Ulakbilge
Sosyal Bilimler Dergisi

# DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE DEPRESYON ARASINDAKİ İLİŞKİDE YAŞAM DOYUMUNUN ARACI ROLÜ

**Tilbe BAŞPINAR**[1]
**Semih SORAN**[2]
**Selin KARAKÖSE**[3]

[1]Öğretim Görevlisi, Özyeğin Üniversitesi, tilbe.baspinar@ozyegin.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3108-3668
[2]Doç. Dr., Özyeğin Üniversitesi, semih.soran@ozyegin.edu.tr, ORCID: 0000-0002-8731-9860
[3]Dr. Öğr., Üyesi, Işık Üniversitesi, selin.karakose@isikun.edu.tr, ORCID: 0000-0001-8629-4422

Başpınar, Tilbe, Soran, Semih ve Karaköse, Selin.“Duygusal Emek Davranışları ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Rolü”. ulakbilge, 61 (2021 Haziran): s. 833–844. doi: 10.7816/ulakbilge-09-61-02

## ÖZ

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 memurları oluşturmaktadır. Duygusal emek davranışları alt boyutları yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal (samimi) duygular ile depresyon arasındaki 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 arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etki rolü olduğu bulunmuştur. Bulgular, depresyona ilişkin faktörler değerlendirilirken, duygusal emek kavramının ve yaşam doyumunun göz önüne alınmasına işaret etmektedir. Özellikle duygusal emeğin yoğun bir şekilde sergilendiği havacılık ve benzer hizmet sektörlerinde yaşam doyumunun artırılmasına yönelik çalışmaların önemini göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal emek, duygusal emek davranışları, yaşam doyumu, depresyon, uçuş kabin ekibi

*Makale Bilgisi:*
*Geliş: 22 Nisan 2021* *Düzeltme: 30 Mayıs 2021* *Kabul: 5 Haziran 2021*

© 2021 ulakbilge. Bu makale Creative Commons Attribution (CC BY-NC-ND) 4.0 lisansı ile yayımlanmaktadır.

## Giriş

Son yıllarda hizmet sektöründeki artan rekabet ile birlikte örgütler, ekonomik bağlamda değişiklik yaratabilecek dönüşümlere gitmekte ve hedeflerine ulaşmak amacıyla çeşitli stratejilere başvurmaktadır. Başvurulan stratejiler arasında yer alan duygusal emek davranışları ile hizmet kalitesini geliştirerek, müşteri memnuniyetini arttırmak hedeflenmektedir (Biçkes, Yılmaz, Demirtaş ve Uğur, 2014). Duygusal emek, çalışanların kendi duygu ve düşünceleri ne olursa olsun müşterilere karşı örgütün beklentilerine uyan, olumlu duygu ve davranışlar sergilemesidir (Küçükaltan, Tükeltürk ve Gürkan, 2015). Sosyolog Arlie Russel Hochschild (1983) duygusal emek kavramına ilk kez ''The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling'' adlı kitabında yer vererek kullanmış ve sahnede sergilenen bir oyuna benzetmiştir. Bu oyunda müşteriler seyirci, çalışanlar aktör, işyeri ise sahne olarak tanımlanır. Benzetmeye göre, buradaki amaç seyircilerin yani müşterilerin sahneden mutlu ayrılmalarıdır. Literatürde kavramı tanımlamak için araştırmacılar tarafından sunulan farklı alt boyutlar bulunmaktadır. Hochschild (1983), duygusal emek başlığı altında yüzeysel rol yapma davranışı ve derinden rol yapma davranışı olarak iki kavram sunmuştur. Yüzeysel rol yapma davranışı çalışanın, örgütün beklentisine göre yönettiği duyguları içsel olarak hissetmese de davranışında birtakım değişiklikler (jest, mimik, ses tonu gibi) yaparak bu duyguları hissediyor gibi davranmasıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993). İkinci alt boyut olan derinlemesine rol yapma davranışı kişinin, örgüt tarafından belirlenen davranış kurallarına göre sergileyeceği duyguları belli bir çaba dâhilinde içselleştirerek, hissetmeye ve davranış düzeyinde de yansıtmaya çalışmasıdır (Grandey, 2000). Duygusal emek kavramının bu iki alt boyutuna ek olarak, Ashforth ve Humphrey de üçüncü olarak doğal (samimi) duyguları eklemiştir. Doğal duygular sergileyen çalışanların duyguları ile organizasyon tarafından yansıtılması beklenen duygular hâlihazırda uyuşmaktadır ve çalışanlar rol yapma durumunda kalmadan duygularını samimi bir şekilde yansıtırlar (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Literatürde yapılan çalışmalar, yüzeysel rol yapma davranışı sırasında gerçekte hissedilen olumsuz duyguların bastırılıp rol yapılmasının çalışanlarda, depresyon, stres, somatizasyon, tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlar yarattığını göstermekteyken; derinden rol yapma ve doğal davranış sergileyen çalışanların ise psikolojik iyi oluş düzeylerinin fazla olduğunu göstermektedir (Cheung ve Lung, 2015; Hülsheger ve Schewe, 2011; Walsh, 2019).

