

T.C
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ DUYGUSAL EMEK VE İŞTEN AYRILMA
NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: KONAKLAMA İŞLETMELERİ KADIN
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Yağmur SAVAŞKAN

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Halime GÖKTAŞ KULUALP

Karabük
Nisan-2019

T.C
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ DUYGUSAL EMEK VE İŞTEN AYRILMA
NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: KONAKLAMA İŞLETMELERİ KADIN
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Yağmur SAVAŞKAN

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Halime GÖKTAŞ KULUALP

Karabük
Nisan-2019

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	1
TEZ ONAY SAYFASI	4
DOĞRULUK BEYANI	5
ÖNSÖZ	6
ÖZ.....	7
ABSTRACT.....	8
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ	9
ARCHIVE RECORD INFORMATION	10
KISALTMALAR	11
GİRİŞ	12
ARAŞTIRMANIN KONUSU	16
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	16
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	17
ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ / PROBLEM	19
EVREN VE ÖRNEKLEM	22
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER.....	24

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI, YÖNÜ, NEDENLERİ, TÜRLERİ, KURAMLARI, SONUÇLARI VE YÖNETİMİ

1.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI	25
1.2. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ YÖNÜ	27
1.3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ NEDENLERİ	28
1.3.1. Bireysel Nedenler	29
1.3.2. Örgütsel Nedenler	31
1.3.3. Ailesel Nedenler.....	33
1.4. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI TÜRLERİ	35
1.4.1. Zaman Temelli Çatışma	36
1.4.2. Davranış Temelli Çatışma.....	37

1.4.3.	Gerilim Temelli Çatışma	38
1.5.	İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KURAMLARI.....	39
1.5.1.	Taşma Kuramı	40
1.5.2.	Telafi Kuramı.....	40
1.5.3.	Ekolojik Sistem Kuramı.....	41
1.5.4.	Rol Kuramı.....	41
1.5.5.	Çatışma Kuramı.....	42
1.5.6.	Katkı Kuramı	42
1.5.7.	Sınır Kuramı	42
1.5.8.	Ayırma Kuramı.....	43
1.6.	İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ SONUÇLARI.....	43
1.6.1.	Aileye Yönelik Sonuçlar	44
1.6.2.	Bireye Yönelik Sonuçlar.....	45
1.6.3.	Örgüte Yönelik Sonuçlar.....	46
1.7.	İŞ-AİLE ÇATIŞMASI YÖNETİMİ	47

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK KAVRAMI, FAKTÖRLER, DAVRANIŞLAR, YAKLAŞIMLAR, SONUÇLAR, İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI

2.1.	DUYGUSAL EMEK KAVRAMI	50
2.2.	DUYGUSAL EMEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	55
2.2.1.	Bireysel Faktörler	56
2.2.2.	Örgütsel Faktörler	59
2.2.3.	Etkileşim Özellikleri	62
2.3.	DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI	64
2.3.1.	Yüzeysel Davranış	64
2.3.2.	Derinlemesine Davranış	66
2.3.3.	Samimi Davranış	67
2.4.	DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI	68
2.4.1.	Hochschild Yaklaşımı	68
2.4.2.	Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı	70
2.4.3.	Morris ve Feldman Yaklaşımı	72
2.4.4.	Grandey Yaklaşımı	77

2.5. DUYGUSAL EMEĞİN SONUÇLARI.....	79
2.6. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI.....	84
2.7. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE DUYGUSAL EMEK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	87

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM


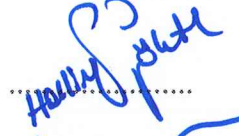
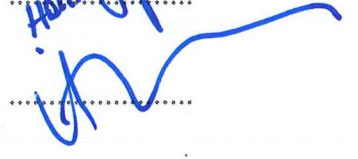
İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE DUYGUSAL EMEK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE YÖNELİK ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ.....	93
3.1.1. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri.....	94
3.1.2. Faktör Analizi	97
3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	105
3.2.1. Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların Demografik Özellikleri	105
3.2.2. Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların İş-Aile Çatışmasına İlişkin Bulgular	109
3.2.3. Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların Duygusal Emegine İlişkin Bulgular	111
3.2.4. Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular	113
3.2.5. Değişkenlerle Demografik Özellikler Arası ilişkiler	114
3.2.6. Değişkenler Arası İlişkiler.....	122
3.2.7. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesine Yönelik Bulgular	124
SONUÇ	131
KAYNAKÇA.....	139
TABLolar LİSTESİ	166
ŞEKİLLER LİSTESİ	168
EKLER	169
ÖZGEÇMİŞ	172

TEZ ONAY SAYFASI

Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Yağmur SAVAŞKAN'a ait "İş-Aile Çatışmasının Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmeleri Kadın Çalışanları Üzerine Bir Uygulama" adlı bu tez çalışması Tez Kurulumuz tarafından Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans programı tezi olarak oybirliği / ~~oyçokluğu~~ ile kabul edilmiştir.

	Akademik Unvanı, Adı ve Soyadı	İmzası
Tez Kurulu Başkanı	: Doç. Dr. Nurettin AYAZ	
Danışman Üye	: Dr. Öğr. Üyesi Halime GÖKTAŞ KULUALP	
Üye	: Dr. Öğr. Üyesi Ümit BAŞARAN	
Üye	:.....
Üye	:.....

Tez Sınavı Tarihi: 04.04.2019

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: Yağmur SAVAŞKAN

İmza

: 

ÖNSÖZ

Turizm sektörünün yoğun insan gücüne dayalı ve yirmi dört saat hizmet veren bir yapıya sahip olması, çalışanların işe katılımlarını diğer mesleklere nazaran daha fazla gerekli kılmaktadır. Ayrıca, çalışan ve müşteri etkileşiminin aynı anda gerçekleşmesi nedeniyle çalışanların duygularını ve davranışlarını gösterirken de daha fazla dikkat etmeleri gerekli hale gelmektedir. Bu durum, üzerinde baskı hisseden çalışanların iş ve aile yaşamları arasında çatışma yaşamalarına ve aynı zamanda daha fazla duygusal emek göstermelerine de neden olabilmektedir. Bu çalışmayla iş-aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi konaklama işletmelerinde görev alan kadın çalışanlar üzerinde değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Tez çalışmamda danışmanım olan ve bana yol gösteren Dr. Öğrt. Üyesi Halime GÖKTAŞ KULUALP'e, tez savunma jürisinde görev alan değerli hocalarım Doç. Dr. Nurettin AYZ ve Dr. Öğr. Üyesi Ümit BAŞARAN'a, ihtiyacım olduğu zamanda yardımlarını esirgmeden gösteren Arş. Gör. Ayşegül ACAR'a, tezin, anket analiz sürecinde yardım ve desteğini esirgemeyen yüksek lisans arkadaşım Doğan KARADAĞ'a, bugünlere gelmemde emeği olan babam Ulvi SAVAŞKAN ve annem Gülsemin SAVAŞKAN'a ayrıca ablam Damla SAVAŞKAN UÇAN'a ve son olarak bana bu aşamada destek veren ve yalnız bırakmayan Tolga SABANCI'ya teşekkürlerimi sunarım.

ÖZ

Küreselleşmenin getirdiği yoğun rekabet ortamında, çalışan-müşteri iletişiminin kalitesi ve müşteri memnuniyeti, işverenlerin ve yöneticilerin üzerinde önemle durduğu konulardan birisi haline gelmiştir. Örgütler, çalışanlardan müşterilere karşı işin gerektirdiği davranışları göstererek iş akışını, örgüt amacına uygun bir şekilde gerçekleştirmelerini beklemektedir. Aynı şekilde bireyin birlikte yaşadığı aile fertleri de kendisinden ev ortamına uygun davranmasını ve huzurlu bir aile düzeni sağlamasını beklemektedirler. İş ve aile hayatı olmak üzere yükümlülüklerle sahip olan bireyler bazen bu sorumlulukların baskısına dayanamayarak roller arasında denge sağlayamamakta ve iki farklı ortamda olan herhangi bir durumu diğerine yansıtabilmektedirler. Bunun sonucunda ise birey aynı ortamı paylaştığı kişilerle çatışma durumuna düşebilmektedir. Ayrıca çatışma durumu, bireylerde işten ayrılma niyetine de neden olabilmektedir.

Bu çalışma, iş-aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılmıştır. Çalışma, İstanbul ili Anadolu Yakası'nda bulunan ve amaçlı örneklem ile belirlenmiş olan Pendik-Kartal-Maltepe ilçelerindeki turizm işletme belgeli otellerde görevli kadınlara yönelik olup 240 çalışan ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırma sonucunda; iş-aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olduğuna yönelik bulgulara ulaşılmıştır. Ayrıca iş-aile çatışmasının alt boyutları ile duygusal emeğin alt boyutları arasında ve iş-aile çatışmasının alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Çalışanların, demografik özelliklerine göre iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinde farklılaşmaların olduğu da tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş-Aile Çatışması, Duygusal Emek, İşten Ayrılma Niyeti, Konaklama İşletmeleri Çalışanları.

ABSTRACT

In an environment of intense competition brought about by globalization, the quality of employee-customer interaction and customer satisfaction have become one of the most important issues for employers and managers. Organizations expect that the employees should carry out workflow by practicing the behaviors required about work against the customers. Likewise, members of the family with whom the individual lives together also expect her/him to behave according to the home environment and provide a peaceful family order. Individuals who have work and family obligations sometimes cannot equilibrate among the roles by not standing up to the pressure of these obligations and they can reflect any situation with two different environments to another one. As a result, the individual may be in conflict with the people who share the same environment. In addition, the conflict situation can lead to intention to quit.

