



# Duygusal Emek Davranışı ile Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişkide İş Stresinin Aracılık Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma

*Mediating Effect of Job Stress on the Relationship Between Emotional Labor Behavior and Burnout Perception: A Study on the Banking Sector*

**Ertuğrul Köse<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Dr., Gübre Fabrikaları Türk A.Ş., Risk, Süreç ve Kalite Yönetimi Müdürü, ertugrulkose@hotmail.com, Orcid Id: 0000-0002-8416-9414

## MAKALE BİLGİSİ

### Anahtar Kelimeler

*Duygusal Emek,  
Tükenmişlik,  
İş Stresi,  
Bankacılık Sektörü,  
Aracılık Etkisi*

### Makale Geçmişi:

*Geliş Tarihi: 06 Haziran 2020  
Kabul Tarihi: 24 Eylül 2020*

## ARTICLE INFO

### Keywords

*Emotional Labor,  
Burnout,  
Job Stress,  
Banking Sector,  
Mediating Effect*

### Article History:

*Received: 06 June 2020  
Accepted: 24 September 2020*

## ÖZET

Araştırma duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmada üç kavramsal yapı arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla likert tipi ölçekler kullanılmıştır. Söz konusu ölçüm araçları İstanbul'da bankacılık sektöründe görev yapan 500 kişiye uygulanmış, katılımcılardan 412'si anketi cevaplayarak geri dönüş yapmış, 26 anket formu ise eksik veri içerdiğinden geçersiz sayılmıştır. Sonuç olarak, 386 anket formundaki veriler üzerinden istatistikî analizler yapılmıştır. Anket verileri SPSS ve AMOS paket programları aracılığı ile analiz edilmiştir. Analiz sonucunda duygusal emek davranışı, tükenmişlik algısı ve iş stresi değişkenleri arasında ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve iş stresinin duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir.

## ABSTRACT

This research was conducted to determine the mediating effect of job stress on the relationship between emotional labor behavior and burnout perception. Likert-type scales were used to determine the relationships between the three conceptual structures. These measurement tools were applied to 500 employees working in the banking sector in Istanbul, 412 of the participants answered the questionnaire and returned it, and 26 questionnaires were considered invalid due to missing data. As a result, statistical analyzes were performed on the data of 386 questionnaires. Survey data were analyzed by SPSS and AMOS software. As a result of the analysis, it was determined that the relationships between emotional labor behavior, burnout perception and job stress variables were statistically significant, and job stress has a full mediating effect on the relationship between emotional labor behavior and burnout perception.

**B**ankacılık sektörü teknoloji ağırlıklı olmasının yanı sıra müşteri ilişkilerinin ön planda olması nedeniyle insan emeğinin de etkili olduğu bir faaliyet alanıdır. Hizmet grubunda yer alan bankacılık sektöründe görev yapan çalışanlar işin doğası gereği müşterileri ile yoğun bir ilişki ve etkileşim içerisindeyler. Müşteri memnuniyeti ve devamlılığının sağlanabilmesi için bankalarda görev yapan iş görenlerin kişiler arası ilişkilerde kurum tarafından beklenen duyguları sergileyebilmek için kontrollü hareket etmeleri ve duygularını düzenlemelere gerekmektedir. Duygusal emek olarak ifade edilen bu davranışlar ise, çalışanların iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkili olmaktadır.

İş stresi günümüzde iş yaşamının temel sorunlarından biri haline gelmiştir. Artan hedef baskısı, aşırı iş yükü, teknolojik gelişmeler, organizasyonel değişiklikler ve gelecek kaygısı çalışanların iş stresi düzeyini etkileyen faktörlerden bazılarıdır. Bankacılık sektörü de, iş

stresinin yoğun olarak yaşandığı sektörlerden biridir. Artan iş stresi de, sağlık sorunlarının yaşanması, devamsızlık, iş tatmininde azalma, endişe, kaygı, tükenmişlik, verimsizlik ve çalışan devir oranında artış gibi bireysel ve örgütsel sonuçları beraberinde getirmektedir.

Tükenmişlik, bireyin enerji kaynaklarındaki azalma nedeniyle kendisini fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak tükenmiş hissetme durumunu ifade eder. Tükenmişliğin bireysel, örgütsel, çevresel ve işle ilgili olmak üzere çok sayıda öncülü ve ardılı bulunmaktadır. İş deneyimi, benlik saygısı, medeni durum, işyeri koşulları, iş yükü, örgüt politikaları, rol karmaşası, ekonomik ve sosyal sorunlar tükenmişliğin öncülleri arasında yer alan faktörlerdir. Tükenmişlik sendromunun ardılları ise, iş stresinin sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik algısı arasındaki ilişkiler çok sayıda araştırmacı tarafından incelemeye konu edilmiştir. Ancak, ulusal yazındaki araştırmaların sınırlı düzeyde kaldığı ve çalışmaların ağırlıklı olarak turizm ve sağlık sektörlerindeki iş görenler üzerine odaklandığı görülmektedir. Araştırma, İstanbul'da bankacılık sektöründe görev yapan çalışanları kapsamaktadır. Bu araştırma ile yazındaki bilgi birikiminin zenginleşmesine katkı yapılması hedeflenmektedir.

## 1. LİTERATÜR

### 1.1. Duygusal Emek Davranışı

Duygusal emek, duyguların yansıtılması, ifade edilmesi ve düzenlenmesi ile ilgili bir kavramdır. Duygusal emek kavramı ilk olarak Hochschild (1983) tarafından dile getirilmiş ve çok sayıda araştırmacı tarafından incelemeye konu edilmiştir. Hochschild duygusal emek kavramını, "bireyler tarafından gözlenebilen jest ve mimik hareketlerini oluşturmayı amaçlayan duygu yönetimi" şeklinde tanımlamıştır. Duygusal emek davranışı bir ücret karşılığı yapılan hareketleri içerdiğinden örgüt ve iş gören açısından bir değişim değerini ifade etmektedir (Hochschild, 2012, s. 7). Ashforth ve Humphrey'e göre duygusal emek, "belirlenen kurallarla örtüşen uygun duyguları gösterme eylemi'dir" (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015, s. 751). Morris ve Feldman ise duygusal emek davranışını, "kişiler arası ilişkilerde örgüt tarafından beklenen duyguları sergileyebilmek için kontrollü hareket etme ve bu yönde çaba sarfetme" olarak ifade etmişlerdir (Morris ve Feldman, 1996, s. 987). Duygusal emek, iş görenin örgüt tarafından beklenen duyguları yansıtmaya ve ifade etmeye çabasıdır.

Duygusal emek davranışından bahsedebilmek için bazı koşulların sağlanması gereklidir. Hochschild, duygusal emek davranışı gerektiren işlerin üç temel özelliğinin olduğunu belirtmiştir. Bunların ilki, çalışanın işi gereği diğer kişilerle yoğun olarak yüz yüze ya da karşılıklı konuşma şeklindeki etkileşimde bulunmasıdır. İkinci özellik, iş görenlerin duygusal gösterimlerinin etkileşimde buldukları kişilerin duygularını etkileme, değiştirme veya yönlendirmeyi hedeflemesidir. Üçüncü özellik ise, örgüt yöneticilerinin eğitim ve denetim aracılığıyla çalışanların duygusal faaliyetlerini kontrol etme imkânına sahip olmasıdır (Hochschild, 2012, s. 147).

Yazında duygusal emek davranışı ile ilgili olarak Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993), Morris ve Feldman (1996) ve Grandey'in (2000) geliştirdiği kuramsal yaklaşımlar öne çıkmaktadır.

