

**DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE DEPRESYON ARASI  
İLİŞKİDE YAŞAM DOYUMUNUN ARACI ROLÜ: UÇUŞ KABİN  
EKİBİ ÖRNEKLEMİ**

**TİLBE BAŞPINAR**

**IŞIK ÜNİVERSİTESİ  
2020**

DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE DEPRESYON ARASI  
İLİŞKİDE YAŞAM DOYUMUNUN ARACI ROLÜ: UÇUŞ KABİN  
EKİBİ ÖRNEKLEMİ

TİLBE BAŞPINAR

Işık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Klinik Psikoloji Yüksek Lisans  
Programı, 2020

Bu tez, Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne Yüksek Lisans (MA) derecesi  
ile sunulmuştur.

IŞIK ÜNİVERSİTESİ  
2020

IŞIK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
KLİNİK PSİKOLOJİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE DEPRESYON ARASI İLİŞKİDE  
YAŞAM DOYUMUNUN ARACI ROLÜ: UÇUŞ KABİN EKİBİ ÖRNEKLEMİ

TİLBE BAŞPINAR

ONAYLAYANLAR:

Dr. Öğr. Üyesi Selin Karaköse Işık Üniversitesi  
(Tez Danışmanı)

Dr. Öğr. Üyesi Miray Akyunus Işık Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Semih Soran Özyeğin Üniversitesi

ONAY TARİHİ: 14.01.2021

# THE MEDIATING ROLE OF LIFE SATISFACTION ON THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR BEHAVIORS AND DEPRESSION: FLIGHT CABIN CREW SAMPLE

## ABSTRACT

Emotional labor is a term defined as the act of expressing organizationally desired emotions during service transactions by workers and strongly associated with poor mental health in workers. Even though most of the research focuses on the emotional labor behavior and depression among sales workers, researchers suggest examining this relationship among flight cabin crew who are the frontline employees of the aviation industry and are salaried to smile. Life satisfaction is a related factor to emotional labor and strongly associated with depression. The aim of the study is to investigate the mediator role of life satisfaction in the relationship between emotional labor behaviors and depression levels among flight cabin crew. Participants were consisted of 222 (183 women and 39 men) between the ages from 23 to 45 ( $M=28.75$ ,  $SD=4.63$ ). In addition to Informed Consent Form, Socio-Demographic Information Form, Emotional Labor Scale (ELS), Satisfaction With Life Scale (SWLS), and Beck Depression Inventory (BDI) were used to collect data within paper-pencil techniques. Mediation modeling was tested by the bootstrapping sampling method (PROCESS-Model 4) and the results demonstrated that life satisfaction mediated the relationship between emotional labor behaviors, particularly surface acting, deep acting and naturally felt emotion, and depression. The findings provide information to understand the underlying mechanism of depression among workers especially work in an emotional labor industry and promising implications to improve intervention programs within life satisfaction among flight cabin crew for airlines companies and clinicians.

**Keywords:** Emotional Labor, Emotional Labor Behaviors, Life Satisfaction, Depression, Flight Cabin Crew

# DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE DEPRESYON ARASI İLİŞKİDE YAŞAM DOYUMUNUN ARACI ROLÜ: UÇUŞ KABİN EKİBİ ÖRNEKLEMİ

## ÖZET

Duygusal emek, çalışanların hizmet sırasında örgüt tarafından istenen duyguları ifade etmesi olarak bilinen ve olumsuz ruh sağlığı değişkenleri ile ilişkilendirilen bir kavramdır. Duygusal emek davranışının sıklıkla satış üzerine çalışan kişilerde araştırılarak depresyon ile ilişkilendirildiği, ancak havacılık sektöründe çalışan ve hava yolu şirketleri tarafından olumlu duygu ifadeleri göstermeleri beklenen kabin ekibi üzerinde araştırmalara odaklanılmadığı görülmüştür. Yaşam doyumu, duygusal emek ile ilgili ve depresyon ile güçlü ilişkide olan bir faktördür. Bu çalışmanın amacı uçuş kabin ekibinin duygusal emek davranışları ve depresyon düzeylerine yaşam doyumunun aracı rolünü araştırmaktır. Araştırmanın örneklemini 23-45 yaş aralığındaki (Ort=28.75, SS=4.63), 222 (183 kadın, 39 erkek) kabin memuru oluşturmaktadır. Araştırmada Bilgilendirilmiş Onam Formuna ek olarak, Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu, Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ), Yaşam Doyumu Ölçeği (YDÖ) ve Beck Depresyon Envanteri (BDE) kullanılmıştır. Duygusal emek davranışları alt boyutları yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal (samimi) duygular ile depresyon arası ilişkide yaşam doyumunun aracı rolü üç farklı model oluşturularak PROCESS (Model 4) ile analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonunda duygusal emek davranışının tüm alt boyutları ile depresyon arası ilişkide yaşam doyumunun aracı etki rolü olduğu bulunmuştur. Bulgular, çalışan bireylerde depresyona ilişkin faktörler değerlendirilirken, duygusal emek kavramının göz önüne alınmasına işaret etmesi dışında, özellikle duygusal emek davranışının hâkim olduğu havacılık ve benzer hizmet sektöründe yaşam doyumunun artırılmasına yönelik çalışmaların önemini göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, Duygusal Emek Davranışları, Yaşam Doyumu, Depresyon, Uçuş Kabin Ekibi

## TEŞEKKÜR

Öncelikle, lisans eğitimimden beri mesleki deneyimleri ve akademik bilgileri ile yoluma ışık tutan, desteğini her zaman hissettiğim saygıdeğer tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Selin KARAKÖSE'ye, hem eğitim, hem tez sürecimdeki değerli katkıları ve yardımları için teşekkürü borç bilirim. Ayrıca tez sürecime olan katkıları ve emekleri için Dr. Öğr. Üyesi Vicdan YÜCEL'e ve tez savunma sınavında değerli katılımı ve geri bildirimleri için Dr. Öğr. Üyesi Miray AKYUNUS'a teşekkür ederim.

Hayatıma yeni bakış açıları kazandıran, attığım her adımda desteğini hissettiğim değerli hocam, Doç. Dr. Semih SORAN'a, bu süreçte de desteğini benden esirgemediği için teşekkürlerimi sunarım.

Her daim yanımda olan, varlığı ile beni motive eden ve bana olan inancını her zaman hissettiren değerli meslektaşım, arkadaşım Duygu PARLAS'a ve yüksek lisans arkadaşlarıma destekleri için teşekkür ederim.

Son olarak bugünlere gelmeme vesile olan, varlıkları ile bana güç veren canım ailem, Uğur BAŞPINAR, Fatma BAŞPINAR, Ezgi BAŞPINAR AKTAŞ, Tuğrul AKTAŞ, Nejla AYBEK, Mustafa Can TOPRAK ve Sinem TOPRAK'a tüm içten teşekkürlerimi sunarım.

## İÇİNDEKİLER

<b>ONAY SAYFASI</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>iii</b>
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	<b>iv</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>v</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>vii</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>viii</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	<b>ix</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>BÖLÜM 1</b> .....	<b>2</b>
1. KURAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR .....	2
1.1 Duygusal Emek Kavramı.....	2
1.1.1 Duygusal Emek Kavramının Alt Boyutları.....	6
1.1.2 Duygusal Emegi Etkileyen Sosyo-Demografik Değişkenler.....	7
1.1.3 Duygusal Emek Davranışlarının Psikolojik Değişkenler ile İlişkisi.....	9
1.2 Yaşam Doyumu .....	12
1.2.1 Yaşam Doyumu ve Duygusal Emek Davranışları .....	15
1.3 Depresyon .....	18
1.3.1 Depresyon ve Yaşam Doyumu .....	20
1.4 Araştırmanın Önemi .....	22
1.5 Araştırmanın Amacı.....	24
1.6 Hipotezler .....	24
<b>BÖLÜM 2</b> .....	<b>25</b>
2. YÖNTEM.....	25
2.1 Örneklem .....	25
2.2 Veri Toplama Araçları.....	26
2.2.1 Bilgilendirilmiş Onam Formu .....	27

2.2.2 Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu .....	27
2.2.3 Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) .....	27
2.2.4 Yaşam Doyumu Ölçeği (YDÖ) .....	28
2.2.5 Beck Depresyon Envanteri (BDE) .....	29
2.3 İşlem .....	30
2.4 Verilerin Analizi .....	30
<b>BÖLÜM 3.....</b>	<b>33</b>
<b>3. BULGULAR.....</b>	<b>33</b>
3.1 Duygusal Emek Davranışlarının Sosyo-Demografik Özellikler ve İş ile İlgili Özellikler Açısından Karşılaştırmaları .....	34
3.2 Yaşam Doyumunun Sosyo-Demografik Özellikler ve İş ile İlgili Özellikler Açısından Karşılaştırmaları .....	36
3.3 Depresyonun Sosyo-Demografik Özellikler ve İş ile İlgili Özellikler Açısından Karşılaştırmaları .....	37
3.4 Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi .....	38
3.5 PROCESS ile Aracı Değişken Analizi .....	40
3.5.1 Yüzeysel Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etkisi.....	40
3.5.2 Derinden Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etkisi.....	42
3.5.3 Doğal Duygular ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etkisi.....	43
<b>BÖLÜM 4.....</b>	<b>45</b>
<b>4. SONUÇ VE TARTIŞMA .....</b>	<b>45</b>
4.1 Kısıtlılıklar.....	56
4.2 Sonuç ve Öneriler .....	57
<b>Kaynakça .....</b>	<b>59</b>
<b>Özgeçmiş .....</b>	<b>68</b>
<b>Ekler .....</b>	<b>69</b>
Ek A Bilgilendirilmiş Onam Formu.....	69
Ek B Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu.....	70
Ek C Duygusal Emek Ölçeği .....	72
Ek D Yaşam Doyumu Ölçeği.....	73
Ek E Beck Depresyon Envanteri.....	74
Ek F Etik Kurul Onay .....	77



## TABLolar LİSTESİ

Tablo 3.1 Değişkenlere ait Betimleyici İstatistikler.....	33
Tablo 3.2 Değişkenler Arası Pearson Korelasyon Analizi.....	38
Tablo 3.3 Aracı Etki Modelleri .....	40
Tablo 3.4 Model 1: Yüzeysel Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları .....	41
Tablo 3.5 Model 2: Derinden Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları .....	42
Tablo 3.6 Model 3: Doğal Duygular ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları .....	44

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 3.1 Yüzeysel Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etki Analizi .....	40
Şekil 3.2 Derinden Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etki Analizi .....	42
Şekil 3.3 Doğal Duygular ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etki Analizi .....	43

## KISALTMALAR LİSTESİ

DEÖ	Duygusal Emek Ölçeği
YDÖ	Yaşam Doyumu Ölçeği
BDE	Beck Depresyon Envanteri

## GİRİŞ

Duygusal emek kavramı, ilk kez Hochschild (1983) tarafından kullanılmış ve organizasyonların çalışanlardan duygu ve düşünceleri ne olursa olsun müşterilere, kendi beklentilerine göre uygun davranışlar sergilenmesi olarak tanımlanmıştır. Hochschild (1983) duygusal emek başlığı altında yüzeysel rol yapma davranışı ve derinden rol yapma davranışı olarak iki kavram sunmuştur. Duygusal emek kavramının bu iki başlığına ek olarak, Ashforth ve Humphrey doğal duygular (samimi) boyutu eklemiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Müşteri ile doğrudan yüz yüze ya da telefonla muhatap olmayı gerektiren meslek gruplarında, duygusal emeğin daha fazla sergilendiği görülmektedir (Ezilmez, 2018; Yürür ve Ünlü, 2011) ve bu nedenle duygusal emek ile yürütülen çalışmalar incelendiğinde, çalışan ve müşteri arasındaki etkileşimin fazla olduğu hizmet, finans, sağlık, eğitim ve turizm gibi alanlarda duygusal emek kavramı üzerine yapılan çalışmalar sıklıkla yer aldığı (Ezilmez, 2018; Duman, 2017) görülmüştür.

Duygusal emek kavramı ile psikolojik değişkenlerin etkisini araştıran çalışmaların, duygusal emek ile depresyon arasındaki ilişkiyi sağlık çalışanları, hemşireler, doktorlar vb. gibi farklı örneklem grupları ile kısıtlı da olsa bulgular sunduğu ancak, müşteri ile doğrudan muhatap olmak zorunda kalan havacılık sektöründeki kabin memurlarına özgü bir çalışma yapılmadığı görülmüştür. Öznel iyi oluşun temel göstergesi olarak kabul edilen yaşam doyumu (Ülker ve Receptoğlu, 2013), depresyon ile ilişkisi dışında, duygusal emek davranışı ile ilişkili bulunmuştur (Lazanyi, 2010; Zammuner, 2000). Ancak bu üç değişkenin bir arada ele alınarak değerlendirildiği bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bilgiler doğrultusunda, bu çalışmanın amacı müşteri ile doğrudan muhatap olarak duygusal emek davranışlarının yaygın olarak kullanıldığı kabin ekibi çalışanlarında, duygusal emek davranışı ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etki rolünün araştırılmasıdır.

## BÖLÜM 1

### 1. KURAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR

#### 1.1 Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek kavramı ilk kez sosyolog Arlie Russel Hochschild tarafından yayımlanan ‘‘ The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling ’’ adlı kitapta yer almıştır (Hochschild, 1983). Hochschild (1983) duygusal emeği ilk kez uçuş kabin ekibi ile yaptığı çalışmada kullanmış ve duyguların örgütlerdeki önemini vurgulamıştır. Geçmişte yapılan örgütsel davranış araştırmalarında duyguların göz ardı edildiği görölmektedir. İş yerleri rasyonel bir çalışma alanı olarak görülüp, bu alanda duyguların bir önem arz etmediğine dair bir inanın hâkim olduğu bilinmektedir. Bu yüzden araştırmacılar tarafından bu kavramın ele alınması yakın bir zaman dilimini kapsamaktadır (Grandey, 2000). Psikoloji literatürüne ise duygusal emek kavramı, 2000’li yıllarda kazandırılmış ve araştırmalarda ele alınmaya başlanmıştır (Cheung ve Lung, 2015; Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005; Heuven ve Bakker, 2003; Hur, Shin ve Moon, 2020; Hülsheger ve Schewe, 2011). Yıllar içerisinde yapılan çalışmalar ile birlikte iş gören tarafından, işin verimliliğini artırmaya yönelik sarf edilen bedensel emeğin yanında duygu yönetiminin de verimliliği artırmada önemli bir rol oynadığı görölmektedir (Grandey, 2000). Son yıllarda hizmet sektöründe artan rekabet, örgütlerdeki ekonomik bağlamda yaşanan dönüşümleri de beraberinde getirmiştir. Değişen ekonomik koşullara ayak uydurmak isteyen örgütler, yeniden yapılanma içerisine girerken, bir yandan da hizmet kalitesini artırmaya yönelik çalışmalar yürütmektedir. Bu bağlamda çalışmalar yapan şirketlerin hedeflerine ulaşmalarındaki kilit rol, örgütün sahip olduğu iş gören odaklı temel

becerilerdir (Biçkes, Yılmaz, Demirtaş ve Uğur, 2014). Hizmetin kalitesi, sunulan hizmet ve müşterilerin memnuniyeti ile ilişkilidir. Çalışanların, müşterilerine sundukları bedensel emeğe ek olarak, memnuniyeti artırmaya yönelik uyguladıkları stratejilerden birisi de müşterilere yansıttıkları olumlu duygulardır. Çoğu yönetici, iş gören tarafından yansıtılan olumlu duyguların müşteri memnuniyetini ve bağlılığını arttırdığına inanmakta ve duygusal emeğin önemini vurgulamaktadır (Küçükaltan, Tükeltürk ve Gürkan, 2015). Literatürde duygusal emeğe ait farklı yaklaşımlar ve tanımlar bulunmaktadır. Hochschild'e (1983) göre duygusal emek, dışarıdan gözlenebilen beden hareketleri ve yüz ifadeleri ile duyguların yönetimi olarak tanımlanmıştır. Morris ve Feldman'a (1996) göre bireylerin kişilerarası ilişkilerinde organizasyonlar tarafından gösterilmesi istenen duyguların açığa çıkarılması için gerekli olan plan, gayret ve kontrol olarak tanımlanmıştır. Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre bir iş yapılırken uygun duygunun gösterilmesidir. En genel tanımıyla duygusal emek, çalışanların duygularını yaptıkları işe göre organizasyonların istekleri doğrultusunda düzenlemesidir. Meslek gruplarına göre hissedilen ve aktarılan duygular, yapılan işin niteliğine ve ortamına bağlı olarak değişiklik göstermektedir. (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011).

Literatürde duygusal emeği açıklamak için araştırmacılar tarafından sunulan farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. İlk defa Hochschild (1983) tarafından kullanılan duygusal emek kavramı, sahnede sergilenen bir oyun gibi tanımlanmaktadır. Hochschild'in (1983) bu yaklaşımına göre müşteriler seyirci, çalışanlar aktör, işyeri ise sahne olarak görülmektedir. Aktör ve seyirciler arasındaki iletişimde seyircilere olumlu duygular aktarılması gerekmektedir. Bu benzetmeye göre, çalışanlardan duygu ve düşünceleri ne olursa olsun müşterilere, organizasyonların beklentilerine göre uygun davranışlar sergilemeleri beklenmektedir. Buradaki amaç seyircilerin yani müşterilerin sahneden mutlu ayrılmalarıdır (Küçükaltan ve ark., 2015). Örgütler tarafından belirlenen, davranışlar "Duygusal Davranış Kuralları" olarak tanımlanmıştır. Belirlenen davranış kurallarına göre çalışanlar, duyguları üzerinde kontrol sağlamalı ve müşterilere karşı uygun davranışları gösterip, uygun olmayan davranışları ise gizlemeli, yani rol yapmalıdırlar (Smith ve Gray, 2001). Hochschild (1983), çalışanların duygu kontrollerini, iki farklı rol yapma davranışları üzerinden açıklamıştır. İlki, 'Yüzeysel Rol Yapma Davranışı'dır. Bu davranışa göre çalışanlar rol yaparak davranışları üzerinde kontrol sağlamalıdır. Hissedilen duygu olumsuz bir duygu ise bu duyguyu bastırmalı ve olumlu duygular hissediyormuşçasına bir

davranış sergilemelilerdir. Yani duygusal ifadelerin içselleştirilmeden ve hissedilmeden tamamen organizasyonun beklentisine göre davranış üzerinden düzenlenmesidir. Yüzeysel rol yapma davranışındaki hissedilen duygu ile sergilenen davranışın arasındaki tutarsızlık, duygusal çelişki olarak tanımlanmıştır (Kruml ve Geddes, 2000). İkinci rol yapma davranışında ise hissedilen duygu içselleştirilip, değiştirilerek davranışa dökülür, bu da ‘Derinden Rol Yapma Davranışı’ olarak adlandırılır. Hochschild (1983) bir havayolu şirketindeki eğitimlere katılarak buradaki eğitim sürecinde kabin ekibi üyelerinin ve eğitim verenlerin davranışlarını duygusal emek açısından incelemiş ve onlarla görüşmeler yapmıştır. Bu görüşmeler sonucunda kabin ekibi üyelerinin devamlı gülümsedikleri veya gülümsemeleri için baskı altında oldukları sonucuna ulaşmıştır. Hochschild (1983) bu durumu, duyguların ticarileşmesi olarak nitelendirmektedir. Eğer duygu yönetimi bir ücret karşılığında gerçekleşiyor ise bu duygusal emek olarak adlandırılır (Karaman, 2017). Hochschild, duygu yönetiminin, iş ve özel yaşamda farklı şekillerde gerçekleştiğini, duygusal emek kavramının işteki yönetilen duygular için kullanıldığını vurgulamaktadır (Seçer, 2005). Sonuç olarak bu yaklaşıma göre yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen çalışanlar uzun vadede tükenmişlik sendromu veya iş stresi gibi problemler ile karşı karşıya kalabilmektedir. (Grandey, 2000).

Ashforth ve Humphrey (1993) duygular yerine davranışın kendisine odaklanmış ve duygusal emeği uygun davranışların sergilenmesi olarak nitelendirmiştir. Araştırmacılara göre Hochschild, çalışanların doğal olarak sergileyebilecekleri davranışları göz ardı etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu yaklaşıma göre kişiler bir çaba sarf etmeden dahi davranış kuralları ile tutarlılık gösteren duyguları hissedebilir ve duygularını doğal olarak davranışa dökebilirler (Aslan ve Mert, 2019). Bu görüşten yola çıkarak yüzeysel ve derinden rol yapma davranışlarına ek olarak araştırmacılar duygusal emeğe ‘Doğal (Samimi) Duygular’ boyutunu eklemiştir (Beğenirbaş ve Turgut, 2014). Aynı zamanda Ashforth ve Humphrey (1993) çalışanları, sosyal kimlik kuramı çerçevesinde ele alarak onları, sosyal grupların üyesi olarak görmüş, gruptaki rolleriyle özdeşleşmelerini ve böylece duygusal emek sonucunda doğacak olumsuz etkilerin azalacağını öne sürmüşlerdir. Öyle ki, müşteri doğal duyguları hisseder ise bu çalışana da olumlu bir şekilde yansıtacak, iş verimliliğini ve performansını da artıracaktır.

Morris ve Feldman’ın (1996) yaklaşımına göre ise organizasyon tarafından arzu edilen duyguların bir çaba, plan ve kontrol dâhilinde ortaya çıkmasıdır. Bu tanım

etkileşimci bir yaklaşımdan gelmekle birlikte duyguların sosyal bir çevrede ifade edildiği ve kısmen de belirlendiği görüşünü savunur (Grandey, 2000). Bu bakış açısı, Ashforth ve Humphrey (1993) bakış açısından farklıdır çünkü bu yaklaşıma göre bireyler duygularını kontrol edip değiştirse bile, kişilerin içinde buldukları sosyal ortam da bu süreci etkileyebilir. Bu yaklaşıma göre çalışanlar duygularını, organizasyonların beklentilerine göre düzenleseler dahi karşı tarafa aktarılmasında buldukları ortama göre şekillenecek olan davranış kuralları etkili olur. Araştırmacılar duygusal emek kavramına yeni bir bakış açısı getirerek duygusal emeğin dört boyuttan oluştuğunu öne sürmüşlerdir. Bunlar; (a) uygun davranışın gösterilme sıklığı, (b) gösterim kurallarına yönelik dikkat, (c) duyguların çeşitliliği ve (d) duygular arasındaki çelişkidir (Morris ve Feldman, 1996). Sonraki yapılan bir çalışmada Kruml ve Geddes (2000) tarafından bu boyutlar, duygusal çelişki ve duygusal çaba olarak iki başlıkta ele alınmıştır.

Bir diğer yaklaşım ise Grandey'e (1999) aittir. Grandey'e (1999) göre duygusal emek, duyguların ve ifadelerin organizasyonların beklentilerine yönelik hizmet edecek şekilde düzenlenmesidir. Bu yaklaşıma göre duygusal emek, daha önceki yaklaşımların hiçbiri ile tam olarak açıklanamamaktadır. Her araştırmacı farklı perspektiflerden bakıp, literatüre farklı kavramlar kazandırmıştır ancak duygusal emeğin tam bir tanımının yapılabilmesi için bütün perspektiflerin sentezlenmesi gerekmektedir (Grandey, 2020; Öz, 2007). Grandey'in (2000) literatüre yaptığı ilk katkı, görüşleri tek bir noktada toplayıp, kavrama geniş bir pencereden bakılabildiğini sağlamaktır. İkinci katkısı ise psikoloji alanında yer alan "duygu regülasyonu" kavramı ile duygusal emeğin birleştirilmesi ve kavramın daha kapsamlı incelenmesidir (Yürür ve Ünlü, 2011). Duygu regülasyonu, bireylerin bulunacakları ortama göre hangi duygularını nerede ve nasıl yansıtacaklarının düzenlenmesidir. Buna göre duygular, bir anda otomatik olarak ortaya çıkmayacak, bireyler buldukları ortam içinde yaşayacakları duyguları önceden analiz ederek, duyguları üzerinde değişiklik yapabileceklerdir (Yürür ve Ünlü, 2011). Grandey'e (2000) göre duygu ayarlama süreci iki başlık altında toplanmaktadır; karşılaşılabilecek duygulardan önce yapılacak olan öncel-odaklı ayarlamalar ve duygu yaşandıktan sonra yapılacak olan tepki-odaklı ayarlamalardır (Öz, 2007).

Bu araştırma kapsamında katılımcılar, Hochschild'in (1983) yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma davranışı ile Ashforth ve Humphrey'in (1993) doğal duygular boyutları üzerinden değerlendirilmiştir. Bu kavramların güçlü yanına bakıldığında;



yüzeysel rol yapma davranışı ile çalışanların bastırdıkları duygular ile yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun etkilerini; derinden rol yapma davranışı ile çalışanların müşterilerini empati yolu ile anlamasını ve davranışlarını buna göre düzenleyebilmesini anlayabilmektir. Son olarak ise doğal duygular yansıtmamanın, müşteriler ve çalışan arasındaki iletişimi nasıl etkilediğini görebilmek ve uzun vadede iş ve sosyal yaşamdaki getirilerini anlayabilmektir. Bu nedenle bu üç kavramın daha geniş bir çerçevede ele alınması gerekli görülmüştür.