This study was conducted to examine the effect of the work-family conflict on emotional labor and intention to leave. This study was performed with 240 employees who were employed in the hotels with tourism operation certificate in Pendik-Kartal-Maltepe districts located in the Asia side of Istanbul and determined by purposeful sampling.

As a result of the research; it has been found that work-family conflict has a significant effect on emotional labor and intention to leave. Moreover, it has been found that significant relationships between the sub-dimensions of the work-family conflict and the sub-dimensions of the work-family conflict and intention to leave. According to the demographic characteristics of the employees, there are differences in the variables of work-family conflict, emotional labor and intention to leave.

Keywords: Work-Family Conflict, Emotional Labor, Intention To Leave, Accommodation Businesses.

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	İş Aile Çatışmasının Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmeleri Kadın Çalışanları Üzerine Bir Uygulama
Tezin Yazarı	Yağmur SAVAŞKAN
Tezin Danışmanı	Dr. Öğr. Üyesi Halime GÖKTAŞ KULUALP
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	04.04.2019
Tezin Alanı	Turizm İşletmeciliği
Tezin Yeri	Karabük Üniversitesi
Tezin Sayfa Sayısı	172
Anahtar Kelimeler	İş-Aile Çatışması, Duygusal Emek, İşten Ayrılma Niyeti, Konaklama İşletmeleri

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	The Effect Of The Work-Family Conflict on Emotional Labor and Intention to Leave: An Application on Women Employees in Accommodation Businesses
Author of the Thesis	Yağmur SAVAŞKAN
Advisor of the Thesis	Assistant Prof. Dr. Halime GÖKTAŞ KULUALP
Status of the Thesis	Master Degree
Date of the Thesis	04.04.2019
Field of the Thesis	Tourism Management
Place of the Thesis	Karabuk University
Total Page Number	172
Keywords	Work-Family Conflict, Emotional Labor, Intention To Leave, Accommodation Businesses

KISALTMALAR

Bkz.	: Bakınız
DE	: Duygusal Emek
HEL5	: Hospitality Emotional Labor Scale
İAÇ	: İş-Aile Çatışması
İAN	: İşten Ayrılma Niyeti
KMO	: Kaiser Meyer Olkin
MSA	: Measures Of Sampling Adequacy
s.	: Sayfa
Sd.	: Standart Sapma
SPSS	: Statistical Package For The Social Sciences
Std.	: Standart
T.C	: Türkiye Cumhuriyeti
TDK	: Türk Dil Kurumu
vb.	: Ve benzeri
vd.	: Ve diğerleri
vs.	: Ve saire
\bar{x}	: Ortalama

GİRİŞ

Günümüzde yapılan çalışmalar incelendiğinde, örgüt yaşamı açısından en çok araştırılan konulardan birisi iş ve aile yaşamları arasında gerçekleşen çatışma durumudur. Literatürde yapılan birçok çalışma (Kabanoff, 1980; Staines, 1980; Greenhaus ve Beutell, 1985; Gutek, Searle ve Klepa, 1991; Frone, Russell ve Cooper, 1992; O'Driscoll, Ilgen ve Hildreth, 1992), iş ve aile yaşamının birbirini nasıl etkilediği ile ilgilenmiştir (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996: 400). Bundan dolayı özellikle hizmet sektöründe ve sektörün önemli bir parçası olan turizm açısından, Nisan-Eylül ayları arasındaki zaman dilimi için Türkiye'de genellikle, yoğun sezon olarak geçen ve çalışma koşullarının daha sıkıntılı yaşandığı dönem olduğu söylenebilir. Hizmet endüstrisinde birçok işveren de bu nedenle çalışanlarının iş ve aile yaşantısını dengeleyebilmelerinin işe verimliliklerini etkileyeceğinin ve bu konuda çalışanlarına yardımcı olmaları durumunda kendi menfaatlerinin de yararına olacağını farkındadırlar (Özkan, Esitti ve Köleoğlu, 2015: 77).

Hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm sektörünün yirmi dört saat hizmet veren bir yapıya sahip olması çalışanların işe ve iş yerlerine daha fazla katılımlarını gerekli kılmaktadır. Diğer bir ifade ile başka endüstrilere kıyasla resmi tatillerde bile pek çok kişi ailesi ile zaman geçirirken turizm sektöründeki bireylerin çalışma durumunda olması, çalışanların iş ve aile yaşamları arasında çatışma yaşamalarına ve aynı zamanda daha fazla duygusal emek göstermelerine de neden olabilmektedir (Kidd ve Eller, 2012: 6).

İş ve aile ortamı arasında dengenin sağlanamadığı durumlarda iş ve aile rolleri arasında bir uyumsuzluk ve çatışma durumu gerçekleşebilmektedir. Çatışmayı etkileyen birçok etmen bulunmaktadır. Bunlar iş yaşamından kaynaklanabileceği gibi aile yaşamından da kaynaklanmaktadır (Gutek, Searle ve Klepa, 1991: 560). İş saatlerinin süresi ve esnekliği, çalışma arkadaşları ile olan etkileşim gibi örgütsel nedenler aile çatışmalarını arttırabilirken, ailede sahip olunan çocuk sayısı gibi ailesel faktörler de iş çatışmalarını arttırmaktadır (Kinnunen ve Mauno, 1998: 157-158). Ancak çocukların bakımından ve ev işlerinden genellikle kadınlar sorumlu olması nedeniyle bu konudaki çatışmayı aileden işe yönelik olarak genellikle kadın çalışanların daha fazla yaşadıkları söylenebilir (Acun, 2016: 10).

İş ve aile sorumlulukları yerine getirilmeye çalışılırken bir emek sarf edilmektedir. Bu noktada, kişilerin alın teri olarak da ifade edilen ve sarf ettikleri emeksel gösterimlerinin, iş yaşamlarında olduğu kadar ev yaşamlarında da hayat kalitelerini, memnuniyet düzeylerini, iş ve aile bireyleri ile olan ilişkilerini etkilediği ifade edilebilir. Bu bağlamda iş-aile çatışmasının yanı sıra duygusal emek konusu ile ilgili olarak da literatürde birçok çalışma (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000; Grandey, 2003; Diefendorff ve Gosserand, 2003; Glomb ve Tews, 2004; Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005; Güngör, 2009; Judge, Woolf ve Hurst, 2009; Dahling ve Perez, 2010; White, 2010; Kinman, Wray ve Strange, 2011; Lee, Hung ve Huang, 2012; Yanchus vd., 2010; Duran ve Gümüş, 2013; Çoruk, 2014; Truta, 2014; Ye ve Chen, 2015; Değirmenci, 2016; Gündüz, 2017) yapılmıştır.

Öncelikle duygu olgusu, 1800'lü yılların sonlarından itibaren üzerinde çalışılan ve hakkında görüşler ileri sürülen bir alan olmuştur. İnsanların hislerini ve duygularını incelemek yazın alanında ilgi gören konulardan birisidir. Bu nedenle hislerin ve duygu olgusunun biyolojik, psikolojik, sosyal ve kültürel açılardan çeşitli açıklamalarını literatürde görmek mümkündür. Özellikle 1980'li yıllardan itibaren, duyguların dışavurumu, çalışma yaşamındaki varlığı ve örgütsel başarıdaki rolü tartışılmaya başlanmıştır (Karakaş vd., 2016: 178).

Duygularımız başkaları ile iletişim kurmanın yanı sıra dünyamızı anlamlandırmamız için bir araçtır (Sandiford, 2004: 19). Duyguların fizyolojik ve bilişsel bileşenlere sahip olmasının yanı sıra sosyal bir olgu olarak görülmesi gerekmektedir. Çünkü duygular, tüm sosyal yaşamı etkileyen karmaşık olgulardır. Duygusal deneyimlerin ve duygusal ifadelerin anlamlandırılması, büyük ölçüde sosyal ve kültürel değerler, inançlar ve tecrübeler çerçevesinde belirlenir (Bodtker ve Jameson, 2001: 262).

Duyguların ifadesi ve karşı tarafın anlamlandırması bireysel özelliklere, hayat deneyimlerine ve hatta kültürel normlara bağlı olarak değişkenlik göstermektedir. Duygu deneyimlerimizi gösterme şeklimiz her yerde aynı şekilde algılanmamaktadır. Örnek vermek gerekirse, insanlar gülümsemeyi mutluluk hissinin göstergesi olarak kabul ederler. Ancak, gülümsemek Amerika Birleşik Devletleri'nde mutluluğu ifade ederken; Ortadoğu'da gülümsemek karşı cinse karşı bir cazibe çekim işareti olarak

algılanabilmektedir. Bu nedenle Ortadoğu’da kadınlar, iş ortamındayken ve hizmet sunarken erkeklere gülümsemeleri konusunda daha temkinli olmak durumundadırlar (Robbins ve Judge, 2012: 100).

İnsanoğluna hayatı boyunca duygularını kontrol altına alması gerektiği öğretilmiştir. Özellikle çocukluk yaşlarından itibaren bazı durumlarda duyguların gizlenilmesi gerektiği öğretilmektedir. Bir çocuğa beğenmediği halde kendisine verilen bir hediyeyi beğenmiş gibi yapmasının öğretilmesi bu duruma örnek verilebilir. Duyguların gizlenilmesi kuralı en çok iş hayatında geçerlilik bulmuştur. Çünkü çalışırken, özellikle olumsuz duyguları dışa vurmamak profesyonellik dışı olarak kabul görmektedir (Güzel ve Gök, 2013:108).