Hochschild duygusal emek kavramını yüzeysel ve derinden davranış olmak üzere iki boyutta ele almıştır. Yüzeysel davranış, birey tarafından gerçekte hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi yansıtılmasıdır. Yüzeysel davranış yaklaşımında birey rol yapmakta, işinin gereği olarak duygularını düzenlemekte ve kendinden beklenen davranışı sergilemektedir. Yüzeysel davranışta, sergilenen duygu ile hissedilen duygu farklılık gösterir. Yüzeysel davranış, genel olarak olumsuz duyguları bastırıp davranışa yansıtılmak ya da olumlu duygular içerisindeymiş gibi davranış sergilemeye çalışmak şeklinde yansıtılır (Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005, s. 340). Derinden davranış yaklaşımında birey davranış kuralları çerçevesinde sergilemesi gereken duyguyu içselleştirerek gerçekten hissetmeye çalışmaktadır. Birey derinden davranış duygularını bastırarak ya da hayal veya hatıralarını gözünde canlandırarak sergileyebilir (Hochschild, 2012, s. 38; Kruml ve Geddes, 2000, s. 11). Yüzeysel davranış kişinin dışı yansıyan jest, mimik gibi davranışlarına odaklanırken, derinden davranış içsel hislerine dayanır.

Ashforth ve Humphrey, yüzeysel davranış ve derinden davranışın yanı sıra duygusal emek davranışının samimi davranış diye tanımlanabilecek ayrı bir boyutu olduğu ileri sürmüşlerdir. Samimi davranış, gerçekte hissedilen duyguların yansıtılmasıdır. Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild'tan farklı olarak davranışın arka planında yatan duygulara değil, doğrudan davranışın kendisine odaklanmış ve duygusal emeği, uygun duygunun sergilendiği davranış olarak ifade etmişlerdir. Onlara göre duygusal emek, duyguların hissedilmesi değil, duyguların sergilenmesi, diğer bir ifadeyle gözlemlenebilir davranış haline dönüşmesidir (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015, s. 751).

Morris ve Feldman (1996), duygusal emek kavramının gelişimine önemli katkıda bulunmuşlardır. Morris ve Feldman duygusal emek kavramını duygu gösterim sıklığı, davranış kurallarına gösterilen dikkat, duygu çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk boyutlarında ele almışlardır. Duygu gösterim sıklığı duygusal emek davranışının en önemli boyutu olup, bireyin işinin ne sıklıkta duygu gösterimi gerektirdiği ile ilişkilidir. Duygu gösterim sıklığı mesleklerle göre farklılık gösterebilmektedir. İkinci boyut olan davranış kurallarına gösterilen dikkat, duygusal emek sergilenmesi gereken süre ve duyguların yoğunluğu ile ilgilidir. Müşteri ile kısa süreli etkileşimler daha az duygu gösterimi ve çaba gerektirirken, uzun süreli etkileşimler de ise, duygu gösterimi ve çaba artmaktadır. Duygu çeşitliliği işin özelliğine göre farklılık gösterir. Farklı duygular gösterilmesi gereken işlerde çalışan bireyler daha fazla çaba ve duygusal emek davranışı sergilemek zorundadırlar. Dördüncü boyut olan duygusal uyumsuzluk, bireyin gerçekte hissettiği duygularla sergilemesi gereken duygular arasındaki çelişkidir. Duygusal uyumsuzluk daha fazla çaba ve kontrol gerektirdiğinden duygusal emeği artırıcı bir faktördür (Morris ve Feldman, 1996, s. 987-992).

Duygusal emek kavramının gelişimine katkıda bulunan araştırmacılardan biri de Grandey'dir. Grandey (2000), daha önce yapılan çalışmalarını göz önünde bulundurarak duygusal emek davranışının değerlendirilmesinde duygu düzenleme boyutunun da dikkate alınması gerektiğini ileri sürmüştür. Duygusal düzenleme, bireyin duyguları hissettiğinde örgütsel beklentileri göz önünde bulundurarak bu duyguların yoğunluğu, süresi ve yansıtılmasına ilişkin yaptığı düzenlemedir. Duygu düzenleme süreci durumu seçme, değiştirme, dikkat dağıtma ve bilişsel değişim aşamalarını takip etmektedir. Grandey duygusal emek davranışının örgütsel performansa olumlu katkılarından olduğunu, ancak çalışanlar açısından ise tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlarının olabileceğini belirtmiştir (Grandey, 2000, s. 98-107; Grandey ve Sayre, 2019, s. 3).

### 1.2. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı ilk olarak Freudenberger (1974) tarafından dile getirilmiştir. Freudenberger tükenmişliği, "bireyin iş yaşamından kaynaklanan fiziksel ve zihinsel tükenmişlik hali" olarak tanımlamıştır (O'Connor, Neff ve Pitman, 2018, s. 74). Maslach ve Jackson tükenmişlik kavramını "insanlarla yoğun etkileşim halinde çalışan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarıya isteğinde azalma şeklinde ortaya çıkan sendrom" olarak ifade etmişlerdir (Maslach ve Jackson, 1981, s. 99). Pines ve Aronson ise, "duygusal taleplere uzun süre maruz kalma nedeniyle yaşanan fiziksel, zihinsel ve duygusal bitkinlik durumu" olarak ifade etmişlerdir (Pines ve Aronson, 1988, s. 9).

Tükenmişlik kavramını açıklayabilmek amacıyla araştırmacılar tarafından çok sayıda model geliştirilmiştir. Bu modellerden Maslach ve Jackson, Pines ve Aronson ile Shirom ve Melamed'in yaklaşımları alanyazında öne çıkan çalışmalar arasındadır. Maslach ve Jackson tükenmişlik kavramını duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarıya isteğinde azalma olmak üzere üç boyutta incelemiştir. Bu üç boyut da birbirleriyle etkileşim halindedir; duygusal tükenme duyarsızlaşma, duyarsızlaşma ise başarıya isteğinde azalma boyutunun öncülü konumundadır. Tükenmişlik sendromunda en önemli unsur aşırı kronikleşen iş talebinin etkisiyle duygusal tükenmişlik hissinde artış yaşanmasıdır. Duygusal kaynakları tükendiğinde birey psikolojik olarak kendini işe verme noktasında zorluk yaşar. Duygusal tükenmişlik boyutunda birey kendisini fiziksel ve duygusal yönden aşırı düzeyde yorgun, bitkin ve yıpranmış hisseder. Duyarsızlaşma boyutunda, kişi işine ve hizmet verdiği müşterilerine karşı negatif tutum ve davranışlar sergileme eğilimindedir. Kişisel başarıya isteğinde azalma boyutunda ise, birey kendini mutsuz hissetmekte ve yaptığı işle ilgili önel değerlendirmesinde yeteneklerinin yetersiz kaldığı ve başarısız olduğu hissine kapılmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981, s. 99; Day, Crown ve Ivany, 2017, s. 5).

Tükenmişlik kavramının gelişimine katkıda bulunan araştırmacılardan Pines ve Aronson (1988) tükenmişlik kavramını fiziksel, zihinsel ve duygusal tükenme boyutlarında ele almışlardır. Fiziksel tükenme, bireyin kendisini yorgun, bitkin ve güçsüz hissetmesi durumunu ifade etmektedir. Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duygusal tükenme; kişinin kendini bastırılmış, kapana kısılmış çaresiz ve umutsuz hissetmesi durumudur. Zihinsel tükenmişlik boyutunda ise, birey kendini değersiz hissetmekte, reddedilmiş ve hayal kırıklığına uğramış olarak algılanmaktadır. Pines'a göre tükenmişlik sendromu, motivasyonu yüksek olan bireylerin çocuklarını yitirdikleri tükenmişlik sürecinin son aşamasıdır (Pines & Aronson, 1988: 12-13; Reithof & Bob, 2019, s. 4).

Shirom ve Melamed (2006) tükenmişlik kavramını fiziksel, duygusal ve bilişsel tükenme boyutlarında incelemiştir. Bu yaklaşım Hobfoll'un "kaynakların korunması" kuramına dayanmaktadır. Kaynakların korunması kuramına göre, bireyler maddi, sosyal ve enerji gibi değer verdikleri kaynakları elde etmek ve koruyabilmek için çaba sarfederler. Shirom ve Melamed'in tükenmişlik yaklaşımı da enerji kaynakları ile ilişkilidir. Shirom ve Melamed'in tükenmişlik yaklaşımına göre fiziksel bitkinlik, iş yerinde günlük faaliyetleri yerine getirirken kişinin kendini yorgun hissetmesi ve düşük enerji düzeyine sahip olmasını ifade eder. Duygusal tükenme, iş görenin müşteri veya iş arkadaşlarına empati gösteremeyecek kadar kendini zayıf hissetmesi ve beşeri ilişkileri geliştirecek gücü kendinde bulamaması durumudur. Bilişsel yorgunluk, ağır düşünme ve azalan zihinsel çeviklik algısını ifade etmektedir. Tükenmişliğin her bir boyutu belirli bir alanda enerji kaynaklarında azalma ve tükenmeyi kapsamaktadır (Shirom ve Melamed, 2006, s. 179).