### **1.1.1 Duygusal Emek Kavramının Alt Boyutları**

Duygusal emeğin alt boyutlarından biri olan yüzeysel rol yapma davranışı çalışanın, örgütün beklentisine göre yönettiği duyguları içsel olarak hissetmemesine rağmen davranışında birtakım değişiklikler (jest, mimik, ses tonu gibi) yaparak bu duyguları hissediyor gibi davranmasıdır. Bu durum organizasyon tarafından talep edilen duygu ile çalışanın duygularının çelişmesinden kaynaklanır. Hissedilen duyguların değiştirilebilmesi söz konusu olmasa da yansıtılan davranışta bunu gerçekleştirmek mümkündür (Ashforth ve Humphrey, 1903; Chu ve Murrmann, 2006). Çalışanlar, hissetmedikleri duyguları bir aktör gibi rol yaparak hissediyormuşçasına müşteriye aktardıkları için davranış ve duygu arasındaki bu tutarsızlık çalışanlarda duygusal açıdan bir uyumsuzluk yaratabilmektedir (Glomb, Kammeyer-Mueller ve Rotundo, 2004).

İkinci alt boyut, derinlemesine rol yapma davranışıdır. Derinlemesine rol yapma, kişinin davranış kurallarına göre sergilemesi gereken duyguları belli bir çaba dâhilinde içselleştirerek, hissetmeye ve yansıtmaya çalışmasıdır. Yüzeysel rol yapma davranışından farkı, burada sadece davranışlar değil duygular da davranış kurallarına göre uygun hale getirilir. Çalışan, kendini müşteri yerine koyarak, empatik bir yaklaşım ile duygularını düzenler (Ashforth ve Humphrey, 1903; Grandey, 2000). Hochschild'e (1983) göre derinlemesine davranış iki şekilde oluşur. Birincisi bireyin arzu ettiği olumlu duyguları hissedebilmek ve harekete geçirmek için bu duyguları uyarması, olumsuz duyguları hissetmemek için ise bastırmasıdır. Diğeri ise gerekli olan duyguları hissetmek için hayal gücünü kullanarak kendisinde bu duyguları canlandıran anıları hatırlaması ya da düşüncelerini aktif hale getirmesi ile gerçekleşebilir (Yürür ve Ünlü, 2011).

Duygusal emeğin üçüncü alt boyutu doğal duygulardır (samimi davranış). Samimi davranış gösteren çalışanlar, hâlihazırda organizasyonun kendisinden beklediği duyguları hisseder ve bu yüzden maskeleye ya da rol yapma durumunda kalmadan bu duyguları yansıtırlar. Yani çalışanın duyguları ile organizasyonun, çalışanlarından bekledikleri duygular tutarlılık göstermektedir (Ashforth ve Humphrey, 1903). Ashforth ve Humphrey'e (1903) göre kişi, kendisinden beklenen duyguya zaten yakınlık hissediyorsa bu duyguyu sergilemek için daha az duygusal emek harcayacaktır. Bu yaklaşımın aksine Morris ve Feldman'a (1996) göre kişinin duyguları ile örgütün beklentileri tutarlılık gösteriyor olsa bile, bu duyguyu istenilen davranışlarla yansıtmak için belli bir miktar da olsa çaba harcamak zorundadır.

### **1.1.2 Duygusal Emeği Etkileyen Sosyo-Demografik Değişkenler**

Literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında duygusal emek davranışları ve sergileniş biçimleri, bireysel ve örgütsel faktörlere göre değişiklik göstermektedir (Beğenirbaş ve Basım, 2013; Grandey 2000; Hochschild, 1983; Korkmaz, Aydın ve Niyet, 2019). Bu farklılar duygusal emeğin sergilenmesine etki eden sosyo-demografik faktörler olarak bu bölümde; cinsiyet, yaş ve gelir düzeyi açısından ele alınacaktır.

Müşteri ile yüz yüze etkileşimi gerektiren ve duygusal emeğin sık kullanıldığı meslek gruplarında, işverenler tarafından kadınlara, erkeklere oranla daha fazla istihdam alanı sağlandığı görülmektedir. Temelinde ise toplumsal cinsiyet rollerinin kadına ve erkeğe atfettiği kalıplaşmış roller bulunmaktadır. Aynı işi yapan kadın ve erkekten beklenen duygusal sonuçlar birbirinden farklılık göstermektedir (Karaman, 2017). Hochschild (2003), kadınların erkeklere oranla başkalarının ihtiyaçlarına yönelik daha hassas bir yaklaşım sergiledikleri, duygularını kontrol altına aldıkları ve olumlu duyguları daha rahat yansıttıklarını ileri sürmüştür. Dolayısıyla kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal emek sarf ettikleri belirtilmektedir. Lovell, Lee ve Brotheridge'nin (2009) hekimlerle yaptığı bir çalışmaya göre kadın çalışanların erkeklere oranla daha fazla duygusal çeşitlilik (özellikle pozitif duygular) gösterdiği ve duyguların sergilenişi açısından da erkeklere oranla, özellikle derinden rol yapma davranışının, daha fazla kullanıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Gross ve John'un (2003) yaptığı bir çalışmaya göre ise, kadınlar erkeklere göre duygularını daha fazla yansıtabilirken, duyguların açık bir şekilde gösterilmesi "feminen" bir tutum olarak

kabul edildiği için erkeklerin duygularını bastırmaya daha yatkın oldukları bulunmuştur. Beğenirbaş ve Basım'ın (2013) öğretmenlerle yaptıkları bir diğer çalışmaya göre ise kadın öğretmenlerin, erkek öğretmenlere göre daha fazla duygusal emek davranışları sergiledikleri bulunmuştur.

Duygusal emeğin bir diğer önceli ise yaştır. Literatürde duygusal emeği etkileyen bir faktör olarak yaş ile ilgili yapılan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır (Cheung ve Tang 2010; Dahling ve Perez, 2010; Gross, Carstensen, Pasupathi, Tsai, Göttestam, Hsu, 1997; Hochschild 1983). Hochschild'e (1983) göre yaş arttıkça deneyim de artmaktadır ve çalışanlar göstermeleri gereken davranışları daha rahatlıkla sergileyebilmektedirler. Gross ve arkadaşlarının (1997) yaptıkları çalışmada, duygu kontrolü ve duygu düzenlemesi ile yaşın arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu bulguya göre yaş arttıkça, duygu kontrolü ve düzenlemesi de artmaktadır. Dahling ve Perez'in (2010) duygusal emek davranışları ile yaş ilişkisini araştırmak amacıyla Amerika'da çalışan kişiler ile yaptıkları bir araştırmanın sonucuna göre, yaş ile duygusal emek davranışlarından derinden rol yapma davranışı ve doğal duyguların gösterimi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Yüzeysel rol yapma davranışı ile yaş arasında ise anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuca göre yaşı büyük olan kişiler daha fazla derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular sergilerken, yüzeysel rol yapma davranışını daha az kullanmaktadır. Korkmaz ve arkadaşları (2019) tarafından İzmir'deki otel işletmelerinde yiyecek ve içecek bölümünde çalışan 218 çalışandan toplanan veriler de Dahling ve Perez'in (2010) yaptığı çalışma ile benzerlik göstermektedir. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlara göre yaş ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında anlamlı ve negatif yönlü, doğal duygular arasında ise anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Duygusal emek davranışlarının bir diğer önceli ise çalışanların gelir düzeyidir. Literatüre bakıldığında gelir düzeyi ve sosyo-ekonomik düzey ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar sınırlı sayıdadır. Ancak çalışanlar için dışsal bir motivasyon kaynağı olma özelliği taşıyan, emek karşılığında alınan ücret, iş görenlerin sergiledikleri davranışlar üzerinde etkilidir (Korkmaz ve ark., 2019). Chang ve Chiu (2009) tarafından Tayvan Havayollarında uçuş ekibi ile yapılan bir çalışmaya göre işten elde edilen geliri yüksek olan kişilerin anlamlı derecede daha fazla derinden rol yapma davranışı sergilediği bulunmuştur. Wong ve Wang (2009) tarafından turist rehberlerinin duygusal emek davranışlarını incelemek için yaptıkları

bir çalışmada ise rehberlerin daha fazla satış komisyonu alabilmek için müşterilerine karşı olumlu duygular yansıtmaya çalıştıkları sonucuna ulaşılmıştır.

### **1.1.3 Duygusal Emek Davranışlarının Psikolojik Değişkenler ile İlişkisi**

Alan yazındaki yapılan çalışmalara bakıldığında müşteriler ile doğrudan yüz yüze veya telefonda birebir muhatap olmayı gerektiren meslek gruplarında, duygusal emeğin daha fazla sergilendiği görülmektedir (Ezilmez, 2018; Yürür ve Ünlü, 2011). Çalışan ve müşteri arasındaki etkileşimin fazla olduğu hizmet, finans, sağlık, eğitim ve turizm gibi alanlarda duygusal emek kavramı üzerine yapılan çalışmalar sıklıkla yer almaktadır (Duman, 2017; Ezilmez, 2018). Literatürde duygusal emeği havacılık alanında inceleyen çalışmalar bulunmakla birlikte sınırlı sayıdadır (Chang ve Chiu, 2009; Heuven ve Bakker, 2003; Hur, Rhee ve Ahn, 2016, İyem ve Yıldız, 2017).

Literatüre bakıldığında psikoloji kavramlarından; tükenmişlik, somatizasyon, psikolojik sermaye, depersonalizasyon, stres gibi kavramlar ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalara yer verildiği görülmektedir (Heuven ve Bakker, 2003; Hur ve ark., 2016; Hülshager ve Schewe, 2011; Kim, 2020). Duygusal emek ile depresyon kavramını inceleyen çalışmalar ise oldukça az sayıdadır (Ahn, Jung, Kim, 2007; Kim ve Choo, 2017; Rogers, Creed ve Searle, 2014; Schmidt ve Diestel, 2014). Çeşitli meslek gruplarını ele alan bu çalışmaların içerisinde havacılık alanında depresyonu inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Buna ek olarak Türkiye’de de uçuş kabin ekibi ile duygusal emek ve depresyon ilişkisini araştıran herhangi bir çalışma bulunmamaktadır.

Yapılan çalışmalara bakıldığında araştırmacılar genellikle duygusal emek davranışlarından yüzeysel rol yapmanın olumsuz sonuçları olduğu üzerine yoğunlaşırken, derinden rol yapma davranışı ve doğal duygu gösteriminin de olumlu sonuçları olduğu görüşünü savunmaktadır (Chang ve Chiu, 2009; Cheung ve Lung, 2015; Hur ve ark., 2020; Hülshager ve Schewe, 2011; Walsh, 2019; Zapf, 2002).

Türkiye’deki bir örneklem ile duygusal emek kavramı ve psikolojik değişkenler arasındaki ilişkiyi elen sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalardan biri Antalya’daki otel çalışanları ile yapılmıştır. Araştırmada Kruml ve Geddes (2000) tarafından yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma davranışlarını ölçmek amacıyla geliştirilen 22 soruluk duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen bulgulara göre yüzeysel ve derinden rol yapma davranışlarının çalışanların iş tatminlerine pozitif;

duygusal tükenmişlik düzeylerine negatif yönde bir etkisi olduğu bulunmuştur. Ancak duygusal emek davranışları ve tükenmişlik arasındaki ilişki düşük seviyede olduğundan araştırmacılar, çalışanların duygusal tükenmişlik seviyelerini en aza indirmek için organizasyonlar tarafından duygu yönetimi ile ilgili eğitim programlarının düzenlenmesi gerektiğini eklemiştir (Çelik ve Topsakal, 2016).

Uçuş kabin çalışanlarının duygusal emek davranışları ile psikolojik değişkenler arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıdaki çalışmalardan biri Hollanda'daki büyük bir havayolu şirketinde görev yapan 220 uçuş kabin görevlisi ile yapılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre çalışanların işlerini icra ederken yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun, duygusal tükenmişliği ve depersonalizasyonu anlamlı ve pozitif düzeyde yordamakta olduğu bulunmuştur (Heuven ve Baker, 2003).

Uçuş kabin çalışanlarının pozitif psikolojik sermayeleri ve duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışmaya göre, çalışanların iş yerindeki adalet algıları ile pozitif psikolojik sermaye düzeyleri (bireylerin olumlu ve bir dereceye kadar kalıcı olan psikolojik kaynakları ve kapasiteleri) pozitif yönde ilişkilidir. Bunun yanında pozitif psikolojik sermaye, derinden rol yapma davranışının sergilenmesini kolaylaştırırken, yüzeysel davranış üzerinde bir etkisi bulunmamaktadır. Çalışmadan elde edilen bir diğer sonuca göre derinden rol yapma davranışı ile duygusal tükenme negatif yönde ilişkili, yüzeysel rol yapma davranışı ile pozitif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur. Çalışmada, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen, derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma davranışlarını ve doğal duyguları ölçen Duygusal Emek Ölçeği'nden 3 maddelik derinden rol yapma; 4 maddelik yüzeysel rol yapma davranışı maddeleri adapte edilmiş ve kullanılmıştır (Hur ve ark., 2016).

Duygusal emeğin yararları ve zararları üzerine yapılan bir çalışmada da yüzeysel rol yapma davranışı ile duygusal tükenme, depersonalizasyon, psikolojik zorlanma ve psikolojik temelli bedensel şikâyetler ile arasında pozitif ilişki bulunmuştur. Derinden rol yapma davranışı ve bireysel başarı arasında da pozitif yönde anlamlı bir ilişki, psikolojik zorlanma ile negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Hülshager ve Schewe, 2011).

Literatürde, hissedilen duyguların organizasyonların beklentileri ile uyuşması ve müşterilere karşı doğal ve samimi duyguların yansıtılmasının önemi üzerinde durulmuştur. Cheung ve Lun (2015) tarafından Çin'deki tam zamanlı çalışan öğretmenlerin duygusal emek davranışları ve mesleki iyi oluşlarını inceleyen bir

çalışma yapılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre duygularını bastıran ve rol yapan çalışanların, duygusal tükenmişlik seviyeleri, doğal duygular sergileyen çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Benzer sonuçlar gösteren bir diğer araştırmanın sonucuna göre ise hemşirelerin yüzeysel rol yapma davranışı ile tükenmişlik seviyeleri ve yaşadıkları stres arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur. Aynı zamanda derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular sergileme ile tükenmişlik arasında da negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunurken; doğal duygular ile stres arasında da negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Kim, 2020). Walsh (2019) tarafından yapılan bir çalışmada da doğal duygular sergileyen servis çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak doktorlar ve hastalar arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya göre ise derinden rol yapma davranışının hastalara karşı empatik bir yaklaşım sağladığı ve bunun kişilerarası iletişimi olumlu yönde beslediği savunulmaktadır. Aynı zamanda bu durum hem hasta için hem de doktor için karşılıklı memnuniyeti artırmaktadır (Larson ve Yao, 2005).

Duygusal emek ile depresyon arasındaki ilişkiyi ele alan sınırlı çalışmalardan biri, Kim ve Choo (2017) tarafından Seul ve Güney Kore'deki çağrı merkezi çalışanları ile yapılmıştır. Araştırmanın amacı duygusal emek davranışlarından yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma davranışlarının, depresif semptomlar ve kas-iskelet sistemi bozukluğu ile ilişkisini araştırmaktır. Araştırmanın sonucuna göre duygusal emek davranışlarından yüzeysel rol yapma davranışı ile depresif semptomlar arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunurken, derinden rol yapma ile depresyon arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Araştırmadan elde edilen diğer bir bulgu ise kas-iskelet sistemi bozukluğu ve yüzeysel davranış arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin bulunmasıdır. Araştırmacılar bu bulguyu önceki yapılan çalışmaları referans alarak, bastırılan duyguların sempatik sinir sistemini uyarmasıyla birtakım fizyolojik bedelleri olabileceğini, bunun da çalışanlarda kas-iskelet problemleri yaratabileceği şeklinde açıklamışlardır. Derinden rol yapma davranışı ile kas-iskelet sistemi bozukluğu arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Araştırmacılar, derinden rol yapmanın fizyolojik ve psikolojik sağlığa ilişkin koruyucu bir etkisi olabileceği ihtimalini göz önünde bulundurarak, bu alanda çalışmaların yoğunlaşması ve çalışanların daha fazla derinlemesine davranış sergilemeleri gerektiği üzerine eğitilmeleri gerektiğini belirtmişlerdir (Kim ve Choo, 2017).

Depresyon ve duygusal emeği ele alan bir diğer çalışma da Almanya'daki sağlık çalışanları ile yapılmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre bilişsel kontrolü sağlamada yetersiz kalan ve yüzeysel rol yapma davranışı gösteren hemşirelerin, daha fazla davranışa yönelik kontrol kaynakları kullandıkları bulunmuştur. Bu durum çalışanların depresif semptomlarını ve tükenmişlik seviyelerini anlamlı derecede artırmaktadır (Schmidt ve Diestel, 2014). Bu araştırma ile tutarlı sonuçlar gösteren Kore'deki hemşireler ile yapılan bir diğer çalışmaya göre, ulaşılmaz beklentiler, yetersiz maaş, haksız muamele, mevcut iş durumundaki belirsizlik, olumsuz değişiklikler ve yüzeysel rol yapma davranışlarının, depresif semptomlar üzerinde yordayıcı rolü olduğu bulunmuştur (Yoon ve Kim, 2013). Başka bir araştırma da Rogers ve arkadaşları (2014) tarafından Avustralya yaşayan, 349 doktor ile yapılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, yüzeysel rol yapma davranışı ve iş ile ilgili tükenmişlik ile depresyon düzeyi arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. İş ile ilgili tükenmişlik değişkeninin, yüzeysel davranış ve depresyon arasındaki ilişkide aracılık etkisi bulunmuştur.

Yapılan çalışmalara bakıldığında duygusal emek kavramının, psikolojik değişkenler ile ilişkisi farklı meslek gruplarına (otel çalışanları, uçuş kabin ekibi çalışanları, öğretmenler, doktorlar, hemşireler ve çağrı merkezi çalışanları) göre ele alınmış ve çoğunlukla ortak olarak yüzeysel rol yapma davranışının olumsuz etkilerinin olduğu; derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular göstermenin ise olumlu sonuçları olduğu bulunmuştur. Uçuş kabin ekibi ile yapılan çalışmalar çeşitli psikolojik kavramlar ile ele alınmış ancak depresyon ile ilişkisine bakılmamıştır. Aynı zamanda klinik psikoloji literatüründe duygusal emek ile ilgili bir çalışmaya da rastlanmamıştır. Mevcut çalışma literatürdeki bu boşluğu dolduracak, uçuş kabin ekibinin depresyon düzeylerini yordayan duygusal emek davranışlarını klinik psikoloji alanında ele alacaktır.

## **1.2 Yaşam Doyumu**

Doyum kavramı, bir kişinin hayata dair beklentilerinin, arzularının ve ihtiyaçlarının karşılanma durumu olarak tanımlanmaktadır (Seligman, Steen, Park ve Peterson, 2005). Yaşam doyumu ise kişilerin hayattan beklentileri ile bu beklentilerin

karşılabilme durumu arasındaki farkı gösterir. Beklentilerin karşılanması kişilerde yaşam doyumunu artırırken, aradaki farkın fazla olması ise yaşama karşı tatminsizlik yaratmaktadır (Baltacı ve Soykan, 2020; Diener, Emmons, Larsen, and Griffin, 1985). Diener'e (1984) göre yaşam doyumunu, kişilerin kendi hayatına dair yargılarına ve hayat standartlarına göre de değişiklik göstermektedir. Literatürde yaşam doyumuna dair belirli tanımlamalar bulunmasına rağmen, hayatın akışı, beklentiler, ihtiyaçlar ve öncelikler gibi kişiden kişiye değişiklik gösteren etmenler, bu tanımlamaları tek bir paydada toplamaya engel olmaktadır. Bu nedenle alan yazında yaşam doyumunu kavramına dair farklı yaklaşımlar bulunmaktadır (Keser, 2005).

Neugarten, Havighurst ve Tobin (1961), yaşam doyumunu ilk kez kullanılarak, literatüre kazandırmıştır. Christopher (1999) yaşam doyumunu, kişinin hayatındaki aile, sosyal çevre, okul gibi alanları ve bu alanların niteliğini kendi standartlarına göre nasıl değerlendirdiği olarak açıklar. Başka bir tanıma göre ise yaşam doyumunu öznel iyi oluşun temel göstergesi olarak kabul edilir (Ülker ve Receptoğlu, 2013). Szczygieł ve Mikolajczak'a (2017) göre öznel iyi oluş, algılanan yaşam kalitesini olumlu düzeyde etkileyen hoş duygular, düşük düzeyde olumsuz ruh hali ve yüksek yaşam doyumunu ölçütlerini kapsamaktadır. Yetim (1993) ise tanımlamaları üç grupta toplamıştır. Bu grupta, dışsal faktörlere göre yapılan değerlendirmeler sonucunda kişinin mutluluk durumu, günlük hayatta deneyimlenen olumlu duygular ve bireyin kendi yaşamına dair öznel yargılarından bahsedilmektedir (Çelik ve Üstüner, 2018; Ülker ve Receptoğlu, 2013).

Yaşam doyumuna etki eden ve kişiden kişiye değişiklik gösteren faktörler üzerine geçmişten günümüze birçok çalışma yapılmıştır. Çalışmalar, bu farkın hem demografik değişkenlerden kaynaklanabileceğini, hem de kişisel ve çevresel faktörlerin de yaşam doyumunu üzerine etkisi olabileceğini göstermiştir (Atasoy ve Turan, 2019; Bal ve Gülcan, 2014; Çelik ve Üstüner, 2018; Çevik ve Korkmaz, 2014; Dockery, 2003; Dubrovina, Siwiec ve Ornowski, 2012; Fernández-Ballesteros, Zamarrón ve Ruiz, 2001; Osamika ve Ojasanya, 2019; Özyer, Irk ve Anaç, 2015).

Bal ve Gülcan (2014) tarafından genç yetişkinler ile yapılan bir çalışmaya göre kadınların yaşam doyumunu seviyeleri erkeklere göre daha fazla bulunmuştur. Aynı çalışmadan elde edilen bir diğer sosyo-demografik bulguya göre ise yaşı küçük olan kişilerin, büyük olanlara göre yaşam doyumları anlamlı derecede fazla bulunmuştur. Araştırmacılar yaş ilerledikçe kişilerin hayattan beklentilerinin ve hayallerinin azaldığını; aynı zamanda hayata daha gerçekçi bakmaya başladıkları görüşünü



belirtmişlerdir (Bal ve Gülcan, 2014). Cinsiyet ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi araştıran bir başka çalışmaya göre ise elde edilen ortalama yaşam doyumu düzeyi, erkekler ve kadınlar için benzer iken, yaşam doyumundaki farklılıkların kadınlar için daha belirgin olduğu bulunmuştur. Aynı çalışmadan elde edilen bir diğer bulgu, çocuk bakımının kadınlardaki yaşam doyumu seviyesini düşürdüğü, erkeklerde ise anlamlı bir etkisinin olmadığıdır (Della, Jewell ve Kambhampati, 2011).

Bireylerin hayatında bulunan destekleyici ilişkiler yaşam doyumunu arttırırken, yalnızlığın ise yaşam doyumunu azalttığı görülmektedir. Özellikle bu alanda yapılan çalışmalar işteki ve sosyal çevredeki desteğin önemi üzerinde durmuştur (Mellor, Stokes, Firth, Hayashi ve Cummins, 2008; Michel, Mitchelson, Kotrba, LeBreton ve Baltes 2009). Sosyal destek olarak evliliği ele alan çalışmalarda, evli olmanın kişilerin mutluluk düzeylerine ve iyi oluşlarına olumlu yönde etki ettiği görülmektedir (Goldsmith, Veum ve Darity, 1997). Yapılan bir çalışmaya göre evli öğretmenlerin, bekâr öğretmenlere göre yaşam doyumlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur (Başaran, 2016).

Yaşam doyumu ve iş doyumu arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmanın sosyo-demografik özellikler açısından yaşam doyumundaki farklılıklarına bakıldığında; yaş ve gelir memnuniyeti açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur (Çevik ve Korkmaz, 2014). Bulgulara göre yaş aldıkça kişilerin yaşam doyumu seviyelerinin düştüğü belirtilmiştir. 45-64 yaş aralığı, bireylerdeki en düşük yaşam doyumu dönemi olarak tespit edilmiştir. Aynı çalışmadan elde edilen bir diğer bulgu ise kişinin kazancı ve hane halkı kazancından memnun olma durumu, yaşam doyumunu pozitif yönde etkilemektedir. Yani gelir memnuniyetinin artması ile yaşam doyumu da artmaktadır (Çevik ve Korkmaz, 2014).

