



MEDIATOR ROLE OF COPING WITH STRESS ON THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR BEHAVIOR ON WORK ALIENATION: THE CASE OF DARÜLACEZE EMPLOYEES

Turgay ÖZKAN* Şule DARICAN**

*Yüksek Lisans Öğrencisi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, turgayozkan@stu.aydin.edu.tr

**Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu, Pazarlama Programı, suledarican@aydin.edu.tr

Received Date: 12.09.2022 Revised Date: 02.10.2022 Accepted Date:02.11.2022

Copyright © 2022 Turgay ÖZKAN, Şule DARICAN. This is an open access article distributed under the Eurasian Academy of Sciences License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT

As in all of their daily lives, people have to apply roles they don't want in some situations of their working life. The positive and negative effects of employee behaviors for the organization emerge. Emotional labor also affects the performance of the employee both positively and negatively. As a result of emotional conflict arising from the difference of he between what is actually felt and job roles, work alienation can be seen on the employee due to emotional labor. In this case, the employee's ability to cope with stress can prevent alienation from work. The aim of this research is to find out the level of the mediating effect of emotional labor and coping with stress on alienation from work in Darülaceze employees. The research was conducted with 185 employees working in Hospice in Istanbul. According to the data obtained as a result of the analyzes, it is revealed that coping with stress has a positive and significant effect on the effect of emotional labor on job alienation. As a result, emotional labor approach in the health sector provides a positive effect on job alienation and coping with stress has a significant effect.

Keywords: Emotional Labour, Alienation from Work, Coping with Stress.

DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ İŞE YABANCILAŞMAYA ETKİSİNDE STRESLE BAŞA ÇIKMANIN ARACI ETKİSİ: DARÜLACEZE ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

ÖZET

İnsanlar gündelik hayatlarının tamamında olduğu gibi çalışma hayatlarının bazı durumlarında istemediği rolleri uygulamak zorunda kalırlar. Böylece çalışan davranışlarının, örgüt açısından olumlu ve olumsuz etkileri de ortaya çıkmaktadır. Duygusal emek, aynı zamanda çalışanın performansını da pozitif ve negatif bir şekilde etkilemektedir. Gerçekte hissedilenler ile iş rolleri arasındaki farklılıktan kaynaklanan duygusal çelişki sonucunda duygusal emeğe bağlı olarak çalışan üzerinde işe yabancılaşma görülebilmektedir. Bu durumda çalışanın stresle başa çıkabilmesi işe yabancılaşmasının önüne geçebilir. Bu araştırmanın amacı, Darülaceze çalışanlarında duygusal emeğin işe yabancılaşmada stresle başa çıkmanın aracı etkisinin ne düzeyde olduğunu belirlemektir. Araştırma, İstanbul ilinde Darülaceze'de görev alan 185 personel ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda elde edilen verilere göre duygusal emeğin işe yabancılaşmaya etkisinde stresle başa çıkmanın üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğunu ortaya



koymaktadır. Sonuç olarak, sağlık sektöründe duygusal emek yaklaşımı işe yabancılaşma üzerinde olumlu bir etki sağlamakta ve stresle başa çıkma aracı önemli bir etkiye sahip olmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İşe Yabancılaşma, Stresle Başa Çıkma

1. GİRİŞ

Günümüzde hizmet sektörü piyasada gittikçe daha da büyük bir paya sahip olmaktadır. Bir dönüşüm sürecinin yaşandığı hizmet sektöründe oluşan rekabet düzeyi çalışan ve müşteri arasındaki etkileşimin öneminin artmasına neden olmuştur. Bu değişim ve büyümeye bağlı olarak farklı kavramlar da ortaya çıkmıştır. Bu kavramların başında duygusal emek gelmektedir. Hochschild, (1983) duygusal emeği kısaca “ücret karşılığında duyguların yönetilmesi” olarak ifade etmektedir. Çalışanları müşterilerle kurdukları ilişkilerde; müşterileri “seyirci”, çalışanları “aktör” ve işyerini ise, “sahne” olarak belirlemiştir. Bu tanımlaması ile duygusal emeği, emek süreci boyutundan ele almaktadır (Delen, 2017:45). Çalışanlar kısaca içinde buldukları örgütün sistemine göre hareket etmektedirler. Bu durum örgütlerin çalışanları araç olarak görmesinden kaynaklanmaktadır.

Çalışanların emek yoğunluğunun fazla olması çalıştıkları kurumların ilerlemesine katkı sağlar. Ortaya konulan emeğin büyüklüğüyle doğru orantılı olarak performansta o derece yüksek olmaktadır. Değişen koşullarla beraber emek kavramı daha değişik anlamlar kazanmıştır. Bu kimlik ile ortaya çıkan duygusal emek, çalışanların örgüte karşı olan duygu ve düşüncelerini farklı bir açıdan etkilemektedir. Örgütün faaliyetleri de bu yönde gelişim göstermektedir. Çalışanlar örgütlerinin belirlemiş olduğu düzene bağlı olarak hareket ediyor olsalar da duygusal olarak düşünmektedirler. Böylece çalışanların bir robot olmadığı ve yaptıkları işe duygularını da kattıklarını göstermektedir. Bu durum bazı zamanlar olumsuz sonuçlara neden olsa da bazı zamanlar olumlu sonuçların çıkmasını katkı sağladığı için duygusal emek kavramının iki yönlü olarak değerlendirilmesini zorunlu kılmaktadır.

Duygusal anlamda olumsuz bir tablo çıkması durumunda çalışanların yaptıkları işe ve içerisinde buldukları kuruma aynı oranda olumsuz bir bakış açısı geliştirmeleri mümkün hale gelmektedir. Yaptıkları işten keyif almayan ve uzaklaşan çalışanlar işe yabancılaşma duygusunu yaşamaya başlamaktadırlar. İşe yabancılaşma, “çalışanın aktivitelerini önemli ölçüde etkileyecek ve kontrolü dışında gerçekleşen güçsüzlük duygusunu hissetmesi” olarak tanımlanmaktadır (Pearlin,1962:315). İşe yabancılaşma duygusu, çalışanın içerisinde bulunduğu örgütten ayrılmasına sebep olacak kadar negatif bir duygu yükü taşımaları sonucunu doğuracaktır. İşe yabancılaşma duygusu, çalışan verimliliğinin yanında performans düzeyini de asgari seviyelere indirmekte, iş ile alakalı tüm unsurlardan uzak kalınmasına neden olmaktadır. Bu süreçlerin sonunda çalışanın işe yabancılaşması örgütten kopuşa kadar devam edebilmektedir. Ortaya çıkan bu olumsuz tablo çalışanların stres duygularının yükselmesine sebebiyet vermektedir.

Stres, gündelik yaşamın her alanında karşılaşılabilecek negatif bir duygudur. Çalışma hayatında da kendisini oldukça fazla hissettiren bir yapıya sahiptir. Çalışanın gerek yaptığı işten kaynaklı gerekse de iş ortamından kaynaklı olarak birçok stres unsuru iş yaşamını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Çalışan bireylerin yaşadığı bu durum yalnızca iş hayatıyla kısıtlı kalmayıp özel hayatını da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu şekilde, stres, insan yaşamında bir alandan diğerine, kolaylıkla, negatif yönde etki edebilen bir soruna dönüşmektedir. İş yaşamı açısından stres değerlendirilmesi yapıldığında hem çalışanların hem de örgütün verimliliğinin olumsuz yönde etkilendiği görülmektedir. Bu durumun önüne geçilebilmesi için örgütlerin stresi önlemeye yönelik



adımlar atmaları gerekmektedir. Bununla birlikte çalışanların da benzer bir sorumluluk almak sureti ile hem iş yaşamları hem de sosyal yaşamları için stresle başa çıkabilecek yöntemler bulmaları ya da var olan yöntemlere odaklanmaları gerekmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Duygusal Emek

Emeğin yalnızca fiziksel olarak karşımıza çıkan bir kavram olmadığı fikrinin giderek yaygınlaşmasıyla birlikte, emeğin duygusal anlamda da bir boyutunun olduğu kabul edilmektedir. Bu durumun karşımıza çıkmasındaki en önemli unsur, emek kavramının giderek daha da soyut ve maneviyat faktörleriyle beraber ölçülmesine dair bir eğilimin artmış olmasıdır. Özellikle iş dünyasını kapsayan, bağlı buldukları örgütün işleyişine ve yapısına manevi açıdan da önem veren bireyler açısından sergilenen emek yalnızca fiziksel ve iş gücü açısından değerlendirilebilecek durumda değildir; bu durum bireylerin daha fazla başarı elde edebilmek adına duygusal bir emek ortaya koymalarına neden olmaktadır. Bu, bazen de bireysel çıkarlara odaklı olarak bazen de örgütsel destek amacına yönelik olarak ortaya çıkmaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016: 131-132).