Tükenmişlik sendromunun bireysel ve örgütsel sonuçları bulunmaktadır. İş tatmininde azalma, devamsızlık, alkol ve sigara tüketiminde artış, kronik yorgunluk, sağlık sorunlarının yaşanması, uyku sorunu yaşama, saldırgan davranışlar sergileme, işten ayrılma eğiliminde artış ve düşük örgütsel bağlılık tükenmişlik sendromunun bireysel sonuçlarından bazılarıdır. Tükenmişlik sendromunun örgütsel sonuçları arasında ise, çalışan devir oranında artış, verimsizlik ve sağlık harcamalarında artış yer almaktadır (Köse, 2019, s. 198-199; O'Connor, Neff ve Pitman, 2018, s. 75).

### 1.3. İş Stresi

Bireyler günlük yaşamda bireysel, örgütsel, çevresel ve diğer faktörlerin etkisiyle stres olarak tanımlanan gerginlik durumuyla karşılaşmaktadırlar. Stres kavramı günlük yaşamda ve iş hayatında genellikle zorlanma, huzursuzluk, endişe ve gerginlik gibi olumsuz duygu ve tepkileri ifade etmek için kullanılmaktadır. Diğer taraftan stresin bireyi motive eden, heyecanlandıran, sınırlarını test etmesini sağlayan ve başarıyı getiren pozitif stres olarak tanımlanan olumlu yönü de bulunmaktadır. Çalışmada stres ve iş stresi kavramları birey üzerinde fiziksel, duygusal ve zihinsel açıdan olumsuz sonuçlara neden olan negatif stres bağlamında ele alınmıştır. Stres kavramı ilk olarak Selye (1965) tarafından kullanılmış olup, araştırmacı stresi "vücudun herhangi bir dış talebe verdiği önel olmayan tepkisi" şeklinde tanımlamıştır (Jamieson, Crum, Goyer, Marotta ve Akinola, 2018, s. 245). Bireylerin iş ortamında yaşadıkları stres iş stresi olarak ifade edilmektedir.

İş stresi, iş ile ilgili taleplerin çalışanın kapasitesini aştığı noktada ortaya çıkan öznel değerlendirmeye dayalı bir tepkidir. İş stresi, çalışma ortamında algılanan koşullar veya yaşanan olaylar nedeniyle, bireyin kişisel işlev bozukluğu hissine kapılması veya bu yönde bir farkındalık algısına kapılması durumunu ifade eder (Parker ve Decotiis, 1983, s. 161). Jamal, iş stresini duygusal ve fiziksel olarak tehdit edici görünen iş yeri koşullarına karşı çalışanın tepkisi şeklinde tanımlamıştır (Jamal, 2007, s. 176).

İş stresi kavramının gelişimine Selye (1965), Cooper ve Marshall (1976), Beehr ve Newman (1978), Katz ve Kahn (1978), Ivancevich ve Matteson (1980), Schuler (1980), Lazarus (1983) ve Paker ve Decotiis (1983) gibi çok sayıda araştırmacı katkıda bulunmuştur. İş stresi ile ilgili kuramsal çalışmalarda iş stresine neden olan bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler ele alınmıştır. Öne çıkan kuramsal yaklaşımlar arasında etkileşimsel model, kişi-çevre uyumu kuramı, iş talep-kontrol teorisi, kaynakların korunması modeli, örgütsel model ve iş stresi genel kuramı yer almaktadır.

Etkileşimsel model Lazarus (1983) tarafından geliştirilmiş olan bir yaklaşımdır. Lazarus stres kavramını birey ile çevresi arasında işleyen dinamik bir süreç bağlamında ele almıştır. Psikolojik çerçevede değerlendirilen stres, kişi ile çevre değişkenleri arasındaki etkileşimin bir sonucu olarak dikkate alınmaktadır. Bireyler potansiyel stres kaynaklarına ilişkin bilgiyi stresle başedebilme becerilerini de göz önünde bulundurarak değerlendirmektedirler. Bireyler işle ilgili taleplere yeterince cevap veremediklerini algıladıklarında veya sağlık durumları için tehdit oluşturmaya başladığında stres ortaya çıkmaktadır (Ganster ve Rosen, 2013, s. 1088).

Kişi-çevre uyumu teorisi ve iş talep-kontrol yaklaşımı etkileşimsel stres kuramları kapsamında yer alır. French ve arkadaşları (1982) tarafından geliştirilen kişi-çevre uyumu kuramına göre iş stresi bireyin becerileri ve yetkinlikleri ile iş çevresinden gelen talepler arasındaki dengesizlikten kaynaklanmaktadır. Çalışanın işyeri koşullarıyla uyumlu olduğu noktada ise, daha az iş stresi yaşaması beklenmektedir (Morrow ve Brough, 2019, s. 467). Karasek (1979) tarafından geliştirilen iş talep-kontrol kuramı çalışan ve iş ortamı arasındaki etkileşimi ele almıştır. İş talepleri bilişsel, fiziksel ve duygusal stres kaynaklarını kapsamaktadır. İş kontrolü boyutu ise, çalışana işyerinde tanınan karar verme yetkisi ve becerilerini kullanma özgürlüğünü ifade eder. İş talepleri bireyin kişisel kontrolünü aştığı noktada stres ortaya çıkmaktadır (Häusser ve Mojzisch, 2017, s. 4). Kaynakların korunması kuramı da, iş stresi kavramına benzer bir yaklaşım getirmiştir. Kaynakların korunması teorisi, bireylerin sahip oldukları kaynakları korumak, yenilemek ve geliştirmek istediklerini ve bunları gerçekleştiremediklerinde stres yaşadıklarını vurgulamaktadır. Diğer bir ifadeyle, kaynaklar kaybedildiğinde veya istikrarsızlaşarak bireyde kaynakların tehdit edildiği algısı oluştuğunda stresle karşılaşmaktadır. Kaynakların korunması teorisi, çalışanın subjektif özellikleri ile dış çevrenin stres kaynaklarını bir arada değerlendiren bütünsel bir yaklaşımdır. Bu kurama göre iş talepleri çalışanın kapasite ve kaynaklarını aştığı noktada stres düzeyi yükselmektedir (Tziner, Rabenu, Radomski ve Belkin, 2015, s. 208).

Parker ve Decotiis (1983), iş stresinin örgütsel belirleyicileri üzerine odaklanmışlardır. Araştırmacılar stres kaynakları olarak işin özellikleri, örgütsel faktörler, örgüt bünyesindeki rol, ilişkiler, kariyer gelişimi, dış yükümlülük ve sorumluluklar boyutlarında incelemişlerdir. Araştırmacıların iş stresi modelinde iki düzeyde çıktı söz konusudur. Birinci düzeydeki çıktı stresle ilişkili, ikinci düzeydeki çıktı ise, bireysel ve örgütsel sonuçlarla ilgilidir. İkinci düzeydeki çıktılar arasında iş tatmini, örgütsel bağlılık, kaçınma davranışı ve iş performansı yer almaktadır (Parker ve Decotiis, 1983, s. 166).

İş stresine yönelik kuramsal yaklaşımlardan biri de Beehr ve Newman tarafından geliştirilen iş stresi genel modelidir. Bu yaklaşımda iş stresi stres kaynakları ve çalışanlar tarafından hissedilen gerilim olmak üzere iki temelde incelenmiştir. Stres kaynakları bireysel ve çevresel faktörler olarak incelenmiştir. Bireysel faktörler ile çevresel etkenlerin etkileşiminden stres ortaya çıkmaktadır (Beehr ve Newman, 1978, s. 670-677).