Duygu düzenleme stratejilerinden biri olan duyguların bastırılması, çoğunlukla olumsuz baş etme stratejisi olarak değerlendirilir ve bu stratejilere başvuran kişilerde psikopatolojilerin oluştuğu bilinmektedir (Akbulut, 2018). Duyguların bastırılmasının beraberinde getirdiği risk etmenlerinden biri de depresyondur. Depresyon, Dünya Sağlık Örgütünün verilerine göre ortalama 300 milyondan fazla kişiyi etkisi altına alan bir duygu durum bozukluğudur (Lök ve Bademli, 2017). Depresyonun getirdiği olumsuz etkiler, 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). 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). Kim ve Choo (2017) tarafından Seul ve Güney Kore'deki çağrı merkezi çalışanları ile yapılan çalışmanın sonucuna göre duygularını bastırarak yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen çalışanların depresif semptomlarında artış olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Benzer bulgular gösteren bir diğer çalışma da Almanya'daki sağlık çalışanları ile yapılmıştır. Bulgular, bilişsel kontrolü sağlamada yetersiz kalan ve yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen hemşirelerin, daha fazla davranışa yönelik kontrol kaynakları kullandıklarını göstermektedir. Bu durum da, çalışanların depresif semptomlarını ve tükenmişlik seviyelerini anlamlı derecede artırmaktadır (Schmidt ve Diestel, 2014). Diğer yandan literatürde, hissedilen duyguların organizasyonların beklentileri ile uyuşması ve müşterilere karşı doğal (samimi) duyguların yansıtılmasının önemi üzerinde durulmuştur. Cheung ve Lun (2015) tarafından Çin'de yapılan çalışmanın sonucuna göre doğal duygular sergileyen çalışanların, duygularını bastıran ve rol yapan çalışanlara göre duygusal tükenmişlik seviyeleri daha düşük bulunmuştur. Benzer sonuçlar gösteren bir diğer araştırmada ise Kim (2020), derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular sergileyen hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğunu bulmuştur. Aynı zamanda doğal duygular sergileyen çalışanların ve stres düzeyleri anlamı derecede düşük bulunmuştur.

Bazı araştırmacılar, çalışanların pozitif ve doğal duyguları yansıtmalarının, empatik bir yaklaşım sergilemelerinin, kişilerin yaşam doyumu düzeylerini artırdığına işaret etmektedir (Çakmakcı, 2017; Zammuner, 2000). Negatif duyguları bastırmanın ise yaşam doyumunu azalttığı görülmektedir (Cameron ve Overall, 2018; Wagner, Barnes ve Scott 2014). Çakmakcı (2017) yaptığı çalışmada olumlu duygular kullanan ve gerçek duyguları ile müşterilere gösterdikleri duyguları arasında uyuma sahip otel çalışanlarının daha az içsel çatışma yaşadıkları ve aile ve sosyal yaşamlarındaki doyum seviyelerinin de daha yüksek olduğunu bulmuştur. Zammuner (2000) tarafından postane çalışanları ile yapılan çalışmaya göre de doğal duygular sergileyen çalışanların hissettikleri duyguların daha pozitif olduğu ve yaşam doyumu düzeylerinin ise daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

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 kabin ekibinin duygusal emek davranışları neticesinde, karşılaşabileceği olumsuzluklar, kısa ve uzun vadede uçuş emniyetini olumsuz etkileyebilir ve hatta tehlikeye atabilir. Bu bağlamda mevcut çalışmada duygusal emek ve devamında incelenecek olan depresyon ve yaşam doyumu kavramlarının ele alınması önem arz etmektedir. Literatürde duygusal emek kavramı farklı alanlarda incelenmiş ancak Klinik Psikoloji alanında yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Mevcut çalışmadaki üç değişkeni de bir arada inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. 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.

**Hipotez 1:** Duygusal emek davranışlarının alt boyutlarından yüzeysel rol yapma davranışı ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisi vardır.
**Hipotez 2:** Duygusal emek davranışlarının alt boyutlarından derinden rol yapma davranışı ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisi vardır.
**Hipotez 3:** Duygusal emek davranışlarının alt boyutlarından doğal (samimi) duygular ve depresyon arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı etkisi vardır.