Son yıllarda çok fazla ön plana çıkan bir kavram olarak duygusal emek, bilinçli ya da bilinçsiz olarak çalışanlar tarafından sergilenen iş davranışlarını ortaya koymaktadır. Bununla birlikte duygusal emek, çalışanların, aralarında süregelen iletişim faaliyetlerin ya da çalışanın görev aldığı kurum ile arasındaki iletişim faaliyetlerinde, kurum nezdinde, kendisinden beklenen duyguların dışavurumu ve bununla birlikte yeterlilik arz edecek şekilde iş performansı sergilenmesine yol açan bir duygu durumudur (Ünlü ve Yürür, 2011: 188).

İlk kez Hochschild (1983) tarafından ortaya atılan bir kavram olan duygusal emeği Hochschild "kamuya açık olarak gözlemlenebilir bir yüz ve bedensel görünüm yaratmak için duygunun yönetilmesi" olarak tanımlamıştır (Choi and Kim, 2015: 285). Hochschild, mesleklerin, kendi içlerinde, duygusal bir yapıları ve kimlikleri olduğuna inanmaktadır. Çalışanlar, her ne kadar, profesyonel bireyler olsalar da iş süreçlerini yürütürken, mümkün olduğunca duygularını da sürecin içerisine dahil etmektedirler. Buna göre, bireysel anlamda, çalışanların, başarılı olma durumları, duygu durumları ve duygularını ne şekilde yönetebildikleri ile doğrudan ilintili olmaktadır. İşin kalitesi ne denli belirleyici olsa da işi yapanların duygularının sürece dahil olması da belirleyici olmaktadır (Köse vd, 2011: 168) Ashforth ve Humphrey (1993) ise duygusal emek kavramını, uygun duyguyu gösterme eylemi (bir gösterim kuralına uyma) olarak tanımlamaktadırlar (Ashforth and Humphrey, 1993:90). Moris ve Feldman, duygusal emeği; kişilerarası etkileşim sırasında, örgütsel olarak istenilen duyguları planlama ve kontrol için gereken çaba olarak ifade etmektedir (Morris and Feldman,1996:987). Grandey (2000) ise duygusal emeği "kurumsal hedefler için hem duyguları hem de ifadeleri düzenleme süreci" olarak tanımlamıştır (Choi and Kim, 2015: 286). Duygusal emek kavramıyla ilgili yapılmış bulunan birçok çalışma sonucunda bu dört yaklaşım bilim çevresinde kabul görmüştür.

Çoğunlukla, hizmet sektör özelinde yoğunlaşan araştırmaların ortaya koymuş olduğu tabloda, çalışanların duygusal emek konusundaki tutum, davranış ve uygulamalarının, müşteriler nazarındaki etkilerini, aşağıdaki unsurlar ile açıklamak mümkündür (Lee vd., 2014:86):

- Çalışanların olumlu duygusal emek davranışları, söz konusu çalışanların ve kurumlarının, müşteriler nazarında, favori haline gelmesini sağlamaktadır.



- Çalışanların, sundukları hizmet ile birlikte ortaya koymuş oldukları sosyal davranışları, müşterilerin görüşlerine şekil vermektedir.
- Çalışanların duygusal emek konusundaki performansları, müşterilerin, bir kurum hakkındaki fikirlerinin, hızlı bir şekilde, bir yöne çekilmesine yardımcı olmaktadır.
- Müşterilerin bir ürün, hizmet ya da işletme hakkında istekli ya da isteksiz olmasında, o işletmenin çalışanlarının iletişim kurma konusundaki istekli ya da isteksiz tutumlarının önemli bir etkisi olmaktadır.

Yukarıda değinilen unsurlar, çalışanların duygusal emek algılamalarının, müşterilerin, bir işletme, ürün, hizmet, çalışan profili vb. hususlardaki görüşlerinin yerleşik hale gelmesine yardımcı olmaktadır. Genel olarak bakıldığında, çalışanlar, duygusal emek konusundaki sergiledikleri tutum ve davranışlarla, müşteriler için kurumlarının birer yansıması olmaktadır.

Literatürün geneline bakıldığında, araştırmacıların, duygusal emeğin, çalışanlar temelli olduğu kadar, kurumların kimliğine şekil veren bir rolünün olduğunu dile getirdikleri görülmektedir. Buna göre duygusal emek, kurumsal kimliğin ve prestijin, müşteriler nezdinde doğru ve nitelikli bir şekilde algılanması adına son derece kritik bir değere sahiptir. Bu nedenle de çalışanların olumlu ve olumsuz duygusal emek pratikleri müşterilerin işletmelere dair algılamalarını yönlendirmektedir (Elganas ve Sheppard, 2019:1264). Bir başka deyişle, duygusal emek, ortaya çıkış şekline ve yarattığı etkilere göre müşterilerin düşüncelerine, doğrudan ve dolaylı olarak yön vermektedir. Groth, vd. (2009: 969-970), konu ile ilgili yaptıkları araştırmalarında, müşterilerin, bir ürün ve hizmetle birlikte bir kurum konusundaki fikirlerinin netleşmesi aşamasında, söz konusu ürün ve hizmeti sunan ve satan çalışanların tutum ve davranışlarını daha fazla önemsediklerini tespit etmişlerdir. Bu noktada, duygusal emeğin süreç içerisindeki katkısı ve yönlendirmesi, çalışanların bu konudaki becerisiyle birlikte müşterilerin sürecin unsurlarını algılamalarına bağlı olarak değişmektedir.

Konuya ilişkin alan yazın incelendiğinde, genel olarak duygusal emek davranışı kavramının üç alt boyutu ele alınmakta ve bunların derinlemesine, yüzeysel ve samimi davranışlar şeklinde ele alındığı görülmektedir.

Yüzeysel Davranış, genellikle olumlu duyguları taklit etmeyi ve bazen olumsuzları bastırmayı içermektedir. Bebeği hastalanan bir satış elemanının kötü bir ruh halinde bulunmasına rağmen iletişim halinde bulunduğu müşteriye gülümsemesi yüzeysel davranışa örnektir. Bu yaklaşım türünde olumlu duygular taklit edilirken, olumsuz duygular saklanmaktadır (Diefendorff vd., 2005:340). Yüzeysel rol yapmada, çalışanlar dış görünüşlerinde değişiklik yaparak aslında hissetmedikleri ancak göstermeleri gereken duyguları ifade etmeye çalışırlar.

Derinlemesine Davranış, bu boyut, çalışanın daha çok duygularla oynaması ve beklenen davranışı gösterebilmesi için kullanılacak bir yöntem olarak görünmektedir. Derinden rol yapmada birey, duyguları gerçek ve davranışı doğalmış gibi davranır (Johnson, 2007: 3). Derinlemesine davranış, çalışanın davranış kuralları gereği sergilemesi gereken duyguları gerçekten hissediyor hale gelmesi ve ona uygun davranış göstermesidir.

Samimi Davranış, hissedilen duyguların, ifade edilen duygularla uyumlu olması anlamına gelmektedir. Samimi davranış, çalışanların kendiliğinden ve içinden geldiği gibi doğal duygularıyla davranmasıdır (Chu vd., 2012:907). Samimi davranış, kişilerin gerçekten hissettiği duygularla bağlantılı bir kavramdır.



2.2 İşe Yabancılaşma

Birçok bilim dalına konu olan ve farklı anlamlar yüklenen yabancılaşma kavramının literatürde tek bir tanımı bulunmamaktadır. Yabancılaşma ile ilgili alan yazında, kavrama ait birçok tanım yer almaktadır. Yabancılaşma, bir kişinin çevresinden veya diğer insanlardan geri çekilmesi veya izole edilmesiyle oluşmaktadır. Yabancılaşma belirtileri gösteren insanlar genellikle sevdiklerini veya toplumu reddetmektedir. Bu sorunla karşılaşan bireyler kendi duyguları da dahil olmak üzere, mesafe ve yabancılaşma duyguları da gösterebilmektedirler (Kırman ve Atak, 2020: 280). Yabancılaşma, kavram olarak bireyin kendini bir bütün olarak hissetmemesine ve bilincine yönelik bölünmelere neden olan eylemler ve deneyimler olarak tanımlanmaktadır (Bonjean and Grimes, 1970:366).