İş stresi üzerinde bireysel, çevresel ve örgütsel faktörler etkili olmaktadır. Bireysel faktörler arasında kişilik, bireysel farklılıklar, ailevi problemler ve kişiler arası ilişkiler öne çıkmaktadır. Çevresel etkenler arasında ekonomik sorunlar, sosyal yaşamdaki değişimler ve teknolojik gelişmeler yer almaktadır. Rol belirsizliği, rol çatışması, kaynak yetersizliği, aşırı iş yükü, işyeri koşulları, örgüt politikaları, organizasyon yapısı ve iş süreçleri iş stresi üzerinde etkili olan örgütsel faktörlerden bazılarıdır (Akdu ve Akdu, 2016, s. 1144; Günay ve Demiralay, 2016, s. 919; Ülbeği, İplik ve Yalçın, 2019, s. 3).

İş stresinin bireysel ve örgütsel sonuçları bulunmaktadır. İş tatmininde azalma, sağlık sorunlarının yaşanması, düşük motivasyon, devamsızlık, işe yabancılaşma, moralsizlik, madde kullanımında artış, tükenmişlik ve işten ayrılma eğiliminde artış yaşanması iş stresinin bireysel sonuçlarından bazılarıdır. İş stresinin örgütsel sonuçları arasında ise, iş kazalarında artış, sigorta harcamalarında artış, verimsizlik ve çalışan devir oranında artış yer almaktadır (Işık ve Hamurcu, 2017, s. 655; Uysal, 2019, s. 60).

#### 1.4. Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Stresi İlişkisi

Duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişkilerin alanyazında çok sayıda araştırmacı tarafından ele alındığı ve farklı sonuçların elde edildiği görülmektedir. Keles ve Göktepe tarafından hazır giyim sektöründe yapılan çalışmada duygusal emek davranışının boyutlarından yüzeysel ve samimi davranışın tükenmişlik sendromu üzerinde pozitif etkide bulunduğu, derinlemesine davranış ile tükenmişlik sendromu arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür (Keles & Göktepe, 2020, s. 867). Başka bir araştırmada, yüzeysel davranışın duygusal tükenme düzeyinde pozitif, derinden davranışın ise, duygusal tükenme düzeyi üzerinde negatif etkide bulunduğu belirlenmiştir (Güğerçin, 2019, s. 187). Liu ve arkadaşları tarafından Çin'de yapılan araştırmada Güğerçin'in bulgularını teyit eden sonuçlar elde edilmiştir (Liu, Zou, Wang, Xu, & Liao, 2020, s. 584). Bilge tarafından yapılan araştırmada da, derinlemesine davranış ile duygusal tükenme arasında

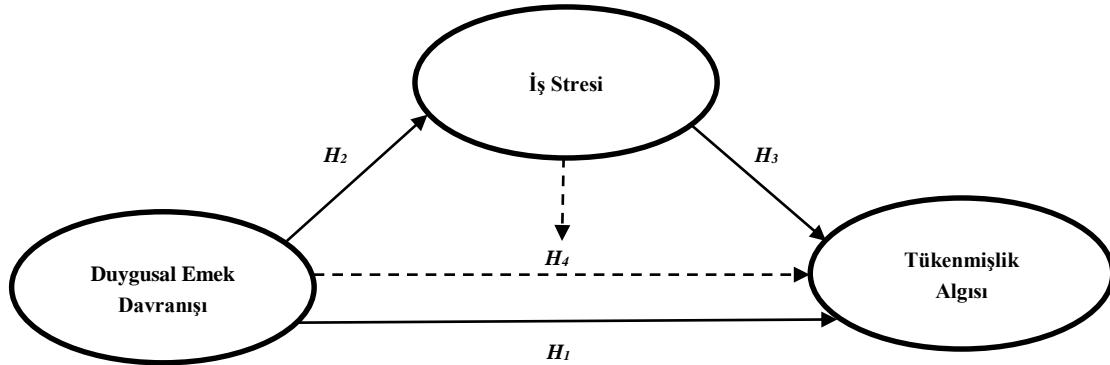
negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Bilge, 2019, s. 3014). Mishra ve Choudhury tarafından yapılan çalışmada ise, duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ve duygusal emek davranışının tükenmişlik düzeyi konusunda öngörü sağladığı görülmüştür (Mishra & Choudhury, 2014, s. 56-57).

İş stresi ile tükenmişlik ilişkisinin ele alındığı bazı çalışmalarda iki kavram arasında pozitif yönlü bir etkileşim olduğu ve iş stresinin tükenmişlik düzeyi konusunda öngörü sağladığı belirlenmiştir. Xu ve Yang tarafından yapılan çalışmada iş stresinin tükenmişlik düzeyi üzerinde pozitif etkide bulunduğu belirlenmiştir (Xu & Yang, 2018, s. 6). Zysberg ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada iş stresi ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ilişki olduğu görülmüştür (Zysberg, Orenshtein, Gimmon, & Robinson, 2016, s. 7). Yavuz ve Akça tarafından yapılan çalışmada da, iş stresi ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Yavuz & Akça, 2018, s. 834). İş stresi bireylerin tükenmişlik düzeyinde artışa neden olmaktadır.

Duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik ilişkisinin incelendiği çalışmalarda farklı sonuçların elde edildiği görülmektedir. Kim tarafından yapılan ve duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik ilişkisinin ele alındığı çalışmada yüzeysel davranışın stres ve tükenmişlik ile pozitif yönlü; derinlemesine davranışın tükenmişlik sendromu ile negatif yönlü ve samimi davranışın ise stres ve tükenmişlik ile negatif yönlü ilişkili olduğu belirlenmiştir (Kim, 2020, s. 109). Choi ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada yüzeysel davranışın iş stresi üzerinde pozitif, derinlemesine davranışın ise negatif etkide bulunduğu; iş stresinin de tükenmişlik üzerinde pozitif etkide bulunduğu belirlenmiştir (Choi, Mohammad, & Kim, 2019, s. 205). Karakaş ve Gökmen tarafından yapılan çalışmada ise, duygusal emek ile iş stresi arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu ve duygusal emeğin iş stresindeki değişimi açıklamada öngörü sağladığı görülmüştür (Karakaş & Gökmen, 2018, s. 117-118).

## 2. YÖNTEM BİLİM

Çalışanların duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık etkisinin incelendiği bu çalışmada tanımlayıcı ve sonuç çıkarıcı istatistiklerden yararlanılarak katılımcıların üç kavramsal yapıya yönelik cevapları analiz edilmiş ve değerlendirilmiştir. Hipotez testlerinden yararlanılarak üç kavramsal yapı arasındaki ilişkiler istatistikî yöntemlerle test edilerek belirlenmeye çalışılmıştır.



Şekil 1. Araştırmanın modeli

Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde tasarlanmıştır:

*H<sub>1</sub>*: Duygusal emek davranışının tükenmişlik algısı üzerinde pozitif etkisi bulunmaktadır.

*H<sub>2</sub>*: Duygusal emek davranışının iş stresi üzerinde pozitif etkisi bulunmaktadır.

*H<sub>3</sub>*: İş stresinin tükenmişlik algısı üzerinde pozitif etkisi bulunmaktadır.

*H<sub>4</sub>*: Duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide iş stresi aracılık etkisi göstermektedir.

### 2.1. Anakütle ve Örneklem

Duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık etkisini belirlemeye yönelik olan bu çalışma istatistiksel veri toplanmasına ve bu verilerin analizine dayanmaktadır. Araştırma evrenini İstanbul'da bankacılık sektöründe görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında, İstanbul sınırları içinde bankacılık sektöründe görev yapan çalışanlardan "anket" yöntemiyle veri toplanmıştır. Türkiye Bankalar Birliği'nin verilerine göre 2018 yılı sonu itibarıyla İstanbul'da görev yapan bankacı sayısı 79.587'dir. % 95

güven aralığı ve % 5 hata payı çerçevesinde örneklem sayısının 382 olduğu belirlenmiştir. Araştırma için 500 anket formu kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen bankalarda görev yapan iş görenlere iletilmiştir.