## Yöntem

### Araştırmanın Örneklemi

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 kabin memuru olarak görev yapmak belirlenmiştir. 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 aralığındaki (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 1'de yer almaktadır.

**Tablo 1.** Katılımcıların Sosyo-Demografik 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 |
| **Çalışma Süresi** | 0-3 yıl | 127 | 57,2 |
| | 4-6 yıl | 76 | 34,2 |
| | 7 yıl ve üstü | 19 | 8,6 |
| **Aylık Gelir Memnuniyet** | Evet | 190 | 85,6 |
| | 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 |

## Veri Toplama Araçları

Katılımcılara verilen Bilgilendirilmiş Onam Formu sonrasında, sırası ile Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu, Duygusal Emek Ölçeği, Yaşam Doyumu Ölçeği ve Beck Depresyon Envanteri uygulanmıştır.

***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.

***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 sahibi olma, çalışma süresi, sosyoekonomik düzeye yönelik sorular bulunmaktadır.

***Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ):*** Diefendorff ve arkadaşlarının (2005) oluşturduğu duygusal emek ölçeği, çalışan kişilerin, işlerinde göstermiş oldukları duygusal emek davranışlarını ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçeğin maddeleri, 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 vd., 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. Örneklemlere 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 α=0,86; derinden rol yapma için Cronbach α=0,80; doğal duygular için Cronbach α=0,82 olarak bulunmuştur. Ölçeğin toplam iç tutarlılık katsayısı 0,82'dir.

***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 anlaşılırlığı 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 güvenirlik katsayı değeri 0,85 olarak bulunmuştur. Madde test korelasyon değerleri ise 0,71 ve 0,80 değerleri arasında değişiklik göstermiştir. Yetim'in (1993) Türkçe uyarlaması için Türk örneklem ile yaptığı çalışmada ise Cronbach α değeri 0,86 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada yapılan güvenirlik analizi sonucunda YDÖ için Cronbach α değeri 0,88 bulunmuştur.

***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 vd., 1961). BDE'nin iki formu bulunmaktadır. İlk form, Beck ve diğerleri (1961) tarafından geliştirilen, klinisyen ve hasta tarafından değerlendirilen 21 maddelik formdur. İkinci form ise Beck ve diğerleri (1979) tarafından oluşturulan öz değerlendirme ölçeğidir. Bu çalışmada kullanılan ölçek, Beck ve diğerleri (1979) 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 diğerleri (1979) 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 =.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 güvenirlik 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 güvenirliği r =.74 olarak bulunmuştur. Bu sonuç, Tegin (1980) tarafından BDE için yapılan test tekrar test güvenirlik katsayısı olan r = .78'e yakın bir sonuçtur. Aynı zamanda madde analizinden elde edilen Cronbach α= 0,80'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 güvenirlik analizi sonucunda Beck Depresyon Envanteri için Cronbach α değeri 0,89 olarak bulunmuştur.

## İşlem

FMV Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden alınan Etik Kurul Onayı sonrasında, katılımcılara kapalı zarf ile sunulan anket bataryası ile yüz yüze anket uygulaması yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS v.20.0 programına aktarılmış ve hipotezler test edilmiştir. 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. 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 değişkenin arasındaki ilişkiye aracı etkinin rolü üzerinden bakılır. Eğer bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişki, aracı etki üzerinden incelendiğinde, anlamsız hale geliyor veya anlamlı olmasına rağmen anlamlılık düzeyinde azalma oluyor ise aracı etkiden bahsedilir (direkt etki= c1 yolu). 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 örneklemi kullanılarak oluşturulmuştur.

## Bulgular

Araştırmadaki sürekli değişken olan sosyo-demografik, bağımlı, bağımsız ve aracı değişkenlerin ilişkilerini incelemek amacıyla Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyona ilişkin bulgular Tablo 2'de yer almaktadır.