Yabancılaşma terimini ilk kullanan Hegel olmuştur. Hegel, insanın fiziki ve ruhi varlığı arasındaki ayrım sonucu ortaya çıkmaktadır diyerek yabancılaşmayı tanımlamıştır. İnsan kendisine ve çevresine yabancılaşmakta, kendisini düşünen ve hisseden bir varlık olarak görmemektedir. Yabancılaşma kavramı ilerleyen dönemlerde Ludwig A. Feuerbach tarafından dini bir bakış açısıyla, Karl H. Marx ve Erich Fromm tarafından siyasi ve iktisadi bir bakış açısıyla, Emile Durkheim tarafından sosyolojik bir bakış açısıyla incelenmiştir (Tokmak, 2014:138). İşe yabancılaşma ise, çalışanın iş yaşamında bıkkınlık, hoşnutsuzluk, duygusal ve fiziksel olarak güçsüzlük hissetmesi sonucunda daha az gayret göstermesidir (Hirschfeld and Field, 2000:789). Bir başka tanımda işe yabancılaşma, kişinin çalıştığı kuruluştaki istihdam konumuyla ilgili bir hayal kırıklığı hissini yansıması olarak nitelendirilmektedir. Kavram aynı zamanda kişilerin otorite, diğer çalışanlara kıyasla göreceli konumu, profesyonel büyüme ve gelişme fırsatları, üstler tarafından tanınma ve kabul görme durumları, işin kariyer beklentileri ile uygun bir işi yapma gibi çeşitli konularda yaşadıkları mesleğiyle ilgili memnuniyetsizlikler olarak algılanmaktadır (Hoy vd., 1983:110). Yapılan bu tanımlar sonucunda, işe yabancılaşma, kişilerin yaptıkları işten, benliğinden ya da çevresinden ayrılma veya uzaklaşma duygusunu dile getirmektedir.

Yabancılaşma konusunda yapılan araştırmalarda çalışanların işe yabancılaşma konusunu ilk olarak Melvin Seeman ortaya atmıştır. Seeman'a göre, yabancılaşmanın beş boyutu vardır. Bunlar, güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, topluma yabancılaşma ve kendine yabancılaşmadır. Bunların açıklanması aşağıda sıralanmıştır (Seeman, 1983:173-181):

- Güçsüzlük hissi: Çalışan bireyin, işinde olumlu olarak değiştirmek istediği unsurları bir türlü değiştirme şansının olmaması ya da girişimlerinin boşa çıkması ile yaşanmaktadır.
- Anlamsızlık hissi: Çalışan bireyin, yerine getirdiği her görevde, ne kadar başarılı olsa bile kendisi, işletmesi ve toplum için bir fayda üretmediği hissini ortaya çıkmasıdır.
- Kuralsızlık düşüncesi: Çalışan bireyin hem işletmesi içerisinde hem de sosyal yaşamında, doğru ve başarılı olana erişmek adına konulan kurallara olan bağlılığını ve inancını yitirmesidir.
- Topluma yabancılaşma hissi: Çalışan bireyin gerek işinde gerekse de toplumsal yaşamı içerisinde, toplumun bir parçası olmayı hak etmediği ya da toplumun onu hak etmediği hissine kapılmasıdır.
- Kendine yabancılaşma: Çalışan bireyin, iş hayatında başlayan bir süreçte, sosyal yaşamındaki unsurların da etkisi ile kendisini tanıyamaması ve buna istinaden de düzenli bir yaşam formunun olmamasıdır.



Seeman tarafından, işe yabancılaşma ile ilgili olarak belirlenen boyutlar incelendiğinde, göze çarpan en önemli husus, kademeli bir şekilde, bireyin yaşamında var olan bir yabancılaşma durumunun yaşanmasıdır. İş yaşamındaki yabancılaşma duygusu ve negatif yönlü duygular, çalışan bireyi, öncelikli olarak iş yaşamındaki süreçten uzaklaştırırken, ilerleyen safhada, onun, sosyal yaşamındaki alanının da dışına çıkmasına sebebiyet vermektedir. Sürecin en zorlu noktası, bireyin, son aşamada, kendisine yönelik olarak yaşamış olduğu yabancılaşma duygusudur. Bu yabancılaşma şekli, bireyin iş hayatını da kapsamak sureti ile birçok farklı alandan uzaklaştığını da göstermektedir.

İşe yabancılaşmayla birlikte otomatik bir şekilde gelişen iş tatminsizliği, çalışanların mutsuzluğunu tetiklemektedir. Çalışanlar, işe yabancılaştıkları kadar içerisinde buldukları ortama da yabancılaşmakta ve bu durum, beraberinde iş tatmini konusunda istenen seviyeye erişilmesine engel teşkil etmektedir. İş tatmini giderek azalan çalışanlar, buna paralel olarak verimlilik ve performans düşüşü yaşamaktadırlar (Turan ve Parsak, 2011: 7). İş tatminsizliği niteliksiz ve isteksiz bir iş sürecinin ortaya çıkmasına da sebebiyet vermektedir.

2.3. Stresle Başa Çıkma

Bireylerin gündelik yaşamlarında sıklıkla karşılaşılan bir sorun olan stres, kişilerin yaşadıkları karşısında fiziksel ve psikolojik olarak gösterdikleri direnç ve bu direncin neticesinde yine fiziksel ve psikolojik anlamda bireyde yarattığı etkilerdir. Kimi bireyler için stres, ona karşı gösterilen, belirli orandaki dirençle birlikte belirli oranda ortadan kaldırılabilirken, kimi bireyler açısından ciddi ölçekli zihinsel zararlara ve fiziksel anlamda yaşanan çeşitli hastalıkların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Kavramsal anlamda ele alındığında, stresin, bireylerin, içerisinde fiziksel olarak çabaladıkları yaşamları ile mental olarak çabaladıkları düşünsel yaşamlarında yaşadıkları sorunlar neticesinde ortaya çıkan reaksiyonların dışı vurumu ve birey üzerindeki yansımalarıdır (Serinkan, 2012: 23).

Stres ile ilgili olarak gerçekleştirilen araştırmalarda, kavramın, aslında bir uyarı mekanizması olarak iş gördüğü gözlemlenmektedir. Buna göre stres, insanların yaşamları dahilinde ortaya çıkan birçok negatif yöndeki kaynaktan etkilenen ve bireyin fiziksel ve psikolojik sağlığına olumsuz yönde etki etme kapasitesine sahip olan; bunun da ötesinde, etkisini çok uzun bir zaman zarfında canlı olarak koruyabilecek unsurlara odaklı bir bilgilendirme, hazırlık sistemi olarak değerlendirilebilir (Akgemci, 2001: 302).

Stres, bireyin yaşamında yoğun bir etki yaratırken, bu etkinin en fazla gözlemlendiği alan iş dünyası olmaktadır. İş stresi kavramı, iş hayatındaki baskın, sorunlu ve gergin ortamın bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. İş stresi, alışlagelmiş olan stres kavramının ötesinde, iş yaşamındaki sorunların, insanların yaşamlarının geneline etki etmesi ile ortaya çıkmaktadır. İş stresi, yalnızca iş yaşamında söz konusu olan sorunlardan kaynaklanıyor olsa da etki alanı son derece geniş olmaktadır. Yaşanan stres ortamı, iş yaşamından çıkarak, bireylerin yaşamlarının içerisinde her an ve ortama etki edebilme potansiyeline sahiptir (Şenyiğit, 2004:104). Bu şekilde, iş stresinin, zincirleme bir etki ile bireylerin yaşamlarına zarar verdiği anlaşılmaktadır. Öte yandan, iş stresi, çalışan bireylerin, iş yaşamı ile ilgili olan beklentilerinin yüksek düzeyde olmasına rağmen, işletmelerin beklentilerinin çalışan bireylerin beklentilerinden çok daha yüksek bir düzeyde konumlandırılması neticesinde ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, iş stresinin, çalışan ve işletme görüşleri arasındaki farklılıkların yarattığı baskı ortamının bir sonucu olduğunu belirtmek mümkündür (İştar, 2012:2). İşletmelerin, çalışanlarından yana olan



beklentilerinin düzeyi arttıkça, çalışanları üzerinde yaratmış oldukları baskının ve iş stresinin düzeyi de artmaktadır.

