

**T.C.**  
**DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI**  
**DOKTORA TEZİ**

**OTEL ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI**  
**İLİŞKİSİ: İZMİR ŞEHİR OTELLERİ ÖRNEĞİ**

**Tuğba PALA MORKOÇ**

**Danışman**

**Prof. Dr. Alp TİMUR**

**İZMİR-2014**

**DOKTORA**  
**TEZ ONAY SAYFASI**

2008800772

**Üniversite** : Dokuz Eylül Üniversitesi  
**Enstitü** : Sosyal Bilimler Enstitüsü  
**Adı ve Soyadı** : Tuğba PALA MORKOÇ  
**Tez Başlığı** : Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği  
**Savunma Tarihi** : 07.07.2014  
**Danışmanı** : Prof.Dr.Alp TİMUR

**JÜRİ ÜYELERİ**

<b><u>Ünvanı, Adı, Soyadı</u></b>	<b><u>Üniversitesi</u></b>	<b><u>İmza</u></b>
Prof.Dr.Alp TİMUR	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Prof.Dr.Öcal USTA	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Prof.Dr.Mustafa TEPECİ	CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ	
Doç.Dr.Ebru GÜNLÜ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Prof.Dr.Necdet HACIOĞLU	BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ	

Oybirliği (✓)  
Oy Çokluğu ( )

Tuğba PALA MORKOÇ tarafından hazırlanmış ve sunulmuş "Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği" başlıklı tezi kabul edilmiştir.

Prof.Dr. Utku UTKULU  
Enstitü Müdürü

## YEMİN METNİ

Doktora Tezi olarak sunduğum “Otel alışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile atışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri rneği” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden olduğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

.../.../.....

Tuğba PALA MORKOÇ

İmza

## ÖZET

Doktora Tezi

Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir  
Otelleri Örneği

Tuğba PALA MORKOÇ

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

Turizm İşletmeciliği Programı

Konaklama sektöründeki işletmeler, rekabet edebilme güçlerini müşteri memnuniyeti üzerine kurmaktadırlar. Turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olması nedeniyle, müşteri memnuniyeti, çalışanın verdiği hizmetin kalitesi ile sağlanabilmektedir. Turizm işletmeleri için, çalışanın memnuniyeti ve refahı, hizmet kalitesinin sağlanabilmesi açısından oldukça önemlidir. Bu çalışma, çalışanların memnuniyeti ve refahı açısından önemi gün geçtikçe daha çok artan duygusal emek ve iş-aile çatışması kavramlarını konu edinmektedir.

Bu çalışmada, duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki doğrudan ilişki araştırılmaktadır. Türkiye’de otel çalışanlarının sarf ettikleri duygusal emek ve yaşadıkları iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin incelenmesi, literatüre çeşitli katkılar sağlamaktadır. Bu katkılar temel olarak üç başlıkta sınıflandırılabilir: (1) Duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin araştırılması, (2) duygusal emeğin iş-aile yaşam çatışmasının bir önceli olarak ele alınıp iş-aile yaşam çatışması üzerine etkisinin incelenmesi, (3) aile-iş yaşam çatışmasının duygusal emeğin bir önceli olarak incelenerek duygusal emek üzerine etkisinin araştırılmasıdır. Ayrıca çalışmanın literatüre sağlayacağı katkılar yanında, bu çalışmadan elde edilen bulguların, insan kaynakları yönetimi açısından da önemli olduğu düşünülmektedir. Bulgular, çalışanların işyerinde göstermek zorunda kaldıkları duygusal emeğin, iş ve aile yaşam alanlarında yaşamış oldukları çatışmanın ve bu kavramların birbirleriyle olan ilişkisinin, konaklama sektöründeki yöneticilerde farkındalık yaratması

**açısından önemlidir. Bu farkındalık yöneticilerin; çalışanların duygusal emek veya iş-aile çatışması nedeniyle yaşadıkları sıkıntılarla başa çıkabilme süreçlerinde, onlara yardımcı olabilmelerini ve örgüt desteği alabilmelerini sağlaması açısından önemlidir.**

**Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İş-Aile Çatışması, İş-Aile Yaşam Çatışması, Aile-İş Yaşam Çatışması, Konaklama Sektörü.**

## **ABSTRACT**

**Doctoral Thesis**

**Doctor of Philosophy(PhD)**

**The Relationship Between Emotional Labor and Work-Family Conflict among  
Hotel Employees: Sample of İzmir City Hotels**

**Tuğba PALA MORKOÇ**

**Dokuz Eylül University**

**Graduate School of Social Sciences**

**Department of Tourism Management**

**Tourism Management Program**

**Organisations in hospitality industry bases their compativite power on costumer satisfaction. Since hospitality industry is labour intenstive, costumer satisfaction is achieved by the quality of the service provided by the employee. Employee satisfaction and employee well-being is very important for hospitality organisations to achieve service quality. This thesis focuses on the concepts of emotional labour and work-famliy conflict whose importance is increasingly more pronounced for employee satisfaction and employee well-being.**

**The direct relation between emotional labour and work-family conflict is investigated in this thesis. The study of the relation between emotional labour and work-family conflict that the hotel employees in Turkey experienced provide several contributions to the literature. These contributions may be organised in esentially three headings: (1) Seeking the relationship between emotional labour and work-family conflict, (2) examining the effects of emotional labour on family to work interference, accepting emotional labour as an antecedent of work to family interference, (3) examining the effects of family to work interference on emotional labour, accepting family to work interference as an antecedent of emotional labour. In addition to providing these contributions to the literature, the findings obtained in this study is thought to be important for human resources management. Findings are important to raise conscienceness among managers in hospitality organisations about emotional**

**labour that employees are forced to displayed at work, the conflicts that they experienced in work and family interfaces and the the relations of these concepts with each other. This conscienceness raising is important in that this may lead managers to support employees in overcoming their difficulties that they experienced due to emotional labour or work-family conflict and receive organisational support.**

**Keywords: Emotional Labor, Work-Family Conflict, Work to Family Conflict, Family to Work Conflict, Hospitality Industry.**

**OTEL ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI  
İLİŞKİSİ: İZMİR ŞEHİR OTELLERİ ÖRNEĞİ**

**İÇİNDEKİLER**

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	xi
TABLOLAR LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
EK LİSTESİ	xiv
GİRİŞ	1

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI**

1.1. DUYGU KAVRAMI VE DUYGULARIN TEMEL ÖZELLİKLERİ	6
1.2. DUYGU YÖNETİMİ VE DUYGUSAL EMEK	8
1.3. DUYGUSAL EMEK BOYUTLARI	10
1.3.1. İş Odaklı Duygusal Emek	11
1.3.2. Çalışan Odaklı Duygusal Emek	12
1.4. DUYGUSAL EMEK ÖNCELLERİ	13
1.5. DUYGUSAL EMEĞİN SONUÇLARI	14
1.6. İŞ- AİLE ÇATIŞMASI	18
1.6.1. İş-Aile Çatışması Kavramının Tanımı	18
1.6.2. İş-Aile Çatışmasının Yönü	19
1.6.3. İş-Aile Çatışması Kuramları	20

1.6.3.1. Ekolojik Sistem Kuramı	21
1.6.3.2. Taşma Kuramı	22
1.6.3.3. Telafi Kuramı	22
1.6.3.4. Rol Kuramı	23
1.6.3.5. Kaynakların Korunması Kuramı	23
1.6.3.6. Çatışma Kuramı	24
1.6.3.7. Ayırma Kuramı	24
1.6.3.8. Sınır Kuramı	25
1.6.4. İş-Aile Çatışması Boyutları	25
1.6.5. İş-Aile Çatışması Çeşitleri	27
1.6.5.1. Zaman Temelli Çatışmalar	27
1.6.5.2. Sıkıntı Temelli Çatışmalar	28
1.6.5.3. Davranış Temelli Çatışmalar	28
1.6.6. İş-Aile Yaşam Çatışması ve Aile-İş Yaşam Çatışması Öncelleri	29
1.6.7. İş-Aile Yaşam Çatışması ve Aile-İş Yaşam Çatışması Çıktıları	31

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ARASINDAKİ İLİŞKİ**

2.1. TURİZM SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEK	35
2.2. TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI	38
2.3. DUYGUSAL EMEK ve İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ARASINDAKİ İLİŞKİ	44
2.3.1. İş-Aile Yaşam Çatışmasının Önceli Olarak Duygusal Emek	50
2.3.2. Duygusal Emegin Önceli Olarak Aile-İş Yaşam Çatışması	54

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **OTEL ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	59
3.2. ARAŞTIRMA EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	60
3.3. VERİ TOPLAMA SÜRECİ	61

3.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	61
3.4.1. Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği	62
3.4.2. İş-Aile Çatışması Ölçeği	63
3.3.3. Demografik Özellikler	66
3.5. VERİLERİN ANALİZİ	66
3.5.1. Örneklemin Kategorik Demografik Özellikleri	67
3.5.2. Katılımcıların Duygusal Emek, İş-Aile Yaşam Çatışması ve Aile-İş Yaşam Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşması	70
3.5.3. Güvenilirlik ve Geçerlilik	74
3.5.4. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizleri	76
3.5.4.1. Duygusal Emek Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi	76
3.5.4.2. Duygusal Emek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi	79
3.5.5. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi	84
3.5.5.1. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi	85
3.5.5.2. İş-Aile Yaşam Çatışması Doğrulayıcı Faktör Analizi	86
3.5.5.3. Aile-İş Yaşam Çatışması Doğrulayıcı Faktör Analizi	88
3.5.6. Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması Boyutlarının Ortalamaları	89
3.5.7. Korelasyon Analizi	91
3.5.8. Regresyon Analizi	96
3.6. BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ	99
3.6.1. Duygusal Emek Ölçeği	99
3.6.2. İş-Aile Çatışması Ölçeği	100
3.6.3. İş-Aile Yaşam Çatışması ve Duygusal Emek İlişkisi	101
3.6.4. Aile-İş Yaşam Çatışması ve Duygusal Emek İlişkisi	105
SONUÇ	109
KAYNAKÇA	116
EK	ek s.1

## KISALTMALAR

<b>AİÇ</b>	Aile-İş Yaşam Çatışması
<b>DAİÇ</b>	Davranış Temelli Aile-İş Yaşam Çatışması
<b>DİAÇ</b>	Davranış Temelli İş-Aile Yaşam Çatışması
<b>İAÇ</b>	İş-Aile Yaşam Çatışması
<b>OECD</b>	Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)
<b>SAİÇ</b>	Sıkıntı Temelli Aile-İş Yaşam Çatışması
<b>SİAÇ</b>	Sıkıntı Temelli İş-Aile Yaşam Çatışması
<b>TÜİK</b>	Türkiye İstatistik Kurumu
<b>ZAIÇ</b>	Zaman Temelli Aile-İş Yaşam Çatışması
<b>ZİAÇ</b>	Zaman Temelli İş-Aile Yaşam Çatışması

## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1:</b> Duygusal Emek Ölçeği	s. 62
<b>Tablo 2:</b> İş-Aile Çatışması Ölçeği	s. 65
<b>Tablo 3:</b> Katılımcıların Cinsiyetlerine, Yaşlarına ve Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	s. 67
<b>Tablo 4:</b> Katılımcıların Çocuk Sayılarına, Eğitim Durumlarına ve Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	s. 68
<b>Tablo 5:</b> Katılımcıların Departmanlarına, Çalışma Saatlerine ve Çalıştıkları Otel Tiplerine Göre Dağılımı	s. 69
<b>Tablo 6:</b> Katılımcıların Duygusal Emek Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşması	s. 71
<b>Tablo 7:</b> Katılımcıların İş-Aile Yaşam Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşması	s. 72
<b>Tablo 8:</b> Katılımcıların Aile-İş Yaşam Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşması	s. 73
<b>Tablo 9:</b> Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri	s. 75
<b>Tablo 10:</b> Otel Çalışanlarının Duygusal Emek Boyutları	s. 77
<b>Tablo 11:</b> Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliği İstatistikleri	s. 84
<b>Tablo 12:</b> İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliği İstatistikleri	s. 87
<b>Tablo 13:</b> Aile-İş Yaşam Çatışması Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliği İstatistikleri	s. 89
<b>Tablo 14:</b> Faktör Boyutlarının Ortalama Değer Olan 4' ten Farklılıkları	s. 90
<b>Tablo 15:</b> Değişkenler Arasında Korelasyon Analizi	s. 92
<b>Tablo 16:</b> İş-Aile Yaşam Çatışması Regresyon Analizi	s. 96
<b>Tablo 17:</b> Duygusal Emek Regresyon Analizi	s. 98
<b>Tablo 18:</b> Duygusal Emek ve İş-Aile Yaşam Çatışması Boyutları İlişkisi	s. 104
<b>Tablo 19:</b> Duygusal Emek Boyutlarının İş-Aile Yaşam Çatışmasına Etkisi	s. 105
<b>Tablo 20:</b> Aile-İş Yaşam Çatışması ve Duygusal Emek Boyutları İlişkisi	s. 107
<b>Tablo 21:</b> Aile-İş Yaşam Çatışması Boyutlarının Duygusal Emek Üzerine Etkisi	s. 108

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Şekil 1:</b> Duygu Yaratma Süreci Modeli	s. 7
<b>Şekil 2:</b> İş-Aile Çatışmasının İş Stresiyle İlişkisi	s.33
<b>Şekil 3:</b> İş-Aile Çatışmasının İş Stresiyle Doğrudan İlişkisi	s.42
<b>Şekil 4:</b> İş-Aile Çatışmasının Çalışanlar Üzerindeki Etkileri	s.43
<b>Şekil 5:</b> Duygusal Emek ve İş-Aile Alanları Modeli	s.46
<b>Şekil 6.</b> Üstlerin Kötü Muamelesi ve İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişki	s.49
<b>Şekil 7:</b> Duygusal Emek İle İş-Aile Yaşam Çatışması Arasındaki İlişki	s.53
<b>Şekil 8:</b> Duygusal Emek İle Aile-İş Yaşam Çatışması Arasındaki İlişki	s.57
<b>Şekil 9:</b> İş-Aile Çatışmasının Boyutları	s.64
<b>Şekil 10:</b> Duygusal Emek Ölçeği Path Diyagramı	s.81
<b>Şekil 11:</b> İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği Path Diyagramı	s.87
<b>Şekil 12:</b> Aile-İş Yaşam Çatışması Ölçeği Path Diyagramı	s.88

## **EK LİSTESİ**

**EK 1:** Araştırmada Kullanılan Anket Formu

ek s.1

## GİRİŞ

Çalışma hayatı ile özel hayatın iç içe geçtiği bir çağda yaşamaktayız. Yapmamız gereken işlerin sayısının giderek arttığı, kendimize yüklediğimiz veya bize yüklenen çeşitli sorumlulukların var olduğu yaşamlara sahibiz. Kendimize yüklediğimiz ve bize yüklenen bu sorumlulukların hepsini, aile ve iş yaşam alanlarımızın her birinde farklı şekilde icra etmekteyiz.

Çalışma saatlerinin fazla olması, artan giderler, kira, ödenmesi gereken faturalar, çocukların okul masrafları, alışveriş masrafları, ulaşım giderleri, tatil planları vb. nedenlerle daha fazla çalışmak aynı zamanda ailemize vakit ayırmak zorundayız. Tüm bu sorumlulukları bir diğer yaşam alanına (iş veya aile) harcanılacak zamandan ve enerjiden çalmadan yerine getirmek oldukça zordur. Özellikle günümüzde çalışma saatlerinin esnekliği, fazla mesai saatlerinin çokluğu; teknolojik gelişmelerle birlikte ailenin ve işyerindeki diğerlerinin kişiye her an ulaşabilme fırsatlarının olması, iş ve aile yaşam alanlarındaki dengenin sağlanmasını zorlaştırmaktadır. Bu dengeyi sağlamak sadece bireysel sağlığımız açısından önemli olduğu gibi aynı zamanda bize bağlı olan kişi veya kurumların refahı için de oldukça önemlidir. Araştırmacılar, bu dengenin öneminin farkına vardıkları için son yıllarda ayrı ayrı çalışma alanları olarak ele aldıkları iş ve aile yaşam alanlarını birleştirerek iş ve aile yaşam alanlarını bir bütün olarak değerlendirdikleri çalışmalara ağırlık vermişlerdir. Özellikle dünya genelinde kadınların işgücüne katılım oranlarının artması ve tek başına çocuk yetiştiren ebeveyn sayısındaki artış, iş-aile çalışmalarının önemini görünür kılmaktadır.

Dünyada kadınların iş gücüne katılım oranları (özellikle gelişmiş ülkelerde) giderek artmaktadır. Buna karşın Türkiye’de ise, kentleşme ve tarımsal istihdamdaki azalma nedeniyle bir düşüş izlenmektedir. Bunun nedeni olarak ise, kentleşme ve tarımsal istihdamdaki azalma gösterilmektedir. Türkiye’de kadınların işgücüne katılım oranlarındaki düşüşe rağmen son yıllarda kadınların işgücü piyasasına girişini kolaylaştırabilecek sosyal ve yapısal değişimler yaşanmaktadır. Bunlar; toplumun kadınların çalışması ile ilgili tutumunun son yıllarda değişmiş olması, kadınların eğitim alma oranlarının yükselmesi, daha geç evlenmeleri ve doğurganlık oranlarının düşmesidir (Dayıoğlu ve Kırdar, 2010: 1-2). 2012 yılına baktığımızda kadınların

işgücüne katılım oranları eylül dönemi işgücü istatistiklerine göre % 30,7' dir (TUİK, 2012: 1). Türkiye'de ise, 1988 ve 2008 yılları arasında incelendiğinde kadınların işgücüne katılım oranında dikkat çekici bir düşüş gözlenmektedir. 1988 yılında kadınların işgücüne katılım oranları %34 iken 2008 yılında %22'ye düşmüştür. 2012 yılında bir artış yaşandığı görülse de bu oran gelişmiş ülkelerdeki (2012 yılı itibariyle OECD ülkelerinde kadınların işgücüne katılım oranlarının ortalaması % 56'dır.) kadınların işgücüne katılım oranlarının hala çok aşağısında kalmaktadır.

Dünya Bankasının raporunda belirtilen kadınların eğitim alma oranlarındaki artışa, daha geç yaşta evlenmelerine, doğurganlık oranlarındaki azalışa, kadın üzerinde toplumun tutumunun değişiyor olmasına rağmen Türkiye'de kadınların erkeklere kıyasla, özellikle aile yaşamlarında daha fazla yükümlülüğe sahip oldukları bir gerçektir. Türkiye'de kadınların aile yaşamlarında erkeklere göre daha fazla sorumluluklarının (çocuk bakımı, ev işleri) olması, kadınların iş yaşamında karşılaştıkları zorlukları arttırabilmektedir. Bu zorluklar kadınların iş hayatına dahil olmalarına engel olabilir. İş hayatına dahil olsalar bile, kadınlar işte ve ailede kendilerine yüklenen sorumlulukların her ikisini de yerine getirmekte zorlanabilirler. Bunun yanı sıra toplum, aile bireyleri, iş arkadaşları veya yöneticileri tarafından sorumluluklarını yerine getirmedikleri yönünde eleştirilebilirler. Bu engeller veya toplum ve aile tarafından kadına yüklenen bu sorumluluklar, kadının aile ve iş yaşam alanlarında çatışma yaşammasına neden olabilir. Ayrıca kadınların iş yaşamına daha fazla dâhil olmaları, erkeklerin de ev işlerinde, çocuk bakımında ve buna benzer çeşitli aile faaliyetlerini yerine getirmede ki yükümlülüklerinin artmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla erkeklerin de ev yaşam alanında aile rolleri ile ilgili sorumluluklarının değişmesine, onların da iş ve aile yaşam alanlarında daha fazla çatışma yaşamalarına neden olabilmektedir.

Cinsiyet, sınıf ayrımı ve etnik ayrım, kendini özellikle bakım işlerinde göstermektedir. Mcdonald ve Sirianni (1996) tarafından bakım işlerinde çalışanlar, duygusal işçi sınıfı olarak tanımlanmıştır. Bu tanımlamada yer alan çalışanlar, müşteri ile interaktif bir şekilde iletişime geçen, iş güvencesine sahip olmayan, düşük ücretle ve sürekli rutin bir iş döngüsüne sahip işlerde çalışan işçilerdir. Bu tür işlerde çalışanlar, daha fazla iş-aile çatışması yaşamaktadır (Pitt-Catsoupes, Kossek ve

Sweet, 2006: 29). Cinsiyet, sınıf ayrımı ve etnik ayırım gibi bireysel farklılıklar, özellikle müşterilerle yüz yüze iletişim kurmayı gerektiren işlerde, müşteri memnuniyetini sağlamak için gerekli olan duyguların ifade edilmesinde, önemli bir yere sahip olmaktadır.

Bireysel farklılıkları göz önünde bulunduran çalışmalarda da bireylerin duygusal deneyimleri arasında farklılıklar olduğu ifade edilmektedir. Örgütsel davranışları anlamada duyguların önemli olduğunun farkına varılması ile birlikte, duyguların gösterimi, iş ve aile yaşamı için önemli bir bileşen olmuştur (Yanchus, Eby, Lance ve Drollinger, 2010: 106). Bu nedenle, duyguların iş ve aile yaşam alanlarındaki yeri, bu alanları nasıl ve ne şekilde etkiledikleri, araştırmacılar ve örgütler tarafından giderek önem kazanan konular haline almıştır. Çünkü duygular, onları düzenleme şeklimiz, gösterme biçimlerimiz hem ev yaşamımızda hem de iş yaşamımızda oldukça önemlidir. İş yaşamında sergilenen duygular, diğerlerini, müşterileri, yöneticileri genel olarak örgütü ilgilendirirken ev yaşamımızda gösterdiğimiz duygular aile bireylerini etkilemektedir. Dolayısıyla bireyin kendisi de duygularını gösterdiği kişilerin tepkilerinden etkilenmektedir. Bu nedenle duygusal emek ve iş-aile çatışması ile ilgili yapılan çalışmalar, örgüt, aile bireyleri ve bireyin kendi refahı açısından önemlidir. Böylece, iş-aile çatışması ile duygusal emek ilişkisini araştıran çalışmalar giderek artmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, duygusal emeğin çalışan odaklı yaklaşım boyutlarının, üzerindeki etkisini araştırmak olduğu gibi, aynı zamanda da aile-iş yaşam çatışmasının duygusal emek üzerindeki etkisini araştırmaktır. Duygusal emeği iş-aile çatışmasının önceli olarak tanımlayan ve duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki doğrudan ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıda olsa da çeşitli araştırmalar bulunmaktadır (Perera ve Kailasapathy, 2011: 257). Genellikle batı literatüründe çalışılan iş ve aile yaşam alanları arasındaki ilişkiye ilk olarak, Montgomery, Panagopolou, Wildt ve Meenks (2005) değinmiştir. Montgomery, Panagopolou, Wildt ve Meenks (2005) yaptıkları çalışmada Yunan sağlık çalışanları üzerinde duygusal emeğin iş-aile çatışmasına etkisini araştırmıştır. Yanchus, Eby, Lance, ve Drollinger (2010), duygusal emek ve iş-aile çatışmasının doğrudan ilişkisini inceleyen araştırmaların eksikliğini dile getirmiş ve duygusal emeğin iş-aile çıktıları üzerinde etkisini inceleyen bir araştırma yapmıştır. Seery, Corrigan ve Harpel (2008)

iş-aile çatışmasının ve duygusal emeğin doğrudan ilişkisini inceleyen araştırmacılarıdır. Cheung ve Yang (2009) ise, iş-aile çatışmasının farklı duygusal emek stratejileri ile ilişkisini araştıran bir çalışma yaparak hem iş ve aile yaşam alanlarını inceleyen literatüre hem de duygusal emek literatürüne önemli katkı sağlamıştır. Türkiye’de iş-aile çatışması ve duygusal emek ilişkisini inceleyen tek çalışma ise, Çelik ve Turunç (2011)’un savunma sektörü üzerine yaptıkları bir uygulama çalışmasıdır.

Ülkemizde hizmet sektöründe çalışanların duygularının anlaşılması ile birlikte çalışan mutluluğu ve refahının önemi vurgulanmaya başlanmıştır. Çalışanın mutluluğu ve refahının artması ile birlikte doğru orantılı olarak müşteri memnuniyetinin, hizmet kalitesinin de artacağı öngörülmektedir. Böylece zincirleme bir şekilde örgüt de istediği hedeflere ulaşabilecektir. Hizmet sektörleri içinde çalışan memnuniyetinin en önemli olduğu sektörlerden biri de turizm sektörüdür. Turizm sektöründeki işletmeler rekabet edebilme güçlerini müşteri memnuniyeti üzerine kurmaktadır. Turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olmasından dolayı, müşteri memnuniyeti, çalışanın verdiği hizmetin kalitesi ile sağlanmaktadır. Çalışanın memnuniyeti, mutluluğu ve refahı, hizmet kalitesinin sağlanabilmesi açısından en önemli unsurlardandır. Bu nedenle bu çalışma konaklama sektöründe çalışanların refahının ve mutluluğunun önemli olduğu iki konu olan duygusal emek ve iş-aile çatışması üzerinde durmaktadır.

Bu çalışma duygusal emek ile iş-aile çatışmasının doğrudan ilişkisini araştıran bir çalışmadır. Bu çalışma ile, Türkiye’de konaklama işletmelerinde çalışanların sarf ettikleri duygusal emek ve yaşadıkları iş-aile çatışması arasındaki ilişki incelenerek literatüre çeşitli katkılar sağlamak amaçlanmaktadır. Bu katkılar; (1) duygusal emeğin iş-aile yaşam çatışmasının bir önceli olarak ele alınıp iş-aile yaşam çatışmasını üzerine etkisinin incelenmesi, (2) aile-iş yaşam çatışmasının duygusal emeğin bir önceli olarak incelenerek duygusal emek üzerine etkisinin araştırılması, (3) duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki doğrudan ilişkinin incelenmesidir. Ayrıca çalışmanın literatüre sağlayacağı katkılar yanında, bu çalışmadan elde edilen bulguların, insan kaynakları yönetimi açısından da önemli olduğu düşünülmektedir. Bulgular, çalışanların işyerinde göstermek zorunda kaldıkları duygusal emeğin, iş ve aile yaşam alanlarında yaşamış oldukları

çatışmanın ve bu kavramların birbiri ile olan ilişkisinin, turizm sektöründeki yöneticilerde farkındalık yaratması açısından önemlidir. Bu farkındalık yöneticilerin, çalışanların duygusal emek veya iş-aile çatışması nedeniyle yaşadıkları sıkıntılarla başa çıkabilme süreçlerinde, onlara yardımcı olabilmelerini ve çalışanların örgüt desteği alabilmelerini sağlayabilmektedir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI

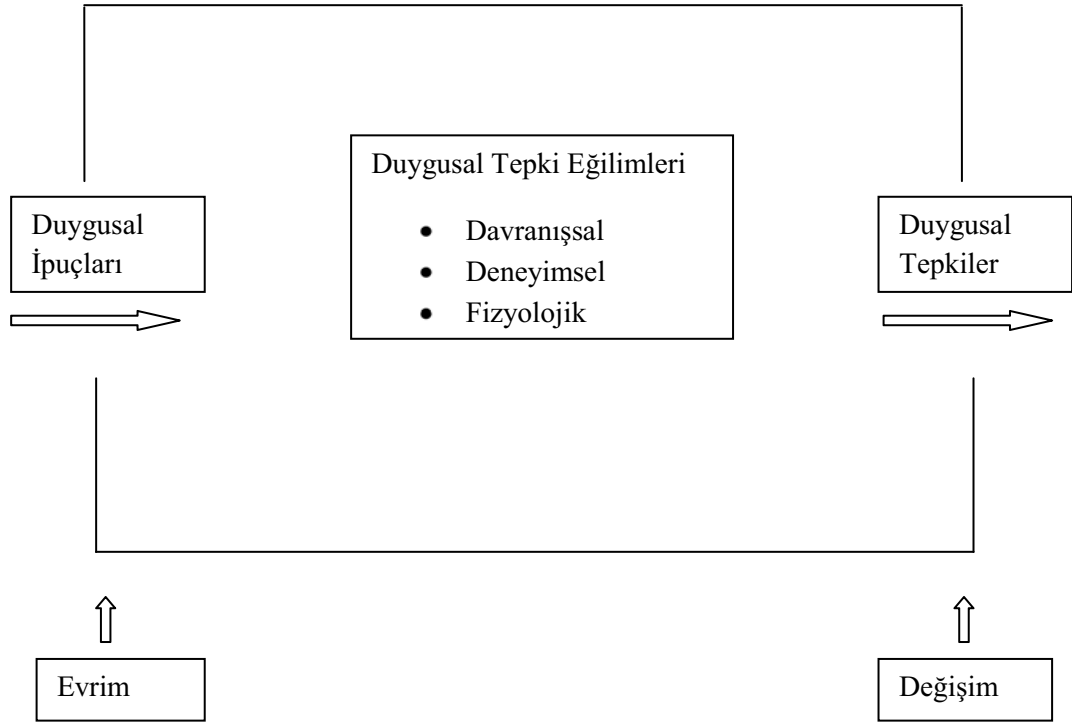
Duygu kavramı ve duyguların temel özelliklerine daha sonra duygu yönetimi ve duygusal emek kavramlarına, duygusal emek boyutlarına, duygusal emek öncellerine, duygusal emek sonuçlarına ve turizm işletmeleri üzerine yapılan duygusal emek ile ilgili çalışmalara değinilmesi gerekmektedir. Ayrıca, iş-aile çatışması kavramından, boyutlarından, kuramlarından, iş-aile çatışması öncellerinden, iş-aile çatışmasının yönleri olan iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması çıktılarında ve turizm işletmelerinde çalışanlar üzerine yapılan iş-aile çatışması çalışmalarından da bahsedilecektir.

#### 1.1. DUYGU KAVRAMI VE DUYGULARIN TEMEL ÖZELLİKLERİ

Duygu düzenleme kavramını tartışabilmek için öncelikle düzenlenen şeyin yani duygunun ne anlama geldiğini anlamak gerekmektedir. Duyguları tarif etmek basitmiş gibi görünebilir ancak duygular açıkça belirlenebilmelerinin zorluğu ile ünlüdürler. Dedikodu yapan kasiyerden rahatsız olmak, çizgi film seyretmekten duyulan haz, arkadaşınızın yeni yaptırdığı dövmeği gördüğünüzde yaşadığınız şaşkınlık, sevdiğiniz bir insanın ölümünden sonra yaşadığınız üzüntü, çocuğunuzun yaptığı uygunsuz bir davranıştan dolayı yaşadığınız utanç gibi çeşitli şekillerde kendini gösterebilmektedir (Gross ve Thompson, 2007: 4).

James (1984) duyguları, uyarlanabilir davranışsal ve fizyolojik tepki eğilimleri olarak ele almaktadır. Bireyler, bu duygusal tepki eğilimlerini her zaman gösteremezler. James'in duygular üzerine görüşü, tepki eğilimlerinin bireylerin duygusal tepki eğilimlerini değiştirmelerine izin vermesine dayanmaktadır. Örneğin, korkan bir insanın koşarak kaçmak yerine ıslık çalması gibi. Duygusal tepki eğilimleri ile davranışsal olarak dışa vurmadaki farklılık, bireylerin nasıl, ne zaman ve neden duygusal tepki eğilimlerini düzenlemeye çalıştıkları sorularını ortaya çıkarır. Araştırmacılar bugün bile James'in tepki-eğilim perspektifini benimsemektedir (Gross, 1998: 274).

Şekil 1: Duygu Yaratma Süreci Modeli



Kaynak: Gross, 1998: 226.

Duygusal tepki eğilimleri oldukça kısa ömürlüdürler ve bu eğilimler davranışsal, deneyimsel ve fizyolojik sistemlerdir. Duygusal tepki eğilimleri değiştirilebilir ve bu değişimle birlikte duygusal tepkinin son şekli belirlenebilir (Gross, 1998: 274). Duyguları tanımlarken ve anlamaya çalışırken temel özelliklerinin ne olduğunu bilmekte fayda vardır.

İlk olarak duygular, bireyin belirli bir durumu kendi hedefleri ile ilgili bulması ve bunun için harekete geçmesi ile ortaya çıkar. Bu hedefler sürekli (hayatta kalma) veya süresiz (kendi tuttuğun takımın değil de karşı tarafın tuttuğu takımının yarışı kazanması) olabileceği gibi, bireyin kendini merkeze aldığı konularla ilgili (iyi bir öğrenci olmak), kendisi ile ilgili değil de dış çevre ile ilgili de (delik bir bisküvi paketi) olabilir. Birçok insan tarafından paylaşılıp anlaşılacağı (yeni arkadaşlar edinme) gibi sadece şahsa ait de (böcek koleksiyonuna yeni bir parça bulma) olabilir. Hedef ne olursa olsun, birey için durumun anlamının kaynağı ne olursa olsun durumlar, duyguların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Durumlar değiştikçe duygularda değişim gösterir (Gross ve Thompson, 2007: 5).

İkincisi, duyguların çok yönlü olmasıdır. Duygular sadece bir şeyler hissetmemizi sağlamazlar aynı zamanda bir şey yapıyormuş gibi hissetmemizi de sağlarlar. Bu durum duygularımızı ifade ederken kullandığımız dile de yansımaktadır. Duygularımızı tarif ederken korkudan donmak, gözyaşlarına boğulmak, üzüntüden deliye dönmek gibi deyimler kullanırız (Gross ve Thompson, 2007: 5).

Üçüncüsü ise, duyguların ne yaptığımıza müdahale edebilir olabilmesi ve duyguların kendilerini fark etmemizi sağlamak için zorlayıcı olabilmeleridir. Ancak duygular çok çeşitli şekillerde kendilerini ifade edebilme yolları bulur. Duyguların özellikle bu üçüncü özelliği, duygu düzenlemesi için oldukça önem taşımaktadır. Çünkü duyguların böyle bir özelliğinin var olması duyguların kendilerini çeşitli şekillerde düzenleme olanağını da beraberinde getirmektedir (Gross ve Thompson, 2007: 5).

Duygu yönetimi ve duygusal emek kavramlarını anlayabilmek için öncelikle yönettiğimiz ve düzenlediğimiz şeyin, yani duyguların ne anlama geldiğini ve temel özelliklerini bilmek gerekmektedir. Bu nedenle, duyguların tanımlanması ve duyguların temel özelliklerinin belirtilmesi duygu yönetimi ve duygusal emek kavramlarını açıklamak için önemlidir.

## **1.2. DUYGU YÖNETİMİ VE DUYGUSAL EMEK**

Son yıllarda örgütsel davranış ile ilgilenen araştırmacılar duygulara, duyguların ekonomik kararlar üzerindeki etkisine, çalışma özelliklerine ve davranışlarına, müşteri özellikleri ve davranışlarına, örgütsel öğrenmeye önem vermektedir. Duyguların çalışma hayatı ve ilişkileri üzerine ilgiyle büyüyen literatür duygu yönetimi ile yakından ilgilenmektedir. Duygu yönetimi Gross (1998) tarafından, duygusal ifade bileşenlerinin yörüngesinde bireysel olarak şekillenen bir süreç olarak adlandırılmaktadır. Duygu yönetimi, duygunun türünü (örneğin hangi duyguya sahip olduğu), yoğunluğunu (duygunun ne kadar yoğun olduğu), zaman akışını (duygunun ne zaman başladığı ve ne kadar sürdüğü), kalitesini (duygunun nasıl deneyimlendiği ve ifade edildiği), etkilemeye hizmet edebilir. Duygu yönetimi, negatif duyguların azaltılmasını (örneğin çalışanın kibar olmayan bir müşteriye karşı

olan öfkesini saklamaya çalışması), negatif duyguların arttırılmasını (örneğin çalışanın müşterinin duyduğu öfkeyi sakinleştirebilmek için suçluluk ve utanma duygularını daha fazla göstermeye çalışması) veya pozitif duyguların arttırılmasını (örneğin çalışanın müşterinin yaptığı ve müşteri tarafından komik olduğu düşünülen bir şaka ile eğleniyormuş gibi yapmaya çalışması) içerebilir (Mikolajczak, Tran, Brotheridge ve Gross, 2009: 246).

Örgüt yaşamı, duygu yönetimi ile ilgili örneklerle doludur. Farklı sektörler, hangi duyguların gösterilmesi gerektiği hangi duyguların dizginlemesi gerektiği belirlenmiş ve farklı duygusal kültürlerle karakterize olmuşlardır. Bankaların, kozmetik işi yapan birimlerin, mühendislerin, şirketlerin, cenaze işleri yapan firmaların, reklamcılarının, acentelerin duygusal kültürleri genellikle birbirlerinden farklıdır. Çalışanlar örgütlerin duygusal kültür ve iklimlerine uymak için kendi duygularını örgütün istediği duygular yönünde yönetmek zorundadır. Müşterilerin satın alma davranışlarında çalışanın ifade ettiği duyguların etkisinin bulunması, örgüt imajının sürdürülmesinde çalışanın örgütü temsil ettiği yaklaşımı ile duygularını örgüt imajını sarsmayacak yönde düzenleme gerekliliği gibi nedenler ile çalışanlar ve müşteriler arasındaki etkileşim duygu yönetiminde önemli bir yere sahip olmuştur. Son olarak ise, duygular meslektaşlar, yöneticiler ile iyi ilişkiler sürdürmek içinde yönetilmektedir. Duyguların yönetimi, çatışmaların azaltılması ve örgüt içerisinde uyumun sağlanması açısından önemlidir (Mikolajczak, Tran, Brotheridge ve Gross, 2009: 246). Duyguların işyerinde yönetimi çalışmalarını yapan araştırmacılar duygusal emek geleneği (Hochschild, 1983; Kruml ve Geddes, 2000; Ashforth ve Humphrey; 1983; Morris ve Feldman, 1995, 1996; Brotheridge ve Lee, 2002; Chu ve Murrmann, 2006) üzerinden çalışmalarını yürütmüşlerdir.

Duygusal emek kavramı ilk olarak Hochschild (1983) tarafından tanımlanmıştır. Hochschild duygusal emeği, “hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin de izleyici olarak görüldüğü bir sahne” olarak nitelendirerek “ herkesin görebildiği, örgütün istediği mimik ve jestleri gösterebilmek için duyguların yönetilmesi, ücretle satılan bu nedenle de değiştirilebilen bir değer” olarak tanımlamıştır. Ayrıca duygusal emeğin oluşması için gereken koşulları; (1) işin gereği olarak çalışanın yüz-yüze veya sesli iletişim kurması, (2) çalışanın müşteriye

duygusal bir durum oluşturması, (3) işverenin çalışanın duygusal aktivitelerini kontrol etme fırsatı vermesi olarak sıralamıştır.

Duygusal emek, işin gereği olarak duygunun denetimi, temelde iletişimsel bir icradır. İş yerlerimizde veya hayatımızın başka bir alanında ifade ettiğimiz, bastırđımız, ürettiğimiz duygulardır. Hochschild (1983) alışmasında, duygusal emeği hizmet sırasında işin zararlı ve olumsuz bir parçası olarak ele almış, duygusal emeğin icrasını baskıcı olarak nitelendirmiş, örgütlerin çalışanların duygularını kendilerine göre şekillendirebilecekleri, karşılığını belirli bir ücretle ödeyecekleri bir mal olarak görmüştür (Shuler ve Syper, 2000: 51).

Morris ve Feldman (1997), duygusal emeği “rgt tarafından gösterilmesi istenen duyguları, kişilerarası etkileşimlerinde yansıtmaları için harcadıkları bireysel çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlamaktadır. Bu çabanın genellikle hizmet çalışanları tarafından ortaya konduğunu ileri sürmektedir. Morris ve Feldman, duygusal emeği sergilerken örgüt tarafından istenilen duyguların gösterilmesinde ortaya konulan çabanın önemini vurgulamışlardır.

Ashforth ve Humphrey (1993), bir hizmet karşılaşması boyunca örgüt tarafından istenilen duyguların yansıtılmasını duygusal emek olarak tanımlamıştır. Hochschild'den farklı olarak gözlenebilen davranışlar üzerinde durmuşlar, davranışların altında yatan gözlenemeyen duyguların ne olduğu ile pek fazla ilgilenmemişlerdir. Davranışların altında yatan gözlenemeyen duygularla ilgilenmeme nedenleri, hizmet kalitesinin çalışanın gözlenen davranışları ile değerlendirilebileceğini düşünmeleridir.