Duyguların ve duygusal emek davranışlarının özellikle hızla gelişmekte olan hizmet sektöründe ve özellikle müşteriler ile yüz yüze ilişkide bulunan çalışanlarda söz konusu olan bir olgudur (Akgeyik ve Güngör, 2009: 41). Ayrıca, hizmet üretiminin ve tüketiminin eş zamanlı olması hizmetin sunulması sırasında müşteri katılımını gerekli kılmakta ve müşteriler, hizmet sunumunda çalışan ile yakın bir etkileşim içerisinde bulunmaktadır. Bu durum hizmet sektörlerinde müşteri ile yoğun temas yaşanmasına neden olmakta ve hizmet üretimine de dâhil olan müşteriler örgütler tarafından örgütün bir parçası olarak görülmektedirler (Yi ve Gong, 2006: 148).

Turizm sektöründe, turistik ürünün üretim ve tüketim yerinin aynı olması, turizm hizmetine dinamik bir özellik vermekte ve bu özellik müşteri ile yaşanacak olumsuz etkileşimlerin telafisinde zorluk yaşatabilmektedir. Bu nedenle, turizm çalışanlarından beklenen güler yüz davranış kuralını gerçekleştirmeleri başka bir ifade ile duygusal emeğini de katması yönündeki beklentileri artırmaktadır (Işık, 2015: 1).

Hizmet sektörünün gün geçtikçe gelişme göstermesi hem sektör hem de sektör içerisinde en alt kademedен en üst kademeye kadar çalışanların da önem kazandığı alanlardan biri olmuştur. Yüz yüze müşteri etkileşimi diğer bir ifade ile üretim ve tüketimi eş zamanlı yaşatması nedeni ile hizmet sektöründe özellikle turizm istihdamında duyguların ve davranışların işin önemli bir parçası haline geldiği söylenebilir. Çalışanlarının, müşteriye göstermiş oldukları davranışlar konusunda, olumlu geri bildirim sağlayan örgütler rekabet açısından da önemli derecede avantaj elde edebilirler. Böyle bir avantajı elde etmek adına müşteri odaklı olmayı ilke edinen turizm örgütlerinin, bunu sağlayacak olan en önemli kaynakları olan insan olgusunu da

artık göz önünde bulundurma eğilimine girdiklerini söylemek mümkündür. Örgütlerin işe alım yaparken, çalışanlarının kişilik özelliklerine, kişilerarası etkileşimlerine dikkat etmekle beraber zaman zaman kurum içi eğitimlerle de kişilerin davranışlarını geliştirmeye çalışmakta ve örgüt çıkarlarına uygun, örgütün istediği davranışları sergileyen çalışanlar ile yola devam etme isteğinde olduklarını ifade edilebilir.

Örgütlerin verimliliği, örgüt içerisinde nitelikli çalışanların bulunmasının yanı sıra çalışanların verimli şekilde kullanılmasına da bağlıdır. Çalışanların örgütlere giriş ve çıkışlarının derecesini gösteren devirleri bu açıdan örgütlerin verimliliğini ifade etmektedir. Bu kapsamda işten ayrılma niyeti ile çalışan devri arasında sıkı bir bağ bulunmaktadır. İşten ayrılma niyeti, işte devir davranışını kapsamaktadır ve örgüte bağlılıkla çalışan bireylerin işten ayrılma niyetlerinin de düşük olacağı düşünülmektedir. Bu nedenle, etkin ve verimli bir örgüt yapısı oluşturmaya çalışan yöneticiler, çalışanlarını örgüte bağlamak istemektedir (Sarıdere, 2004: 35,37).

Bu bilgiler doğrultusunda, bu çalışmada amaç birbiri ile etkileşimi bulunan kavramlar olan iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Turizm sektörünün yoğun emek gerektiren bir işkolu olması ve kadınlara yönelik yapılan çalışmaların sınırlılığı nedeniyle bu çalışmada turizm sektörü kadın çalışanlarının sarf ettikleri duygusal emek ve yaşadıkları iş-aile çatışmaları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki incelenmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda, çalışmanın literatüre çeşitlilik sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde ilgili yazın taranarak iş-aile çatışması kavramı açıklanmaya çalışılmış ve kavramın tanımı, nedenleri, türleri, kuramları ve sonuçları kapsamında ele alınmıştır. İkinci bölümde duygusal emek kavramına yönelik açıklamalar getirilmeye çalışılmış ve duygu kavramı, özellikleri, duyguların sınıflandırılması, yönetimi, duygusal emek kavramının tanımı, duygusal emeği etkileyen faktörler, duygusal emek davranışları, duygusal emek yaklaşımları, sonuçları, işten ayrılma niyeti kavramı ve iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki kapsamında ele alınmıştır. Son bölüm olan üçüncü bölümde ise iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi adına yapılmış olan uygulama çalışmasına ilişkin analiz ve bulgulara yer verilmiştir.

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Konaklama işletmelerinin 7/24 çalışma koşullarına sahip olması, turizm sektörü çalışanlarının iş yerlerine ayırdıkları zamanın aile yaşamlarına ayırdıkları zamandan fazla olmasına neden olabilmekte ve aile sorumluluklarını gereği gibi yerine getirmelerini sınırlandırabilmektedir. Ayrıca bu durum çalışanlar üzerinde stres oluşturarak davranışlarına da yansıtılabilmekte ve çalışanların iş ile aile yaşamları arasında denge sağlayabilmelerinde de sıkıntılara yol açabilmektedir.

Bu araştırma; iş ve aile yaşamlarında birçok farklı rol ve sorumluluk üstlenen bireylerin, sorumluluklarının baskısı sonucunda yaşadıkları iş-aile çatışmasının sergilemiş oldukları duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini turizm sektöründe görevli kadın çalışanlar üzerinde araştırmayı ve bu konuda kadın çalışanların eğilimlerini belirleyebilmeyi konu edinmektedir.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bireyler, aile yaşamlarında anne, baba, eş, evlat vb. birçok farklı sorumluluklar üstlenmektedirler. Ayrıca aile ve kendi yaşamlarını sürdürebilmeleri için çalışmaları ve çalışma hayatında da yönetici, eleman, patron vb. iş gereği üstlendikleri sorumluluklar bazen bireylerde baskı oluşturup rolleri gereği gibi yerine getirmesine engel olabilmektedir. Başta turizm gibi insan emeğinin yoğun olduğu ve çalışan-müşteri taraflarının karşı karşıya sık geldiği hizmet sektöründe, yoğun ve esnek çalışma saatlerinin de etkisi ile çalışanların iş-aile çatışmasını ve duygusal emeği sık yaşadıklarını söylemek mümkündür. Ayrıca, çalışanlar, müşterilere karşı örgütü temsil ettikleri için hizmet kalitesinin algılanması açısından duygusal emeğin ayrıca önem taşıdığı ifade edilebilir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Pugh, 2001; Wong ve Wang, 2009; Yürür ve Ünlü, 2011).

Çalışmanın amacı, turizm sektöründeki kadın çalışanların iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkisine değinerek konu ile ilgili sorunları belirleyebilmek ve özellikle örgütlere bu konuda yardımcı olabilecek çözüm önerileri sunabilmektir. Bu çalışmanın uygulaması ise daha önce gerçekleştirilen bazı araştırmalar doğrultusunda (Hochschild, 1983; Gutek, Searle ve Klepa, 1991; Morris ve Feldman, 1996; Lo, 2003; Zhang ve Liu, 2011; Çoban, 2014) iş-aile çatışmasını ve duygusal emeği daha sık yaşadığı düşünülen kadın çalışanlar üzerinde

gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle çalışmanın uygulama kısmında, çalışmanın konusunu oluşturan tüm değişkenlerin turizm sektöründeki kadın çalışanlar üzerinde araştırılması amaçlanmıştır.

Türkiye’de literatür incelendiğinde iş-aile çatışması konusu ile ilgili çok sayıda çalışma (Yüksel, 2005; Efeoğlu, 2006; Giray ve Ergin, 2006; Turunç ve Çelik, 2010; Çakır, 2011; Çağatay, 2012; Özmete ve Eker, 2012; Açıkgoz, 2014; Özkan, Esitti ve Köleoğlu, 2015; Acun, 2016) olmasına karşın sadece kadın çalışana odaklanan sınırlı sayıda (Özkanlı ve Korkmaz, 2000; Öztürk, 2008; Baysal, 2016) çalışma bulunmaktadır. Aynı şekilde duygusal emek (Kaya vd., 2006; Köksel, 2009; Topateş ve Kalfa, 2009; Değirmenci, 2010; Çelik ve Turunç, 2011; Türkay, Ünal ve Taşar, 2011; Ağırman, 2012; Özkan, 2013; Yıldırım ve Erul, 2013; Pala ve Tepeci, 2014; Tokmak, 2014; Kılıç ve Baş, 2015; Karakaş vd., 2016; Oğuz ve Özkul, 2016; Gündüz, 2017; Yıldız, 2017) ve işten ayrılma (Saridere, 2004; Akın, 2007; Durgut, 2009; Gürbüz ve Bekmezci, 2012; Tuna ve Yeşiltaş, 2014; Harputluoğlu ve Polat, 2017; Kılıçarslan, 2018) konuları ile ilgili çalışmaların olmasına karşın duygusal emek ve işten ayrılma konuları ile ilgili sadece kadın çalışana odaklanan sınırlı sayıda (Kömürcü, 2011; Kat, 2016) çalışma bulunmaktadır.