Yapılan çalışmalar, kişilerin bir işe ve finansal bir kaynağa sahip olmalarının yaşam doyumunu artırdığını göstermektedir. İşsizliğin ise yaşam doyumunu azalttığı bilinmektedir (Pittau, Zelli ve Gelman 2010). Ekonomik durumu kötü bir bölgede yaşamak da işsizlik oranını arttıracığı için dolaylı yoldan ekonomik kaygıları da beraberinde getirecektir. Benzer şekilde istihdam alanı fazla olmayan bir mesleğe sahip olmak da kişide aynı negatif etkiyi yaratabilmektedir (Erdoğan, Bauer, Truxillo ve Mansfield, 2012).

Atasoy ve Turan (2019), sağlık çalışanları ile çalışma yaparak, duygusal emek ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Elde edilen sonuçlara göre, gelirini yeterli bulan çalışanların, yetersiz bulanlara göre yaşam doyumlarının daha

yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Aynı çalışmadan elde edilen bir başka bulgu ise mesleği isteyerek seçen ve bırakmayı düşünmeyen çalışanların, mesleği istemeden seçen ve bırakmayı düşünen çalışanlara göre anlamlı derecede daha fazla yaşam doyumuna sahip oldukları bulunmuştur (Atasoy ve Turan, 2019). Benzer bulguların elde edildiği başka bir çalışmaya göre ise gelir düzeyi yüksek olan çalışanların, yaşam doyumları anlamlı derecede fazladır (Özyer ve ark., 2015). Yaşam doyumuna etki eden bir diğer unsur ise prestij ve statüdür. Yapılan bazı çalışmalar bu iki değişken arasındaki ilişkinin zayıf olduğunu gösterse de, bazı çalışmalara göre kişinin statüsü ve prestiji, yaşam doyumunu olumlu yönde etkilemektedir (Erdoğan ve ark., 2012).

### **1.2.1 Yaşam Doyumu ve Duygusal Emek Davranışları**

Alan yazında duygusal emek davranışları ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi ele alan sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bazı araştırmacılar, çalışanların pozitif ve doğal duyguları yansıtma davranışlarının, empatik bir yaklaşım sergilemelerinin ve derinden rol yapma davranışları sergilenmelerinin, olumlu bir sonucu olarak yaşam doyumunu düzeylerini artırdığı görüşünü savunmaktadır (Ardahan, 2012; Çakmacı, 2017; Lazanyi, 2010; Zammuner, 2000). Diğer bir yandan duyguları bastırmanın ve yüzeysel rol yapma davranışı sergilemenin, yaşam doyumunu artırdığına yönelik çalışmalar bulunsada, çoğunlukla bu davranış sonucunda negatif duyguları bastırmanın, yaşam doyumunu azalttığı görülmektedir (Alrawadieh, Cetin ve Dincer, 2020; Cameron ve Overall, 2018; Gopalan, Culbertson ve Leiva, 2013; Lazanyi, 2010; Yamasaki, Sasaki, Uchida ve Katsuma, 2011; Zammuner, 2000; Wagner, Barnes ve Scott 2014).

Lazanyi (2010), doktorlardaki duygusal emek davranışları ile yaşam doyumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmadan elde edilen korelasyon sonuçlarına göre, derinden rol yapma davranışı ve yaşam doyumunu pozitif düzeyde ilişkilidir. Literatürdeki çoğu araştırma sonuçlarının aksine, çalışmadan elde edilen bir diğer bulgu ise erkek doktorlarda, gerçek duyguların gizlenmesi ve yüzeysel rol yapma davranışı, yaşam doyumunu artırmaktadır. Bahsedilen araştırmanın sonuçları ile tutarlılık gösteren bir diğer çalışma sonucuna göre de duygusal uyumsuzluğun, yaşam doyumunu negatif yönde etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır (Alrawadieh ve ark., 2020).

Yapılan başka bir çalışmada ise duygusal zekâ ele alınmış ve Türkiye’de dağcılık sporu ile uğraşan bireyler ile çalışılmıştır. Çalışmada kullanılan Yaşam Doyumu

Ölçeği, mevcut çalışmada kullanılan Yaşam Doyumu Ölçeği ile aynıdır. Elde edilen sonuçlara göre duygusal zekâ alt boyutlarından; duygusal değerlendirme, empatik duyarlılık, pozitif duygusal yönetim ve duyguların olumlu kullanımı alt boyutları ile yaşam doyumu pozitif yönde ilişkili bulunmuştur (Ardahan, 2012; Cheung ve Tang, 2009; Polatçı ve Ozyer, 2015). Benzer bir çalışma da Tokat'taki, 188 özel güvenlik görevlileri ile yapılmıştır. Sonuçlar duygusal zekânın, derinden rol yapma ve samimi duygular gösterme davranışlarının önemli bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir (Polatçı ve Ozyer, 2015).

Çakmakçı'nın (2017) yaptığı çalışmaya göre olumlu duygular kullanan ve gerçek duyguları ile müşterilere gösterdikleri duyguları arasında uyuma sahip (derinden rol yapma davranışı) otel çalışanlarının daha az içsel çatışma yaşadıkları ve aile ve sosyal yaşamlarındaki doyum seviyelerinin de daha yüksek olduğu bulunmuştur. Benzer bir çalışma da Zammuner (2000) tarafından postane çalışanları ile yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda yüzeysel rol yapma davranışı ile negatif duygular arasında anlamlı ve pozitif; yaşam doyumu ile anlamlı ve negatif bir ilişki olduğunu bulmuştur. Ayrıca doğal duygular sergileyen çalışanların, yüzeysel rol yapmanın aksine, duygularının daha pozitif olduğunu ve yaşam doyumu düzeylerinin ise daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Gopalan ve arkadaşları (2013) duygusal emeğin duygusal tükenme ve yaşam doyumu ile ilişkisinde algılanan özerkliğin moderatör rolünü Amerika'daki bir üniversitede çalışan 241 personel ile incelemiştir. Çalışmada bahsi geçen özerklik kavramı, çalışanın organizasyon tarafından belirtilen duyguları zorunlu olarak ifade etme ihtiyacı hissedip hissetmediği olarak tanımlanır. Çalışan, eğer duyguların ifade edilmesini ya da bastırılmasını organizasyon tarafından zorunlu bir gereklilik olduğunu düşünür ise, davranış kişinin kendi isteğine bağlı olmadığı için özerklik seviyesinin düşük olduğundan bahsedilir. Çalışmadan elde edilen korelasyon sonuçlarına göre yüzeysel rol yapma davranışı ile duygusal tükenme arasında anlamlı ve pozitif, yaşam doyumu ile arasında ise anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur. Derinden rol yapma davranışı ile duygusal tükenme ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi test etmek için yapılan korelasyon sonucunda anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Çalışmadan elde edilen moderatör analizi sonuca göre ise kişilerin özerklik puanları ne kadar yüksekse, yüzeysel rol yapmanın, duygusal tükenme yoluyla insanların yaşam doyumu üzerindeki dolaylı etkisi de o kadar az olacaktır. Derinden rol yapmanın ise yüzeysel oyunculuğun aksine, yaşam doyumunu yordamadığı (duygusal tükenme yoluyla

dolaylı bir etki olarak) bulunmuştur. Araştırmacılar, derinden rol yapma davranışının, yüzeysel rol yapma davranışına göre kişinin özerkliğine ve yaşam doyumuna daha az zararda bulunduğunu eklemiştir (Gopalan ve ark., 2013).

Wagner ve arkadaşlarının (2014) Amerika'daki otobüs şoförleri ile yaptıkları çalışmada, şoförlerin işlerinde sarf ettikleri yüzeysel rol yapma davranışlarının, iş-ev çatışmasına sebep olduğu sonucuna ulaşılmış, yaşanan duygusal uyumsuzluğun da aile yaşamını olumsuz yönde etkilediği görülmüştür. Cameron ve Overall'ın (2018) yaptıkları çalışmaya göre ise bireyler duygularını bastırdıklarında daha düşük yaşam doyumu, ilişki memnuniyeti ve benlik saygısı; daha fazla depresif ve yorgunluk yaşadıkları bulunmuştur. Eğer duygular bastırılmadan rahatlıkla ifade ediliyor ise daha fazla kabul görme, ilişki tatmini ve benlik saygısı gibi olumlu etkiler elde edilecektir. Lisans öğrencileri ile yapılan başka bir çalışmada duygular ele alınmış, yaşam doyumunun, pozitif duygular ile pozitif yönden ilişkili olduğu; negatif duygular ile ise negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda negatif duyguların bastırılması, yaşam doyumunu olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Yamasaki ve ark., 2011). Atasoy ve Turan (2019), sağlık çalışanları ile yaptıkları araştırmada yaşam doyumunu ve duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmanın sonucunda ise duygusal emek davranışları ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Yaşam doyumunu ve duygusal emek davranışları, doktorlar, doğa sporları ile uğraşan bireyler, güvenlik görevlileri, otel çalışanları, postane çalışanları, otobüs şoförleri, üniversite öğrencileri, üniversite personeli, ebe ve hemşireler gibi farklı örneklemeler ile çalışılmıştır. Yüzeysel rol yapma davranışının yaşam doyumunu üzerinde hiçbir etkisinin olmadığını veya olumsuz bir etkisinin olmadığını gösteren çalışmalar bulunmasına rağmen, çoğunlukla olumsuz etkileri olduğu görülmektedir. Derinden rol yapma ve doğal duygular sergilemenin ise olumlu sonuçları olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalarda klinik psikoloji alanında havacılık örneklemini, yaşam doyumunu ve duygusal emek açısından ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma literatürdeki boşluğu dolduracak şekilde bu ilişkiyi uçuş kabin ekibi örneklemini ile çalışmak adına dizayn edilmiştir.

### 1.3 Depresyon

Depresyon, Dünya Sağlık Örgütü'nün verilerine göre ortalama 300 milyondan fazla kişiyi etkisi altına alan bir duygu durum bozukluğudur (Lök ve Bademli, 2017). Zevk ve ilgi kaybı, iştahsızlık, uyku bozukluğu, libido azalması, kendine zarar verme, konsantrasyon eksikliği, suçluluk duyguları ve karamsarlık, depresyonda sık görülen semptomlardır. Depresyonun bahsedilen olumsuz etkileri, kişilerin sosyal ve iş yaşamını etkilemekte, bilişsel, duygusal ve somatik denge başta olmak üzere yaşamın çoğu alanında işlevselliği bozmaktadır (Karamustafalıoğlu ve Yumrukçal, 2011; Sarı ve Giersbergen, 2017). Depresyon, bir duruma karşı gelişen reaksiyon olabileceği gibi tekrarlayıcı ve devamlı görülen bir nitelikte olup, bozukluğun seyri kronikleşebilmektedir (Sarı ve Giersbergen, 2017).

Çalışmalar, hangi etkenlerin depresyonu ortaya çıkarttığı veya hangi etkenlerin depresyonun ortaya çıkmasında engelleyici görevi üstlendiği üzerine yoğunlaşmıştır. Hastalığın ortaya çıkması tek bir faktöre bağlı olmayıp, genetik yapının ve çevresel koşulların etkileşimi üzerinden açıklanmaktadır. Cinsiyet, yaş, medeni durum, ekonomik durum ve eğitim düzeyi gibi faktörler depresyon prevalansındaki değişkenliği açıklamada önemli faktörler olarak tanımlanmıştır (Akhtar-Danesh ve Landeen, 2007; Kaya, 2007; Ünal ve Özcan, 2000).

Araştırma bulgularının pek çoğu depresyonun kadınlarda erkeklere kıyasla daha fazla görüldüğünü belirtmektedir (Aluoja, Leinsalu, Shlik, Vasar ve Luuk, 2004; Lehtinen ve Joukamaa, 1994; Ünal ve Özcan, 2000). Bu bağlamda kadınların depresyona daha yatkın olmalarının nedeni biyolojik ve psikososyal model açısından ele alınmaktadır. Bu modele göre hormon ve sinirlerin arasındaki etkileşim, adet görme, menopoz, lohusalık, hamilelik gibi biyolojik etkenlerin, kadınlarda bu bozukluğa olan yatkınlığı arttırdığı bilinmektedir (Ünal ve Özcan, 2000). Psikososyal yaklaşıma göre ise olumsuz bir yaşam olayının depresyonu ortaya çıkarıcı tek bir unsur olmadığı, çevresel ve biyolojik diğer etkenler ile birleşerek bozukluğun ortaya çıkmasında rol oynadığı bilinmektedir. Kişinin bir olayı algılama biçimi ve olaya yüklediği anlam da önem arz etmektedir. Depresyonun kültürel bağlamda incelenmesi ve toplumsal bakış açısının etkileri de ele alınmalıdır. Toplumsal cinsiyet rollerinin kadına yüklediği görevler ve bu görevlerin getirdiği yük ve sorumluluklar da kişideki duygu durum dengesini etkilemektedir (Kaya, 2007).

Finlandiya’da 30 yaş ve üzeri, 8.000 kişi ile yapılan bir çalışmanın sonucuna göre kadınlarda depresyonun prevalansı, 40-49 yaş aralığında oldukça yüksek bulunurken, en fazla pik yaptığı yaş aralığı 60-64’tür. (Lehtinen ve Joukamaa, 1994). Aynı çalışmadan elde edilen bir diğer bulguya göre ise boşanmış ve bekâr bireylerin, evli olanlara göre depresyon düzeyleri anlamlı derecede daha fazladır. Aynı zamanda sosyal sınıf, depresyon ile anlamlı derecede negatif düzeyde ilişkilidir. Bu bulguya göre sosyal sınıf düzeyi azaldıkça, kişilerin depresyon düzeyleri artmaktadır (Lehtinen ve Joukamaa, 1994). Çoğu çalışmada elde edilen sonuçların aksine, depresyonu sosyo-demografik özellikler açısından ele alan Kanada’da yapılan bir diğer çalışmada 65 yaş ve üstü kadın ve erkeklerin depresyon düzeylerinin, 12-24 aralığındaki bireylere oranla daha düşük olduğu bulunmuştur (Patten, 2000). Bir diğer çalışmaya göre ise kapsamlı bir sosyal destek ağına ve sosyal desteğe sahip yaşlı bireyler, daha düşük seviyelerde depresif semptomatoloji bildirirken, sosyal ilişkilerden memnuniyetsizlik duyan ve daha az sosyal destek algılayan yaşlı bireylerin depresyon düzeyleri anlamlı derecede fazladır (Antonucci, Fuhrer, Dartigues, 1997).

Aluoja ve arkadaşlarının (2004), 4711 katılımcı ile Estonya nüfusunda yaptıkları çalışmada depresyonun belirtilerini, yaygınlık, sosyo-demografik özellikler ve sosyal uyum açısından ele almışlardır. Çalışmanın sonucuna göre kadınların depresyon düzeyleri erkeklere oranla iki kat daha fazla bulunmuştur. Aynı zamanda 40 yaş üzeri kadın ve erkek katılımcıların depresif semptomları gösterme riski anlamlı düzeyde daha fazladır. Evli olmama, düşük eğitim düzeyi, işsizlik, kötü ekonomik durum da depresyonun anlamlı ve pozitif yönde yordayıcıları olduğu bulunmuştur (Aluoja ve ark., 2004).

Depresyonun, sosyal sınıf açısından ele alındığı çalışmalara bakıldığında ise geçmiş dönemlerde sosyoekonomik düzeyi yüksek olan kişilerin, düşük olan kişilere oranla daha fazla depresyon düzeyine sahip oldukları bulunurken (Cimilli, 2001; Murphy, Wittkower ve Chance, 1967), zaman içerisinde yapılan çalışmalar tam aksini göstermektedir. Sosyoekonomik seviyesi düşük olan bireylerin, orta ve yüksek olanlara göre depresyona daha fazla yatkın oldukları görülmektedir (Kaya, 2007; Link, Lennon ve Dohrenwend, 1993).

### 1.3.1 Depresyon ve Yaşam Doyumu

Depresyon, kişinin bilişsel, duygusal ve bedensel işlevselliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu unsurlar yaşam kalitesinin de belirleyicileri olduğu için depresyon düzeyinin artması ile birlikte, kişinin günlük yaşamındaki işlevselliği ve yaşam kalitesi de olumsuz yönde etkilenmektedir (Kızılırmak ve Demir, 2016). Literatürde yapılan çalışmalar, yaşam doyumu ve depresyon arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır (Beutel ve ark., 2010; Kızılırmak ve Demir, 2016; Koivumaa-Honkanen, Kaprio, Honkanen, Viinamäki ve Koskenvuo, 2004; Moksnes, Løhre, Lillefjell, Byrne ve Haugan, 2016; Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011; Wang ve Peng, 2017).

Ülkemizde depresyon ve yaşam doyumu ile ilgili yapılan çalışmaların sağlık sektörüne odaklanıldığı görülmektedir (Kızılırmak ve Demir, 2016; Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011). Bu çalışmalardan biri Erzincan'da 311 sağlık çalışanı ile yapılmıştır. Bu araştırmaya göre, erkek katılımcıların yaşam kalitesi ölçeği, çevre alan alt boyutundan (dinlenme, boş zamanları değerlendirme, ulaşım, güvenlik, maddi olanaklar vb.) aldıkları ortalama puanının, kadın çalışanların aldıkları puana göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Araştırmacılar ilgili puanın kadınlarda düşük olmasının nedenini kadınların hem iş yerinde hem de evde aktif olarak çalışmalarının belirtilen niteliklerdeki yaşam kalitesi düzeylerini olumsuz yönde etkilemekte olduğu şeklinde açıklamaktadırlar. Çalışmanın bir diğer önemli bulgusu ise depresyonun, yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilemesidir (Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011). Ülkemizde yapılan bir diğer çalışmada ise hemşirelerin depresyon düzeyleri ve yaşam kaliteleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bir önceki çalışmadan farklı olarak araştırmadan elde edilen bulgulara göre bekâr/boşanmış/ayrı yaşayan, çalıştığı birimde yeterli destek alamayan hemşirelerin depresyon puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bir önceki çalışmadan elde edilen sonuçlar ile tutarlılık gösteren bulguya göre ise hemşirelerin depresyon puanı arttıkça yaşam kalitesi puanının düştüğü görülmüştür (Kızılırmak ve Demir, 2016).

Herhangi bir sağlık problemi olmayan Finli yetişkinlerin farklı yaşlarda depresyon düzeyleri ve yaşam doyumlarını ölçmek amacıyla Koivumaa-Honkanen ve arkadaşları (2004) tarafından 1975, 1981 ve 1990 yıllarında uygulanan anket verileri ile 9679 kişiden oluşan boylamsal bir çalışma yapılmıştır. Çalışmada depresyon düzeyini belirlemek amacıyla katılımcılara Beck Depresyon Envanteri; yaşam doyum

seviyelerini ölçmek amacıyla 4 maddeden oluşan Yaşam Doyum Ölçeği uygulanmıştır. Beck Depresyon Envanterinden alınan yüksek puanlar, yüksek depresyon düzeyini gösterirken; Yaşam Doyumu Ölçeğinden alınan yüksek puanlar ise düşük yaşam doyum seviyesini göstermektedir. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre, yaşın ilerlemesi ile birlikte depresif semptomlar da artmaktadır. 1975,1981 ve 1990'da yapılan anketlerden elde edilen Beck Depresyon Envanteri ve Yaşam Doyumu Ölçeğinden alınan toplam puan arasındaki korelasyon sonuçları anlamlı bulunmuştur. Ayrıca 1990'da elde edilen veriler ile yapılan regresyon analizi sonucuna göre yaşam doyumunu, BDE skoru varyansının %37.2'sini açıklamaktadır (Koivumaa-Honkanen ve ark., 2004).

Çin'deki 3 büyük şirkette çalışan 443 kadın personel ile yapılan bir araştırmada iş-aile çatışması ile depresyon ilişkisinde iş tatmini ve yaşam doyumunun aracı etkisi incelenmiştir. Yapısal eşitlik modeli sonuçlarına göre yaşam doyumunu ve iş tatmininin, iş-aile çatışması ile depresyon arasında kısmi bir aracı etkisinin olduğu bulunmuştur. Araştırmacılar bu bulguları, iş-aile çatışması yaşayan profesyonel kadınlarda depresyonun altında yatan koruyucu faktörlerin yaşam ve iş doyumunu olduğu şeklinde açıklamışlardır (Wang ve Peng, 2017). Yaşam doyumunun aracı etkisinin incelendiği bir diğer çalışma ise Moksnes ve arkadaşları (2016) tarafından yapılmıştır. Çalışmada öğrencilerin okul stresleri ile depresyon düzeyleri arasındaki ilişkiye yaşam doyumunun aracı etkisi test edilmiştir. Sonuçlar, okul performansına ilişkin stresin depresif belirtilerle anlamlı ve pozitif yönde, yaşam doyumunu ile negatif düzeyde ilişki olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda yaşam doyumunu ve depresif belirtiler arasında da anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmaktadır. Araştırmadan elde edilen ana sonuca göre yaşam doyumunun, okul stresi ve depresyon ilişkisinde kısmi aracı etkisi bulunmaktadır (Moksnes ve ark., 2016).

Erkeklerin yaşam süresi boyunca yaşam doyumunu, anksiyete, depresyon ve dayanıklılık düzeylerini inceleyen bir çalışmada yaşa göre depresyon düzeyinin farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yaşam doyumunu ise 50'li yaşlardan sonra artışa geçmektedir. Aynı zamanda depresyon ile yaşam doyumunu arasında negatif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur (Beutel ve ark., 2010). Bu çalışmadan elde edilen bulgulara göre yaşın yaşam doyumunun önemli bir yordayıcısı olduğu görülmektedir. Mevcut çalışmada da yaş ve yaşam doyumunu arasındaki ilişki ele alınacaktır.

Literatürde yaşam doyumunu ve depresyon arasındaki ilişkiyi ele alan araştırmalara bakıldığında farklı meslek grupları ile çalışıldığı görülmektedir. Bu



çalışmaların ortak noktası depresyonun, yaşam doyumu ile negatif yönde ilişkili olmasıdır. Bu iki değişken arasındaki ilişkinin havacılık literatüründe ele alınmamış olması literatürdeki boşluğu göstermektedir. Mevcut çalışma bu iki değişken arasındaki ilişkiyi de incelemek üzere dizayn edilmiştir.

#### **1.4 Araştırmanın Önemi**

Yıllar içerisinde yapılan çalışmalar ile birlikte hizmet sektöründe duyguların önemi ortaya çıkmıştır. Kurumlar, çalışanların müşterilerine karşı göstermiş oldukları olumlu duygu ve davranışların hizmet kalitesini arttırdığını savunmaktadır (Biçkes ve ark., 2014). Duygusal emeğin yoğun olarak kullanıldığı havacılık sektöründe de, kabin ekibi çalışanlarından, yolculara karşı güler yüzlü ve sabırlı olmaları beklenmektedir. Bu bağlamda şirketler, çalışanlarından, duygularını kurum amaçları doğrultusunda yönetmelerini ve uyumlu hale getirmelerini beklemektedir (Hochschild, 1983).

Havacılık sektörüne bakıldığında; uçuş ekibinin duygusal emek davranışları neticesinde, karşılaşılabileceği olumsuzluklar, kısa ve uzun vadede uçuş emniyetini olumsuz etkileyebilir ve hatta tehlikeye atabilir. Havacılıkta meydana gelen kazaların %70-%80 oranında insan faktörleri oluşturduğu değerlendirildiğinde; insan faktörünün fiziksel ve psikolojik olarak desteklenmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Özellikle bastırılan duyguların, yani yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen çalışanların psikolojik ve fizyolojik sorunlar ile karşı karşıya kaldığı, yaşam doyumlarının azaldığı literatürdeki çalışmalar ile desteklenmekteyken, derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular sergilemenin olumlu sonuçları olduğu ve yaşam doyumunu arttırdığı görülmektedir. (Alrawadieh ve ark., 2020; Cameron ve Overall, 2018; Chang ve Chiu, 2009; Cheung ve Lung, 2015; Gopalan ve ark., 2012; Hur ve ark., 2020; Hülshager ve Schewe, 2011; Lazanyi, 2010; Yamasaki ve ark., 2011; Wagner ve ark., 2014; Walsh, 2019; Zammuner, 2000; Zapf, 2002). Aynı zamanda düşük yaşam doyumu düzeyinin depresyona sebep olduğu da görülmektedir (Beutel ve ark., 2010; Kızılırmak ve Demir, 2016; Koivumaa-Honkanen ve ark., 2004; Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011; Moksnes ve ark. 2016; Wang ve Peng, 2017). Bu bağlamda mevcut çalışmada duygusal emek ve devamında incelenecek olan depresyon ve yaşam doyumu kavramlarının ele alınması önem arz etmektedir.