Stresle başa çıkma bireyin bilişsel ve davranışsal çabaları olarak ifade edilmektedir. Bu tanımda başa çıkma sürecine yönelik iki önemli görüş öne sürülmüştür. Bunlardan birinci görüşe göre başa çıkma davranışı kişisel bilgi sürecinden geçerek değerlendirilmektedir. Bu anlamda başa çıkma bilişsel bir süreci ifade eder. İkinci görüşe göre ise, kişi stresli duruma yönelik aktif olarak bir şeyler yapmaya çalışmakta ya da durumu duygusal bir şekilde ele alarak daha pasif bir tarzda stres kaynağının tehdit derecesini azaltma yoluna gitmektedir (Folkman and Lazarus, 1988:466). Stresle başa çıkmak stresi ortadan kaldırmak değil, stresi olumlu bir düzeyde tutabilmeyi öğrenmek olarak ifade edilebilir.

3. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışlarının, işe yabancılaşma ve stresle başa çıkma üzerinde etkisini belirlemek, aynı zamanda stresle başa çıkmanın da işe yabancılaşmaya etkisini Darülaceze çalışanları üzerinde incelemektir. Yapılan literatür taraması sonucu duygusal emek, işe yabancılaşma ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkiye dair çalışmaların az olması bu çalışmanın çıkış noktası olmuştur. Bununla birlikte duygusal emeğin çalışmanın anlamına olan etkisini araştıran bir çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma grubu olarak da Darülaceze çalışanlarının seçilmesi, bu sektörün bazı sorunlarını daha görünür kılmayı ve duygusal emeğin bu sektörde olumlu veya olumsuz ne gibi etkiler bıraktığını, işe yabancılaşmanın etkisinin stresle başa çıkmanın belirleyebilecek olması sebebiyle ortaya çıkmıştır.

Duygusal emek çalışanlardan bazı duygusal davranışların gösterimini talep etmektedir. Çalışanların duygularını ortaya koyması bir nesne ile değil de insanla olan etkileşimi gerektirmektedir. Bir başka deyişle ortaya konulan emeğin sonucu insanda görülmektedir. Hem emeği gösterenin insan olması hem de emeğin sonucunun, bazı sektörler bakımından yine bir başka insanda görülmesi duygusal emeği ilgi çekici kılmıştır. Bu yeni emek türüne ilişkin literatür ve araştırmaların geçmişi de henüz oldukça yenidir. Bu nedenle bu emek türünün çalışmayı nasıl anlamlandırdığı ve işe ilişkin yabancılaşma yaşayıp yaşamadığı, varsa bu yabancılaşmanın ne türden bir yabancılaşma olduğu ve stresle başa çıkmanın etkisi araştırmanın esas konusunu oluşturmaktadır.

3.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Söz konusu araştırmanın ana kütleleri, İstanbul'da hizmet veren Darülaceze kurumunda farklı görevlerde çalışan 340 kişi olan personelidir. Örneklem ise, bu sağlık personeli içinden çalışmaya gönüllü katılan 20-65 yaş aralığındaki doktor, hemşire, teknisyen, hasta bakıcı, idari personel, destek hizmetleri personellerinden toplam 185 kişiden oluşmaktadır. Anket çalışması 19.05.2022-24.05.2022 tarihleri aralığında uygulanmıştır. Belirli anakütleden çekilecek örnek sayısı Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından geliştirilen tabloda 0.05 örnekleme hatası için $p=0.80$ ve $q=0.20$ için 165 kişi olarak belirlenmiştir.

Belirlenen evrenden örneklem hacmini belirlemek için kullanılan formül aşağıdaki gibidir.

$$n = \frac{N * t^2 * p * q}{d^2 (N-1) + t^2 * p * q}$$

n= Örneklem büyüklüğü

N= Anakütle (evren) (340 kişi)



p=Olayın gerçekleşme olasılığı (0,5)
q= Olayın gerçekleşmeme olasılığı (0,5)
t= t test düzeyi (1,96)
d=Hata payı (%5)

%5 hata payı ile anakütleli temsil edecek örneklem büyüklüğünün minimum 165 çalışan olması gerektiği hesaplanmıştır.

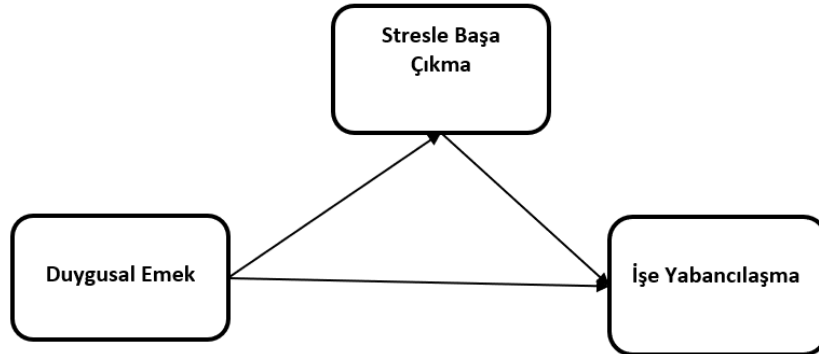
Çalışmada ilişki ve grup farklılıkları analizi yapılacağı için bu iki yönetime yönelik Power Analiz (güç analizi) sonuçları verilerek, en az kaç örneklem gerekeceği belirlenmiştir. Power analiz G*POWER 3.1 sürümü ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmalarda, istatistiksel gücün $1-\beta=0.95$ olmasının yeterli olduğunu Cohen (1988) ve Parajapati et al., (2010) çalışmalarında belirtmiş, korelasyonlar ve grup farklılığı hesaplanacağı belirtilerek sonuçlar elde edilmiştir. İstatistik anlamlılık $\alpha=0.05$ alınmıştır.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Model ve model çerçevesinde oluşturulan hipotezler aşağıdaki bölümde açıklanmıştır.

Tablo 1. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

H	Hipotezler
H ₁	Duygusal emek ile işe yabancılaşma istatistik anlamlı ilişkilidir.
H ₂	Duygusal emek ile stresle başa çıkma istatistik anlamlı ilişkilidir.
H ₃	Stresle başa çıkma ile işe yabancılaşma istatistik anlamlı ilişkilidir.
H ₄	Duygusal emek davranışının işe yabancılaşmaya etkisinde stresle başa çıkmanın aracı rolü vardır.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

3.4. Araştırmanın Varsayımları ve Kısıtları

Bu araştırmaya yanıt veren Darülaceze personellerinin sorulara yanıt verirken duygu düşüncelerinin gerçeği yansıttığı kabul edilmiştir. Çalışanların yapılan ankete kendi hür iradeleriyle katıldığı ve anketi doğru bir şekilde cevapladıkları varsayılmıştır. Araştırmaya katılan personeller soruları cevaplarırken tamamını anlayarak cevapladıkları kabul edilmiştir. Oluşabilecek herhangi bir kavram yanılgıları göz ardı edilmiştir. Anketin örneklem sayısının artırılmasında zorluklar yaşanmış, çalışanlar meşgul olduklarını belirterek katılım konusunda isteksiz davranarak önemli bir kısıtı oluşturmuşlardır.

3.5. Veri Toplama Aracı



Araştırmada verilerin elde edilebilmesi için hazırlanan anketin ilk bölümü olan demografik ve genel bilgiler formu (cinsiyet, eğitim durumu, çalışılan bölüm, çalışma şekli, kurumdaki süre, toplam mesleki deneyim, yaş, medeni durum, aylık gelir, gelir yeterliliği) çoktan seçmeli sorulardan hazırlanmıştır. Anketin ikinci bölümünde “Duygusal Emek Ölçeği”, üçüncü bölümünde “İşe Yabancılaşma Ölçeği”, dördüncü bölümünde ise “Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği” kullanılmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği: The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling’den uyarlanmıştır. Pala, T., Sürgevil, O. (2016) tarafından kullanılan ölçekten faydalanılmıştır. Çalışmada kullanılan bu ölçek 12 sorudan oluşmaktadır. Soruların cevaplanmasında 5’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. “1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde hazırlanmıştır.

İşe Yabancılaşma Ölçeği: Kaya, U., Serçeoğlu, N. (2013) tarafından kullanılan ölçekten faydalanılmıştır. Çalışmada kullanılan bu ölçek 6 sorudan oluşmaktadır. Soruların cevaplanmasında 7’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. “1- Kesinlikle Katılmıyorum, 7- Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde hazırlanmıştır.

Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği: Moos, R. H. (1993) Coping Responses Inventory’den uyarlanmıştır. Ballı Koca, A. İ., Kılıç, K.C. (2016) tarafından kullanılan ölçekten faydalanılmıştır. Çalışmada kullanılan bu ölçek 24 sorudan oluşmaktadır. Soruların cevaplanmasında 5’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. “1- Hiçbir Zaman, 2- Nadiren, 3- Bazen, 4- Çoğunlukla, 5- Her Zaman” şeklinde hazırlanmıştır.

3.6. Verilerin İstatistiksel Analizi

Çalışmada kullanılan ölçekten elde edilen verilerin analizi IBM SPSS 26.0 ve AMOS 23.0 paket programı kullanılarak yapılmıştır. Birinci aşamada, anketin ilk bölümünü oluşturan demografik ve genel bilgilere ilişkin yüzde ve sıklık dağılımları sunulmuştur. Ayrıca, ölçeklere yönelik cevapların yüzde ve sıklık dağılımları ile ortalama cevap ve st.sapma değerleri verilmiştir. Analizlerde kullanılacak yöntemlerin belirlenmesi dağılımın normal olup olmamasına göre değişiklik göstermiştir. Bu nedenle, ölçek boyutlarına Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk normallik sınamaları yapılmıştır. Verilerin dağılımları normal dağılıma uymadığı için grup farklılıkları sınamasında her bir ikili grup için Mann-Whitney-U testi ve üçlü ve fazla grup için de Kruskal Wallis testleri yapılmıştır. Gruplar arasındaki farkların kaynağını tespit edebilmek için ortalama sıra (mean rank) değerleri incelenmiştir. Ölçeğin dağılımında normal dağılıma uygunluk sağlanmadığından Kendall’s tau_b korelasyon analizi kullanılmıştır. Hipotezlerin sınanmasına yönelik ilişkilerin belirlenmesi amaçlı regresyon analizi uygulanmıştır. En küçük kareler varsayımların sağlanması amaçlı Newey-West algoritması ile analizler gerçekleştirilmiştir.

4. BULGULAR

4.1. Anketin Güvenilirlik Analizi

Bir ölçeğin güvenilirlik ölçeğinin sınanması sebebi ile en fazla kullanılmış olan testler genellikle; “Cronbach Alpha, İkiye Bölme (Split), Paralel ve Mutlak Kesin Paralel (strict)” şeklindedir. Cronbach Alpha testi sonucunda ulaşılmış olan değer %70 veya üzerinde ise anketin başarılı olduğu söylenebilmektedir. Kimi araştırmacılar ise bu değer %75’in üzerin olmasını beklemektedir. Diğer güvenilirlik faktörlerinde %70’in üzerinde olması, anketin iç tutarlılığa sahip olduğunu ve çıkarımlara güvenilebileceğini ortaya koymaktadır.

Tablo 2. Anketin Güvenilirlik Analizleri Sonuçları



Kriterler	Anketin Güvenirlik Sonuçları
Cronbach Alpha	0.891
Split	0.890-0.892
Parelel	0.892
Strict	0.891

4.2. Ankete Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Çalışmanın ilk aşamasında ankete cevap verenlere yönelik genel bilgiler aşağıda verilmiştir:

- Araőtirmaya katılan 185 personelin 105'i erkek, 80'i kadındır. Katılımcı oranları %56,8'i erkek, %43,2'si ise kadındır.
- Katılımcılardan, personelin 38'i (%20,5) ilkokul, 69'u (%37,3) lise, 24'ü (%13) ön lisans, 42'si (%22,7) lisans, 12'si (%6,5) yüksek lisans mezunudur. Bu veriler doğrultusunda Darülaceze çalışanlarının lise ve lisans ağırlıklı olduğu görölmektedir.
- Katılımcıların , 11'i (%5,9) tıbbi birimlerde, 100'ü (%24,9) hasta bakım birimlerinde, 46'sı (%24,9) idari birimlerde, 28'i (%15,1) teknik birimlerde görev yapmaktadır.
- Katılımcıların, 67'si (%36,2) sürekli gündüz ve nöbetli, 34'ü (%18,4) gündüz, 79'u (%42,7) vardiya değişimli, 5'i (%2,7) hafta sonu çalışmaktadır.
- Katılımcıların 17'si (%9,2) 1 yıldan az, 26'sı (%14,1) 1-5 yıl, 51'i (%27,6) 6-10 yıl, 91'i (%49,2) 11 yıl ve üzerinde süredir kurumda çalışmaktadırlar. Darülaceze kurumun yapısını ve iőleyiřini bilen personeller ile çalışmaya devam etmektedir.
- Katılımcıların 5'i (%2,7) 1 yıldan az, 19'u (%10,3) 1-5 yıl, 46'sı (%24,9) 6-10 yıl, 115'i (%62,2) 11 yıl ve üzerinde süredir mesleki deneyime sahiptir. Darülaceze kurum bünyesinde tecrübeli personelleri barındırmaktadır.
- Katılımcıların 19'u (%10,3) 30'dan az, 31'i (%16,8) 30-35, 41'i (%22,2) 35-40, 94'ü (%50,8) 40'tan büyük yaş aralığındadır.
- Katılımcıların medeni durum frekanslarını incelediğimizde; 141'i (%76,2) evli, 38'i (%20,5) bekar, 6'sı (%3,2) dul/boőanmıőtır.
- Katılımcıların 98'i (%53) 3500-6000 TL arası, 31'i (16,8) 6001-6500 TL arası, 23'ü (%12,4) 6501-7000 TL arası, 33'ü (%17,8) 7001 TL ve üzeridir. Mevcut durum değerlendirildiğinde ücretlerdeki farklılıkların eğitim seviyesi, çalışılan birim ve tecrübe düzeylerinden kaynaklanmaktadır.
- Katılımcıların 3'ü (%1,6) aylık gelirinin fazlasıyla yeterli olduğunu, 18'i (%9,7) yeterli olduğunu, 53'ü (%28,6) ne yeterli ne yetersiz olduğunu, 81'i (%43,8) yetersiz olduğunu, 30'u (%16,2) çok yetersiz olduğunu belirtmiőtir.

4.3 Korelasyon Analizi Sonuçları

Çalışmada ele alınan boyutlara yönelik olarak, normal dağılım sağlanmadığı için Kendall'stau-b ilişkisi analizi kullanılmıştır.



Tablo 3. Korelasyon Analizi Sonucu

		Duygusal Emek Genel Boyutu	Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	Duyguların Bastırılması Alt Boyutu	Derin Davranış Alt Boyutu	İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	Mantıksal Analiz Alt Boyutu	Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	Destek Arama Alt Boyutu	Problem Çözme Alt Boyutu
Duygusal Emek Genel Boyutu	r	,000	493*	796*	665*	133*	0,014*	0,038*	,024*	0,014*	0,046*
	p		,000	,000	,000	,010	,000	,000	,000	,010	,000
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	r		,000	351*	157*	170*	,030*	0,054*	,059*	,065*	,003*
	p			,000	,004	,001	,000	,000	,000	,010	,000
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu	r			,000	591*	141*	0,040*	0,027*	,023*	0,077*	0,076*
	p				,000	,008	,000	,000	,000	,010	,000
Derin Davranış Alt Boyutu	r				,000	,069*	,016*	,002*	,032*	,013*	,016*
	p					,000	,000	,000	,010	,000	,000
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	r					,000	0,051*	0,029*	0,037*	-0,105*	0,015*
	p						,000	,000	,000	,010	,000
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	r						,000	611*	620*	593*	649*
	p							,000	,000	,000	,000
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	r							,000	415*	300*	436*
	p								,000	,000	,000
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	r								,000	330*	410*
	p									,000	,000
Destek Arama Alt Boyutu	r									,000	382*
	p										,000
Problem Çözme Alt Boyutu	r										,000
	p										,000

Duygusal Emek Genel Boyutu, Yüzeysel Davranış Alt Boyutunu %49,3 oranında ($r=0,493$, $p=0,000$), Duyguların Bastırılması Alt Boyutunu %79,6 oranında ($r=0,796$, $p=0,000$), Derin Davranış Alt Boyutunu %66,5 oranında ($r=0,665$, $p=0,000$), İşe Yabancılaşma Genel Boyutunu %13,3 oranında ($r=0,133$, $p=0,010$), Pozitif



Değerlendirme Alt Boyutunu %2,4 oranında ($r=0,024$, $p=0,637$) pozitif (arttırıcı yönde etkilemektedir. Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunu %0,014 oranında ($r=-0,014$, $p=0,779$), Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %3,8 oranında ($r=-0,038$, $p=0,460$), Destek Arama Alt Boyutunu %1,4 ($r=-0,014$, $p=0,787$) ve Problem Çözme Alt Boyutunu %4,6 oranında ($r=-0,046$, $p=0,372$) oranında negatif (azaltıcı) yönde etkilemektedir.