Sosyo-demografik değişkenlerden yaşın; aylık kazanç (r=0.63, p<.01) ile arasında anlamlı ve pozitif yönde, eve giren kazanç (r=0.45, p<.01) ile arasında anlamlı ve pozitif yönde ve depresyon (r=0.18, p<.01) ile arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki bulunmuştur. Aylık kazancın da eve giren kazanç ile arasında ise anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (r=0.66, p<.01). Duygusal emek davranışlarının alt boyutlarından biri olan yüzeysel rol yapma davranışının, doğal duygular (r=0.19, p<.01) ile arasında anlamlı ve pozitif yönde, duygusal emek toplam ortalama puan (r=0.81, p<.01) ile arasında anlamlı ve pozitif yönde ve yaşam doyumu (r=0.27, p<.01) ile arasında

anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunurken; depresyon (r= -0.20, p<.01) ile arasında anlamlı ve negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Derinden rol yapma davranışının, doğal duygular (r=0.47, p<.01) ile arasında anlamlı ve pozitif yönde, duygusal emek toplam puanı (r=0.59, p<.01) ile arasında anlamlı ve pozitif yönde, yaşam doyumu (r=0.43, p<.01) ile arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunurken; depresyon (r= -0.18, p<.01) ile anlamlı ve negatif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur.

**Tablo 2.** Değişkenler Arası Pearson Korelasyon Analizi

| N=222 | 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

Doğal duyguların, toplam duygusal emek ortalama puanı (r=0,62, p<.01) ve yaşam doyumu (r=0.74, p<.01) ile arasında anlamlı ve pozitif yönde; depresyon ile ise anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur (r= -0.52, p<.01). Son olarak yaşam doyumuna bakıldığında, depresyon ile anlamlı ve negatif yönde ilişkili olduğu görülmektedir (r= -0.55, p<.01).

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 modeller oluşturulmuştur. Hipotezlere ait modeller Tablo 3'de verilmiştir.

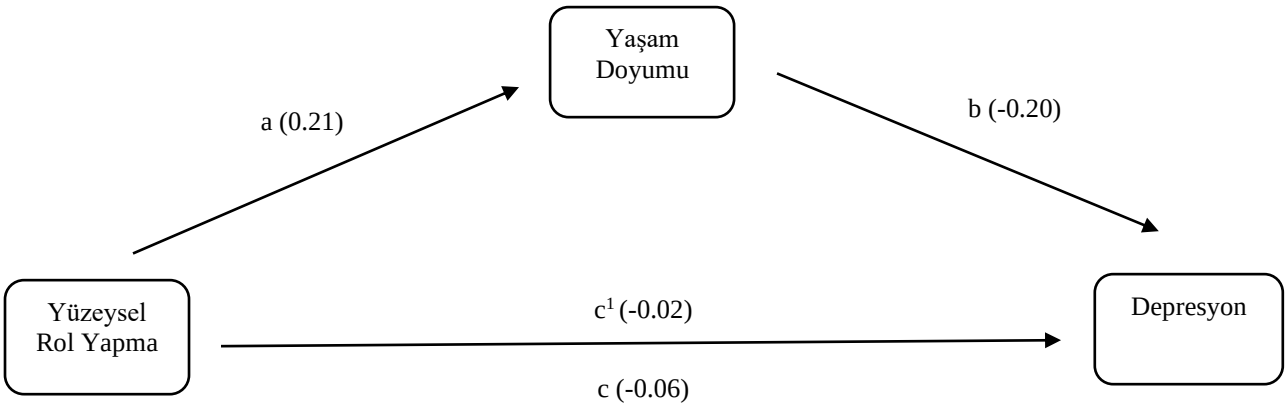
**Tablo 3.** Aracı Etki Modelleri

| Modeller | Bağımsız Değişken | Aracı Değişken | Bağımlı değişken |
|---|---|---|---|
| **Model 1 (H1)** | Yüzeysel Rol Yapma *($X_1$)* | Yaşam Doyumu *(M)* | Depresyon *(Y)* |
| **Model 2 (H2)** | Derinden Rol Yapma *($X_2$)* | Yaşam Doyumu *(M)* | Depresyon *(Y)* |
| **Model 3 (H3)** | Doğal Duygular *($X_3$)* | Yaşam Doyumu *(M)* | Depresyon *(Y)* |

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 1'de verilmiştir.

Yapılan PROCESS analizi sonucunda Model 1 anlamlı bulunmuştur. Varyansın %30,8'ini açıklamaktadır, [F(2, 219)= 48.80, p<.001]. Yüzeysel rol yapma ile yaşam doyumu arasındaki ilişki (a yolu) anlamlı bulunmuştur (B= .21, SE= .05, p<.001, CI[.11, .31]). b yoluna bakıldığında, yaşam doyumu ve depresyon arasındaki ilişki anlamlıdır (B= -.20, SE= .02, p<.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<.005, CI[-.10, -.02)]. c1 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. Aracı etkinin doğrulanması için

elde edilen bulgulara bakıldığında, bootstrap güven aralıklarının ''0'' içermediği görülmektedir. Bu durum modelde yaşam doyumumun aracı rolünü doğrulamaktadır. Tablo 4'de aracı etki modeline dair istatiksel bilgiler yer almaktadır.