Anket çalışması 2019 yılında, 1 Ekim- 29 Kasım tarihleri arasında tamamlanmıştır. Anket uygulaması e-posta ve online olmak üzere iki yöntemle gerçekleştirilmiştir. Birinci yöntemde anket formu e-mail ekinde belirlenen hedef kitledeki kişilerin elektronik postalarına gönderilerek cevaplamaları istenmiştir. Bu yöntemle 125 anket formu elde edilmiştir. İkinci yöntem olan online uygulama ile de 287 anket formu temin edilmiştir. İletilen 500 anket formundan 412'si geri dönmüş, 26'sı eksik veri içerdiğinden geçersiz kabul edilerek değerlendirme dışında bırakılmıştır. İstatistik analizler 386 anket formundaki veriler ile gerçekleştirilmiştir. Anket uygulamasındaki geri dönüş oranı %82'dir.

## 2.2. Ölçüm Araçları Uygulaması

Araştırmada, duygusal emek davranışı, tükenmişlik algısı ve iş stresini ölçmeye yönelik üç farklı ölçüm aracından yararlanılmıştır. Araştırmada yararlanılan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcılara yönelik cinsiyet, yaş, statü, öğrenim durumu ve çalışma süresi gibi demografik sorular; ikinci bölümde katılımcıların duygusal emek algılarını ölçmek için Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen ve Basım ile Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan “Duygusal Emek” ölçeğinden yararlanılmıştır. Adı geçen ölçüm aracı üç boyut ve 13 ifadeden oluşmaktadır. Yüzeysel davranış boyutunda altı; derinlemesine davranış boyutunda dört ve samimi davranış boyutunda üç ifade yer almaktadır. Üçüncü bölümde, tükenmişlik algısını ölçmeye yönelik ifadeler yer almıştır. Tükenmişlik algısını ölçmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve İnce ile Şahin (2015) tarafından Türkçeye uyarlanan “Tükenmişlik” ölçeği kullanılmıştır. Ölçek üç boyut ve 22 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin duygusal tükenme boyutunda dokuz; duyarsızlaşma boyutunda beş ve başarıma isteğinde azalma boyutunda ise sekiz ifade bulunmaktadır. Dördüncü bölümde ise, iş stresi algısını ölçmek için Parker ve Decotiis (1983) tarafından geliştirilen ve Aydın (2018) tarafından Türkçe'ye uyarlanan “İş Stresi” ölçeği'nden yararlanılmıştır. İş stresi ölçeğinde iki boyut ve 9 ifade yer almaktadır. Ölçeğin zaman baskısı ve iş yükü boyutunda dört; iş ortamı boyutunda ise beş ifade yer almıştır. Üç ölçüm aracı da ifadelerle 5 dereceli likert tipi ile yanıt aranmıştır. Ölçüm araçlarında; (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum seçenekleri yer almıştır.

Araştırmanın bağımsız değişkeni duygusal emek davranışı, bağımlı değişkeni tükenmişlik algısı, aracı değişkeni ise iş stresidir. Faktör analizi sonrasında düşük faktör yükleri nedeniyle duygusal emek ölçeğinde bir ve tükenmişlik ölçeğinde ise beş madde ölçekten çıkarılmıştır. Duygusal emek ölçeği üç boyutta 12 madde, tükenmişlik ölçeği üç boyutta 17 madde ve iş stresi ölçeği iki boyutta dokuz maddeli ölçüm aracı olarak şekillenmiştir.

Verilerin analizinde SPSS v.23 ve Amos v.21 istatistik programlarından yararlanılmıştır. Faktör analizi, tanımlayıcı istatistikler ve hipotez testlerinin analizinde SPSS; doğrulayıcı faktör analizinde ise, Amos v.21 paket programı kullanılmıştır.

## 2.3. Uygulanan İstatistik Analizler

Araştırmada, duygusal emek tahmin değişkeni, tükenmişlik algısı sonuç değişkeni, iş stresi ise, aracı değişken olarak tanımlanmıştır. Araştırmanın temel hipotezi “Duygusal emek ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide iş stresi aracılık etkisi göstermektedir” şeklinde belirlenmiştir. Duygusal emek, tükenmişlik ve iş stresi ölçeklerinde ölçek puanları ilgili maddelerin aritmetik ortalamaları hesaplanarak bulunmuştur. Hipotezlerin test edilmesinde basit doğrusal ve hiyerarşik regresyon analizlerine başvurulmuştur.

## 3. BULGULAR

Araştırmanın bulgularına katılımcılara ilişkin tanımlayıcı istatistikler, boyutsallık, güvenilirlik, ölçeklerin geçerliliğine ilişkin bulgular ve hipotez testlerinin sonuçları başlıkları altında yer verilmiştir.

### 3.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Katılımcılara ilişkin cinsiyet, statü, yaş, eğitim durumu ve çalışma süresi değişkenlerinden oluşan demografik verilerin sıklık ve yüzde dağılımları hesaplanarak elde edilen bulgular şu şekildedir:

Araştırmaya katılanların %47,7'si (184 kişi) kadın, %52,3'ü (202 kişi) ise erkeklerden oluşmuştur. Katılımcıların %62,4'nü (241 kişi) evli, %37,6'sı (145 kişi) bekâr bireyler oluşturmaktadır. Katılımcıların %39,9'u (154 kişi) yönetici konumunda, %60,1'i (232 kişi) yönetici olmayan bireylerdir. Katılımcıların çoğunluğunun erkek, evli ve yönetici olmayanlardan kişilerden oluştuğu anlaşılmaktadır.

Yaş değişkenine göre, katılımcıların %22,8'inin (88 kişi) 18-29; %51'inin (197 kişi) 30-39; %19,4'ünün (75 kişi) 40-49 ve %6,7'sinin (24 kişi) ise, 50-59 yaş grubunda yer aldığı görülmektedir. Katılımcıların büyük bir kısmının (%73,8) 18-39 yaş aralığında yer aldığı, bu nedenle anketi cevaplayanların genç kişilerden oluştuğu sonucuna varılmıştır.

Öğrenim durumu değişkenine göre, katılımcıların %7,5'i (29 kişi) lise; %6,5'i (25 kişi) ön lisans; %56'sı (216 kişi) lisans ve %30,1'i (116 kişi) lisansüstü öğrenim düzeyine sahiptir.

İş deneyimi değişkeni incelendiğinde, anketi cevaplayanların %26,9'nun (104 kişi) 0-5 yıl; %27,7'sinin (107 kişi) 6-10 yıl; %16,3'nün (63 kişi) 11-15 yıl; %17,4'nün (67 kişi) 16-20 yıl ve %11,7'sinin (45 kişi) 21 yıl ve üzeri iş deneyimine sahip olduğu görülmektedir.

Katılımcıların duygusal emek davranışı ortalama puanları değerlendirildiğinde; erkeklerin, bekârların, yöneticilerin, 30-39 yaş grubunda yer alanların, lise düzeyinde öğrenim yapmış kişilerin ve 11-15 yıllık iş tecrübesine sahip olan bireylerin puanlarının yüksek olduğu görülmüştür.

Katılımcıların tükenmişlik algısı ortalama puanları değerlendirildiğinde; kadınların, bekârların, yönetici statüsüne sahip olmayanların, 50-59 yaş grubunda yer alanların, lise düzeyinde öğrenim yapmış kişilerin ve 6-10 yıllık iş tecrübesine sahip olan bireylerin puanlarının yüksek olduğu görülmüştür.

Katılımcıların iş stresi ortalama puanları değerlendirildiğinde; kadınların, bekârların, yöneticilerin, 50-59 yaş grubunda yer alanların, ön lisans düzeyinde öğrenim yapmış kişilerin ve 11-15 yıllık iş tecrübesine sahip olan bireylerin puanlarının yüksek olduğu görülmüştür.