Bununla birlikte bu çalışmada etkileşimleri incelenen değişkenlerin tamamının kadın çalışanlar üzerinde incelendiği herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu kapsamda çalışmanın, iş-aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin turizm sektöründe çalışan kadınlara yönelik araştırması özelliği ile diğer çalışmalardan farklı olduğu ve literatüre çeşitlilik sağlayacağı düşünülmektedir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışma, iş-aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini turizm sektöründeki kadın çalışanlarına ilişkin belirlemeye yönelik bir araştırmadır. Araştırma sayısal analize dayalı olarak gerçekleştirilmeye çalışıldığı için araştırma yöntemi olarak nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nicel araştırma yöntemi ile sayılarla ölçülebilir sonuçlar elde ederek neden-sonuç ilişkisine yönelik genellenebilir bilgi üretilir ve sosyal durum ifade edilebilir (Türnüklü, 2001: 8). Belli bir çoğunluğa göre genelleme yapmaya çalışarak konuyu ele alabilmek adına bu çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmış ve anket tekniği ile belli bir çoğunluğa durum hakkında belirleyici anket formları uygulanmıştır.

Çalışmada uygulanan anket formu daha önce bu konularda yapılmış olan çalışmalar incelenerek araştırma yapısına en uygun ölçeklerin kullanılması yolu ile hazırlanmıştır. Konaklama işletmesi çalışanlarının duygusal emek boyutlarını ölçmek için Pala (2008), Pala ve Tepeci (2014) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş olan Chu ve Murrmann (2006)'ın Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği (HELs) kullanılmıştır.

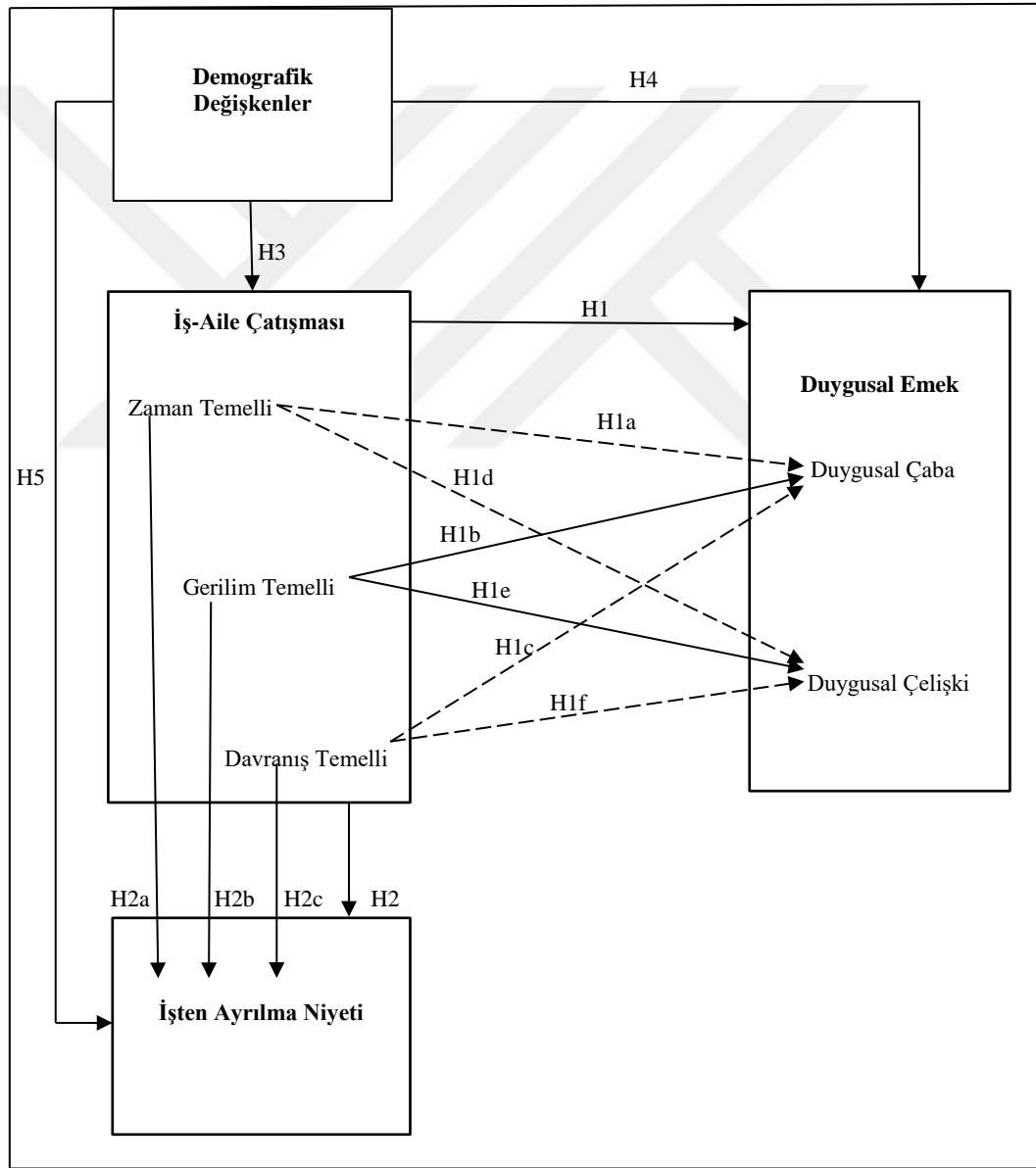
Chu ve Murrmann (2006) tarafından oluşturulmuş olan duygusal emek ölçeği konaklama işletmelerinde çalışan personellerin gösterdikleri duygusal emeği ölçmek için geliştirilmiştir. Bu ölçek 19 maddeden ve iki boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar duygusal çaba ve duygusal çelişkidir. Duygusal çelişki boyutu yüzeysel davranış ve samimi davranış ile ilgili ölçek maddelerini içermektedir. Duygusal çaba boyutu ise derinlemesine rol davranışını ölçmeye yönelik maddeleri kapsamaktadır (Morkoç, 2014: 62; Işık, 2015: 59; Aydın, 2017: 86).

Çalışmada iş-aile çatışmasını ölçebilmek için Morkoç (2014) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş olan Carlson, Kacmar ve Williams (2000)'ın geliştirmiş olduğu iş-aile çatışması ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 18 maddeden oluşmaktadır ve daha önceki bazı çalışmalarda (Diker, 2010; Işık, 2015; Fındık, 2016; Shakhbazov, 2018) kullanılmıştır.

İşten ayrılma niyeti ölçeği olarak ise daha önceki çalışmalarda kullanılan ölçekler incelenip değerlendirildikten sonra çalışmaya en uygun olabilecek olan Harris vd. (2006) tarafından geliştirilen işten ayrılma ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 4 maddeden oluşmaktadır ve daha önceki bazı çalışmalarda (Toraman, 2009; Uzun, 2013; İnal, 2016; Shakhbazov, 2018) kullanılmıştır. Anketin son kısmında ise, çalışmaya katılmayı kabul eden konaklama tesisleri çalışanlarına, demografik özelliklerini belirlemek için bazı sorular yöneltilmiştir.

ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ / PROBLEM

Araştırmada İstanbul Anadolu Yakası'nda Pendik-Kartal-Maltepe ilçelerindeki turizm işletme belgeli konaklama tesislerinde çalışan kadın çalışanların iş-aile çatışması ile duygusal emekleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olarak kurulan araştırma modeli Şekil 1'de gösterilmektedir. Araştırmanın modeli demografik özelliklere bağlı olarak iş-aile çatışması ile duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ve iş-aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti değişkenleri ile olan ilişkisini incelemeye yönelik planlanmıştır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Bu çalışmanın hipotezleri oluşturulurken daha önceki bazı çalışmaların (Montgomery, Panagopolou ve Benos 2005; Seery, Corrigall ve Harpel 2008; Karim 2009; Yanchus vd., 2010; Carlson vd., 2012; Morkoç, 2014; Işık, 2015) iş-aile çatışması ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelerken nasıl bir yol izledikleri ve buldukları sonuçlar dikkate alınmıştır. Cheung ve Tang (2009) yaptıkları çalışmada, duygusal emek boyutlarından samimi davranışın ve derinlemesine davranışın iş-aile çatışması ile negatif ilişkili olduğunu düşünseler de derinlemesine davranış ve samimi davranış gösterimleri ile iş-aile çatışması arasında bir ilişki bulunamamıştır. Bunun nedenini, çalışanların derinlemesine davranış ve samimi davranışı sergilerken gerçek duygularından fedakârlık etmeden örgütün istediği duyguları göstermeleri şeklinde ifade etmişlerdir (Morkoç, 2014: 51).