### **1.3. DUYGUSAL EMEK BOYUTLARI**

Duygusal emek, çeşitli araştırmacılar tarafından çok boyutlu olarak ölçülmektedir. Hochschild (1983), duygusal emeği yüzeysel ve derin davranış olarak iki boyutlu bir yapıda kavramsallaştırırken Ashforth ve Humphrey (1993), bu boyutlar üzerine samimi davranışı da ekleyerek duygusal emeği; yüzeysel, derin ve samimi davranış olarak üç boyutta ele almaktadır. Diefendorff ve diğerleri (2005) Ashforth ve Humphrey (1993) ile benzer şekilde samimi davranışında içinde bulunduğu duygusal emeğin üç boyutlu (yüzeysel, derin ve samimi davranış) bir

kavram olduğunu ileri sürmüştür. Kruml ve Geddes (2000) ise duygusal emeği, duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba olarak iki boyutta değerlendirmiştir. Lee ve Ok (2012) ise Kruml ve Geddes (2000)'in duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk boyutlarının yüzeysel, derin ve samimi davranışı kapsadığını söyleyerek duygusal uyumsuzluğun yüzeysel davranıştan, duygusal çabanın ise derin ve samimi davranıştan oluştuğunu belirtmiştir. Morris ve Feldman (1996) ise, duygusal emeği; duyguların gösterilme sıklığı, süresi, çeşitliliği ve yoğunluğu olarak dört boyutta kavramsallaştırmıştır. Çukur (2009), öğretmenler üzerinde yaptığı duygusal emek ölçeği uyarlama çalışmasında, duygusal emeği, derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma, otomatik duygusal düzenleme ve duygusal sapma olarak dört boyut altında incelemiştir. Yüzeysel rol yapma, çalışanların duygularını işlerinin gerektirdiği şekilde ancak hissetmedikleri duyguları göstermeleri, hissettiklerini bastırmaları veya düzenlemeleri olarak tanımlanırken derinden rol yapma, çalışanların örgütün istediği duyguları gösterebilmek için duygularını önceden düzenlemeleri olarak ifade edilmiştir. Otomatik duygusal düzenleme ise, çalışanların işleri gereği gösterilmesi gereken duyguları önceden bir hazırlık yapmadan veya mevcut duygularını değiştirip düzenlemeden sergilemeleridir. Son olarak duygusal sapma, çalışanların örgütün istediği duyguları (ya da gösterim kurallarını) dikkate almadan hissettikleri duyguları ifade etmeleri olarak tanımlanmıştır.

Tüm bu çeşitli duygusal emek kavramsallaştırmalarını sınıflandıran Brotheridge ve Grandey (2002) duygusal emeği, iş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emek olmak üzere iki yaklaşımda ele almıştır. Duygusal emeğin ilk yaklaşımı olan iş odaklı duygusal emek, iş özelliklerine odaklanmaktadır. İkinci yaklaşım olan çalışan odaklı duygusal emek ise, çalışanların duygularını yönetim süreçlerine odaklanmaktadır. İş odaklı duygusal emek yaklaşımı, duygusal ifadenin gösterim sıklığını, süresini, çeşidini ve yoğunluğunu içermektedir. Çalışan odaklı duygusal emek yaklaşımı ise, yüzeysel ve derin davranış boyutlarından oluşmaktadır.

### **1.3.1. İş Odaklı Duygusal Emek**

Örgüt gösterilmesini istediği duygunun sadece içeriğini belirlememekte aynı zamanda sıklığını, yoğunluğunu ve süresini de belirlemektedir (Brotheridge ve Lee,

2003: 367). En yaygın olarak kullanılan iş odaklı duygusal emek yaklaşımındaki boyutlar ile ilgili çalışma, Morris ve Feldman (1996) 'ın müşteri teması değişkenleri ve duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkiyi inceleyen kavramsal çalışmasıdır. Çalışmalarında, çalışanların örgütün istediği duyguları gösterirken çalışanlar için gerekli olan beceri planlama ve kontrollün seviyesi ile ilgilenmişlerdir. Morris ve Feldman (1996)'a göre, iş rolleri ne kadar fazla diğer insanlarla iletişim kurmayı gerektirirse, örgütün gösterilmesini istediği duyguları düzenleme çabası da bir o kadar artmaktadır. Duygusal ifadenin gösterilme sıklığı arttıkça hizmet sektöründe çalışanlardan çeşitli durumlar için farklı duygusal emek sergilemeleri istenmektedir. Duygusal ifade gösterme süresi uzadıkça, duygusal emeğin sergilenmesini sürdürebilmek için kısa süreli gösterimden daha fazla çabaya gereksinim duyulmaktadır. Bu bilgiler ışığında duygusal emeği gösterme sıklığının, çeşitliğinin, yoğunluğunun ve süresinin artması yüzeysel davranışın veya derin davranışın artmasına yol açmaktadır. Daha önceki bulgularda, özellikle duygusal emek gösterim süresinin derin davranışı etkileyip arttırdığı ortaya konulmuştur. Derin davranış, hizmet karşılaşmalarında gerçekleşen uzun süren etkileşimlerde duygusal emeği sürdürebilmek için tercih edilmektedir. Çünkü uzun bir iletişim esnasında duyguları taklit etmek daha da zorlaşmaktadır (Kim, 2008: 153).

### **1.3.2. Çalışan Odaklı Duygusal Emek**

Araştırmacılar duygusal emeği kavramsallaştırırken işyerinde işe uygun davranışların gösterilme gerekliliğini vurgulamışlardır. Ayrıca araştırmacılar, çalışanların hissettikleri duyguları gizlemeleri, gösterilmesi istenilen duyguları taklit etmeleri ya da yaşamaya çalışmaları gibi, çalışanların duygusal durumlarını yönetmeleri üzerinde durmuşlardır. Çünkü hizmet sektöründe var olan işlerin birçoğunda, müşteriye karşı gösterilmesi istenen olumlu duyguları sergileme gerekliliği, örgüt tarafından sürekli vurgulanmaktadır (Diefendorff, Croyle ve Grosserand, 2005: 340).

Hizmet işletmelerinde çalışanlar, hizmet karşılaşmaları boyunca duygusal ifadelerini kontrol eder veya değiştirirler. Bu duygusal ifadenin kontrolü veya değiştirilmesi, duygusal emeğin çalışan odaklı boyutları olan yüzeysel davranışın

veya derin davranışın ortaya çıkışını belirler. Örneğin çalışanlar kötü bir ruh hali içerisindeyken ve zor bir müşteri ile uğraşırken, gülümsemesini belirginleştirir ya da sahte bir gülümseme ifadesi takınır. Çalışanların buna benzer bir davranış göstermesi yüzeysel davranış sergilediklerini gösterir. Derin davranış ise, örgüt tarafından belirlenen gösterim kurallarına uymak için içsel duyguların ve düşüncelerin kontrolü ile ilgili bir süreçtir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 18). Yüzeysel ve derin davranışın dışında samimi davranışın da varlığını çoğu araştırmacı göz ardı eder (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90; Diefendorff, Croyle ve Grosserand, 2005: 341). Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emek stratejilerine samimi davranışı da ekleyerek duygusal emek kavramsallaştırmasını bir adım öteye götürür. Ashforth ve Humphrey samimi davranışı; çalışanın hissettiği duygunun örgütün ifade edilmesini istediği duygu ile aynı olması olarak tanımlar. Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005), samimi davranışın derin davranışın bir alt stratejisi olarak değil de yüzeysel davranış ve derin davranıştan farklı olarak ele alınması gerektiğini vurgular. Duygusal emek stratejileri olarak yalnızca yüzeysel ve derin davranışı ele alan çalışmalar, çalışanların kendiliğinden gerçekleşen, gerçekten hissettikleri ve örgütün ifade edilmesini istediği duygularla uyumlu olan duyguları dışarıda bırakırlar. Örneğin bir sosyal hizmet çalışanı, mağdur olan bir çocuğa gerçekten hissettiği için sempatik davranabilir ve bu durumda ne derin davranışa ne de yüzeysel davranışa ihtiyaç duyar (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92). Ayrıca Ashforth ve Humphrey (1993), derin ve yüzeysel davranışın gösterilebilmesi için çalışanın çaba sarf etmesi gerektiğini ileri sürer. Samimi davranışın, müşteri ile iletişim içerisinde kendiliğinden oluşabileceğini düşünürlerken derin davranış ve yüzeysel davranış için odaklanmak gerektiğini fikrine sahiptirler. Bu çalışmada duygusal emeğin iş-aile yaşam çatışması üzerine etkisi ve aile-iş yaşam çatışmasının duygusal emek üzerine etkisi incelenirken duygusal emeğin çalışan odaklı yaklaşımında yer alan duygusal emek boyutları olan yüzeysel, derin ve samimi davranış üzerinde durulacaktır.

#### **1.4. DUYGUSAL EMEK ÖNCELLERİ**

Hochschild (1983), duygusal emeğin nasıl sergilendiğinin çalışanın çeşitli kişisel özellikleri ve iş özellikleri tarafından etkilendiğini iddia etmektedir. Kruml ve

Geddes (2000) çalışmalarında, duygusal emeğin öncellerini kişisel özellikler ve iş özellikleri olarak iki kısma ayırmıştır. Kişisel özellikler kısmında, cinsiyet, yaş, deneyim, duygudaşlık kabiliyetini; iş özellikleri kısmında ise, duygusal emeği gösterme eğitimi ve özgürlüğü, müşteri etkisini, kaliteye uyum sağlama ve duygusal bağlanmayı ele alarak bu değişkenleri analiz etmişlerdir. Analiz sonucunda hem kişisel özelliklerin hem de bireysel özelliklerin duygusal emeğin nasıl sergilendiği üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu bulmuşlardır. Özellikle duygularını göstermekte özgür olan çalışanların daha az duygusal uyumsuzluk yaşadıklarını ve duygusal emek gösterirken daha az çaba harcadıklarını tespit etmişlerdir.

Son yıllarda yapılan çoğu çalışma duygusal emeğin durumsal özellikleri üzerinde durmuştur. Duygusal emeğin sıklığı, çeşitliliği, süresi ve yoğunluğu gibi durumsal değişkenler (Morris ve Feldman, 1996, 1997; Grandey, 1999), gösterim kurallarının varlığı (Morris ve Feldman, 1996), veya iş özerkliği (Morris ve Feldman, 1996; Kruml ve Geddes, 2000) gibi çeşitli değişkenler duygusal emeğin öncelleri olarak ele alınmıştır.

Bireysel farklılıkları, duygusal emeğin önceli olarak ele alarak çalışmalarını sürdüren araştırmacılar ise genellikle, duygusal zekanın (Lopes, Salovey, Côté ve Beers, 2005; Johnson ve Spector, 2007 yaşam çatışmasının) olumlu ve olumsuz duyguların (Brotheridge ve Grandey, 2002; Brotheridge ve Lee, 2003; Diefendorff, Croyle ve Grosserand, 2005), cinsiyetin (Rafaeli ve Sutton, 1989; Wharton, 1993; Pugh, 2002; Gross ve Jhon, 2003; Grandey; 2003) üzerinde durmuşlardır. Son zamanlarda bireysel farklılıkları duygusal emeğin önceli olarak değerlendiren araştırmacılar, bu farklılıkların bireyin duygusal emeği nasıl gösterdiği üzerinde etkili olup olmadığını ve duygusal emeğin çalışan üzerindeki zararlı etkilerinin bu farklılıklara göre değişip değişmediğini merak etmişlerdir (Rafaeli ve Sutton, 1989; Grandey, 2000; Liu, Perrewé, Hochwarter ve Kacmar, 2004).

## **1.5. DUYGUSAL EMEĞİN SONUÇLARI**

Hochschild'in (1983) araştırmalarından bu yana, duygusal emekle ilgili yapılan çalışmalar artış göstermektedir. Duygusal emek literatürünün gelişimi, uçak mürettebatı, fast-food çalışanları, süpermarket kasiyerleri gibi hizmet çalışanları ile

ilgili nitel çalışmalar ile başlamıştır. Son yıllarda araştırmacılar, hemşireler, banka veznedarları ve üniversite yöneticileri üzerinde yapılmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182). Duygusal emek ile ilgili çalışmalar yapan araştırmacılar, duygusal emeğin sonuçları ile ilgili farklı fikirler ileri sürmektedir. Bazı araştırmacılar, duygusal emeğin olumsuz sonuçlar doğuracağını ileri sürerken bazıları ise olumlu sonuçlarının da olacağı kanısındadır. Hochschild (1983), çalışanın örgütün gösterilmesi istediği duyguları ifade etmek zorunda olmasından dolayı, kendi duyguları üzerindeki kontrolü yitiriyor olma hissini çalışanda olumsuz duygular yaratacağı görüşünü ileri sürmesinden bu yana birçok araştırmacı, duygusal emeğin olumsuz sonuçları ile ilgilenmektedir. Duygusal emeğin olumsuz sonuçları ile ilgilenen araştırmacılar genellikle tükenmişlik ve iş tatminsizliği ile ilişki kurmaktadır (Hochschild, 1983; Wharton, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Abraham, 1998; Grandey, 2000; Kim, 2008; Chu, Baker, ve Murrmann, 2012). Olumsuz sonuçları ile ilgilenen araştırmacıların büyük bir kısmı da duygusal emeği, özsaygı, rol yabancılaşması, kendine yabancılaşma ve depresyon gibi çalışanın psikolojik refahı ile ilgili kavramlarla duygusal emeği ilişkilendirmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Fineman, 1993; Tolich 1993; Wharton, 1993). Buna karşın bazı nitel araştırmalar duygusal emeğin finansal kazanç, güven duygusu, özsaygı, öz yeterlilik ve iş tatmini artışı gibi olumlu sonuçlar doğuracağını ileri sürmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987; Strickland, 1992; Ashforth ve Humphrey, 1993; Tolich, 1993; Wharton, 1993).

Duygusal emek kavramı (Chu, Baker ve Murrmann, 2012; Goffman, 1959; Hochschild, 1983), genellikle batı literatüründe çalışılsa da, son yıllarda Türkiye’de yapılan çalışmalarda kendini göstermektedir (Avcı ve Boylu, 2010; Basım ve Beğenirbaş, 2012; Çukur, 2009; Gürsoy, Boylu ve Avcı, 2011; Oral ve Köse, 2011; Öz, 2007; Pala ve Tepeci, 2014; Türkay, Ünal ve Taşar, 2011; Kaya ve Özhan, 2012; Yürür ve Ünlü, 2011; Çelik ve Turunç, 2011). Türkiye’de duygusal emek ile ilgilenen araştırmacılar, duygusal emek kavramının tanımlanması ve kavramsallaştırılmasında temel referans olarak Ashforth ve Humphrey (1993), Grandey (2003), Kruml ve Geddes (2000) ve Morris ve Feldman (1996) gibi araştırmacıların çalışmalarını almaktadır.

Türkiye’de yapılan çalışmaların birçoğunda da duygusal emeğin olumsuz etkileri üzerine durulmuştur. Örneğin Kaya ve Özhan (2012) duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştırırken Yürür ve Ünlü (2011) duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisini incelemiştir. Çelik ve Turunç (2011) ise, duygusal emeğin psikolojik sıkıntı ve iş-aile çatışması ile ilişkili olduğunu düşündükleri bir model oluşturmuştur.

Türkiye’de yapılan diğer önemli çalışmalardan biri ise, Basım ve Begenirbaş (2012)’ın yapmış oldukları Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeğini Türkçeye uyarlayarak duygusal emek boyutlarını belirledikleri çalışmalarıdır. Bu çalışmaya göre, ölçeğin orijinal faktör yapısına uygun olarak duygusal emeğin boyutlarını yüzeysel rol yapma (yüzeysel davranış), derinden rol yapma (derin davranış) ve doğal duygular (samimi davranış) olarak bulmuşlardır. Ayrıca yüzeysel davranış ile tükenmişlik boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunurken duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın samimi davranış ile negatif ilişkili olduğu bulunmuştur.

Oral ve Köse (2011) hekimlerin iş doyumu ve tükenmişlikleri üzerinde duygusal emeğin etkisini inceledikleri araştırmalarında duygusal emeği dört boyutlu bulmuştur. Yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olarak bulmayı düşündükleri duygusal emek boyutlarını, faktör analizinde samimi davranışı ölçen maddelerin dışarıda kalması ile, yüzeysel davranış, derin davranış, duygusal çaba harcama, gerçek duyguları bastırma olarak dört boyutlu bulmuştur. Cinsiyet, medeni durum, yaş, mevcut işyerinde çalışma süresi ve toplam çalışma süresi gibi bireysel ve demografik değişkenlerin duygusal emek boyutları üzerinde herhangi bir farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir. Bunun yanında özel sektörde ve kamu sektöründe çalışan hekimlerin birbirinden farklı duygusal emek sarf ettiğini ileri süren Oral ve Köse (2011), kamu sektöründe çalışanların özel sektör çalışanlarına göre daha fazla yüzeysel davranış gösterdikleri ve daha fazla duygusal çaba sarf ettiklerini ortaya çıkarmıştır. Ayrıca duygusal emek ile iş doyumu ve tükenmişlik ilişkisini araştıran bu çalışmada, yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif ilişkili olduğunu tespit ederken yüzeysel davranış ile iş doyumu arasında negatif bir ilişki tespit etmiştir.

Türkay, Ünal ve Coşar (2011) hizmet sektöründeki orta kademe yöneticilerinin duygusal emek gösterimini inceleyen araştırmalarında, amir desteği varlığının ve işletmenin çalışandan beklediği duygusal emeği açıkça ortaya koymasının hem yüzeysel davranış hem de derin davranış gösterimini etkilediğini tespit etmiştir. Bunun yanında, yüzeysel davranış ile işe bağlılık arasında pozitif bir ilişki bulunurken derin davranış ve işe bağlılık arasında her hangi anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Ünlü ve Yürür (2011), Yolava ilinde bulunan hizmet çalışanları ile yaptığı çalışmada, duygusal emek boyutlarının hizmet çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyleri, görev ve bağlamsal performans algıları üzerindeki etkisini incelemeye çalışmıştır. Bu çalışma sonucunda beklenmedik şekilde yüzeysel davranış sergilemenin çalışanların görev ve bağlamsal performans sergileme niyetleri üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Derin davranış sergilemenin ise, çalışanların yalnızca görev performansı sergileme niyeti üzerinde pozitif etki yarattığı tespit edilmiştir.

Duygusal emek ile işe bağlılık ilişkisinde amir desteğinin rolünü araştıran Gölova, Palamutçuoğlu B. T. ve Palamutçuoğlu A. T. (2013), üniversitelerin öğrenci işleri bölümünde çalışan memurlar üzerinde bir çalışma yapmıştır. Bu çalışma sonucunda, öncelikle amir desteğinin duygusal emeğin her iki boyutu (yüzeysel davranış ve derin davranış) ile pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur. Bunun yanında, derin davranış ile işe bağlılık arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiş ancak beklenmedik şekilde yüzeysel davranış ve işe bağlılık arasında da pozitif bir ilişkiye rastlanmıştır.

Pala ve Tepeci (2014) ise, otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeylerini ve boyutlarını belirlemek, ayrıca duygusal emeğin çalışanların tutumları üzerinde etkilerini araştırmak amacı ile bir çalışma yapmıştır. Bu çalışma sonucunda duygusal emeği, yüzeysel ve derin davranış olmak üzere iki boyutlu olarak tespit etmiştir. Bununla birlikte Pala ve Tepeci (2014), otel işletmelerinde derin davranış sergileyen çalışanların iş tatminlerinin ve işte kalma niyetlerinin arttığını, yüzeysel davranış sergileyen çalışanların iş tatminlerinin azaldığını bulmuştur.

## 1.6. İŞ- AİLE ÇATIŞMASI

Morf (1989), endüstri devrimi ile birlikte, iş ve aile aktivitelerinin farklı yerlere, farklı zamalara, farklı insan gruplarına, farklı davranış normlarına ve farklı duygusal ifade sergileme biçimlerine dönüştüğünü ve bu nedenle evlerdeki ve işyerindeki kültür ve rol beklentilerinin birbirinden farklılaştığını söylemektedir (Clark, 2000: 748). Bir yetişkin aile üyesi olarak bakım işleri ve ücretli olarak çalıştığımız işler hayatımızın temelini oluşturan bir noktada yer almaktadır. Hızla değişen aile kavramı ve emek dünyasında her iki alanda da tüm rollerimizi başarılı bir şekilde sürdürmek giderek zorlaşmaktadır (Lewis, 2009: 1). Bu nedenle çalışanların iş ve aile yaşam alanları psikoloji, sosyoloji ve işletme yönetimi gibi araştırma alanlarının konusu olmuş ve bu konuda uzman araştırmacılar çeşitli kuram ve bakış açıları ile iş-aile çatışmasını irdelemiştir (Allen, Herst, Bruck ve Sutton; 278). İş-aile çatışması, iş ve aile yaşam alanlarının ve bu alanların birbiri ile olan ilişkilerinin analizi için önemli bir kavramdır. Son zamanlarda yapılan birçok çalışma iş ve aile yaşam alanlarının özellikleri ve iş-aile çatışmasını ele almaktadır (Higgins ve Duxbury, 1992; Frone, Russell ve Cooper, 1992; Allen, Herst, Bruck ve Sutton 2000; Bruck, Allen ve Spector, 2002).

İş-aile çatışması kavramı, iş-aile literatüründe sıklıkla karşımıza çıkan konulardan biri olmakla beraber literatürde iş-aile müdahalesi (interference) gibi farklı isimler de de karşımıza çıkabilmektedir. (Byron, 2005: 169).

### 1.6.1. İş-Aile Çatışması Kavramının Tanımı

Kahn ve diğerlerine (1964) göre, roller arası çatışma, kişinin bir role katılımının aynı zamanda bir başka role katılımını zorlaştırması ile oluşmaktadır. Çünkü üstlenilen bir rolün gerektirdiği tutum ve davranış, üstlenilen diğer rolün gerektirdiği tutum ve davranış ile uyumsuz olabilir. Bu durumda çeşitli rollerin gereklerini yerine getirmeye çalışan kişi üzerinde baskı oluşmaktadır. Roller arası çatışmayı temel alan iş-aile çatışması, karşılıklı olarak birbiriyle uyumlu olmayan iş ve aile alanlarının sorumluluklarından kaynaklanan rol baskısı olarak düşünülmektedir. Bir başka deyişle iş rollerinin gereklerini yerine getiren bir kişi,

aile rollerinin gereklerini yerine getirmekte zorlanabilir. Bunun tersi olarak da kişi, aile rollerinin gereklerini yerine getirmeye çalışırken iş rollerinin gereklerini yerine getirmekte zorlanabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Bu çalışmada, iş-aile çatışmasının her iki yönünü (iş-aile yaşam çatışması; iş yaşam alanının aile yaşam alanına müdahalesi, aile-iş yaşam çatışması; aile yaşam alanının iş yaşam alanına müdahalesi) ayrı ayrı ele alacağımızdan bu tanımlar iş-aile çatışmasının yönü başlığı ve alt başlıkları altında verilmektedir.

### **1.6.2. İş-Aile Çatışmasının Yönü**

Greenhaus ve Beutell (1985), iş-aile çatışmasını “iş ve aile rollerinin birbiriyle karşılıklı olarak uyuşmamasından kaynaklanan baskıdan dolayı bir role katılımın diğer role katılımı güçleştirdiği durum” olarak tanımlamıştır. Bu çatışma iki yönlü olarak ortaya çıkmaktadır. Bunlar; iş-aile yaşam çatışması olarak bilinen iş alanının aile alanına müdahalesi ve aile-iş yaşam çatışması olarak bilinen aile alanının iş alanına müdahalesidir (Frone, 2003; 151-152). Bu her iki yönünde farklı öncelleri ve sonuçları olduğu için, bu yönleri farklı kavramlar olarak ele almakta fayda görülmektedir (Frone, Russell, Cooper, 1992: 66). Bu çalışmada kavram kargaşasını önlemek amacı ile, iş-aile çatışması kavramı, iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması yönlerinin her ikisini de kapsayacak şekilde kullanılmaktadır. İş-aile çatışmasının iki yönünün iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması olarak adlandırılmasının nedeni, iş ve aile yaşam alanları arasındaki çatışmanın iki yönünün ayrı öncel ve sonuçlara sahip olması ve bu her iki yönün iş-aile çatışması kavramında birleşmesidir. İş-aile yaşam çatışması ifadesi kullanıldığında iş yaşamının aile yaşamı üzerindeki etkileri kastedilirken; aile-iş yaşam çatışması denildiğinde, aile yaşamının iş yaşamı üzerindeki etkileri kast edilmektedir. Kavramların bu şekilde kullanılması, iş-aile çatışmasının iki yönlü ve çok boyutlu analizinde, kavramsal düzeyde ayırım yapmak suretiyle bu boyutların daha açık bir şekilde ifade edilebilmesini sağlayacaktır.

İş-aile yaşam çatışması; iş taleplerinin aile sorumluluklarının yerine getirilmesini zorlaştırması iken aile-iş yaşam çatışması; aile taleplerinin iş ile ilgili görevlerin yapılmasını kısıtlamasıdır. İşin aile yaşam alanına müdahalesi ve ailenin iş

yaşam alanına müdahalesi birbiri ile ilişkili ancak birbirinden farklı süreçlerdir (Voydanoff, 2004: 275). Netemeyer, Bole ve McMurrian (1996), iş-aile yaşam çatışmasını “aile ile ilgili sorumlulukların yapılırken işin müdahalesi sonucu ortaya çıkan taleplerin roller arası çatışma ile sonuçlanması” olarak aile-iş yaşam çatışmasını ise, “iş ile ilgili sorumlulukların yerine getirilirken ailenin müdahalesi sonucu ortaya çıkan taleplerin roller arası çatışma ile sonuçlanması” olarak tanımlamıştır.

Bu çalışmada, iş-aile çatışmasının her iki yönü olan, iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması birbiri ile ilişkili ve birbirini etkileyen ancak birbirinden ayrı iki kavram olarak ele alınacaktır. Literatürde yapılan çalışmalar incelenirken, iş-aile çatışması kavramını kullanan araştırmaların bazıları iş-aile çatışmasını iki yönlü olarak (iş-aile yaşam çatışmasını ve aile-iş yaşam çatışmasını içinde barındıran) ele alırken bazıları ise, iş-aile çatışmasını yalnızca işin aile yaşam alanına müdahalesi olarak ele almıştır.

Ayrıca, literatürde iş-aile çatışmasının yönlerinden işin aile yaşamına olan müdahalesi (iş-aile yaşam çatışması) ailenin iş yaşamına olan müdahalesine (aile-iş yaşam çatışması) göre daha yaygın ele alınmaktadır (Frone, Russel ve Cooper, 1992: 723).

### **1.6.3. İş-Aile Çatışması Kuramları**

İş-aile çatışması ile ilgili kuramların hepsi, iş ve aile yaşam alanlarının birbirini etkilediğini, bu nedenle çalışanların, toplumun ve bireylerin bu iki yaşam alanından birini göz ardı edemeyeceğini göstermektedir (Clark, 2000: 749). Bu nedenle iş ve aile yaşam alanları ile ilgili birçok kuram ortaya konmuştur (Clark, 2000; Greenhaus ve Beutell, 1985; Xu, 2009; Zedeck, 1992; Lambert, 1990; Grandey ve Cropanzano, 1999; Burke, 1986; Michel ve Hargis, 2008; Donald ve Linington, 2008; Edwards ve Rothbard, 2000). İş ve aile yaşamı ile ilgili kuramları arasında, ekolojik sistem kuramı, taşma kuramı, telafi kuramı, rol kuramı, kaynakların korunması kuramı, çatışma kuramı ve sınır kuramı yer almaktadır.

### 1.6.3.1. Ekolojik Sistem Kuramı

Bronfenbrenner (1989), ekolojik sistem kuramını önerirken bir kişinin gelişiminin ömür boyu olduğunu ve kişinin gelişimini anlamının en iyi yolunun onun kişilik özellikleri ve çevresindeki özellikler ile arasındaki etkileşiminin araştırılması olduğunu söylemektedir. Bu nedenle ekolojik sistem kuramı, kişinin ve çevresinin sırayla birbirini etkilediği insan gelişim modelini anlatmaktadır. Çevre dört sistemin hiyerarşisini kapsayarak tarif edilmektedir. Bu sistemler; mikrosistem, mezosistem, eksosistem ve makrosistemdir. Bireyin bu sistemler arasında en yakın olduğu sistem mikrosistemdir. Bu sistem kişilerin belirli özellikleri ile birlikte deneyimlerini ve diğer insanların belirli özelliklerini içeren aktivitelerin modellerini, rollerini ve kişiler arası ilişkilerini yansıtmaktadır. Bundan yola çıkarak kişilerin en çok içinde bulunduğu mikro sistemlerin işyeri ve aile ortamı olduğunu söylemek gerekmektedir. İkinci seviyede mezosistem, iki veya daha fazla mikro sistemin bağlantısı ile oluşmaktadır. Üçüncü seviyedeki ekosistem, mikro sistemlerden birinin bireyi içermemesi dışında mezosistemin aynısıdır. Ekosisteme örnek olarak bir kişinin ev yaşamı ve eşinin iş yaşamı arasındaki ilişki verilebilir. Tarif edilen bu üç sistemin kombinasyonu her bir kültürü ve alt kültürleri barındıran modeli yaratır ve bu modele makro sistem adı verilmektedir (Bellavia ve Frone, 2005: 119).

Grandey (2003) ve Voydanoff (2002) gibi iş-aile çatışmasını araştıran araştırmacılar, çalışma çerçevelerini oluştururken ekolojik sistem kuramını kılavuz olarak kullanmışlardır. Birçok araştırmacı iş-aile çatışması çalışmalarını mezosistem seviyesinde yürütmüştür. Bu tür çalışmalar bir kişinin ev yaşamı ve iş yaşamının birbirini üzerine etkisi ve bu etkinin nasıl meydana geldiği üzerinde durmuştur. Bazı araştırmacılar ise, iş-aile çatışması sürecini ekosistemde araştırmayı keşfetmişlerdir. Bu tür çalışmalar, özellikle aile ve eş ilişkileri içerisinde bir kişinin iş yaşantısının o kişinin eşinin ev yaşantısını etkilediğini veya ebeveynlerin iş yaşamlarındaki deneyimlerinin çocuklarının okul yaşamlarındaki deneyimlerini etkilediğini farketmiştir. Bununla birlikte iş ve aile alanında yapılan çalışmaların diğer bölümü ise, makro sistem düzeyindedir çünkü sosyo-demografik değişkenler bu kategoride yer alma eğilimindedir (Bellavia ve Frone, 2005: 119-120) .

### **1.6.3.2. Taşma Kuramı**

Staines (1980), ortaya konulan taşma kuramıyla (spillover theory), iş ve aile yaşam alanları arasında fiziksel sınırlar yerine duygu ve davranışların bir alandan diğer alana taşındığını varsaymaktadır (Clark, 2000: 749). Taşma kuramı, bir yaşam alanında meydana gelen tutum, davranış ve tecrübelerin diğer yaşam alanını da etkileyeceğini öne sürer. Bu kurama göre bir yaşam alanında meydana gelen, sıkıntı oluşturan durumların, diğer yaşam alanına da taşacağı orada da sıkıntı oluşturacağı ileri sürülmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Örneğin çalışanlar iş yerlerinde kötü bir gün geçirmişlerse eve döndüklerinde de kötü bir modda olacaklardır (Clark, 2000: 749). İş ve aile yaşam alanları arasındaki taşma, bir rolden diğer role taşınan pozitif ve negatif duygular, tutum ve davranışlar olarak tanımlanır (Googins, 1991'den aktaran Devine, Jastran, Jabs, Wethington, Farrell, Bisogni, 2006: 2592). Pozitif taşma, bir yaşam alanında meydana gelen başarı ve memnuniyetin diğer yaşam alanına da başarı ve memnuniyet taşınması şeklinde tanımlanabilir. Negatif taşma ise, bir yaşam alanında meydana gelen zorluklar ve depresyonun diğer yaşam alanına da buna benzer duyguları taşınması olarak adlandırılabilir (Xu, 2009: 230).

### **1.6.3.3. Telafi Kuramı**

Zedeck (1992), taşma kuramının en çok karşısında duran kuramın telafi kuramı (compensation theory) olduğunu söylemektedir (Xu, 2009: 230). Taşma kuramının tamamlayıcısı niteliğindeki telafi kuramı, iş ve iş dışındaki yaşam arasında ters bir ilişki olduğunu ileri sürer. Telafi kuramı, iş ve aile yaşam alanlarından birinde var olan eksik diğer alanda telafi edilmeye çalışılmasıdır (Clark, 2000: 749). Bir yaşam alanında (örneğin iş) beklentilerini gerçekleştiremeyen bir çalışan, diğer yaşam alandaki (örneğin aile) beklentilerini karşılamayı daha çok önemseyecek ve bu beklentileri karşılamaya çalışacaktır. Bu çaba ise, çalışanın iş ve aile yaşam alanlarına ayıracağı zamanın dengesinin bozulmasına neden olacaktır. Çünkü işinde mutlu olamayan bir insanın, aile yaşamında mutluluğu yakalaması için aile yaşam alanına daha çok zaman harcaması gerekmektedir. İş ve aile yaşam alanları arasında zaman dengesini kurmaya uğraşan çalışan, iş yaşamının gerektirdiği tüm

sorumlulukları yerine getiriyor olsa dahi çatışma kaçınılmaz olacaktır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 78; Lambert, 1990: 240).

#### **1.6.3.4. Rol Kuramı**

İş-aile çatışması araştırmaları çoğunlukla ekolojik sistem kuramından etkilenmesine rağmen temelleri rol kuramına dayanmaktadır. Ekolojik sistem kuramında da belirtildiği gibi roller mikro sistemde yer almaktadır. Goode (1960), birçok insanın yaptığı gibi birden fazla olan rollerimizi icra etmek oldukça fazla çaba gerektirmektedir. Ona göre, birden fazla olan rollerimizin her birinin hakkını vererek icra etmeye çalışmak ve her rollün beklentilerine cevap verebilmek imkansızdır. Çünkü rollerimizden kaynaklanan beklentiler bir şekilde birbiri ile çatışma içerisine girecektir. Bu şekilde oluşan çatışmayı Kahn ve diğerleri (1964) roller arası çatışma olarak adlandırmıştır (Bellavia ve Frone, 2005: 120).

Rol kuramına göre (role theory), bir rol içerisinde çatışmanın istenmeyen bir sonuca yol açacağını ileri sürülmektedir. Ayrıca rol kuramı, enerji, zaman yetersizliği ve roller arasında birbirine uymayan davranışlar nedeniyle, her bir rolü başarı ile gerçekleştirmenin daha zor hale geleceği ve kişisel çatışma ile sonuçlanacağını düşünmektedir. Aile ve iş rolleri arasında yaşanacak olan bu çatışma istenmeyen bir durumdur (Grandey ve Cropanzano, 1999: 351). Rol kuramı iş ve aile yaşam alanları literatüründe, iş ve aile rolleri arasında kısıtlı olan zaman ve enerjinin paylaşımı, birbiri ile uyumsuz olan davranışların her iki yaşam alanında (iş ve aile) da dengeli bir şekilde dağılımı açısından önem taşımaktadır.

#### **1.6.3.5. Kaynakların Korunması Kuramı**

Kaynakların korunması kuramı (conservation of resources theory) birkaç stres modelini kapsamaktadır. Bu kuram, bireylerin kaynakları elde etmenin ve sürdürmenin peşinde koştuğunu ileri sürmektedir. Kaynaklar; nesnelere, koşulları (evlilik durumu, görev süresi, iş koşulları), kişisel özellikleri ve enerjiyi içermektedir (Grandey ve Cropanzano, 1999: 352).

Kaynakların korunması kuramında çalışanlar, iş rollerindeki çatışmanın işi başarılı bir şekilde gerçekleştiremediklerinden kaynaklandığını düşünebilir. İş statülerini kaybetmemek için kendi kaynaklarından daha fazla harcamaya zorlanabilir. Kaynakların korunması kuramı, kaynakların iş ve aile rolleri arasında gidip gelmesiyle roller arası çatışmanın strese yol açtığını ileri sürer. Bu kaynakların potansiyel veya gerçek kayıpları, doyumsuzluk, depresyon kaygı gibi olumsuz etkiler yaratabilmektedir (Grandey ve Cropanzano, 1999: 352).

#### **1.6.3.6. Çatışma Kuramı**

Çatışma kuramı, iş ve aile alanındaki rol beklentilerinin, farklı norm ve gereklilikler nedeniyle birbiriyle uyuşmadığını ileri sürmektedir (Burke, 1986: 348; Michel ve Hargis, 2008: 510; Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). İş ve ailedeki farklı norm ve sorumluluklar, bir alanın diğer alanı ihlal etmesine sebep olur. Bu nedenle aile alanındaki gereksinimleri daha fazla karşılamaya çalışmak, iş alanındaki gereksinimlerin karşılanmasının azalmasına ya da iş alanındaki gereksinimleri daha fazla karşılamaya çalışmak aile gereksinimlerini karşılarken çeşitli kısıtlar oluşmasına neden olabilir. Çatışma kuramı ile ilgili araştırmalar genellikle, Greenhaus ve Beutell (1985) tarafından önerilen, zaman, sıkıntı ve davranış temelli çatışma boyutlarını takip etmektedir. Çatışma teorisi ve bununla ilgili diğer yaklaşımlar, iş ve iş dışındaki alanların birbirini etkilemesini, bir yaşam alanının diğer bir yaşam alanını engellemesi olarak değerlendirmekte ve negatif taşma (negative spillover) olarak ele alınmaktadır (Michel, Clark ve Jaramillo, 2011: 2).

#### **1.6.3.7. Ayırma Kuramı**

Ayırma kuramına (segmentation theory) göre, iş ve aile alanları birbirini etkilemeyen, ayrı yaşam alanlarıdır (Lambert, 1990: 240; Michel ve Hargis, 2008: 510). Bir alan diğer bir alanı (örneğin iş alanı aile alanını) etkilemeden varlığını sürdürebilmektedir. Ayırma kuramı, iş ve aile alanlarını, zaman, yer ve yükümlü oldukları fonksiyona göre birbirilerinden doğal olarak ayırmaktadır. Ancak insan hayatında iş ve aile yaşamlarının birbirleri ile yakın ilişki içerisinde bulunduğunu

kanıtlayan araştırmalar, bu ayırma görüşüne şüphe ile bakılmasına neden olmuştur. Piotrkowski (1979) de benzer şekilde, ayırma kuramındaki iş ve aile yaşam alanlarının ayırımını bu iki alanda yaşanan stresle başa çıkma yolu olarak görüldüğünü ileri sürmektedir (Edwards ve Rothbard, 2000: 181).

#### **1.6.3.8. Sınır Kuramı**

Sınır kuramı (border theory), rol kuramına dayanarak ekolojik sitem erevesi üzerine kurulmuştur (Bellavia ve Frone, 2005: 120). Sınır kuramı, iş ve aile ile ilgili mevcut kuramlara getirilen eleştiriler doğrultusunda geliştirilmiştir. Bu kuram iş ve aile yaşam alanlarının temel bağlantısının duygusal değil insani olduğunu ileri sürmektedir. İnsanlar iş ve aile yaşam alanlarını şekillendirirler, iş ve aile yaşam alanları arasındaki sınırları biçimlendirirler. İnsanlar çevrelerini şekillendiriyor olsalar da kendileri de çevreleri tarafından şekillenmektedir. Aile ve iş çevresini belirleme, aynı zamanda aile ve iş çevresi tarafından belirlenme çelişkisi, iş-aile dengesi kavramının, aile ve iş alanı çalışmaları içerisinde çalışılacak en zor kavramlar arasında yer almasına neden olmaktadır. İş-aile sınır kuramı, bu karışık etkileşimi açıklamaya çalışmaktadır (Clark, 2000: 748).

İnsanlar genellikle iş ve aile yaşam alanlarının sınırları arasında gidip gelirler. Bu süreçte insanlar, her bir alanın farklı taleplerini ve bu alanlardaki bireylerin değişen taleplerini karşılayabilmek için aktif olarak hedeflerini, davranışlarını hatta sınırları ile ilgili görüşlerini değiştirirler (Donald ve Linington, 2008: 660).

İş ve aile yaşam alanlarında yaşanan çatışmayı anlamdırabilmek için çeşitli kuramlar geliştirilmiştir. Bu kuramların çoğunda iş ve aile yaşam alanlarının birbirini etkilediği ve birbirinden etkilendiği vurgulanmaktadır. Bu karşılıklı etkileşim iş-aile çatışmasının boyutları olarak literatürde yer almaktadır.