### 3.2. Boyutsallık Analizleri, Güvenilirlik ve Geçerlilik

Boyutsallık analizi, çok boyutlu değişken kümesi üzerinde ortak ilişkisel bağlantılara sahip olan değişkenleri sınıflandırmak ve böylece kavramsal yapının boyutlarını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Faktör analizi öncesinde örneklemin faktör analizi açısından yeterlilik ve uygunluğunu belirlemek için SPSS v.23 programı aracılığıyla Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Barlett küresellik test istatistiği hesaplanmıştır. Verilerin faktör çıkarmak için yeterli ve uygun olduğuna karar verebilmek için KMO katsayısının 0,60'dan büyük; Barlett test istatistiği değerinin anlamlı ve determinant göstergesinin de sıfırdan büyük olması gerekir (Mvududu ve Sink, 2013, s. 83). Analiz sonucunda duygusal emek ölçeğine ilişkin Kaiser Meyer Olkin (KMO) test sonucu 0,779, Barlett istatistik test sonucu X<sup>2</sup> 1741,4 (df=66; p = 0,00); tükenmişlik ölçeğine ilişkin KMO test sonucu 0,795, Barlett istatistik test sonucu X<sup>2</sup> 3060,2 (df = 136; p = 0,00) ve iş stresi ölçeğine ilişkin KMO test sonucu 0,827, Barlett istatistik test sonucu X<sup>2</sup> 1292,6 (df=36; p = 0,00) şeklinde belirlenmiştir. Bu bulgular neticesinde örneklemin faktör analizini gerçekleştirmek için yeterli düzeyde ve uygun olduğu sonucuna varılmıştır.

**Tablo 1.** Duygusal Emek, Tükenmişlik Algısı ve İş Stresine İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları

	DE	TA	IS
Duygusal Emek (DE)	1		
Tükenmişlik Algısı (TA)	,116*	1	
İş Stresi (IS)	,209**	,648**	1

\*\* . Korelasyon katsayıları  $p < 0.01$  düzeyinde anlamlıdır.

\* . Korelasyon katsayıları  $p < 0.05$  düzeyinde anlamlıdır.

Araştırma kapsamında "Duygusal Emek", "İş Stresi" ve "Tükenmişlik Algısı" ölçeklerinde yer alan maddeler için açıklayıcı faktör analizi yöntemi kullanılmıştır. AFA kapsamında maddeler arası korelasyon değerleri Duygusal Emek ölçeğinde 0,12 ile 0,74; İş Stresi ölçeğinde 0,11 ile 0,76 ve Tükenmişlik Algısı ölçeğinde ise 0,14 ile 0,79 arasında çıkmıştır. Korelasyon değerleri belirlenirken Pearson korelasyon analizine başvurulmuştur. Kavramsal yapılar arasındaki korelasyon değerleri Tablo 1'de yer almaktadır. İş stresi ve tükenmişlik ile duygusal emek arasında düşük; iş stresi ile tükenmişlik algısı arasında ise orta düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu belirlenmiştir. Faktör sayısını belirlemek için maksimum olabilirlik yöntemi uygulanmıştır. Bireysel faktör ağırlığının tespitinde 0,40 değeri temel alınmıştır. AFA analizi sonucunda duygusal emek davranışının üç boyutlu, iş stresinin iki boyutlu ve tükenmişlik algısının ise üç faktörlü bir yapıya sahip olduğu görülmüştür. Faktöriyel yapı belirlendikten sonra ölçüm araçları ve veriler için güvenilirlik analizi yapılmıştır.

Güvenilirlik analizi bağlamında maddeler arası korelasyon değerleri, yarıya bölme ve iç tutarlılık gibi farklı yöntemlere başvurulmaktadır. Güvenilirlik analizi için başvuru yöntemlerinden bir diğeri de iç tutarlılık yaklaşımıdır. İç tutarlılık güvenilirliğini belirlemek için genellikle Cronbach alfa güvenilirliğinden yararlanılmaktadır. Ölçüm araçlarına ilişkin güvenilirlik katsayıları ayrı ayrı hesaplanmış olup, daha sonra sonuçlar Tablo 2'de bir araya getirilmiştir.

Ölçüm aracının güvenilirlik katsayısı (Cronbach alfa değeri)  $> 0,50$  ise düşük düzeyde güvenilir,  $> 0,60$  ise güvenilirliği zayıf,  $> 0,70$  ise kabul edilebilir seviyede güvenilir,  $> 0,80$  ise oldukça güvenilir ve  $> 0,90$  ise yüksek derecede güvenilir olarak değerlendirilmektedir (Gliem & Gliem, 2003, s. 87). Her üç ölçek ve alt boyutlarına ilişkin Cronbach alfa değerleri ölçüm araçlarının oldukça güvenilir olduğuna işaret etmektedir.

**Tablo 2.** Ölçekler ve Alt Boyutlarına İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler ve Alt Boyutları	İfade Sayısı	Cronbach Alfa
<b>Duygusal Emek Ölçeği</b>	12	0,713
Yüzeysel Davranış	5	0,785
Derinlemesine Davranış	4	0,794
Samimi Davranış	3	0,812
<b>Tükenmişlik Ölçeği</b>	14	0,853
Duygusal Tükenme	8	0,883
Duyarsızlaşma	3	0,766
Başarım İsteğinde Azalma	3	0,728
<b>İş Stresi Ölçeği</b>	9	0,842
Zaman Baskısı ve İş Yükü	5	0,786
İş Ortamı	4	0,757

Güvenilirlik analizi sonrasında ölçüm araçları ve veriler için geçerlilik analizi yapılmıştır. Yapı geçerliliğini belirlemek için doğrulayıcı faktör analizinden (DFA) yararlanılmıştır. Bu çalışmada doğrulayıcı faktör analizi yöntemiyle yapılan yapısal geçerlilik analizleri için uyum indekslerinden yararlanılmıştır. Uyum indeksi değerlerinden Nisbi Ki-Kare değeri  $<3,0$ , RMSEA  $\leq 0,05$ , CFI  $\geq 0,95$ , GFI  $>0,95$ , AGFI  $>0,95$  ve SRMR  $<0,05$  ise modelin iyi uyum gösterdiği değerlendirilebilir (Schermele-Engel ve Moosbrugger, 2003, s. 35-43). Yapılan uyum analizi sonucunda duygusal emek ölçeğinde Nisbi Ki-Kare değeri 2,91, GFI 0,98, RMSEA 0,03, CFI 0,99, AGFI 0,97 ve SRMR değeri 0,04 elde edilmiştir. Ölçeğin Nisbi Ki-kare, GFI, RMSEA, CFI, AGFI ve SRMR değerleri iyi uyuma işaret etmektedir.

Tükenmişlik ölçeğinde Nisbi Ki-kare değeri 2,76, GFI 0,99, RMSEA 0,04, CFI 1,00, AGFI 0,98 ve SRMR değeri 0,03 elde edilmiştir. Ölçeğin Nisbi Ki-kare, GFI, RMSEA, CFI, AGFI ve SRMR değerleri iyi uyuma işaret etmektedir.

İş stresi ölçeğinde Nisbi Ki-kare değeri 2,55, GFI 0,95, RMSEA 0,03, CFI 1,00, AGFI 0,98 ve SRMR değeri 0,01 elde edilmiştir. Ölçeğin Nisbi Ki-kare, GFI, RMSEA, CFI, AGFI ve SRMR değerleri iyi uyuma işaret etmektedir.