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu, Duyguların Bastırılması Alt Boyutunu %35,1 oranında ($r=0,351$, $p=0,000$), Derin Davranış Alt Boyutunu %15,7 oranında ($r=0,157$, $p=0,004$), İşe Yabancılaşma Genel Boyutunu %17 oranında ($r=0,170$, $p=0,001$), Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %5,9 oranında ($r=0,059$, $p=0,265$), Destek Arama Alt Boyutunu %6,5 ($r=-0,065$, $p=0,212$) ve Problem Çözme Alt Boyutunu %0,3 oranında ($r=0,003$, $p=0,961$) oranında pozitif (arttırıcı) yönde etkilemektedir. Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %5,4 oranında ($r=-0,054$, $p=0,059$) oranında negatif (azaltıcı) yönde etkilemektedir.

Duyguların Bastırılması Alt Boyutu, Derin Davranış Alt Boyutunu %59,1 oranında ($r=0,591$, $p=0,000$), İşe Yabancılaşma Genel Boyutunu %14,1 oranında ($r=0,141$, $p=0,000$), Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %2,3 oranında ($r=0,023$, $p=0,667$) pozitif (arttırıcı) yönde etkilemektedir. Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunu %0,04 oranında ($r=-0,040$, $p=0,436$), Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %2,7 oranında ($r=-0,027$, $p=0,615$), Destek Arama Alt Boyutunu %7 ($r=-0,07$, $p=0,143$) ve Problem Çözme Alt Boyutunu %7,6 oranında ($r=-0,076$, $p=0,151$) oranında negatif (azaltıcı) yönde etkilemektedir.

Derin Davranış Alt Boyutu, İşe Yabancılaşma Genel Boyutunu %6,9 oranında ($r=0,069$, $p=0,212$), Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunu %1,6 oranında ($r=0,016$, $p=0,773$), Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %0,2 oranında ($r=0,002$, $p=0,975$), Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %3,2 oranında ($r=0,032$, $p=0,564$), Destek Arama Alt Boyutunu %1,3 ($r=0,013$, $p=0,806$), Problem Çözme Alt Boyutunu %1,6 oranında ($r=0,016$, $p=0,766$) pozitif (arttırıcı yönde etkilemektedir.

İşe Yabancılaşma Genel Boyutu, Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunu %5,1 oranında ($r=0,051$, $p=0,325$), Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %2,9 oranında ($r=0,029$, $p=0,588$), Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %3,7 oranında ($r=0,037$, $p=0,483$), Destek Arama Alt Boyutunu %10,5 oranında ($r=0,105$, $p=0,045$), Problem Çözme Alt Boyutunu %1,5 oranında ($r=0,015$, $p=0,781$) negatif (azaltıcı) yönde etkilemektedir.

Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu, Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %61,1 oranında ($r=0,611$, $p=0,000$), Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %62 oranında ($r=0,620$, $p=0,000$), Destek Arama Alt Boyutunu %59,3 oranında ($r=0,593$, $p=0,000$), Problem Çözme Alt Boyutunu %64,9 oranında ($r=0,649$, $p=0,000$) pozitif (arttırıcı) yönde etkilemektedir.

Mantıksal Analiz Alt Boyutu, Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %41,5 oranında ($r=0,415$, $p=0,000$), Destek Arama Alt Boyutunu %30 oranında ($r=0,300$, $p=0,000$), Problem Çözme Alt Boyutunu %43,6 oranında ($r=0,436$, $p=0,000$) pozitif (arttırıcı) yönde etkilemektedir.

Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu, Destek Arama Alt Boyutunu %33 oranında ($r=0,330$, $p=0,000$), Problem Çözme Alt Boyutunu %41 oranında ($r=0,410$, $p=0,000$) pozitif (arttırıcı) yönde etkilemektedir.

Destek Arama Alt Boyutu, Problem Çözme Alt Boyutunu %38,2 oranında ($r=0,382$, $p=0,000$) pozitif (arttırıcı) yönde etkilemektedir.



4.4. Regresyon Analizleri Sonuçları

Çalışmada, stresle başa çıkma boyutunun aracılık etkisinin oluşması için bazı koşulları sağlaması gerekmektedir. Birinci koşul; duygusal emek davranışı (DE) işe yabancılaşma (İY) üzerinde istatistik anlamlı olacak, ikinci koşul; stresle başa çıkma (SBC) değişkeni işe yabancılaşma değişkeni ile anlamlı ilişkili olacak, üçüncü koşul; duygusal emek değişkeni stresle başa çıkma ile anlamlı ilişkili olacak ve son olarak dördüncü koşul; duygusal emek ve stresle başa çıkma değişkeni birlikte işe yabancılaşma üzerindeki ilişkide: duygusal emeğin katsayısı düşerse ve anlamlı ise “kısmi aracılık etki”, diğer yandan duygusal emeğin ilişkide anlamsız çıkması durumunda ise “tam aracılık etki” den söz edilir. Bu algoritmayı kapsayan regresyon analizleri sonuçları Tablo 4’da verilmiştir.

Tablo 4. Regresyon Analizi Tahmin Sonuçları

Bağımlı Değişken: İY	Katsayı	St. hata	t istatistiği	p
Sabit	0.715	0.195	3.667	0.000*
DE	0.196	0.036	5.444	0.000*
R ² = 0.213 F _{hesap} =23.15 F _{anlamlılık} =0.000 Harvey test (p) = 0.105 LM test (p)= 0.139 Jarque-Bera (p)=0.282				
Bağımlı Değişken: İY	Katsayı	St. hata	t istatistiği	p
Sabit	0.818	0.124	6.596	0.000*
SBC	-0.094	0.018	-5.223	0.000*
R ² = 0.209 F _{hesap} = 21.58 F _{anlamlılık} =0.000 Harvey test (p) = 0.128 LM test (p)= 0.164 Jarque-Bera (p)=0.270				
Bağımlı Değişken: SBC	Katsayı	St. hata	t istatistiği	p
Sabit	0.536	0.072	7.445	0.000*
DE	-0.210	0.038	-5.526	0.000*
R ² = 0.311 F _{hesap} =28.12 F _{anlamlılık} =0.000 Harvey test (p) = 0.132 LM test (p)= 0.155 Jarque-Bera (p)=0.288				
Bağımlı Değişken: İY	Katsayı	St. hata	t istatistiği	p
Sabit	0.955	0.153	6.241	0.000*
DE	0.152	0.023	6.608	0.000*
SBC	-0.114	0.018	-6.334	0.000*
R ² = 0.315 F _{hesap} =29.05 F _{anlamlılık} =0.000 Harvey test (p) = 0.165 LM test (p)= 0.173 Jarque-Bera (p)=0.302				

Model sonuçlarında görüleceği üzere; DE değişkeni İY değişkenini pozitif yönde anlamlı etkilemektedir. DE boyutu 1 br. arttıkça İY boyutu 0.196 br. artmaktadır. Birinci koşul sağlanmıştır.

SBC değişkeni İY üzerinde negatif yönlü anlamlı ilişkilidir. SBC boyutu 1 br. arttıkça İY boyutu 0.094 br. azalmaktadır. İkinci koşul sağlanmıştır.

DE değişkeni SBC değişkeni ile negatif yönlü anlamlı ilişkilidir. DE boyutu 1 br. arttıkça SBC boyutu 0.210 br. azalmaktadır. Bu durumda üçüncü koşul da sağlanmıştır.



Son olarak, DE ve SBCĐ değişkeni beraberce İY değişkeni ile anlamlı ilişkili çıkmıştır. DE değişkeninin İY'yi etkileme katsayısı 0.152 olarak elde edilmiştir. DE'nin katsayı değeri bu regresyon denkleminde düŐtüĐü için, bu durumda SBCĐ değişkeni aracı etkili bir deĐiŐkendir ama, "kısmi aracı etkili" olduğu belirlenmiştir. **Böylece, H₁, H₂, H₃ ve H₄ hipotezleri doĐrulanmıŐtır.**

Regresyon analizi sonucunda, modellerin anlamlılığını belirten F testi p değeri <0.05 olduğundan modeller anlamlıdır. Modelin varsayımlarına yönelik heteroskedasite (eŐ varyanslılığın sağlanmaması) için Harvey test kullanılmıştır. Harvey test sonucunda p>0.05 olduğundan homoskedasite (eŐ varyans durumu) olduğu belirlenmiştir. Otokorelasyon problemine yönelik LM test uygulanmıştır. Test sonucunda p>0,05 olduğundan otokorelasyon olmadığı belirlenmiştir. Hata paylarının normalliğine yönelik Jarque-Bera testi sonucunda p>0.05 olduğundan hataların normal dağıldığı belirlenmiştir. Modeller için varsayımları sağlamıştır, elde edilen sonuçlar yoruma uygun ve güvenilir yapıdadır.