#### **1.6.4. İş-Aile atışması Boyutları**

İş-aile çatışmasının boyutları iki başlık altında toplanmaktadır. Bu boyutlardan ilki, çatışmanın yn boyutu; ikincisi ise çatışmanın içsel ve dışsal boyutlarıdır. atışmanın yn boyutu ile ilgili birçok alışma (Carlson ve Frone,

2003; Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996; Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987) varken, çatışmanın içsel ve dışsal boyutu ile ilgili sınırlı sayıda çalışma yapılmıştır (Carlson ve Frone, 2003: 517).

Greenhaus ve Beutell (1985)'ın yaygın olarak kabul edilen "iş ve aile rollerinin birbiriyle karşılıklı olarak uyuşmamasından kaynaklanan baskıdan dolayı bir role katılımın diğer role katılımı güçleştirdiği durum" tanımında çatışmanın her iki yönde olabileceği ileri sürülmektedir (örneğin aile-iş yaşam çatışması ve iş-aile yaşam çatışması). Buna rağmen önceki çalışmalar iş-aile çatışmasını tek boyut olarak ele alarak sadece iş-aile yaşam çatışmasını ölçmüşler ya da iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışmasını bir bütün olarak ölçmeye çalışmışlardır. Bunun yanında iş-aile çatışmasının kavramsal tanımıyla tutarlı olarak, son yıllardaki araştırmalar iş-aile çatışmasını iki yönlü olarak ele almaktadır. Bu araştırmalar, iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması arasındaki kavramsal farkı belirgin kılmışlardır (Carlson ve Frone, 2003: 517).

İş-aile çatışmasının yön boyutu ile ilgili birçok çalışma yapılmasına rağmen iş aile-çatışmasının bir diğer potansiyel boyutuna çok az dikkat çekilmiştir. Bu ikinci boyut, iş-aile çatışmasını içsel ve dışsal faktörlerin oluşturabileceği fikrini yansıtmaktadır. Dışsal faktörler, iş ve aile yaşam alanları arasında görünen davranışsal çatışmayı temsil etmektedir. Bu çatışma, bir rolde dışsal taleplerin bir diğer rolün katılımına engel olmasıyla birlikte ortaya çıkmaktadır. Örneğin iş saatinin veya yetiştirilmesi gereken bir işin varlığı aile ile ilgili bir sorumluluğun yerine getirilmesine engel olursa dışsal iş-aile yaşam çatışması ortaya çıkmaktadır. Benzer şekilde, dışsal aile-iş yaşam çatışması da ailede oluşan dışsal taleplerin iş yerindeki sorumluluğun yerine getirilmesine engel olduğu durumda ortaya çıkmaktadır (Carlson ve Frone, 2003: 517).

İçsel faktörler ise, bir yaşam alanı (iş) ile ilgili zihin meşguliyetinin diğer yaşam alanı (aile) rol sınırları içerisindeyken oluşmasını temsil etmektedir. Örnek olarak, bir kişinin evde ve ailesinin yanındayken iş veya işle ilgili şeyler düşünmekten kendini alamaması verilebilir. Böylece evdeyken kafası işle meşgul olan birinin, evde aile rollerini yerine getirmesi zorlaşabilir ve içsel iş-aile yaşam çatışması yaşayabilir. Benzer şekilde içsel aile-iş yaşam çatışması, isteyken aile

rolleri ile kafası meşgul olan birinin iş rollerini yerine getirememesini temsil etmektedir (Carlson ve Frone, 2003: 517).

### **1.6.5. İş-Aile Çatışması Çeşitleri**

İş-aile çatışmasının temel olarak üç çeşidi bulunmaktadır. Bunlar; zaman, sıkıntı ve davranış temelli çatışmalardır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Bu çalışmada iş-aile yaşam çatışmasının çeşitleri olarak zaman, sıkıntı ve davranış temelli çatışmalar ele alındığı gibi aile-iş yaşam çatışmasının da çeşitleri benzer şekilde zaman, sıkıntı ve davranış temelli çatışmalar olarak ele alınacaktır.

#### **1.6.5.1. Zaman Temelli Çatışmalar**

Çoklu rolleri gerçekleştirirken roller zamana karşı yarışmaktadır. Bir rolün gerekliliklerinin yerine getirilmesi için gereken zaman, diğer rolün gerekliliklerinin yerine getirilmesi için tahsis edilemez. Zaman temelli çatışma iki şekilde görülebilmektedir. Bunlar: (1) zaman baskısı nedeniyle bir rolü gerçekleştirirken diğer rolü gerçekleştirirken fiziksel olarak mümkün olmadığı durumlar ve (2) diğer rolü gerçekleştirirken fiziksel olarak mümkün olduğu durumlarda bile baskının kaygı yaratabileceği durumlardır (Bartolome ve Evans, 1979 'dan aktaran Greenhaus ve Beutell, 1985: 77-78).

Hochschild (1997), bireyin iş ve aile yaşam alanlarında, hangi yaşam alanına öncelikli olarak zaman ayıracağı konusunda zorluk yaşayabileceğini ortaya koymuştur. Örneğin, bir kişi ailenin değerli olduğunu söylerken aynı zamanda iş yerinde başarılı olmanın yolunun işe fazla zaman ayırmak olduğunu düşünmektedir. Zaman temelli iş-aile çatışması, zaman, bireyin istekleri doğrultusunda her iki yaşam alanına da dağıtılamıyorsa yaşanabilir. Örneğin, bir ebeveyn okulda gösterisi olan çocuğunu izlemek istemektedir ancak aynı saatte çalışmak zorunda olduğu için gösteriyi de kaçırmaktadır

Çalışma saatleri, evlilik, çocuk sahibi olmak, eşin çalışıyor olması, iş ve aile rolleri açısından sıkıntı yaratabilir. Bu zaman baskısı bir alandaki talebin diğer

alandaki taleple uyumsuz olması ile ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80).

### **1.6.5.2. Sıkıntı Temelli Çatışmalar**

Sıkıntı temelli çatışma, bir roldeki baskının (sıkıntının) diğer rolün icrasını etkilemesidir. İşle ilgili çeşitli stres vericiler iş-aile çatışması ile ilişkilidir. Ayrıca belirli bir roldeki zamanı genişletmek, sıkıntı semptomları yaratabilmektedir. Bununla birlikte uzun ve belirsiz çalışma saatleri, fazla mesai ve iş seyahatlerinin yoğunlaşması zaman temelli çatışmaları ürettiği gibi dolaylı olarak sıkıntı temelli çatışmaları da üretebilmektedir. Zaman temelli ve sıkıntı temelli çatışmalar kavramsal olarak birbirinden farklı olsalar da iş alanındaki birçok kaynağı paylaşmaktadırlar. Sıkıntı, çatışma ve ailedeki destek yoksunluğu iş-aile çatışmasının yaşanmasına neden olabilmektedir. İş alanı ile birlikte aile rolleri özellikleri, zaman sorumlulukların zamanını genişlettiğinden, dolaylı veya dolaysız olarak sıkıntı yaratabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 81).

Marks (1998), ailede ilgilenilmesi gereken engelli bir aile üyesi bulunan bireylerin daha fazla iş-aile yaşam çatışması yaşadığını tespit etmiştir. Sıkıntı temelli çatışma, aile-iş yaşam çatışmasında da kendini benzer şekilde gösterebilir. Örneğin zihinsel olarak tükenmiş birey eve geldiğinde aile üyeleri ile olumlu iletişim kuramayabilir.

### **1.6.5.3. Davranış Temelli Çatışmalar**

Rol davranışındaki belirli örnekler, diğer rolden beklenen davranışlarla uyumlu olmayabilir. Örneğin yöneticilik vasfı, kendine güvenliliği, duygusal olarak istikrarlılığı, agresifliği ve nesneliliği temsil eder. Ancak bunun yanında aile bireyleri, aile üyesi olan kişiden sıcak, şefkatli, duygusal, iletişim içerisinde olmaya istekli birini bekler. Eğer bir insan davranışlarını, farklı rol beklentilerine göre ayarlayamıyorsa, roller arasında çatışma yaşayabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 82). Örneğin emir komuta zincirine bağlı bir asker, iş yerinde buna uygun davranarak astlarına bir işin yapılmasını söylerken soğuk, mesafeli ve emir kipinde

konusmalıdır. Eve geldiğinde kendisinden şefkat ve samimiyet bekleyen eşine ve çocuklarına da işyerindeki tavrı ile davranırsa iş-aile yaşam çatışması ortaya çıkabilir. Bunun tersi bir durum ise, aile-iş yaşam çatışmasına neden olabilir.

#### **1.6.6. İş-Aile Yaşam Çatışması ve Aile-İş Yaşam Çatışması Öncelleri**

Araştırmacılar literatürde, iş-aile çatışması ile ilgili çok çeşitli öncellerin varlığı üzerinde durmuştur. Voydanoff (1988), iş ve aile özelliklerinin iş-aile çatışmasını etkilediğini düşünmektedir. İş rollerinin özellikleri altında, çalışma vardiyalarının düzenlenmesi, çalışma saatleri miktarı ile iş talepleri yer alırken; aile yapısı özellikleri arasında ise, aile içerisindeki işler için harcanan zaman, eşin çalışma saatleri, çocuk sayısı ve çocukların yaşları yer almaktadır. Voydanoff (1988) yaptığı çalışmada, aile yapısı özelliklerini ve iş rollerinin özelliklerini, iş-aile çatışması ile ilişkili bulmuştur. İş rollerinin özellikleri arasında yer alan çalışma saatlerinin miktarı ve iş baskısı, iş-aile çatışması ile daha yüksek ilişkili bulunan değişkenlerdir. Aile yapısı özelliklerinden yalnızca evde bulunan farklı yaşlardaki çocuklar ile iş-aile çatışması arasında pozitif ilişkili bulunmuştur. Ayrıca, kadın ve erkek için çalışma saatlerinin miktarı, iş-aile çatışması ile ilişkili bulunurken, ne kadın ne de erkek için eşin çalışma saatlerinin miktarı iş-aile çatışması ile ilişkili bulunmamıştır.

İş-aile çatışmasının iş ile ilgili öncelleri, üç farklı alanda kategorize edilmektedir. Bunlar iş yaşam alanı değişkenleri, iş dışındaki yaşam alanı değişkenleri, bireysel ve demografik değişkenlerdir (Byron, 2005: 171; Hargis, Kotrba, Zhdanova ve Baltes, 2011: 388). İş yaşam alanı değişkenleri, çalışma saatleri esnekliği, iş stresi gibi iş ve işyeri ile ilgili değişkenlerden oluşmaktadır. İş dışındaki yaşam alanı değişkenlerini ise, evlilikte yaşanan sorunlar, ev işlerine ve çocuk bakımına ayrılan zaman, en küçük çocuğun yaşı gibi iş dışındaki faktörler ve aile talepleri oluşturmaktadır. Bireysel veya demografik değişkenleri ise, kişilik, davranışlar, cinsiyet ve gelir gibi bireysel farklılıklar oluşturmaktadır (Byron, 2005: 171). Byron (2005), aile ve iş alanlarının etkileşimi sırasında çalışan tarafından kullanılan kaynakların farklılaştığını ve bu iki alanının farklı öncellerinin olduğunu bulmuştur. Ancak iş stresi, aile stresi ve aile çatışması, tüm önceller arasında iş-aile

yaşam çatışmasını ve aile-iş yaşam çatışması etkileyen en güçlü değişkenlerdir. Farklılıklar olmasına rağmen bazı iş ve aile faktörleri eş zamanlı olarak iş ve aile yaşamında karışıklığa yol açabilmektedir. Şaşırtıcı bir şekilde literatürde ki birçok çalışmada, iş-aile çatışmasının önceli olarak ele alınan cinsiyet ve gelirin iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması ile arasında zayıf bir ilişki bulunmuştur. Kadınlar ve erkeklerin benzer düzeylerde iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması yaşadıkları görülmektedir. Ancak zaman yönetimi becerisine sahip veya sorunlarla başa çıkma yeteneği yüksek olan çalışanlar, daha az iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması ile karşı karşıya kalmaktadır. İş dışındaki öncellerin aile-iş yaşam çatışmasıyla ilişkisi hemen hemen iş-aile yaşam çatışması ile olan ilişkisi kadardır. Aile katılımı ise, iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması ile ilişkili bulunamamıştır.

Seery, Corrigan ve Harpel (2008), Byron (2005)'in çalışmalarını temel alarak yaptıkları araştırmalarında iş alanı değişkenleri olarak iş stres vericilerini, çalışma saati miktarını, yönetici desteği ve işe katılımı, iş dışındaki alan değişkenleri olarak; aile stres vericilerini, evdeki çocuk sayısını, en küçük çocuğun yaşını, aileye katılımı; bireysel farklılık değişkenleri olarak duygulanma ve kontrol odağını kullanmışlardır. Bu çalışmanın sonucunda olumsuz duygulanma ve iş stres vericileri, iş-aile çatışmasının en güçlü ilk iki önceli olarak bulunmuştur. Çalışmada iş ile ilgili öncellerin iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması için eşit derecede önemli olduğu bulunmuştur. Aile temelli öncel olan aile katılımı iş-aile yaşam çatışmasının boyutlarından olan davranış temelli iş-aile yaşam çatışmasının bir önceli olarak bulunurken aile-iş yaşam çatışmasının herhangi bir boyutu ile ilişkili bulunmamıştır. Ayrıca yönetici desteği, aile-iş yaşam çatışmasının önceli olarak bulunmuştur. Bu yaşam alanları arası etkileşimin en önemli nedeni, birçok insanın iş ve kişisel yaşamının iç içe geçmiş olması ile ilişkili olabilmektedir.

Carlson, Kacmar ve Williams (2000) çalışmalarında, iş-aile yaşam çatışmasının öncellerini incelerken rol çatışması belirsizliği ve işe katılımın sıkıntı temelli çatışma ile; rol belirsizliği ve işe katılımın davranış temelli çatışma ile; sadece işe katılımın zaman temelli çatışma ile ilişkili olduğunu bulmuştur. Aile-iş yaşam çatışmasının öncellerini incelediklerinde ise, aile alanının öncelleri olan aile rol çatışması, aile rol belirsizliği, ailenin sosyal desteği ve aile katılımı, davranış

temelli çatışma ile ilişkili bulunurken, aile rol çatışması ve ailenin sosyal desteği zaman ve sıkıntı temelli çatışma ile ilişkili bulunmuştur.

Frone, Russell ve Cooper (1992), iş-aile yaşam çatışmasının öncelleri olarak iş stres vericileri ve işe katılımı iş-aile çatışmasının sıklığı ile pozitif ilişkili bulmuştur. Aynı şekilde aile-iş yaşam çatışmasının sıklığı ile aile stres vericileri ve aile katılımı arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Çarıkcı (2001), banka çalışanları ile yaptığı çalışmada, banka çalışanlarının yaşadığı iş-aile çatışmasında cinsiyetin, işyerindeki konumun, kişiye bağlı olan astların sayısının, haftalık çalışma saati miktarının, çalışma saatleri düzenlemesinin, çalışma hayatı süresinin, anne ve babaya ayrılan zamanının sıklığının etkili olduğunu saptamıştır.

#### **1.6.7. İş-Aile Yaşam Çatışması ve Aile-İş Yaşam Çatışması Çıktıları**

Carlson, Kacmar ve Williams (2000) çalışmalarında, iş-aile çatışmasının sonuçları olarak iş tatminini, aile tatminini, yaşam tatminini ve örgütsel sorumlulukları ele almıştır. Sıkıntı ve davranış temelli çatışma ile aile ve yaşam tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulurken zaman temelli çatışma herhangi bir değişkenle ilişkili bulunamamışlardır.

Bruck, Allen ve Spector (2002), evli, bir eşle beraber yaşayan veya en azından bir çocuğa sahip ve haftada en az 20 saat mesai yapan otel çalışanlarından topladıkları verilerle yaptıkları çalışmada, iş-aile çatışması ile iş tatminin her iki türü arasında ilişki bulmuştur. Ancak bileşik iş tatmini (composite job satisfaction) ile iş-aile çatışması arasındaki ilişki küresel iş tatmini (global job satisfaction) ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiden daha güçlüdür. İş-aile çatışmasının bileşik iş tatmini ile (küresel iş tatminine kıyasla) daha fazla bağdaştırılmasının nedeni daha güvenilir bir şekilde ölçülmesi olabilir. İş-aile çatışmasının üç türü (zaman, sıkıntı ve davranış temelli çatışma) eş zamanlı olarak dikkate alındığında regresyon sonuçları iş tatmininin yalnızca davranış temelli iş-aile çatışması ile ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Bunun nedenin, örgütlerin çalışanların çalışma programlarını kendilerine göre düzenleyebilmeleri için yaptıkları zamanla ilgili kolaylıkları ve sıkıntılarını

giderebilecekleri bir takım uygulamaları davranış temelli çatışma için uygulayamamaları olabileceği düşünülmektedirler.

Hanying, Hongyu, Maoyun ve Bin (2009), hastane çalışanlarının yaşadığı iş-aile çatışmasının iş tükenmişliği üzerindeki etkisini araştıran çalışmalarında iş-aile yaşam çatışmasının ve aile-iş yaşam çatışmasının her ikisinin de iş tükenmişliği üzerinde etkili olduğunu bulmuştur.

Kinnunen ve Mauno (1998) Finlandiya’da 501 kadın ve erkek çalışanla iş-aile çatışmasının öncelleri ve sonuçlarını araştırmak amacı ile yaptıkları çalışmada, kadın ve erkek çalışanların her ikisinde de iş-aile yaşam çatışmasının aile-iş yaşam çatışmasına göre daha fazla yaşandığını saptamıştır. Aile-iş yaşam çatışması aile mutluluğu üzerinde olumsuz sonuçlar doğururken iş-aile yaşam çatışmasının iş mutluluğu üzerinde etkili olduğu bulunmuştur.

Netermeyer, Brashear-Alenjandro ve Boles (2004), şekil 2’de de görüldüğü gibi iş çıktılarını belirleyen, iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş rolleri çatışması ve iş rolleri belirsizliği olmak üzere dört değişkeni içeren bir model ileri sürmüştür. Bu model, Amerika, Portoriko ve Romanya’ da çalışan perakende satış elemanlarıyla kültürler arası bir araştırma ile test edilmiştir. Araştırma bulguları, iş-aile yaşam çatışmasının üç örneklem üzerinde de iş stresini ve işten ayrılma niyetini doğrudan etkilediğini göstermiştir.

Türkiye’de yapılan çalışmaları incelediğimizde, Efeoğlu (2006), iş-aile çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerine etkilerini inceleyen bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada iş-aile yaşam çatışması ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunurken aile-iş yaşam çatışması ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. İş-aile yaşam çatışmasının ve aile-iş yaşam çatışmasının iş doyumu üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı bulunmuştur. Ayrıca, iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışmasının her ikisi de örgütsel bağlılık ile negatif ilişkili bulunmuştur.

Özdevecioğlu ve Çakmak Doruk (2009) Kayseri’de çeşitli sektörlerde çalışanların iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması arasındaki yaşam tatmini ve iş tatmini üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmalarında, iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması arasında pozitif bir ilişki bulmuşlardır. İş-aile yaşam çatışması arttıkça yaşam tatmini ve iş tatmininin düştüğünü, aile-iş yaşam



Çarıkçı ve Çelikkol (2009), iş-aile çatışması ile örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında, işten ayrılma niyeti ile iş-aile çatışmasının pozitif ilişkili olduğunu bulurken örgütsel bağlılık ve iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişkiye rastlamamışlardır. Ayrıca cinsiyetin iş-aile çatışmasında önemli olup olmadığını incelediklerinde kadın ve erkek arasında iş-aile çatışması yaşamları açısından anlamlı bir fark görülmemiştir.

Çelik ve Turunç (2009), savunma sektörü üzerine yaptıkları çalışmalarında aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve örgütsel sadakatin iş performansına etkisini araştırmıştır. Aile-iş yaşam çatışması ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken aile-iş yaşam çatışması ve örgütsel sadakatin iş performansı üzerinde etkisinin olduğu bulunmuştur.

Kılıç ve Sakallı (2013), demografik değişkenlerin (cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir, çocuk sayısı) arasında çalışanların iş-aile çatışması yaşamasında iş stresi faktörleri üzerinde herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır. Ancak üç vardiyalı olarak çalışanların sadece gündüz çalışanlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı bulunmuştur. İş stresi faktörleri ile iş-aile çatışması arasında düşük ve negatif bir ilişki bulunmuştur.

## İKİNCİ BÖLÜM

### DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ARASINDAKİ İLİŞKİ

Duygusal emek ve iş-aile çatışması kavramlarının her ikisi de hizmet sektöründe, dolayısıyla konaklama sektöründe önemli bir yere sahiptir. Konaklama sektöründeki oteller rekabet gücü sağlayabilmek için hizmet kalitelerini arttırmak zorundadırlar. Hizmet kalitesini arttırmanın yolu ise, otel çalışanlarının hizmet karşılaşması sırasında müşteri ile olan iletişimlerinin iyi olmasına bağlıdır. Bu nedenle örgütsel davranış alanında çalışan araştırmacıların çoğu, çalışanın vermiş olduğu hizmet kalitesini etkilediği düşünülen iş-aile çatışması ve duygusal emek kavramlarını ayrı ayrı ele almaktadır. Bu çalışmada da iş-aile çatışması ve duygusal emek kavramlarının otel çalışanları için ne kadar önemli olduğu vurgulanacaktır. Ayrıca, otel çalışanları için öneme sahip olan bu kavramlar arasındaki ilişki incelenecektir.

#### 2.1. TURİZM SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEK

Duygusal emek kavramının doğası gereği, duygusal emek kendini daha çok hizmet işlerinde göstermekte ve müşteri ile bire bir iletişim halinde olan çalışanlar arasında daha yaygın olarak sergilenmektedir. Duygusal emek sergilerken hizmet işinin ne olduğu oldukça önemlidir. Zira hizmet işinin niteliğine göre duygusal emek sarf edilmelidir. Örneğin cenaze işlemleri hizmeti veren bir işletmede çalışan bir kişi, cenaze işlemleri sırasında o gün çok mutlu olsa ve gülümsemek istese bile cenaze sahibi ile iletişim kurarken bu duygularını gizlemek zorunda daha duygudan yoksun veya daha üzgün bir ifade takınmak zorundadır. Bu durumun aksine, bir barmen çalışırken ruh hali ne olursa olsun gelen müşteriyi güler yüzle karşılamak ve anlamsız sohbet etmek isteyen birini dinlemek zorunda kalmaktadır.

Turizm işletmeleri ise, konaklama, yiyecek içecek, halkla ilişkiler, sağlık hizmetleri gibi bölümleri ile müşteri memnuniyetinin en önemli olduğu hizmet sektörlerinden biridir. Tatili tümüyle rahatlatma alanı olarak gören müşteri, tatilinin kendisini herhangi bir şekilde üzmeyecek ve yormayacak şekilde sorunsuz geçmesini

ister. Teknolojik gelişmeler ve altyapı olanaklarının giderek gelişmesi ile birlikte çalışanın fiziksel konforunu sağlayacak hemen hemen her türlü imkan turizm işletmelerinde mevcuttur. Bu nedenle müşteriler fiziksel konforun yanında, hizmet kalitesinin tatmin edici olmasını da beklemektedir. Emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründeki işletmelerin rekabet edebilecekleri en önemli alanlardan birisi hizmet kalitesi olmaktadır. Bu nedenle hizmeti sunan çalışanın örgütün hedeflerine uygun şekilde davranması istenmektedir. Örgütler bu hedefleri daha açık kılabilmek ve tüm çalışanların aynı hedefler doğrultusunda hareket etmesini sağlamak amacı ile çeşitli kurallar belirlemektedir. Örneğin resepsiyonda çalışan bir resepsiyonistin telefon çaldığında telefonu en geç üçüncü çalışta açmak zorunda olması gibi veya müşterinin davranışı ne olursa olsun müşteriye karşı nazik davranıp onun sorunlarını çözmek zorunda olması gibi. Duygusal emek kendini tam da bu kurallar esnasında göstermektedir.

Genel olarak tüm turizm işletmelerinde önemli olan hizmet kalitesi konaklama sektöründe ayrı bir öneme sahiptir. Konaklama sektöründe hizmet kalitesinde başarı sağlanabilmesi için otel müdürlerinin, ön büro çalışanlarının özelliklerini ve davranışlarını, müşterilerin taleplerini ve örgüt beklentilerini karşılayacak şekilde sağlıyor olması gerekmektedir. Başka bir ifadeyle, otellerde çalışanların başarısı, sürekli yüz yüze iletişim halinde oldukları müşterilere kaliteli hizmeti nasıl ulaştırdıkları (Choi ve Chu, 2001; Tsaur ve Lin, 2004; Karatepe ve Uludağ, 2008) ile ilişkilidir.

Duygusal emek çalışmalarına artan ilgi ile birlikte, son yıllarda yapılan çalışmalar duygusal emeğin kendini en belirgin şekilde gösterdiği hizmet sektörü üzerinde yoğunlaşmıştır. Böylece hizmet sektörünün önemli bir alt dalı olan turizm sektöründeki çalışmalarda da bir artış gözlenmektedir (Kim, 2008; Chu ve Murrmann, 2006; Kaya ve Özhan, 2012; Yürür ve Ünlü, 2011; Lee ve Ok, 2012; Lam ve Chen, 2012). Chu ve Murrmann (2006), Kruml ve Geddes (2000)'in duygusal emek ölçeğini kullanarak konaklama sektöründe çalışanlar için bir duygusal emek ölçeği geliştirmiştir. Lee ve Ok (2012), duygusal zekanın duygusal emek seçimini, iş tatminin ve tükenmişliği doğrudan veya dolaylı olarak nasıl etkilediği üzerine bir araştırma yapmıştır. Lam ve Chen (2012) ise, otel çalışanları

üzerinde yaptığı çalışmada duygusal emeği belirleyen faktörler ve duygusal emeğin sonuçlarını araştırdığı bir model geliştirmiştir.

Türkiye’de de turizm sektöründe çalışanların sarf ettikleri duygusal emek ve ilişkili değişkenler ile ilgili çeşitli araştırmalar mevcuttur. Pala ve Tepeci (2014), turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeylerini ve boyutlarını belirlemeyi amaçlayan bir çalışma yapmıştır. Bu çalışma sonucunda çalışanların duygusal emek boyutlarını yüzeysel ve derin davranış olarak saptamış ve çalışanların hizmet karşılaşmalarında bu iki davranışın her ikisini de birbirine yakın seviyelerde kullandıklarını tespit etmiştir.

Kaya ve Özhan (2012), Türkiye’de turist rehberleri üzerinde yaptıkları araştırmada duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini araştırmıştır. Yaptıkları faktör analizi sonucunda duygusal emeği yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olmak üzere üç boyutlu olarak bulmuştur. Bu boyutların tükenmişlikle olan ilişkisini incelediklerinde, yüzeysel davranış ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı bir ilişkiye rastlayamamış ancak turist rehberlerinin daha fazla derin ve samimi davranış sergilediklerinde tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşmanın azaldığı, kişisel başarı hissini arttığı görülmüştür. Bununla birlikte, cinsiyet, yaş, medeni durum, aylık gelir, eğitim durumu, rehberlik süresi, çalışma şekli ve mesleği icra etme şekli gibi bireysel ve demografik özelliklerin duygusal emek boyutları üzerinde anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelenmiş ve yalnızca mesleği asıl işi olarak icra edenlerin ek iş olarak icra edenlere göre daha fazla samimi davranış sergiledikleri tespit edilmiştir.

Yürür ve Ünlü (2011) ise, Yalova ilinde otel çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, çalışanların duygusal emek boyutlarının (yüzeysel davranış ve derin davranış) duygusal tükenme ve işten ayrılma niyetleri üzerine etkilerini ve bu boyutların bu etkiler üzerinde farklılık gösterip göstermediğini incelemiştir. Bulgular, çalışanların derin davranış ve yüzeysel davranışın her ikisini de hemen hemen aynı düzeyde (çok az farkla derin davranışı daha fazla sergilemekte) sergilediklerini, yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti ile pozitif ilişkili olduğunu ancak yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki olmadığını göstermiştir. Ayrıca derin davranış ile duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

## 2.2. TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI

Günümüzde küresel rekabetçi çevrelerin oluşması ile birlikte, kaliteli hizmet sunumu, müşteri memnuniyetini ve sadakatini arttırmak için önemli bir strateji haline gelmektedir (Karatepe ve Uludağ, 2008: 30). Kaliteli hizmeti ulaştırmanın önemi bilinmesine rağmen, uzun çalışma saatleri, iş güvencesizliği, düzensiz ve esnek olmayan çalışma planları, ağır iş yükü, rol stresi, sınırlı hafta sonu tatilleri, düşük ücret, işgücü devri, zayıf eğitim problemleri, konaklama sektörünün genel problemleri arasında yer almaktadır. Bunlara ek olarak konaklama sektöründe çalışanlar iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması ile karşı karşıya gelmektedir (Karatepe ve Uludağ, 2008: 31).

Turizm sektörünün kendine özgü özellikleri, iş-aile çatışmasının oluşmasına ve bu konunun sektör için önemli bir konu haline gelmesine zemin hazırlamaktadır (Magnini, 2009: 119). Örneğin çalışma saatlerinin fazla olması, vardiyaların çeşitlilik göstermesi, aile ile geçirilecek olan zamanın kısılmasına, iş yükünün ağır olması aile ile geçirilecek zamandaki enerjinin tükenmesine neden olmaktadır. Ayrıca hemen hemen tüm sektörlerdeki çalışanların tatil olduğu zamanlar (bayramlar, remi tatiller, hafta sonları), turizm sektörünün en kalabalık olduğu ve en yoğun çalıştığı zamanlardır. Bu sebeple turizm sektöründe çalışanlar, diğer sektörlerde çalışanların aksine bu gibi tatillerde aileleri ile vakit geçirmek yerine çalışmak zorundadır.

Araştırmacılar ve bazı şirketler, turizm sektöründeki işlerin özelliklerinden kaynaklanan çalışanların zaman ve enerjisini yoğun olarak işine aktarması gerekliliğinden dolayı çalışanın, çalışanın ailesinin, dolayısıyla müşteri memnuniyetinin ve hizmet kalitesinin olumsuz etkilendiğini fark etmiştir. Bu nedenle özellikle iş ve aile alanlarındaki çalışmalara önem verilmiştir.

Konaklama sektöründe, iş-aile çatışmasının neden kaynaklandığını araştıran çalışmalara çok az rastlanmaktadır. İş-aile çatışması ile ilgili çalışmaların literatüre sağlayacağı katkılar yanında turizm sektörüne sağlayacağı katkılarda bulunmaktadır. Özellikle konaklama sektöründeki yöneticilerin, iş-aile çatışmasının çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerinin farkına varması sektör için oldukça önemli bir konudur. Eğer yöneticiler bu durumun farkına varmazlarsa, iş-aile çatışması çalışanların performanslarının ve iş tatminlerinin düşmesine, işe geç kalma ya da

gelmeme ve işi bırakma gibi durumlarının artmasına neden olabilir (Magnini, 2009: 120).

Turizm sektöründe iş-aile çatışmasını üç boyutu ile ele alırsak, daha öncede belirttiğimiz gibi alışılmışın dışındaki vardiyalar, çalışma saatlerinin çok olması, çalışanların iş yerinde geçirdikleri zamanın fazla olması nedenleri ile evde ailelerine ayıracakları zaman daralmaktadır. İşyerinde geçirilen zamanın aile ile geçirilecek zamandan çalması zaman temelli iş-aile çatışmasına neden olabilmektedir. Diğer bir boyut olan sıkıntı temelli iş-aile çatışması boyutunu ele aldığımızda, konaklama sektöründe veya yiyecek-ıçecek sektöründe çalışan bir yöneticiyi düşünürsek, işyerinde yaşanan sıkıntılar ve tatsız olaylar nedeni ile tükenmiş ise, ailesi ile gerektiği şekilde iletişim kuramayabilmektedir (Magnini, 2009; 122). Netermeyer, Brashear-Alejandro ve Boles (2004), otel çalışanlarının işle ilgili durumlardan kaynaklanan stres seviyesinin yüksek olması nedeni ile sıkıntı temelli iş-aile çatışması yaşamaya daha elverişli olduklarını söylemektedir. Son olarak, davranış temelli boyut üzerinden turizm sektöründe çalışanlara bakıldığında, örneğin bir otel veya yiyecek içecek işletmesi yöneticisinin işyerinde gösterdiği sert, keskin ve mantıklı tavırların eve geldiğinde işe yaramadığı, aile bireylerinin çalışanı baba veya eş olarak görerek ondan sevgi, şevkat ve anlayış beklediği görülebilmektedir. Bu şekilde bir davranış yani yöneticinin aile bireyleri ile olan ilişkilerini işyerinde kurduğu iletişimle kurmaya çalışması, davranış temelli iş-aile çatışmasının oluşmasına neden olmaktadır (Carlson ve Frone, 2003: 250; Magnini, 2009: 122).

Yüksek seviyedeki ve yönetilmeyen iş-aile çatışması, çalışan için bireysel ve çalıştığı konaklama işletmesi için kurumsal bazı olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Bu nedenle, Magnini (2009), iş-aile çatışmasının potansiyel olumsuz sonuçları üzerinde durmuş ve iş-aile çatışmasını azaltmak için belirli başlı bazı hususlara değinmiştir. Bunlar; işe alımlarda çalışanların seçimine dikkat edilmesi, iş-aile çatışması ile başa çıkma yöntemleri ile ilgili çalışanların özellikle yöneticilerin eğitilmesi, iş-aile çatışmasını azaltacak şekilde iş dizaynının düzenlenmesi, aile yaşamını düşünecek bazı programların düzenlenmesi (çocuk bakımı için kreşlerin açılması, yaşlı bakım hizmetlerinin sağlanması gibi), çalışma saatlerinin düzenlenmesidir.

Lövhöiden, Yap ve Ineson (2011) ise, Finlandiya'daki otellerde, çeşitli departmanlarda bulunan şefler ile yaptıkları çalışmada, şeflerin zaman, sıkıntı ve davranış temelli iş-aile çatışması yaşadıklarını tespit etmiştir. Çalışanlar zaman temelli iş-aile çatışmasını özellikle, iş ve aile olaylarına eş zamanlı olarak katılmadıklarında ya da aile ile ilgili yapılması gereken zorunlulukları yerine getirmedikleri zaman zihinlerini iş için toparlayamadıklarında yaşamaktadır. Sıkıntı temelli iş-aile çatışmasını, çocuklarının bakımı ile ilgili alternatif çözümler ararken yaşadıkları kaygı ve stres nedeni ile iş performanslarının düşüşünü riske attıklarında yaşamaktadır. Son olarak çalışanlar için davranış temelli iş-aile çatışması ise, özellikle yönetici olarak işlerine yarayan davranışların evde aile rollerini gerçekleştirirken işe yaramadığı zamanlar meydana gelmektedir. Lövhöiden, Yap ve Ineson (2011) iş-aile çatışmasının yalnızca nasıl ortaya çıktığını değil aynı zamanda neden ortaya çıktığını ve nasıl sonuçlar doğurduğunda anlamaya çalışmıştır. Otelde çalışan şeflerin, konaklama sektörünün doğası gereği, uzun günlük ve haftalık çalışma saatleri nedeniyle aile rollerinin icrası güçleşmektedir. Diğerlerine ve müşterilerine göre, şeflerin öncelikli görevlerinin çeşitli nedenlerle işyerinde olamayan diğerlerinin görevlerini geçici olarak yapmak, müşteri taleplerini eksiksiz bir şekilde yerine getirmek ve bağlı oldukları yöneticilerin yüksek beklentilerini karşılamaya çalışmaktır. Araştırmaya katılan çalışanlar, 24 saat ve 7 gün açık olan oteldeki çeşitli istek ve talepleri yerine getirebilmek için aile ile ilgili roller için ayırdıkları kaynakları iş rolleri için kullandıklarını belirtmektedir. İş-aile çatışmasının sonuçları ise iş çıktıları, aile çıktıları, fiziksel ve psikolojik çıktılar olarak belirlenmiş ve bu kavramların birbirleri ile ilişki içerisinde olduğu saptanmıştır. Tek başına yaşayan ve çocuğu olan şefler özellikle iş çıktılarının yetersiz olduğundan ve çocuk bakımı ile ilgili hizmet veren kurumların bu hizmeti kısıtlı bir zaman için vermesinden endişe duymaktadır. Buna ek olarak, çalışanların iş ve aile rollerinin kesişmesi, aile ortamının olumsuz bir hal almasına böylece aile içerisinde kavga ve tartışmanın yaşanmasına neden olabilmektedir. İş-aile çatışmasının fiziksel ve psikolojik çıktıları ise, tükenmişlik, stres, hastalık, pişmanlık, vicdan azabı ve hayal kırıklığıdır.

Karatepe ve Uludağ (2008), Türkiye'de otel çalışanları üzerine yaptıkları araştırma da olumlu duyguların iş-aile yaşam çatışmasını azalttığını, olumsuz

duyguların ise iş-aile yaşam çatışmasını arttırdığını bulmuştur. Bununla birlikte, olumlu duygular ile aile-iş yaşam çatışması arasında pozitif bir ilişki bulunurken aile-iş yaşam çatışması ve olumsuz duygular arasında bekledikleri anlamlı ilişkiye rastlamamışlardır. Sonuçlar yüksek derecede olumsuz duygulara sahip olan otel çalışanlarının iş ve aile sorumlulukları arasında daha fazla çatışma yaşadığını gösterirken yüksek derecede olumlu duygulara sahip olan otel çalışanları ise hem iş-aile yaşam çatışması hem de aile-iş yaşam çatışması ile ilgili zorluklarla daha kolay başa çıkabildiklerini göstermektedir. Bu sonuçlara ek olarak, iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması ile evlilik tatmini ve işten ayrılma niyeti ile ilgili bulgular önemlidir. İş-aile yaşam çatışması ve evlilik tatmini ile ilgili anlamlı bir ilişki bulamayan Karatepe ve Uludağ (2008), aile-iş yaşam çatışması ve iş tatmini arasında anlamlı negatif bir ilişki bulmuşlardır. İşten ayrılma niyeti ile hem iş-aile yaşam çatışması arasında hem de aile-iş yaşam çatışması arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Zhao, Qu ve Ghiselli (2011), Çin’ de yirmi altı otelin satış müdürleri ile yaptıkları çalışmada, iş-aile yaşam çatışmasının ve aile-iş yaşam çatışmasının iş tatmini ve yaşam tatmini üzerinde doğrudan veya dolaylı etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir.