#### 4. HİPOTEZ TESTİ BULGULARI

Araştırmada duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık etkisine sahip olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Baron ve Kenny'ye (1986) göre aracılık etkisinden bahsedebilmek için bazı koşulların sağlanması gerekir. Öncelikle, bağımsız değişken ile bağımlı değişken, bağımsız değişken ile aracı değişken ve aracı değişken ile bağımlı değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olması gerekir. Son olarak bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkide aracı değişken modele dâhil edildiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamsızlaşması (tam aracı etki) veya bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin öncekine göre azalması (kısmi aracı etki) gerekir (Baron & Kenny, 1986, s. 1176). Modellerden birincisinde Baron ve Kenny'nin aracılık şartlarından bağımsız değişken (duygusal emek davranışı) ile bağımlı değişken (tükenmişlik algısı) arasında anlamlı bir ilişkinin olma koşulu, ikinci modelde duygusal emek ile iş stresi arasındaki ilişkinin anlamlı olma şartı, üçüncü modelde iş stresi ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkinin anlamlı olma koşulu ve dördüncü modelde ise birinci modele aracı değişkenin (iş stresi) dâhil edilmesi sonucunda dördüncü koşulun sağlanıp sağlanmadığı kontrol edilmiştir. Araştırmada, değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkilerini ölçmek amacıyla basit doğrusal ve hiyerarşik regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analiz öncesinde regresyon analizinin doğrusallık, normallik, hataların bağımsızlığı eş varyanslılık gibi ön koşullarının karşılanıp karşılanmadığı araştırılmış ve ön şartların karşılandığı görülmüştür.

**Tablo 3.** Regresyon Analizi Sonuçları

	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	R <sup>2</sup>	β	t	p
Model 1	Tükenmişlik Algısı	Duygusal Emek	,013	,116	2,290	,023
Model 2	İş Stresi	Duygusal Emek	,044	,209	4,189	,000
Model 3	Tükenmişlik Algısı	İş Stresi	,420	,648	16,685	,000
Model 4	Tükenmişlik Algısı	İş Stresi	,421	,653	16,408	,000

Araştırmanın birinci hipotezi “duygusal emek davranışının tükenmişlik algısı üzerinde pozitif etkide bulunduğu” şeklinde belirlenmiştir. Tablo 3'deki model 1 analiz sonuçları değerlendirildiğinde; tükenmişlik algısının %12'sinin duygusal emek değişkeni tarafından açıklandığı ( $R^2=.013$ ,  $F=5,242$ ,  $p<.05$ ) ve ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir. Bu sonuç, duygusal emeğin tükenmişlik algısı üzerinde pozitif yönde etkide bulunduğunu gösterdiğinden  $H_1$  kabul edilmiştir ( $\beta=.116$ ,  $p=.023$ ). Bu sonuç duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkiyi konu edinen bazı araştırmacıların bulgularıyla paralellik göstermektedir (Aksel ve Bağcı, 2017, s. 470; Akdu ve Akdu, 2016, s. 1150; Eroğlu, 2014, s. 157; Yıldırım ve Erul, 2013, s. 96). Çeliker ve arkadaşları tarafından yapılan meta-analiz çalışmasında ise, yüzeysel ve samimi davranış ile tükenmişlik sendromunun altboyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür (Çeliker, Üstünel ve Güzeller, 2019, s. 11).

Araştırmanın ikinci hipotezi “duygusal emek davranışının iş stresi üzerinde pozitif etkisi bulunmaktadır” şeklinde tanımlanmıştır. Tablo 3'deki model 2 analiz sonuçları incelendiğinde; iş stresindeki değişimin %21'inin duygusal emek değişkeni tarafından açıklandığı ( $R^2=.044$ ,  $F=17,546$ ,  $p<.01$ ) görülmektedir. Duygusal emeğin çalışanların iş stresi üzerinde etkili olduğu ve iş stresini artırdığı anlaşılmaktadır. Bu sonuçla



$H_2$  kabul edilmiştir ( $\beta=-.209$ ,  $p=.000$ ). Bu sonuç Karimi ve arkadaşları tarafından yapılan araştırma bulgusu ile paralellik göstermektedir (Karimi, Leggat, Donohue, Farrell ve Couper, 2013, s. 183).

Araştırmanın üçüncü hipotezi “iş stresinin tükenmişlik algısı üzerinde pozitif etkisi bulunmaktadır” şeklinde belirlenmiştir. Tablo 3’deki model 3 analiz sonuçlarına bakıldığında; tükenmişlik algısının %65’inin iş stresi değişkeni tarafından açıklandığı ( $R^2=.420$  ve  $F=278,384$ ,  $p<0,01$ ) anlaşılmaktadır. İş stresinin çalışanların tükenmişlik algısını pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmış ve  $H_3$  kabul edilmiştir ( $\beta=.648$ ,  $p=.000$ ). Araştırmacılar tarafından yapılan birçok çalışmada bulgumuzu destekleyici sonuçlara ulaşılmıştır (Ülbeği, İplik ve Yalçın, 2019, s. 8; Choi, Mohammad ve Kim, 2019, s. 204-205; Günay ve Demiralay, 2016, s. 926; Akdu ve Akdu, 2016, s. 1150; Tziner, Rabenu, Radomski ve Belkin, 2015, s. 209-210).

Araştırmanın dördüncü hipotezi “duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide iş stresi aracılık etkisi göstermektedir” şeklinde belirlenmiştir. Duygusal emek ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık etkisini belirleyebilmek için hiyerarşik regresyon analizinden yararlanılmıştır. Tablo 3’de yer alan iş stresi değişkeninin aracı değişken olarak modele dâhil edildiği model kapsamındaki sonuçlar incelendiğinde; duygusal emek ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamsızlaştığı ve Beta değerinin de gerilediği ve negatife dönüştüğü anlaşılmaktadır ( $\beta=-.020$ ;  $p=.609$ ). İş stresinin duygusal emek ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiş olup,  $H_4$  kabul edilmiştir. Bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasındaki ilişki istatistiksel açıdan anlamsızlaştığından iş stresinin tam aracılık etkisine sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Diğer taraftan, aracılık etkisinin istatistiki açıdan anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek için SPSS Process programı aracılığıyla Sobel testine başvurulmuştur.

**Tablo 4.** Aracı Değişken Etkisi

İş Stresinin Aracı Olduğu İlişki	Toplam Etki	Doğrudan Etki	Dolaylı Etki	Bootstrap Güven Aralığı	Aracı Türü	Etki
Duygusal Emek-Tükenmişlik	0.1598	-0,028	0.1879	0.090-0.2819	Tam	

Tablo 4 incelendiğinde doğrudan etki değerinin gerilediği ve negatife dönüştüğü görülmektedir. Toplam etki ve doğrudan etki arasındaki farka bakıldığında dolaylı etkinin büyüklüğünün %18 olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç duygusal emek davranışının tükenmişlik algısı üzerinde iş stresi aracılığı ile dolaylı bir etkisinin olduğu, doğrudan bir etkisinin ise olmadığını ortaya koymaktadır. Dolaylı etkinin varlığı ile bu etkinin anlamlılığı Bootstrap güven aralığı ile analiz edilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde, alt ve üst sınırnın sıfırın üstünde olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide iş stresinin büyük aracı etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

## 5. SONUÇ

Bu araştırma, duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma İstanbul’da bankacılık sektöründe görev yapan çalışanlar arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırma bulguları, duygusal emek davranışı, iş stresi ve tükenmişlik algısı arasındaki ilişkilerin istatistiksel açıdan anlamlı olduğunu ve iş stresinin duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre iş stresi ve tükenmişlik algısı ile duygusal emek davranışı arasında pozitif yönlü düşük ( $r=.209$ ;  $r=.116$ ); iş stresi ile tükenmişlik algısı arasında ise, orta düzeyde pozitif yönlü korelasyon ( $r=.648$ ) olduğu belirlenmiştir. Çalışanların duygusal emek davranışı sergilemeleri ve iş stresi düzeylerindeki artış tükenmişlik algılarında da artışa neden olmaktadır. Duygusal emek davranışı tükenmişlik algısı ve iş stresi üzerinde etkide bulunmaktadır. Duygusal emek davranışı tükenmişlik algısındaki değişimin %12’sini, iş stresindeki değişimin ise %21’ini açıklamaktadır. İş stresi ise, tükenmişlik algısındaki değişimin %65’ini açıklamakta ve duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide tam aracılık etkisi göstermektedir. Bu sonuç duygusal emek davranışının tükenmişlik algısı üzerinde iş stresi aracılığı ile dolaylı bir etkisinin olduğunu, doğrudan bir etkisinin ise olmadığını ortaya koymaktadır. Diğer bir ifadeyle, iş stresinin çalışanların tükenmişlik algısı üzerinde duygusal emek davranışından daha fazla bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

Bankacılık, hizmet grubunda yer aldığından müşteri ilişkilerinin yoğun olduğu, bu nedenle de sektörde görev yapan çalışanların duygusal emek davranışı sergileme durumuyla karşı karşıya geldikleri bir gerçektir. Duygusal emek davranışı, özellikle de yüzeysel davranış olumsuz duyguları bastırıp davranışa yansıtma ya da olumlu duygular içerisindeymiş gibi rol yaparak davranış sergilemeyi gerektirdiğinden çalışanlar üzerinde stresi artırmakta, zamanla da tükenmişliğe neden olmaktadır.