Duygusal emeğin yoğun olarak sergilendiği mesleklerden olan uçuş kabin memurluğunda, çalışanlardan çoğunlukla ‘müşteri her zaman haklıdır’ tutumu ile yolcularına yaklaşmaları beklenmektedir. Yolcular ile yüz yüze etkileşim içinde olmaları, hissettikleri duygular ile onlardan beklenen duygular arasında tutarsızlık söz konusu olduğunda onları birer oyuncu haline getirmektedir. Bu da kabin memurlarını her zaman güler yüzlü ve samimi davranmaya mecbur bırakmaktadır. Elbette ki bu mecburiyet her zaman söz konusu olmamaktadır. Samimi davranış sergileyen çalışanların daha az duygusal emek harcadıkları da bilinmektedir (İyem ve Yıldız, 2017). Uçuş kabin ekibi mesleğinde duygu ve davranış düzenlemesi yoğun olarak kullanıldığı için çalışanlardaki psikolojik etkilerinin bu çalışmada ele alınması gerekli görülmüştür.

Literatürde duygusal emek kavramı farklı alanlarda incelenmiş ancak klinik psikoloji alanında yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Literatürde duygusal emek ile depresyon ve duygusal emek ile yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar oldukça kısıtlıdır (Ahn ve ark., 2007; Alrawadieh ve ark., 2020; Atasoy ve Turan, 2019; Gopalan ve ark., 2013; Kim ve Choo, 2017; Lazanyi, 2010; Rogers ve ark., 2014; Schmidt ve Diestel, 2014). Aynı zamanda kabin memurlarının duygusal emek davranışları ve depresyon düzeyleri arasındaki yaşam doyumunun aracı etkisini literatürde hiçbir çalışma ele almamıştır.

Ülkemizde yapılan lisansüstü tezlerine bakıldığında duygusal emek kavramının sıklıkla kullanıldığı değişkenlerin başlıca; çalışan iş bırakma, iş tatmini, tükenmişlik, duygusal uyumsuzluk, çalışan performansı olduğu görülmektedir. Yine lisansüstü tezlerde yapılan çalışmaların sektör dağılımlarına göre en fazla çalışılan alanların, turizm (19), sağlık (16) ve eğitim (15) olduğu görülmektedir. Uçuş kabin memurları ile yapılan çalışmaların ise 3 tez ile sınırlı olduğu dikkat çekmektedir (Ezilmez, 2018). Bu da literatürde duygusal emek kavramını, klinik psikoloji alanında, depresyon ve yaşam doyumu değişkenleri ile ele alınması gerekliliğini doğrulamaktadır. Aynı zamanda uçuş kabin ekibi ile mevcut çalışmadaki üç değişkenin bir arada ele alınmamış olması da literatürdeki boşluğu göstermektedir. Bu nedenle mevcut çalışma hem meslek grubu olarak uçuş kabin ekibine odaklanmış hem de psikoloji literatüründe hala çok çalışılmamış olan duygusal emek kavramı ile klinik psikoloji değişkenlerini bir arada incelemeyi hedeflemiştir.

## 1.5 Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de yaşayan ve farklı hava yolu şirketlerinde çalışan uçuş kabin ekibi çalışanlarının duygusal emek davranışları ve depresyon düzeyleri arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolünün araştırılmasıdır.

## 1.6 Hipotezler

H1: Duygusal emek davranışlarının alt boyutlarından yüzeysel rol yapma davranışı ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisi vardır.

H2: Duygusal emek davranışlarının alt boyutlarından derinden rol yapma davranışı ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisi vardır.

H3: Duygusal emek davranışlarının alt boyutlarından doğal (samimi) duygular ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisi vardır.

Yukarıdaki hipotezlere ek olarak, mevcut çalışmada, ölçek puanlarının (Duygusal Emek Ölçeği, Yüzeysel Rol Yapma Davranışı Alt Boyutu, Derinden Rol Yapma Davranışı Alt Boyutu, Doğal Duygular Alt Boyutu, Yaşam Doyumu Ölçeği, Beck Depresyon Envanteri) sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırma sorusu olarak incelenmiştir.

## BÖLÜM 2

### 2. YÖNTEM

#### 2.1 Örneklem

Bu çalışmanın örneklemini, Türkiye’de, farklı hava yolu şirketlerinde çalışan uçuş kabin memurları oluşturmaktadır. Araştırmanın içleme kriteri olarak; 18 yaş üzerinde olmak ve bir havayolu şirketinde aktif olarak görev yaparak kabin memuru olarak çalışmak belirlenmiştir. Çalışmaya gönüllü katılım sağlamayı kabul eden kabin memurlarına, olasılıklı olmayan örnekleme yönteminden, kartopu örnekleme yöntemi ile ulaşılmıştır. Örneklem hesaplaması, Türkiye’deki havayolu şirketlerinde çalışan toplam personel sayısı üzerinden hesaplanmıştır. Türkiye’deki havayolu şirketlerinde çalışan personel sayısı şirketlerin resmi sitelerinden elde edilen rakamlara göre toplam 50.500 olarak belirlenmiştir. Hedeflenen katılımcı sayısı 0,95 güvenirlilik ve 0,05 örneklem hatası ile temsil edilebilecek evren büyüklüğünden yola çıkılarak 381 kişi olarak belirlenmiş ancak 240 kişiye ulaşılmıştır. 1-30 Ocak 2020 tarihleri arasında ulaşılan 240 gönüllü kabin memuru katılımcıya, anket bataryası kapalı zarf ile sunulmuş olup, doldurmaları ardından teslim alınmıştır. Toplanan verilerin SPSS programına aktarımı sırasında, 18 katılımcının ölçeklerin yarısından fazlasını doldurmadıkları görülmüş ve bu kişiler araştırma veri setine dâhil edilmemiştir. Araştırmanın nihai örneklemini, 23-45 yaş arasındaki (Ort=28.75, SS=4.63) 222 kabin memuru (183 kadın, 39 erkek) oluşturmuştur.

Araştırmaya dâhil edilen 222 katılımcıya ait Sosyo-Demografik Bilgiler ve Veriler Tablo 2.1’de yer almaktadır.

**Tablo 2.1 Katılımcıların Sosyo-Demografik ve İş ile İlgili Özellikleri**

N=222		N	%
Cinsiyet	Kadın	183	82,4
	Erkek	39	17,6
Yaş	23-28	126	56,8
	29-34	75	33,8
	35 yaş ve üstü	21	9,5
Medeni Durum	Evli	115	51,8
	Bekâr	99	44,6
	Boşanmış	8	3,6
Çocuk Sahibi	Evet	52	23,4
	Hayır	170	76,6
Çocuk Sayısı	1	35	15,8
	2 ve üstü	17	7,7
Çalışma Süresi	0-3 yıl	127	57,2
	4-6 yıl	76	34,2
	7 yıl ve üstü	19	8,6
Aylık Kazanç	3.500-5.500	65	29,3
	5.500-7.500	80	36
	7.500-9.500	50	22,5
	9.500 ve üstü	27	12,2
Eve Giren Toplam	3.500-5.500	29	13,1
Aylık Kazanç	5.500-7.500	64	28,8
	7.500-9.500	74	33,3
	9.500 ve üstü	55	24,8
Aylık Gelir	Evet	190	85,6
Memnuniyet	Hayır	32	14,4
Algılanan Sosyoekonomik Düzey	Alt	18	8,1
	Orta	195	87,8
	Üst	9	4,1
Benzer Gelir ve Sosyal Haklarla Başka Bir İşte Çalışmayı İsteme	Evet	31	14
	Hayır	182	82
	Belirsiz	9	4,1

## 2.2 Veri Toplama Araçları

FMV Işık Üniversitesi Etik Kurul'u tarafından alınan etik onay doğrultusunda katılımcılara kartopu örneklem yöntemi ile kapalı zarfta katılımcılara ulaştırılan anket bataryası, bilgilendirilmiş onam formuna ek olarak, Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri

Formu, Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ), Yaşam Doyumu Ölçeği (YDÖ) ve Beck Depresyon Envanteri (BDE) 'ni içermektedir.

### **2.2.1 Bilgilendirilmiş Onam Formu**

Araştırmacı tarafından hazırlanan bilgilendirilmiş onam formunda katılımcılara; çalışmanın amacı, süresi, katılımın gönüllülük esasına dayandığı, çalışmaya katılmama veya devam etmeme hakları ve araştırmacı iletişim bilgisi hakkında bilgi verilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda katılımcı onayı ve beyanı alınmıştır. Bilgilendirilmiş Onam Formu Ekler bölümünde yer almaktadır (Ek A).

### **2.2.2 Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu**

Araştırmacı tarafından oluşturulan Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu, toplam 21 sorudan oluşmaktadır. Oluşturulan formda katılımcıların; cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, çocuk bakımı, çalışma süresi, unvan, aylık kazanç, sosyoekonomik düzeye yönelik sorular bulunmaktadır. Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu Ekler bölümünde yer almaktadır (Ek B).

### **2.2.3 Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ)**

Diefendorff ve arkadaşlarının (2005) oluşturduğu duygusal emek ölçeği, çalışan kişilerin, işlerinde göstermiş oldukları duygusal emek davranışlarını ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Çalışmada kullanılan DEÖ, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçek maddelerinden uyarlanarak, bazı maddelerin ise geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. Ölçekte, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç alt boyut bulunmaktadır. Yüzeysel rol yapma alt boyutuna ait 7, derinden rol yapma alt boyutuna ait 4 ve doğal duygular alt boyutuna ait 3 olmak üzere toplamda 14 madde bulunmaktadır. Maddelerin cevaplanması için 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır. (1=Hiçbir zaman, 5=Her zaman). Ölçekte bulunan yüzeysel rol yapma alt boyutu için iç tutarlık katsayısı 0,92, derinden rol yapma için 0,85, doğal duygular için 0,83 olarak bulunmuştur (Diefendorff ve ark., 2005).

Ölçeğin Türkçe uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılmıştır. Türkçe uyarlaması ile ölçeğin orijinali, alt boyutlar açısından tutarlı bulunmuş ve

Türkçe uyarlamasında da aynı üç alt boyut kullanılmıştır. Uyarlaması yapılan ölçek 13 maddeden oluşmaktadır. Yüzeysel rol yapma alt boyutuna ait bir maddenin yük değerleri iki ayrı faktörde yakın oranda bulunduğundan, bu madde ölçekten çıkarılmıştır (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Ölçekte, sırası ile ilk 6 madde yüzeysel rol yapmayı, sonraki 4 madde derinden rol yapmayı ve son 3 madde doğal duyguları ölçmektedir. Çalışmaya dâhil olan katılımcılar, ölçeği 5’li likert tipi ölçek ile değerlendirmişlerdir (1=Hiçbir zaman, 2=Çok nadir, 3=Bazen, 4=Çoğu zaman, 5=Her zaman). Yapılan çalışmada 2 farklı örneklem kullanılmıştır. Örneklemelere göre alt boyutların iç tutarlılık katsayıları; yüzeysel rol yapma katsayısı her iki örneklem için 0,84, derinden rol yapma iç tutarlılık katsayısı birinci grup için 0,88; ikinci grup için ise 0,86’dır. Doğal duygular alt boyutu için iç tutarlılık katsayısı birinci grup için 0,83; ikinci grup için ise 0,86 olarak bulunmuştur (Basım ve Beğenirbaş, 2012).

Bu araştırma kapsamında kullanılan duygusal emek ölçeğinin her üç alt boyutu için güvenirlik analizleri yapılmış ve yüzeysel rol yapma için Cronbach  $\alpha=0,86$ ; derinden rol yapma için Cronbach  $\alpha=0,80$ ; doğal duygular için Cronbach  $\alpha=0,82$  olarak bulunmuştur. Ölçeğin toplam iç tutarlılık katsayısı 0,82’dir Duygusal Emek Ölçeği, Ekler bölümünde yer almaktadır (Ek C).

#### **2.2.4 Yaşam Doyumu Ölçeği (YDÖ)**

Yaşam Doyumu Ölçeği, bireylerin kendi öznel algılarına göre yaşam doyum seviyelerini değerlendirmek amacıyla Diener ve arkadaşları (1985) tarafından geliştirilmiş, Türkçe uyarlaması Köker (1991) tarafından yapılmıştır. Ölçekte tek boyut ile birlikte toplam 5 madde bulunmaktadır. Maddeler 7’li likert tipi ölçek ile değerlendirilir (1=Hiç uygun değil, 7=Çok uygun). Ölçekten alınacak en yüksek puan 35 iken; en düşük puan ise 5’tir. Alınan yüksek puanlar yaşam doyumunun fazla olduğunu gösterirken; düşük puanlar ise yaşam doyumunun düşük olduğunu göstermektedir.

Ölçek maddelerini Türkçe’ye çevirmek, geçerlilik ve güvenirlik çalışmalarını yapmak amacıyla beş uzmandan yardım alınmıştır. Uyarlaması yapılan ölçek, küçük bir gruba uygulanmış, maddelerin ve yönergelerin anlaşılabilirliği ile ilgili bir problem gözlenmediği için ölçekte bir değişiklik yapılmamıştır. Güvenirlik çalışması için test-tekrar test yöntemi uygulanmış, başta ulaşılan 150 katılımcıya (75 kadın ve 75 erkek) anket uygulanmıştır. Üç hafta sonra katılımcılardan 70’ine ulaşılarak (36’sı kadın,

34'ü erkek) anket tekrardan uygulanmıştır. Yapılan test-tekrar test sonucunda elde edilen güvenilirlik katsayı değeri 0,85 olarak bulunmuştur. Madde test korelasyon değerlerinin ise 0,71 ve 0,80 değerleri arasında değişiklik göstermiştir. Yetim'in (1993) Türkçe uyarlaması için Türk örneklem ile yaptığı çalışmada ise Cronbach  $\alpha$  değeri 0,86 olarak bulunmuştur.

Bu çalışmada yapılan güvenilirlik analizi sonucunda YDÖ için Cronbach  $\alpha$  değeri 0,88'dir. Yaşam Doyumu Ölçeği Ekler bölümünde yer almaktadır (Ek D).

### **2.2.5 Beck Depresyon Envanteri (BDE)**

Beck Depresyon Envanteri (BDE), depresyonda görülen güdüsel, vejetatif, duygusal ve bilişsel belirtileri değerlendirmek amacıyla oluşturulan bir ölçektir. Ölçek, depresyon belirtilerinin yoğunluğunu değerlendirme amacı taşıdığı için elde edilen puan ile tanı konulmamaktadır (Beck, Ward, Mendelson, Mock ve Erbaugh, 1961). BDE'nin iki formu bulunmaktadır. İlk form, Beck ve arkadaşları (1961) tarafından geliştirilen, klinisyen ve hasta tarafından değerlendirilen 21 maddelik formdur. İkinci form ise Beck, Rush, Shaw ve Emery, (197) tarafından oluşturulan öz değerlendirme ölçeğidir. Bu çalışmada kullanılan ölçek, Beck ve arkadaşları (1978) tarafından oluşturulan ikinci formdur. Ölçek toplam 21 maddeden oluşup, katılımcılar, 4 derecelik (0-3) kendini değerlendirme cümleleri üzerinden maddeleri cevaplamaktadır. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 0, en yüksek puan ise 63'tür. Düşük puanlar depresif belirtilerinin yoğunluğunun düşük olduğunu gösterirken, yüksek puanlar belirtilerin yüksek olduğunu göstermektedir (Savaşır ve Şahin, 1997).

Beck ve arkadaşları (1978) tarafından oluşturulan öz değerlendirme ölçeğinin Türkçe uyarlama çalışmaları, Hisli (1988) tarafından yapılmıştır. Hisli (1988), geçerlik çalışması için psikiyatri polikliniğindeki 63 hastayla yaptığı çalışmada hastalara Beck Depresyon Envanteri ile ve MMPI-D'nin depresyon alt boyutunu birlikte uygulamıştır. Elde edilen sonuçlara göre ölçekler arasındaki birlikte geçerlik korelasyon katsayısı  $r = 0.63$  olarak bulunmuştur. Çalışmanın sonucunda Beck Depresyon Envanteri'nden alınan 17 ve üzeri puanların %90'nın üstünde bir ihtimal ile normalin üzerindeki depresyon belirtisini gösterilebileceğine ulaşılmıştır. Hisli (1989) başka bir çalışmasında ise üniversite öğrencileri ile çalışarak, ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmasını yapmıştır. Çalışmaya 259 üniversite öğrencisini katılımcı olarak almış, Beck Depresyon Envanteri ve MMPI-D ölçeklerini uygulamıştır.



Çalışmasında madde analizi ve yarıya bölme tekniklerini kullanmıştır. Ulaşılan sonuca göre yarıya bölme güvenilirliği  $r = .74$  olarak bulunmuştur. Bu sonuç, Tegin (1980) tarafından BDE için yapılan tetst tekrar test güvenilirlik katsayısı olan  $r = .78$ 'e yakın bir sonuçtur. Aynı zamanda madde analizinden elde edilen Cronbach  $\alpha$   $r = .80$ 'dir (Hisli, 1989). Aynı zamanda MMPI-D'nin kriter olarak kullanıldığı birlikte geçerlik yöntemi sonucuna göre bulunan korelasyon katsayısı  $r = .50$ 'dir. Elde edilen sonuçlar Batı'da yapılan çalışmalar ile tutarlılık göstermektedir.

Bu çalışmada yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Beck Depresyon Envanteri için Cronbach  $\alpha$  değeri 0,89 olarak bulunmuştur. Beck Depresyon Envanteri Ekler bölümünde yer almaktadır (Ek E).

### **2.3 İşlem**

Çalışmadaki veriler, bir hava yolu şirketinde aktif olarak görev yapan ve çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden, 18 yaş üzerindeki kabin memurlarından toplanmıştır. Katılımcılara olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kartopu yöntemi ile ulaşılmış ve kapalı zarf ile sunulan anket bataryasının doldurulması ile veriler toplanmıştır. Araştırmada kesitsel model kullanılmıştır. Uygulanan anket bataryası; Bilgilendirilmiş Onam Formu, Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu, Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ), Yaşam Doyumu Ölçeği (YDÖ) ve Beck Depresyon Envanteri (BDE) olmak üzere beş bölümden oluşmaktadır. Araştırma süresince ve sonunda elde edilen anketler, kişisel verilerin korunması kapsamında kilitli odada ve dolapta muhafaza edilmiş, veriler ise SPSS'e aktarıldıktan sonra şifreli bilgisayarda muhafaza edilmiştir.

### **2.4 Verilerin Analizi**

Katılımcılardan kapalı zarf ile sunulan ve anket bataryası ile elde edilen veriler SPSS v.20.0 programına aktarılmış, ana hipotezleri test etmek amacıyla uygulanan

istatistiksel analizler bu program ile hesaplanmıştır. Anket bataryasını tamamlamayan katılımcıların verileri analize dâhil edilmemiştir. Araştırmanın hipotezlerinin analiz edilmesi amacıyla, veriler SPSS'e aktarıldıktan sonra öncelikle güvenirlik analizleri yapılmış ve Cronbach Alfa değerleri kontrol edilmiştir. Yapılan analizlerde ölçeklerin çalışmada kullanıma uygun değer aralığında olduğu bulunmuştur. Ölçeklerin dağılımları, çarpıklık ve basıklık katsayıları -2 ve +2 arasındaki değerlerin kabul edildiği bilgisi göz önünde bulundurularak test edilmiştir (Karaatlı, 2006). Veriler normal dağılım gösterdiği için analizden çıkarılan değerler olmamıştır. Daha sonra katılımcıların demografik özelliklerine yönelik betimleyici analizler yapılmıştır. Sosyo-demografik özelliklerin, bağımsız değişken, aracı değişken ve bağımlı değişken üzerinde anlamlı farklılıkların olup olmadığını test etmek amacıyla iki gruptan oluşan değişkenler için bağımsız t-test; ikiden fazla gruptan oluşan değişkenler için ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Değişkenlerin birbirleri ile olan ilişkilerini test etmek için Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır. Son olarak araştırmada aracı değişken modeli kullanılarak, duygusal emek davranışları ve depresyon düzeyleri ilişkisine yaşam doyumunun aracı etkisi PROCESS, Model 4 (Hayes, 2013) ile analiz edilmiştir.

PROCESS, Hayes'in SPSS için geliştirdiği bir makrodur (Hayes, 2013). PROCESS, bağımsız değişken, aracı değişken ve bağımlı değişkenin birbirleriyle olan ilişkilerini tek bir analiz dâhilinde oluşturur. Bu nedenle hipotezleri test etmek amacıyla ayrı ayrı regresyon analizi ve aracı etki analizi yapılmasına gerek olmamıştır. Modelde toplam etki, dolaylı ve doğrudan etki puanlarına ulaşılarak aracı değişkenin, bağımsız ve bağımlı değişken arasındaki ilişkiye olan etkisi incelenmiştir. Duygusal emek kavramının üç alt boyutu bulunduğu için, PROCESS Model 4 kullanılarak her bir alt boyut için farklı olmak üzere toplam üç model oluşturulmuştur.

Aracı etkiden bahsetmek için gerekli koşullar; bağımlı ve aracı değişken arasındaki ilişki (a yolu), aracı değişken ve bağımlı değişken arasındaki ilişki (b yolu), bağımlı değişken ve bağımsız değişken arasındaki ilişkinin (toplam etki= c yolu) anlamlı çıkmasıdır. Bu koşullar sağlandığı takdirde, bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkiye aracı etkinin rolü üzerinden bakılır. Eğer bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişki, aracı etki üzerinden incelendiğinde, ilişki anlamsız hale geliyor veya anlamlı olmasına rağmen anlamlılık düzeyinde azalma var ise aracı etkiden bahsedilir (direkt etki= c1 yolu) (Direktör ve Nuri, 2017). PROCESS'e göre aracı etkiyi doğrulamak için son koşul; toplam etki ile direkt etki farkı ile ortaya çıkan

dolaylı etki için oluşturulan bootstrap güven aralıklarının (LLCI-ULCI) ‘0’ rakamını içermemesidir (Reutter ve Bigatti, 2014). Elde edilen analiz sonucu, %95 güven aralığında ve 5000 bootstrap örnekleme kullanılarak oluşturulmuştur.

## BÖLÜM 3

### 3. BULGULAR

Bulgular, araştırmanın örneklemini oluşturan 222 kabin memurundan elde edilen verilerin analizi ile oluşturulmuştur. Katılımcıların 183'ü kadın, 39'u erkektir. Katılımcılar, 23-45 yaş aralığındadır (Ort=28.75, SS=4.63). Araştırmada, demografik bilgilerin değişkenlere göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını ölçmek amacıyla bağımsız t-test ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Değişkenler arası ilişkileri ölçmek amacıyla Pearson Korelasyon ve aracı etkiyi test etmek amacıyla PROCESS aracı değişken analizleri yapılmıştır. Bu bölümde yapılan analizler sonucunda ulaşılan istatistiksel verilere yer verilecektir.

Katılımcıların, araştırmada kullanılan ölçeklerden aldıkları toplam puanlara göre minimum-maksimum değerler, ortalama değerler ve standart sapmalarına ait betimleyici istatistikler Tablo 3.1'de verilmiştir.

**Tablo 3.1 Değişkenlere ait Betimleyici İstatistikler**

N= 222		N	Ort.	SS	Min.	Max.
Duygusal Emek	Yüzeysel Rol Yapma	222	20	6.33	6	30
	Derinden Rol Yapma	222	14.77	3.44	4	20
	Doğal Duygular	222	11.56	2.60	3	15
Yaşam Doyumu		222	28.79	4.17	14	35
Depresyon		222	8.26	6.28	0	32

Tablo 3.1’de görüldüğü gibi kabin memurlarının duygusal emek düzeyleri; yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular boyutlarında belirtilmiştir. Araştırma istatistiklerine göre kabin memurlarının en yüksek ortalamaya sahip oldukları duygusal emek davranışı yüzeysel rol yapma davranışı (Ort.=20, SS=6.33) iken onu sırasıyla derinden rol yapma davranışı (Ort.=14.77, SS=3.44) ve doğal duygular (Ort.=11.56, SS=2.60) izlemektedir.

Yaşam doyumuna ait ortalama değer 28.79 iken standart sapma değeri 4.17 olarak bulunmuştur. Depresyona ait toplam ortalama puan 8.26 ve standart sapma değeri ise 6.28 olarak bulunmuştur.