Daha önce yapılan çalışmalar (Cheung ve Tang, 2009; Morkoç, 2014) doğrultusunda, çalışanın kendi duygularını hissettiği gibi ifade edemediği ve samimi duygularında dahi tamamıyla içten davranmadığı düşünüldüğünden, duygusal emeğin her iki boyutunun (duygusal çaba ve duygusal çelişki) iş-aile çatışması ile pozitif ilişkili olduğu düşünülmektedir. Araştırmada öngörülen model ve yapılan literatür araştırması kapsamında araştırma hipotezleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

H1: İş-aile çatışmasının duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1a: İş-aile çatışması zaman temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1b: İş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1c: İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1d: İş-aile çatışması zaman temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1e: İş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1f: İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2: İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2a: İş-aile çatışması zaman temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2b: İş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2c: İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H3: Demografik özellikler ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4: Demografik özellikler ile duygusal emek arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Demografik özellikler ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

EVREN VE ÖRNEKLEM

Bu araştırmanın evrenini, İstanbul ilinde bulunan turizm işletme belgeli konaklama tesislerinde çalışan kadın personeller oluşturmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün yayınladığı verilere göre İstanbul genelinde 564 adet turizm işletme belgeli konaklama tesisi bulunmaktadır (<http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr>). Araştırmada bu evrenin tamamına ulaşabilmek mümkün olmadığından örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Çalışmada amaçlı örneklem yöntemi ile benimsenmiştir. İstanbul ilinin çok yoğun nüfuslu, kalabalık ve büyük bir şehir olması nedeni ile araştırmacının daha rahat erişim sağlayabileceği bölge olarak düşünüldüğünden Anadolu Yakası tercih edilmiştir. Anadolu Yakası'nın da yine kendi başına birçok il kadar neredeyse büyük ve kalabalık olması evrenin ulaşılmasını zorlaştırabileceği için ilçe bazında ele alınmıştır. Bu nedenle Anadolu Yakası'nda ise ilçe olarak yine araştırmacının erişim rahatlığı ve çalışmayı daha doğru yönetebileceği düşüncesi ile amaçlı örneklem yöntemiyle belirlenmiş olan Pendik-Kartal-Maltepe ilçeleri temel alınmıştır.

Bu doğrultuda çalışmanın örneklemini, hem araştırmanın maddi kısıtından hem de araştırmanın daha sağlıklı yürütülmesi açısından İstanbul ili Anadolu Yakası'nın Pendik-Kartal-Maltepe ilçelerinde bulunan 3 ve üzeri yıldızla sahip olan turizm işletme belgeli konaklama tesislerindeki kadın çalışanlar oluşturmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün yayınladığı verilere göre İstanbul ili Anadolu Yakası'nda 75 adet turizm işletme belgeli konaklama tesisi bulunmaktadır (<http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr>). Yine Kültür ve Turizm Bakanlığı İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün yayınladığı verilere göre İstanbul ili Anadolu Yakası'nın Pendik-Kartal-Maltepe ilçelerinde bulunan 3 ve üzeri yıldızla sahip olan turizm işletme belgeli konaklama tesislerinin sayısı ise 13'tür (<http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr>). Bu oteller ile görüşmeler gerçekleştirilmiş olup yalnızca 6 otel çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. Araştırmaya katılmayan otellerin çalışan kadın sayılarına ulaşamamıştır. Bu nedenle araştırma, çalışmayı kabul eden 6 otel ile yürütülmüş olup örneklem sayısında da bu oteller temel kabul edilmiştir.

Bu doğrultuda araştırmanın evrenini, amaçlı örneklem kullanılarak araştırmaya katılmayı kabul eden 6 otelin kadın çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmaya katılmayı

kabul eden otellerde çalışan toplam kadın sayısı 240'tır. Dolayısıyla, 240 adet anket uygulanması için anket teklifini kabul eden otellere bırakılmıştır. Bu anketlerden %70'lik geri dönüş oranıyla 168 adet anket teslim alınmıştır. Ancak, yapılan incelemede 8 adet anketin eksik verilere sahip olduğu ve uygun doldurulmadığı gerekçesiyle analiz dışı bırakılarak 160 adet anket analiz kapsamına dâhil edilmiştir. Otellerdeki kadın çalışanlarının %70'ine ulaşılmış olup (Sekaran, 2003: 294)'a göre ulaşılabilir evren içerisinde seçilen 160 çalışan örnekleme, evreni temsil etmektedir.



KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

İş-aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin turizm sektöründe kadın çalışanları üzerine araştıran bu çalışmanın sınırlılıkları şu şekilde belirlenmiştir:

- Araştırma, İstanbul ilinin Anadolu Yakası'nda yapılmış olması ile sınırlıdır. İstanbul ili genelini kapsamamaktadır.
- Araştırma, Anadolu Yakası'nda 3 ilçe bazında ele alınması ile sınırlıdır. Çalışma Anadolu Yakası'nda bulunan Pendik-Kartal-Maltepe ilçelerini kapsamaktadır.
- Araştırma, Anadolu Yakası'nda bulunan Pendik-Kartal-Maltepe ilçelerinde bulunan 3 ve üzeri yıldızlı turizm işletme belgeli otelleri kapsamaktadır. Diğer konaklama işletmelerini (belediye belgeli, 1 ve 2 yıldızlı, butik otel vd.) kapsamamaktadır.
- Araştırma, sadece otellerde çalışan kadınlara yönelik yapılması ile sınırlıdır. Diğer sektörleri ve erkek çalışanları kapsamamaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI, YÖNÜ, NEDENLERİ, TÜRLERİ, KURAMLARI, SONUÇLARI VE YÖNETİMİ

1.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI

Toplumun en küçük yapı taşı olarak tanımlanan aile (Ekici, 2014: 210), topluma hazırlanma sürecinin ilk ve etkili biçimde ortaya çıktığı; bireylerin fiziksel, sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarının karşılandığı birimdir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011: 33). İş ise bireylerin geçim sağlamak için herhangi bir alanda icra ettikleri çalışmadır (www.tdk.gov.tr). Bireyler için sosyal yaşamlarında aile ve iş yaşamları oldukça önem taşımaktadır (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996: 400; Zhang, Griffeth ve Fried, 2012: 696). İş, bireyler için gelir kaynağı oluşturan bir etmen ve aynı zamanda kendilerini gerçekleştirme olanağı sunması açısından önemlidir. Hem iş hem aile yaşamlarının bireylerden bazı beklentileri bulunmaktadır (Kılıç ve Sakallı, 2013: 210). Ancak her zaman bu beklentiler birbiri ile uyumlu olamamaktadır ve çalışan iki alanda denge sağlamada zorlanabilmektedir (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996: 400). Bireyler, bir tarafın taleplerini karşılarken diğer tarafı ihmal etmek ya da daha az zaman ayırmak durumunda kalabilmektedir. Bu şekilde işin aile sorumluluklarını engellemesi iş-aile çatışmasına neden olurken; ailenin de işin sorumluluklarını yerine getirilmesinde bireye engel olması aile-iş çatışması sonucunu meydana getirmektedir (Kılıç ve Sakallı, 2013: 211; Akgündüz, Bardakoğlu ve Alkan, 2015: 113-114).

Geçmişte özellikle geleneksel yapıdaki toplumlarda kadının evde, erkeğin dışarıda çalışması gerektiği anlayışı zamanla değişen ihtiyaç, yaşam şartları ve ekonomisi ile değişmeye başlamıştır. İki tarafın da kariyerli olduğu aile kavramı daha çok kabul görmeye başlamıştır. Hem iş yerinde hem de ailede önemli sorumlulukları olan bireylerin sayısında artış yaşanmıştır. Artık kadının da ev dışında aktif rol almaya ve toplumda sosyal olarak öne çıkmaya başlamıştır. Çalışan anne baba sayısının artması klasik aile model ve rollerinin değişmesine, aile ve iş yaşamının da yeniden şekillenmesine neden olmuştur. Kadınların iş yaşamında sayıca artış göstermeye başlaması istihdam adına olumlu sonuçlara sahip olsa da kadınların iş ile ilgili sorumluluklara sahip olması aileleri ile geçirdikleri zamanı kısıtlamıştır. Çocuk bakımı ve ev işlerinin organize edilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Erkeklerin de önceliği iş iken aileye daha fazla zaman ayırma eğilimine yönelmişlerdir, ebeveynlik

konusunda erkeklerin de ilgisi artmaya başlamıştır. İş ve aile yaşantısı arasındaki etkileşim daha da artmıştır. Sorumlulukların birçok alanda artması iş-aile çatışmasının yaşanmasına, kadın ve erkeklerin iş ve aile rolleri arasında bir denge oluşturma çabasına girmelerine neden olmuştur (Senecal, Vallerand ve Guay, 2001: 176; Carnicer vd., 2004: 466; Fındık, 2016: 5-6).

İnsanların iş hayatındaki rolü her zaman önemini korumuştur. Teknoloji her ne kadar hızlı bir gelişim gösterse de özellikle hizmet sektöründe insan emeğine olan ihtiyaç azalmamıştır. Çünkü hizmet sağlayıcı görevini üstlenen etmen hala insandır. Müşteriler ile etkileşimde bulunmak, hizmet sektörünün düzensiz ve esnek çalışma saatlerine sahip olması gibi nedenlerden dolayı iş yükünün üstesinden gelmeye çalışan bireylerde fiziksel ve ruhsal anlamda yorgunluk yaşamasına, iş ve aile yaşamında rol karmaşasına neden olmaktadır. Bireylerin iş-aile çatışması yaşaması bu rollerdeki karmaşıklıktan kaynaklanmaktadır (Akgündüz, Bardakoğlu ve Alkan, 2015: 112). İlk bakışta iş-aile çatışması basit bir sorun gibi görünüyorsa da bireyin iş-aile yaşamını oldukça etkilemektedir (Özkan, Esitti ve Köleoğlu, 2015: 75).