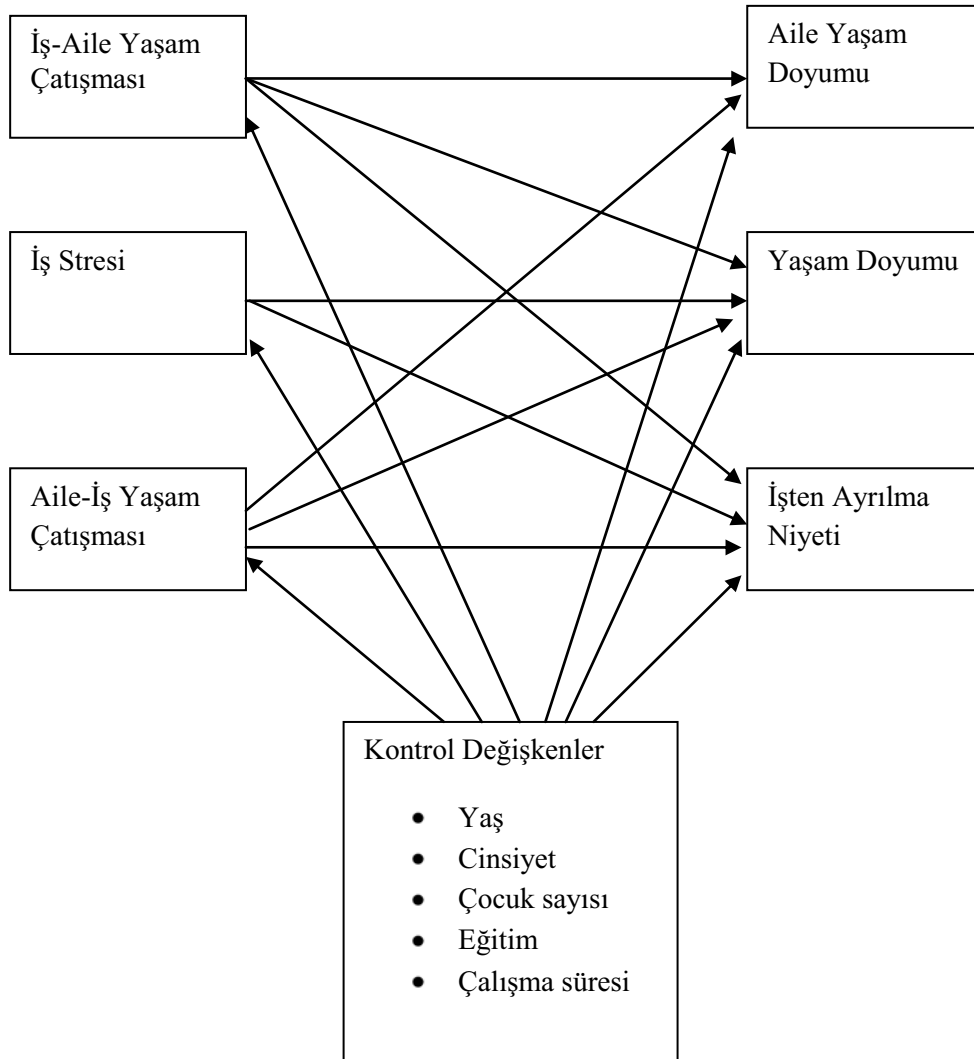
Blomme, Rheede ve Tromp (2010), konaklama sektöründe yüksek eğitimli çalışanlarla yaptıkları çalışmada, çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde iş-aile çatışmasının ve örgütsel desteğin etkili olduğunu tespit etmiştir.

Namasivayam ve Mount (2004), çoğunluğu İspanyol olan otel çalışanları ile yaptığı çalışmada, beklentileri doğrultusunda iş-aile yaşam çatışmasının düşük tatmin ile ilişkili olduğunu bulmuştur. Ayrıca, aile-iş yaşam çatışmasının yüksek iş tatmini ile ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Bu durumu düşük gelir grubuna sahip olan İspanyol turizm sektörü çalışanlarının aile içi anlaşmazlıklardan ve çatışmalardan kaçma yolu olarak açıklamaktadırlar.

Karatepe ve Baddar (2005), iş-aile yaşam çatışmasının ve aile-iş yaşam çatışmasının etkilerini araştıran bir model test etmek amacı ile Ürdün’de beş yıldızlı otel zincirlerinde bulunan ön büro çalışanları ile yaptıkları çalışmada, iş-aile yaşam çatışmasının iş stresi üzerinde etkisinin olduğunu ancak aile-iş yaşam çatışmasının iş

stresi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını tespit etmiştir. Ayrıca, yüksek aile-iş yaşam çatışmasının düşük aile tatmine yol açtığı ortaya çıkarılmıştır.

**Şekil 3:** İş-Aile Çatışmasının İş Stresiyle Doğrudan İlişkisi

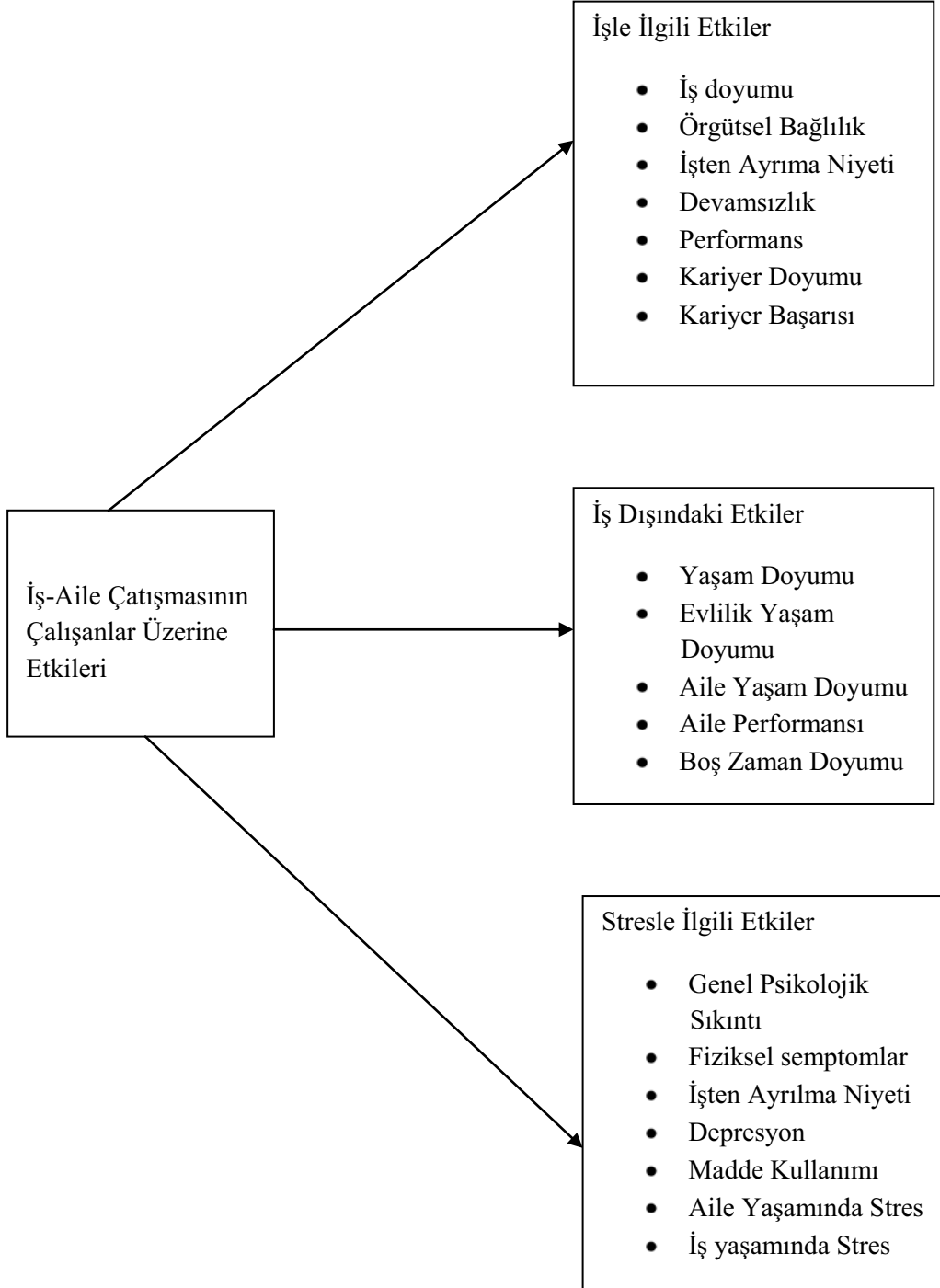


Kaynak: Karatepe ve Baddar, 2005: 1022.

Allen, Herst, Bruck ve Sutton, (2000), önemli dergilerde 1977-200 yılları arasında yayınlanmış olan makaleler üzerine yaptıkları araştırma, iş-aile çatışmasının sonuçlarının ne gibi kavramlarla ilişkilendirildiğini anlamaya çalışmaktadır. Bu çalışma sonucunda yukarıdaki şekilde de görmüş olduğumuz üzere, iş-aile çatışmasının çalışanlar üzerine etkileri ile ilgili değişkenler üç grupta toplanmıştır. Bunlar; (1) İşle ilgili etkiler: iş doyumu, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, devamsızlık, performans, kariyer doyumu, kariyer başarısı, (2) İş dışındaki etkiler:

yaşam doyumu, evlilik yaşam doyumu, aile yaşam doyumu, aile performansı, boş zaman doyumu, stresle ilgili etkiler: genel psikolojik sıkıntı, fiziksel semptomlar, işten ayrılma niyeti, depresyon, madde kullanımı, aile yaşamında stres, iş yaşamında stres.

**Şekil 4:** İş-Aile Çatışmasının Çalışanlar Üzerindeki Etkileri



Kaynak: Allen, Herst, Bruck ve Sutton, 2000: 280.

İş-aile çatışmasının üç boyutunun turizm sektöründe çalışanlar üzerinde nasıl şekillendiğini inceleyen çalışmalardan söz edildiği gibi iş-aile çatışmasının iki yönlü bir kavram olduğunun üzerinde de durulmuştur. İş-aile çatışması turizm sektöründe incelenirken yalnızca iş alanının aile alanı (iş-aile yaşam çatışması yönü) üzerine etkisinin değil aynı zamanda aile alanının da iş alanına müdahalesinin (aile-iş yaşam çatışması) incelenmesi gerekliliği literatürde yapılan daha önceki çalışmalarda da vurgulanmıştır. Çünkü iş-aile çatışmasının her iki yönünün de farklı etkilere sahip olduğu düşünülmektedir. Bununla ilgili yapılan çalışmalar olsa da bu çalışmalar iş-aile alanını inceleyen araştırmalar içerisinde sınırlı sayıda kalmaktadır. Bu nedenle mevcut bu çalışmada da iş-aile çatışmasının duygusal emek ile ilişkisi ele alınırken çatışmanın her iki yönü de dikkate alınacaktır.

### **2.3. DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ARASINDAKİ İLİŞKİ**

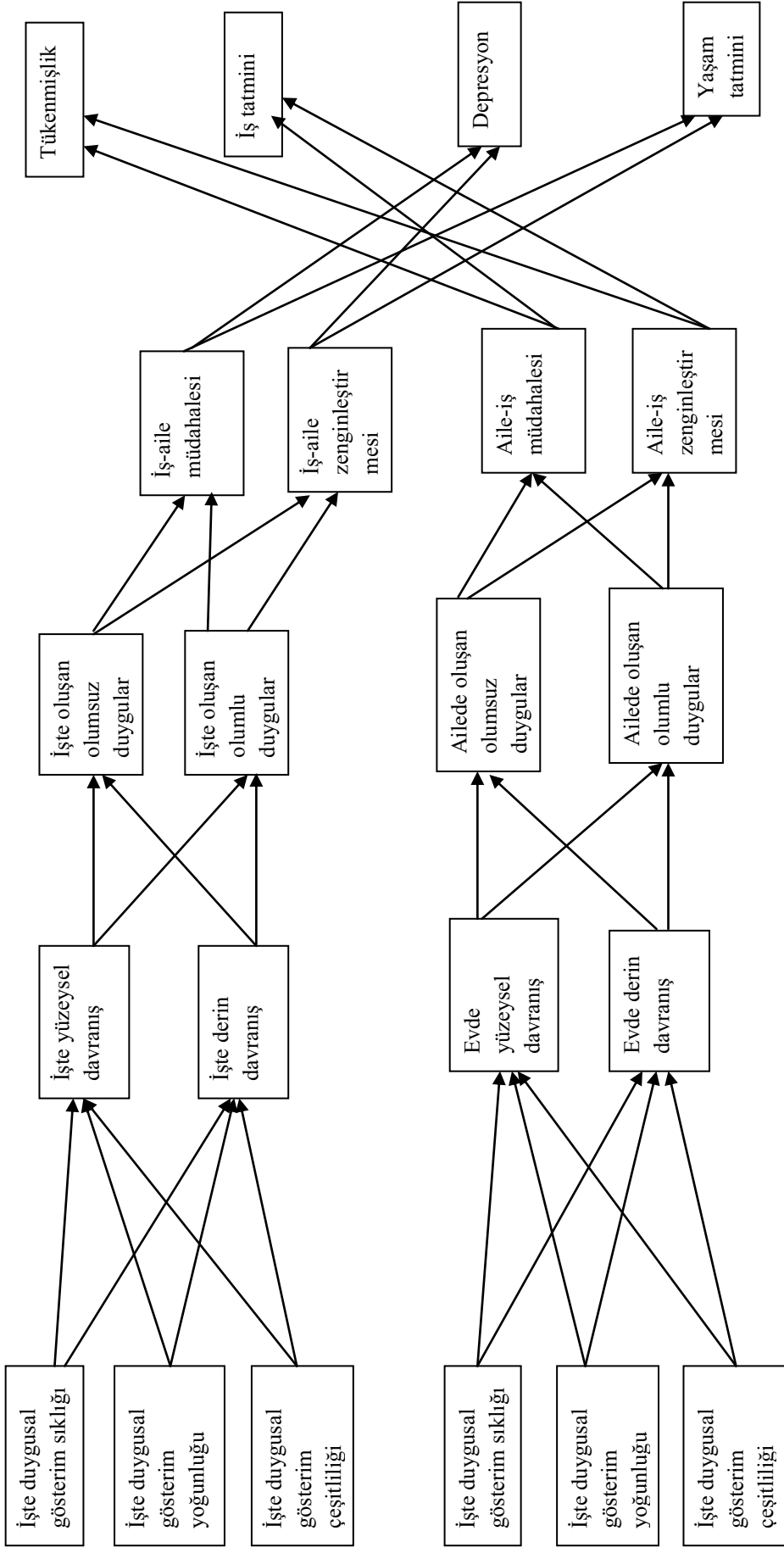
Duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar son yıllarda artış göstermektedir. Bu çalışmaların artış göstermesinin nedeni iş ve aile rolleri ile ilgili taleplerin her ikisini de yerine getiremeyen çalışanların çeşitli sıkıntılar yaşamasıdır. Mevcut literatür, duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi incelerken bu ilişkide değişkenlerin birbirilerini etkileyip etkilemediklerini ve bu etkinin hangi yöne doğru olduğunu araştırmaktadır. Bu doğrultuda yapılan çalışmalar, genellikle iş-aile çatışmasının duygusal emeği etkilediği yönündeki eğilimlerden oluşmaktadır. Daha önce yapılan çalışmalar, duygusal emeği iş-aile yaşam çatışmasının önceli olarak ele alıp incelerken Edwards ve Rothbard (2000) aile-iş yaşam çatışmasının da işyerindeki rollerin performansını etkileyebileceğini belirtmiştir. Örneğin, evde yaşanmış kötü bir olay çalışanın işyerinde de kendini kötü hissetmesine neden olarak örgütün isteklerini yerine getirebilmek için daha fazla duygusal emek sarf etmeye ihtiyaç duyabilmektedir. Literatürde var olan ancak sınırlı sayıda araştırmanın gözden kaçırıldığı bir diğer nokta ise, duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip olan değişkenlerin incelenmesidir (Cheung ve Tang, 2009: 245).

İş ve yaşam alanlarındaki çatışmayı inceleyen literatür yaygın olarak batı kültürünün yaptığı çalışmalardan oluşmaktadır. İş ve aile rollerinde var olan kültür

çeşitliliği nedeni ile bulguların diğer kültürel yapılara genellenip genellenemeyeceğinin belirsizliği varlığını sürdürmektedir (Cheung ve Tang, 2009: 246). Batı literatüründe iş-aile çatışması ile duygusal emek ilişkisini inceleyen Yanchus, Eby, Lance ve Drollinger (2010), müşteri ve çalışan arasındaki etkileşim sıklığı, çeşitliliği ve süresini, duygusal emeğin çalışan odaklı boyutları olan yüzeysel ve derin davranışın önceli olarak ele almıştır. Ayrıca bu etkileşim sıklığı, çeşitliliği ve süresini aile bireyleri ile olan etkileşime taşıyarak ailedeki duygusal emek boyutları üzerinde etkili olduğunu öne sürmüştür. Aile ve iş alanında yaşanan duygusal emeğin aile ve iş alanındaki negatif ve pozitif duyguları etkilediğini dolayısıyla iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş-aile güçlenmesi ve aile-iş alanı güçlenmesine etkisi olduğu bu alanlarında yaşam, iş doyumu ve tükenmişliği etkilediğini öneren bir model sunmuştur. Yanchus, Eby, Lance ve Drollinger (2010) çalışmalarında, literatürde eksik olarak gördükleri duygusal emeğin aile alanına da taşınmasını amaçlamış ve modellerini buna göre kurmuştur. Ayrıca çalışmalarındaki bir diğer amaç ise, iş ve aile yaşam alanlarında genellikle çatışma kavramının ele aldığı düşünmüş, iş ve aile alanlarının birbirlerini olumlu etkileyebilecekleri fikrinin göz ardı edildiğinden bahsetmişlerdir. Bundan dolayı, iş-aile güçlendirmesi kavramının iş-aile alanı araştırmacıları tarafından göz ardı edildiğine dikkat çekerek çalışmaları ile literatüre, iş-aile güçlendirme kavramını da getirerek katkı sağladıklarını düşünmektedirler. Aşağıdaki şekil 5’de, Yanchus, Eby, Lance ve Drollinger (2010)’in önermiş oldukları model yer almaktadır.

Yanchus, Eby, Lance ve Drollinger (2010)’in çalışması sonucunda çeşitli bulgulara ulaşılmıştır. Bunların ilki, iş ve aile alanlarındaki etkileşim sıklığının her bir alandaki duygusal emek gösterimi ile ilgili olduğu; ikincisi, hem iş hem de aile yaşam alanlarında oluşan duygusal emeğin iş ve aile yaşamlarındaki duygusal cevaplarda (olumlu ve olumsuz duygular) açıklayıcı güce sahip olduğu; üçüncüsü, duygusal emeğin iş ve aile yaşamındaki duygusal tepkileri nasıl etkilediğini anlamak için duygusal zekanın önemli bir bireysel farklılık değişkeni olduğu; dördüncüsü, daha önceki çalışmalarla tutarlı olarak derin ve yüzeysel davranışın farklı duygusal deneyimler olarak iş ve aile yaşamlarındaki duygusal yansımalarının da farklılık göstermiş olduğu; beşincisi, olumlu ve olumsuz duyguların gösterimi iş-aile çatışması ve iş-aile güçlendirmesi ile farklı ilişki içerisinde olduğu; altıncısı, yalnızca

**Şekil 5:** Duygusal Emek ve İş-Aile Alanları Modeli



Kaynak: Yanchus, Eby, Lance ve Drollinger, 2010: 3.

iş-aile çatışması (iş-aile zenginleştirmesi hariç) çalışanların tutumsal ve sağlık çıktılarının önceli olarak tespit edilmiş olduğu bulgularıdır. Son olarak, tüm sonuçlara bakıldığında duygusal emek ile iş ve aile alanları ile ilişkileri kıyaslandığında, duygusal emeğin her iki alanda da farklı olarak ortaya çıktığı tespit edilmiştir.

Cheung ve Tang (2009), duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi kaynakların korunması modeli çerçevesinde temellendirerek açıklamaya çalışmıştır. Kaynakların korunması modeline göre, bireyler değerli kaynaklarını kaybetme tehdidi içindeyken veya bu kaynakları kaybetme esnasındayken stres kendini gösterir. Bu stresi azaltmak için çalışanlar kaynaklarını korumak ve mevcut kaynaklarını arttırmak yoluyla kaynak kayıplarını en aza indirmeye çalışırlar. Kaynakların korunması modeli iş ortamına uygulandığında çalışanlar, iş ve aile rollerinin taleplerini karşılayabilmek için değerli kaynaklarını kullanmaya ihtiyaç duyarlar. Duygusal emek gibi iş taleplerini yerine getirebilmek için çalışanın harcamış olduğu enerji, mevcut kaynak kayıplarını temsil etmez. Bunun yanında aile rolleri için çalışanın kullanabileceği enerjinin de kaybı anlamına gelmektedir. Stresin çok yoğun ve bunaltıcı hale geldiği zamanlarda çalışanlar, iş ve aile rollerini yerine getirmede ve bu rolleri dengede tutmada başarılı olamayabilir. Böylece çalışanlar, işin aileye müdahalesi ve ailenin işe müdahalesi ile karşı karşıya kalır. Kaynakların kaybını en aza indirebilmek veya enerjilerini koruyabilmek için çalışanlar, iş ve aile yaşam alanlarındaki rolleri etkin bir şekilde yerine getirebilmek için mevcut iş kaynaklarını kullanmaya çalışacaktır. Bu model ışığında, Cheung ve Tang, duygusal emeği iş-aile yaşam çatışmasının önceli olarak araştırırken aile-iş yaşam çatışmasının da duygusal emeğin önceli olup olmadığını incelemiştir. Buna ek olarak iş-yaşam kalitesi gibi iş kaynaklarının iş-aile çatışması ve duygusal emek arasındaki ilişkide aracılık rolünü araştırmaktadır.

Karim (2009), Pakistan'da kamu sektöründe hizmet veren işletmelerde çalışanlar üzerine yaptığı bir araştırmada, duygusal emek, iş-aile çatışması ve psikolojik sıkıntı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma bulguları duygusal emek sergileyen çalışanların psikolojik sağlıklarında gözlenen negatif etkilerin iş alanının da ötesine geçtiğini göstermektedir. İş yerindeki rolleri ile zihni meşgul olan

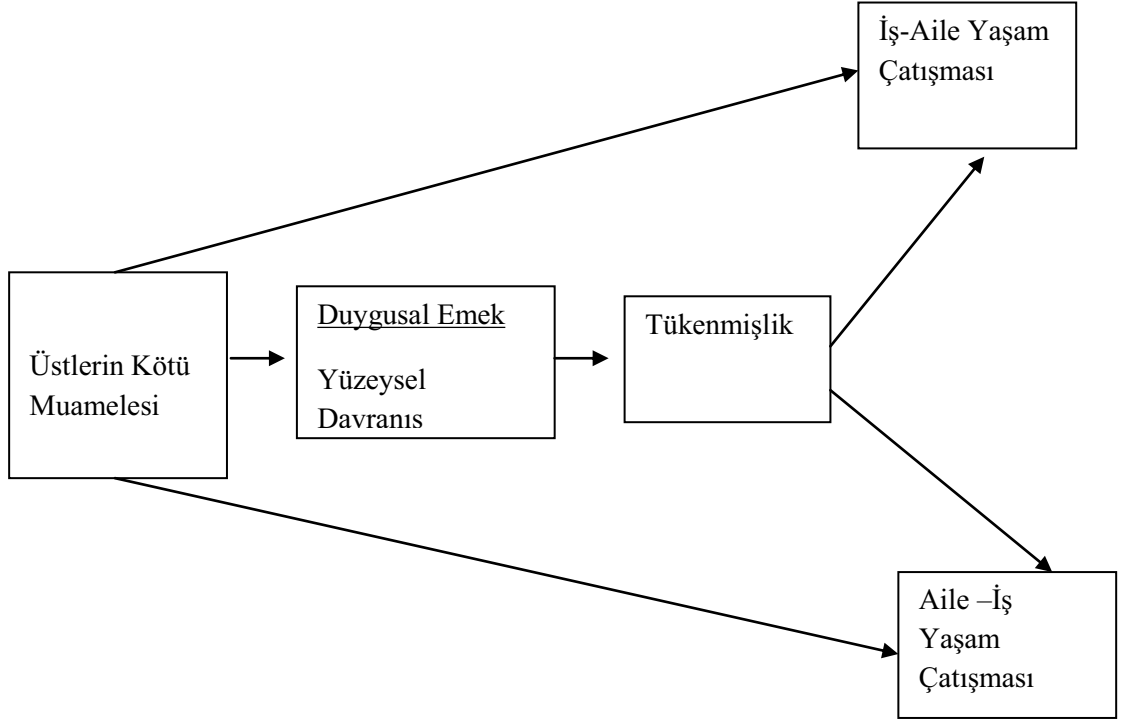
çalışanların (derin davranış sergileyen), evde iş yerindeki rolleri gibi hareket ettikleri ortaya çıkmıştır (Nwankwo, Kanu ve Obi, 2012: 72).

Nwankwo, Kanu ve Obi (2012), hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada duygusal emeğin ve sıkıntının iş-aile çatışmasının önceli olup olmadığını inceledikleri bir araştırma yapmıştır. Bu çalışmanın sonucunda ise, duygusal emeğin iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığı, başka bir ifade ile duygusal emeğin iş-aile çatışmasının önceli olmadığı ancak psikolojik sıkıntının ise iş-aile çatışmasının önceli olduğu bulunmuştur.

Carlson, Ferguson, Hunter ve Whitten (2012), üstlerin kötü muamelesi (abusive supervision) ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi duygusal emek ve tükenmişlik aracılığı ile incelemiştir. Bu araştırmayı yaparken kaynakların korunması kuramını temel alarak, kötü muamele görmüş astların bu kötü muameleye cevap olarak yüzeysel davranış kullanma ihtiyacı duymaları gerektiği ve böylece bazı kaynaklarını kaybettiklerini iddia etmektedirler. Bu yüzeysel davranış yolu ile kaynak kaybı, astların mevcut kaynaklarını strese direnmek için kullanarak astların tükenmişlik yaşamalarına sebep olmaktadır. Astlarda yaşanan bu tükenmişliğin belirli donanımlara sahip olmayan bireylerin iş ve aile yaşam alanlarındaki rolleri yönetememelerini getirmektedir. Böylece bireyler, iş ve yaşam alanlarının birbirlerine müdahale etmelerini önleyememekte olduğunu ileri sürmektedirler.

Şekilde 6'da görüldüğü gibi Carlson, Ferguson, Hunter ve Whitten (2012), çalışma sonucunda, üstlerin kötü muamelesi doğrudan iş-aile çatışmasının her iki yönünü pozitif olarak etkilemektedir. Üstlerin kötü muamelesinin artması iş-aile yaşam çatışmasını ve aile-iş yaşam çatışmasını arttırmaktadır. Üstlerin kötü muamelesi ve yüzeysel davranış arasında pozitif bir ilişki bulunmuş ve öngörüldüğü gibi üstlerin kötü muamelesinin tükenmişlikle ilişkisi yüzeysel davranış yolu ile oluşmuştur. Modelden de anlaşılacağı gibi duygusal emek ve tükenmişlik üstlerin kötü muamelesi ile iş-aile çatışmasının her iki yönü arasındaki ilişkide aracılık etmektedirler. Başka bir ifade ile çalışanlara karşı üstlerin kötü muamelesi iş-aile yaşam çatışmasını ve aile-iş yaşam çatışmasını yüzeysel davranış ve tükenmişlik yolu ile arttırmaktadır.

**Şekil 6.** Üstlerin Kötü Muamelesi ve İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişki



Kaynak: Carlson, Ferguson, Hunter ve Whitten, 2012: 855.

Seery, Corrigan ve Harpel (2008), iş-aile çatışması ve duygusal emek değişkenleri arasındaki ilişkiyi ayrımsal belirgin talep-kaynak modeli (differential salience demand-resources model) yaklaşımını dikkate alarak açıklamaya çalışmıştır. Duygusal emeği sıkıntı temelli talep olarak ele alarak iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş-aile güçlendirmesi ve aile-iş güçlendirmesi üzerindeki etkisini araştırmaya çalışmaktadır. Grandey (2000) 'inde söylediği gibi yüzeysel ve derin davranışı sergileyebilmek için çalışanların enerji ve çaba harcamaları gerektiği, bu harcanan çaba ve enerjinin ise diğer rolleri yerine getirebilmek için ayrılan kaynakları kullandığını düşünmüşlerdir.

Çelik ve Turunç (2012), Türkiye'de bir kamu işletmesinde çalışanlarla yaptıkları araştırmada, çalışanların sergiledikleri duygusal emeğin iş-aile çatışması ve psikolojik sıkıntı üzerindeki etkisini açıklamaya çalışmaktadır. Bu çalışmada Çukur (2009) tarafından uyarlanan ölçeğin duygusal emeğin boyutlarının iş-aile çatışması üzerinde etkili olup olmadığını araştırmışlardır. Çukur (2009)'un çalışması sonucunda ortaya çıkan yüzeysel rol yapma (yüzeysel davranış), derinden rol yapma

(derin davranış), otomatik duygusal düzenleme (samimi davranış) ve duygusal sapma (duygusal uyumsuzluk) duygusal emek boyutlarından yalnızca otomatik düzenleme ve duygusal sapma boyutlarının iş-aile çatışması üzerine etkisini incelemiştir. Araştırma bulguları bu iki duygusal emek boyutunun iş-aile çatışması (yalnızca işin aileye müdahalesi yönü) ile anlamlı bir ilişki içerisinde olmadığını tespit etmiştir.

Bu çalışmada duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi incelenirken öncelikle duygusal emeğin iş-aile yaşam çatışmasının önceli olduğu ile ilgili araştırmalar incelenecek daha sonra aile-iş yaşam çatışmasının duygusal emeğin önceli olduğu ile ilgili çalışmalara yer verilecek ve daha önce yapılan çalışmalar ışığında mevcut çalışmanın hipotezleri oluşturulacaktır.

### **2.3.1. İş-Aile Yaşam Çatışması Önceli Olarak Duygusal Emek**

Son yıllarda yapılan çalışmaların çoğu, duygusal emeği iş-aile yaşam çatışmasının önceli (Montgomery, Panagopolou, Wildt ve Meenks, 2005; Seery, Corrigall ve Harpel, 2008; Çelik ve Turunç, 2011; Karim, 2009) olarak ele alan çalışmalardır. Hipotezler oluşturulurken bu çalışmaların duygusal emek ve iş-aile çatışmasını incelerken ne gibi yollar izledikleri ve inceleme yaparken buldukları sonuçlar dikkate alınacaktır.

Montgomery, Panagopolou ve Bones (2005), doktorlarla yaptıkları çalışmada işyerinde gösterilen yüzeysel davranışın iş-aile çatışması ile pozitif ilişkili olduğunu saptamıştır. Seery, Corrigall ve Harpel (2008), yüzeysel davranış ile iş-aile yaşam çatışmasının üç türü (zaman, sıkıntı ve davranış temelli) arasında pozitif bir ilişki bulmuştur ancak derin davranış ve iş-aile yaşam çatışmasının üç türü arasında herhangi bir ilişki bulamamıştır. Beal, Trougakos, Weiss ve Green (2006) yüzeysel davranış ile duygusal emek sergileyenlerin daha az pozitif duygu içerisinde olduklarını belirtmiştir. Böylece yüzeysel davranış sergileyen çalışanların diğer duygusal emek boyutlarını sergileyen çalışanlara göre aile alanına olan olumsuz etkilerinin daha fazla olduğunu ileri sürmektedir.

Cheung ve Tang, (2009) çalışmalarında yüzeysel davranış ile iş-aile yaşam çatışmasını anlamlı olarak ilişkili bulmuştur. Ayrıca yüzeysel davranış sergileyenlerin kendilerini daha fazla değersiz hissettiklerini ve daha az olumlu duygu içerisinde olduklarını tespit etmiştir. Hizmet işletmelerinin yapısında,

çalışanlar eğer duygularını yüzeysel davranış ile düzenliyorlarsa, gerçek duygularını bastırmak için veya gösterilmesi gereken duyguları taklit edebilmek için daha fazla çaba harcamaktadırlar. Bu durum süreklilik arz ederse aile yaşam alanına da sıçramaktadır. Cheung ve Tang (2009), samimi davranışın sonuçlarını ampirik olarak test etmeyen geçmişteki çalışmaların bir boşluğunu tamamlayarak, samimi davranışın da iş-aile yaşam çatışması üzerine olan etkisini araştırmıştır. Yüzeysel davranışın aksine, (derin davranışın iş-aile yaşam çatışması ile negatif ilişkili olduğunu düşünse de) derin davranış ve doğal duyguların ifadesi ile iş-aile yaşam çatışması arasında bir ilişki bulunamamıştır. Derin davranış ile iş-aile yaşam çatışması arasında negatif bir ilişki bulunamamasının nedenini, çalışanların derin davranış sergilediklerinde gerçek duygularından fedakarlık etmeden örgütün istediği duyguları göstermeleri ile açıklamışlardır. Bu çalışmada ise, duygusal emeğin çalışanın kendi duygularını ifade etmesine izin vermediği düşünüldüğünden çalışan odaklı duygusal emeğin her iki boyutunun (yüzeysel ve derin davranış) iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması ile pozitif ilişkili olduğu düşünülmektedir. Ancak samimi duygular çalışanların kendi gerçek duygularını yansıttığından yüzeysel ve derin davranışın neden olduğu olumsuz etkileri yaratmayacaktır. Başka bir ifadeyle, samimi davranışın ise, iş-aile yaşam çatışması ile negatif ilişkili olduğu öngörülmektedir. Bu nedenle bu çalışmada, çalışanların sergilemiş oldukları yüzeysel veya derin davranış arttığında, yaşamış oldukları iş-aile yaşam çatışmasının da artacağı düşünülürken samimi davranış sergileyen çalışanların iş-aile yaşam çatışmasını daha az yaşayacağı düşünülmektedir.

***H1a:** Yüzeysel davranış, zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkilidir.*

***H1b:** Yüzeysel davranış, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkilidir.*

***H1c:** Yüzeysel davranış, davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkilidir.*

***H2a:** Derin davranış zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkilidir.*

**H2b:** Derin davranış, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkilidir.

**H2c:** Derin davranış, davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkilidir.

**H3a:** Samimi davranış, zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ile negatif ilişkilidir.

**H3b:** Samimi davranış, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması ile negatif ilişkilidir.

**H3c:** Samimi davranış, davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ile negatif ilişkilidir.

Duygusal emek boyutları ile iş-aile yaşam çatışması boyutları arasındaki ilişkiyle ilgili hipotezler oluşturulduktan sonra duygusal emeğin iş-aile yaşam çatışmasına etkisi üzerine hipotezler geliştirilmektedir. Duygusal emek boyutlarının iş-aile yaşam çatışmasının önceli olarak ele alınmasının nedeni duygusal emeğin doğasından kaynaklanmaktadır. Duygusal emek, çalışanların örgütün istediği duyguları göstermeleri olduğundan, işyerinde yaşanan bir durumdur. Duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış ve derin davranış sergileyen otel çalışanlarının gerçek duygularının örgütün gösterilmesi istediği duygular ile örtüşmemesi çalışanların kendilerini daha az değerli hissetmelerine ve daha az olumlu duygu (Beal ve diğerleri, 2006) içerisinde bulunmalarına yol açmaktadır. Cheung ve Tang (2009), derin davranışın ve yüzeysel davranışın iş-aile çatışması ile ilişkili olduğunu düşünmektedir. Bu çalışmada ise, Cheung ve Tang (2009)'ın çalışmalarının bir adım ötesine gidilerek duygusal emek boyutlarının her birinin iş-aile yaşam çatışması boyutlarının her biri ile farklı ilişki içerisinde olduğu ve duygusal emek boyutlarının iş-aile yaşam çatışmasının her bir boyutu üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir.

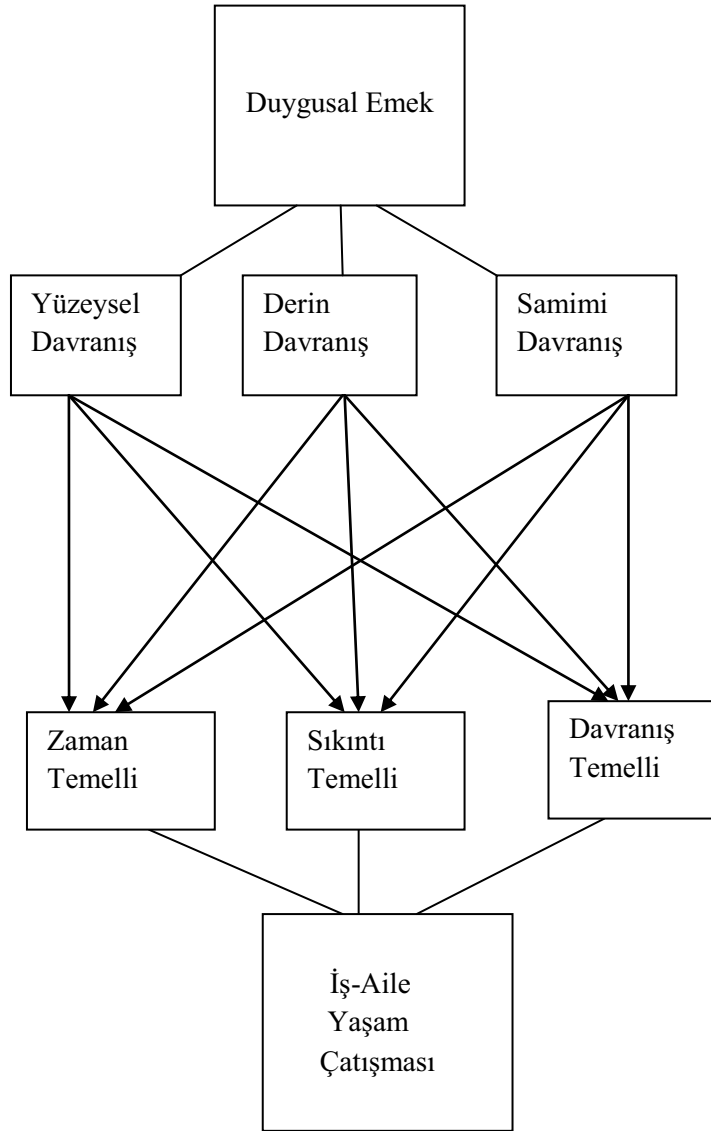
**H4:** Duygusal emek boyutlarının zaman temelli iş-aile yaşam çatışması üzerinde etkisi vardır.

**H5:** Duygusal emek boyutlarının sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması üzerinde etkisi vardır.

**H6:** Duygusal emek boyutlarının davranış temelli iş-aile yaşam çatışması üzerinde etkisi vardır.

Şekil 7’de çalışmanın duygusal emeğin iş-aile çatışmasına etkisi ile ilgili hipotezleri şekil yardımı ile gösterilmektedir. Şekilde ve kurulan hipotezlerde de anlatıldığı gibi, duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel, derin ve samimi davranış iş-aile yaşam çatışmasının önceli olarak ele alınacak ve konaklama sektöründen toplanan veriler ile bu ilişki sınanacaktır.

**Şekil 7:** Duygusal Emek ile İş-Aile Yaşam Çatışması Arasındaki İlişki



Duygusal emeğin tüm boyutlarının iş-aile yaşam çatışmasının üç boyutu ile arasındaki ilişki ve duygusal emeğin iş-aile yaşam çatışmasına olan etkisi ile ilgili hipotezler oluşturulduktan sonra, aile-iş yaşam çatışması duygusal emeğin önceli olarak değerlendirilecektir.

### **2.3.2. Duygusal Emeğin Önceli Olarak Aile-İş Yaşam Çatışması**

Daha önce yapılan çalışmalar incelendiğinde genellikle, iş ve aile alanında yapılan araştırmaların büyük çoğunluğu duygusal emeği iş ve aile alanındaki çıktılarını önceli olarak ele almıştır. Wharton ve Erickson (1993)'a göre, iş ve aile alanları farklı yapılardan oluşmaktadır ve bu farklı yapılar iş ve aile alanları içerisinde farklı duygusal rol beklentileri gerektirmektedir. Her iki alanda rol beklentilerinin ayrı olması birbirinden farklı duygu yönetim formlarını getirmektedir.

Montgomery, Panagopolou, Wildt ve Meenks (2006), Alman kamu çalışanları ile yaptıkları çalışmada, duygusal iş taleplerini nicel ve zihinsel iş taleplerine kıyasla hem tükenmişliğin hem de iş-aile çatışmasının en belirgin önceli olarak bulmuştur. İş taleplerinin iş-aile çatışmasının önceli olduğu ile ilgili birçok çalışma bulunmasına rağmen (Aryee, 1992; Geurts ve diğerleri, 1999; Voydanoff, 1988; Wallace, 1999), duygusal emeğin iş-aile çatışmasının önceli olduğu ile ilgili çok az araştırma bulunmaktadır (Montgomery, Panagopolou, Wildt ve Meenks, 2006; Montgomery, Panagopolou ve Bones, 2005; Seery, Corrigall ve Harpel, 2008; Cheung ve Tang, 2009).

Montgomery, Panagopolou ve Bones (2005), doktorlarla yaptıkları çalışmada, ailede gösterilen yüzeysel davranışın aile-iş yaşam çatışması ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuştur. Seery, Corrigall ve Harpel (2008), yüzeysel davranış ile zaman ve davranış temelli aile-iş yaşam çatışmasını pozitif ilişkili bulurken sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ile yüzeysel davranış arasında herhangi bir ilişki bulamamıştır. Derin davranış ile aile-iş yaşam çatışması arasında ise, benzer şekilde herhangi bir ilişki bulamamıştır.