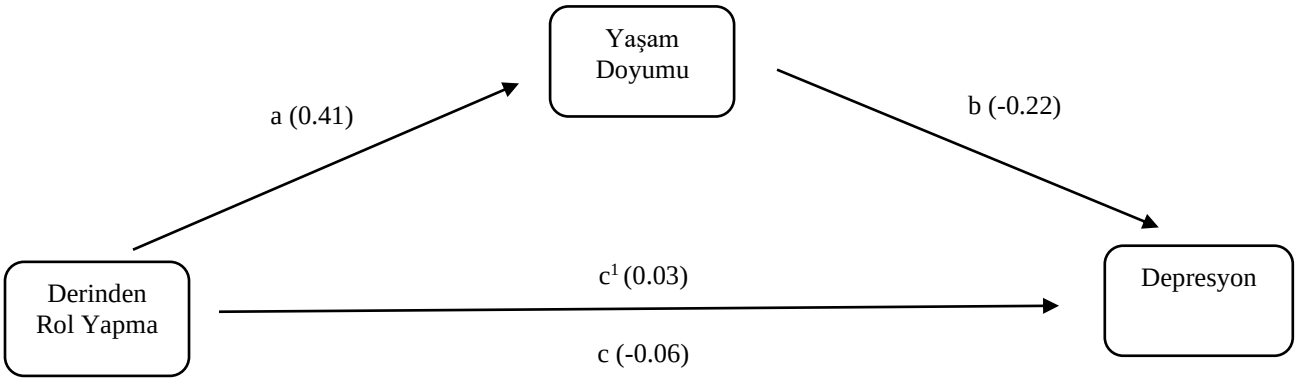



**Şekil 1.** Yüzeysel Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etkisi

**Tablo 4.** Yüzeysel Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları

| ***Model 1*** | **B** | **BootSE** | **BootLLCI** | **BootULCI** |
|---|---|---|---|---|
| Dolaylı Etki | -.04 | .01 | -.07 | -.02 |

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,$c^1$ yollarının sonuçları Şekil 2'de verilmiştir.




**Şekil 2.** Derinden Rol Yapma Davranışı ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etkisi

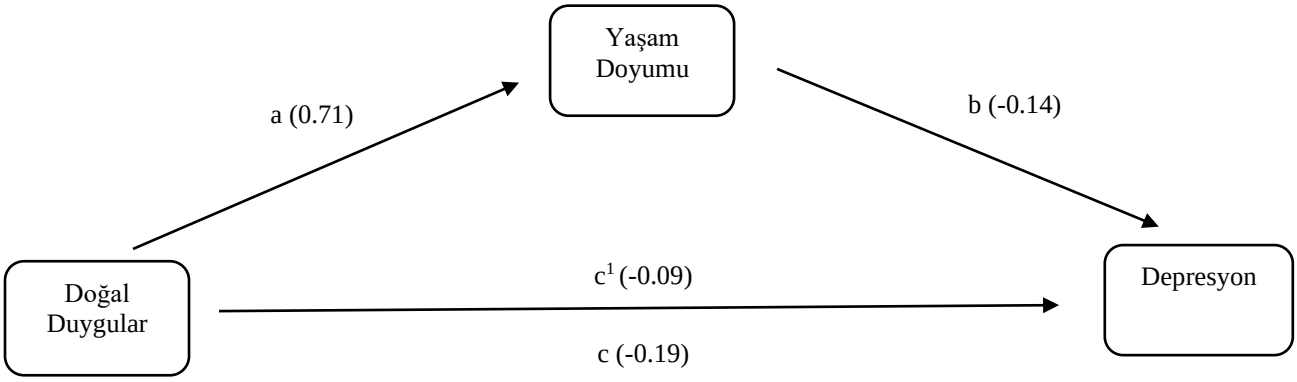
Oluşturulan Model 2 anlamlıdır ve varyansın % 30,9'unu açıklamaktadır, [F(2, 219)= 49.03, p<.001]. Derinden rol yapma ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi gösteren a yolu (B= .41, SE= .06, p<.001, CI[.30, .53]); yaşam doyumu ve depresyon arasındaki ilişkiyi gösteren b yolu (B= -.22, SE= .02, p<.001, CI[-.27, -.17]), ve derinden

rol yapma ile depresyon arasındaki toplam etkiyi gösteren c yolu (B= -.06, SE= .02, p<.05, CI[-.11, -.02] anlamlı olarak bulunmuştur. Direkt etkiye ($c^1$) 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 etkinin doğrulanması için elde edilen bulgulara bakıldığında, bootstrap güven aralıklarının ''0'' içermediği görülmektedir. Bu durum modelde yaşam doyumumun aracı rolünü doğrulamaktadır. Aracı etkiye dair istatiksel veriler Tablo 5'de verilmiştir.