5. SONUÇ

Duygusal emek, manevi anlamda destekleyici ve iş aÇısından, somut unsurları ön plana çıkararak bir husus olsa da çalışanlar üzerinde, gözle görülür bir baskı yaratması ve bu baskının da çalışanların faaliyetlerini olumsuz yönde etkilemesi söz konusu olabilmektedir. Bu noktada, duygusal emekten ne Şekilde faydalanıldığının tespiti önem arz etmektedir. Çünkü duygusal emek, fiziksel ve somut olarak ortaya çıkıŐı aÇısından, farklı boyutlarda cereyan etmektedir. Her kurum ve çalışan aÇısından, içerisinde bulunan sektöre göre de farklılıklar içerebilen duygusal emek, bu Şekilde, farklı boyutlar halinde ortaya çıkmaktadır.

Öte yandan duygusal emek, çalışan bireyler aÇısından, bir otokontrol mekanizması oluŐturması vesilesi ile hem kurum içerisinde hem de kurum dıŐındaki iletişim süreçlerinde, nitelikli bir etkileşimin oluŐmasına imkân sağlamaktadır. Çalışanlar, duygusal emeğin saĐlamıŐ olduğu nitelikli iletişim ve yüksek performanslı çalışma faaliyetleri neticesinde hem kendileri hem de kurumları aÇısından önemli katkılar sağlayabilmektedirler. Duygusal emeğin, örgütler nezdinde ortaya çıkan etkilerine bakıldığında ise en temel ve olumlu olan husus, çalışanların ortaya koymuş oldukları olumlu davranışların ve sergiledikleri performansın, kurumsal bir başarı yaratmaya yardımcı olmasıdır. Bu sayede, kurumlar, çalışanlarının duygusal emek konusunda göstermiŐ oldukları hassasiyet neticesinde, nitelikli bir işletme olarak değerlendirilmekte ve böylelikle de daha fazla müŐterinin tercihi haline gelmektedirler.

Duygusal emek konusunda en kritik role sahip olanlar çalıŐanlardır. Çalışanların, duygusal emek konusunda yaşamış oldukları olumsuz duygular ve üzerlerindeki baskının olumsuz etkileri, uzun vadede, hizmet sunum Őekillerine ve iş iliŐkilerine yansıdığı süre zarfında, çalışanlar, dolaylı olarak kurumlarının iş sunum değerine ve niteliğine de yansımaktadır. Bu Şekilde, müşteriler, çalışanların niteliksiz tutum, davranış ve uygulamalarına paralel olarak kurumları da olumsuz olarak değerlendirmektedirler.

Çalışanların, duygusal emek konusunda yaŐayabilecekleri sorunların neticesinde bir çıktı olarak algılanabilecek olan işe yabancılaşma ise büyük ölçüde, işletmelerin faaliyetlerinin bir neticesi olarak algılanmaktadır. Bu değerlendirmede, yabancılaşma, işletmelerin sahip oldukları politikaların, geğen zamanla birlikte çeşitli nedenlerden dolayı kabul görmemesi ve çalışanların beklentilerine paralel bir biçimde Őekillenmemesi sonucunda ortaya çıktığı anlaşılabilir. Bu noktada, ilerleyen zaman içerisindeki en



önemli sorun, çalışanların, kendi işletmeleriyle birlikte tüm iş çevrelerine, kademeli olarak kendilerini uzak ve isteksiz hissetmeleri olmaktadır.

Yapılan çalışmada, duygusal emeğin Darülaceze’de görev yapmakta olan personellerin işe yabancılaşmasında stresle başa çıkabilmelerinin etkisi incelenmiştir. Korelasyon analizinde durulan boyutlar arasında normal dağılım sağlanamadığından Kendall’stau-b analizi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonuçları incelendiğinde; duygusal emek genel boyutu, duyguların bastırılması alt boyutunu çok yüksek seviyede etkilediği görülmektedir. Personelin çalışma esnasında duygularını bastırabilmesinin en önemli etkenlerinden biri yapılan işin mahiyetinin özümsebilmesidir. Hizmet verirken psikolojik olarak kendini daha iyi hisseden personel yaşadığı problemler karşısında kendini kontrol edebilmeyi öğrenme eğilimine girer. Bu durumun sağlanabilmesinde çalışma ortamının duygusal boşluk yaratmayacak şekilde hizmet etmeye elverişli olmasından geçmektedir. Bu bilincin oluşması pozitif etkinin daha da yüksek olmasını sağlamıştır.

İşe yabancılaşma genel boyutunun destek arama alt boyutunu negatif yönde etkilediği görülmektedir. Personelin işe yabancılaşmaması için birbirinden desteğe ihtiyaç duymaları anlaşılabilir bir durumdur. İşe yabancılaşmanın önüne geçebilmek için çalışma ortamı, çalışanların birbirleriyle olan ilişkileri ve aidiyet duygusunun tam olarak hâkim olması gerekmektedir. Problem yaşanan bir hususta personel destek arayışına girmesidir. Yalnız bırakıldığını anladığında ise, işe yabancılaşma eğilimine kapılır. Bu durumun önüne geçilebilmesi için de çalışan ilişkilerinin olumlu faktörlerle yükseltilmesi amaçlanmalıdır.

Stresle başa çıkma genel boyutunun problem çözme alt boyutunu pozitif yönde etkilediği görülmektedir. Çalışanın stresle başa çıkabilmesinin en önemli etkenlerinden biri de yaşanan problemlerin çözüme kavuşabilme durumudur. Bu nedenle çalışanlar stresle başa çıkarken yaşanan problemlerin çözümlenebildiğini gördükleri için daha rahat bir şekilde çalışmaya devam etmektedirler. Problemlerin çözülebilmesi stresle başa çıkabilmelerine yardımcı olduğundan işe yabancılaşmaya etkisi de pozitif yönde gerçekleşmiştir.

Yapılan analizler sonucunda, regresyon analizinde; duygusal emek değişkeninin işe yabancılaşma değişkenini pozitif yönde anlamlı etkilediği görülmektedir. Duygusal emeğin yüksek olması çalışanın işe yabancılaşmasına neden olmaktadır. Stresle başa çıkma değişkeninin işe yabancılaşma değişkenini negatif yönde anlamlı etkilediği görülmektedir. Çalışanın stresini yönetememesi işten uzaklaşmasına sebep olmaktadır. Burada yetkililerinde sorumluluk alması gerekmektedir. Çalışanın iş yükünün diğer çalışanlara göre fazla olması, diğer çalışanlar ile kendini karşılaştırma durumu halinde bulunması, stresiyle başa çıkmasında herhangi bir yardımda bulunulmaması işe yabancılaşmaya yol açmaktadır. Duygusal emek değişkeninin stresle başa çıkma değişkenini negatif yönde anlamlı etkilediği görülmektedir. Çalışanın stresle başa çıkabilmesi için yaptığı işin sadece maddi değeri dışında bir anlamı olduğunu da fark etmelidir. Burada da yetkililer çalışanlarını bu konuda bilgilendirmeleri gerekmektedir. Son olarak duygusal emek ve stresle başa çıkma değişkenleri birlikte işe yabancılaşma değişkeni ile anlamlı ilişkili çıkmıştır. Duygusal emek değişkeninin işe yabancılaşma değişkenini etkileme katsayısı 0.152 olarak bulunmuştur. Duygusal emek değişkeninin katsayısı regresyon denkleminde azaldığı için stresle başa çıkma değişkeninin aracı bir etkiye sahip olduğu görülmekte, fakat “kısmi aracı etkili” olmaktadır.