İş stresi ve tükenmişliğin çalışanların yanı sıra örgütler üzerinde de olumsuz etkileri bulunmaktadır. Devamsızlık, iş tatmininde azalma, madde kullanımında artış, işe yabancılaşma, sağlık sorunlarının yaşanması, sigorta harcamalarında artış, iş kazalarının yaşanması, verimsizlik ve çalışan devir oranında artış iş stresi ve tükenmişliğin olumsuz sonuçlarından bazılarıdır.

Çalışanların iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini azaltmak için işletme yöneticilerinin bazı önlemleri uygulamaya almalarının yararlı olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda çalışanların aşırı iş yükü taşımalarını engelleyecek ve iş-yaşam dengesini koruyacak esnek bir çalışma mekanizması geliştirilebilir. Organizasyon yapısı gözden geçirilerek rol belirsizliği ve rol çatışmasına neden olabilecek unsurlar ortadan

kaldırılabilir. İş görenlerin kararlara katılımı desteklenebilir. Zaman ve stres yönetimi gibi eğitimler düzenlenerek çalışanların bu konularda becerilerini geliştirmelerine imkân tanınabilir.

### 5.1. Sonraki Araştırmacılar için Öneriler

Araştırmanın bulguları duygusal emek davranışı, iş stresi ve tükenmişlik algısı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu ve iş stresinin duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğunu göstermektedir. Çalışmada önemli bulgular tespit edilmesine karşın, araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır ve sonuçların bu çerçevede değerlendirilmesi gerekmektedir. Araştırma bulguları anket uygulamasının kısıtları ve İstanbul'da faaliyet gösteren bankalarda görev yapan 386 çalışanın görüşleri ile sınırlıdır. Örneklem geniş tutularak diğer sektörler ve işletmelerde yapılacak araştırmalarda farklı sonuçlar elde edilebilir.

#### KAYNAKÇA

- Akdu, U., & Akdu, S. (2016). Duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkileri: Profesyonel turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(47), 1142-1153.
- Aksel, İ., & Bağcı, Z. (2017). Çalışanların duygusal emekleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik görgül bir araştırma. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(4), 463-473.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Bilge, H. (2019). Duygusal emek davranışının duygusal tükenmişlik üzerine etkisi ve bir model önerisi: Avukatlar üzerine bir inceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(4), 3006-3017.
- Choi, H.-M., Mohammad, A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management* (82), 199-208.
- Çeliker, N., Üstünel, M. F., & Güzeller, C. O. (2019). The relationship between emotional labour and burnout: A meta-analysis. *Anatolia*, 1-18.
- Day, A., Crown, S. N., & Ivany, M. (2017). Organisational change and employee burnout: The moderating effects of support and job control. *Safety Science*, 100, 4-12.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(19), 147-160.
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of Management*, 39(5), 1085-1122.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales. *Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education* (s. 82-88). Columbus: The Ohio State University.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019). Emotional labor: Regulating emotions for a wage. *Current Directions in Psychological Science*, 1-7.
- Güngerçin, U. (2019). Duygusal emeğin duygusal tükenme üzerindeki etkisi: Özbenlik çelişki teorisi çerçevesinde bir analiz. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(20), 177-192.
- Günay, G. Y., & Demiralay, T. (2016). Serbest muhasebeci ve mali müşavirlerin iş stresi, tükenmişlik sendromu ve iş-aile yaşam dengesi arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(58), 917-935.
- Häusser, J. A., & Mojzisch, A. (2017). The physical activity-mediated demand-control (pamDC) model: Linking work characteristics, leisure time physical activity, and well-being. *Work & Stress*, 1-24.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart- commercialization of human feeling*. London: University of California Press.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 749-769.
- Işık, M., & Hamurcu, A. (2017). The role of job stress at emotional labor's effect on intention to leave: Evidence from call center employees. *Business and Economic Horizons*, 13(5), 652-665.
- Jamal, M. (2007). Job stress and job performance controversy revisited: An empirical examination in two countries. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 175-187.
- Jamieson, J. P., Crum, A. J., Goyer, J. P., Marotta, M. E., & Akinola, M. (2018). Optimizing stress responses with reappraisal and mindset interventions: An integrated model. *Anxiety, Stress, & Coping*, 31(3), 245-261.
- Karakaş, A., & Gökmen, G. (2018). Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya'da bir araştırma. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 99-127.
- Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G., & Couper, G. E. (2013). Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), 176-186.
- Keles, D., & Göktepe, E. A. (2020). Duygusal emek davranışlarının tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Hazır giyim sektöründe bir araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 11(3), 855-873.
- Kim, J.-S. (2020). Emotional labor strategies, stress, and burnout among hospital nurses: A path analysis. *Journal of Nursing Scholarship*, 52(1), 105-112.
- Köse, E. (2019). Çalışanların duygusal zekâ düzeyleriyle tükenmişlik algılarının arasındaki ilişkinin araştırılması. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (35), 193-212.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The hearth of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.

- Liu, H., Zou, H.-Y., Wang, H.-J., Xu, X., & Liao, J.-Q. (2020). Do emotional labour strategies influence emotional exhaustion and professional identity or vice versa? evidence from new nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 76(2), 577-587.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Mishra, S., & Choudhury, D. (2014). Differential experiences of emotional labour and burnout among Indian professionals. *ASBM Journal of Management*, 7(2), 50-60.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morrow, R., & Brough, P. (2019). 'It's off to work we go!' person-environment fit and turnover intentions in managerial and administrative mining personnel. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics (JOSE)*, 25(3), 467-475.
- Mvududu, N. H., & Sink, C. A. (2013). Factor analysis in counseling research and practice. *Counseling Outcome Research and Evaluation*, 4(2), 75-98.
- O'Connor, K., Neff, D. M., & Pitman, S. (2018). Burnout in mental health professionals: A systematic review and meta-analysis of prevalence and determinants. *European Psychiatry*, 53, 74-99.
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Reithof, N., & Bob, P. (2019). Burnout syndrome and logotherapy: Logotherapy as useful conceptual framework for explanation and prevention of burnout. *Frontiers in Psychiatry*, 10, 1-8.
- Schermelleh-Engel, K., & Moosbrugger, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 176-200.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 2007-213.
- Uysal, H. T. (2019). The mediation role of toxic leadership in the effect of job stress on job satisfaction. *International Journal of Business*, 24(1), 55-73.
- Ülbeği, İ. D., İplik, E., & Yalçın, A. (2019). Sosyal baltalama ve çalışan performansı ilişkisinde iş stresi ve duygusal tükenmişliğin rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (41), 1-15.
- Xu, Z., & Yang, F. (2018). The impact of perceived organizational support on the relationship between job stress and burnout: A mediating or moderating role? *Current Psychology*, 1-12.
- Yavuz, M., & Akça, M. (2018). Çatışma, stres, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti: Medeni durum ve cinsiyete göre farklılıkların incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(2), 827-846.
- Yıldırım, M. H., & Erul, E. E. (2013). Duygusal emek davranışının işgörenlerin tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 89-99.
- Zysberg, L., Orenshtein, C., Gimmon, E., & Robinson, R. (2016). Emotional intelligence, personality, stress, and burnout among educators. *International Journal of Stress Management*, 24, 1-15.