Örgütsel anlamda iş ve aile taleplerini dengelemeye yardımcı olması ve çatışan taleplerin kolaylaştırılması amacıyla örgütler, iş-aile dengesinin sağlanması ile ilgili stratejilere dikkat çekmektedirler. Örneğin, Amerika’da ebeveynlik izni uygulaması gibi düzenlemelerle iş günlerinde mola vererek yaptıkları şirket politikalarında iş-aile çatışması düzeyinin azaldığını görmüşlerdir (Stier, Epstein ve Braun, 2012: 266).

Greenhaus ve Beutell tarafından 1980’lerde ortaya çıkan bir kavram olan iş-aile çatışması ile ilgili literatürde birçok tanım bulunmaktadır (Gamor, Amissah ve Boakye, 2014: 1). En genel tanımı ile iş-aile çatışması, iş ve aileden kaynaklı rol taleplerinin karşılıklı olarak uyumsuzluğu şeklinde tanımlanmaktadır (Giray ve Ergin, 2006: 84; Zhang, Griffeth ve Fried, 2012: 696). İş-aile çatışması, bazı iş ve aile sorumluluklarının, harcanan zaman ve gösterilen çaba ile ilgili olarak birbirine uymadığı bir tür roller arası uyumsuzluk durumudur (Bolorizadeh, Tojari ve Zargar, 2013: 1404). Garhammer (2000)’e göre iş-aile çatışması modernleşmenin baskısı ile artan yaşam hızının bireylerin eş zamanlı olarak yetişmeleri gereken görevler ve roller ile karşı karşıya gelme durumudur (Stier, Epstein ve Braun, 2012: 266). Başka bir tanıma göre ise, “bir rolün taleplerinin, diğer rolün taleplerini yerine getirmeyi zorlaştırdığı dereceyi ifade eder” (Kidd ve Eller, 2012: 4). Kahn vd. (1964) iş-aile

çatışmasını iş ve aile alanlarından gelen ayrı ayrı baskıların bazı durumlarda birbirleriyle karşılıklı olarak uyumsuz olması sonucunda rollerdeki çatışma türü olarak tanımlamıştır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77; Ahmad ve Omar, 2008: 15).

İş-aile çatışması; birey eş zamanlı olarak çalışan, eş, ebeveyn gibi birden fazla role sahip olduğunda bir alandaki rolün zaman, enerji ve davranışsal taleplerinin diğer alandaki talepleri karşılamayı zorlaştırdığı zaman ortaya çıkar (Bragger vd., 2005: 307). Bu rollerin her biri zaman, enerji ve bağlılığı zorunlu kılar. Sahip olunan bu rollerin toplamı kişide aşırı yük ve engelleme olarak iki türlü zorlama meydana getirebilmektedir. Aşırı yük, farklı rollerin gereklerini yerine getirebilmek için gerekli olan toplam enerji ve zamanın bireyin karşılayabileceği kapasiteden fazla olmasıdır. Engelleme ise taleplerin çatışarak rolleri gereği gibi yerine getirmeyi zorlaştırması ile ortaya çıkan durumdur. Rollerin belirsizliği, rol çatışması, zihinsel ve fiziksel çabanın fazla olması ve çok çalışmanın meydana getirdiği psikolojik baskılar ve aşırı yükleme gibi iş stresi unsurları da iş-aile çatışması ile doğrudan ilişkilidir. İş-aile çatışmasının neden olacağı stres ise bireyin hem işte hem de aile yaşamındaki kaliteyi etkileyerek bireyi mutsuzlaştırabilmektedir (Atabay, 2012: 5-6).

Öz bir ifade ile ihtiyaçlarını gidermek isteyen bireylerin bir sıkıntı ya da engelle karşılaştığı durumunda, oluşan gerginliğin meydana getirdiği çatışmanın sadece insanlara özgü olmanın ötesinde doğada yaşam mücadelesi veren diğer canlıların da bu mücadele sırasında maruz kaldıkları sıkıntı veya engelin aynı şekilde gerginlik ve sıkıntı oluşturmalarından dolayı çatışma yaşadıkları söylenebilir (Özdoğan, 2003: 53).

Literatüre göre birçok tanımı yapılan iş-aile çatışması kavramı bu tanımlardan yola çıkılarak, bu çalışmada bireyin, ailesinde ve iş alanında üstlendiği farklı rollerden kaynaklanan sorumluluklarının dengesini sağlamasında sıkıntıya düşmesi ve yaşam alanında buna bağlı gerginlik ve stres yaşama durumu olarak ifade edilebilir.

1.2. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ YÖNÜ

İş-aile çatışması ile ilgili çalışmalar iş-aile çatışmasının iki farklı çatışma türüne sahip çift yönlü bir yapı olduğunu ortaya koymuşlardır (Frone, Russell ve Cooper, 1997: 326; Namasivayam ve Zhao, 2007: 1213). Konu ile ilgili yapılan ilk çalışmalarda iş-aile çatışmasının temelde tek boyutlu bir yapı olduğunu belirtilmiş olsa da daha sonraları işin aileye, ailenin de işe müdahalesi olan ve etkileyen karşılıklı bir doğası olduğu vurgulanmıştır (Allen vd., 2000: 278). İş sorumluluklarının bireyin aile

rolünü yerine getirmesine müdahale etmesi iş-aile çatışması yönünü oluştururken, aile sorumluluklarının bireyin iş yükümlülüklerini yerine getirmesine müdahale etmesi ise aile-iş çatışması yönünü oluşturmaktadır (Frone, Russell ve Cooper, 1997: 326; Zhang, Griffeth ve Fried, 2012: 698; Özkan, Esitti ve Köleoğlu, 2015: 76).

İş-aile çatışmasında işten aileye yansıyan sorunların neden olduğu bir çatışma hali söz konusudur (Turunç ve Çelik, 2010: 213; Demirbulat, 2014: 21). İş-aile çatışması yönünde işin gerektirdiği roller ön planda tutulmakta ve aile ihmal edilmektedir. Burada birey ailesinin ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmak zorundadır ve birey işin gerektirdiği rolleri yapmakta ailesini ikinci plana atmaktadır (Aras ve Karakiraz, 2013: 2). İş talepleri, aile sorumluluklarını yerine getirmeyi zorlaştırmaktadır (Voydanoff, 2005: 708; Bragger vd., 2005: 307). Buna örnek olarak uzun çalışma saatlerinin evde geçirilen zamanı kısaltması ve aile rolü sorumluluklarını engellemesi gösterilebilir (Özen ve Uzun, 2005: 130).

Aile-iş çatışmasında ise aileden işe yansıyan sorunların neden olduğu çatışma hali söz konusudur (Turunç ve Çelik, 2010: 213; Demirbulat, 2014: 21). Aile-iş çatışması yönünde aile sorumlulukları iş rolünü olumsuz yönde etkilemekte, aile talepleri iş ile ilgili görevlerin yerine getirilmesini sınırlamaktadır (Voydanoff, 2005: 708). Aile talepleri ile iş alanı sorumlulukları çatışabilmektedir. Örneğin, hastalanan çocukla ilgilenme gerekliliğinin işe gitmeye engel olabilmesi aile-iş çatışması durumuna neden olabilir (Grzywacz vd., 2006: 414; Acun, 2016: 10). Aile rollerinin iş rollerinden daha esnek olduğu ifade edilebilir. Bu nedenle de iş-aile çatışması aile-iş çatışmasına göre daha fazla gerçekleşebilmektedir (Hill vd., 2004: 1311). İşten aileye olan olumsuz etkilerin aileden işe olan olumsuz etkilere göre daha yaygın olduğu ifade edilmiştir (Kinnunen ve Mauno, 1998: 167-168).

İş-aile çatışması yönü, aile ortamından mahrum kalmak, düşük düzeyde aile rolü gösterme ve aile içinde memnuniyetsizlik ve sıkıntı ile ilişkilidir. Aile-iş çatışması yönü ise, işten kaçma, işe geç gitme, düşük iş performansı, iş tatminsizliği ve stres ile ilişkilidir (Voydanoff, 2005: 707).

1.3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ NEDENLERİ

İş-aile çatışmasının oluşumunda hem aile ile ilişkili hem de iş ile ilişkili faktörler etkili olmaktadır. İş-aile çatışmasına neden olan iş ile ilgili faktörler; iş ile

ilgili çalışanlar, işe katılım, çalışma saatleri ve işin türüdür. Ailesel faktörler ise aile talepleri, çocuk bakımı gibi faktörlerdir (Gamor, Amisshah ve Boakye, 2014: 1).

Kimi araştırmalar çatışmaya neden olan faktörleri bireysel, ailesel ve iş ile ilgili olarak üç ana grupta ele almıştır (Kinnunen ve Mauno, 1998; Grzywacz vd., 2006). Bu çalışma kapsamında da iş-aile çatışmasının nedenleri bireysel, ailesel ve iş ile ilgili faktörler olarak ele alınmıştır. İş-aile çatışmasının nedenleri bireysel, ailesel ve örgütsel olarak aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

1.3.1. Bireysel Nedenler

Çatışmaya neden olan birçok farklı bireysel (kişisel) faktörler olduğu söylenebilir ancak bu faktörler temelde cinsiyet, yaş, kişilik ve medeni durum olarak ifade edilebilir.