Literatür incelendiğinde, (Kaya ve Serçeoğlu, 2013) hizmet sektörü personeline yaptıkları çalışmada duygusal emek boyutlarından hem duygusal çelişkinin hem de



duygusal çabanın işe yabancılaşma ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi olduğunu bulmuşlardır. (Tokmak, 2014) yılında lojistik sektörüne yaptığı çalışmada, çalışanların duygusal emek yoğunluğundaki artışın işe yabancılaşmalarını arttırdığını ve bunun yanı sıra çalışanların sahip oldukları psikolojik sermayelerinin duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında ilişkide düzenleyici bir rol üstlendiği sonucuna ulaşmıştır. (Örücü vd., 2022)'de yaptıkları bir araştırma sonucunda duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık üzerinde anlamlı etkisinin olduğunu bulmuşlardır. Duygusal emeğin alt boyutu olan derin davranışı sergileyen banka çalışanlarının örgütsel vatandaşlık seviyelerinin diğer boyutlara göre daha yüksek olduğunu tespit edilmiştir. Kim (2008), turizm sektörüne yönelik yaptığı çalışmada, duygusal emeğin tükenmişlik ile iş ve kişilik özellikleri arasındaki aracı rolünün oldukça zayıf olduğunu tespit etmiştir. Shani vd., (2014), konaklama işletmelerinde duygusal emek ve bağlamsal faktörlerin etkisi adlı çalışmalarında, yüzeysel davranışın azaldığı, fakat gerçek ve derinsel davranışın arttığını bulmuşlardır.

Sonuç olarak, duygu işçisi olan çalışanların müşterilerle olan etkileşimlerinde ve iş süreçlerinde yaşamış oldukları duygusal çelişki ve sarf ettikleri duygusal çaba düzeylerinin işe yabancılaşmasına etkisi işletmeler için önemli bir çalışma sorunudur. Çalışma hayatının içerisinde, duygularını yönetmeleri beklenen ve özellikle hissettikleri ile göstermek zorunda oldukları duyguları arasındaki uyumsuzluklar bulunan çalışanların stresle başa çıkmaları önem kazanmaktadır. Bu sonuca göre, çalışanın karşılaşacağı duygusal olumsuzluklara yönelik alınabilecek tedbirlerin yanında stresle başa çıkma potansiyeli yüksek çalışanların istihdam edilmesi veya çalışanların stresle başa çıkmalarının geliştirilmesi göz önüne alınarak buna yönelik tedbirlerin alınması duygusal emekten kaynaklanan işe yabancılaşmasının azalmasını sağlayacaktır.

Yapılan tüm analizler ve incelemeler neticesinde aşağıda belirtilen önerileri şöyle sıralayabiliriz:

- Çalışanların sergilemiş oldukları duygusal emek hakkında daha fazla bilgilendirilmesi ve bu konu hakkında farkındalık yaratabilmek açısından hizmet içi eğitim konularına eklenmesi sağlanabilir.
- Çalışmanın daha kapsamlı olabilmesi açısından farklı illerde ve kurumlarda yapılması önerilebilir.
- Çalışanların genel kişilik özelliklerinin göz önünde bulundurulduğu bir çalışma ortamı olması önerilebilir.
- Çalışanların stresi işlerinin bir parçası olarak görmeleri gerekir. Bu konuda yetkililerin gerekli hassasiyeti göstererek bununla nasıl başa çıkabileceği konusunda yardımcı olmaları önerilebilir.
- Çalışma saatlerinin düzenlenmesi stresle başa çıkmalarına yardımcı olabileceği önerilebilir.

REFERENCES

- Akgemci, T. (2001). “Örgütlerde Stres ve Yönetimi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt 15. Sayı 1-2, ss. 301-309.
- Ashforth, B.E. and Humphrey, R.H. (1993). “Emotional Labor In Service Roles: The Influence Of Identity”, **Academy Of Management Review**, 18(1), 88-11
- Bonjean, C.M and Grimes M.D.(1970) “Bureaucracy and Alienation: A Dimensional Approach”,**Social Forces**, 48(3). 365-373.



- Choi, Y. G. and Kim, K. S. (2015). “A Literature Review Of Emotional Labor And Emotional Labor Strategies”, **Universal Journal Of Management**, Cilt 3, Sayı 7.283-290.
- Chu, K.C., Baker, M.A. and Murrmann, S.K. (2012). “When We Are Onstage, We Smile: The Effects Of Emotional Labor On Employee Work Outcomes”, **International Journal Of Hospitality Management**, 31(3), 906-915.
- Delen, M.G. (2017). **Emek Sürecinde Son Nokta: Duygusal Emek & Tinsel Emek**, İstanbul, Türkmen Kitabevi.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H. and Gosserand, R.H. (2005). The Dimensionality And Antecedents Of Emotional Labor Strategies, **Journal of Vocational Behavior**, 66(205), 339-357.
- Elganas, T. and Sheppard, R. (2019). “Effects of Emotional Labor on Job Satisfaction and Customer Satisfaction: An Empirical Study of Libyan Banks”, **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, Cilt 9, Sayı 11, ss. 1261–1282.
- Folkman, S. and Lazarus, S.R. (1988). “Coping as a Mediator of Emotion”. **Journal of Personality and Social Psychology**.54(3), 466-475.
- Groth, M., Hennig-Thurau, T. and Walsh, G. (2009). “Customer Reactions to Emotional Labor: The Roles of Employee Acting Strategies and Customer Detection Accuracy”, **Academy of Management Journal**, Cilt 52, Sayı 5, ss. 958–974.
- Hirschfeld, R.R. and Hubert S.F. (2000), “Work Centrality and Work Alienation: Aspects of a General Commitment to Work”, **Journal of Organizational Behavior**, 21(7), ss.789-800.
- Hoy, W.K., R. Blazovsky and Newland, W. (1983). Bureaucracy and Alienation: A Comparative Analysis. **The Journal of Educational Administration**, 21(2), 109-121.
- İştari, E. (2012). “Stres ve Verimlilik İlişkisi”, **Akademik Bakış Dergisi**, Sayı 33, ss. 1-21.
- Johnson, H. A. M. (2007). “Service With a Smile: Antecedents and Consequences of Emotional Labor Strategies”, (Doctoral dissertation), University of South Florida.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). “Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, **Çalışma ve Toplum Dergisi**, Sayı 1, ss. 311-345.
- Kırman, T. ve Atak, H. (2020). “Yabancılaşma: Kavramsal ve Kuramsal Bir Değerlendirme”, **Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 10, Sayı 2, ss. 279-295.
- Kim, H.J.(2008). “Hotel Service Provider’s Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout” **International Journal of Hospitality Management**. Vol. 27(2), 151-161.
- Koca Ballı, A.İ. ve Kılıç, K.C. (2016). “Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması: Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 25, Sayı 3, ss. 273-286.
- Köse, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2011). “Duygusal Emek Davranışlarının İş görenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir



Araştırma”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, Cilt 12, Sayı 2, ss. 165-185.

- Lee, S. Y., Aziz, Y. A., Sidin, S.M. and Saleh, R.O.S.L.I. (2014). “The Influence of Emotional Labour Strategies on Customer Satisfaction and Word of Mouth Recommendations in Group Tours”, **International Journal of Economics and Management**, 8(5), ss. 81-96.
- Morris, J.A. And Feldman D.C. (1996). “The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor”, **Academy Of Management Review**, 21(4), 986-1010.
- Oğuz, H. Ve Özkul, M. (2016). “Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, Cilt 7, Sayı 16, ss. 130-154.
- Örucü, E., Hasırcı, I., Öziş, F.(2022). “ Duygusal Emek ve Örgütsel Davranışı İlişkisi: Bir Alan Araştırması”. **Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi S. B.E. Dergisi**, 12(2), 1239-1252.
- Pala, T. Ve Sürgevil, O. (2016). “Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması”, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, Cilt 16, Sayı 4, ss. 773-787.
- Pearlin, L.I.(1962), “Alienation from Work: A Study of Nursing Personnel. **American Sociological Review**, 27(3), 314-326.
- Shani, A., Uriely, N., Reichel, A. & Ginsburg, L.(2014). Emotional Labor in Hospitality Industry: The Influence of Contextual Factors. **International Journal of Management**. 37, 150-158.
- Seeman, M. (1983). “Alienation Motifs in Contemporary Theorizing: The Hidden Continuity of the Classic Themes” , **Social Psychology Quarterly**, Vol.46, No.3,171-184
- Serinkan, C. (2012). “Kamu Sektöründe Örgütsel Stres ve Kariyer: Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt 4, Sayı 1, ss. 21-32.
- Şenyiğit, G. (2004). “Çalışma Hayatında Stres”, **Verimlilik Dergisi**, Sayı 3, ss. 103-119.
- Tokmak, İ. (2014), “Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi”, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 6(3), 134-156.
- Turan, M. Ve Parsak, G. (2011). “Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma”, **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 20, Sayı 2, ss. 1-20.
- Ünlü, O. Ve Yürür, S. (2011). “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı 37, ss. 183-207.