Yalnızca Cheung ve Tang (2009), aile-iş yaşam çatışmasını duygusal emeğin önceli olarak ele almış ve bu ilişkinin alternatif yönünü incelemiştir. İş yaşamlarında sarf ettikleri duygusal emeğin aile alanının iş alanına müdahalesi ile nasıl etkilendiğini

araştırmaya çalışmışlardır. Aile-iş yaşam çatışmasının duygusal emeğin önceli olup olmadığını araştırmanın, duygusal emeğin iş-aile yaşam çatışmasının önceli olup olmadığını araştırmak kadar önemli olduğunu düşünülmüştür. Duygusal emeğin üç boyutunun da aile-iş yaşam çatışmasını farklı etkileyeceğini ileri sürmüştür. İlk olarak aile-iş yaşam çatışması yaşayan çalışanların daha fazla yüzeysel davranış sergileyeceklerini başka bir ifade ile, aile-iş yaşam çatışmasının yüzeysel davranışla pozitif ilişkili olduğunu düşünmüştür. Bunun nedenini ise çalışanın, aile alanının iş alanına müdahalesi nedeniyle olumsuz duygular yaşadığında iş motivasyonunun düşeceği ve samimi olmayan, anı kurtarmaya yönelik olan yüzeysel davranışı sergileyecek olması olarak açıklamaktadır. Benzer şekilde, çalışanlar derin davranış sergilerken daha fazla çaba gösterecekler de örgütün istedikleri şekilde duygularını yönetmek zorunda olduklarından, aile-iş yaşam çatışması ve derin davranışın pozitif ilişkili olduğu öngörülmüştür. Son olarak, samimi davranış ile aile-iş yaşam çatışmasının negatif ilişkili olduğu düşünülmüştür. Bunun nedenini ise, ailenin işe müdahalesi sonucunda negatif duyguların kaçınılmaz olduğu, çalışanın ise örgütün gösterilmesi istediği duyguyu ifade edebilmek için samimi duyguyu seçmeyeceğidir. Cheung ve Tang, (2009) araştırmalarında, aile-iş yaşam çatışması ile yalnızca yüzeysel davranış arasında pozitif bir ilişki bulabilmiştir.

Ayrıca, Seery, Corrigall ve Harpel (2009), iş ve aile alanı literatüründe yüzeysel davranışın iş-aile yaşam çatışmasının önceli mi yoksa sonucu mu olduğunun net olmadığını belirtmektedir. İş yerinde sergilenen yüzeysel davranışın bireysel enerjiyi tüketebileceğini böylece aile ile ilgili aktivitelerin gerçekleşmesinde de bireyin enerjisinin azalmasına neden olabileceğini ileri sürmüştür. Benzer şekilde ailenin işe müdahalesi olan aile-iş yaşam çatışması, bireyin işyerine gittiğinde işle ilgili pozitif duygularını yitirmesine neden olarak bireyin daha fazla yüzeysel davranış sergileyebileceğini söylemektedir. Örgütün istediği pozitif duyguları sergileyemeyecek olan ve bu duyguları gerçekten hissetmeyen çalışanlar için anında istenilen duyguları göstermede kullanışlı ve pratik bir çözüm olabilmektedir. Başka bir ifadeyle, yüzeysel davranış aile-iş yaşam çatışmasının bir sonucu olabilmektedir. Böylece örgüt tarafından istenilen duyguları gerçekten hissetmeyen ve bu duyguları o anda göstermesi gereken çalışanlar için duygusal emek, aile-iş yaşam çatışması ile başa çıkma stratejilerinden biri olabilecektir.

**H7a:** Zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ile yüzeysel davranış pozitif ilişkilidir.

**H7b:** Sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ile yüzeysel davranış pozitif ilişkilidir.

**H7c:** Davranış temelli aile-iş yaşam çatışması ile yüzeysel davranış pozitif ilişkilidir.

**H8a:** Zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ile derin davranış pozitif ilişkilidir.

**H8b:** Sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ile derin davranış pozitif ilişkilidir.

**H8c:** Davranış temelli aile-iş yaşam çatışması ile derin davranış pozitif ilişkilidir.

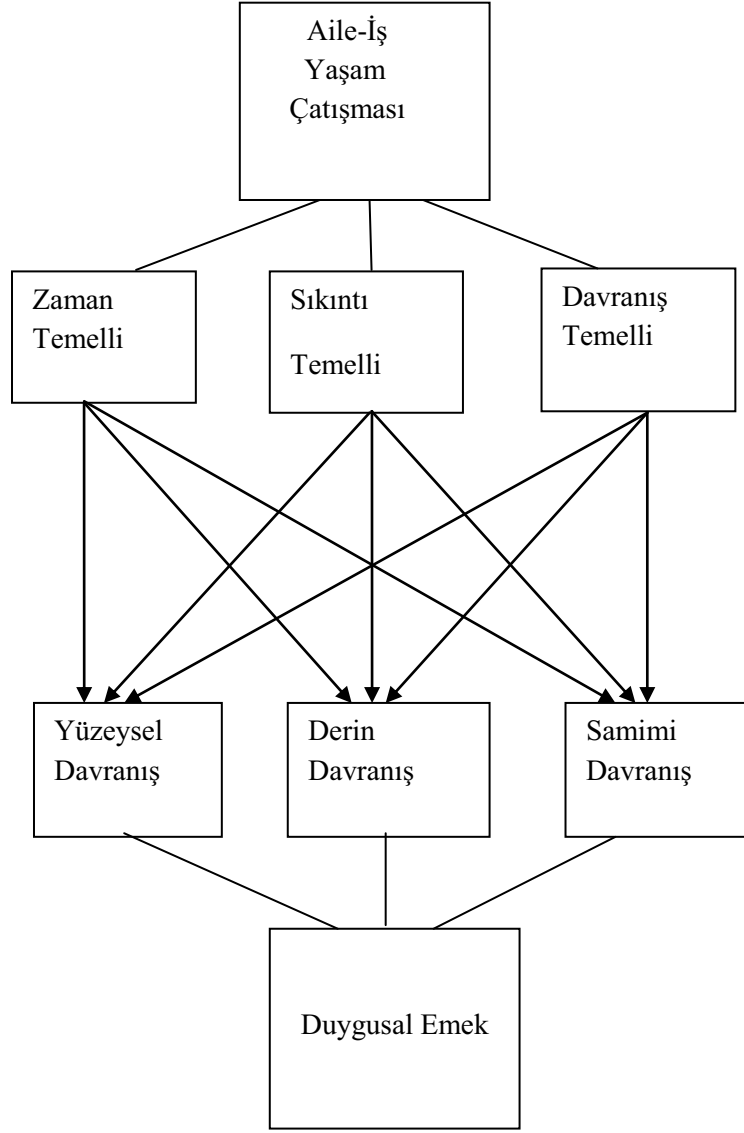
**H9a:** Zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ile samimi davranış negatif ilişkilidir.

**H9b:** Sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ile samimi davranış negatif ilişkilidir.

**H9c:** Davranış temelli aile-iş yaşam çatışması ile samimi davranış negatif ilişkilidir.

Duygusal emek boyutları olan yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış ile aile-iş yaşam çatışması boyutları olan zaman temelli, sıkıntı temelli, davranış temelli aile-iş yaşam çatışması arasındaki ilişki ile ilgili hipotezler oluşturulmuştur. Duygusal emek kavramının işyerinde sergilenen duygular ile ilgili olmasından kaynaklanarak aile-iş yaşam çatışmasının bir sonucu olduğu düşünülmektedir. Bunun nedeni; çalışanın aile alanında yaşadığı bir sorundan kaynaklanan ruh halinin işyerinde sergilemiş olduğu duygusal emek türünü etkileyeceği fikridir.

**Şekil 8:** Duygusal Emek İle Aile-İş Yaşam Çatışması Arasındaki İlişki



Şekil 8’de ise, çalışmanın aile-iş yaşam çatışmasının duygusal emeğe etkisi ile ilgili hipotezler şekil yardımı ile gösterilmektedir. Şekilde ve kurulan hipotezlerde de belirtildiği gibi, aile-iş yaşam çatışmasının boyutları olan zaman, sıkıntı ve davranış temelli aile-iş yaşam çatışması duygusal emeğin önceli olarak ele alınacak ve konaklama sektöründen toplanan veriler ile bu ilişki sınanacaktır.

*H10: Aile-iş yaşam çatışması boyutlarının samimi davranış üzerinde etkisi vardır.*

*H11: Aile-iş yaşam çatışması boyutlarının derin davranış üzerinde etkisi vardır.*

*H12: Aile-iş yaşam çatışması boyutlarının yüzeysel davranış üzerinde etkisi vardır.*

Duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisini inceleyen araştırmalar ya duygusal emeği yalnızca iş-aile çatışmasının önceli olarak almışlar, ya duygusal emek boyutlarından olan samimi davranışı göz ardı etmişler, ya da iş-aile çatışmasının çok boyutlu yapısını göz ardı ederek duygusal emek iş-aile çatışması ilişkisini eksik incelemişlerdir. Bu çalışmada, daha önce yapılan iş-aile çatışması ve duygusal emek ilişkisini inceleyen araştırmalardaki eksiklikleri göz önünde bulundurularak İzmir şehir otellerinde çalışanlardan elde edilen veriler ile bu ilişkiyi incelenecektir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### OTEL ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLİŞKİSİ İLE İLGİLİ BİR ARAŞTIRMA

Duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisini ele alan çalışmaların, bu iki kavramın yoğun olarak yaşandığı düşünülen sektörlerden ve bu sektörlerde çalışanlardan veri toplamaları, bu değişkenler arasındaki ilişkileri daha iyi anlamamıza yardımcı olabilmektedir. Bu nedenle daha önce duygusal emek ve iş-aile çatışmasını ele alan araştırmalar, çalışmalarını hem duygusal emek hem de iş-aile çatışmasının yaşandığı sektörlerde ve bu sektörde çalışanlar üzerinde yürütmüştür. Literatürde, kamu çalışanları (Montgomery, Panagopolou, Wildt ve Meenk, 2006) işletmelerin satış ve pazarlama elemanları (Cheung ve Tang, 2009), doktorlar (Montgomery, Panagopolou ve Bones, 2005), hemşireler ve çocuk bakıcıları (Seery, Corrigan ve Harpel, 2008), örgüt danışmanları, klinik psikologlar, eğitimciler gibi insan psikolojisi ile yoğun olarak uğraşanlar (Yanchus, Eby, Lance ve Drollinger, 2010) üzerinde çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Ancak duygusal emeğin ve iş-aile çatışmasının sektörün özelliklerinden dolayı en fazla görüldüğü yer olan turizm, dolayısıyla otel çalışanları üzerine yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır.

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışma, duygusal emek ile iş-aile çatışmasının doğrudan ilişkisini araştıran sınırlı sayıdaki araştırmalardan biridir. Bu çalışmanın amaçları şu şekilde sıralanabilir: (1) duygusal emeğin iş-aile yaşam çatışmasının bir önceli olarak ele alınıp iş-aile yaşam çatışması üzerine etkisinin incelenmesi, (2) aile-iş yaşam çatışmasının duygusal emeğin bir önceli olarak incelenerek duygusal emek üzerine etkisinin araştırılması, (3) duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki doğrudan ilişkinin incelenmesi. Ayrıca bu çalışmanın literatüre sağlayacağı katkılar yanında, çalışmadan elde edilen bulguların, insan kaynakları yönetimi açısından da önemli olduğu düşünülmektedir. Bulgular, çalışanların işyerinde göstermek zorunda kaldıkları duygusal emeğin, iş ve aile yaşam alanlarında yaşamış oldukları çatışmanın ve bu kavramların birbiri ile olan ilişkisinin turizm sektöründeki

yöneticilerde farkındalık yaratması açısından önemlidir. Bu farkındalık yöneticilerin, çalışanların duygusal emek veya iş-aile çatışması nedeniyle yaşadıkları sıkıntılarla başa çıkabilme süreçlerinde, onlara yardımcı olabilmelerini ve çalışanların örgüt desteği alabilmelerini sağlayabilmektedir.

### **3.2. ARAŞTIRMA EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ**

Otel çalışanları, müşteri ile doğrudan iletişim kurmak zorunda olduklarından, çalışma saatlerinin çok uzun olmasından ve iş yüklerinin ağır olmasından kaynaklı duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisini araştırmak için ideal olan bir çalışan grubudur. Bu nedenle, bu çalışma otel çalışanlarının sergilemiş oldukları duygusal emek ile yaşadıkları iş-aile çatışması ilişkisini incelemektedir. Bu ilişki incelenirken çalışmanın evrenini İzmir şehir otellerinin tüm çalışanları oluşturmaktadır. İzmir ilinde yer alan işletme belgeli otellerin sayısı 2014 yılı itibari ile 165 adettir. Bu çalışmada yer alan şehir merkezi otellerinin (Bornova, Bayraklı, Balçova Narlıdere, Konak, Karşıyaka ve Gaziemiri kapsayan İzmir merkez ilçelerinde yer alan turizm belgeli otellerin sayısı baz alınmıştır.) sayısı ise 66 adettir (İzmir İl Kültür ve Turizm Bakanlığı, <http://www.izmirturizm.gov.tr/TR,77217/konaklama-verileri.html>). Bu çalışmanın örneklemini ise, 3 ve daha fazla yıldızla sahip olan otellerin ve butik otellerin müşteri memnuniyetine dolayısı ile müşteri ve çalışan ilişkisinin iyi tutulmasına daha çok önem verdiği düşünüldüğünden İzmir şehir merkezinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı ve butik şehir otelleri olarak belirlenmiştir. İzmir şehir merkezinde bulunan 3 ve daha fazla yıldız sayısına sahip 40 adet otel bulunmaktadır. Bu otellerin yöneticileri ile temasa geçilerek bu çalışma ile ilgili destekleri talep edilmiştir ancak 40 otelden yalnızca 10 tanesi veri toplama konusunda yardımcı olabileceklerini bildirmiştir. Bu otellerin yöneticileri ile iletişime geçildiğinde, 10 adet otelin çalışan sayısı 700 olarak belirlenmiştir. Veri toplanmasına izin vermeyen otel yöneticileri çalışan sayıları hakkında bilgi vermediğinden çalışma evrenindeki çalışan sayısının yaklaşık olarak 2.500 civarında olduğu tahmin edilmektedir.

### 3.3. VERİ TOPLAMA SÜRECİ

Bu çalışmaya destek verebileceği düşünülen İzmir şehir otel yöneticileri ile temasa geçilmiş, bu çalışmanın amacı ve nasıl gerçekleştirileceği otel yöneticilerine aktarılmıştır. Bu görüşme sonucunda yalnızca 10 otel yöneticisi bu çalışmaya destek vereceklerini açıklamıştır. Diğer yöneticiler ise otel için önemli olan bazı bilgilerin dışarıya çıkacağı endişesiyle anketin yapılmasına izin vermemiştir. Bu anketin yapılmasına izin veren 10 otelin 1'i butik otel iken 2'si 3 yıldızlı, 4'ü 4 yıldızlı 3'ü ise 5 yıldızlı oteldir. Daha önce yapılan çalışmaların incelenmesi sonucunda uygulanmaya hazır hale getirilen anketler, araştırmaya destek verecek olan otel yöneticilerine anket hakkında, anketin uygulanması ve doldurulması hususunda dikkat edilmesi gereken hususları içeren yönerge ile birlikte verilmiştir. Bu çalışmanın yapılmasına katkı sağlayan bu 10 otelin çalışan sayısı yöneticilerle görüşülerek belirlenmiş ve toplamda 700 adet anket çalışanların doldurması için otellere dağıtılmıştır. Bu 700 anketten ancak kullanılabilir olan 302'si, araştırmacı tarafından toplanmış veya araştırmacıya teslim edilmiştir.

### 3.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Bu araştırmanın hipotezlerinin sınanması amacıyla oluşturulan anket, daha önce yapılan çalışmalar incelenerek çalışmaya en uygun ölçeklerin bulunması yolu ile hazırlanmıştır. Buna göre, otel çalışanlarının duygusal emek boyutlarını ölçmek için Pala (2008), Pala ve Tepeci (2014) tarafından Türkçeye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş olan Chu ve Murrmann (2006)'ın Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği (HELS) kullanılmıştır. İş-aile çatışmasının her iki yönünü (iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması), üç türü ile (zaman, sıkıntı ve davranış temelli) ölçebilmek için Carlson, Kacmar ve Williams (2000)'ın geliştirmiş olduğu İş –Aile Çatışması Ölçeği Türkçeye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapıldıktan sonra kullanılmıştır. Son olarak ise, çalışmaya katılmış otel çalışanlarına, çalışanların demografik özelliklerini belirlemek için ve duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisini etkileyebileceği düşünülen bazı sorular yöneltilmiştir.

### 3.4.1. Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği

Chu ve Murrmann (2006), Brotheridge ve Lee (2003) 'nin geliştirmiş olduğu ve altı boyutlu (yüzeysel ve derin davranış, duygusal emek gösterim süresi, çeşitliliği, yoğunluğu ve sıklığı) olarak belirledikleri Duygusal Emek Ölçeğini konaklama sektörüne uygun hale getirmiştir. Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeğini oluştururken ve konaklama sektörüne uygun hale getirirken çalışan odaklı duygusal emek boyutları üzerinde durarak ölçek maddelerini belirlemişlerdir. Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği, 19 maddeden ve iki boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk olarak adlandırılmıştır. Duygusal çaba boyutu, derin davranış ile ilgili ölçek maddelerinden oluşurken duygusal uyumsuzluk boyutu ise hakiki davranış ve yüzeysel davranış ile ilgili ölçek maddelerinin biraraya geldiği boyuttur. Pala (2008), Pala ve Tepeci (2014) bu ölçeği Türkçeye uyarlayarak geçerlilik ve güvenilirliğini sınamıştır. Aşağıda bulunan Tablo 1'de Pala (2008)'nin Türkçeye uyarladığı 19 ölçek maddesi yer almaktadır.

**Tablo 1:** Duygusal Emek Ölçeği

1	Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular (tavırlar), gerçekten hissettiklerimle örtüşür.
2	Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım.
3	Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları müşterilere yansıtırım.
4	Müşterilere hizmet sunarken beklentilerine cevap verebilecek uygun olan davranışlarda bulunurum.
5	İşimin gerektirdiği duyguları yansıtacak (gülümseyen) yüz ifadelerimi takınabilirim.
6	Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda gösterebilirim.
7	Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim.
8	Müşterilerle olan ilişkilerimde onlara iyi görünmeye çalışırım.
9	Müşterilere yansıtmam gereken (olumlu) duyguları sergileyebilmek için

	gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim.
10	Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmemin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım.
11	İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim.
12	Müşterilerle olan ilişkilerimde içten bir konukseverlik sergilerim.
13	Müşterilere hizmet ederken kendime nasıl hissediyorsam öyle davranmam gerektiğini söylerim.
14	Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilme için elimden geleni yaparım.
15	Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemek zorundayım.
16	Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim.
17	Çalışmaya başlarken işimde karşılaşacağım güzellikleri düşünürüm.
18	Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken (olumlu) duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.
19	Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken, daha fazla çaba harcarım.

### 3.4.2. İş-Aile Çatışması Ölçeği

İş-aile çatışması daha önceki araştırmacılar tarafından da çeşitli yollarla ölçülmeye çalışılmıştır ancak bu çalışmalar genellikle iş-aile çatışmasının iki yönlü olduğunu göz ardı etmiştir. Son yıllardaki araştırmacılar ise iş-aile çatışmasının her iki yönünü de ele alarak bu kavramı ölçmeye çalışmıştır. İş-aile çatışmasını iyi anlamak için bu kavramı iki yönü ile ele almak oldukça önemlidir (Carlson, Kacmar ve Williams, 2000: 250).

## Şekil 9: İş-Aile Çatışmasının Boyutları

### İş-Aile Çatışmasının Yönleri

	İş-Aile Yaşam Çatışması	Aile-İş Yaşam Çatışması
<u>İş-Aile Çatışması Türleri</u>		
Zaman	Zaman Temelli İş-Aile Yaşam Çatışması	Zaman Temelli Aile-İş Yaşam Çatışması
Sıkıntı	Sıkıntı Temelli İş-Aile Yaşam Çatışması	Sıkıntı Temelli Aile-İş Yaşam Çatışması
Davranış	Davranış Temelli İş-Aile Yaşam Çatışması	Davranış Temelli Aile-İş Yaşam Çatışması

Kaynak: Carlson, Kacmar ve Williams, 2000: 251.

Yukarıdaki şekil 9’da da görüldüğü gibi Carlson, Kacmar ve Williams (2000)’ın İş-Aile Çatışması Ölçeği, iş-aile çatışmasının her iki yönünü ve her iki yönde bulunan üç türü kapsayan altı boyutlu bir ölçektir. Geliştirilen bu ölçekte toplam olarak 18 ölçek maddesi bulunmaktadır. Yukarıda gördüğümüz 6 boyutun her birinde 3 adet ölçek maddesi bulunmaktadır. Bu ölçek maddelerinin tümünün Türkçeye uyarlanarak ankette kullanılabilmesi için öncelikle maddeler Türkçeye çevrilmiştir. Anket maddelerinin Türkçeye çevrilme işlemi, turizm sektöründe uzman İngilizce ve Türkçe dillerine hakim 3 akademisyen tarafından gerçekleştirilmiştir. Çeviri işlemi yapılırken anlam kayıpları yaşanabileceğinden bir akademisyen tarafından geri çeviri tekniğine başvurulmuş ve Türkçeye çevrilmiş anket maddeleri yeniden İngilizceye çevrilmiştir. İngilizceye yeniden çevrilen ölçek maddelerinin anlam kaybına uğrayıp uğramadığına bakılmış, anlam kaybına uğrayan ölçek maddeleri tespit edilerek, anlamının korunacağı şekilde tekrar Türkçeye çevrilmiştir. Daha sonra hazırlanan anket, örneklemden seçilen 12 kişilik bir gruba sunulmuştur. Bu gruba soruların anlaşılıp anlaşılmadığı veya kendileri için ne anlam ifade ettiği soruları yöneltilerek anket maddeleri üzerinde tartışılmıştır. Anlaşılması güç olan

maddeler daha açık bir şekilde ifade edilmek üzere düzeltilmiştir. Aşağıdaki tabloda Carlson, Kacmar ve Williams (2000)'ın geliştirmiş olduğu İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Türkçeye çevrilerek ankette kullanılan şekli bulunmaktadır.

**Tablo 2:** İş-Aile Çatışması Ölçeği

1	İşim, beni istediğimden daha fazla ailemle ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır.
2	İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılımımı engellemektedir.
3	İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcamam gereken zaman yüzünden aile ile ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım.
4	Aile ile ilgili sorumluluklarım için harcadığım zaman genellikle iş sorumluluklarımı yerine getirmeme engel olmaktadır.
5	Ailemle geçirdiğim zaman genellikle kariyerim için gerekli olan işle ilgili faaliyetlerine katılmama engel olmaktadır.
6	Aile ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmem için harcamam gereken zaman nedeniyle işle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım.
7	Genellikle işten eve geldiğimde, aile sorumluluklarını yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin olurum.
8	Genellikle, işten eve geldiğimde duygusal olarak tükenmiş olurum ve bu durum ailemle vakit geçirmeme engel olur.
9	İşteki tüm baskılar yüzünden bazen eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli olurum.
10	Evde yaşadığım stres nedeniyle, işteyken zihnim genellikle aile meseleleri ile meşgul olur.
11	Genellikle aile ile ilgili sorumluluklarımdan kaynaklanan stres nedeniyle işime konsantre olurken zorlanırım.
12	Aile yaşantımdan kaynaklanan gerilim ve kaygı, işle ilgili kabiliyetlerimin zayıflamasına neden olur.
13	İş yerinde kullandığım problem çözücü davranışlarım evdeki problemleri çözerken etkili değildir.
14	İşte benim için gerekli ve etkili olan davranış, evde ters etkiye sebep olabilir.

15	İşte gösterdiğim ve orada etkili olan davranışlarım, iyi bir eş veya iyi bir ebeveyn olmama yardım etmemektedir.
16	Evde işime yarayan davranışlar işyerinde işe yaramamaktadır.
17	Evde benim için gerekli ve etkili olan davranışlar, işte ters etkiye sahip olabilir.
18	Evde benim için problem çözücü davranışlarım işte faydalı görünmemektedir.

### 3.3.3. Demografik Özellikler

İzmir şehir otellerinde çalışan katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla çalışanlara, aşağıda sıralanmış olan 9 adet kişisel bilgi soruları yöneltilmiştir. Bu demografik özellikleri belirlemeye çalışan bilgi soruları aşağıda sırası ile verilmiştir.

1. Cinsiyetiniz
2. Yaş
3. Medeni Durum
4. Çocuk sayısı
5. Eğitim düzeyleri
6. En son çalıştığınız turizm işletmesindeki çalışma süresi
7. Çalışılan departman
8. İşteki unvanınız/pozisyon
9. Ortalama günlük çalışma süresi

## 3.5. VERİLERİN ANALİZİ

Otel çalışanları arasında var olduğu düşünülen iş-aile çatışması ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi araştırmayı amaçlayan bu çalışma, İzmir şehir merkezinde bulunan 3, 4, 5 yıldızlı veya butik özelliğe sahip olan şehir otellerinde çalışanlardan toplanan veriler ile yapılmıştır. Analiz ve bulgular bölümünde, bu otellerin çeşitli bölümlerinde bulunan çalışanların doldurduğu ve kullanılabilir durumdaki 302 adet anket formundan sağlanan verilerin analizi, analiz sonucunda elde edilen bulgular ve bu bulguların değerlendirilmesine yer verilmiştir.

### 3.5.1. Örneklemin Kategorik Demografik Özellikleri

Anket formunda katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, çocuk sayıları, eğitim durumları, çalışma saatleri, departmanları, çalışma süreleri ve çalıştıkları otellerin türü gibi çalışanların demografik özellikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan analizlere göre aşağıdaki tabloda çalışanların demografik özellikleri yer almaktadır.

**Tablo 3:** Katılımcıların Cinsiyetlerine, Yaşlarına ve Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Demografik Değişkenler	Kategori	Sayı (n)	Yüzde %
Cinsiyet	Kadın	156	%51.8
	Erkek	145	%48.2
Yaş	15-20	13	%4.6
	21-25	44	%15.7
	26-30	92	%32.9
	31-35	52	%18.6
	36-40	47	%16.8
	41-45	21	%7.5
	46 ve üstü	11	%3.9
Medeni durum	Bekar	161	%54
	Evli	137	%46

Analiz sonucunda cinsiyet demografik özelliğini incelediğimizde, anket formunu dolduran çalışanların yaklaşık % 52'sini kadınların, % 48'ini ise erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Anketi dolduran çalışanların yaş dağılımını incelendiğinde ise, çalışanların % 4,6'sının 15-20 yaş aralığında, % 15,7'sinin 21-25 yaş aralığında, % 32,9'unun 26-30 yaş aralığında, % 18,6'sının 31-35 yaş aralığında, % 16,8'inin 36-40 yaş aralığında, % 7,5'inin 41-45 yaş aralığında ve % 3,9'unun ise 46 ve üstü yaş grubunda olduğu göze çarpmaktadır. Çalışanların medeni durumlarına

göre dağılımları incelendiğinde % 54'ünün bekar % 46'sının ise evli olduğu ortaya çıkmaktadır.

**Tablo 4:** Katılımcıların Çocuk Sayılarına, Eğitim Durumlarına ve Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Çocuk Sayısı	Yok	174	%59.4
	Tek çocuk	67	%22.9
	İki çocuk	47	%16
	3 ve daha fazla çocuk	5	%1.7
Eğitim durumu	İlköğretim	51	%17.8
	Lise	117	%40.6
	Ön lisans	19	%6.6
	Lisans	97	%33.7
	Yüksek Lisans	4	%1.4
Çalışma süresi	0-4 yıla kadar	170	%59.3
	4 ve üstü	110	%40.7

Çocuk sayısı ile ilgili anket sorusuna cevap veren otel çalışanlarının % 59,4'ünün çocuk sahibi olmadığı, % 22,9'unun tek çocuğa sahip olduğu, % 16 'sının iki çocuğa ve % 1,7'sinin üç ve daha fazla çocuğa sahip olduğu görülmektedir. Eğitim durumları ile ilgili soruya katılımcıların % 17,8'i ilköğretim mezunu, % 40,6'sı lise mezunu, % 6,6'sı ön lisans mezunu, % 33,7'si lisans mezunu ve % 1,4'ü yüksek lisan mezunu olduğu yönünde cevap vermiştir. Çalışanların iş tecrübelerini belirlemek için sorulan kaç yıl çalıştıkları ile ilgili soruya katılımcıların % 59,3'ü 4 yıla kadar % 40, 7'si ise dört yıldan fazla çalıştıklarını söylemiştir.

**Tablo 5:** Katılımcıların Departmanlarına, Çalışma Saatlerine ve Çalıştıkları Otel Tiplerine Göre Dağılımı

Departman	Ön büro	87	%30.4
	Housekeeping	74	%25.9
	Yiyecek- içecek	67	%23.3
	Finans- muhasebe	23	%8
	Sağlık	17	%5.9
	Güvenlik	12	%4.2
	Diğer	7	%2.3
	Çalışma saati	0-8 saat	201
8 saatten fazla		90	%30.9
Otel tipi	Butik	22	%7.5
	3 yıldız	36	%12.3
	4 yıldız	131	%44.7
	5 yıldız	105	%35.5

Katılımcıların çalıştıkları departmanları belirlemeye yönelik soru ile çalışanların % 30,4'ünün ön büro, % 25, 9'unun housekeeping, % 23,3'ünün yiyecek- içecek, % 8'inin finans - muhasebe, % 5,9'unun sağlık, % 4,2'sinin güvenlik ve % 2,3'ünün diğer departmanlarda çalıştığı saptanmıştır. Katılımcıların çalıştıkları departmanların dağılımına bakıldığında, anketi dolduran şehir otelleri çalışanlarının daha çok müşteri ile yüz yüze iletişim içerisinde olan ve genellikle sürekli olarak müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik departmanlarda çalıştıkları görülmektedir. Katılımcıların yaklaşık olarak % 69'unun sekiz saate kadar çalıştığı, % 31'inin ise sekiz saatten fazla çalıştığı tespit edilmiştir. Anketi dolduran katılımcıların otel tipleri ile ilgili dağılıma bakıldığında, katılımcıların % 7,5'i butik otelde, % 12, 3'ü 3 yıldızlı otellerde, % 44,7'si 4 yıldızlı otellerde, % 35,5'i ise 5 yıldızlı otellerde çalışmaktadır.

### **3.5.2. Katılımcıların Duygusal Emek, İş-Aile Yaşam Çatışması ve Aile-İş Yaşam Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşması**

Katılımcıların duygusal emek, iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması düzeylerinin demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacı ile demografik değişkenler ve belirttiğimiz bağımlı değişkenler Anova analizine tabi tutulmuş ve ortaya çıkan sonuçlar aşağıda bulunan Tablo 6, Tablo 7 ve Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 6’da anketi cevaplayan katılımcıların duygusal emek düzeylerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim düzeyi, çalışma süresi, çalışma saati, departman ve otel türü değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan Anova analizi sonuçlarına göre, katılımcıların duygusal emek düzeyleri cinsiyet ( $p= 0,605 > 0,05$ ), yaş ( $p= 0,643 > 0,05$ ), medeni durum ( $p= 0,248 > 0,05$ ), çocuk sayısı ( $p= 0,379 > 0,05$ ), eğitim düzeyi ( $p= 0,268 > 0,05$ ), departman ( $p= 0,736 > 0,05$ ), çalışma saati ( $p= 0,416 > 0,05$ ), yıldız sayısı ( $p= 0,621 > 0,05$ ) değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bununla birlikte yapılan analiz sonucu, katılımcıların duygusal emek düzeylerinin çalışanların iş tecrübelerini belirten çalışma süresi değişkenine ( $p= 0,018 > 0,05$ ) göre anlamlı olarak farklılaştığını göstermektedir.

Tablo 7’de anketi cevaplayan katılımcıların iş-aile yaşam çatışması düzeylerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim düzeyi, çalışma süresi, çalışma saati, departman ve otel türü değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan Anova analizi sonuçlarına göre, katılımcıların iş-aile yaşam çatışması düzeyleri cinsiyet ( $p= 0,877 > 0,05$ ), yaş ( $p= 0,290 > 0,05$ ), medeni durum ( $p= 0,276 > 0,05$ ), çocuk sayısı ( $p= 0,351 > 0,05$ ), eğitim düzeyi ( $p= 0,566 > 0,05$ ), çalışma süresi ( $p= 0,187 > 0,05$ ), çalışma saati ( $p= 0,303 > 0,05$ ), yıldız sayısı ( $p= 0,174 > 0,05$ ) değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bununla birlikte yapılan analiz sonucu, katılımcıların iş-aile yaşam çatışması düzeylerinin çalışanların departman değişkenine ( $p= 0,011 > 0,05$ ) göre anlamlı olarak farklılaştığını göstermektedir.

**Tablo 6:** Katılımcıların Duygusal Emek Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşması

Bağımsız Değişken		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	P (anlam düzeyi)
Cinsiyet	Gruplar arası farklılaşma	,682	2	,341	,503	,605
	Grup içi farklılaşma	192,381	284	,677		
	Toplam	193,062	286			
Yaş	Gruplar arası farklılaşma	2,891	6	,482	,708	,643
	Grup içi farklılaşma	176,859	260	,680		
	Toplam	179,750	266			
Medeni Durum	Gruplar arası farklılaşma	,904	1	,904	1,341	,248
	Grup içi farklılaşma	190,064	282	,674		
	Toplam	190,968	283			
Çocuk sayısı	Gruplar arası farklılaşma	2,892	4	,723	1,056	,379
	Grup içi farklılaşma	187,626	274	,685		
	Toplam	190,518	278			
Eğitim düzeyi	Gruplar arası farklılaşma	4,281	5	,856	1,291	,268
	Grup içi farklılaşma	177,699	268	,663		
	Toplam	181,980	273			
Çalışma süresi	Gruplar arası farklılaşma	6,436	3	2,145	3,420	,018*
	Grup içi farklılaşma	158,732	253	,627		
	Toplam	165,169	256			
Departman	Gruplar arası farklılaşma	6,672	14	,477	,737	,736
	Grup içi farklılaşma	166,108	257	,646		
	Toplam	172,781	271			
Çalışma saati	Gruplar arası farklılaşma	,420	1	,420	,664	,416
	Grup içi farklılaşma	173,729	275	,632		
	Toplam	174,149	276			
Yıldız sayısı	Gruplar arası farklılaşma	,603	2	,302	,478	,621
	Grup içi farklılaşma	174,244	276	,631		
	Toplam	174,848	278			

a.Bağımlı değişken : duygusal emek,  $p^* \leq 0,05$

**Tablo 7:** Katılımcıların İş-Aile Yaşam Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşması

Bağımsız Değişken		Kareler Toplamı	Df	Kareler Ortalaması	F	P (anlam düzeyi)
Cinsiyet	Gruplar arası farklılaşma	,450	2	,225	,132	,877
	Grup içi farklılaşma	491,314	288	1,706		
	Toplam	491,764	290			
Yaş	Gruplar arası farklılaşma	12,515	6	2,086	1,232	,290
	Grup içi farklılaşma	448,633	265	1,693		
	Toplam	461,148	271			
Medeni Durum	Gruplar arası farklılaşma	2,028	1	2,028	1,189	,276
	Grup içi farklılaşma	491,416	288	1,706		
	Toplam	493,445	289			
Çocuk sayısı	Gruplar arası farklılaşma	7,511	4	1,878	1,111	,351
	Grup içi farklılaşma	473,114	280	1,690		
	Toplam	480,624	284			
Eğitim düzeyi	Gruplar arası farklılaşma	6,764	5	1,353	,778	,566
	Grup içi farklılaşma	774,516	273	1,738		
	Toplam	481,281	278			
Çalışma süresi	Gruplar arası farklılaşma	8,283	3	2,761	1,611	,187
	Grup içi farklılaşma	477,439	261	1,714		
	Toplam	455,472	264			
Departman	Gruplar arası farklılaşma	48,516	14	3,465	2,137	,011*
	Grup içi farklılaşma	426,477	263	1,622		
	Toplam	474,994	277			
Çalışma saati	Gruplar arası farklılaşma	1,806	1	1,806	1,063	,303
	Grup içi farklılaşma	475,558	280	1,698		
	Toplam	477,364	281			
Yıldız sayısı	Gruplar arası farklılaşma	5,914	2	2,957	1,759	,174
	Grup içi farklılaşma	472,303	281	1,681		
	Toplam	478,217	283			

a.Bağımlı değişken: iş-aile yaşam çatışması,  $p^* \leq 0,05$

**Tablo 8:** Katılımcıların Aile-İş Yaşam Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşması

Bağımsız Değişken		Kareler Toplamı	Df	Kareler Ortalaması	F	P (anlam düzeyi)
Cinsiyet	Gruplar arası farklılaşma	1,741	2	,871	,539	,584
	Grup içi farklılaşma	468,362	290	1,615		
	Toplam	470,103	292			
Yaş	Gruplar arası farklılaşma	21,285	6	3,548	2,232	,040*
	Grup içi farklılaşma	421,128	265	1,589		
	Toplam	442,413	271			
Medeni durum	Gruplar arası farklılaşma	,360	1	,360	,223	,637
	Grup içi farklılaşma	465,117	288	1,615		
	Toplam	465,477	289			
Çocuk sayısı	Gruplar arası farklılaşma	15,809	4	3,952	2,553	,039*
	Grup içi farklılaşma	433,477	280	1,548		
	Toplam	449,256	284			
Eğitim düzeyi	Gruplar arası farklılaşma	31,124	5	6,225	4,130	,001**
	Grup içi farklılaşma	414,461	275	1,507		
	Toplam	445,585	280			
Çalışma süresi	Gruplar arası farklılaşma	4,745	3	1,582	,999	,394
	Grup içi farklılaşma	411,746	260	1,583		
	Toplam	416,391	263			
Departman	Gruplar arası farklılaşma	62,120	14	4,437	3,005	,000**
	Grup içi farklılaşma	391,273	265	1,477		
	Toplam	453,393	279			
Çalışma saati	Gruplar arası farklılaşma	,203	1	,203	,128	,721
	Grup içi farklılaşma	447,758	282	1,588		
	Toplam	447,961	283			
Yıldız sayısı	Gruplar arası farklılaşma	5,210	2	2,605	1,657	,193
	Grup içi farklılaşma	444,960	283	1,572		
	Toplam	450,170	285			

a.Bağımlı değişken: aile-iş yaşam çatışması  $p^* \leq 0,05$ ,  $p^{**} \leq 0,01$

Tablo 8’de anketi cevaplayan katılımcıların aile-iş yaşam çatışması düzeylerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim düzeyi, çalışma süresi, çalışma saati, departman ve otel türü değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan Anova analizi sonuçlarına göre, katılımcıların aile-iş yaşam çatışması düzeyleri cinsiyet ( $p= 0,584 > 0,05$ ), medeni durum ( $p= 0,637 > 0,05$ ), çalışma süresi ( $p= 0,394 > 0,05$ ), çalışma saati ( $p= 0,721 > 0,05$ ), yıldız sayısı ( $p= 0,191 > 0,05$ ) değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir. Bununla birlikte, yapılan analiz sonucu katılımcıların iş-aile yaşam çatışması düzeylerinin çalışanların yaş ( $p= 0,040 > 0,05$ ), çocuk sayısı ( $p= 0,039 > 0,05$ ), eğitim düzeyi ( $p= 0,001 > 0,05$ ) ve departman ( $p= 0,000 > 0,05$ ) değişkenlerine göre anlamlı olarak farklılaştığı görülmektedir.

### 3.5.3. Güvenilirlik ve Geçerlilik

Bir ölçek aracılığı ile toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulguların doğru bir şekilde değerlendirilebilmesi için ölçeğin standardize olması gerekmektedir. Ölçeğin standardize olabilmesi ve düzgün bir şekilde bilgi üretme yeterliliğine sahip olabilmesi için o ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik özelliklerine sahip olması gerekir (Ercan ve Kan, 2004: 211). Bir ölçeğin güvenilir olması demek o ölçeğin “ölçmek istediğini tutarlı ve istikrarlı şekilde ölçmesi” anlamını içermektedir. (Sekaran, 1992: 173). Başka bir ifade ile, bir ölçeğin tutarlı ve istikrarlı olması demek o ölçeğin güvenilir olması anlamına gelmektedir. Güvenilirlik geçerlilikten farklı olarak tümüyle istatistiksel bir kavram niteliği taşımaktadır (Balcı, 2004: 100).