Cinsiyet: Çalışma yaşamında cinsiyet faktörü önemli bir etkidir. İş hayatında erkeğin daha ön planda olduğu kadının ise daha çok ev ile ilgilenmek durumunda kalması, kadınların iş hayatına uyum sağlamasını ve başarılı olmasını engellemektedir. Ayrıca kadınların yapı gereği daha hassas oldukları için strese daha çabuk girebilmektedir. Erkeklerin ve kadınların istihdamlarında da farklılıklar söz konusudur. Genel olarak kadınların çalışma saatleri ve elde ettikleri gelirler de erkeklere göre daha düşük olmaktadır, çünkü toplumsal ve ekonomik yaşamda genelde erkekler ağırlık olarak bulunmaktadır (Atabay, 2012: 21).

Kadınların erkeklerden daha fazla ev sorumluluğunu üstlenmesi (Cinamon ve Rich, 2002: 532) ve daha fazla zaman ve enerji harcamaları nedeniyle aile-iş çatışmasını; erkeklerin ise işle ilgili faaliyetlere daha fazla zaman ve enerji harcaması, sorumluluk üstlenmeleri nedeniyle iş-aile çatışmasını daha yüksek seviyede yaşadıkları ifade edilmektedir (Bolorizadeh, Tojari ve Zargar, 2013: 1404; Karaca, 2016: 22).

Cinsiyet faktörü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara göre iki farklı görüş öne çıkmaktadır. İlki rasyonel görüştür. Buna göre cinsiyet farkı olmadan bireyler iş ya da aile alanlarından hangilerine daha çok yoğunlaşırlarsa o alana harcadıkları zaman doğrultusunda çatışma yaşamaktadırlar. Diğer bir görüş ise cinsiyet rolü görüşü olarak adlandırılmaktadır (Çoban, 2014: 27). Bu görüşe göre her ne kadar kadınlar ve erkekler ailelerinin, işlerinden daha önde geldiğini belirtse bile kadınlar aileye daha çok odaklanmakta, ev işlerine daha fazla zaman harcamaktadırlar.

Kadınlar için aile ve ev sorumlulukları daha fazla olduğundan kadınların daha çok çatışma yaşayabilecekleri vurgulanmaktadır (Zhang ve Liu, 2011: 90; Çoban, 2014: 27).

Yaş: Bazı çalışmalar yaş ve iş-aile çatışması arasında bir ilişki bulunmadığını (Senecal, Vallerand ve Guay, 2001: 182; Pieterse ve Mostert, 2005; Van Tonder, 2005; Özutku ve Altındış, 2013: 378) öne sürse de yaşın iş-aile çatışması üzerinde etkilerinin olduğuna (Duxbury ve Higgins, 2001; Oldfield ve Mostert, 2007) yönelik sonuçlar da bulunmaktadır. Yaş ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi ölçen çalışmalarda genç çalışanların yaşlı olanlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları sonucu çıkarılmıştır. Bunda kısmen yaşça ileri olan çalışanların kariyer hedeflerine ulaşmış olmaları nedeniyle aile sorumluluklarına öncelik verseler de çatışma yaşamamalarıdır. Genç çalışanlar ise iş alanında kariyer hedefi ve başarı yakalamak için aile hayatlarını ihmal edebilmektedirler. Farklı yaş grubundaki bireyler için iş ve iş dışındaki rollerinde ve beklentilerinde farklılık olduğu için çatışma durumlarında da farklılık olmaktadır (Steyl ve Koekemoer, 2011: 4). Diğer bir ifade ile yaşı ilerleyen bireylerin işlerine daha az önem verip buna karşın aile hayatına daha fazla önem vermelerinden dolayı daha az iş stresi ve çatışma yaşadıkları söylenebilir (Lambert vd., 2013: 30).

Yaşın ilerlemesi ile edinilen ebeveyn ve eş olma rollerinin de kişiye sorumluluk yüklemesi sonucunda kişilerin çatışma yaşayabileceği öne sürülmektedir. Çünkü yaşın ilerlemesi ile gelecek kurma kaygısı, eş ve ebeveyn rollerinin psikolojik olarak verdiği sorumluluk, maddi ve manevi ihtiyaçların artmasıyla üzerlerinde daha fazla rol talebi ile daha fazla baskı hisseden bireyler çatışma durumuna düşebilmektedir (Özmete ve Eker, 2012: 13).

Kişilik: Kişilik, bireyin fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özellikleri hakkındaki bilgisidir. Duygu, düşünce ve davranışlardaki benzerlik ve farklılıkları oluşturan özellikler bütünüdür (Kutunis, 2009: 69). Bireylerin başkaları açısından kişiliği ise onun toplum içinde belirli özelliklere ve rollere sahip olmasıdır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011: 99).

Kişilik özelliklerinin, bireylerin yaşadığı stres üzerinde etkili olabildiği öne sürülmüştür. Bu iddia ilk olarak Friedman ve Rosenman tarafından ortaya konmuş ve kişilerde A ve B tipi kişilik özellikleri olarak adlandırılmıştır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011: 108-109).

A tipi kişilik rekabetçi, saldırgan ve zamanla yarışan tutumları olan, sıradan olayları bile stres verici olarak algılayabilen ve bu nedenle daha fazla stres yaşama eğiliminde olan, strese karşı dirençleri düşük kişilerdir (Şahin, Güler ve Basım, 2009: 245).

B tipi kişilik ise, aceleci ve karmaşıklık gibi durumlara fazla meydan vermeyen, zamanını iyi kullanan ve işte daha az yarış halinde olan kişilerdir. Bu nedenle daha az baskı ve çatışma içerisindedirler. Sonuç olarak kişilik tipinin iş-aile çatışması üzerinde etkisinin olduğu söylenebilir ve A tipi kişilerin B tipi kişilere oranla daha fazla iş-aile çatışması yaşamalarının mümkün olduğu söylenebilir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011: 109).

Medeni Durum: Bireylerin medeni durumu iş performansını ve çatışmayı etkilemektedir. Bireylerin iyi giden evlilikleri performanslarını olumlu etkilerken, mutsuz evlilikleri olan ya da boşanma sürecinde olan, eşinden ayrı yaşayan bireylerin yaşadıkları yıpranmalar sonucunda stres ve işe odaklanmalarındaki güçlük, performanslarını düşürerek çatışma yaşamalarına olanak vermektedir (Özmutaf, 2007: 49; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 157).

Evlilik birliği bireylerdeki mevcut talepleri arttırıcı etki oluşturmaktadır. Bu nedenle evli bireylerin bekâr bireylere göre daha çok aile talepleri bulunmaktadır. Eşler birbirine destekçi olsalar bile evliliğin bireylere yüklediği yeni sorumluluklara gereken, daha fazla zaman ve çaba için eşlerin bu destekleri yeterli olmamaktadır. Sorumlu olunan çocuklar gibi evlilik birliğinin yüklediği ek talep ve sorumluluklar aile-iş çatışmasını da orantılı olarak arttırmaktadır (Shelton, Danes ve Eisenman, 2008: 321).

1.3.2. Örgütsel Nedenler

Örgütsel faktörleri uzun ve düzensiz çalışma saatleri, iş gerekleri ve yönetici tutumu, işe bağlılık olarak ele ifade edebiliriz.

Uzun ve Düzensiz Çalışma Saatleri: Uzun ve düzensiz çalışma saatini; iş yükünün fazla olması, iş taleplerinin normalden fazla olması ve bu talepleri karşılamak için yeterli zamanın olmaması olarak ifade edebiliriz (Karatepe vd., 2010: 62). İş yükünün fazlalığı çalışma saatlerinin de uzamasına ve düzensizleşmesine neden olmaktadır.

Esnek olmayan çalışma programının ve saatinin, esnek ve düzenli olan bir çalışma programına göre daha fazla iş-aile çatışmasına yol açtığını söylemek mümkündür. Vardiyalı çalışma, tatil ve hafta sonları düzensiz çalışma ve dokuz saati aşan çalışma süreleri ile çalışanın kontrolünün dışında olan bu iş taleplerinin iş-aile çatışmasını artıran ilişkisi bulunmaktadır (Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995: 18).

Uzun çalışma saatleri, hafta sonu çalışmaları, çalışma saatindeki esneklik ve fazla mesai gibi örgütsel kaynaklı durumlar (Herst, 2003: 4), kişilerin ailesine ayıracağı vaktin işe ayrılmasına neden olmakta ve bireyi fiziksel olarak yorarak aktivitelere katılmasına engel olabilmektedir (Nergiz, 2016: 30).

Çalışanlara iş ve iş dışı yaşamlarını uyumlaştırmalarını kolaylaştırmak adına daha esnek çalışma saatleri uygulanması, çalışanların iş tatmin düzeylerini arttırmakta, iş-aile çatışması kaynaklı stres durumlarını azaltmaktadır. Ayrıca boş zaman artışı sağlayarak çalışanların sosyo-kültürel olaylarda yer almalarına olanak verir. Esnek çalışma saatleri ile özellikle iş dışında sorumluluğu çok olan, küçük çocuk ya da çocuklara sahip, engelli veya bakıma muhtaç bakmakla sorumlu birilerinin sorumluluğunu üstlenen kadın çalışanlar için kolaylık sağlamaktadır (Shakhbazov, 2018: 19-20).