**Tablo 5.** 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 |

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,$c^1$ yollarının sonuçları Şekil 3'de verilmiştir.




**Şekil 3.** Doğal Duygular ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Etkisi

Oluşturulan Model 3 anlamlıdır ve varyansın % 33'ünü açıklamaktadır, [F(2, 219)= 54.08, p<.001]. Doğal duygular ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi gösteren a yolu (B= .71, SE= .04, p<.001, CI[.62, .79]); yaşam doyumu ve depresyon arasındaki ilişkiyi gösteren b yolu (B= -.14, SE= .03, p<.001, CI[-.20, -.08]), ve derinden rol yapma ile depresyon arasındaki toplam etkiyi gösteren c yolu (B= -.19, SE= .02, p<.001, CI[-.23, -.15] anlamlı olarak bulunmuştur. Direkt etkiye ($c^1$) 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 etkinin doğrulanması için elde edilen bulgulara bakıldığında, bootstrap güven aralıklarının ''0'' içermediği görülmektedir. Bu durum modelde yaşam doyumumun aracı rolünü doğrulamaktadır. Aracı etkiye dair istatiksel veriler Tablo 6'da verilmiştir.

**Tablo 6.** Doğal Duygular ve Depresyon Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları

| ***Model 3*** | **B** | **BootSE** | **BootLLCI** | **BootULCI** |
|---|---|---|---|---|
| Dolaylı Etki | -.10 | .03 | -.16 | -.05 |

## Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmada uçuş kabin ekibinin duygusal emek davranışları ve depresyon düzeyleri arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolü incelenmiştir. Bulgulardan elde edilen sonuçlara göre duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma davranışının, derinden rol yapma davranışının ve doğal duyguların (samimi davranış) depresyon ile ilişkisinde yaşam doyumunun aracı etkisi olduğu bulunmuştur.

Literatürde duygusal emek ve depresyon arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında Yoon ve Kim (2013), yüzeysel rol yapma davranışının, yetersiz maaş, haksız muamele, mevcut iş durumundaki belirsizlik, ulaşılmaz beklentiler ve olumsuz değişikliklerin depresif semptomlar üzerinde yordayıcı rolü olduğu sonucuna ulaşmıştır. Başka bir çalışmaya göre ise Rogers, Creed ve Searle (2014), yüzeysel rol yapma davranışı ile depresyon ve iş ile ilgili tükenmişlik arasındaki ilişkinin anlamlı ve pozitif yönde olduğu sonucuna ulaşmıştır. Benzer sonuç elde edilen başka bir çalışmada da 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 (Kim ve Choo, 2017). Mevcut çalışmada, literatürdeki bahsedilen çalışmaların aksine yüzeysel rol yapma davranışının depresyon ile negatif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur. 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 (Hülsheger ve Schewe, 2011). Örneğin olumlu ve olumsuz duygulanım düzeyinin (nevrotiklik ve dışadönüklük), kişilerin yüzeysel rol yapma davranışları ile psikolojik iyi oluş ve duygusal çelişki seviyeleri arasındaki ilişkileri etkilemekte olduğu düşünülmektedir. Örneğin, nevrotik düzeydeki bireylerin duygusal çelişki yaşamaya daha eğilimli oldukları; dışadönük kişiliklerin ise yüzeysel rol yapma davranışına daha az başvurdukları bilinmektedir (Hülsheger ve Schewe, 2011). Benzer şekilde Basım, Beğenirbaş ve Can (2013) tarafından yapılan araştırmada 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 vd., 2013). Literatürdeki çalışmalardan yola çıkarak, kişilik ve duygu durum düzeyinin çalışanların sergiledikleri davranışları etkiledikleri ve dolayısı ile farklılığın bu sebepten kaynaklanabileceği düşünülmektedir. 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 etkiyen üçüncü bir unsur olarak da kültür ele alınabilir (Baş ve Kılıç, 2014). Diğer yandan mevcut araştırmadaki katılımcıların çoğunun kadın çalışanlardan oluştuğu göz önünde bulundurulduğunda bu farklılığın kadın ve erkek dağılımındaki eşitsizlikten de kaynaklandığı düşünülebilir. Literatürdeki çalışmalar özellikle duygusal emeğin yoğun sergilendiği çalışma alanlarında kadın çalışanların, daha fazla tercih edildiklerini çünkü duygu düzenleme ve yönetebilme konusunda erkeklerden daha iyi olduklarını göstermektedir (Hochschild, 1983).

