş deneyimi var mı?
- 13.a. Bu kurumdan önce görüştüğünüz başka kurumlar oldu mu? Diğerlerini eleme sebebiniz nedir?
- 13.b. Buna nasıl karar verdiniz?
14. Çocuğunuza başından beri aynı okul ve öğretmende mi devam etmekte?
15. Çocuğunuz her gün okula gidiyor mu? Okulda günde kaç saat vakit geçiriyor?
16. Çocuğunuzun bakımında "kurumsal bakım" tercihini etkileyen unsurlar nelerdir?
- 17.a. Öğretmen seçerken nelere dikkat ettiniz/edersiniz?
- 17.b. Sosyo demografik özellikleri
- 17.c. Duygusal davranış özellikleri olarak öğretmenle görüşürken nelere dikkat ettiniz?

18. Çocuğunuz ne zamandır aynı öğretmende/ kurumda?

III.BÖLÜM

19. Öğretmenlerden talepleriniz/beklentileriniz nelerdir?

20. Öğretmeniniz taleplerinizi karşılayabiliyor mu? Size göre hangi noktalarda eksiklikleri var?

21.a. Öğretmenin uymasını istediğiniz belli duygusal davranış kurallarınız var mı varsa nelerdir?

21.b. Bu davranış kuralları sizin için önemli mi?

21.c. Çocuğunuzun ihtiyaçlarını anlaması, tahmin etmesi sizin için önemli mi?

22. Öğretmenin duygusal davranış kurallarını çocuklarınıza uygulayıp uygulamadığını nasıl anlarsınız?

IV.BÖLÜM

23. Öğretmenin çocuğunuza gösterdiği duyguların o an hissettiği duygularla aynı (gerçek) olduğunu düşünüyor musunuz?

24. Öğretmenin hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi (yapay) çocuğunuza yansıttığını düşünüyor musunuz? Bunu nasıl anlıyorsunuz?

25. Öğretmenin çocuğunuza karşı uygun davranış kurallarını göstermemesi durumunda tepkiniz ne olur nasıl bir süreç izlersiniz?

26. Sizce çocuğunuz öğretmenini seviyor mu? Nasıl anlarsınız?

27. Öğretmen çocuğunuzu seviyor mu? Nasıl anlarsınız?

28.a. (İlk başlarda öğretmeniniz çocuğunuzu sevmesi için yani onları kaynaştırmak için özel bir çabanız oldu mu?) Öğretmen çocuk arasındaki ilişkiyi güçlendirmek için (çocuğunuzu sevmesi için) özel çaba harcıyor musunuz? neler yaptınız?

28.b. Öğretmenle okul dışında görüşüyor musunuz? İletişimiz nasıl?

29. Medyada öğretmenler hakkında ihmal ve istismar haberleri çıkmakta siz çocuğunuzu emanet ederken bununla ilgili bir önleminiz oldu mu?

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı: Gamze Karaca

Doğum Yeri: Muğla

Doğum Tarihi: 29/07/1989

Medeni Hali: Bekar

EĞİTİM BİLGİLERİ

Lise: Muğla Turgut Reis Lisesi

Ön Lisans: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Ula Ali Koçman Meslek Yüksekokulu
Muhasebe ve Vergi Uygulamaları (2008-2010)

Lisans: İstanbul Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü
(2010-2014)

Yüksek Lisans: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri
İlişkileri Anabilim Dalı (2016-2019)