### **3.1 Duygusal Emek Davranışlarının Sosyo-Demografik Özellikler ve İş ile İlgili Özellikler Açısından Karşılaştırmaları**

Katılımcıların; cinsiyet, medeni durum (kişi sayısının az olmasından dolayı boşanmış maddesi analize dâhil edilmemiştir), çocuk sahibi olup olmama, çocuk sayısı ve aylık gelirlerinden memnun olup olmama özelliklerinin duygusal emek davranışlarına göre anlamlı derecede farklılık gösterip göstermediğini karşılaştırmak amacıyla bağımsız t-test analizleri uygulanmıştır. İki den daha fazla gruptan oluşan sosyo-demografik ve iş ile ilgili bilgilerden; yaş, çalışma süresi, aylık kazanç, eve giren toplam aylık kazançta göre duygusal emek davranışlarının anlamlı derecede farklılık gösterip göstermediğini araştırmak amacıyla tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Sosyoekonomik düzey ve ‘‘Eğer seçme şansınız olsaydı, benzer gelir ve sosyal haklarla başka bir işte çalışmak ister miydiniz?’’ soruları analizlere eşit dağılım olamduğundan dâhil edilmemiştir

Yapılan t-test incelemelerine göre cinsiyet grupları, duygusal emek toplam puan açısından anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır [ $t(220)=3.40$ ,  $p<0.001$ ]. Kadınlar (Ort.=3.63, SS=0.68) erkeklere oranla (Ort.=3.24, SS=0.56) daha fazla duygusal emek davranışı sergilemektedir. Alt boyutlar incelendiğinde ise yüzeysel rol yapma [ $t(220)=1.45$ ,  $p>0.05$ ] ve derinden rol yapma davranışlarına [ $t(220)=1.24$ ,  $p>0.05$ ] göre anlamlı bir fark bulunmazken; doğal duygu puanları [ $t(220)=6.56$ ,  $p<0.001$ ] açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Kadınların ortalama doğal duygu puanları

(Ort.=4.01, SS=0.76), erkeklerin ortalama puanlarından (Ort.= 3.09, SS=0.96) anlamlı bir şekilde fazladır.

Yapılan varyans analizine göre, kişilerin yaşları açısından derinden rol yapma davranışı [F(2,219)= 0.13,  $p>0.05$ ] ve doğal duygular gösterme davranışları [F(2, 219)= 0.18] açısından anlamlı bir fark bulunmazken, yüzeysel rol yapma davranışına [F(2,219)= 6.11,  $p<0.01$ ] göre anlamlı derecede bir fark bulunmuştur. Grup karşılaştırmalarına göre 35 yaş ve üzerindeki kabin memurlarının (Ort.=3.98, SS= 0.93), 23-28 yaş aralığında (Ort.= 3.37, SS= 1.02) ve 29-34 yaş aralığında (Ort.= 3.10, SS= 1.08) bulunan kişilere göre daha fazla yüzeysel davranış sergileme eğilimi gösterdiğine ulaşılmıştır.

Kabin memurlarının sahip oldukları çocuk sayısına göre derinden rol yapma davranışı [t(50)= -0.14,  $p>0.05$ ] ve doğal duygular sergileme [t(50)= -0.66,  $p>0.05$ ] açısından anlamlı bir fark bulunmazken; yüzeysel rol yapma davranışına göre anlamlı bir fark bulunmuştur [t(50)= -2.38,  $p<0.05$ ]. 2 ve üstü çocuğa sahip kişilerin yüzeysel rol yapma davranış puanları (Ort.=3.97, SS=0.91), 1 çocuğa sahip kişilere göre (Ort.=3.19, SS=1.20) anlamlı derecede fazladır.

Kişilerin aylık gelirlerinden memnun olup olmama durumlarına göre yapılan karşılaştırmada; yüzeysel rol yapma davranışına [t(220)= 1.12,  $p>0.05$ ] ve derinden rol yapma davranışına [t(220)= 0.60,  $p>0.05$ ] göre anlamlı bir fark bulunmazken, doğal duygular alt boyutuna göre anlamlı bir fark bulunmuştur [t(220)= 3.21,  $p<0.01$ ]. Aylık gelirinden memnun olan kişilerin doğal duygu gösterme puanları (Ort.=3.93, SS=0.82), aylık gelirinden memnun olmayan kişilere göre (Ort.=3.41, SS=0.99) anlamlı derecede fazladır.

Katılımcıların medeni durum karşılaştırmasına göre ise; yüzeysel rol yapma [t(212)= 0.52,  $p>0.05$ ], derinden rol yapma [t(212)= 0.22,  $p>0.05$ ] ve doğal duygular gösterme [t(212)= -0.87,  $p>0.05$ ] davranışlarına göre anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Çocuk sahibi olup olmamalarına göre yüzeysel rol yapma davranışı [t(220)= 0.85,  $p>0.05$ ], derinden rol yapma davranışı [t(220)= 1.46,  $p>0.05$ ] ve doğal duygular[t(220)= 0.54,  $p>0.05$ ] açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır. Çalışma sürelerine göre duygusal emek davranışlarından; yüzeysel rol yapma [F(2, 219)= 1.12,  $p>0.05$ ], derinden rol yapma (F(2, 219)= 0.01,  $p>0.05$ ), ve doğal duygular gösterme [F(2, 219)= 0.12,  $p>0.05$ ], davranışlarına göre anlamlı bir fark göstermemektedir. Kabin memurlarının aylık kazanç durumuna göre duygusal emek davranışlarından; yüzeysel rol yapma [F(3, 218)= 1.95,  $p>0.05$ ], derinden rol yapma [F(3, 218)= 1.19,

$p>0.05$ ], ve doğal duygular gösterme [ $F(3, 218)= 1.13, p>0.05$ ], davranışlarına göre anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Eve giren toplam aylık kazanç durumuna göre yüzeysel rol yapma [ $F(3, 218)= 0.09, p>0.05$ ], derinden rol yapma [ $F(3, 218)= 0.70, p>0.05$ ], ve doğal duygular gösterme [ $F(3, 218)= 0.07, p>0.05$ ] davranışlarına göre anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

### **3.2 Yaşam Doyumunun Sosyo-Demografik Özellikler ve İş ile İlgili Özellikler Açısından Karşılaştırmaları**

Katılımcıların; cinsiyet, medeni durum (kişi sayısının az olmasından dolayı boşanmış maddesi analize dâhil edilmemiştir), çocuk sahibi olup olmama, çocuk sayısı ve aylık gelirlerinden memnun olup olmama özelliklerinin yaşam doyumu düzeylerine göre anlamlı derecede farklılık gösterip göstermediğini karşılaştırmak amacıyla bağımsız t-test analizleri uygulanmıştır. İki'den daha fazla gruptan oluşan sosyo-demografik ve iş ile ilgili bilgilerden; yaş, çalışma süresi, aylık kazanç, eve giren toplam aylık kazançta göre yaşam doyumunun anlamlı derecede farklılık gösterip göstermediğini araştırmak amacıyla tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır.

Cinsiyet karşılaştırmasına göre, kadınlar ve erkekler arasında yaşam doyumu açısından anlamlı düzeyde bir fark bulunmaktadır [ $t(47)=5.50, p<0.001$ ]. Kadınların yaşam doyum düzeyleri (Ort.=5.92, SS=0.71), erkeklerin yaşam doyumu düzeylerine (Ort.=5.02, SS=0.97) oranla daha fazladır.

Kabin memurlarının aylık gelirlerinden memnun olup olmama durumlarına göre, yaşam doyum düzeyleri açısından anlamlı düzeyde bir fark bulunmaktadır [ $t(36)= 2.57, p<0.05$ ]. Aylık gelirinden memnun olan kişilerin (Ort.=5.83, SS=0.77), aylık gelirinden memnun olmayanlara göre (Ort.=5.33, SS=1.07) daha fazla yaşam doyumu düzeyine sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Yaşa [ $F(2,219)=0.99, p>0.05$ ], çocuk sahibi olup olmama durumlarına [ $t(220)=1.25, p>0.05$ ], medeni duruma [ $t(212)=0.53, p>0.05$ ], çocuk sayısına [ $t(50)=-1.59, p>0.05$ ], çalışma süresine [ $F(2, 219)=0.01, p>0.05$ ], aylık kazançta [ $F(3, 218)=0.68, p>0.05$ ] ve eve giren toplam kazançta [ $F(3, 218)=0.25, p>0.05$ ] göre kabin memurlarının yaşam doyumu düzeylerinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

### 3.3 Depresyonun Sosyo-Demografik Özellikler ve İş ile İlgili Özellikler Açısından Karşılaştırmaları

Katılımcıların; cinsiyet, medeni durum (kişi sayısının az olmasından dolayı boşanmış maddesi analize dâhil edilmemiştir), çocuk sahibi olup olmama, çocuk sayısı ve aylık gelirlerinden memnun olup olmama özelliklerinin depresyon düzeylerine göre anlamlı derecede farklılık gösterip göstermediğini karşılaştırmak amacıyla bağımsız t-test analizleri uygulanmıştır. İki'den daha fazla gruptan oluşan sosyo-demografik ve iş ile ilgili bilgilerden; yaş, çalışma süresi, aylık kazanç, eve giren toplam aylık kazanca göre depresyon düzeylerinin anlamlı derecede farklılık gösterip göstermediğini araştırmak amacıyla tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır.

Cinsiyet karşılaştırmasına göre, kadınlar ve erkeklerde depresyon düzeyleri açısından anlamlı düzeyde bir fark bulunmaktadır [ $t(45) = -7.19, p < 0.001$ ]. Erkeklerin depresyon düzeyleri (Ort.=0.79, SS=0.37), kadınlara oranla (Ort.=0.34, SS=0.24) daha fazladır.

Yapılan varyans analizine göre, kişilerin yaşları açısından depresyon düzeylerinde anlamlı derecede bir fark bulunmaktadır [ $F(2,219) = 4.58, p < 0.05$ ]. Yapılan grup karşılaştırmalarına göre 29-34 yaş aralığında bulunan kabin memurlarının ortalama puanları (Ort.=0.49, SS=0.35), 23-28 yaş aralığında bulunan kabin memurlarına (Ort.=0.36, SS=0.30) göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.

Medeni durum karşılaştırmasına göre kabin memurlarının depresyon düzeylerinde anlamlı bir fark bulunmaktadır [ $t(212) = 3.76, p < 0.001$ ]. Evli kişilerin depresyon düzeyleri (Ort.=0.50, SS=0.34), bekâr kişilere (Ort.=0.34, SS=0.28) göre anlamlı düzeyde daha fazladır.

Eve giren toplam aylık kazanç durumuna göre kabin memurlarının depresyon düzeylerinde anlamlı bir fark vardır [ $F(3, 218) = 3.58, p < 0.05$ ]. Grup karşılaştırmalarına göre eve giren toplam aylık kazancı 9.500 ve üstü (Ort.=0.52, SS=0.29) olan kişilerin, 3.500-5.500 (Ort.=0.34, SS=.27) ve 5.500-7.500 (Ort.=0.35, SS=0.32) olanlara göre depresyon düzeyleri anlamlı derecede daha fazladır.

Kabin memurlarının aylık gelirlerinden memnun olup olmama durumlarına [ $t(35) = -1.41, p > 0.05$ ], çocuk sahibi olup olmama durumlarına [ $t(220) = 1.10, p > 0.05$ ], çocuk sayısına [ $t(50) = 1.15, p > 0.05$ ], çalışma süresine [ $F(2, 219) = 0.60, p > 0.05$ ] ve



aylık kazanç karşılaştırmasına [F(3, 218)=0.41, p>0.05] göre depresyon düzeylerinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

### 3.4 Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi

Araştırmadaki sürekli değişken olan sosyo-demografik, bağımlı, bağımsız ve aracı değişkenlerin ilişkilerini incelemek amacıyla Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyona ilişkin bulgular Tablo 3.2’de yer almaktadır.

**Tablo 3.2 Değişkenler Arası Pearson Korelasyon Analizi**

N=22	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.Yaş	1	.63**	.45**	.05	.05	-.04	.05	-.10	.18**
2.Aylık Kazanç		1	.66**	.12	.07	.07	.13	.01	.04
3.Eve Giren Kazanç			1	.11	.06	.06	.12	.01	.11
4.DEÖ-Yüzeysel Rol Yapma				1	.08	.19**	.81**	.27**	-.20**
5.DEÖ-Derinden Rol Yapma					1	.47**	.59**	.43**	-.18**
6.DEÖ-Doğal Duygular						1	.62**	.74**	-.52**
7.DEÖ-Duygusal Emek Toplam							1	.58**	-.37**
8.YDÖ-Yaşam Doyumu								1	-.55**
9.BDE-Depresyon									1

Not 1. DEÖ: Duygusal Emek Ölçeği, YDÖ: Yaşam Doyumu Ölçeği, BDE: Beck Depresyon Envanteri  
Not 2. \* p≤.05, \*\* p≤.01, \*\*\*p≤.001

Sosyo-demografik değişkenlerden yaşın; aylık kazanç (r=0.63, p<0.01), eve giren kazanç (r=0.45, p<0.01) ve depresyon (r=0.18, p<0.01) ile arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunurken; yüzeysel rol yapma (r=0.05, p>0.05), derinden rol yapma (r=0.05 p>0.05), doğal duygular (r=-0.04, p>0.05), duygusal emek toplam puan (r=0.05, p>0.05) ve yaşam doyumu (r=-0.10, p>0.05) ile arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Diğer bir sosyo-demografik değişken olan aylık kazancın, eve giren kazanç ile arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu bulunurken ( $r=0.66$ ,  $p<0.01$ ); yüzeysel rol yapma ( $r=0.12$   $p>0.05$ ), derinden rol yapma ( $r=0.07$   $p>0.05$ ), doğal duygular ( $r=0.07$   $p>0.05$ ), duygusal emek toplam puan ( $r=0.13$   $p>0.05$ ), yaşam doyumu ( $r=0.01$ ,  $p>0.05$ ) ve depresyon ( $r=0.04$   $p>0.05$ ) ile arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Eve giren toplam kazancın diğer değişkenler ile olan ilişkisi incelendiğinde ise yüzeysel rol yapma ( $r=0.11$   $p>0.05$ ), derinden rol yapma ( $r=0.06$   $p>0.05$ ), doğal duygular ( $r=0.06$   $p>0.05$ ), duygusal emek toplam puanı ( $r=0.12$   $p>0.05$ ), yaşam doyumu ( $r=0.01$   $p>0.05$ ) ve depresyon ( $r=0.11$   $p<0.01$ ) ile arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Duygusal emek davranışlarının alt boyutlarından biri olan yüzeysel rol yapma davranışının, doğal duygular ( $r=0.19$ ,  $p<0.01$ ), duygusal emek toplam ortalama puan ( $r=0.81$ ,  $p<0.01$ ), yaşam doyumu ( $r=0.27$ ,  $p<0.01$ ) ile arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunurken; depresyon ile negatif yönde ve anlamlı bir ilişki vardır ( $r=-0.20$ ,  $p<0.01$ ). Derinden rol yapma ( $r=0.08$ ,  $p>0.05$ ) ile arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı görülmektedir. Yüzeysel rol yapma davranışı artarken, yaşam doyumu da artar; depresyon ise azalır.

Derinden rol yapma davranışının, doğal duygular ( $r=0.47$ ,  $p<0.01$ ), duygusal emek toplam puanı ( $r=0.59$ ,  $p<0.01$ ), yaşam doyumu ( $r=0.43$ ,  $p<0.01$ ) ile pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunurken depresyon ile anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır ( $r=-0.18$ ,  $p<0.01$ ). Derinden rol yapma davranışı artarken, yaşam doyumu da artar; depresyon ise azalır.

Doğal duyguların, toplam duygusal emek ortalama puanı ( $r=0.62$ ,  $p<0.01$ ) ve yaşam doyumu ( $r=0.74$ ,  $p<0.01$ ) ile arasında anlamlı ve pozitif yönde; depresyon ile ise anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur ( $r=-0.52$ ,  $p<0.01$ ). Doğal duyguların gösterimi artarken, yaşam doyumu da artar; depresyon ise azalır.

Duygusal emek davranışlarının toplam ortalama değerini, yaşam doyumu ile arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunurken ( $r=0.58$ ,  $p<0.01$ ), depresyon ile anlamlı ve negatif yönde bir ilişki bulunur ( $r=-0.37$ ,  $p<0.01$ ). Duygusal emek davranışları artarken, yaşam doyumu artar; depresyon ise azalır.

Son olarak yaşam doyumuna bakıldığında, depresyon ile anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir ( $r=-0.55$ ,  $p<0.01$ ). Yaşam doyumu artarken, depresyon düzeyi azalmaktadır.

### 3.5 PROCESS ile Aracı Değişken Analizi

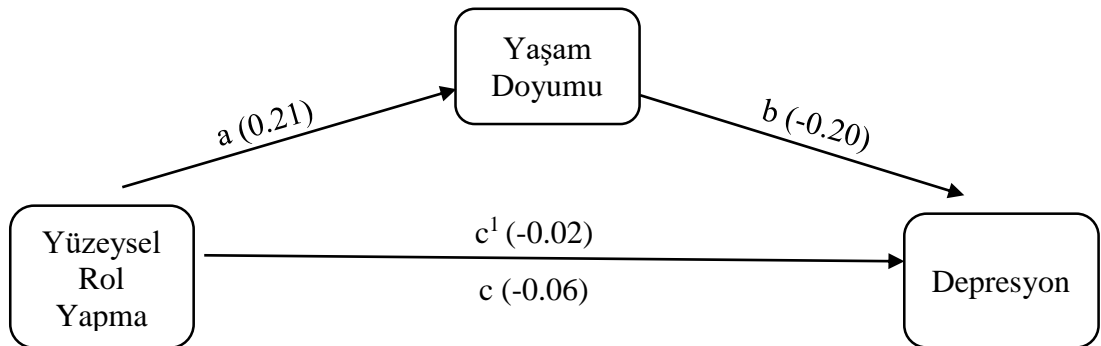
Duygusal emek davranışlarının alt boyutları olan yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular ile depresyon düzeyi arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolünü test etmek amacıyla SPSS v.20.0 programında PROCESS makrosu kullanılmıştır. Hipotezleri test etmek amacıyla, bağımsız değişkenin her bir alt boyutu için PROCESS'te Model 4 kullanılarak, 3 farklı hipoteze yönelik ayrı model oluşturulmuştur. Hipotezlere ait modeller Tablo 3.3'te verilmiştir.

**Tablo 3.3 Aracı Etki Modelleri**

Modeller	Bağımsız Değişken	Aracı Değişken	Bağımlı değişken
Model 1 (H <sub>1</sub> )	Yüzeysel Rol Yapma ( $X_1$ )	Yaşam Doyumu ( $M$ )	Depresyon ( $Y$ )
Model 2 (H <sub>2</sub> )	Derinden Rol Yapma ( $X_2$ )	Yaşam Doyumu ( $M$ )	Depresyon ( $Y$ )
Model 3 (H <sub>3</sub> )	Doğal Duygular ( $X_3$ )	Yaşam Doyumu ( $M$ )	Depresyon ( $Y$ )

#### 3.5.1 Yüzeysel Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etkisi

Hipotez 1'i test etmek için oluşturulan Model 1'e göre, yüzeysel rol yapma davranışı ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisine yönelik  $a, b, c, c^1$  yollarının sonuçları Şekil 3.1'de verilmiştir.



**Şekil 3.1 Yüzeysel Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etki Analizi**

Yapılan PROCESS analizi sonucunda Model 1 anlamlı bulunmuştur ve varyansın %30,8'ini açıklamaktadır, [F(2, 219)= 48.80, p<0.001]. Yüzeysel rol yapma ile yaşam doyumu arasındaki ilişki (a yolu) anlamlı bulunmuştur (B= .21, SE= .05, p<0.001, CI[.11, .31]). b yoluna bakıldığında, yaşam doyumu ve depresyon arasındaki ilişki anlamlıdır (B= -.20, SE= .02, p<0.001, CI[-.25, -.16]). Son olarak toplam etkiyi kontrol etmek için c yoluna bakıldığında ise yüzeysel rol yapma ve depresyon arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur (B= -.06, SE= .02, p<0.005, CI[-.10, -.02]). Diğer bir aracılık etki şartı da toplam etkiye (c yolu) ait anlamlılığın direkt etkide (c<sup>1</sup>) bozulması ve/veya katsayısında azalma olması gerekmektedir. c<sup>1</sup> yoluna, yani direkt etkiye bakıldığında, anlamlılık düzeyinde bozulma olduğu görülmektedir (B= -.02, SE= .02, p= .3221, CI[-.05, .02]). Anlamlılıktaki bu bozulma, aracılık etkisinin olduğuna işaret etmektedir. Toplam etki ile direkt etki arasındaki fark aracı etkinin varlığını göstermektedir. Aracı etkinin varlığını kontrol etmek için gerekli olan şart, Bootstrap güven aralıklarının (LLCI-ULCI) ‘‘0’’ rakamını içermemesidir. Tablo 3.4’de aracı etki modeline dair istatistiksel bilgiler yer almaktadır.

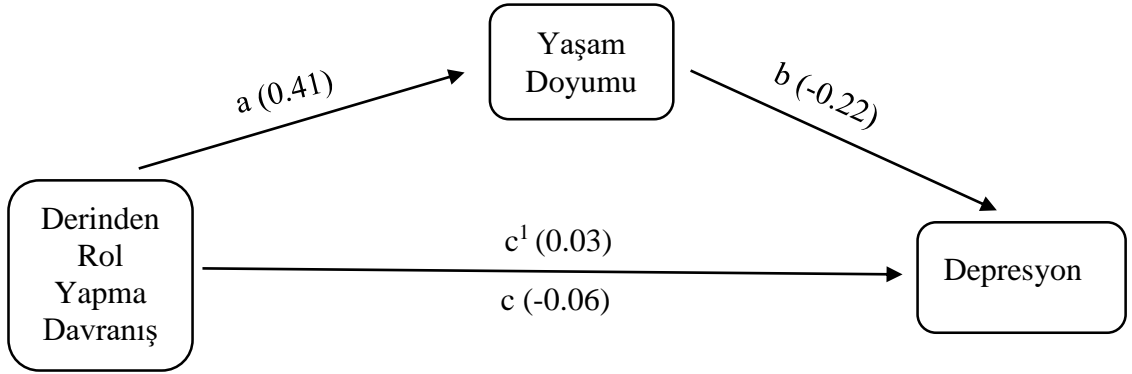
**Tablo 3.4 Model 1: Yüzeysel Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları**

<i>Model 1</i>	B	BootSE	BootLLCI	BootULCI
Dolaylı Etki	-.04	.01	-.07	-.02

Aracı etkinin doğrulanması için tabloya bakıldığında, bootstrap güven aralıklarının ‘‘0’’ içermediği görülmektedir. Bu durum modelde yaşam doyumunun aracı rolünü doğrulamaktadır. İstatistiksel sonuçlara göre yaşam doyumunun yüzeysel rol yapma ve depresyon arasındaki ilişkide aracılık etkisinin olduğuna ulaşılmış ve hipotez 1 kabul edilmiştir.

### 3.5.2 Derinden Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etkisi

Hipotez 2'yi test etmek için oluşturulan Model 2'ye göre, derinden rol yapma davranışı ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisine yönelik a,b,c,c<sup>1</sup> yollarının sonuçları Şekil 3.2.'de verilmiştir.



**Şekil 3.2 Derinden Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etki Analizi**

Oluşturulan Model 2 anlamlıdır ve varyansın % 30,9'unu açıklamaktadır, [F(2, 219)= 49.03, p<0.001]. Derinden rol yapma ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi gösteren a yolu (B= .41, SE= .06, p<0.001, CI[.30, .53]); yaşam doyumu ve depresyon arasındaki ilişkiyi gösteren b yolu (B= -.22, SE= .02, p<0.001, CI[-.27, -.17]), ve derinden rol yapma ile depresyon arasındaki toplam etkiyi gösteren c yolu (B= -.06, SE= .02, p<0.05, CI[-.11, -.02] anlamlı olarak bulunmuştur. Direkt etkiye (c<sup>1</sup>) ait sonuçlar da anlamlılık düzeyinde bozulma olduğunu göstermektedir (B= .03, SE= .02, p= .3221, CI[-.02, .07]). Anlamlılıktaki bu bozulma, aracı etkinin olduğuna işaret etmektedir. Aracı etkiye dair istatistiksel veriler Tablo 3.5'da verilmiştir.

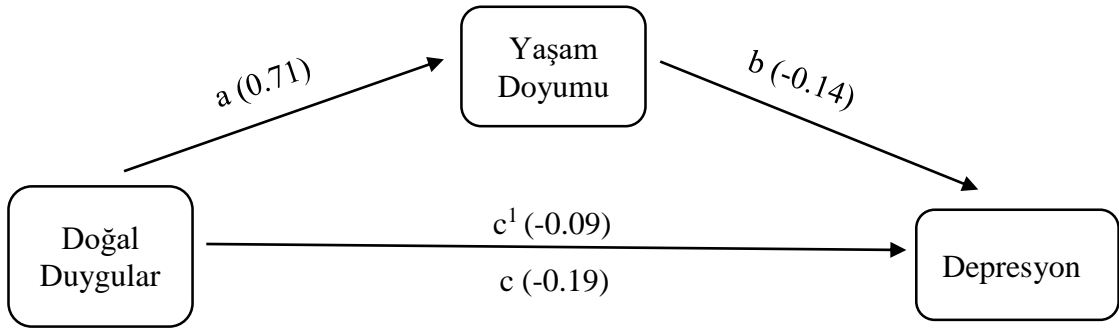
**Tablo 3.5 Model 2: Derinden Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları**

Model 2	B	BootSE	BootLLCI	BootULCI
Dolaylı Etki	-.09	.02	-.13	-.05

Aracı etkinin doğrulanması için tabloya bakıldığında, bootstrap güven aralıklarının “0” içermediği görülmektedir. Bu durum modelde yaşam doyumunun aracı rolünü doğrulamaktadır. Bu istatistiksel sonuçlara göre yaşam doyumunun derinden rol yapma ve depresyon arasındaki ilişkide aracılık etkisinin olduğuna ulaşılmış ve hipotez 2 kabul edilmiştir.