Literatürde derinden rol yapma davranışı ve doğal (samimi) 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 depresyon seviyesini anlamlı düzeyde yordadığı ve negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

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 azalttığı vurgulanmaktadır (Cameron ve Overall, 2018; Wagner vd., 2014; Zammuner, 2000). Zammuner (2000) tarafından yapılan çalışmaya göre, yüzeysel rol yapma davranışı ile negatif duygular arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Cameron ve Overall'ın (2018) yaptıkları çalışmaya göre kişiler duygularını ne kadar bastırırlarsa yaşam doyumları da o kadar düşük olacaktır. 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. 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).

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, Løhre, Lillefjell, Byrne ve Haugan, 2016). Mevcut çalışmada da duygusal emek davranışlarının her üç alt boyutunun, depresyon ile ilişkisi üzerinde yaşam doyumunun aracılık rolü olduğu görülmektedir. Bu da çalışmanın ana amacına ulaştığını göstermekte ve yaşam doyumunun önemini vurgulamaktadır. Kişiler duygularını bastırma eğilimi içerisinde olsalar dahi yaşam doyumu düzeylerinin yüksek olmasının depresyon düzeylerinde azalma sağladığını göstermektedir. Bu da yaşam doyumunun koruyucu etkisine ışık tutmaktadır.

Mevcut araştırma bazı sınırlılıklar içermektedir. Birincisi örneklem sayısının 222 kişi ile sınırlı olması ve çalışmanın genellemesi noktasında bir kısıtlılık yaratmasıdır. İkinci olarak kabin memurluğu mesleğinde çoğunlukla kadın çalışanların bulunması, erkek katılımcılara ulaşılmada güçlük yaratmış ve katılımcı sayılarında cinsiyet açısından bir eşitsizlik oluşturmuştur. Bu sonuçlar neticesinde, mevcut çalışmada ele alınan değişkenleri daha geniş kapsamlı bir örneklem ve cinsiyet açısından eşit katılımcı sayısı ile ele alan yeni çalışmalara ihtiyaç vardır. Son olarak literatürdeki çalışmalar ile mevcut çalışmadaki yüzeysel rol yapma ile depresyon arasındaki ilişkinin birbirinden farklı olması, bu ilişkiye etki edebileceği düşünülen kültür, kişilik ve cinsiyet dağılımı gibi üçüncü faktörler ile açıklanabilir. Bu nedenle gelecekte yapılacak olan çalışmalar için bahsedilen faktörler göz önünde bulundurulabilir.

## Kaynaklar


Akbulut, C. A. (2018). Depresyonun duygu düzenleme süreçlerinin incelenmesi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, *21*(2).

Ardahan, F. (2012). Duygusal zekâ ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin doğa sporu yapanlar örneğinde incelenmesi. *Pamukkale Spor Bilimleri Dergisi*, 3(3), s.20-33.

Ashforth, B. E.ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), s.88-115.

Basım H. N., Beğenirbaş M. ve Can R. Y (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri,* 13(3), s.1477-1496.

Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 19(1), s.77-90.

Baş, M. ve Kılıç, B. (2014). Duygusal Emek Boyutları, Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (2), s.67-83.

Beck, A. T., Ward, C. H., Mendelson, M., Mock, J. ve Erbaugh, J. (1961). An inventory for measuring depression. *Archives of general psychiatry*, 4(6), s.561-571.

Beck, A.T., Rush, A.J., Shaw, B.F., Emery, G. (1979). Cognitive therapy of depression. New York: Guilford.

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), s.97-121.

Cameron, L. D. ve Overall, N. C. (2018). Suppression and expression as distinct emotion-regulation processes in daily interactions: Longitudinal and meta-analyses. *Emotion*, 18(4), s.465.

Cheung, F. ve Lun, V. (2015). Emotional labor and occupational well-being. *Journal of Individual Differences*, 36, s.30-37.

Çakmakcı, E. (2017). Duygusal Emeğin Otel Çalışanlarının Sosyal, Aile ve Mesleki Yaşamlarına Etkileri. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 17(3), s.175-198.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior*, 66(2), s.339-357.

Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J. ve Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of personality assessment*, 49(1), s.71-75.

Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), s.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), s.86-96.

Hayes, A. F. (2013). Introduction to mediation, moderation, and conditional process: A regression-based approach, 2nd ed.; The Guilford Press: New York, USA.