Bir ölçeğin güvenilirliğini ölçmek için iç tutarlılık yöntemlerinden biri olan Cronbach alfa katsayısına bakılır. Cronbach alfa katsayısı yönteminde, her bir ölçek maddesinin diğer ölçek maddeleri ile ilişkisine bakarak bir katsayı hesaplanmaktadır. Katsayı 0 ile 1 arasında değer almaktadır. Alfa ( $\alpha$ ) katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği şu şekilde yorumlanmaktadır (Nunnally, 1967: 248):

- $.00 \leq \alpha < .40$  ise ölçek güvenilir değildir,
- $.40 \leq \alpha < .60$  ise ölçeğin güvenilirliği düşük,

- $.60 \leq \alpha < .80$  ise ölçek oldukça güvenilir,
- $.80 \leq \alpha < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu çalışmada kullanılan alt ölçeklerin güvenilirlik analizleri sonucunda elde edilen Cronbach alfa katsayıları Tablo 9’da verilmektedir.

**Tablo 9:** Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri

Ölçek	Alfa ( $\alpha$ )
Samimi Davranış	,825
Yüzeysel Davranış	,728
Derin Davranış	,769
Zaman Temelli İş-Aile Yaşam Çatışması	,904
Sıkıntı Temelli İş-Aile Yaşam Çatışması	,870
Davranış Temelli İş-Aile Yaşam Çatışması	,670
Zaman Temelli Aile-İş Yaşam Çatışması	,876
Sıkıntı Temelli Aile-İş Yaşam Çatışması	,901
Davranış Temelli Aile-İş Yaşam Çatışması	,823

Ölçeklerin güvenilirlik analizleri incelendiğinde, samimi davranışın .825, zaman temelli iş-aile yaşam çatışmasının .904, sıkıntı temelli iş-aile çatışmasının .870, zaman temelli aile-iş yaşam çatışmasının .876, sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışmasının .901, davranış temelli aile-iş yaşam çatışmasının .823 Cronbach alfa değerlerine sahip olarak güvenilirlik derecelerinin yüksek olduğu görülmektedir. Davranış temelli iş-aile müdahalesinin ise, .670 Cronbach alfa değerine sahip olduğu ve güvenilir olduğu ortaya çıkmaktadır.

Ölçeğin güvenilirliğinin saptanması oldukça önemli ancak yeterli değildir. Güvenilirlik analizi ölçek maddelerinin ölçmek istenilen şeyi doğru ölçüp ölçmediği sorusuna cevap veremez. Bu nedenle bir ölçeğin geçerliliğini sağlamak

gerekmektedir (Ercan ve Kan, 2004: 214). Geçerlilik güvenilirliğe göre daha karmaşık yapıda bir kavramdır. Belli başlı geçerlilik yöntemleri ise, içerik geçerliği, ve yapı geçerliliği olabilmektedir. İçerik geçerliği, ölçek maddelerinin ölçme amacına uygun olup olmadığını tespit etmeyle, bu ölçek maddelerinin ölçülmek isteneni temsil edip etmediği ile ilgilenmektedir. Bunun için uzman görüşüne başvurularak ölçek maddelerinin ölçme amacına uygun olup olmadığı hazırlanan bu soruların bu amacı temsil edip etmediği tartışılır. Yaygın olarak kullanılan bir diğer geçerlilik türü ise yapı geçerliliğidir. Yapı geçerliliği, özellikle ölçülmek istenen şeyin belirtileri ile dolaylı bir şekilde ölçüldüğü durumlarda, ölçülen belirtiler ile aranan belirtilerin örtüşüp örtüşmediği sorunu ile ilgilenmektedir. Yapı geçerliliği sağlamak amacı ile faktör analizi ve bilinen grup ile karşılaştırma tekniklerinden yararlanılmaktadır (Karasar, 2003; 151-152). Bu çalışmada iş-aile yaşam çatışması ve duygusal emek ölçeklerinin yapı geçerliliklerini ölçmek amacı ile doğrulayıcı ve açıklayıcı faktör analizleri kullanılmıştır.

#### **3.5.4. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizleri**

Bu çalışmada İzmir şehir otellerinde çalışanların doldurdukları anket sonucunda elde edilen veriler, duygusal emek ölçeğinin yapı geçerliliğinin saptanması amacı ile açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizlerine tabi tutulmuştur.

Doğrulayıcı faktör analizinde belirli bir modeli test ederken açıklayıcı faktör analizinde belirli bir model kullanmak yerine nasıl bir model aradığımıza dair genel saptamalar yapılmaktadır. Modeli bulduktan sonra modelin diğer değişkenlerle ilişkilerine ve korelasyonuna bakılmaktadır. Açıklayıcı faktör analizi örtük değişkenleri tanımlama ve keşfetme, örtük değişkenler arasındaki ilişkileri temel alan bir model sağlama sürecidir (Loehlin, 2004: 152).

##### **3.5.4.1. Duygusal Emek Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi**

İzmir şehir otellerinde çalışanlardan toplanan veriler SPSS. 22 programı faktör analizine tabii tutulmuştur. Yapılan açıklayıcı faktör analizi ile otel çalışanlarının çalışan odaklı duygusal emek boyutları ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

Duygusal emek boyutlarının ölçülmesi için geliştirilen Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeğinin 19 ölçek maddesinin faktör analizi sonucunda 3 ölçek maddesi (3, 13 ve 15) çapraz yüklendiği için ölçekten çıkarılmıştır. Çapraz yüklenen bu maddelerin dışarıda bırakılması ile birlikte, üç boyutlu ve toplam varyansın % 56'sını açıklayan anlamlı bir yapı ortaya çıkarılmıştır. Faktör analizi sonucunda bir araya gelen maddelerin niteliğine göre boyutlar isimlendirilmiştir. Bu analize göre, otel çalışanlarının duygusal emek boyutları yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olarak belirlenmiştir. Analiz sonucunda bir araya gelen ve yüzeysel davranış boyutunu oluşturan ölçek maddeleri; 2, 5, 6, 7, 9 iken derin davranış boyutunu oluşturan ölçek maddeleri; 16, 17, 18,19, samimi davranış boyutunu oluşturan ölçek maddeleri ise, 1, 4, 8, 10, 11, 12, 14' tür.

Aşağıda Tablo 10'da ise, faktörler, ölçek maddelerin hangi faktörler altında toplandığı, ölçek maddelerinin faktör yükleri, faktörlerin özdeğerleri, açıkladıkları varyansları ve iç tutarlılık değerleri gösterilmektedir.

**Tablo 10:** Otel Çalışanlarının Duygusal Emek Boyutları

Faktörler	Faktör Yükleri	Özdeğerler	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
<i>Faktör 1: Samimi Davranış</i>		5.799	36.247	.825
Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular (tavırlar), gerçekten hissettiklerimle örtüşür.	.478			
Müşterilere hizmet sunarken müşteri beklentilerine cevap verebilecek uygun davranışlarda bulunurum.	.667			
Müşterilerle olan ilişkilerimde onlara iyi görünmeye çalışırım.	.635			
Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmemin göstermemi istediği belli başlı duyguları yansıtmaya çalışırım.	.649			
İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim.	.639			
Müşterilerle olan ilişkilerimde içten bir konukseverlik sergilerim.	.756			

Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.	.716			
<i>Faktör 2: Yüzeysel Davranış</i>		1.882	11.763	.728
Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım.	.627			
İşimin gerektirdiği duyguları yansıtacak (gülümseyen) yüz ifadelerini takınabilirim.	.610			
Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda gösterebilirim.	.644			
Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim.	.738			
Müşterilere yansıtmam gereken (olumlu) duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim.	.577			
<i>Faktör 3: Derin Davranış</i>		1,325	8,281	,769
Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim.	.774			
Çalışmaya başlarken işimde karşılaştığım güzellikleri düşünürüm.	.892			
Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken (olumlu) duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.	.768			
Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken, daha fazla çaba harcarım.	.552			

Notlar: Varimax Rotasyonlu Temel Bileşenler Faktör Analizi. KMO Örneklem Yeterliliği=.869, Bartlett's Test of Sphericity:  $p < .000$  (Chi-Square 1831,473,  $df = 120$ ). Toplam varyans: 56,291.

Tablo 10’da görüldüğü üzere, Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeğinin maddeleri üç faktörlü bir yapı oluşturmuştur. Bu duygusal emek faktörlerin ilki olan samimi davranış boyutu, Varimax rotasyonundan sonra 0.40 değerinin altında kalan maddeler analiz dışında bırakıldıktan sonra, toplam varyansın en yüksek kısmını % 36, 247 ile açıklamaktadır. 7 ölçek maddesinin bir araya gelmesi ile oluşan samimi davranış boyutu açıklanan varyans oranı ile otel çalışanları

için önemini ortaya koymaktadır. Samimi davranış boyutunu oluşturan ölçek maddelerini incelediğimizde, orijinal ölçekte bulunan samimi davranış maddeleri ile derin davranışın bazı maddelerinin bir araya gelerek bu boyutu oluşturduğu görülmektedir. Bunun nedenin ise, örgütün istediği veya gerekli kıldığı duyguların gösterilmesini benimseyen otel çalışanlarının, derin davranışı oluşturan ölçek maddelerindeki gibi duygusal emek sarf etme çabasının yoğun olarak ifade edilmediği derin davranış maddelerinin, samimi davranış gibi algılanmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. İkinci faktör ise, yüzeysel davranış olarak belirlenmiştir. Yüzeysel davranış boyutu toplam varyansın, % 11,763'ünü açıklamaktadır. Yüzeysel davranış ölçek maddeleri incelendiğinde, orijinal ölçekte de bulunan yüzeysel davranış maddelerinin bu boyut altında toplandığı ve özellikle çalışanların hizmet karşılaşmalarında gerçekten hissettikleri duygulardan farklı duygular gösterdiklerini vurgulayan ölçek maddelerinin bir araya geldiği görülmektedir. Üçüncü faktör olan derin davranış boyutuna bakıldığında toplam varyansın % 8, 281'ini açıkladığı göze çarpmaktadır. Derin davranış boyutunu oluşturan ölçek maddelerine göz atıldığında ise, orijinal ölçekteki derin davranış maddeleri ile tutarlı olduğu ve derin davranışta var olan duygusal emek gösterme çabasını yoğun şekilde vurgulayan maddelerin bir araya geldiği görülmektedir.

#### **3.5.4.2. Duygusal Emek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi**

Sosyal bilimler alanında çalışan araştırmacılar, çalışmalarını farklı örneklerde sağlıklı yapabilmeleri için güvenilirliği ve geçerliliği olan ölçeklere ihtiyaç duymaktadır. Yeni bir ölçek geliştirme pahalı ve zaman alan bir iş olduğundan doğrulayıcı faktör analizi geliştirme sürecindeki bu zahmeti azaltabilmektedir. Çünkü doğrulayıcı faktör analizi ile araştırmacılar yeni bir ölçek geliştirme ile zaman ve para kaybetmek yerine var olan bir ölçeği kullanabilmektedir. Doğrulayıcı faktör analizini kullanmak araştırmacıya para ve zaman tasarrufunun yanında aynı ölçek ile yapılmış olan farklı çalışmalarını karşılaştırma imkanı da tanımaktadır. Bununla birlikte doğrulayıcı faktör analizi çeşitli amaçlar için kullanılabilir. Bu amaçlar, yeni bir ölçek geliştirmek, var olan veya yeni bir ölçeğin psikometrik özelliklerinin değerlendirilmesi olacağı gibi

yöntem etkilerinin araştırılması amacı ile de kullanılabilir (Harrington, 2008: 4-5).

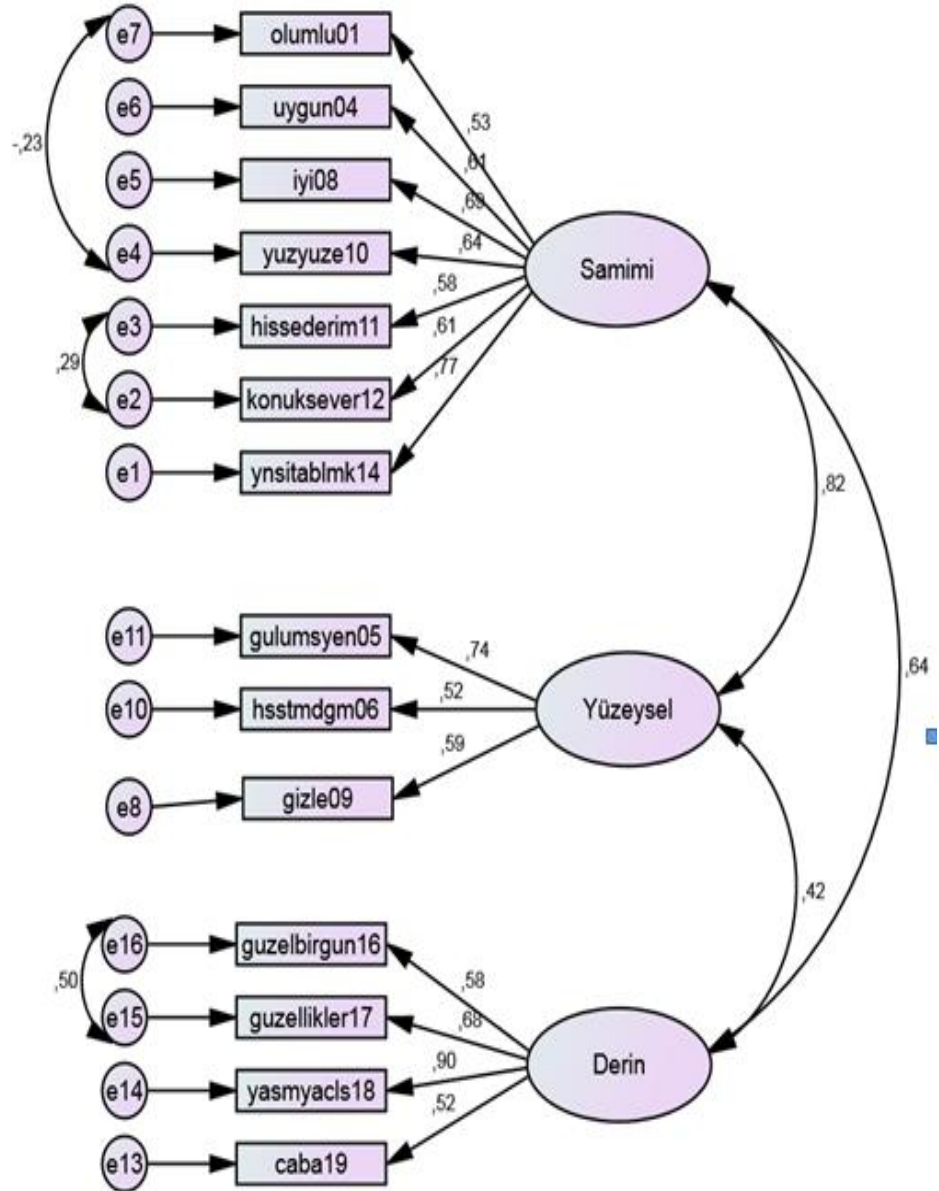
Literatüre baktığımızda, açıklayıcı faktör analizi çalışmalarından sonra doğrulayıcı faktör analizi çalışmalarının yapıldığı fark edilmektedir. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda elde edilmiş faktörlerin gözlenemeyen ancak teorik olarak var olduğu düşünülen örtük yapılar olduğu varsayımı bulunmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi çalışmalarının açıklayıcı faktör analizinden temel farkı, hangi maddenin, hangi faktörün (örtük değişken) ögesi olacağına araştırmacı tarafından önceden belirlenmiş olmasıdır. Doğrulayıcı faktör analizinde, her bir maddenin ancak bu tanımlamayla ilgili faktördeki faktör yükü hesaplanır. Oysaki açıklayıcı faktör analizinde her bir maddenin tüm faktörlerdeki faktör yükleri hesaplanmaktadır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktör yapılarını araştırmak için doğrulayıcı faktör analizi yapılır. Başka bir ifade ile doğrulayıcı faktör analizi açıklayıcı faktör analizini teyit etmek için kullanılır. Ancak yeni bir ölçek geliştirildiğinde sağlam bir altyapı ve kuvvetli bir teorik çerçeve ile oluşturulmuşsa bu durumda ilk adım olan açıklayıcı faktör analizi atlanarak doğrudan doğrulayıcı faktör analizi yapılabilir (Harrington, 2008: 10).

Bu çalışmada da duygusal emek ölçeğine açıklayıcı faktör analizi uygulandıktan sonra bir araya gelen ölçek maddeleri ile oluşan boyutlar doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Aşağıdaki Şekil 10'da duygusal emek ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi yapıldıktan sonra ortaya çıkan durumu yer almaktadır.

Açıklayıcı faktör analizi sonucunda samimi, yüzeysel ve derin davranış boyutlarını bir araya gelerek oluşturan değişkenler üzerinde doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Böylece, üç ana faktör (örtük değişken) ve 14 alt faktör (gözlenen değişken) analize sokulmuştur. Doğrulayıcı faktör analizi çalışmasında standardize edilmiş ölçüm değerleri, yani her bir maddenin kendi örtük değişkenleri tarafından temsil edilmesine ilişkin göstergeler incelenerek, 2 alt faktör (gözlenen değişken) analizden çıkartılmıştır. Bu alt faktörler ise, duygusal emek ölçeğinde bulunan 2. değişken olan 'Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım.' ifadesi ve 7. değişken olan 'Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim.' ifadesidir. Bu maddeler analize sokulduğunda modelin uyum iyiliği indeksleri standart değerlerin altında yer

almıştır. Bu maddeler analiz dışı bırakıldığında ise, modelin uyum iyiliği indeksleri Tablo 9’da da görüldüğü gibi standart değerlere eşit veya bu değerlerden daha yüksek çıkmaktadır.

**Şekil 10:** Duygusal Emek Ölçeği Path Diyagramı



CMIN(X2/df) : 212,027, df: 72, p.0, 000

Doğrulayıcı faktör analizinde modelin uyum iyiliği açısından p değerinin anlamlı olamaması başka bir ifade ile  $p \leq 0,05$  olması gerekmektedir. Ancak p değeri 0,05'in üzerinde bir değer almışsa örneklem büyüklüğünün yüksek olduğu düşünülmektedir. Örneklem büyüklüğünün yüksek olduğu durumlarda diğer uyum iyilik değerlerini incelemekte fayda görülmektedir. Bu nedenle ki karenin ( $\chi^2$ ) serbestlik derecesi (df) ile oranına bakılmalıdır.  $\chi^2/df$  oranının 3'ten küçük olması model uyumunun mükemmel olduğunu, 5'ten küçük olması halinde kabul edilebilir olduğunu ifade etmektedir. RMSEA (Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü) değerlerini incelediğimizde, RMSEA değerinin .05'e eşit olması veya daha küçük olması durumunda uyumun mükemmel olduğunun bir göstergesi iken .08'in altında olması kabul edilebilir bir uyum iyiliği değerine sahip olduğunu, .10 ve üzeri olduğunda ise kötü bir uyuma sahip olduğunun göstergesidir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010: 275).

*Başlıca uyum iyiliği ölçütlerine bakıldığında:*

- Chi-square ( $\chi^2$ ), orijinal değişken matrisinin varsayılan matrsten farklı olup olmadığını test eder. Bu test regresyon katsayılarının işaretine ve anlamlılık düzeyine bakar ve modelin ayrı ayrı parçaları hakkında bilgi verir. Aynı zamanda bu testle modelin tamamının doğruluğu da ölçülebilir. CFI (Comparative Fit Index-Karşılaştırmalı Uyum Endeksi) merkezi olmayan ki-kare dağılımını temel almaktadır. 0 ile 1 arasında değer almakta ve 0.90'nın üzerindeki değerler iyi bir uyumu göstermektedir. (Loehlin, 2004: 153; Erkorkmaz ve diğerleri, 2013: 213; Hooper, Coughlan ve Mullen, 2008: 55).
- GFI (Goodness-of-fit index-iyi uyum endeksi) Jöroskog ve Sorbom (1984) tarafından geliştirilen bir uyum indeksidir. GFI, varsayılan modelce hesaplanan gözlenen değişkenler arasındaki genel kovaryans miktarını gösterir. Regresyon analizindeki  $R^2$ 'ye benzemektedir. Regresyon ile arasındaki fark ise  $R^2$  (determinasyon katsayısı) hata varyansı ile ilgili olurken GFI'nın, gözlenen kovaryans yüzdesiyle ilgili olmasıdır. GFI, 0 ve 1 arasında bir değer alabilmektedir GFI'nın 0.90'nın üzerinde değer alması verinin iyi bir uyum sağladığına işaret etmektedir (Raykov ve Marcolides, 2006: 43)

- AGFI (Adjusted goodness-of-fit Index-Düzeltilmiş Uyum iyiliği Endeksi) GFI'yi modeldeki serbestlik derecelerine göre uyarlamaktadır. AGFI da aynı şekilde 0 ve 1 arasında bir değer almaktadır. AGFI'nin 0.90' dan daha yüksek bir değer alması modelin iyi bir uyum göstergesine sahip olduğunu göstermektedir. Bu indeks için 0.90'nın üzerinde bir değer ortaya çıkması beklenirken 0.85'in üzerindeki değerlerde kabul edilebilir uyum değeridir (Raykov ve Marcolides, 2006: 43; Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003: 43).
- Relative Chi Square Index: Tüm modelin uygunluğunu hesaplayan geleneksel bir uyum iyiliği ölçütüdür. Bu endeks örneklem hacminden etkilenmekte örneklemin hacmi arttıkça bu değerde de artış görülmektedir. Bu test ki-kare'yi daha az örnek büyüklüğüne bağımlı hale getiren bir yöntem olup ki-kare'nin serbestlik derecesine bölümünden elde edilir. Bu değer 1 ile 3 aralığında bir değer alması gerekir. Bazı araştırmacılara göre ise bu değer 5 ve daha aşağı bir değer olması halinde de model kabul edilebilmektedir (Loehlin, 2004: 154). AMOS'ta bu değer CMIN/DF olarak verilir.
- RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) Kötü uyum iyiliği endeksi olarak da tanınmaktadır. 0 değerinin mükemmel uyuma sahip olduğunu gösteren endekstir. 0,05 'in altında kalan değerlerin iyi uyum değerine, 0,08 değerinin altındaki değerlerin makul uyum değerine ve 0,08 ile 0,10 arasındaki değerlerinde orta derecede uyum iyiliğine sahip olduğu belirtilmektedir. Ancak 0,10'un üzerinde RMSEA değerine sahip olan modeller kabul edilir nitelikte değildir Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003: 52).

**Tablo 11:** Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliği İstatistikleri

Uyum İyiliği Ölçütleri	Uyum-İyiliği Değerleri	Standart Değerler
CMIN/DF ( $\chi^2/df$ )	2.945	$\leq 3$
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	.08	$\leq .08$ veya .10
CFI- Comparative Fit Index	.91	$\geq .90$
GFI- Goodness of Fit Index	.91	$\geq .90$
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	.86	$\geq .90$

Duygusal Emek Ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonrasında ortaya çıkan uyum iyiliği değerlerini incelediğimizde,  $\chi^2/df = 2.945$ ' nin 3 değerinden küçük olduğu, CFI=.91 ve GFI=.91 uyum iyiliği değerlerinin .90'nın üzerinde olduğu görülmektedir. Bu değerler oluşturulan modelin uyumunun mükemmel olduğunu ifade ederken RMSEA'nın 08 olması ve AGFI' nin .86 olması modelin uyumun kabul edilebilir değerler içerisinde olduğunu göstermektedir.

### 3.5.5. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi

Bu çalışmada, İzmir şehir otellerinde çalışanlardan toplanan veriler, iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması ölçeklerinin yapı geçerliliğinin saptanması amacı ile açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizlerine tabi tutulmuştur. Öncelikle, ölçeğe yapılan açıklayıcı faktör analizine ve analiz sonuçlarına değinildikten sonra doğrulayıcı faktör analizi sonucu ortaya çıkan yapı değerlendirilecektir. Doğrulayıcı faktör analizi ve açıklayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktör yapılarının farklı olması nedeniyle; Carlson, Kacmar ve Williams (2000)'ın güvenilirlik ve geçerlilik analizlerini yaparak geliştirmiş olduğu şekilde test edilen faktör yapısı kabul edilerek duygusal emek boyutları ile iş-aile çatışması ilişkisi incelenmiştir. Bu faktör modeline göre iş-aile çatışması ölçeği, zaman temelli, sıkıntı temelli ve davranış temelli iş-aile yaşam çatışması boyutlarını kapsayan iş-aile

yaşam çatışması, zaman temelli, sıkıntı temelli ve davranış temelli aile-iş yaşam çatışması boyutlarını kapsayan aile-iş yaşam çatışması alt ölçeklerinden oluşmaktadır.

Açıklayıcı faktör analizi yapıldıktan sonra, iş-aile çatışması ölçeği, daha önce Carlson, Kacmar ve Williams (2000)'ın literatürde kullanılan ölçeklerin eksikliklerini ve hatalarını giderek geliştirmiş oldukları şekli ile doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Otel çalışanlarından toplanan verilerin analizi sonucunda ortaya çıkan uyum indekslerine bakıldığında, Carlson, Kacmar ve Williams (2000)'ın geliştirmiş olduğu ölçeğin faktör yapısını destekler niteliktedir. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda elede edilen faktör yapısı yerine doğrulayıcı faktör analizinde test edilmiş faktör yapısını temel almamızın nedeni ise, çıkan sonucun orijinal ölçek ile benzerlik göstermesidir.

Açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçları arasındaki uyumsuzluk, iki analiz yönteminde biribiri ile tümüyle benzerlik göstermemesinden kaynaklanmaktadır. Açıklayıcı faktör analizi öncelikle veri odaklı bir yöntemdir ve böylece araştırmacılar bu analiz yöntemini kullanırken faktör yapısını belirlemede daha özgürlerdir. Buna karşın, doğrulayıcı faktör analizi ise, veri odaklı değil de teori odaklı bir yöntemdir. Ayrıca, doğrulayıcı faktör analizinde araştırmacıların faktörleri önceden belirlemesi gerekmektedir. Bu nedenden dolayı doğrulayıcı faktör analizi açıklayıcı faktör analizine göre daha kısıtlayıcı ve katıdır (Van Prooijen ve Van Der Kloot, 2001: 778). Bu kısımda, Carlson, Kacmar ve Williams (2000)'ın iş-aile çatışması ölçeği ile bu çalışmada yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları benzerlik gösterdiğinden, doğrulayıcı faktör analizinin açıklayıcı faktör analizine göre daha belirleyici olmasından dolayı, açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına yalnızca değinilecek, daha sonra detaylı bir şekilde doğrulayıcı faktör analizi sonuçları incelenecektir.

### **3.5.5.1. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi**

İş-aile çatışması içinde iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması alt ölçekleri bulunmaktadır. Bu alt ölçeklerin ilki olan iş-aile yaşam çatışması üzerinde açıklayıcı faktör analizi uygulandığında iki faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ve sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması maddelerinin

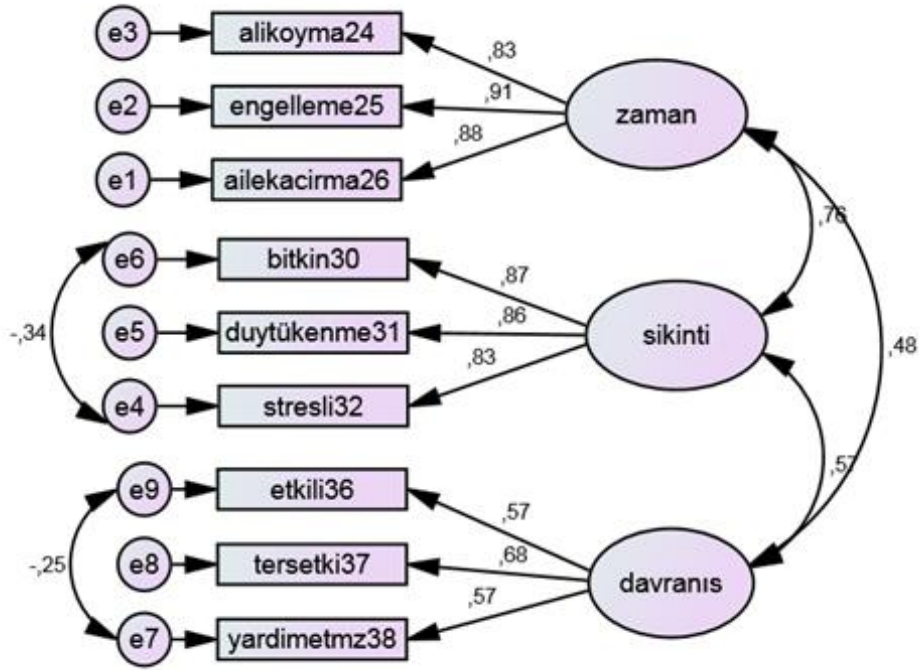
(ilk üç maddesi zaman temelli iş-aile yaşam çatışmasının geri kalan üç maddesi ise sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışmasının olmak üzere 6 madde) bir araya gelerek ilk boyutu oluşturduğu ve bu ilk boyutunda toplam varyansın % 44,87' sini açıkladığı bulunmuştur. İkinci boyutu oluşturan davranış temelli iş-aile yaşam çatışması maddeleri (3 madde) bir araya gelerek toplam varyansın % 20,29'unu açıklamaktadır.

Benzer şekilde aile-iş yaşam çatışması ölçeği üzerinde yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçları incelendiğinde de iki faktörlü yapı elde edildiği görülmüştür. Zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ve sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması maddelerinin (ilk üç maddesi zaman temelli aile-iş çatışmasının geri kalan üç maddesi ise, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışmasının olmak üzere 6 madde) bir araya gelmiştir. Bu altı maddelik ilk boyut toplam varyansın % 43,40'ını açıklarken, İkinci boyutu oluşturan davranış temelli aile-iş yaşam çatışması maddeleri (3 madde) bir araya gelerek toplam varyansın % 26,32'sini açıklamaktadır.

### **3.5.5.2. İş-Aile Yaşam Çatışması Doğrulayıcı Faktör Analizi**

İş-Aile Çatışması Ölçeği, Carlson, Kacmar ve Williams (2000)'in güvenilirlik ve geçerlilik analizlerini yaparak geliştirmiş olduğu şekilde; zaman temelli, sıkıntı temelli ve davranış temelli iş-aile yaşam çatışması türlerini kapsayan 9 maddeli üç boyutlu bir yapı olarak doğrulayıcı faktör analizine tabi tutularak test edilmiştir. Aşağıdaki Şekil 11'de iş-aile yaşam çatışması ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi yapıldıktan sonra ortaya çıkan durumu yer almaktadır.

Şekil 11: İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği Path Diyagramı



CMIN: 61,149, df: 22, p.0, 000

Aşağıda bulunan Tablo 12’de İş-aile yaşam çatışması ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda iş-aile yaşam çatışması ölçeğine ilişkin uyum iyiliği değerleri ve bu değerlerin standart değerler içerisinde yer alıp almadığı görülmektedir.

Tablo 12: İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliği İstatistikleri

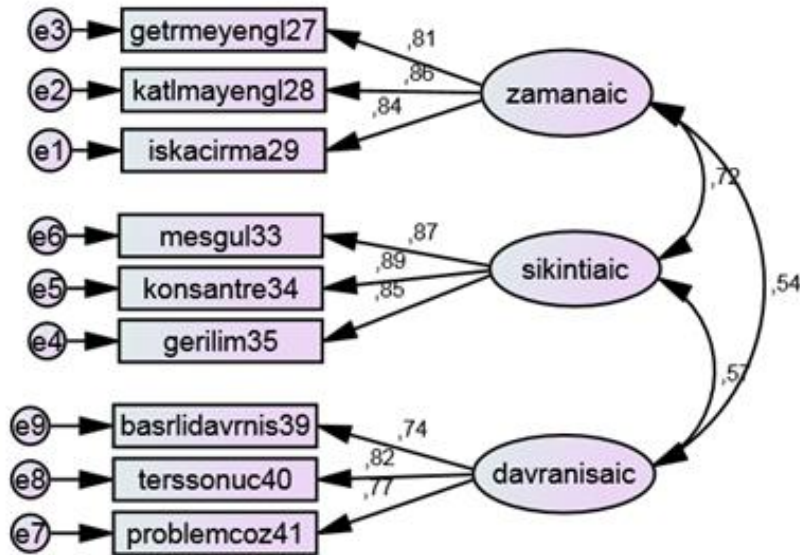
Uyum İyiliği Ölçütleri	Uyum-İyiliği Değerleri	Standart Değerler
CMIN/DF ( $\chi^2/df$ )	2.779	$\leq 3$
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	.077	$\leq .08$ veya .10
CFI- Comparative Fit Index	.97	$\geq .90$
GFI- Goodness of Fit Index	.96	$\geq .90$
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	.91	$\geq .90$

İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonrasında ortaya çıkan uyum iyiliği değerlerini incelediğimizde,  $\chi^2/df = 2.779$ ' nin 3 değerinden küçük olduğu, CFI=.97, GFI=.96 ve AGFI= .91 uyum iyiliği değerlerinin .90'nın üzerinde olduğu görülmektedir. Bu değerler oluşturulan modelin uyumunun mükemmel olduğunu ifade ederken RMSEA'nın .08 olması modelin uyumun kabul edilebilir değerler içerisinde olduğunu göstermektedir.

### 3.5.5.3. Aile-İş Yaşam Çatışması Doğrulayıcı Faktör Analizi

Aile-İş Yaşam Çatışması Ölçeği, iş-aile yaşam çatışması ölçeğindeki gibi Carlson, Kacmar ve Williams (2000)'ın geliştirmiş olduğu zaman temelli, sıkıntı temelli ve davranış temelli aile-iş yaşam çatışması türlerini kapsayan 9 maddeli, üç boyutlu bir yapı olarak doğrulayıcı faktör analizine tabi tutularak test edilmiştir. Aşağıdaki Şekil 12'de aile-iş yaşam çatışması ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi yapıldıktan sonra ortaya çıkan durumu yer almaktadır.

Şekil 12: Aile-İş Yaşam Çatışması Ölçeği Path Diyagramı



CMIN: 63,356, df: 24, p.0, 000

Aşağıda bulunan Tablo 13'te aile-iş yaşam çatışması ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda aile-iş yaşam çatışması ölçeğine ilişkin uyum iyiliği değerleri ve bu değerlerin standart değerler içerisinde yer alıp almadığı görülmektedir.

**Tablo 13: Aile-İş Yaşam Çatışması Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliği İstatistikleri**

Uyum İyiliği Ölçütleri	Uyum-İyiliği Değerleri	Standart Değerler
CMIN/DF ( $\chi^2/df$ )	2.640	$\leq 3$
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	.074	$\leq .08$ veya .10
CFI- Comparative Fit Index	.98	$\geq .90$
GFI- Goodness of Fit Index	.96	$\geq .90$
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	.92	$\geq .90$

Aile-iş yaşam çatışması ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonrasında ortaya çıkan uyum iyiliği değerlerini incelediğimizde,  $\chi^2/df = 2.640$ ' nin 3 değerinden küçük olduğu, CFI=.98, GFI=.96 ve AGFI= .92 uyum iyiliği değerlerinin .90'nın üzerinde olduğu görülmektedir. Bu değerler oluşturulan modelin uyumunun mükemmel olduğunu ifade ederken RMSEA'nın .08 olması modelin uyumun kabul edilebilir değerler içerisinde olduğunu göstermektedir.

### 3.5.6. Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması Boyutlarının Ortalamaları

Duygusal emeğin ve iş-aile yaşam çatışmasının boyutlarını ölçmek amacı ile hazırlanan anket sorularına cevap veren otel çalışanlarından anket soruları ile ilgili düşünce, yargı ve tutumlarını 7'li Likert ölçeğine göre cevaplamaları istenmiştir. Anket sorularına cevap veren otel çalışanlarının yargı ve tutumlarını belirtirken “Hiç Katılmıyorum” tercihi için “1”i, “Kısmen Katılmıyorum” tercihi için “2”yi, “Katılmıyorum”, tercihi için “3” ü, “Nötrüm” tercihi için “4”ü, “Katılıyorum” ifadesi için “5”i, “Kısmen Katılıyorum” için “6”yı, “Tamamen katılıyorum” fikrini

bildirmek için“7”yi işaretlemişlerdir. Duygusal emek ve iş-aile çatışması boyutlarının ortalamaları ve orta değer 4'ten farkı aşağıdaki Tablo 14'te verilmiştir.

**Tablo 14:** Faktör Boyutlarının Ortalama Değer Olan 4' ten Farklılıkları

Değişkenler	Ortalama	t değeri	Df	p değeri
Samimi Davranış	5,88	36,478	292	,000
Yüzeysel davranış	5,44	23,661	298	,000
Derin Davranış	5,42	21,152	298	,000
Zaman temelli iş-aile yaşam çatışması	4,10	,948	299	,344
Sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması	3,94	,636	296	,525
Davranış temelli iş-aile yaşam çatışması	3,66	4,644	298	,000
Zaman temelli aile-iş yaşam çatışması	2,88	12,710	300	,000
Sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması	2,96	11,237	300	,000
Davranış temelli aile-iş yaşam çatışması	3,54	5,346	295	,000

Not: 1-7 Likert Tipi Ölçek

Duygusal emeğin boyutlarını incelediğimizde, üç boyutunda (samimi, yüzeysel ve derin davranış) ortalaması 7'li Likert tipi ölçeğe göre, orta değer olan 4'ten anlamlı olarak farklı çıkmıştır. Duygusal emek boyutlarının ortalaması aldığı değer sırasına göre, (1) Samimi Davranış ( $X = 5,88$ ;  $t = 36,478$ ,  $p < .01$ ), Yüzeysel Davranış ( $X = 5,44$ ;  $t = 23,661$ ,  $p < .01$ ), Derin Davranış ( $X = 5,42$ ;  $t = 96,13$ ,  $p < .01$ ) şeklindedir. Duygusal emek boyutlarının her üçünün de ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Bu durum otel çalışanlarının hizmet karşılaşmaları sırasında duygusal emeğin her üç türünü de sergilediklerini ifade etmektedir.

İş-aile çatışmasının iki yönü ve altı boyutunun ortalamalarını incelediğimizde, zaman temelli iş-aile yaşam çatışmasının ( $X = 4,10$ ;  $t = ,948$ ,  $p =$

,344) ve sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışmasının ( $X = 3,94$ ;  $t = ,636$ ,  $p = ,525$ ) orta değer olan 4'ten almalı olarak farklı olmadığı ortaya çıkmıştır. Davranış temelli iş-aile yaşam çatışmasının ( $X = 3,66$ ;  $t = 4,644$ ,  $p < .01$ ), zaman temelli aile-iş yaşam çatışmasının ( $X = 2,88$ ;  $t = 12,710$ ,  $p < .01$ ), sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışmasının ( $X = 2,96$ ;  $t = 11,237$ ,  $p < .01$ ), davranış temelli aile-iş yaşam çatışmasının ( $X = 3,54$ ;  $t = 5,346$ ,  $p < .01$ ) ise orta değer 4'ten daha küçük bir değer aldığı saptanmıştır. Bu durumda ise, otel çalışanlarının birçoğunun davranış temelli iş-aile yaşam çatışmasını, zaman temelli aile-iş yaşam çatışmasını, sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışmasını ve davranış temelli aile-iş yaşam çatışmasını çok fazla yaşamadıkları ortaya çıkmıştır.

### 3.5.7. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi iki değişken arasındaki ilişkinin tespiti için başvurulan bir istatistiksel tekniktir. Korelasyon, iki değişkenin beraber değişimini göstermektedir (Balcı, 2004: 249). Korelasyon analizinde amaç bağımsız değişken değiştiğinde, bağımlı değişkenin ne yönde değiştiğini görmektir. Korelasyon katsayısı ( $r$ ) ile gösterilmektedir. -1 ile +1 arasında değişen değerler alan korelasyon katsayısının aldığı bu değerler ile değişkenler arasındaki ilişki aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2005: 65).

- 0,00-0,25 Çok zayıf düzeyde ilişki
- 0,26-0,49 Zayıf düzeyde ilişki
- 0,50-0,69 Orta düzeyde ilişki
- 0,70-0,89 Yüksek düzeyde ilişki
- 0,90-1,00 Çok yüksek düzeyde ilişki

Korelasyon analizi, değişkenler arasındaki birebir ilişkiyi açıklaması bakımından önemlilik arz etmektedir. Regresyon analizinde, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklarken birbirleri ile ilişki içerisinde olduklarından dolayı korelasyon analizine bakılarak her bir değişkenin birbirleri ile olan ilişkisine bakılabilir. Bu çalışmanın verileri ile yapılan korelasyon analizi sonuçları aşağıda yer alan Tablo 15'te yer verilmiştir.