### 3.5.3 Doğal Duygular ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etkisi

Hipotez 3’ü test etmek için oluşturulan Model 3’e göre, doğal duygular ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisine yönelik a,b,c,c1 yollarının sonuçları Şekil 3.3’de verilmiştir.



### Şekil 3.3 Doğal Duygular ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etki Analizi

Oluşturulan Model 3 anlamlıdır ve varyansın % 33’ünü açıklamaktadır, [F(2, 219)= 54.08, p<0.001]. Doğal duygular ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi gösteren a yolu (B= .71, SE= .04, p<0.001, CI[.62, .79]); yaşam doyumu ve depresyon arasındaki ilişkiyi gösteren b yolu (B= -.14, SE= .03, p<0.001, CI[-.20, -.08]), ve derinden rol yapma ile depresyon arasındaki toplam etkiyi gösteren c yolu (B= -.19, SE= .02, p<0.001, CI[-.23, -.15] anlamlı olarak bulunmuştur. Direkt etkiye (c<sup>1</sup>) ait sonuçlar da anlamlılık düzeyinde tamamen kaybolma olmasa da azalma olduğunu göstermektedir (B= -.09, SE= .03, p= .0043, CI[-.02, .07]). Anlamlılıktaki bu azalma, aracı etkinin olduğuna işaret etmektedir. Aracı etkiye dair istatistiksel veriler Tablo 3.6’da verilmiştir.

**Tablo 3.6 Model 3: Doğal Duygular ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları**

<i>Model 3</i>	B	BootSE	BootLLCI	BootULCI
Dolaylı Etki	-.10	.03	-.16	-.05

Aracı etkinin doğrulanması için tabloya bakıldığında, bootstrap güven aralıklarının “0” içermediği görülmektedir. Bu durum modelde yaşam doyumunun aracı rolünü doğrulamaktadır. Bu istatistiksel sonuçlara göre yaşam doyumunun doğal duygular ve depresyon arasındaki ilişkide aracılık etkisinin olduğuna ulaşılmış ve hipotez 3 kabul edilmiştir.

Özet ile aracı etki modelini test etmek amacıyla duygusal emek davranışlarının alt boyutları için üç farklı model oluşturulmuştur. Model 1 için yapılan analizler sonucunda yüzeysel rol yapma davranışının, yaşam doyumunu ve depresyonu; yaşam doyumunun ise depresyonu anlamlı düzeyde yordadığı bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma ve depresyon ilişkisinde yaşam doyumunun aracı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmış ve hipotez 1 kabul edilmiştir.

Model 2 için uygulanan aracı etki analizine göre ise derinden rol yapma davranışının, depresyonu ve yaşam doyumunu; yaşam doyumunun da depresyonu anlamlı düzeyde yordadığı görülmektedir. Derinden rol yapma ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmış ve hipotez 2 kabul edilmiştir.

Son olarak Model 3 için uygulanan aracı etki analizine göre doğal duygular sergilemenin, depresyonu ve yaşam doyumunu; yaşam doyumunun da depresyonu anlamlı düzeyde yordadığı görülmektedir. Doğal duygular ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmış ve hipotez 3 de kabul edilmiştir.

## BÖLÜM 4

### 4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada uçuş kabin ekibinin duygusal emek davranışları ve depresyon düzeyleri arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolü incelenmiştir. Araştırmada bu ilişkiye odaklanılmasının sebebi, literatürde duygusal emek davranışları ve depresyon arasında (Ahn ve ark., 2007; Kim ve Choo, 2017; Rogers ve ark., 2014; Schmidt ve Diestel, 2014), duygusal emek davranışları ile yaşam doyumu arasında (Ardahan, 2012; Çakmakçı, 2017; Lazanyi, 2010; Zammuner, 2000), yaşam doyumu ve depresyon arasındaki (Beutel ve ark., 2010; Kızılırmak ve Demir, 2016; Koivumaa-Honkanen ve ark., , 2004; Moksnes ve ark., 2016; Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011; Wang ve Peng, 2017) ilişkileri ayrı ayrı inceleyen çalışmalara rastlanırken, üç değişken arasındaki ilişkiyi bir arada inceleyen ve bu ilişkide yaşam doyumunun aracılık rolünü ele alan bir çalışmanın bulunmamasıdır. Bu bölümde çalışmadan elde edilen bulgular, literatürdeki çalışmalar ile değerlendirilip tartışılmış ve çalışmanın sınırlılıklarına ve sonunda da önerilere yer verilmiştir.

Çalışmaya, Türkiye’de yaşayan ve bir havayolu şirketinde aktif olarak görev yapan 18 yaş ve üzeri uçuş kabin personeli katılım sağlamıştır. Anket verileri, çalışmaya gönüllü katılımı kabul eden, 23-45 yaş aralığında bulunan, 183 kadın ve 39 erkek katılımcı olmak üzere toplamda 222 uçuş kabin çalışanından toplanan veriler ile analiz edilmiştir. Mevcut çalışma, katılımcılardan elde edilen verileri ana hipotezler ve sosyo-demografik özellikler açısından tartışmıştır.

Duygusal emek davranışları, sosyo-demografik özellikler açısından incelendiğinde cinsiyet, yaş, kişilerin aylık gelir memnuniyetleri ve çocuk sayısına göre anlamlı farklar olduğu görülmektedir. Çocuk sahibi olup olmama, medeni durum,



çalışma süresi, aylık kazanç ve eve giren toplam kazanç açısından anlamlı farklar olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Mevcut çalışmada kadınların, erkeklere oranla daha fazla duygusal emek davranışı sergilediği görülmektedir. Alt boyutlar açısından incelendiğinde ise doğal duygu sergileme davranışları kadınlarda erkeklere oranla daha fazla görülmektedir. Yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma davranışları için cinsiyetler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Literatüre bakıldığında duygusal emeği cinsiyet açısından ele alan çalışmalar, mevcut çalışmayı destekler niteliktedir (Beğenirbaş ve Basım, 2013; Gross ve John, 2003; Lovell ve ark., 2009). Hochschild (2003), kadınların, erkeklere oranla duygularını daha iyi yönetebildikleri ve başkalarının ihtiyaçlarına karşı daha duyarlı oldukları, aynı zamanda doğal ve samimi duygularını da daha rahat bir şekilde yansıttıklarını belirtmektedir. Lovell ve arkadaşları (2009) tarafından yapılan bir çalışmada kadın hekimlerin, erkek hekimlere göre daha fazla duygusal çeşitlilik gösterdikleri, özellikle pozitif duygularını, hastalara karşı daha rahat yansıtabildikleri bulunmuştur. Benzer şekilde Beğenirbaş ve Basım (2013) ve Gross ve John'un (2003) çalışmalarında da kadın çalışanların erkeklere oranla daha fazla duygusal emek sarf ettikleri bulunmuştur.

Yaşa göre yapılan karşılaştırma analizine göre duygusal emek davranışları alt boyutlarından yüzeysel rol yapma davranışı, yaşa göre farklılık gösterirken, derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular sergileme açısından anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Sonuçlar, yaş arttıkça yüzeysel rol yapma davranışının artmakta olduğunu göstermektedir. Çalışmadan elde edilen bu bulgu, literatürde yapılan çalışmalar ile farklılık göstermektedir. Gross ve arkadaşlarına (1997) göre kişilerin yaşları arttıkça duyguları üzerindeki kontrolleri ve düzenleme becerileri de artmaktadır. Dahling ve Perez (2010) tarafından duygusal emek davranışları ve yaş ilişkisini incelemek için Amerika'da yapılan çalışmada, 18-69 yaş aralığında bulunan ve farklı etnik kökene sahip 191 kişiden veriler toplanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre yaşı büyük olan kişilerin, yüzeysel rol yapma davranışını daha az kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Benzer bir şekilde Korkmaz ve arkadaşlarının (2019) İzmir'deki 5 otel işletmesinde yiyecek ve içecek bölümünde görev yapan 218 çalışandan topladıkları verilere göre ise yaş arttıkça yüzeysel rol yapma davranışının azaldığını, doğal duygu sergilemenin ise arttığı bulunmuştur. Mevcut çalışmadaki bulgular ile literatürdeki bulgular arasındaki farklılığın, katılımcıların kültürel ve etnik köken

açısından farklı olmaları, meslek farklılıkları ve son olarak yaş dağılımının birbirinden farklılık göstermesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Uçuş kabin çalışanlarının duygusal emek davranışlarında işten elde edilen aylık kazanca göre anlamlı bir fark bulunmazken, aylık gelirlerinden memnun olup olmama durumlarına göre yapılan analizlerde anlamlı sonuçlar elde edilmiştir. Aylık gelirinden memnun olduğunu belirten çalışanların, memnun olmadığını belirten çalışanlara göre daha fazla doğal (samimi) duygular sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Literatüre bakıldığında ise mevcut bulguyu destekleyen çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan birisi bu çalışmada ele alınan aynı meslek grubu ile Tayvan Havayolları'nda çalışılmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuca göre gelirinden memnun olan kabin memurlarının, yolculara karşı daha fazla empatik bir tutum sergiledikleri görülmektedir (Chang ve Chiu 2009). Bir diğer araştırma ise Wong ve Wang (2009) tarafından turist rehberleri ile yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre rehberlerin müşterilerinden daha fazla komisyon alabilmek amacıyla daha olumlu bir tutum sergiledikleri bulunmuştur. Mevcut çalışmada da çalışanların gelirlerinden memnun olmalarının mesleki motivasyonlarını arttırdığı ve sonucunda da müşterilerine karşı sergiledikleri tutumu da etkilediği düşünülmektedir.

Mevcut çalışmada kabin memurlarının görev yılı, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu ve eve giren toplam kazanca göre duygusal emek davranışları açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır. Benzer şekilde Atasoy ve Turan (2019) tarafından hemşire ve ebelerle yapılan çalışmada da görev yılları, medeni durum, çocuk sahibi olma durumuna göre duygusal emek davranışlarında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Literatürde eve giren toplam kazanca göre duygusal emeği ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışmadan elde edilen bir diğer sosyo-demografik bulguya göre ise çocuk sayısına göre çalışanların yüzeysel rol yapma davranışı açısından anlamlı bir fark bulunmaktadır. 2 ve üzeri çocuğa sahip olan kabin memurlarının 1 çocuğa sahip kabin memurlarına göre daha fazla yüzeysel rol yapma davranışı gösterdiği bulunmuştur ancak benzer şekilde konu ile ilgili literatürde herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Çalışmada yaşam doyumunun, cinsiyet ve kişilerin aylık gelirlerinden memnun olup olmama durumlarına göre anlamlı farklılık gösterirken; yaş, çocuk sahibi olup olmama, çocuk sayısı, medeni durum, çalışma süresi, aylık kazanç ve eve giren toplam kazanç açısından anlamlı farklar olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Mevcut çalışmanın sonucuna göre kadınların yaşam doyumu, erkeklere göre daha fazladır. Literatürde bu konuda farklı çalışmalar bulunmaktadır ancak cinsiyetin yaşam doyumunun kesin bir belirleyicisi olmadığı görüşü hâkimdir (Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011). Erkeklerin, kadınlara göre yaşam doyumunun fazla olduğunu gösteren çalışmalar bulunurken (Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011), cinsiyetler arasında anlamlı bir fark bulunmadığına dair çalışmalar da yer almaktadır (Della ve ark., 2011). Mevcut çalışmadaki bulguyu destekler nitelikteki bir çalışma da Bal ve Gülcan, (2014) tarafından yapılmış, kadınların yaşam doyumlarının erkeklere göre daha fazla olduğu bulunmuştur.

Çalışmada yaşam doyumu açısından aylık kazanç ve eve giren toplam kazanç açısından anlamlı bir fark bulunmasa da gelirinden memnun olduğunu belirten çalışanların yaşam doyumu seviyelerinin anlamlı düzeyde daha fazla olduğu bulunmuştur. Literatürdeki çalışmalar mevcut bulguyu destekler niteliktedir. Kişilerin bir işe sahip olmasının yaşam doyumunu arttırdığı belirtilirken, ekonomik kaygı yaşayan ve finansal güçlük çeken bireylerin yaşam doyumu seviyelerinin daha az olduğu görülmektedir (Erdoğan ve ark., 2012; Pittau ve ark., 2010). Atasoy ve Turan (2019), ebe ve hemşireler ile yaptıkları çalışmada gelirini yeterli bulan çalışanların, yetersiz bulanlara oranla yaşam doyumlarının daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Başka bir çalışmada ise iş yaşamından memnun olmayan çalışanların ekonomik sorunları olduğu ve bunun da yaşam doyumunu alt ölçeklerinden bedensel ve çevre alan puanlarını negatif yönde etkilediği bulunmuştur (Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011).

Mevcut çalışmada yaşam doyumu katılımcıların yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Literatüre bakıldığında ise Bal ve Gülcan (2014), kişilerin yaş aldıkça, hayata daha gerçekçi bir pencereden bakmaya başladıklarını ve yaşamdan beklentilerinin git gide azaldığını belirtmektedir. 19-25 yaş aralığındaki genç yetişkinler ile yaptıkları çalışma sonucunda da kişilerin yaşı ilerledikçe yaşam doyumlarının azaldığı sonucuna ulaşmışlardır. Bal ve Gülcan (2014) tarafından yapılan bu çalışmanın sonucuna benzerlik gösteren bir diğer araştırma ise Çevik ve Korkmaz (2014) tarafından iş memnuniyeti ve yaşam doyumu ilişkisini incelemek amacıyla ele alınmıştır. Elde edilen bulgulara göre yaşın ilerlemesi ile birlikte kişilerin yaşam doyumu seviyesi düşmektedir. Araştırmadan elde edilen bir diğer bulgu ise yaşam doyumunun en az olduğu yaş aralığının 45-64 olmasıdır. Literatürde yapılan çalışmalar ile mevcut çalışma arasındaki bu farkın, katılımcıların yaş gruplarının birbirinden farklı olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Mevcut çalışmadan elde edilen bulguya göre yaşam doyumu, çocuk sahibi olup olmama durumuna göre anlamlı derecede farklılaşmamaktadır. Ancak literatürde, Lazanyi (2010) tarafından yapılan çalışmada, çocuk sahibi olan ve çalışan bireylerin yaşam doyumunun, çocuk sahibi olmayanlara göre anlamlı düzeyde daha az olduğu bulunmuştur. Bu farklılığın çocuk sayısı 1 ve 2 üzeri olan katılımcı sayılarının arasındaki farktan kaynaklandığı düşünülebilir. Bir diğer bulguya göre ise yaşam doyumu medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır. Literatürdeki çalışmalara bakıldığında ise kişilerin çevrelerinden aldıkları sosyal desteğin, yaşam doyumu üzerindeki olumlu etkisi üzerinde durulmaktadır (Michel ve ark.,2009). Başaran (2016) tarafından öğretmenler ile yapılan bir çalışmada evli olan öğretmenlerin, yaşam doyumları daha fazla olduğu bulunmuştur. Benzer bir diğer bulgu da Goldsmith ve arkadaşları (1997) tarafından elde edilmiş ve evli olan bireylerin, psikolojik iyi oluş ve mutluluk düzeyleri üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılığın, mevcut çalışma ve literatürdeki çalışmaların örneklemelerinin farklı olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Meslekte geçirilen süre açısından da yaşam doyumunda anlamlı bir fark bulunmamıştır. Atasoy ve Turan (2019) tarafından yapılan çalışmada da benzer sonuç elde edilmiş, hemşirelerin mesleki yıllarına göre yaşam doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farka ulaşılmamıştır. Çalışmada kişilerin çocuk sayısı açısından yaşam düzeyleri anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır. Konu ile ilgili literatürde herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Katılımcıların depresyon düzeyleri, cinsiyet, yaş, medeni durum ve eve giren toplam kazanç puanlarına göre anlamlı farklar bulunmaktadır. Kişilerin aylık gelirlerinden memnun olup olmama durumları, çocuk sahibi olup olmama, çocuk sayısı, çalışma süresi, aylık kazanç açısından anlamlı farklar olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan çalışmada erkeklerin depresyon düzeyi, kadınlara göre daha fazladır. Literatürdeki çoğu çalışma kadınların depresyon düzeylerinin erkeklere göre daha fazla olduğunu göstermektedir (Aluoja ve ark., 2004; Lehtinen ve Joukamaa, 1994). Bu farklılığın mevcut çalışmadaki cinsiyet dağılımının eşit olmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Aynı zamanda kadın çalışanların yaşam doyum seviyesi (Ort=29.58), erkeklere (Ort=25.08) göre daha yüksek bulunmuştur. Dolayısı ile kadınların depresyon düzeylerinin yaşam doyum seviyelerine bağlı olarak düşük olması göz önünde bulundurulabilir.

Çalışmadan elde edilen bir diğer sonuca göre depresyon düzeyi, yaşa göre farklılık göstermektedir. Edinilen bulguya göre yaş daha büyük olan kişilerin depresyon düzeyleri anlamlı derecede daha fazladır. Literatürdeki çalışmalara bakıldığında benzer sonuçlar olduğu görülmektedir. Lehtinen ve Joukamaa (1994) tarafından yapılan bir çalışmaya göre yaşlı bireylerin depresyon seviyeleri daha yüksek bulunmuştur. Benzer şekilde Aluoja ve arkadaşları (2004) tarafından yapılan başka bir çalışmanın sonucuna göre ise 40 yaş ve üzeri bireylerin depresif semptom gösterme düzeylerinin daha fazla olduğu bulunmuştur.

Bir diğer bulguya göre ise medeni durum, depresyon düzeyine göre anlamlı bir farklılığı desteklemektedir. Elde edilen sonuçlara göre evli olan bireylerin depresyon düzeyleri, bekâr kişilere oranla daha fazladır. Literatürde ise boşanmış olma ve evli olmamanın depresyonu arttığı görülmektedir (Aluoja ve ark., 2004; Kessler ve Bromet, 2013). Bu farklılığın çalışan örneklemin birbirinden farklı olması ile açıklanabilir.

Kişilerin depresyon düzeyleri, aylık kazanç ve aylık gelir memnuniyet açısından anlamlı bir fark göstermemesine rağmen eve giren toplam kazanç açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Eve giren toplam kazancı yüksek olan katılımcıların, düşük olanlara göre daha fazla depresyona sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Mevcut çalışmada bulunan sonucun aksine Akhtar-Danesh ve Landeen (2007) tarafından yapılan çalışmada eve giren toplam kazancı yüksek olan kişilerin, düşük olanlara oranla daha az depresyon düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Literatürde katılımcıları sosyal sınıf üzerinden değerlendiren bir çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir (Lehtinen ve Joukamaa, 1994). Aynı şekilde başka bir çalışmadan elde edilen sonuçta da kötü ekonomik durumun depresyonu önemli düzeyde yordayıcı rolü olduğu bulunmuştur (Aluoja ve ark., 2004). Bu farklılığın katılımcıların elde ettikleri kazancın literatürdeki katılımcıların elde ettikleri kazançtan farklı olması ile açıklanabilir.

Mevcut çalışmada depresyon, çalışma süresi açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Literatürde Yoon ve Kim (2013) tarafından yapılan çalışmada da benzer şekilde çalışanların pozisyonları ve çalışma yılları açısından depresyon düzeyleri arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır. Çalışmada depresyon düzeyi, çocuk sayısına ve çocuk sahibi olup olmama açısından bir farklılık göstermemektedir. Benzer şekilde Aluoja ve arkadaşları (2004) tarafından yapılan çalışmada da, kişilerin çocuk sahibi olmalarına göre depresyon düzeylerinde bir farklılığa rastlanmamıştır.

Çalışmanın ana amacı duygusal emek davranışları ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolünün incelenmesidir. Öncelikle değişkenler arasındaki ilişkiyi test etmek için pearson korelasyon analizi yapılmış ve ana değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal emek ölçeğinin alt boyutu olan yüzeysel rol yapma davranışının diğer değişkenler ile ilişkisinden elde edilen bulgulara göre yüzeysel rol yapma davranışı ile depresyon arasında anlamlı ve negatif; yaşam doyumu ile anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur. Derinden rol yapma davranışı ile depresyon arasında anlamlı ve negatif; yaşam doyumu ile anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur. Doğal duygular (samimi davranış) ile depresyon arasında anlamlı ve negatif; yaşam doyumu ile anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. Son olarak yaşam doyumu ile depresyon arasında da anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Çalışmadaki ana hipotezleri test etmek amacıyla üç ayrı model oluşturulmuştur. Bu modeller dâhilinde duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular (samimi davranış) ile depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolü incelenmiştir.

Bulgulardan elde edilen birinci hipotezin sonucuna göre duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma davranışının depresyon ile ilişkisinde yaşam doyumunun aracı etkisi olduğu bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma davranışı, depresyonu ve yaşam doyumunu anlamlı düzeyde yordamaktadır. Aynı zamanda aracı değişken olan yaşam doyumu da depresyonu anlamlı düzeyde yordamaktadır. Son olarak yüzeysel rol yapma davranışının depresyon üzerindeki yordayıcı etkisinde, yaşam doyumunun aracı rolüne bakıldığında, yüzeysel rol yapma davranışının yordayıcılık etkisinin anlamını kaybettiği bulunmuştur.

İkinci hipotezde ise derinden rol yapma davranışı ile depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisinin olduğu bulunmuştur. Derinden rol yapma davranışı, depresyonu ve yaşam doyumunu anlamlı düzeyde yordamaktadır. Aynı zamanda aracı değişken olan yaşam doyumu da depresyonu anlamlı düzeyde yordamaktadır. Son olarak derinden rol yapma davranışının depresyon üzerindeki yordayıcı etkisinde, yaşam doyumunun aracı rolüne bakıldığında, derinden rol yapma davranışının yordayıcılık etkisinin anlamını kaybettiği bulunmuştur.

Üçüncü hipotezde ise doğal duygular (samimi davranış) ile depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Derinden rol yapma davranışı, depresyonu ve yaşam doyumunu anlamlı düzeyde yordamaktadır.

Aynı zamanda aracı değişken olan yaşam doyumunu da depresyonu anlamlı düzeyde yordamaktadır. Doğal duyguların depresyon üzerindeki yordayıcı etkisinde, yaşam doyumunun aracı rolüne bakıldığında, derinden rol yapma davranışının yordayıcılık etkisi anlamını kaybetmese de etkisinin azaldığı görülmektedir.

Literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında, duygusal emek davranışları, yaşam doyumunu ve depresyonun birlikte incelendiği ve bu değişkenler arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolüne bakıldığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmanın literatüre yaptığı katkılardan birisi, her üç değişkenin birlikte ele alınması ve yaşam doyumunun aracı rolünün incelenmesidir.

Literatürde duygusal emek davranışları ve depresyon arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar bulunmaktadır. Yüzeysel rol yapma davranışına ait kuramsal yaklaşımlara bakıldığında, çalışanların müşterilerine karşı bu davranışı sergilerken, hissettikleri gerçek duyguların olumsuz olduğu, bu duyguları gizlemek durumunda kaldıkları ve olumlu duygular hissediyormuşçasına rol yaptıkları görülmektedir (Smith ve Gray, 2001). Özellikle duygusal emeğin sık kullanıldığı çalışma alanlarında, yüzeysel rol yapma davranışından kaynaklanan duygusal çelişkinin kişilerde depresyon, tükenmişlik, stres, depersonalizasyon ve somatizasyon gibi negatif sonuçlar yaratacağı vurgulanmıştır (Ahn ve ark., 2007; Heuven ve Bakker, 2003; Hur ve ark., 2016; Hülshager ve Schewe, 2011; Kim ve Choo, 2017; Kim, 2020; Rogers ve ark., 2014; Schmidt ve Diestel, 2014). Alanyazındaki duygusal emek ve depresyon arasındaki ilişkiyi inceleyen ve mevcut çalışmadan elde edilen bulguyu destekleyen çalışmalardan birisi Yoon ve Kim (2013) tarafından ele alınmıştır. Çalışmanın sonucuna göre yüzeysel rol yapma davranışının, yetersiz maaş, haksız muamele, mevcut iş durumundaki belirsizlik, ulaşılmaz beklentiler ve olumsuz değişikliklerin depresif semptomlar üzerinde yordayıcı rolü olduğu bulunmuştur. Çalışmadaki korelasyon sonuçlarının aksine Kim ve Choo (2017) tarafından yapılan araştırmaya göre ise yüzeysel rol yapma davranışı ile depresyon arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunurken; derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular (samimi davranış) arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır. Rogers ve ark., (2014) tarafından iş ile ilgili tükenmişliğin, duygusal emek davranışları ve depresyon düzeyi arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmanın sonucuna göre yüzeysel rol yapma davranışı ile depresyon ve iş ile ilgili tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. Mevcut çalışmada, literatürdeki bahsedilen çalışmaların aksine yüzeysel rol yapma davranışı ile depresyon arasında negatif yönde bir ilişki bulunmaktadır.