Hisli, N. (1988). Beck Depresyon Envanterinin gecerliligi uzerine bit calisma (A study on the validity of Beck Depression Inventory). *Psikoloji Dergisi.*, 6, s.118-122.

Hisli, N. (1989). Beck depresyon envanterinin universite ogrencileri icin gecerliligi, guvenilirligi.(A reliability and validity study of Beck Depression Inventory in a university student sample). *J. Psychol.*, 7, s.3-13.

Hochschild Arlie, R. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling. University of California Press.

Hülsheger, U. R. ve 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), s.361.

Karaatlı, M. (2006). Verilerin düzenlenmesi ve gösterimi. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri,(Ed.: Şeref Kalaycı), 2. baskı, s. 3-47, Asil Yayın Dağıtım, Ankara, Turkey.

Karamustafalıoğlu, O. ve Yumrukçal, H. (2011). Depresyon ve anksiyete bozuklukları. *Şişli Etfal Hastanesi Tıp Bülteni*, 45(2), s.65-74.

Kızılırmak, M. ve Demir, S. (2016), Hastanede Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Yaşam Kalitesinin İncelenmesi. *TAF Preventive Medicine Bulletin,* 15(2), s.132-140.

Kim, H. J. ve Choo, J. (2017). Emotional labor: links to depression and work-related musculoskeletal disorders in call center workers. *Workplace health & safety*, 65(8), s.346-354.

Kim, J. S. (2020). Emotional labor strategies, stress, and burnout among hospital nurses: A path analysis. *Journal of Nursing Scholarship,* 52(1), s.105-112.

Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management communication quarterly*, 14(1), s.8-49.

Küçükaltan, D., Tükeltürk, Ş. A. ve Gürkan, G. Ç. (2015). Örgütsel Davranışta Güncel Konular. Ankara: Detay Yayıncılık.

Larson, E. B. ve Yao, X. (2005). Clinical empathy as emotional labor in the patient-physician relationship. *Jama*, 293(9), s.1100-1106.

Lök, N. ve Bademli, K. (2017). Yetişkin bireylerde fiziksel aktivite ve depresyon arasındaki ilişkisinin belirlenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 14(40), s.101-110.

Moksnes, U. K., Løhre, A., Lillefjell, M., Byrne, D. G. ve 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), s.339-357.

Reutter, K. K. ve Bigatti, S. M. (2014). Religiosity and spirituality as resiliency resources: Moderation, mediation, or moderated mediation?. *Journal for the scientific study of religion*, 53(1), s.56-72.

Rogers, M. E., Creed, P. A. ve Searle, J. (2014). Emotional labour, training stress, burnout, and depressive symptoms in junior doctors. *Journal of Vocational Education & Training,* 66(2), s.232-248.

Sarı, N. ve Giersbergen, M. Y. (2017). Yaşlılarda deliryum, demans ve depresyon; değerlendirme ve bakım. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi,* 33(3), s.153-164.

Savaşır, I. ve Şahin, N. H. (1997). Bilişsel Davranışçı Terapilerde Değerlendirme: Sık Kullanılan Ölçekler. *Türk Psikoloji Derneği Yayınları*, No: 9

Schmidt, K. H. ve Diestel, S. (2014). Are emotional labour strategies by nurses associated with psychological costs? A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies,* 51(11), s.1450-1461.

Tegin, B., (1980). Depresyonda Bilişsel Şemalar, Hacettepe Üniversitesi, Psikoloji Bölümü, Doktora Tezi.

Wagner, D. T., Barnes, C. M. Ve Scott, B. A. (2014). Driving it home: How workplace emotional labor harms employee home life. *Personnel Psychology,* 67(2), s.487-516.

Walsh, G. (2019). Service employees' naturally felt emotions: Do they matter?. *European Management Journal,* 37(1), s.78-85.

Wang, Y. ve 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), s.394-406.

Yetim, Ü. (1993). Life satisfaction: A study based on the organization of personal projects. *Social Indicators Research*, 29(3), s.277-289.

Yoon, S. L. ve Kim, J. H. (2013). Job-related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship,* 45(2), s.169-176.

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.*

Ulakbilge
Sosyal Bilimler Dergisi

# THE MEDIATING ROLE OF LIFE SATISFACTION ON THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR BEHAVIORS AND DEPRESSION

**Tilbe Başpınar, Semih Soran, Selin Karaköse**

**ABSTRACT**

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). 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.

**Keywords:** Emotional labor, emotional labor behaviors, life satisfaction, depression, flight cabin crew