**Tablo 15:** Değişkenler Arasında Korelasyon Analizi

	Cinsiyet	Medeni Durum	Çocuk Sayısı	Eğitim Düzeyi	Çalışma Saati	Samimi Davranış	Yüzeysel Davranış	Derin Davranış	ZİAÇ	SİAÇ	DİAÇ	ZAIÇ	SİAÇ	DİAÇ
Cinsiyet	1													
Medeni Durum	-,165**	1												
Çocuk Sayısı	,190**	-,704**	1											
Eğitim Durumu	,162**	-,252**	,287**	1										
Çalışma Saati	,175**	-,142*	,253**	,135*	1									
Samimi Davranış	-,021	,039	-,092	,039	,005	1								
Yüzeysel Davranış	,071	,048	-,028	,081	,092	,565**	1							
Derin Davranış	-,016	,120*	-,144*	-,165**	,025	,507**	,369**	1						
ZİAÇ	,060	,019	,039	-,022	,118*	,122*	,151**	,078	1					
SİAÇ	,065	,078	-,041	-,104	,018	,052	,099	,057	,706**	1				
DİAÇ	-,085	,101	-,091	-,015	-,035	,083	,207**	,142*	,377**	,464**	1			
ZAIÇ	-,070	,067	-,026	-,149*	,006	-,030	,078	,150**	,431**	,506**	,482**	1		
SAİÇ	-,034	-,005	-,025	-,082	-,011	-,121*	,032	,022	,410**	,498**	,470**	,647**	1	
DAİÇ	-,021	-,008	,022	-,134*	,038	-,094	,013	,012	,370**	,464**	,596**	,469**	,496**	1

**Not:** Değişkenler arası korelasyonlar \*p<.05, \*\*p<.01 düzeylerinde anlamlıdır. Cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumu kukla değişkeni olarak kodlandığı için

sürekli değişken olarak ele alınmıştır. ZİAÇ: Zaman temelli iş-aile yaşam çatışması, SİAÇ: Sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması, DİAÇ: Davranış temelli iş-aile

yaşam çatışması, ZAIÇ: Zaman temelli aile-iş yaşam çatışması, SAİÇ: Sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması, DAİÇ: Davranış temelli aile-iş yaşam çatışması.

Korelasyon analizini incelediğimizde, cinsiyet değişkeni ile çocuk sayısı ( $r = ,190, p<,01$ ), eğitim düzeyi ( $r = ,1162, p<,01$ ), çalışma saati ( $r = ,175, p<,01$ ) arasında pozitif ilişki bulunurken eğitim düzeyi ile medeni durum ( $r = -,165, p<,01$ ) arasında negatif anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır.

Medeni durum değişkeninin diğer değişkenlerle olan ilişkilerine göz atıldığında medeni durum ile derin davranış arasında ( $r = ,120, p<,05$ ) pozitif bir ilişki, medeni durum ile çocuk sayısı ( $r = -,704, p<,01$ ), eğitim düzeyi ( $r = -,252, p<,01$ ), ve çalışma saati ( $r = -,142, p<,05$ ) arasında negatif bir ilişki vardır.

Çocuk sayısı ile eğitim düzeyi ( $r = ,287, p<,01$ ), çalışma saati ( $r = ,253, p<,01$ ), arasında pozitif anlamlı bir ilişkiye rastlanırken çocuk sayısı ile derin davranış ( $r = -,144, p<,01$ ) arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Bu durumda çocuk sahibi durumu meydana geldikçe veya çocuk sayısı arttıkça çalışanların derin davranış göstermelerinde azalma meydana gelmektedir.

Eğitim düzeyi ile çalışma saati ( $r = ,135, p<,05$ ) arasında pozitif bir ilişkinin varlığı görülmektedir. Eğitim düzeyi ile derin davranış ( $r = -,165, p<,01$ ), zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = -,149, p<,05$ ) ve davranış temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = -,134, p<,05$ ) arasında negatif bir ilişkiye rastlanmıştır. Bu durumda eğitim düzeyleri yüksek olan bireylerin daha az derin davranış sergiledikleri, zaman temelli ve davranış temelli aile-iş yaşam çatışması yaşadıkları ortaya çıkmaktadır.

Çalışma saati değişkeninin diğer değişkenlerle olan ilişkisini incelediğimizde çalışma saati ile yalnızca zaman temelli iş-aile yaşam çatışması değişkeni arasında ( $r = ,118, p<,05$ ) pozitif ve anlamlı bir düzeyde ilişkiye rastlanmıştır. Bu durumda çalışma saatleri 8 saatin üstünde olan otel çalışanlarının daha fazla zaman temelli iş-aile yaşam çatışması yaşadıkları tespit edilmiştir.

Samimi davranış ile yüzeysel davranış ( $r = ,565, p<,01$ ), derin davranış ( $r = ,507, p<,01$ ), zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ( $r = ,122, p<,05$ ) arasında pozitif bir ilişkinin varlığı saptanmışken samimi davranış ile sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması arasında ( $r = -,121, p<,05$ ) negatif bir ilişki bulunmuştur. Analiz sonuçlarında, H3a da samimi davranış ile zaman temelli iş-aile yaşam çatışması arasında negatif bir ilişkinin varlığı öngörülürken pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Samimi davranış ile davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ve sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığından H3b ve H3c hipotezleri

desteklenmemiştir. Otel çalışanlarının hizmet karşılaşmalarında gerçek duygularını sergiledikleri için iş-aile yaşam çatışması ile negatif ilişkili olduğu düşünülmüştür ancak analiz sonucunda samimi davranışın iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur. Otel çalışanları hizmet karşılaşmalarında samimi davranış sergilediklerinde yaşadıkları zaman temelli iş-aile yaşam çatışması da artmaktadır. H9a, H9b ve H9c hipotezlerinde ise, aile-iş yaşam çatışmasının üç türünün samimi davranış ile negatif ilişkili olduğu düşünülmektedir. Analiz sonucunda, sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ile samimi davranış arasındaki negatif ilişkinin varlığı ile H9b'nin desteklendiği görülmüştür. H9a ve H9c ise, zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ve sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ile samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığından desteklenmemiştir.

Yüzeysel davranış ile derin davranış ( $r = ,369, p < ,01$ ), zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ( $r = ,151, p < ,01$ ), davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ( $r = ,207, p < ,01$ ) arasında pozitif ilişkiye rastlanmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda H1'in kısmen desteklendiği görülmektedir. H1a, H1b ve H1c de yüzeysel davranışın iş-aile yaşam çatışmasının üç boyutu ile pozitif ilişkili olduğu öngörülürken analiz sonucunda yüzeysel davranışın zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ve davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkili olduğu ancak sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması ile herhangi bir ilişkisinin olmadığı bulunmuştur. Bu durumda H1a ve H1c'nin desteklenirken H1b'nin desteklenmediği görülmektedir. Bulgulara göre, otel çalışanlarının yüzeysel davranış sergileme düzeyleri arttıkça zaman temelli ve davranış temelli iş-aile yaşam çatışması yaşama durumlarında da artış görülmektedir. H7a, H7b ve H7c'de aile-iş yaşam çatışmasının üç boyutunun yüzeysel davranış ile pozitif ilişkili olduğu ileri sürülmüş ancak bulgular sonucunda aile-iş yaşam çatışmasının her üç boyutu ve yüzeysel davranış ile anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu nedenle H7a, H7b ve H7c desteklenmemiştir.

Derin davranış değişkeni ile davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ( $r = ,142, p < ,05$ ), zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = ,150, p < ,01$ ) arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. H2a, H2b ve H2c'de derin davranışın iş-aile yaşam çatışmasının üç boyutu ile pozitif ilişkili olduğu öngörülmüştür. Analiz sonucunda derin davranış ile yalnızca davranış temelli iş-aile yaşam çatışması arasında pozitif bir ilişki bulunduğundan H2c desteklenmiştir. Derin davranış ile sıkıntı temelli iş-aile

yaşam çatışması ve davranış temelli iş-aile yaşam çatışması arasında anlamlı bir ilişki bulunamadığından H2a ve H2b hipotezleri deteklenememiştir. H8a, H8b ve H8c’de ise, aile-iş yaşam çatışmasının üç boyutunun derin davranış ile pozitif olduğu iddia edilmiştir. Bulgular yalnızca zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ile derin davranış arasında pozitif anlamlı bir ilişkinin varlığını ortaya koyduğundan H8a desteklenmiştir. Davranış temelli aile-iş yaşam çatışması ve sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ile derin davranış arasında anlamlı bir ilişki bulunamadığından H8b ve H8c desteklenmemiştir.

Zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ile sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması ( $r = ,706, p < ,01$ ), davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ( $r = ,377, p < ,01$ ), zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = ,431, p < ,01$ ), sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = ,410, p < ,01$ ) ve davranış temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = ,370, p < ,01$ ) arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması ile davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ( $r = ,464, p < ,01$ ), zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = ,506, p < ,01$ ), sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = ,498, p < ,01$ ), ve davranış temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = ,464, p < ,01$ ) arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ile zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = ,482, p < ,01$ ), sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = ,470, p < ,01$ ) ve davranış temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = ,596, p < ,01$ ) arasında pozitif bir ilişkiye rastlanmıştır.

Zaman temelli aile-iş yaşam çatışması değişkenini incelediğimizde zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ile sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = ,647, p < ,01$ ) ve davranış temelli aile-iş yaşam çatışması i arasında ( $r = ,469, p < ,01$ ) pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Son olarak sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması değişkeninin diğer değişkenlerle ilişkisi incelendiğinde sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışmasının davranış temelli aile-iş yaşam çatışması ( $r = ,496, p < ,01$ ) ile pozitif ilişkili olduğu görülmüştür.

### 3.5.8. Regresyon Analizi

Kontrol değişkenleri olan yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, çocuk sayısı, çalışma saatlerinin ve çalışan odaklı duygusal emek boyutları olan samimi davranış, yüzeysel davranış ve derin davranışın iş-aile yaşam çatışmasının üç boyutu olan zaman temelli iş-aile yaşam çatışması, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması ve davranış temelli iş-aile yaşam çatışması üzerine etkisini incelemek amacı ile regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgular aşağıda bulunan Tablo 16’da yer almaktadır.

**Tablo 16:** İş- Aile Yaşam Çatışması Regresyon Analizi

	Zaman İAÇ				Sıkıntı İAÇ				Davranış İAÇ			
	Beta	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>	F-test	Beta	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>	F-test	Beta	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>	F-test
Kontrol Değişkenler	0,30	0,12		1,651	0,29	0,11		1,584	,015	-,004		,798
Cinsiyet	0,36				,075				-,076			
Medeni Durum	0,78				,111				,052			
Eğitim Düzeyi	-0,91				-,137				,009			
Çocuk Sayısı	0,78				,062				-,030			
Çalışma Saati	1,36				,027				-,019			
Duygusal Emek Boy.	0,28	0,18		2,704*	,010	.00		,970	0,58	0,48		5,790**
Samimi Davranış	,048				-,016				-,117			
Yüzeysel Davranış	,125*				,096				,241* *			
Derin Davranış	,020				,030				,110			

\*p<.05, \*\*p<.01

Not: İAÇ: İş-aile yaşam çatışması. Cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumu kukla değişkeni olarak kodlandığı için sürekli değişken olarak ele alınmıştır.

Kontrol değişkenleri her üç bağımlı değişkeni, yani iş-aile yaşam çatışması boyutları olan zaman temelli iş-aile yaşam çatışmasını, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışmasını ve davranış temelli iş-aile yaşam çatışmasını anlamlı bir şekilde açıklamamaktadır. Duygusal emek boyutlarının ise zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ve davranış temelli iş-aile yaşam çatışmasını anlamlı olarak açıkladığı görülmektedir. Regresyon analizine göre duygusal emek boyutları zaman temelli iş-aile yaşam çatışmasının % 28' ini açıkladığı görülürken açıklamada etkili boyutun yüzeysel davranış (Beta = .125,  $p < .05$ ) olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal emek boyutlarının sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışmasının %58'ini açıkladığı ve etkili olan boyutun ise yine yüzeysel davranış (Beta = .241,  $p < .01$ ) olduğu bulgularda görülmektedir. Bu bulgular sonucunda H4 ve H6 desteklenirken duygusal emek boyutlarının sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışmasını anlamlı olarak açıklamadığı için H 5'in desteklenmediği görülmektedir.

Kontrol değişkenleri olan yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, çocuk sayısı, çalışma saatlerinin ve aile-iş yaşam çatışmasının üç boyutu olan zaman temelli aile-iş yaşam çatışması, sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ve davranış temelli aile-iş yaşam çatışmasının çalışan odaklı duygusal emek boyutları olan samimi davranış, yüzeysel davranış ve derin davranışın üzerine etkisini incelemek amacı ile regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgular aşağıda bulunan Tablo 17'de yer almaktadır.

Aile-iş yaşam çatışması boyutlarının ve kontrol değişkenlerin duygusal emek boyutları üzerindeki etkilerini incelemek amacı ile yapılan regresyon analizinde, kontrol değişkenlerin yalnızca derin davranışı % 04 anlamlı olarak açıkladığı bu açıklamada ise yalnızca derin davranışın (Beta = .138,  $p < .05$ ) etkili olduğu görülmektedir. Aile-iş yaşam çatışması boyutlarının duygusal emek boyutları olan yüzeysel ve samimi davranışı anlamlı olarak açıklamadığı ancak derin davranışı %41 oranında açıkladığı görülmektedir. Aile iş çatışması boyutlarının derin davranışı anlamlı olarak açıklarken zaman temelli aile-iş yaşam çatışmasının (Beta = .270,  $p < .01$ ) ve sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışmasının (Beta = -.141,  $p < .01$ ) etkili değişkenler olduğu görülmektedir. Bu bulgular sonucunda, aile-iş yaşam çatışması boyutlarının sadece derin davranışı anlamlı olarak açıkladığından dolayı, H11 desteklenirken H10 ve H12 desteklenememiştir.

boyutlarının ve kontrol değişkenlerin duygusal emek boyutları üzerindeki etkilerini incelemek amacı ile yapılan regresyon analizinde, kontrol değişkenlerin yalnızca derin davranışı % 04 anlamlı olarak açıkladığı bu açıklamada ise yalnızca derin davranışın (Beta = .138, p<.05) etkili olduğu görülmektedir. Aile-iş yaşam çatışması boyutlarının duygusal emek boyutları olan yüzeysel ve samimi davranışı anlamlı olarak açıklamadığı ancak derin davranışı %41 oranında açıkladığı görülmektedir. Aile-iş yaşam çatışması boyutlarının derin davranışı anlamlı olarak açıklarken zaman temelli aile-iş yaşam çatışmasının (Beta = .270, p<.01) ve sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışmasının (Beta = -.141, p<.01) etkili değişkenler olduğu görülmektedir. Bu bulgular sonucunda, aile-iş yaşam çatışması boyutlarının sadece derin davranışı anlamlı olarak açıkladığından dolayı, H11 desteklenirken H10 ve H12 desteklenememiştir.

**Tablo 17:** Duygusal Emek Regresyon Analizi

	Samimi Davranış				Yüzeysel Davranış				Derin Davranış			
	Beta	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>	F-test	Beta	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>	F-test	Beta	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>	F-test
Kontrol Değişkenler	0,025	0,006		1,336	0,019	0,00		1,024	,044	,025		2,385*
Cinsiyet	-0,030				,023				-,019			
Medeni Durum	- 0,126				,043				-,067			
Eğitim Düzeyi	0,053				,087				-,138*			
Çocuk Sayısı	-0,223				- ,059				-,168			
Çalışma Saati	0,050				,088				,064			
Aile-İş Yaş. Çat. Boy.	,021	,011		2,056	,009	-.001		,898	,41	,31		4,104*
Zaman AİÇ	,080				,124				,270**			
Sıkıntı AİÇ	- ,147				-,040				-,141* *			
Davranış AİÇ	- ,062				-,026				-,049			

\*p<.05, \*\*p<.01

Not: AİÇ: Aile-iş yaşam çatışması. Cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumu kukla değişkeni olarak kodlandığı için sürekli değişken olarak ele alınmıştır.

### 3.6. BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırma bulgularının değerlendirilmesi başlığı altında; bu çalışmada yapılan analizlerin daha önce literatürde yapılan çalışmalar ile karşılaştırılması ve bu çalışmanın sonuçlarının daha önceki çalışmaların sonuçları ile benzerlikleri veya farklılıkları ortaya konmaktadır. Bu bölümde daha önce literatürde yapılmış olan çalışmaları destekleyen veya onlardan ayrılan noktalarını belirlemek ve ayrılan noktalarının nedenini tartışmak amaçlanmaktadır. Bu nedenle önce duygusal emek ölçeğinin ve iş-aile çatışması ölçeğinin analizi ve bulguları değerlendirilecek daha sonra iş-aile yaşam çatışmasının önceli olarak duygusal emek ele alınacak ve son olarak duygusal emeğin önceli olarak aile-iş yaşam çatışması değerlendirilecektir.

#### 3.6.1. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal emek, araştırmacılar tarafından son zamanlarda oldukça ilgi görmüş ve farklı şekillerde çok boyutlu olarak ölçülmüştür. İlk olarak Hochschild (1983), duygusal emeği yüzeysel ve derin davranış olarak ikiye ayırmıştır daha sonra Ashforth ve Humphrey (1993), yüzeysel ve derin davranışa ek olarak samimi davranış boyutunu da eklemiştir. Diefendorff ve diğerleri (2005) Ashforth ve Humphrey (1993) gibi duygusal emeği üç boyutta kavramsallaştırmıştır. Kruml ve Geddes (2000) ise duygusal emeği duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba olarak iki boyutta ele almıştır. Lee ve Ok (2012) ise, Kruml ve Geddes (2000)'in duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk boyutlarının yüzeysel, derin ve samimi davranış ile örtüştüğünü duygusal uyumsuzluğun yüzeysel davranıştan, duygusal çabanın ise derin ve samimi davranıştan oluştuğunu ifade ederek bu boyutları bir arada değerlendirmiştir. Çukur (2009), duygusal emeği, derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma, otomatik duygusal düzenleme ve duygusal sapma olarak dört boyutta ele almıştır. Çukur (2009), yüzeysel rol yapma boyutunu, çalışanların duygularını işlerinin gerektirdiği şekilde göstermeleri, hissettiklerini bastırmaları veya düzenlemeleri olarak tanımladığında bu boyutun yüzeysel davranışla benzerlik gösterdiğini; derinden rol yapmayı, çalışanların örgütün istediği duyguları gösterebilmek için duygularını önceden düzenlemeleri olarak tanımladığında derin

davranış ile benzerlik gösterdiğini ifade etmektedir. Bununla birlikte, otomatik duygusal düzenlemeyi, çalışanların örgütün gösterilmesi istediği duyguları önceden bir hazırlık yapmadan veya mevcut duygularını değiştirip düzenlemeden sergilemeleri olarak ifade ettiğinde ise samimi davranış ile aynı kavramdan bahsettiği açıkça görülmektedir.

Bu çalışmada, Chu ve Murrmann (2006) tarafından geliştirilen Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeğinin Pala ve Tepeci (2014) tarafından Türkçeye uyarlanması ile oluşturulan ölçek kullanılmıştır. Duygusal emek boyutlarını belirlemek amacı ile ölçeğe açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda duygusal emeğin yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış (Lee ve Ok, 2012; Ashforth ve Humphrey, 1993; Diefendorff ve diğerleri, 2005) olarak adlandırılan üç boyutlu bir yapıya sahip olduğu bulunmuştur. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan üç boyutlu yapıyı test etmek amacı ile doğrulayıcı faktör analizi kullanılmış ve ölçekten çıkarılan iki madde ile duygusal emeğin yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olarak adlandırılan üç boyutlu yapısı doğrulanmıştır. Geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş bu ölçek daha sonra duygusal emek ile ilgili yapılacak olan çalışmalarda rahatlıkla kullanılabilir hale getirilmiştir.

### **3.6.2. İş-Aile Çatışması Ölçeği**

İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği Carlson, Kacmar ve Williams (2000) tarafından geliştirilen iki yönlü ve bu iki yönün her üç türünü de kapsayan altı boyutlu bir ölçektir. Geliştirilen bu ölçekte toplam olarak 18 ölçek maddesi bulunmaktadır. Bu ölçeğin kullanılmasının nedeni daha önce iş-aile çatışmasını ölçmek amacı ile geliştirilen hiçbir ölçeğin (Netemeyer ve diğerleri, 1996; Stephens ve Sommer, 1996) iş-aile çatışması ölçeğini aile-iş yaşam çatışması yönünü de dahil ederek altı boyutlu olarak ölçmemiş olmasıdır. Bu ölçek iş-aile çatışmasının doğası ve iki yönlü olması nedeni ile daha önce oluşturulan ölçeklerin eksiklerini tamamlayan ve ihtiyaçlarına cevap verir niteliktedir. Bu çalışmada kullanılmak amacı ile İş-Aile çatışması ölçeği Türkçeye uyarlanmıştır. Daha önce geçerliliği ve güvenilirliği Carlson, Kacmar ve Williams (2000) test edilmiş olan ölçek üzerinde

doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve analiz sonucunda altı boyutlu ve iki yönlü bir yapı doğrulanmıştır. Bu analiz sonucunda boyutlar; iş-aile yaşam çatışması yönü altında; zaman temelli iş-aile yaşam çatışması, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması, davranış temelli iş-aile yaşam çatışması boyutları ve aile-iş yaşam çatışması yönü altında; zaman temelli aile-iş yaşam çatışması, sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması, davranış temelli aile-iş yaşam çatışması boyutlarıdır. Ayrıca, Carlson, Kacmar ve Williams (2000), iş-aile çatışmasının bu altı boyutunun başka değişkenlerle olan ilişkilerini çok az incelendiğini ve gelecek çalışmalarda diğer değişkenler ile bu boyutların incelenmesini öngörmekte, her bir boyutun farklı sonuçlar doğurup doğurmadığının araştırılmasını önermektedir. Buna ek olarak, birçok çalışmanın (Netemeyer ve diğerleri, 1996; Gutek ve diğerleri, 1991; Judge Boudreau ve Bretz, 1994) iş-aile yaşam çatışmasının aile-iş yaşam çatışmasından daha fazla yaşandığını tespit ettiklerini ancak ölçeğin iki yönlü ve altı boyutlu olarak kullanıldığında bu durumda nasıl değişiklikler gözleneceği hakkında çok az bilgiye sahip olduğunu söylemektedir. Ayrıca Carlson, Kacmar ve Williams (2000) iş-aile yaşam çatışması boyutlarının diğer değişkenlerle olan ilişkisinin aile-iş yaşam çatışması boyutlarından daha fazla olup olmadığı sorusunu sormuştur. Bu nedenle iş-aile çatışmasının altı boyutu ile duygusal emek boyutları bu çalışmada ilişkilendirilmiştir. Duygusal emek iş-aile çatışmasının bir yönü olan iş-aile yaşam çatışmasının önceli olarak ele alınırken, aile-iş yaşam çatışması ise duygusal emeğin önceli olarak ele alınmıştır.

### **3.6.3. İş-Aile Yaşam Çatışması ve Duygusal Emek İlişkisi**

İş ve aile yaşam alanlarında yapılan çalışmalarda duygusal emeğin iş-aile yaşam çatışmasının önceli mi yoksa sonucu mu olduğu net değildir (Seery, Corrigan ve Harpel, 2008: 473). Birçok çalışma duygusal emeği iş ile ilgili çıktılardan önceli olarak görmektedir (Montgomery, Panagopolou, Wildt ve Meenks, 2005; Seery, Corrigan ve Harpel, 2008; Çelik ve Turunç; 2011; Karim, 2009). Literatürde bulunan çalışmalar yüzeysel davranış ile iş-aile çatışmasının boyutlarını ilişkili bulmuşlardır. Örneğin Montgomery, Panagopolou ve Bones (2005), doktorlarla yaptıkları çalışmada doktorların sergilemiş olduğu yüzeysel davranışın iş-aile çatışması ile pozitif ilişkili olduğunu saptarken; Seery, Corrigan ve Harpel (2008), yüzeysel

davranış ile zaman temelli iş-aile yaşam çatışması, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması ve davranış temelli iş-aile yaşam çatışması arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Cheung ve Tang (2009) ise, daha önce yapılan çalışmalara ek olarak samimi davranış ile iş-aile yaşam çatışması boyutlarını ilişkilendirmiş ve derin davranış ile iş-aile yaşam çatışması boyutları arasında var olduğunu düşündüğü gibi negatif bir ilişki aramıştır; ancak yalnızca yüzeysel davranış ile iş-aile yaşam çatışması boyutları arasında pozitif bir ilişki saptamıştır. Bu çalışmada ise, literatürde bulunan daha önceki çalışmalara (Cheung ve Tang, 2009; Seery, Corrigall ve Harpel, 2008; Montgomery, Panagopolou ve Bones, 2005) benzer şekilde yüzeysel davranış ile zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ve davranış temelli iş-aile yaşam çatışması arasında pozitif ilişkiye rastlanmıştır. Buna ek olarak, Cheung ve Tang (2009)'unda çalışmalarında iddia ettiği üzere derin davranışın da çalışanın gerçek ve kendiliğinden duygularının ifadesi yerine örgütün istediği duyguların içselleştirilmesi olarak düşünüldüğünden derin davranış ile iş-aile yaşam çatışması arasında pozitif ilişki aramışlardır. Ancak çalışmalarının sonucunda samimi ve derin davranış ile iş-aile yaşam çatışması boyutları arasında herhangi bir anlamlı ilişki bulamamışlardır. Ancak bu çalışmada, yüzeysel davranış ile davranış temelli iş-aile yaşam çatışması arasında bulunan pozitif ilişkinin yanı sıra derin davranış ile davranış temelli iş-aile yaşam çatışması arasında da pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna ek olarak regresyon analizinde de görmüş olduğumuz üzere duygusal emek boyutlarının zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ve davranış temelli iş-aile yaşam çatışmasının önceli olduğu ve onları açıkladığı görülmektedir. Bu durumda ise, yüzeysel davranışın zaman temelli ve sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışmasını açıklamada etkili olan değişken olduğu göze çarpmaktadır. Bu bulgu, Cheung ve Tang (2009)'ın da iddiasını doğrular niteliktedir. Bu doğrultuda derin davranış sergileyen otel çalışanlarının davranış temelli iş-aile yaşam çatışması yaşadıkları ortaya çıkmaktadır. Daha açık bir ifade ile otel çalışanları, örgütün gösterilmesini istediği duyguları sergilemek için ne kadar fazla çaba harcarsa ve bu durumu içselleştirirlerse (derin davranış sergilerlerse) hizmet karşılaşmalarında yaşadıkları durumlarda işlerine yarayan ve müşteri memnuniyetini sağlayan bu tutumları aile yaşantılarında ortaya çıkan durumlarda da kullanmaktadırlar. Hizmet karşılaşmalarında doğası ve aile

yaşantısının doğası arasındaki farklar bu iki alan arasındaki tutum ve davranış geçirgenliğini kısıtladığı için bir alanda sergilenen tutumun doğurduğu sonuç bir diğer alandakinden farklı olabilmektedir. Bu sebepten ötürü, iş alanında sergilenen bir tutumun aile alanında sergilenmesi bu alanların gerektirdiği farklı ilişkiler ve bu ilişkilerin doğurduğu ihtiyaçları tatmin edemediği için davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ortaya çıkmaktadır. Böylece derin davranış sergileyen otel çalışanları daha fazla davranış temelli iş-aile yaşam çatışması yaşamaktadır.

Bu çalışmada beklenenin aksine samimi davranış ile zaman temelli iş-aile yaşam çatışması arasında pozitif bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Cheung ve Tang (2009)'in de çalışmalarında da iddia ettikleri gibi samimi davranış sergileyen çalışanların iş-aile yaşam çatışmasının boyutları ile negatif bir ilişkiye sahip olması beklenmektedir. Cheung ve Tang (2009) araştırmalarında ne derin davranış ne de samimi davranış ile düşük iş-aile yaşam çatışması arasında bir ilişki bulamamıştır. Bu ilişkinin var olmama sebebini ise, çalışanların derin davranış sergileyerek örgütün istediği duyguları kendi gerçek duygularını kurban etmeden yaşamaya çalışmaları, hem evdeki hem de işyerindeki taleplerle başa çıkmak için var olan kaynaklarını korumalarını sağlaması ile açıklanmaktadır. Benzer şekilde, samimi davranış gösteren çalışanların hizmet karşılıklarında duygularını sergilerken özerk olmaları iş-aile yaşam çatışması ile samimi davranışın ilişkili bulunmamasının sebebi olabilmektedir. Bu çalışmada samimi davranış ile zaman temelli iş-aile yaşam çatışması arasından bulunan pozitif ilişki şu şekilde açıklanabilir: Samimi davranış sergileyen otel çalışanı kurumsal aidiyeti yüksek bir profil sergilemektedir; zira samimi davranış diğer duygusal emek boyutlarından farklı olarak duygusal emeğin sergilenmesi sürecinde bireyin herhangi bir ikna ya da zorlamaya tabi olmaksızın, kendiliğinden sergilediği davranışa işaret etmektedir. Bu sebeple samimi davranış sergileyen otel çalışanın aile alanı ile ilgili sorumluluklarını yerine getireceği zamanda iş alanı sorumluluklarına zaman ayırabileceğini düşünülebilir; çünkü daha önce de ifade edildiği gibi samimi davranış sergileyen çalışan iş alanı ile ilgili özverili emek sergileme konusunda gönüllü olabilmektedir. Bu durum otel çalışanın iş-aile yaşam çatışması yaşamamasına yol açan bir etken olarak ortaya çıkabilir.

Bu çalışmada duygusal emek ve iş-aile yaşam çatışması boyutlarının birbiri ile olan ilişkisi ile ilgili hipotezleri ve bu hipotezlerin analiz sonucunda red veya

kabul edildiğini özetleyerek gösteren araştırma bulguları, aşağıda ki tablo 18’de yer almaktadır.

**Tablo 18:** Duygusal Emek ve İş-Aile Yaşam Çatışması Boyutları İlişkisi

<b>Duygusal Emek ve İş-Aile Yaşam Çatışması Boyutları İlişkisi ile İlgili Hipotezler</b>	<b>Araştırma Bulguları</b>	<b>Değerlendirme</b>
<b>H1a:</b> Yüzeysel davranış, zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkilidir.	Pozitif bir ilişki bulunmuştur.	Kabul
<b>H1b:</b> Yüzeysel davranış, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkilidir.	Anlamli bir ilişki bulunamamıştır.	Red
<b>H1c:</b> Yüzeysel davranış, davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkilidir.	Pozitif bir ilişki bulunmuştur.	Kabul
<b>H2a:</b> Derin davranış zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkilidir.	Anlamli bir ilişki bulunamamıştır.	Red
<b>H2b:</b> Derin davranış, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkilidir.	Anlamli bir ilişki bulunamamıştır.	Red
<b>H2c:</b> Derin davranış, davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkilidir.	Pozitif bir ilişki bulunmuştur.	Kabul
<b>H3a:</b> Samimi davranış, zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ile negatif ilişkilidir.	Pozitif bir ilişki bulunmuştur.	Red
<b>H3b:</b> Samimi davranış, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması ile negatif ilişkilidir.	Anlamli bir ilişki bulunamamıştır.	Red
<b>H3c:</b> Samimi davranış, davranış temelli iş-aile yaşam çatışması ile negatif ilişkilidir.	Anlamli bir ilişki bulunamamıştır.	Red

Duygusal emek boyutlarının ve iş-aile yaşam çatışması boyutları üzerine olan etkisi ile ilgili hipotezleri ve bu hipotezlerin analiz sonucunda red veya kabul edildiğini özetleyerek gösteren araştırma bulguları, aşağıda ki tablo 19’da yer almaktadır.

**Tablo 19:** Duygusal Emek Boyutlarının İş-Aile Yaşam Çatışmasına Etkisi

Duygusal Emek Boyutlarının İş-Aile Yaşam Çatışmasına Etkisi ile İlgili Hipotezler	Değerlendirme
H4:Duygusal emek boyutlarının zaman temelli iş-aile yaşam çatışması üzerinde etkisi vardır.	Kabul
H5:Duygusal emek boyutlarının sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması üzerinde etkisi vardır.	Red
H6:Duygusal emek boyutlarının davranış temelli iş-aile yaşam çatışması üzerinde etkisi vardır.	Kabul

#### 3.6.4. Aile-İş Yaşam Çatışması ve Duygusal Emek İlişkisi

Literatürdeki birçok çalışma duygusal emeği daha çok iş ile ilgili olumsuz çıktıların önceli olarak ele alsa da, Grandey (2003) duygusal emeğin sonucu olarak düşünülen iş tatmininin yüzeysel davranışın önceli olduğunu iddia etmiştir. Böylece duygusal emeğin iş ile ilgili çıktıların sonucu olabileceği fikrini ortaya atmıştır. Bu çalışmanın temelinde de duygusal emeğin iş-aile çatışmasının bir yönü olan aile-iş yaşam çatışmasının önceli olabileceği fikri yatmaktadır. Seery, Corrigan ve Harpel (2008) ilk olarak duygusal emeğin aile-iş yaşam çatışmasının önceli olabileceğini ileri sürer. Bu doğrultuda kurduğumuz hipotezlerden bir kısmı desteklenerek yapılan korelasyon analizi sonucunda, derin davranış ile zaman temelli aile-iş yaşam çatışması arasında pozitif bir ilişki, samimi davranış ile sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması arasında negatif bir ilişki bulunmuştur; ancak şaşırtıcı bir şekilde yüzeysel davranış ile aile-iş yaşam çatışması arasında herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır. Yüzeysel davranış ile aile-iş yaşam çatışması arasında herhangi bir ilişki bulunamamasının ilginç kabul edilmesinin nedeni ise, Cheung ve Tang (2009), Seery, Corrigan ve Harpel (2008) ve Montgomery, Panagopolou ve Bones (2005) gibi araştırmacılarının yalnızca yüzeysel davranış ve aile-iş yaşam çatışması arasında ilişki bulmuş olmalarıdır. Bu çalışmada ise, literatürde bulunan çalışmaların aksine yüzeysel davranış ile değil, derin davranış ile zaman temelli aile-iş yaşam çatışması arasında pozitif bir ilişki, samimi davranış ile sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması

arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca regresyon analizini incelediğimizde de aile-iş yaşam çatışması boyutlarının yalnızca derin davranış açıkladığı bu açıklamada zaman temelli aile-iş yaşam çatışmasının ve sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışmasının etkili olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle, zaman temelli ve sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışmasının duygusal emeğin derin davranış boyutunun önceli olduğu ortaya çıkmaktadır. Literatürde daha önce yapılan az sayıda çalışma, yüzeysel davranış ile aile-iş yaşam çatışması arasında bir ilişki bulmuştur. Ancak bu çalışmada, otel çalışanlarının zaman temelli aile-iş yaşam çatışması yaşamaları ve derin davranış göstermeleri arasında bulunan ilişki şu şekilde açıklanabilir: zaman temelli aile-iş yaşam çatışması yaşayan otel çalışanları, iş ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmeleri gereken zamanda aile aktivitelerine vakit ayırmaları işyerindeki tutum ve davranışlarına daha fazla özen göstermeleri ve hizmet karşılaşmalarında derin davranış sergilemeye çalışmaları ile ilişkilendirilebilir. Ayrıca sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışmasının zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ile birlikte derin davranışın öncelleri olarak tespit edilmesi, Greenhaus ve Beutell (1985) belirttiği gibi, zaman temelli ve sıkıntı temelli çatışmaların kavramsal olarak birbirinden farklı olmalarına rağmen aynı kaynakları (zaman kısıtı, aile rolleri özellikleri) paylaşmalarından kaynaklanabilmektedir. Örneğin bakıma muhtaç olan aile bireyine sahip bir otel çalışanı, aile bireyi ile ilgilenmesi gereken zamanda iş sorumluluklarını yerine getiremezken; aynı zamanda işyerinde hizmet sunarken bakıma muhtaç olan aile bireyin yaşadığı sıkıntıları nedeni ile işine konsantre olmakta güçlük çekebilir.

Bu çalışmada aile-iş yaşam çatışması boyutları ile duygusal emek boyutlarının birbiri ile olan ilişkisi üzerine kurulan hipotezleri ve bu hipotezlerin analiz sonucunda red veya kabul edildiğini özetleyerek gösteren araştırma bulguları, aşağıda ki tablo 20'de yer almaktadır.

**Tablo 20:** Aile-İş Yaşam Çatışması ve Duygusal Emek Boyutları İlişkisi

<b>Aile-İş Yaşam Çatışması ve Duygusal Emek Boyutları İlişkisi ile İlgili Hipotezler</b>	<b>Araştırma Bulguları</b>	<b>Değerlendirme</b>
<b>H7a:</b> Zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ile yüzeysel davranış pozitif ilişkilidir.	Anlamli bir ilişki bulunamamıştır.	Red
<b>H7b:</b> Sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ile yüzeysel davranış pozitif ilişkilidir.	Anlamli bir ilişki bulunamamıştır.	Red
<b>H7c:</b> Davranış temelli aile-iş yaşam çatışması ile yüzeysel davranış pozitif ilişkilidir.	Anlamli bir ilişki bulunamamıştır.	Red
<b>H8a:</b> Zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ile derin davranış pozitif ilişkilidir.	Pozitif bir ilişki bulunmuştur.	Kabul
<b>H8b:</b> Sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ile derin davranış pozitif ilişkilidir.	Anlamli bir ilişki bulunamamıştır.	Red
<b>H8c:</b> Davranış temelli aile-iş yaşam çatışması ile derin davranış pozitif ilişkilidir.	Anlamli bir ilişki bulunamamıştır.	Red
<b>H9a:</b> Sıkıntı zaman temelli aile-iş yaşam çatışması ile samimi davranış negatif ilişkilidir.	Anlamli bir ilişki bulunamamıştır	Red
<b>H9b:</b> Sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması ile samimi davranış negatif ilişkilidir.	Negatif bir ilişki bulunmuştur.	Kabul
<b>H9c:</b> Davranış temelli aile-iş yaşam çatışması ile samimi davranış negatif ilişkilidir.	Anlamli bir ilişki bulunamamıştır.	Red

Aile-iş yaşam çatışması boyutlarının duygusal emek boyutları üzerine olan etkisi ile ilgili hipotezlerin yer aldığı ve bu hipotezlerin analiz sonucunda red veya kabul edildiğini özetleyerek gösteren araştırma bulgularının bulunduğu tablo 21'e aşağıda yer verilmektedir.

**Tablo 21:** Aile-İş Yaşam Çatışması Boyutlarının Duygusal Emek Üzerine Etkisi

<b>Aile-İş Yaşam Çatışması Boyutlarının Duygusal Emek Üzerine Etkisi ile İlgili Hipotezler</b>	<b>Değerlendirme</b>
<b>H10:</b> Aile-iş yaşam çatışması boyutlarının samimi davranış üzerinde etkisi vardır.	Red
<b>H11:</b> Aile-iş yaşam çatışması boyutlarının derin davranış üzerinde etkisi vardır.	Kabul
<b>H12:</b> Aile-iş yaşam çatışması boyutlarının yüzeysel davranış üzerinde etkisi vardır.	Red

Duygusal emeği iş-aile yaşam çatışmasının önceli olarak ele alan hipotezlerin ve aile-iş yaşam çatışmasını duygusal emeğin önceli olarak ele alan hipotezlerin analizi sonucunda elde edilen bulgular, bulguların değerlendirilmesi başlığı altında anlatılmış, bu bulgular ve hangi hipotezlerin kabul veya red edildiğine dair bilgiler tablolar halinde özetlenmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen bulguların değerlendirilmesinin ardından bu çalışma ile hangi sonuçlara varıldığına, iş-aile çatışması ve duygusal emek ilişkisini araştırarak olan gelecek çalışmalar ve otel çalışanlarının içinde yer aldığı turizm sektörü için ne gibi öneriler getirildiğine değinilecektir.