Yani yüzeysel rol yapma davranışı arttıkça, depresyon seviyesi düşmektedir. Mevcut çalışmadaki bu farklılığın birkaç sebepten kaynaklandığı düşünülmektedir. Literatürdeki çalışmalara bakıldığında yüzeysel rol yapma davranışı ve duygusal çelişki arasındaki ilişkinin üçüncü bir değişken tarafından etkilenebileceği belirtilmiştir (Hülshager ve Schewe, 2011). Örneğin olumlu ve olumsuz duygulanım düzeyi (nevrotiklik ve dışadönüklük) kişilerin yüzeysel rol yapma davranışları ile psikolojik iyi oluş ve duygusal çelişki seviyelerinin arasındaki ilişkiyi etkilemekte olduğu düşünülmektedir. Örneğin, nevrotik düzeydeki bireylerin duygusal çelişki yaşamaya daha eğilimli oldukları; dışadönük kişiliklerin ise yüzeysel rol yapma davranışına daha az başvurukları bilinmektedir (Hülshager ve Schewe, 2011). Benzer şekilde Basım ve Beğenirbaş (2013) tarafından yapılan çalışmada da nevrotikliğin duygusal tükenme ile pozitif yönde ilişkili olduğu; dışadönüklüğün ise negatif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur. Aynı zamanda nevrotik özelliğe sahip kişilerin duygu düzenleme konusunda yetersiz kaldıkları ve daha fazla yüzeysel rol yapma davranışı sergiledikleri bulunmuştur (Basım ve Beğenirbaş, 2013). Duygusal emek sürecini etkileyen bir diğer faktör ise kültürdür. Yardımseverliğin daha ön planda olduğu bir kültür ortamında yetişen bireylerin müşterilerine karşı daha samimi tutumlar sergiledikleri görülmektedir. Dolayısı ile çalışanların hem duygusal emek davranışlarını, hem de bu davranışlar ile diğer değişkenler arasındaki ilişkileri etkileyen üçüncü bir unsur olarak da kültür ele alınabilir (Baş ve Kılıç, 2014). Literatürdeki bulgular ile mevcut çalışma arasındaki bulgunun, çalışmalardaki katılımcıların etnik kökenleri ve yetiştikleri kültür ortamının birbirinden farklılık göstermesinden kaynaklandığı düşünülebilir. Diğer yandan mevcut çalışmadaki katılımcıların çoğunun kadın çalışanlardan oluştuğu göz önünde bulundurulursa bu farklılığın kadın ve erkek dağılımındaki eşitsizlikten de kaynaklandığı düşünülebilir. Literatürdeki çalışmalar iş alanlarında kadın çalışanların, özellikle duygusal emeğin yoğun sergilendiği çalışma alanlarında, daha fazla tercih edildiklerini çünkü duygu düzenleme ve yönetebilme konusunda erkeklerden daha iyi olduklarını göstermektedir (Hochschild, 2003). Aynı zamanda mevcut çalışmada da kadınların yaşam doyumu seviyeleri erkeklerden daha yüksek; depresyon düzeyleri ise daha düşük bulunmuştur. Bu bulgulardan yola çıkarak, çalışmadaki kadın katılımcının fazla olmasının yüzeysel rol yapma ve depresyon arasındaki ilişkiyi etkilediği ve literatürdeki çalışmalar ile farklılığını açıklayabilir.



Literatürde derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular gösterme ile depresyon arasında anlamlı ilişki bulunan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak derinden rol yapmanın ve doğal duygular göstermenin psikolojik getirilerine bakıldığında yüzeysel rol yapma davranışının aksine tükenmişlik ve stres ile negatif yönde ilişkili olduğu ve memnuniyet ile pozitif yönde ilişkili olduğu yapılan çalışmalarda desteklenmektedir (Kim, 2020; Larson ve Yao, 2015; Walsh, 2019). Literatürden elde edilen bu sonuçlardan yola çıkarak, mevcut çalışmada da derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular (samimi davranış) sergilemenin kişilerin depresyonu anlamlı düzeyde yordadığı ve negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Literatürde duygusal emek davranışları ile yaşam doyumunu ele alan çalışmalara bakıldığında, negatif duygular hissetme, bu duyguları bastırma ve sonucunda yüzeysel rol yapma davranışı sergilemenin kişilerde yaşam doyumu düzeylerini azalmakta olduğu vurgulanmaktadır (Alrawadieh ve ark., 2020; Cameron ve Overall, 2018; Gopalan ve ark., 2013; Lazanyi, 2010; Wagner ve ark., 2014; Yamasaki ve ark., 2011; Zammuner, 2000). Zammuner (2000) tarafından yapılan çalışmaya göre, yüzeysel rol yapma davranışı ile negatif duygular arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çalışmadan elde edilen bir diğer bulguya göre yüzeysel rol yapma davranışı gösteren kişilerin yaşam doyumu seviyelerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Gopalan ve arkadaşları (2013) tarafından yapılan bir diğer çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Çalışmada duygusal emeğin yaşam doyumu ve duygusal tükenme ile ilişkisinde algılanan özerkliğin moderatör rolü ele alınmıştır. Algılanan özerklik puanları arttıkça yüzeysel rol yapma davranışının, duygusal tükenme yoluyla yaşam doyumu üzerindeki dolaylı etkisi de o kadar az olacaktır. Korelasyon sonuçlarına göre ise yüzeysel rol yapma ve yaşam doyumu arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur. Cameron ve Overall'ın (2018) yaptıkları çalışmaya göre kişiler duygularını ne kadar bastırırlarsa yaşam doyumları da o kadar düşük olacaktır. Aynı şekilde Yamasaki ve ark., (2011) tarafından yapılan çalışmada da benzer sonuç elde edilmiştir. Mevcut çalışmadan elde edilen sonuçlar ile literatürde yer alan sonuçlar arasında farklılık bulunmaktadır. Mevcut çalışmaya göre yüzeysel rol yapma davranışı, yaşam doyumunu anlamlı düzeyde yordamaktadır. Ancak aralarındaki ilişki pozitif yöndedir. Yani yüzeysel rol yapma davranışı arttıkça yaşam doyumu da artmaktadır. Çalışmada, katılımcıların %82'si başka bir işte çalışmak istemediğini; %4'ünün kararında belirsiz olduğunu ve geri kalan %14'ünün de seçme

şansı olsa başka işte çalışmak istediğini belirttiği görülmektedir. Bu bulgudan yola çıkarak katılımcıların çoğunluğunun işlerinden memnun olduğu görülmektedir. Literatür ve mevcut çalışmadaki yüzeysel rol yapma ve yaşam doyumu arasındaki farklılığın, çalışanların işlerinden memnun olmaları ve dolayısı ile duygularını bastırsalar dahi yaşamlarında olumsuz sonuçlar yaratmadığı sonucu çıkarılabilir. Aynı zamanda katılımcıların yaşam doyumlarının da yüksek olduğu görülmektedir (Ort.=28.79).

Literatürdeki çalışmalar, derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular (samimi davranış) sergilemenin, yüzeysel rol yapmanın aksine, yaşam doyumunu arttırdığını göstermektedir. Çakmakçı'nın (2017) çalışmasında müşterilere yansıtılan doğal ve pozitif duyguların, otel çalışanlarındaki aile ve sosyal yaşam doyumunu arttırdığı bulunmuştur. Ardahan (2012) tarafından yapılan çalışmaya göre, duygusal zekâ alt boyutlarından; duygusal değerlendirme, empatik duyarlılık, pozitif duygusal yönetim ve duyguları olumlu yönde kullanabilme yeteneği ile yaşam doyumu arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur. Polatçı ve Ozyer (2015) tarafından yapılan çalışmaya göre ise derinden rol yapma ve doğal duygular göstermenin, yaşam doyumunun önemli bir yordayıcısının olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Zamuner'in (2000) çalışmasında da benzer sonuçlar elde edilmiş, doğal duygularını yansıtan çalışanların pozitif duyguları hissetmede ve yaşam doyumlarının artmasında etkisi olduğu görülmüştür. Literatürdeki bu çalışmalar, mevcut çalışmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Son olarak yaşam doyumu ve depresyon arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalara bakıldığında, literatürdeki araştırmalardan elde edilen sonuçların, mevcut çalışmanın sonuçlarını destekler nitelikte olduğu görülmektedir. Depresyon, kişilerin yaşamlarındaki çoğu işlevselliği olumsuz yönde etkilemektedir. İşlevselliğin bozulması ile birlikte yaşam doyumları da azalmaktadır (Kızılırmak ve Demir, 2016). 329 hemşire ile yapılan çalışmada yaşam doyumu ve depresyon arasındaki ilişki incelenmiş ve hemşirelerin depresyon puanları ile yaşam doyumu puanları arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişkinin olduğu bulunmuştur (Kızılırmak ve Demir, 2016). 9679 kişi ile 3 farklı zaman diliminde yapılan boylamsal bir çalışmada da yaşam doyumunun, depresyonu önemli düzeyde yordayıcı rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda Beck Depresyon Envanteri ve Yaşam Doyumu Ölçekleri arasındaki ilişkinin, anlamlı ve negatif yönde olduğu ve katsayılarının anketin yapıldığı yıllar göz önünde bulundurulduğunda artarak ilerlediği görülmektedir (Koivumaa-Honkanen ve

ark., 2004). Yaşam doyumunun aracı rolünün incelendiği bir çalışmada iş tatmini ve yaşam doyumunun, iş-aile çatışması ile depresyon arasındaki ilişkide kısmi bir aracı rolü olduğu bulunmuştur (Wang ve Peng, 2017). Yine aracı etkinin incelendiği başka bir çalışmada da benzer sonuç elde edilmiş, okul stresi ile depresyon ilişkisinde yaşam doyumunun kısmi aracı etkisi olduğu bulunmuştur. Çalışmanın bir diğer bulgusu ise yaşam doyumu ve depresyon arasındaki ilişkinin anlamlı ve negatif yönde olmasıdır (Moksnes ve ark., 2016). Beutel ve arkadaşları da (2010), literatürdeki çalışmalarla uyumlu sonuçlar elde etmiş, yaşam doyumu ve depresyon arasındaki ilişkinin anlamlı ve negatif yönde olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

#### **4.1 Kısıtlılıklar**

Bu çalışma, duygusal emek davranışları ile depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolünü araştırmak amacıyla yapılmıştır. Araştırmadaki örneklem sayısı 222 kişi ile sınırlıdır. 240 kişiden toplanan verilerin eksik olması nedeniyle veri setinden çıkarılan katılımcılar bulunmaktadır. Örneklem sayısının düşük olması çalışmanın genellemesi noktasında bir sınırlılık oluşturmaktadır. Uçuş kabin ekibinin çalışma koşulları ve uçuş saatlerindeki değişkenlik katılımcılara ulaşılmasını zorlaştırmıştır. Aynı zamanda kabin memurluğu mesleğinde çoğunlukla kadın çalışanların bulunması, erkek katılımcılara ulaşmada güçlük yaratmış ve katılımcı sayılarında cinsiyet açısından bir eşitsizlik yaratmıştır. Gelecekte yapılacak olan çalışmalar bu hususlara dikkat ederek, mevcut çalışmada ele alınan değişkenleri daha geniş kapsamlı bir örneklem ile çalışabilir.

Katılımcıların çoğunun genç ve orta yaş aralığında bulunması ve mesleki deneyimlerinin daha az bir zaman dilimini kapsaması, mesleki unvanları açısından çeşitlilik sağlanamamasına neden olmuştur. Aradaki farkın fazla olması nedeniyle mesleki unvan açısından karşılaştırma yapılamamıştır. Gelecekteki çalışmalar bu iki unvan arasındaki karşılaştırmaları ele alabilir ve bu açıdan eşit katılımcı kitlesine ulaşmayı hedefleyebilir. Aynı zamanda katılımcıların eğitim düzeyi açısından çeşitlilik sağlanamamış ve dolayısı ile karşılaştırma yapılamamıştır. Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formunda sorulan sosyo ekonomik düzey ve benzer gelir ve sosyal haklarla başka bir işte çalışmayı isteme sorularına verilen cevaplar açısından

dağılımın eşit olmamasından dolayı bu değişkenler analize dâhil edilememiştir. Aynı zamanda Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu'nda sorulup, analize dâhil edilemeyen sorular bulunmaktadır, bu da araştırmanın bir diğer kısıtlılığını oluşturmaktadır.

Son olarak literatürdeki çalışmalar ile mevcut çalışmadaki yüzeysel rol yapma ile depresyon arasındaki ilişkinin birbirinden farklı olması tartışma bölümünde ele alınan ve ilişkiye etki edebileceği düşünülen kültür, kişilik ve cinsiyet dağılımı gibi üçüncü faktörler ile açıklanabilir. Bu nedenle gelecekte yapılacak olan çalışmalar bahsedilen faktörleri de dikkate alarak araştırmalarını yürütebilirler.

## 4.2 Sonuç ve Öneriler

Mevcut çalışmadaki değişkenlerin literatürde ayrı ayrı ilişkilerine odaklanıldığı görülmektedir (Ardahan, 2012; Kızılırmak ve Demir, 2016; Schmidt ve Diestel, 2014). Mevcut araştırmadaki bulgular ile birlikte değişkenler arasındaki ilişki bir kez daha desteklenmiştir. Literatürde duygusal emeğin farklı alanlarda ele alındığı görülürken, klinik psikoloji literatüründe duygusal emek davranışlarını inceleyen ve uçuş kabin ekibini ele alan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Aynı zamanda daha çok örgütsel bağlamda değerlendirilen duygusal emek kavramı ile klinik bağlamda değerlendirilen yaşam doyumu ve depresyon kavramlarının çalışmadaki entegrasyonu, mevcut araştırmanın bir diğer özgünlüğünü yansıtmaktadır. Yaşam doyumunun, duygusal emek ve depresyon ilişkisindeki aracılık rolünü ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmada hipotezleri test etmek amacıyla oluşturulan her 3 modelde de yaşam doyumunun duygusal emek davranışları ve depresyon ilişkisinde aracı etkisinin olduğu bulunmuştur. Bu da çalışmanın literatüre yaptığı önemli katkılardan birisidir.

Bu çalışmadan elde edilen bulguların uçuş emniyeti açısından havayolu şirketlerine önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Duygusal emek ve yaşam doyumunun ruh sağlığı üzerinde önemli bir rolünün olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda şirketler uçuş personellerine duygularını yönetebilme, düzenleyebilme ve iletebilme üzerine destek programları sağlamalı; çalışanlarının yaşam doyumlarını

arttırmayı hedeflemeli ve bu sayede de, hem iş performansını hem de iş memnuniyetlerini arttırmayı hedeflemelilerdir.

## Kaynakça

- Ahn, J. Y., Jung, H. S., & Kim, H. A. (2007). The relationship between emotional labor and job stress of clinical nurses in a hospital. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 16(2), 139-146.
- Akhtar-Danesh, N., & Landeen, J. (2007). Relation between depression and sociodemographic factors. *International journal of mental health systems*, 1(1), 4.
- Akkılıç, M. E., Koç, F., İlban, M. O., Dinç, Y., & Çetintaş, H. (2014). Hizmetin önemi ile davranışsal niyetler arasındaki ilişkide otel niteliklerinin aracı etkisinin tespiti. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 1(1), 1-22.
- Alrawadieh, Z., Cetin, G., Dincer, M. Z., & Istanbulu Dincer, F. (2020). The impact of emotional dissonance on quality of work life and life satisfaction of tour guides. *The Service Industries Journal*, 40(1-2), 50-64.
- Aluoja, A., Leinsalu, M., Shlik, J., Vasar, V., & Luuk, K. (2004). Symptoms of depression in the Estonian population: prevalence, sociodemographic correlates and social adjustment. *Journal of affective disorders*, 78(1), 27-35.
- Antonucci, T. C., Fuhrer, R., & Dartigues, J. F. (1997). Social relations and depressive symptomatology in a sample of community-dwelling French older adults. *Psychology and aging*, 12(1), 189.
- Ardahan, F. (2012). Duygusal zekâ ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin doğa sporu yapanlar örneğinde incelenmesi. *Pamukkale Journal of Sport Sciences*, 3(3).
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.
- Aslan, H., & Mert, İ. S. (2019). Çalışanların duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 713-728.
- Atasoy, I., & Turan, Z. (2019). Ebe ve Hemşirelerde Duygusal Emek İle Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Dergisi*, 9(3), 357-366

- Baltacı, A., & Soykan, S., (2020). Optimism, Happiness, Life Meaning and Life Satisfaction Levels of the Faculty of Divinity Students: A Multi-Sample Correlational Study. *Spiritual Psychology and Counseling*, 5(2), 167-184.
- Basım, N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Journal of Management & Economics*, 19(1).
- Başaran, D. (2016). Medeni Durumun Öğretmenlerin Benlik Saygısı ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul
- Beck, A. T., Rush, A. J., Shaw, B. F., & Emery, G. (1979). Cognitive therapy of depression. 1979. *Guilford, New York*.
- Beck, A. T., Ward, C. H., Mendelson, M., Mock, J., & Erbaugh, J. (1961). An inventory for measuring depression. *Archives of general psychiatry*, 4(6), 561-571.
- Beğenirbaş, M., & Basım, H. N. (2013). Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma. *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1), 45-57.
- Beğenirbaş, M., & Turgut, E. (2014). İş yaşamında çalışanların duygusal emeklerinin örgütsel sinizme etkileri: bankacılık sektöründe bir araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(2), 223-246.
- Beutel, M. E., Glaesmer, H., Wiltink, J., Marian, H., & Brähler, E. (2010). Life satisfaction, anxiety, depression and resilience across the life span of men. *The Aging Male*, 13(1), 32-39.
- Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Bir alan çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 97-121.
- Cameron, L. D., & Overall, N. C. (2018). Suppression and expression as distinct emotion-regulation processes in daily interactions: *Longitudinal and meta-analyses*. *Emotion*, 18(4), 465.
- Chang, C. P., & J. M., Chiu. (2009). Flight attendants' emotional labor and exhaustion in the Taiwanese airline industry. *Journal of Service Science and Management*, 2(04), 305.
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2009). The influence of emotional intelligence and affectivity on emotional labor strategies at work. *Journal of Individual Differences*, 30(2), 75-86.
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323-339.

- Cheung, F., & Lun, V. (2015). Emotional labor and occupational well-being. *Journal of Individual Differences*.
- Christopher, J. C. (1999). Situating psychological well-being: Exploring the cultural roots of its theory and research. *Journal of Counseling & Development*, 77(2), 141-152.
- Chu, K. H. L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Cimilli, C. (2001). Depresyonda sosyal ve kültürel etmenler. *Duygudurum dizisi*, 4, 157-168.
- Çakmakçı, E. (2017). Duygusal Emeğin Otel Çalışanlarının Sosyal, Aile ve Mesleki Yaşamlarına Etkileri. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(3), 175-198.
- Çelik, O. T., & Üstüner, M. (2018). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlikleri ile Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki. *Journal of Theoretical Educational Science/Kuramsal Eğitimbilim Dergisi*.
- Çelik, P., & Topsakal, Y. (2016). Duygusal emeğin iş tatmini ve duygusal tükenme ile ilişkisi: Antalya destinasyonu otel çalışanları örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 202-218.
- Çevik, N. K., & Korkmaz, O. (2014). Türkiye’de Yaşam Doyumu ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İki Değişkenli Sıralı Probit Model Analizi.. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 126-145.
- Dahling, J. J., & Perez, L. A. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48(5), 574-578.
- Dede, N., P., & Türkmen, F. (2019). Yaşam Doyumu ve Esnek Çalışma Üzerine Bir Araştırma. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*. 1-1.
- Della G., M., Jewell, S. L., & Kambhampati, U. S. (2011). Gender and life satisfaction in the UK. *Feminist Economics*, 17(3), 1-34.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior*, 66(2), 339-357.
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of personality assessment*, 49(1), 71-75.
- Dockery, A. M. (2003). *Happiness, life satisfaction and the role of work: Evidence from two Australian surveys* (pp. 77-95). School of Economics and Finance, Curtin University of Technology.



- Dubrovina, N., Siwiec, A., & Ornowski, M. (2012). Impact of socio-demographic factors and health state on indicator of life satisfaction of population in Poland. *Procedia Economics and Finance*, 1, 128-137.
- Duman, N. (2017). Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1(1), 29-39.
- Erdoğan, B., Bauer, T. N., Truxillo, D. M., & Mansfield, L. R. (2012). Whistle while you work: A review of the life satisfaction literature. *Journal of management*, 38(4), 1038-1083.
- Ezilmez, B. Duygusal Emek: Öncülleri ve Ardılları. (2018). *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 185-210.
- Fernández-Ballesteros, R., Zamarrón, M. D., & Ruiz, M. A. (2001). The contribution of socio-demographic and psychosocial factors to life satisfaction. *Ageing & Society*, 2, 1-28.
- Glomb, T. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Rotundo, M. (2004). Emotional labor demands and compensating wage differentials. *Journal of applied psychology*, 89(4), 700.
- Goldsmith, A. H., Veum, J. R., & Darity Jr, W. (1997). Unemployment, joblessness, psychological well-being and self-esteem: Theory and evidence. *The Journal of Socio-Economics*, 26(2), 133-158.
- Gopalan, N., Culbertson, S. S., & Leiva, P. I. (2013). Explaining emotional labor's relationships with emotional exhaustion and life satisfaction: Moderating role of perceived autonomy. *Universitas psychologica*, 12(2), 347-356.
- Grande, A.A (1999). The Effects of Emotional Labor. Employee Attitudes, Stress and Performance. Yayınlanmamış doktora tezi, Colorado State University Fort Collins, Colorado.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of management Journal*, 46(1), 86-96.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of personality and social psychology*, 85(2), 348.
- Gross, J. J., Carstensen, L. L., Pasupathi, M., Tsai, J., Götestam, S. C., & Hsu, A. Y. (1997). Emotion and aging: Experience, expression, and control. *Psychology and aging*, 12(4), 590.
- Gülcan, A., & Bal, P. N. (2014). Genç yetişkinlerde iyimserliğin mutluluk ve yaşam doyumunu üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Asian Journal of Instruction*, 41.

- Hayes, A. F. (2013). Introduction to mediation, moderation, and conditional process: A regression-based approach, 2nd ed.; The Guilford Press: New York, USA.
- Heuven, E., & Bakker, A. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(1), 81-100.
- Hisli, N. (1988). Beck Depresyon Envanterinin gecerliliği uzerine bit calisma (A study on the validity of Beck Depression Inventory.). *Psikoloji Dergisi.*, 6, 118-122.
- Hisli, N. (1989). Beck depresyon envanterinin universite ogrencileri icin gecerliliği, guvenilirliği.(A reliability and validity study of Beck Depression Inventory in a university student sample). *J. Psychol.*, 7, 3-13.
- Hochschild Arlie, R. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling.
- Hur, W. M., Rhee, S. Y., & Ahn, K. H. (2016). Positive psychological capital and emotional labor in Korea: the job demands-resources approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(5), 477-500.
- Hur, W. M., Shin, Y., & Moon, T. W. (2020). How does daily performance affect next-day emotional labor? The mediating roles of evening relaxation and next-morning positive affect. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of occupational health psychology*, 16(3), 361.
- İyem, C., & Yıldız, F. Z. (2017). Gökyüzündeki Gösteri: Kabin Memurlarının Duygusal Emek Süreçlerine Yönelik Bir Araştırma. *Söke İşletme Fakültesi Priene Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 11-22.
- Karaatlı, M. (2006), "Verilerin Düzenlenmesi Ve Gösterimi", Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri,(Ed.: Şeref Kalaycı), İkinci Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Karaman, N. (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.
- Karamustafalıoğlu, O., & Yumrukçal, H. (2011). Depresyon ve anksiyete bozuklukları. *Şişli Etfal Hastanesi Tıp Bülteni*, 45(2), 65-74.
- Kaya, B. (2007). Depresyon: Sosyo-ekonomik ve kültürel pencereden bakış. *Klinik Psikiyatri* 10(6), 11-20.
- Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama, *Çalışma Ve Toplum*, Cilt 4.
- Kessler, R. C., & Bromet, E. J. (2013). The epidemiology of depression across cultures. *Annual review of public health*, 34, 119-138.

- Kızılırmak, M., & Demir, S. (2016). Hastanede çalışan hemşirelerde depresyon ve yaşam kalitesinin incelenmesi. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 15(2).
- Kim, H. J., & Choo, J. (2017). Emotional labor: links to depression and work-related musculoskeletal disorders in call center workers. *Workplace health & safety*, 65(8), 346-354.
- Kim, J. S. (2020). Emotional labor strategies, stress, and burnout among hospital nurses: A path analysis. *Journal of Nursing Scholarship*, 52(1), 105-112.
- Kinman, G., Wray, S., & Strange, C. (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support. *Educational Psychology*, 31(7), 843-856.
- Koivumaa-Honkanen, H., Kaprio, J., Honkanen, R., Viinamäki, H., & Koskenvuo, M. (2004). Life satisfaction and depression in a 15-year follow-up of healthy adults. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 39(12), 994-999.
- Korkmaz, H., Aydın, N. ve Niyet, İ. Z. (2019). Otel işletmelerinde yiyecek içecek çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 180-192.
- Köker, S. (1991). Normal ve sorunlu ergenlerin yaşam doyumu düzeylerinin karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management communication quarterly*, 14(1), 8-49.
- Küçükaltan, D., Tükeltürk, Ş. A., & Gürkan, G. Ç. (2015). Örgütsel Davranışta Güncel Konular. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Larson, E. B., & Yao, X. (2005). Clinical empathy as emotional labor in the patient-physician relationship. *Jama*, 293(9), 1100-1106.
- Lazanyi, K. (2010). Who Benefits From Emotional Labour?. *APSTRACT: Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 4(1033-2016-84110), 71-74.
- Lehtinen, V., & Joukamaa, M. (1994). Epidemiology of depression: prevalence, risk factors and treatment situation. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 89, 7-10.
- Link, B. G., Lennon, M. C., & Dohrenwend, B. P. (1993). Socioeconomic status and depression: The role of occupations involving direction, control, and planning. *American Journal of sociology*, 98(6), 1351-1387.
- Lovell, B., Lee, R. T., & Brotheridge, C. M. (2009). Gender differences in the application of communication skills, emotional labor, stress-coping and well-being among physicians. *Archives: The International Journal of Medicine*, 2(3), 273+.

- Lök, N., & Bademli, K. (2017). Yetişkin bireylerde fiziksel aktivite ve depresyon arasındaki ilişkisinin belirlenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(40), 101-110.
- Mellor, D., Stokes, M., Firth, L., Hayashi, Y., & Cummins, R. (2008). Need for belonging, relationship satisfaction, loneliness, and life satisfaction. *Personality and individual differences*, 45(3), 213-218.
- Baş, M., & Kılıç, B. (2014). Duygusal Emek Boyutları, Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (2), 67-83.
- Michel, J. S., Mitchelson, J. K., Kotrba, L. M., LeBreton, J. M., & Baltes, B. B. (2009). A comparative test of work-family conflict models and critical examination of work-family linkages. *Journal of Vocational Behavior*, 74(2), 199-218.
- Moksnes, U. K., Løhre, A., Lillefjell, M., Byrne, D. G., & Haugan, G. (2016). The association between school stress, life satisfaction and depressive symptoms in adolescents: Life satisfaction as a potential mediator. *Social Indicators Research*, 125(1), 339-357.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Murphy, H. B., Wittkower, E. D., & Chance, N. A. (1967). Crosscultural inquiry into the symptomatology of depression: a preliminary report. *International Journal of Psychiatry*, 3(1), 6.
- Neugarten, B. L., Havighurst, R. J., & Tobin, S. S. (1961). The measurement of life satisfaction. *Journal of gerontology*.
- Osamika, B., & Ojasanya, T. (2019). Influence of socio-demographic factors, perceived happiness and psychological distress on life satisfaction among civil servants in Ibadan metropolis, Nigeria. *Nigerian Journal of Psychological Research*, 15.
- Öz, E. Ü. (2007). Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi. İstanbul: Beta Basım.
- Öz, S. D., & Baykal, Ü. (2018). Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 26(1), 1-10.
- Özyer, K., Irk, E., & Anaç, S. (2015). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisinde iş arkadaşlığının aracılık rolü. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16(1), 261-278.
- Patten S. B. (2000). Incidence of major depression in Canada. *CMAJ : Canadian Medical Association journal = journal de l'Association medicale canadienne*, 163(6), 714-715.

- Pittau, M. G., Zelli, R., & Gelman, A. (2010). Economic disparities and life satisfaction in European regions. *Social indicators research*, 96(2), 339-361.
- Polatçı, S., & Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekânın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.
- Reutter, K. K., & Bigatti, S. M. (2014). Religiosity and spirituality as resiliency resources: Moderation, mediation, or moderated mediation?. *Journal for the scientific study of religion*, 53(1), 56-72.
- Rogers, M. E., Creed, P. A., & Searle, J. (2014). Emotional labour, training stress, burnout, and depressive symptoms in junior doctors. *Journal of Vocational Education & Training*, 66(2), 232-248.
- Sarı, N., & Giersbergen, M. Y. (2017). Yaşlılarda deliryum, demans ve depresyon; değerlendirme ve bakım. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 33(3), 153-164.
- Savaşır, I., & Şahin, N. H. (Eds.). (1997). *Bilişsel-davranışçı terapilerde değerlendirme: Sık kullanılan ölçekler*. Türk Psikologlar Derneği.
- Schmidt, K. H., & Diestel, S. (2014). Are emotional labour strategies by nurses associated with psychological costs? A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 51(11), 1450-1461.
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (50), 813-834.
- Seligman, M. E., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: empirical validation of interventions. *American psychologist*, 60(5), 410.
- Smith, P., & Gray, B. (2001). Reassessing the concept of emotional labour in student nurse education: role of link lecturers and mentors in a time of change. *Nurse Education Today*, 21(3), 230-237.
- Szczygieł, D., & Mikolajczak, M. (2017). Why are people high in emotional intelligence happier? They make the most of their positive emotions. *Personality and Individual Differences*, 117, 177-181.
- Tegin, B., (1980). Depresyonda Bilişsel Şemalar, Hacettepe Üniversitesi, Psikoloji Bölümü, Doktora Tezi.
- Türkay, O., Ünal, A., & Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 7(14), 201-222.
- Ülker, T. G., & Recepoğlu, E. (2013). Üniversite Akademik Personelinin Psikolojik Dayanıklılık ve Yaşam Doymu Arasındaki İlişki. *Journal Of Higher Education & Science/Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3(3).

- Ünal, S. (2000). Depresyon ve kişilik. *Duygudurum Dizisi*, 72-76.
- Ünal, S., & Özcan, E. (2000). Depresyonda hazırlayıcı, ortaya çıkarıcı ve koruyucu etkenler/Precipitating, predisposing and protective factors in depression. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 1(1), 41.
- Wagner, D. T., Barnes, C. M., & Scott, B. A. (2014). Driving it home: How workplace emotional labor harms employee home life. *Personnel Psychology*, 67(2), 487-516.
- Walsh, G. (2019). Service employees' naturally felt emotions: Do they matter?. *European Management Journal*, 37(1), 78-85.
- Wang, Y., & Peng, J. (2017). Work-family conflict and depression in Chinese professional women: The mediating roles of job satisfaction and life satisfaction. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 15(2), 394-406.
- Wong, J. Y., & Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30(2), 249-259.
- Yamasaki, K., Sasaki, M., Uchida, K., & Katsuma, L. (2011). Effects of positive and negative affect and emotional suppression on short-term life satisfaction. *Psychology, health & medicine*, 16(3), 313-322.
- Yeşil, S., & Yüksel, M., (2018). Duygusal Emeğin Etkilediği Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması1. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 29-44.
- Yetim, Ü. (1993). Life satisfaction: A study based on the organization of personal projects. *Social Indicators Research*, 29(3), 277-289.
- Yıldırım, A., & Hacıhasanoğlu, R. (2011). Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi ve etkileyen değişkenler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(2), 61-68.
- Yoon, S. L., & Kim, J. H. (2013). Job-related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 169-176.
- Yürür, S., & Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(2).
- Zammuner, V. L. (2000). The regulation of emotions, life satisfaction, and burnout in post office service-job employees. In *XI Meeting of the International Society for Research on Emotion (ISRE) Quebec City, Canada*.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human resource management review*, 12(2), 237-26

## Özgeçmiş

## Ekler

### Ek A Bilgilendirilmiş Onam Formu

#### **Katılımcı İçin Bilgiler:**

Sayın Katılımcı,

Bu araştırmanın amacı uçuş kabin ekibinin duygusal emek davranışları ve depresyon düzeylerine yaşam doyumunun aracı rolünün araştırılmasıdır. Bu araştırma Dr. Öğr. Üyesi S. Vicdan Yücel danışmanlığında Işık Üniversitesi Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Programı öğrencisi Tilbe Başpınar tarafından tez çalışması kapsamında yürütülmektedir.

Araştırma için sizden yapmanızı istediğimiz, size ilettiğimiz formlardaki her soruyu tek tek okuyarak bütün soruları eksiksiz ve içtenlikle cevaplamanızdır. Bu çalışmaya katılmak tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmadan çıkma hakkına sahipsiniz. Araştırmaya katılmanız halinde kişisel bilgilerinizin gizliliğine saygı gösterilecek, veriler sadece bilimsel amaçla kullanılacaktır. Herhangi bir sorunuz olduğu takdirde e-posta adresine sorularınızı iletebilirsiniz.

Bu yazıyı okuduktan sonra araştırmamıza gönüllü olarak katılmak istiyorsanız aşağıdaki onay bölümünü imzalayınız.

#### **Katılımcının Beyanı:**

Yukarıda yer alan ve araştırmaya başlanmadan önce katılımcılara verilmesi gereken bilgileri içeren metni okudum. Bu koşullar altında, araştırma kapsamında elde edilen şahsıma ait bilgilerin bilimsel amaçlarla kullanılmasını, gizlilik kurallarına uyulmak kaydıyla sunulmasını ve yayınlanmasını, hiçbir baskı ve zorlama altında kalmaksızın, kendi özgür irademle kabul ettiğimi beyan ederim.

**Katılımcının imzası**

**Tarih:.../.../...**

Not: Veri toplama süreci sonrasında danışman değişikliği gerçekleşmiştir.



## Ek B Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu

1. **Cinsiyetiniz:** ( ) Kadın ( ) Erkek
2. **Yaşınız:** .....
3. **Eğitim durumunuz:** ( ) Lise ( ) Lisans ( ) Lisansüstü ( ) Doktora
4. **Mezun olduğunuz bölüm hangisidir?** .....
5. **Medeni durumunuz:** ( ) Evli ( ) Bekar ( ) Boşanmış ( ) Diğer .....
6. **Aşağıdakilerden hangisi bir gün değildir?**
  - a- Pazartesi
  - b- Cumartesi
  - c- Güneş
  - d- Çarşamba
7. **Çocuğunuz var mı?** ( ) Evet ( ) Hayır
8. **Evet ise, kaç çocuğa sahipsiniz?** .....
9. **Çocuklarınız içinde bakım çağında olan var mı?** ( ) Evet ( ) Hayır
10. **Var ise, siz görevdeyken bakımını kim üstlenir?**  
( ) Anneanne-Babaanne ( ) Akraba( hala, teyze, dayı ve benzeri)  
( ) Bakıcı ( ) Diğer .....
11. **Aile ve yakınlarınıza yeterli zaman ayırabiliyor musunuz?**  
( ) Evet ( ) Hayır ( ) Bazen ( ) Diğer.....
12. **Çalışma Süreniz:** ( ) 0-3 yıl ( ) 4-6 yıl ( ) 7-9 yıl ( ) 10-12 yıl ( ) 13 ve üstü
13. **Çalıştığınız Şirket:** ( ) Türk Hava Yolları ( ) Pegasus ( ) Onur Air  
( ) Atlas Global ( ) Sun Express ( ) Anadolu Jet ( ) Diğer.....
14. **Unvanınız :**.....
15. **Sizi çalışma sırasında etkileyen herhangi bir sorunuz var mı?**  
( ) Evet ( ) Hayır ( ) Diğer.....

**16. Evet ise, aşağıda uygun olanları işaretleyiniz.**

<u>Fiziksel Sorunlar</u>	<u>Psikolojik Sorunlar</u>	<u>Sosyal Sorunlar</u>
<input type="checkbox"/> Baş ağrısı	<input type="checkbox"/> Uykusuzluk	<input type="checkbox"/> Evlilik problemleri
<input type="checkbox"/> Uykusuzluk	<input type="checkbox"/> Anksiyete	<input type="checkbox"/> Çocuk bakım problemleri
<input type="checkbox"/> Tansiyon	<input type="checkbox"/> Stres Bozukluğu	<input type="checkbox"/> Etkinliklere katılamama vb.
<input type="checkbox"/> Ritim Bozukluğu	<input type="checkbox"/> Panik Atak	<input type="checkbox"/> Diğer
<input type="checkbox"/> Beslenme	<input type="checkbox"/> Psikolojik temelli	
<input type="checkbox"/> Diğer	bedensel sorunlar	
	<input type="checkbox"/> Diğer	

**17. İşinizden elde ettiğiniz aylık kazancınız ne kadar? .....**

**18. Evinize giren toplam aylık kazanç ne kadar? .....**

**19. Aylık gelirinizden memnun musunuz? ( ) Evet ( ) Hayır**

**20. Kendinizi hangi sosyoekonomik düzeyde kabul ediyorsunuz?**

( ) Alt ( ) Orta ( ) Üst

**21. Eğer seçme şansınız olsaydı, benzer gelir ve sosyal haklarla başka bir işte çalışmak ister miydiniz?**

( ) Evet ( ) Hayır ( ) Belirsiz ( ) Diğer.....

## Ek C Duygusal Emek Ölçeği

Lütfen aşağıdaki ifadelerden her biri için size göre **en uygun olan seçeneği** işaretleyiniz.

		Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1	Yolcularla uygun şekilde ilgilenmek için rol yaparım.	1	2	3	4	5
2	Yolcularla ilgilenirken iyi hissediyormuş rolü yaparım.	1	2	3	4	5
3	Yolcularla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sarf ederim.	1	2	3	4	5
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi davranırım.	1	2	3	4	5
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	1	2	3	4	5
6	Yolcularıma, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular hissederim.	1	2	3	4	5
7	Yolcularıma gösterdiğim duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
8	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	1	2	3	4	5
9	Yolcularıma göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	1	2	3	4	5
10	Yolcularıma sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba harcarım.	1	2	3	4	5
11	Yolcularıma sergilediğim duygular samimidir.	1	2	3	4	5
12	Yolcularıma gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	1	2	3	4	5
13	Yolcularıma gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	1	2	3	4	5

## Ek D Yaşam Doyumu Ölçeği

Aşağıda 5 cümle ve her bir cümlenin yanında da cevaplarınızı işaretlemeniz için 1'den 7 'ye kadar rakamlar verilmiştir. Her cümlede söylenenin sizin için ne kadar doğru olduğunu veya olmadığını belirtmek için o cümlenin yanındaki rakamlardan yalnız bir tanesini daire içine alarak işaretleyiniz. Bu şekilde 5 cümlenin her birine bir işaret koyarak cevaplarınızı veriniz.

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Hayatım birçok yönden idealimdekine yakın.	1	2	3	4	5	6	7
2	Hayat şartlarım mükemmel.	1	2	3	4	5	6	7
3	Hayatımdan memnunum.	1	2	3	4	5	6	7
4	Hayattan şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim.	1	2	3	4	5	6	7
5	Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.	1	2	3	4	5	6	7

## Ek E Beck Depresyon Envanteri

Aşağıda, kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Her madde bir çeşit ruh durumunu anlatmaktadır. Her maddede o ruh durumunun derecesini belirleyen 4 seçenek vardır. Lütfen bu seçenekleri dikkatle okuyunuz. Son bir hafta içindeki (şu an dahil) kendi ruh durumunuzu göz önünde bulundurarak, size en uygun olan ifadeyi bulunuz. Daha sonra, o maddenin yanındaki harfin üzerine (X) işareti koyunuz.

1) a. Kendimi üzgün hissetmiyorum b. Kendimi üzgün hissediyorum c. Her zaman için üzgünüm ve kendimi bu duygudan kurtaramıyorum d. Öylesine üzgün ve mutsuzum ki dayanamıyorum
2) a. Gelecekte umutsuz değilim b. Gelecek konusunda umutsuzum c. Gelecekte beklediğim hiç bir şey yok d. Benim için bir gelecek olmadığı gibi bu durum değişmeyecek
3) a. Kendimi başarısız görmüyorum b. Herkesten daha fazla başarısızlıklarım oldu sayılır c. Geriye dönüp baktığımda, pek çok başarısızlıklarımın olduğunu görüyorum d. Kendimi bir insan olarak tümüyle başarısız görüyorum
4) a. Her şeyden eskisi kadar doyum (zevk) alabiliyorum b. Her şeyden eskisi kadar doyum alamıyorum c. Artık hiçbir şeyden gerçek bir doyum alamıyorum d. Bana doyum veren hiçbir şey yok. Her şey çok sıkıcı
5) a. Kendimi suçlu hissetmiyorum b. Arada bir kendimi suçlu hissettiğim oluyor c. Kendimi çoğunlukla suçlu hissediyorum d. Kendimi her an için suçlu hissediyorum
6) a. Cezalandırılıyormuşum gibi duygular içinde değilim b. Sanki bazı şeyler için cezalandırılabilmişim gibi duygular içindeyim c. Cezalandırılacakmışım gibi duygular yaşıyorum d. Bazı şeyler için cezalandırılıyorum

7)	a. Kendimi hayal kırıklığına uğratmadım b. Kendimi hayal kırıklığına uğrattım c. Kendimden hiç hoşlanmıyorum d. Kendimden nefret ediyorum
8)	a. Kendimi diğer insanlardan daha kötü durumda görmüyorum b. Kendimi zayıflıklarım ve hatalarım için eleştiriyorum c. Kendimi hatalarım için her zaman suçluyorum d. Her kötü olayda kendimi suçluyorum
9)	a. Kendimi öldürmek gibi düşüncelerim yok b. Bazen kendimi öldürmeyi düşünüyorum ama böyle bir şey yapamam c. Kendimi öldürebilmeyi çok isterdim d. Eğer bir fırsatını bulursam kendimi öldürürüm
10)	a. Herkesten daha fazla ağladığımı sanmıyorum b. Eskisine göre şimdilerde daha çok ağlıyorum c. Şimdilerde her an ağlıyorum d. Eskiden ağlayabilirdim. Şimdilerde istesem de ağlayamıyorum
11)	a. Eskisine göre daha sinirli veya tedirgin sayılmam b. Her zamankinden biraz daha fazla tedirginim c. Çoğu zaman sinirli ve tedirginim d. Şimdilerde her an için tedirgin ve sinirliyim
12)	a. Diğer insanlara karşı ilgimi kaybetmedim b. Eskisine göre insanlarla daha az ilgiliyim c. Diğer insanlara karşı ilgimin çoğunu kaybettim d. Diğer insanlara karşı hiç ilgim kalmadı
13)	a. Eskisi gibi rahat ve kolay kararlar verebiliyorum b. Eskisine kıyasla şimdilerde karar vermeyi daha çok erteliyorum c. Eskisine göre karar vermekte oldukça güçlük çekiyorum d. Artık hiç karar veremiyorum
14)	a. Eskisinden daha kötü bir dış görünüşüm olduğunu sanmıyorum b. Sanki yaşlanmış ve çekiciliğimi kaybetmişim gibi düşünüyorum ve üzülüyorum c. Dış görünüşümde artık değiştirilmesi mümkün olmayan ve beni çirkinleştiren değişiklikler olduğunu hissediyorum d. Çok çirkin olduğumu düşünüyorum
15)	a. Eskisi kadar iyi çalışabiliyorum b. Bir işe başlayabilmek için eskisine göre daha çok çaba harcıyorum c. Ne olursa olsun, yapabilmek için kendimi çok zorluyorum d. Artık hiç çalışmıyorum
16)	a. Eskisi kadar kolay ve rahat uyuyabiliyorum b. Şimdilerde eskisi kadar kolay ve rahat uyuyamıyorum c. Eskisine göre bir veya iki saat erken uyanıyor, tekrar uyumakta güçlük çekiyorum d. Eskisine göre çok erken uyanıyor ve tekrar uyuyamıyorum

17)	a. Eskisine göre daha çabuk yorulduğumu sanmıyorum b. Eskisinden daha çabuk ve kolay yoruluyorum c. Şimdilerde neredeyse her şeyden, kolayca ve çabuk yoruluyorum d. Artık hiçbir şey yapamayacak kadar yorgunum
18)	a. İştahım eskisinden pek farklı değil b. İştahım eskisi kadar iyi değil c. Şimdilerde iştahım epey kötü d. Artık hiç iştahım yok
19)	a. Son zamanlarda pek fazla kilo kaybettiğimi/aldığımı sanmıyorum b. Son zamanlarda istemediğim halde iki buçuk kilodan fazla kaybettim/aldım c. Son zamanlarda beş kilodan fazla kaybettim/aldım d. Son zamanlarda yedi buçuk kilodan fazla kaybettim/aldım
20)	a. Sağlığım beni pek endişelendirmiyor b. Son zamanlarda ağrı, sızı, mide bozukluğu, kabızlık gibi sıkıntılarım var c. Ağrı sızı gibi bu sıkıntılarım beni çok endişelendiriyor d. Bu tür sıkıntılar beni öylesine endişelendiriyor ki başka bir şey düşünemiyorum
21)	a. Son zamanlarda cinsel yaşantımda dikkatimi çeken bir şey yok b. Eskisine göre cinsel konularla daha az ilgileniyorum c. Şimdilerde cinsellikle pek ilgili değilim d. Artık cinsellikle hiç bir ilgim kalmadı

## Ek F Etik Kurul Onay

İşık Üniversitesi Etik Kurul Kararı Tarihi Sayısı: 16/12/2019-16731

FMV İŞIK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ  
KLİNİK PSİKOLOJİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI  
ETİK KURUL ALT KOMİSYON RAPORU

Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Programı öğrenci no'lu, Tilbe Başpınar tarafından yürütülecek olan "Uçuş Kabin Ekibinin Duygusal Emek Davranışları Ve Depresyon Düzeylerini Yaşam Doyumunun Aracı Etkisi" başlıklı tez araştırma protokolüne ait dosyanın incelenmesi sonucunda; tez araştırmasında katılımcıların risklerinin bulunmadığı, katılımcı/örneklem seçiminin yeterli olduğu, savunmasız herhangi bir katılımcının bulunmadığı, katılımcıların gönüllü olarak katıldığını belgeleyen bilgilendirilmiş onay formunun düzenlendiği, katılımcıların gizlilik ilkesine uygun olarak bilgi ve verilerinin korunduğu, kimlik bilgilerinin saklı tutularak bulguların sadece bilimsel amaçla ve toplum yararı için kullanılacağına açıklandığı belirlenmiş ve etik yönden uygun bulunmuştur. 01.10.2019

Dr.Öğr.Üyesi S. Vicdan Yücel      Dr.Öğr.Üyesi Z.Deniz Aktan      Dr.Öğr.Üyesi Selin Karaköse



FMV İŞIK ÜNİVERSİTESİ			
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ KLİNİK PSİKOLOJİ YÜKSEK LİSANS			
TEZ/PROJE/ARAŞTIRMA ÇALIŞMALARI İÇİN			
ETİK ALT KURUL DEĞERLENDİRME FORMU			
Tez/Proje/Araştırma Adı:	:	Uçuş Kabin Ekibinin Duygusal Emek Davranışları Ve Depresyon Düzeylerine Yaşam Doyumunun Aracı Etkisi	
Yürütücü:	:	Tilbe Başpınar	
Danışman:	:	Dr. Öğr. Üyesi S. Vicdan Yücel	
Başvuru Tarihi:	:	23.09.2019	
1. Niteliği gereği çalışma için Etik Kurulu onayı gerekli midir?			
		<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
2. Katılımcıların uğrayabileceği riskler beklenen yararlarla uyumlu mu?			
		<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
	(a) Risk var mı?	<input type="checkbox"/> Evet	<input checked="" type="checkbox"/> Hayır
	(b) Yarar var mı?	<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
	(c) Bu yararları göre riskler değer mi?	<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
3. Riskler minimize edilmiş mi?			
		<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
4. Yararlar maksimize edilmiş mi?			
		<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
5. Katılımcı seçimi dengeli mi?			
		<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
6. Savunmasız katılımcılar için ek önlemler alınmış mı?			
		<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
7. Katılımcıların özgür ve bilgilendirilmiş bir şekilde araştırmada rol almaları sağlanmış mı?			
		<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
	(a) Katılım onay formu var mı?	<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
	(b) Form anlaşılabilir bir nitelikte mi?	<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
8. Özel yaşam ve katılımcı güvenliği korunuyor mu?			
		<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
9. Verilerin korunması için gerekli tedbirler alınmış mıdır?			
		<input checked="" type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
SONUÇ			
		<input checked="" type="checkbox"/> Etik açıdan uygundur	
		<input type="checkbox"/> Etik açıdan düzeltmeler gereklidir.*	
		<input type="checkbox"/> Etik açıdan uygun değildir*	
*Nedenlerini ek bir rapor halinde açıklayınız.			
TARİH	1.10.2019	Dr. Öğr. Üyesi S. Vicdan Yücel	Dr. Öğr. Üyesi Z. Deniz Aktan
			Dr. Öğr. Üyesi Selin Karaköse