## SONUÇ

Bu çalışma, duygusal emek boyutları ile iki yönlü olarak ele alınan iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik bir çalışmadır. Gerek duygusal emek kavramı gerekse iş-aile çatışması kavramı, çağın yeni bir biçim kazandırdığı iş yaşamı açısından oldukça önemli ve üzerinde durulması gereken kavramlardır. Turizm işletmeleri hizmet kalitesine dolayısıyla müşteri memnuniyetine ve sadakatine önem veren işletmelerdir. Emek yoğun bir sektör olan turizmde hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini sağlamak çalışanların elindedir. Bu nedenle, çalışanların müşterilerle olan ilişkileri onlara karşı tutum ve davranışları turizm işletmeleri ve yöneticileri için giderek önem kazanan ve dikkatleri üzerine çeken dinamiklerdir. Çalışanların müşteri ile olan ilişkilerini kurmaları noktasında çok çeşitli faktörleri belirleyici olabilmektedir. Ancak bunlardan biri olarak nitelendirilen ve hizmet karşılığında çalışanın müşteri ile olan iletişiminin kalitesini belirleyen faktör duygusal emektir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 33). Duygusal emek kavramı, çalışan ve müşteri ilişkisinde müşterinin dolayısıyla çalışanın, yöneticilerin ve son olarak da işletmenin memnuniyetini sağlama konusunda önemli bir dinamik olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle duygusal emek kavramı üzerinde daha fazla durulmasına daha detaylı olarak ifade edecek olursak duygusal emek boyutlarının belirlenmesine, çalışanların bu boyutlardan nasıl etkilediğinin incelenmesine, bu etkilerin ne tür sonuçlar doğurabileceği üzerine düşünülmesine ihtiyaç vardır (Pala, 2008: 79). Bu çalışma ile duygusal emek boyutları belirlenmeye çalışılmış ve turizm işletmelerinde çalışanlar için önem arz eden bir diğer kavram olan iş-aile çatışması ile ilişkisi araştırılmıştır. Duygusal emek boyutlarının iş-aile çatışması boyutları ile birbirilerini nasıl etkilediğinin araştırılması çalışan mutluluğunun sağlanabilmesi dolayısıyla müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi açısından önemlidir.

Bu çalışma, çağımızın çalışma yaşamı açısından önemini ifade etmiş olduğumuz duygusal emek ve iş ve aile yaşamı kavramlarını ve bu iki dinamik arasındaki ilişkiyi hizmet sektörünün kendine has özelliklerini belki de en yoğun olarak barındıran turizm sektörü içerisinde değerlendirmektedir. Duygusal emek de iş-aile çatışması da genelde turizm işletmelerinde özelde ise otel işletmelerinde oldukça önemli bir yere sahiptir; zira turizm sektörü emek yoğun çalışmanın

fazlasıyla görünür olduğu bir alandır. Çalışma hayatında meydana gelen yeni dönüşümlerle beraber önemli birer dinamik olarak ortaya çıkan duygusal emek ve iş-aile çatışması kavramlarını ve birer çalışma hayatı dinamiği olarak bu kavramlar arası ilişkiyi konu edinen çalışma sayısı yabancı literatürde oldukça sınırlıdır. Ülkemizdeki literatürde ise duygusal emek ve iş-aile yaşamı arasındaki ilişkiyi doğrudan ele alan bir çalışma bulunmamaktadır. Duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların yabancı literatürde sınırlı sayıda olması Türkiye’de ise bu ilişkiyi doğrudan inceleyen bir çalışmaya rastlanmaması bu çalışmanın yapılmasındaki temel motivasyonu oluşturmaktadır. Literatür taraması kısmında daha önce yapılan yabancı literatürde yer alan çalışmalara yer verilmiştir. Ancak daha önce de belirttiğimiz gibi duygusal emek ve iş-aile çatışmasını konu edinen literatürdeki darlık nedeniyle, literatür taraması aşamasında sadece ele aldığımız ilişkiyi merkeze alan bir araştırma değil, bu iki dinamiği ayrı ayrı ve bu dinamiklerin farklı kavramlarla ilişkisini ele alan literatür de çalışmaya ışık tutabileceği kaygısıyla taranmıştır. Literatür taraması çalışmanın ele alacağı alanın yeniliğine dair daha önce yapılmış olunan tespiti bir kere daha haklı çıkarır niteliktedir; nitekim çalışmanın literatür taraması kısmı göstermektedir ki, duygusal emeğin hangi boyutlardan meydana geldiğine dair literatürde net bir uzlaşa yoktur. Literatür taraması kısmında da belirtildiği üzere duygusal emek konusundaki literatür bu emeğin boyutlarını kimi zaman farklı değişkenler ile ortaya koymakta kimi zaman ise aynı değişkenleri farklı farklı gruplandırmaktadır. Kuşkusuz ki bu farklılığın bir önemli nedeni de her bir çalışmanın farklı meslek gruplarındaki örneklemeler üzerinden yürütölmüş olmasıdır. Bu çalışma açısından gerek ele aldığımız iş alanının karakteristik özellikleri gerekse daha kapsamlı bir analiz imkanı sunuyor olması gerekçesiyle Ashforth ve Humphrey, (1983)’nin duygusal emek boyutu tespiti merkeze alınmıştır. Benzer bir şekilde iş-aile çatışmasının boyutları konusunda da literatürde bir uzlaşa yoktur. Bu konuda yapılan çalışmaların büyük bir çoğunluğu işin aileye müdahalesini ele alırken, ailenin iş üzerindeki müdahalesini ele almamaktadır. İş-aile yaşam çatışmasının bu iki yönünü de ele alan çalışmalar ise bu yönlerin her birinde yer alan boyutları (zaman temelli, davranış temelli ve sıkıntı temelli) göz ardı etmektedir. Bu çalışmada, daha kapsamlı bir analize olanak vereceği düşüncesiyle Carlson, Kacmar ve Williams (2000)’ın iş-aile çatışmasını her

iki yönüyle ve her iki yöne ait üç boyutuyla ele alan 6 boyutlu ölçeği temel alınmıştır.

Duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi araştırmasında, Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği ve İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği kullanılarak bir anket formu hazırlanmıştır. 3, 4, 5 yıldızlı otellerde ve butik otel çalışanlarından bu anketlerin doldurulması istenmiş ve toplanan veriler ile analiz yapılmıştır. Ölçeklerin geçerlilikleri ve güvenilirliklerine gereken önem verilmiştir. Faktörlerin Cronbach Alpha değerleri, ankette kullanılan tüm ölçeklerin güvenilirlik düzeylerinin yüksek olduğunu göstermiştir. Literatürde duygusal emek ölçeği kullanan araştırmacıların, duygusal emek boyutlarını farklı şekillerde tespit etmiş olmaları nedeni ile Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği üzerinde faktör yapılarının tespitine ihtiyaç duyulmuştur. Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği faktör yapılarını tespit etmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmış, ardından belirlenen faktör yapısının test edilebilmesi için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Kullanılan iş-aile çatışması ölçeği (Carlson, Kacmar ve Williams, 2000) üzerinde ölçeğin her iki yönünün ve 6 boyutunun tespit edilmesi amacıyla doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan bu analiz sonucunda iş-aile çatışması ölçeğinin 6 boyutunu (zaman temelli, davranış temelli, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması; zaman temelli, davranış temelli, sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması) destekleyen bir yapı tespit edilmiştir.

Bu çalışma sonucunda elde edilen bulguların insan kaynakları yönetimi açısından anlamlı olduğu düşünülmektedir. Yapılan literatür taramasından hareketle oluşturulan hipotezler doğrultusunda duygusal emek boyutları arasında yüzeysel davranışın ve derin davranışın, samimi davranışın aksine iş-aile yaşam çatışmasını arttıracakları öngörülmüştür. Ancak bu çalışmadan sağlanan bulgular, öngörülenin de bir adım ötesine geçerek samimi davranışın da zaman temelli iş-aile yaşam çatışması ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir. Ayrıca, yüzeysel davranış ile hem zaman temelli iş-aile yaşam çatışması hem de davranış temelli iş-aile yaşam çatışması arasında pozitif ilişkiye rastlanırken aynı zamanda derin davranış ile davranış temelli iş-aile yaşam çatışması i arasında pozitif bir ilişki görülmüştür. Bu durum duygusal emeğin her boyutunun bir şekilde iş-aile yaşam çatışması boyutları ile pozitif ilişki içerisinde olduğunu göstermektedir. Başka bir ifade ile otel çalışanları samimi

davranış sergilerken içlerinden gelen gerçek duyguları sergileseler bile otel işletmesinde müşteri memnuniyetini sağlamak amacı ile oluşan bu tutum ve davranış çalışanların zaman temelli iş-aile yaşam çatışmasının yaşamalarına neden olmaktadır. Çalışanlar örgüt için örgütün gösterilmesi istediği duyguları sergileyebilmek için kendi duygularını değiştirmeseler bile iş-aile yaşam çatışması yaşamaktadırlar. Zaman temelli iş-aile yaşam çatışmasının çalışanın aile ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmesi gereken zamanda işyerinde bulunmak zorunda olmaları veya zihninin işle ilgili sorunlarla meşgul olması gibi durumlardır ve hizmet karşılaşmasında çalışanın samimi davranış sergilemesi bu çatışmayı yaşamalarının önüne geçememektedir. Çünkü daha önce de ifade edildiği üzere samimi davranış sergileyen çalışan kurumsal aidiyet duygusuna sahiptir ve kurumsal aidiyet çalışanın iş konusunda sergileyeceği özveriyi arttırmaktadır. Bu tip bir özveri ve sahiplenmenin iş ile meşgul olunan zamanı arttıracığı düşünülmekte ve bu durumun zaman temelli iş-aile yaşam çatışmasını arttıracığı düşünülmektedir.

Bu çalışma literatüre sağladığı çeşitli katkılar yanında sektör için duygusal emek ve iş-aile çatışması kavramlarının otel yöneticilerinin farkındalığını artırma konusunda da katkılar sağlamaktadır. Otelcilik sektöründe üretilen işin ve bu süreçte kullanılan emeğin etkili ve nitelikli olmasını sağlamakla yükümlü kişiler olarak otel yöneticilerinin, üretilen işin temel dinamiği olan çalışanların duygusal durumları konusunda kazanacakları farkındalık bir yandan çalışanın çalışma refahı üzerinde olumlu etki yaratırken bir yandan da ortaya çıkan işin mahiyeti üzerinde olumlu etki yaratabilir. Çalışanın emeğini sergilediği süreçteki tatmini, ortaya çıkan hizmetin niteliği, bu hizmeti satın alanın yani müşterinin memnuniyeti ve dolayısıyla bu hizmeti sunan kurumun rekabet gücüyle doğrudan alakalıdır. Bir yöneticinin iş yerindeki iş tasarımını duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi gözetten bir tarzda gerçekleştirmesi, tüm bu saydığımız süreçlerin gerçekleştirilebilmesini sağlayabilir. Bu sürecin ilk basamağı otel yöneticisinin, çalışanın iş ile ilgili duygusal taleplerinin farkına varmasıdır. Bu taleplerin otel yöneticisi tarafından fark edilmesi bu taleplerin nasıl daha etkili bir biçimde yönetilebileceği konusunda daha detaylı bir sorgulamayı da beraberinde getirecektir.

Bu çalışma bu noktada işlevsel bir nitelik taşımaktadır; zira çalışmada duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi konusunda ortaya konulan bulgular otel işletmelerinin daha etkili yönetimi konusunda otel yöneticilerinin ihtiyaç duyduğu bir farkındalığı sağlayabilecek potansiyeli taşımaktadır. Çalışmanın pratik alandaki katkılarını çalışmanın yaratacağı farkındalık ve çalışmadan hareketle ortaya konulabilecek pratik öneriler başlığı altında ele almak mümkündür.

*Çalışmanın yönetsel açıdan yaratacağı farkındalık:*

- Öncelikle duygusal emeğin iş sürecinin temel bir dinamiği olduğunu ortaya koymaktadır,
- Duygusal emeğin iş üretim sürecinin temel bir dinamiği olarak farkında olunması bu sürecin yönetilmesinden sorumlu olanların elini güçlendirmektedir,
- Duygusal emek üç farklı boyutta değerlendirilebilecek olan bir kavramdır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Diefendorff, Croyle ve Grosserand, 2005) ve bu boyutların her birinin sektördeki yöneticiler tarafından dikkate alınması gerekmektedir,
- Duygusal emeğin ilişkili olduğu bir diğer önemli dinamik ise iş-aile çatışmasıdır (Cheung ve Yang, 2009; Yanchus, Eby, Lance, Drollinger, 2009; Seery, Corrigall ve Harpel, 2008).
- Yönetsel açıdan iş-aile çatışmasının iki yönlü olduğunun farkında olunması oldukça önemlidir. Klasik yaklaşım bu çatışmayı sadece iş-aile yaşam çatışması ekseninde değerlendirirken, bu çalışma bu çatışmanın bir diğer yönünü yani aile-iş yaşam çatışması yönünü de ortaya koymaktadır. Bu alanda yaratılacak farkındalık yönetsel anlamda işletmenin gücünü arttıracaktır,
- İş-aile çatışmasının her iki yönünün de çok boyutlu analizinin yapılmış olması yöneticiler tarafından iş üretim sürecinin tasarımında kullanılabilir veri sağlamaktadır.

*Çalışmadan hareketle ortaya konulabilecek pratik öneriler:*

- Çalışmada ulaşılan veriler göstermektedir ki, iş yerinde sergilenen duygusal emek boyutlarından özellikle yüzeysel davranışın seviyesinin azaltılması, çalışan açısından iş-aile yaşam çatışmasının azaltılmasını sağlayabilir. Bunu için daha samimi bir iş ortamının sağlanması önemli bir adım olabilir. Öncelikle yöneticiler daha sonra çalışanlar için sağlanacak proaktif duygu yönetimi eğitimleri ve çalışanlar ve yöneticiler arasındaki iletişimin artırılmasına olanak verecek sosyal ortamların yaratılması yüzeysel davranışın seviyesinin azaltılmasına yardımcı olabilir,
- Çalışmadan hareketle ortaya konulabilecek bir diğer husus ise aile-iş yaşam çatışmasının seviyesinin düşmesi ile birlikte duygusal emek boyutlarından samimi davranışın seviyesinin artacağıdır. Bu sonucu sağlayabilmek için çalışanın aile-iş yaşam çatışması yaşammasının önüne geçebilecek tedbirlere başvurulabilir. Çalışanın aile hayatı ile ilgili problemlere yönelik iş yerinde yapılabilecek olan kimi düzenlemeler bu konuda yardım sağlayabilir. Özellikle son yıllarda imtiyaz olmaktan hak olmaya evrilen iş yeri kreşleri bu konuda pratik bir öneri olarak kabul edilebilir. Benzer bir şekilde birçok iş yeri tarafından çalışanlara ve onların ailelerine yönelik sunulan sağlık desteği olanakları (bu destek kimi zaman birebir sağlık hizmeti sağlayacak olanaklar yani işyeri hekimliği olarak karşımıza çıkabiliyorken, kimi zaman sağlık sigortası sağlanması gibi dolaylı yollarla sağlanabilmektedir) bu başlık altındaki öneriler olarak sıralanabilir,
- İşyerinin fiziksel koşullarının çalışan açısından konforlu hale getirilmesi çalışan ve müşteri arasında meydana gelen hizmet karşılaşmasında çalışanın işyerinin istediği duyguları içtenlikle göstermesi konusunda faydalı olacaktır. Bu durum çalışanın samimi davranış sergilemesini arttıracak ve dolayısıyla sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışmasını azaltacaktır.

- Özellikle yöneticileri merkeze alan, iş-aile çatışmasını engelleyebilecek tutumlar konusunda sağlanacak meslek içi eğitimler sağlanmalıdır.

Bu alıŐma gelecekte yapılacak olan çalışmalar için yeni alanlar açmıŐtır. İŞ-aile atıŐması iş ile ilgili farklı çıktılar ile ilişkilendirilebilir. Bu çalışmada kullanılan ve duygusal emeği üç boyutuyla beraber değerlendiren ölçek gelecekte farklı örneklemler ile yapılacak olan çalışmalarda da kullanılabilir bir nitelik arz etmektedir. Benzer bir Şekilde bu çalışmada ortaya konulan iki yönlü ve dolayısıyla 6 boyutlu iş-aile atıŐması leği birçok farklı örnekleme üzerinde kullanılabilir.

Ayrıca iş-aile atıŐması ve duygusal emek ilişkisini incelemek isteyen araştırmacılar duygusal emeğin yoğun olduğu turizm sektörü içinde veya dışında farklı meslek gruplarında (rneğin bankacılar, avukatlar, öğretmenler, akademisyenler, kasiyerler, garsonlar, satış mmessilleri gibi) da bu ilişkiyi inceleyebilirler.

## KAYNAKÇA

Abraham, R. (1998). Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*. 124: 229–246.

Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S. ve Sutton, M. (2000). Consequences Associated with Work-to Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research. *Journal of Occupational Health Psychology*. 4: 278-308.

Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: Influence of identity. *Academy of Management Review*. 18: 88-115.

Aryee, S. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict among Professional Women: Evidence from Singapore. *Human Relations*. 45: 813-837.

Avcı, U. ve Boylu, Y. (2010). Türk Turizm Çalışanları için Duygusal Emek Geçerleşmesi. *SOİD Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*. 7(2): 20-29.

Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*. 19(1): 77-90.

Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M. ve Green, S. G. (2006). Episodic Processes in Emotional Labor: Perceptions of Affective Delivery and Regulation Strategies. *Journal of Applied Psychology*. 91(5): 1053-1065.

Bellavia, G. M. ve Frone, M. R. (2005). Handbook of Work Stress. *Work-Family Conflict* (pp.113-148). Canada: Thousand Oaks.

Blomme, R. J., Rheede, A. V. ve Tromp, D. M. (2010). Work-Family Conflict as a Cause for Turnover Intentions in the Hospitality Industry. *Tourism and Hospitality Research*. 10 (4): 269-285.

Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behaviour*. 60: 17-39.

Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2003). Development and Validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 76: 365-379.

Bruck, C. S., Allen, T. D. ve Spector, P. E. (2002). The Relation between Work–Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-Grained Analysis, *Journal of Vocational Behavior*. 60 (3): 336-353.

Burke, R. J. (1986). Occupational and Life Stress and The Family: Conceptual Frameworks and Research Findings. *International Review of Applied Psychology*. 35: 347-369.

Byron, K. (2005). A Meta-Analytic Review of Work-Family Conflict and Its Antecedents. *Journal of Vocational Behaviour*. 67: 169-198.

Carlson, D. S., Kacmar K. M. ve Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*. 56(2): 249-276.

Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, ve Whitten, D. (2012). Abusive Supervision and Work–Family Conflict: The Path through Emotional Labor and Burnout. *The Leadership Quarterly*. 23: 849-859.

Clark, S. C. (2000). Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance. *Human Relations*. 53(6): 747-770.

Chang, C. P. ve Chiu, J. M. (2009). Flight Attendants' Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *J. Service Science & Management*. 2: 305-311.

Chang, S.-J., Witteloostuijn, A.V. ve Eden, L. (2010). From the Editors: Common Method Variance in International Business Research. *Journal of International Business Studies*. 41: 178-184.

Cheung, F. Y. ve Tang, C. S. (2009). Quality of Work Life as a Mediator Between Emotional Labor and Work Family Interference. *Journal of Business and Psychology*. 24: 245-255.

Choi, T. Y., ve Chu, R. (2001). Determinants Of Hotel Guests' Satisfaction and Repeat Patronage in The Hong Kong Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*. 20: 277-297.

Chu, K. H. ve Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*. 27: 1181-1191.

Chu, K. H., Baker, M. A. ve Murrmann, S. K. (2012). When We are Onstage, We Smile: The effect of Emotional Labor on Employee Work Outcomes. *International Journal of Hospitality Management*. 31: 906-915.

Çarıkçı, İ. H. (2001). İş-Aile Çatışmaları: Etkileşim, Süreç ve Nedenler Türkiye'deki Banka Çalışanlarında Bir Uygulama. *IX. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı* (ss.337-348), İstanbul, 24-26 Mayıs.

Çarıkçı, İ. H. ve Çelikkol, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9: 153-170.

Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 40(2): 226-250.

Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2008). Aile-İş Çatışması, İş Stresi Ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma. *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Dergisi*. 8(2): 217-245.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler için Çok Değişkenli İstatistik: Spss ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi.

Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*. 9(2): 527-574.

Dayıoğlu, M. ve Kırdar, M.G. (2010). Türkiye'de Kadınların İşgücüne Katılımında Belirleyici Etkenler ve Eğilimler. *Türkiye Cumhuriyeti Devlet Planlama Teşkilatı ve Dünya Bankası Refah ve Sosyal Politika Analitik Çalışma Programı: Çalışma Raporu*. 5: 1-82, Ankara.

Devine, C. M., Jastran, M., Jabs, J. A., Wethington, E., Farrell, T. J., Bisogni, C.A. (2006). "A Lot of Sacrifices:" Work-Family Spillover and The Food Choice Coping Strategies of Low-Wage Employed Parents, *Social Science & Medicine*. 63: 2591-2603.

Diefendorff, J. M., Croyle M. H. ve Grosserand, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*. 66: 339-357.

Donald, F. ve Linington, J. (2008). Work/Family Border Theory and Gender Role Orientation in Male Managers. *South African Journal of Psychology*. 34(4): 659-671.

Duxbury, L., Higgin, C. ve Lee, C. (1994). Work-Family Conflict: A Comparison by Gender, Family Type, and Perceived Control. *Journal of Family Issues*. 15: 449-466.

Edwards, J. R. ve Rothbard, N.P. (2000). Mechanisms Linking Work and Family: Clarifying The Relationship Between Work and Family. *Academy of Management Review*. 25(1): 178-199.

Efeoğlu, İ. E. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

England, P., ve Farkas, G. (1986). *Households, Employment, and Gender: A Social, Economic, and Demographic View*. New York: Aldine Transaction.

Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O., Özdamar, K. ve Sanisoğlu, S. Y.(2013). Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Uyum İndeksleri. *Türkiye Klinikleri Med. Sci*. 33(1): 210-223.

Fineman, S. (1993). Organizations As Emotional Arenas. In: Fineman, S. (Ed.), *Emotion in Organizations*. Canada: Newbury Park.

Frone, M. R., Russell, M. ve Cooper, M. L. (1992). Antecedents and Outcomes Of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*. 77(1): 65-78.

Frone, M. R. (2003). Handbook of Occupational Health Psychology. *Work-family balance* (pp.143-162). Washington DC: American Psychological Association.

Glomb, T. M. ve Tews, M. J. (2004). Emotional Lanor: A conceptualization and Scale Development. *Journal of Voucational Behaviour*. 64: 1-23.

Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday Anchor.

Grandey, A.A. ve Cropanzano, R. (1999). The Conservation of Resources Model Applied to Work-Family Conflict and Strain. *Journal of Vocational Behavior*. 54: 350- 370.

Grandey, A. (2000). Emotion Regulation İn The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5: 95–110.

Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985). Source of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*. 10(1): 76-88.

Greenhaus, J., Bedeian, A. ve Mossholder, K. (1987). Work Experiences, Job Performance, and Feelings of Personal and Family Well-Being. *Journal of Vocational Behavior*. 31: 200-215.

Gross, J.J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An İntegrative Review. *Review of General Psychology*. 2: 271–299.

Gross, J. J. ve John, O. P. (2003). Individual Differences in Two Emotion Regulation Processes: Implications for Affect, Relationships, and Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*,.85(2): 348-362.

Gross, J. J. ve Thompson, R. A. (2007). Handbook of Emotion Regulation. *Emotion Regulation: Conceptual Foundations* (pp.3-24). New York: Guilford.

Gursoy, D., Boylu, Y. ve Avci, U. (2011). Identifying the Complex Relationships among Emotional Labor and Its Correlates. *International Journal of Hospitality Management*. 30(4): 783-794.

Hanying, T., Hongyu, M., Maoyun, W. ve Bin, W. (2009). A Study of the Relationship between Chinese Clinicians' Work-Family Conflict and Job Burnout. *Computing, Communication. Control and Management*. 3: 438-441.

Hargis, M. B., Kotrba, L. M., Zhdanova, L. ve Baltes B. B. (2011). What's really important? Examining the Relative Importance of Antecedents to Work-Family Conflict, *Journal of Managerial Issues*. 28 (4): 386-408.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: Univ. of California Press.

Hooper, D., Coughlan, J. ve Mullen, M. R. (2008). Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. *The Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1). 53-60.

İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (20 Mayıs 2014). <http://www.izmirturizm.gov.tr/TR,77217/konaklama-verileri.html>.

Johnson, H. M. ve Spector, P. E. (2007). Service With A Smile: Do Emotional Intelligence, Gender, and Autonomy Moderate The Emotional Labor Process? *Journal of Occupational Health Psychology*. 12(4): 319-333.

Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* İstanbul: Pegem A Yayıncılık.

Karasar, N. (2003). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Karatepe, O. M. ve Baddar, L. (2005). An Emprical Study of the Selected Consequences of the Frontline Employees' Work-Family Conflict and Family-Work Conflict. *Tourism Management*. 27 (5): 1017-1028.

Karatepe, O. M. ve Uludağ, O. (2008). Affectivity, Conflicts İn The Work-Family Interface, Hotel Employee Outcomes. *International Journal of Hospitality Management*. 27: 30-41.

Kaya, U. ve Özhan, K. Ç. (2012). Duygusa Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberler Üzerine Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*. 3(2): 109-130.

Kılıç, R. ve Sakallı, S. Ö. (2013). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 6(3): 208-237.

Kim, H. J. (2008). Hotel Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout. *International Journal of Hospitality Management*. 27: 151-161.

Kinnunen, U. ve Mauno, S. (1998). Antecedents and outcomes of work-family conflict among employed women and men in Finland. *Human Relations*. 51(2): 157-177.

Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*. 14: 8-49.

Lambert, S. J. (1990). Processes Linking Work and Family: A Critical Review and Research Agenda. *Human Relations*. 43: 239-257.

Lee, J. J. ve Ok, C. (2012). Reducing Burnout and Enhancing Job Satisfaction: Critical Role of Hotel Employees' Emotional Intelligence and Emotional Labor. *International Journal of Hospitality Management*. 31: 1101-1112.

Lewis, J. (2009). *Work Family Balance, Gender and Policy*. Edward Elgar Publishing Inc.: Cheltenham, UK. 1-241.

Liu, Y., Perrewé, P.L. ve Hochwarter, W.A. ve Kacmar, C.J. (2004). Dispositional Antecedents And Consequences Of Emotional Labor At Work. *Journal of Leadership and Organizational Studies* 10(4): 12-25.

Lopes, P. N., Salovey, P., Côté, S. ve Beers, M. (2005). Emotion Regulation Abilities and the Quality of Social Interaction. *Emotion*. 5(1): 113-118.

Lövhöiden, C., Yap, M. H. T. ve Ineson, E. M. (2011) Work–Family Conflicts and Enrichment in the Norwegian Hotel Industry. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. 11(4): 457-482.

Magnini, V. P. (2009). Understanding and Reducing Work-Family Conflict in the Hospitality Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. 8: 119–136.

Marks, N. F. (1998). Does It Hurt to Care? Caregiving, Work-Family conflict, and Midlife Well-Being. *Journal of Marriage and the Family*. 60: 951- 967.

Michel, J. S. ve Hargis, M. B. (2008). Linking Mechanisms of Work-Family Conflict and Segmentation. *Journal of Vocational Behavior*. 73: 509-522.

Michel, J. S., Clark, M. A. ve Jaramillo, D. (2011). (yayın aşamasında) The Role of The Five Factor Model of Personality in The Perceptions of Negative and Positive Forms of Work-Nonwork Spillover: A meta-analytic review. *Journal of Vocational Behaviour*.

Mikolajczak, M., Tran, V., Brotheridge, C. M. ve Gross, J.J. (2009). Using an Emotion Regulation Framework to Predict the Outcomes of Emotional Labor.

*Emotions in Groups, Organizations and Cultures Research on Emotion Organizations*. 5: 245-273.

Montgomery, A. J., Panagopolou, E., Wildt, M. ve Meenks, E. (2006). Work-Family Interference Emotional Labor and Burnout. *Journal of Managerial Psychology*. 21: 36-51.

Montgomery, A. J., Panagopoulou, E. ve Benos, A. (2005). Emotional Labor at Work and at Home Among Greek Health Care Professionals.. *Journal of Health Organization and Management* 19: 395-408.

Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*. 21(4): 906-1010.

Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*. 9 (3): 257-274.

Namasivayam, K. ve Mount, D. J. (2004). The Relationship of Work-Family Conflict to Job Satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 28 (2): 242-250.

Netemeyer, R. G., Bole, J. S. ve McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Famil-Work Coflict Scales. *Journal of Applied Psychology*. 81(4): 400-410.

Netermeyer, R. G., Brashear-Alejandro, T. ve Boles, J. S. (2004). A Cross National Model of Job-Related Outcomes of Work Role and Family Role Variables: A Retail Sales Context. *Journal of Academy of Markeying Science*. 32 (1): 49-60.

Nunnally, J.C. (1967). *Psychometric Theory*. New York: McGraw Hill.

Nwankwo, B. E., Kanu, G. C. ve Obi, T.C. (2012). Emotional Labour and Psychological Distress As Predictors of Work – Family Conflict Among Nurses. *British Journal of Advance Academic Research*. 1(1): 68-81.

Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16(2): 463-492.

Öz, E.Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A. Ş.

Özdevecioğlu, M. ve Çakmak Doruk, N. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*. 33: 69-99.

Pala, T. (2008). *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Pala, T. ve Tepeci, M. (2009). Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Duygusal Emeğin Çalışanların Tutumlarına Etkileri. *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, 113-119, 21-23 Mayıs.

Perera, A. ve Kailasapathy, P. (2011) Emotional Labour and WorkFamily Interference: The Case of SriLankan Airlines Frontline Employees. *6th International Research Conference on Management & Finance*, University of Colombia.

Philipp, A ve Schüpbach, H. (2010). Longitudinal Effects of Emotional Labour on Emotional Exhaustionand Dedication of Teachers. *Journal of Occupational Health Psychology*. 15 (4): 494–504.

Pitt-Catsouphes, M., Kossek, E. E. ve Sweet, S. (2006). The Work and Family Handbook: Multi-Diciplinary Perspectives and Approaches. *Understanding Diversity of Work in the 21st Century and Impact on the Work-Family Area of Study* (pp.17-39). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Pugh, S. D. (2002). Emotions In The Work Place. *Emotional Regulation In Individuals and Dyads: Causes, Costs And Consequences* (pp. 147-182). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Rafaeli, A. ve Sutton, R. (1987). Expression of Emotion as Part ofthe Work Role. *Academy of Management Review*. 12, 23–37.

Rafaeli, A. ve Sutton, R. I. (1989). Organizational Life. Organizational Behavior. *The Expression Of Emotion* (pp. 1-42).

Raykov, T. ve Marcoulides, G. A. (2006). *A First Course in Structural Equation Modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Schermelleh- Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller, 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.

Seery, B. L., Corrigan, E. A. ve Harpel, T. (2008). Job-Related Emotional Labor and Its Relationship to Work-Family Conflict and Facilitation. *Journal of Family and Economic Issues*. 29: 461-477.

Seery, B. L. ve Corrigan, E. A. (2009). Emotiona Labor: Links to Work Attitudes ve Emotional Exhaustion. *Journal of Managerial Psycholog*. 24(8): 797-813.

Sekaran, U.(1992). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons Inc.

Shuler, S. ve Sypher, B. D. (2000). Seeking emotional labor. *Management Communication Quarterly*. 14, 50-89.

Smith, J. R., Dorsey, K. D. ve Osley, A. L. M. (2009). Licensed Funeral Directors: An Empirical Analysis of the Dimensions and Consequences of Emotional Labor. *International Management Review*. 5(2): 30-43.

Strickland, W. (1992). Institutional Emotional Norms And Role Satisfaction: Examination Of A Career Wife Population. *Sex Roles*. 25: 423-439.

Tolich, M.B. (1993). Alienation And Liberating Emotions At Work. *Journal of Contemporary Ethnography*. 22: 361-381.

Tsaur, S. H. ve Lin, Y.C. (2004) Promoting Service Quality İn Tourist Hotels: The Role Of Hrm Practices And Service Behavior. *Tourism Management*. 25(4): 471-481.

TUİK, (2012) “ Hanehalkı İşgücü İstatistikleri”, *Haber Bülteni*, 17/12/2012.  
<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=10963> (26.12.2012).

Tunç, Ö. ve Erkuş, A. (2011). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İş Stresinin Aracılık Rolü. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 13 (29): 415-440.

Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. 7(14): 202-222.

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 İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 37: 183-206.

Wharton, A. S.ve Erickson, R. J. (1993). Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of the Multiple Emotional Roles, *Academy of Management Review*. 18 (3): 457-495.

Van Prooijen, J. ve Van Der Kloot, W. A. (2001). Confirmatory Analysis Of Exploratively Obtained Factor Structures. *Educational and Psychological Measurement*. 61(5): 777-792.

Vaydanoff, P. (1988). Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work/Family Conflict. *Journal of Marriage and Family*. 50 (3): 749-761.

Vaydanoff, P. (2004). Implication of Work and Community Demands and Resources for Work-to-Family Conflict and Facilitation. *Journal of Occupational Health Psychology*. 9(4): 275-285.

Xu, L. (2009). View on Work-Family Linkage and Work-Family Conflict Model. *International Journal of Business and Management*. 4(12): 229-233.

Yanchus, N. J., Eby, L. T. Lance, C. E. Ve Drollinger S. (2010). The impact of emotional labor on work-family outcomes. *Journal of Vocational Behavior*. 76: 105-117.

Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 13 (2): 81-104.

Zedeck, S. (1992). *Work, Families and Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass

Zhao, X., Qu, H., ve Ghiselli, R. (2011). Examining the Relationship of Work-Family Conflict to Job and Life Satisfaction: A Case of Hotel Sales Managers. *International Journal of Hospitality Management*. 30(1): 46-54.

**EK**

## EK 1: Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Değerli katılımcı,

Bu araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi Turizm İşletmeciliği A.B.D. Doktora Programı'nda yürütülmekte olan doktora tez çalışması için gerçekleştirilmektedir. Anket, demografik değişkenlerle birlikte duygusal emeğin iş-aile çatışması ile ilişkisini inceleyen ifadelerinden oluşmaktadır. **Anket çalışması ile elde edilen veriler sadece bilimsel amaçlı kullanılacak, herhangi bir kurum veya kişiyle paylaşılmayacak, kişisel bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır.** Anket sorularına doğru ve eksiksiz cevap vermeniz, çalışmanın başarısı için oldukça önemlidir. Araştırmaya yapacağınız değerli katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

Prof. Dr. Alp TİMUR

Araş. Gör. Tuğba PALA MORKOÇ

Anketin bu bölümünde çalışanların duygusal emek düzeylerini belirlemeyi amaçlayan ifadeler bulunmaktadır. Lütfen size en uygun cevabın sayısal olarak ifade ettiği kutucuğu işaretleyiniz.

		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Nötrüm(Ortadayım)	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular (tavırlar), gerçekten hissettiklerimle örtüşür.	1	2	3	4	5	6	7
2	Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım.	1	2	3	4	5	6	7
3	Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları müşterilere yansıtırım.	1	2	3	4	5	6	7
4	Müşterilere hizmet sunarken müşteri beklentilerine cevap verebilecek uygun davranışlarda bulunurum.	1	2	3	4	5	6	7

5	İşimin gerektirdiği duyguları yansıtmak (gülümseyen) yüz ifadelerini takınabilirim.	1	2	3	4	5	6	7
6	Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda gösterebilirim.	1	2	3	4	5	6	7
7	Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim.	1	2	3	4	5	6	7
8	Müşterilerle olan ilişkilerimde onlara iyi görünmeye çalışırım.	1	2	3	4	5	6	7
9	Müşterilere yansıtmam gereken (olumlu) duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim.	1	2	3	4	5	6	7
10	Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmemin göstermemi istediği belli başlı duyguları yansıtmaya çalışırım.	1	2	3	4	5	6	7
11	İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim.	1	2	3	4	5	6	7
12	Müşterilerle olan ilişkilerimde içten bir konukseverlik sergilerim.	1	2	3	4	5	6	7
13	Müşterilere hizmet ederken kendime nasıl hissediyorsam öyle davranmam gerektiğini söylerim.	1	2	3	4	5	6	7
14	Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.	1	2	3	4	5	6	7
15	Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemek zorundayım.	1	2	3	4	5	6	7
16	Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim.	1	2	3	4	5	6	7
17	Çalışmaya başlarken işimde karşılaşacağım güzellikleri düşünürüm.	1	2	3	4	5	6	7

18	Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken (olumlu) duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.	1	2	3	4	5	6	7
19	Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken, daha fazla çaba harcarım.	1	2	3	4	5	6	7

Anketin bu bölümünde çalışanların iş-aile çatışma ve aile-iş çatışma düzeylerini belirlemeyi amaçlayan ölçek maddeleri bulunmaktadır. Lütfen size en uygun cevabın sayısal olarak ifade ettiği kutucuğu işaretleyiniz.

		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Nötrüm(Ortadayım)	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
20	İşim, beni istediğimden daha fazla ailemle ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır.	1	2	3	4	5	6	7
21	İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılımımı engellemektedir.	1	2	3	4	5	6	7
22	İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcadığım zaman yüzünden ailem ile ilgili faaliyetleri kaçırmaktayım.	1	2	3	4	5	6	7
23	Ailem ile ilgili sorumluluklarım için harcadığım zaman sıklıkla iş sorumluluklarımı yerine getirmeme engel olmaktadır.	1	2	3	4	5	6	7
24	Ailemle geçirdiğim zaman çoğu kez kariyerim için gerekli olan işle ilgili faaliyetlere katılmama engel olmaktadır.	1	2	3	4	5	6	7

25	Ailem ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmem için harcamam gereken zaman nedeniyle işle ilgili faaliyetleri kaçırmaktayım.	1	2	3	4	5	6	7
26	İşten eve geldiğimde genellikle aile sorumluluklarını yerine getiremeyecek veya ailemle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin olurum.	1	2	3	4	5	6	7
27	İşten eve geldiğimde genellikle duygusal olarak tükenmiş olurum ki bu durum ailemle vakit geçirmeme engel olur.	1	2	3	4	5	6	7
28	İşteki tüm baskılar yüzünden bazen eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli olurum.	1	2	3	4	5	6	7
29	Evde yaşadığım stres nedeniyle, işteyken zihnim genellikle aile meseleleri ile meşgul olur.	1	2	3	4	5	6	7
30	Genellikle aile ile ilgili sorumluluklarımdan kaynaklanan stres nedeniyle işime konsantre olmada zorlanırım.	1	2	3	4	5	6	7
31	Aile yaşantımdan kaynaklanan gerilim ve kaygı, işimi yapma kabiliyetimi zayıflatır.	1	2	3	4	5	6	7
32	İş yerinde kullandığım problem çözme yöntemlerim evdeki problemleri çözmede etkili değildir.	1	2	3	4	5	6	7
33	İşte benim için gerekli ve etkili olan davranış şekli, evde ters etkiye sebep olabilir.	1	2	3	4	5	6	7
34	İşyerinde beni başarılı yapan davranışlarım, iyi bir eş veya iyi bir ebeveyn olmama yardım etmemektedir.	1	2	3	4	5	6	7
35	Evde beni başarılı yapan davranışlarım, işyerinde işe yaramamaktadır.	1	2	3	4	5	6	7

36	Evde gerekli ve beni etkili yapan davranışlar, işyerinde ters sonuçlar doğurabilmektedir.	1	2	3	4	5	6	7
37	Evde problemleri çözmeye işe yarayan davranışlarım, işyerinde işe yaramayabilir.	1	2	3	4	5	6	7

Anketin bu bölümde çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerini belirlemeyi amaçlayan ölçek maddeleri bulunmaktadır. Lütfen size en uygun cevabın sayısal olarak ifade ettiği kutucuğu işaretleyiniz.

### Demografik Sorular

- 1.Cinsiyetiniz ..... E .....K
- 2.Yaşınız.....
3. Medeni Durumunuz.....
4. Kaç çocuğunuz var.....
5. Eğitim düzeyiniz (En son tamamladığınız eğitim seviyesi).....
- 6.En son çalıştığınız Turizm işletmesindeki çalışma süreniz ..... yıl ve ..... ay
- 7.Çalıştığınız departman.....
- 8.Ortalama günde kaç saat çalışıyorsunuz ?.....
9. Otelin yıldız sayısı: .....