İş Gereklere ve Yöneticilerin Tutumu: İş yükünün aşırılığı ile ortaya çıkan rol ve sorumlulukların da artması iş-aile çatışmasına neden olarak görülmektedir. Diğer bir ifade ile işe katılım düzeyini arttıran özellikler (iş sorumluluğu, mesai ve iş seyahatleri) iş-aile çatışmasının düzeyi ile pozitif ilişkili olmaktadır (Hill vd., 2004: 1303). Bunlardan başka iş yerinde yeterli sayıda eleman bulunmaması, mesai arkadaşlarının ve yöneticilerin beklentileri, iş yerinin yetersiz donanım, aydınlatma ve ısıtma özelliklerinin bulunması gibi etmenler de iş gereği ve yönetici kaynaklı çatışmalara neden olmaktadır (Açıkgöz, 2014: 38).

Yönetici desteğinin bulunması çalışanda işe karşı sempati oluşturabilir. Çalışanlara aile taleplerini karşılamaları için iş programlarında değişiklikler yapılması aile-iş çatışma potansiyelini azaltabilmektedir. Örneğin çocuğuyla acil bir durumda ilgilenmesi gereken bir annenin çocuğunu iş yerine götürmesine ya da o gün evden çalışmasına izin vermeyen bir yöneticinin bulunması çalışanın o günkü iş gününü zorlayacaktır. Ters tutumda daha toleranslı ve anlayışlı bir tutumun çalışanın işe karşı

sempati ve teşvik oluşturarak duygusal gerginliğini düşürebilmektedir (Beauregard, 2006: 340).

İşe Bağlılık: Araştırmalara göre kariyer odaklı bireylerin, ailenin önemini göz ardı edebildikleri ifade edilmiştir (Cinamon ve Rich, 2002: 532). İşe bağlılık, bireyin iş rolünün baskın olması ve işe yüksek katılım göstermesidir. Kişi, çalışmak için zaman ve enerjisini kendiliğinden iş rolüne adanmakta ve beklentileri iş rolünde yüksek düzeyde olmaktadır (Beutell ve Berman, 1999: 895).

İşine çok bağlı bireyler aşırı çalışan, diğer aktivitelerden uzak kalarak çalışmaya düşkün olan, çalışmadığı zaman bile işini düşünen bireylerdir. Sürekli çalışma ihtiyacı hisseden bireylerin kapasitesini zorlayan bu durum insanların hem sağlığını hem de çevresindekilerle arasının bozulmasına neden olabilir. Bu özellik aile hayatında da sorunlara ve boşanmalara yol açabilmektedir (Akdağ ve Yüksel, 2010: 48; Acun, 2016: 20).

Kadınların ev ve iş talepleriyle karşılaşması durumunda evdeki taleplerinin erkeklerden daha fazla olması nedeniyle kadınların erkeklere göre iş alanında daha az bağlılık gösterdikleri ön görülmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 84).

1.3.3. Ailesel Nedenler

Çatışmaya neden olan ailesel faktörler ise evlilik ve eşin özellikleri, çocukların bakımı, ailede yaşlı ebeveynlerin bulunması durumu ve aile tipidir.

Evlilik ve Eşin Özellikleri: Ebeveynlerin iş yükleri, çocukların davranış özellikleri, aile içinde psikolojik desteğin eşler arasında bulunması, evlilikte yüksek düzeyde aile içi destek özellikleri bireylerdeki çatışma düzeylerine etki etmektedir (Beauregard, 2006: 337-338). Eşlerin kişilik özelliklerindeki uyumsuzluk, geçmişlerindeki farklılıklar, ev işlerinde eşlerin birbirine yardımcı olup olmamaları, eşlerden birinin işteki olumsuzlukları eve yansıtarak bir diğerinde aile-iş çatışması yaşamasına neden olması gibi diğer etkenler de çatışma düzeylerini etkilemektedir (Açıkgöz, 2014: 41).

Evli bireylerin bekâr bireylere göre aile rolüne ayıracakları zamanın çok daha fazla olmasından dolayı aileden kaynaklı zaman çatışmasını, evlilerin bekârlara ve evli çocuklu olanların da çocuk sahibi olmayanlara göre daha fazla yaşadıkları düşünülmektedir (Özen ve Uzun, 2005: 131).

Öte yandan, bireyin evlenmesi bireysel gelişime olumlu katkı sağlamakla beraber, bireyin evlenmesinden ziyade eşinin işine bağlılık derecesi, aldığı ücret gibi etkenler de iş-aile çatışmasının yaşanmasında rol oynayabilmektedir (Shakhbazov, 2018: 22).

Çocukların Bakımı: Bakılması gereken çocukların bulunması erkeklere de kadınlara da sorumluluk yüklemektedir. Erkeklerin de günlük iş dışı sorumluluklarının (aile içi) artmasına rağmen kadınların sorumlulukları hâlâ daha fazla olmaktadır. Kadınların erkeklere göre çocuk sorumluluğunu daha fazla üstlenmeleri onların özellikle aile-iş çatışmasını erkeklere göre daha fazla yaşamalarına neden olmakta, aile sorumluluklarının erkekler üzerinde aile-iş çatışması etkisi daha düşük olmaktadır (Hill vd., 2004: 1311). Ayrıca ailede küçük yaşta çocuk bakımı, yaşı daha yetişkin olan çocuklara göre daha fazla zaman harcanmasına neden olmaktadır (Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995: 18).

Sahip olunan çocuk sayısı ve çocukların yaşları ebeveynlerin çatışma yaşamalarına neden olabilmektedir. Okul öncesi çocuklar ve bebekler ailelerine daha çok bağımlıdırlar. Bu nedenle aileler küçük çocuklarına daha fazla zaman ve enerji göstermektedirler (Zhang ve Liu, 2011: 95). Aile yaşamı ile ilgili yapılan çalışmalarda (Lewis ve Cooper, 1998; Voydannoff, 1989) evde küçük çocukların olması ve ev işlerine ayrılan süre ile aile-iş çatışması arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu göstermiştir (Cinamon ve Rich, 2005: 369).

Ailede Yaşlı Ebeveynlerin Bulunması Durumu: Aile kaynaklı çatışmanın belirleyici etmenlerinden birisi ailede yaşlıca bakılması gereken kişilerin bulunmasıdır (Beauregard, 2006: 337). Aile üyesinin sayısı arttıkça aileye ayrılması gereken zaman talebi yüksek miktarda olacaktır ve iş-aile çatışmasına yol açabilecektir (Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995: 18).

Yaşlı aile üyelerine bakmak çocuklara bakmak kadar yaygın bir durum olmasa da bu gibi bakımlar çocuk bakımı kadar zahmetli olabilmektedir. Ancak buna karşın yalnız yaşayan bireylere nazaran sorumluluğu artan ama ailesiyle beraber yaşayanların daha mutlu oldukları da görülmektedir (Çağatay, 2012: 67-68).

Aile Tipi: Aile tipi kavramında genel olarak tek gelirli, çift gelirli ve çift kariyerli aile modelleri olarak bir sınıflandırma söz konusu olmaktadır. Gelir durumu açısından tek gelirli (genellikle kadınların çalışmadığı); çift gelirli de ise kadın ve

erkek her iki eşin de çalıştığı, gelirin çift olduğu aile şeklinde bir ayrım ifade edilmektedir. Tek gelirli aile tipinde roller ve sorumluluklar genellikle kesin çizgilerle ayrılmıştır bu nedenle iş-aile çatışmasını fazla yaşamaları beklenmez. Çünkü bu tip ailede genelde işin sorumluluğu erkeğe, evin sorumluluğu da kadına ait olmaktadır. Eşlerin boşanmış ya da eşi ölmüş ve çocuklarla birlikte kaldığı durumlarda, tek gelire sahipse iş-aile çatışması yüksek olabilmektedir. Çift gelirli aile tipinde kadın ve erkeğin ayrı ayrı hem iş hem de ev sorumluluklarının bulunması özellikle kadınların yapı gereği çocuk ve ev sorumluluğuna daha fazla yönelmeleri eşleri ve çocukları etkileyecektir. Bu durum da bireylerin enerji ve zaman kısıtları yaşamalarına yol açmaktadır. Bu nedenle çatışma düzeylerinin de yüksek olması beklenmektedir. Çift kariyerli aile tipinde ise eşlerin her ikisinin kariyer hedeflerinin olması, dolayısı ile iş alanına daha fazla yönelmeleri işe bağlılığı arttıracığından iş-aile çatışmasının fazla olmasına neden olabilmektedir (Atabay, 2012: 36-38).

Pek çok aile ortamında yaşam standartlarını koruyabilmek için kadınların da gelir getiren işlerde çalışması gerekli hale gelmiştir. Kadınların da ücretli işlerde çalışmaları geleneksel aile formundan farklı bir aile yapısının oluştuğunu göstermektedir. Kadınların da çalışma hayatında olması enerji ve zamanının önemli bir bölümünü alacağı için ailede ev işlerini kimin, ne zaman yapacağı konusunda bir düzenleme yapılmasını gerektirmiştir. Kadınlar ev dışında para getiren işlerde çalışsa da, diğer mesleği olan ev kadınlığını da sürdürmeye devam etmektedir (Arpacı ve Ersoy, 2007: 42). Bu durumda aile tipinde çift gelir veya çift kariyerli yapı olması özellikle kadınların her iki alanda sorumluluk artışı yaşamaları nedeniyle iş ve aile yaşamlarındaki beklentilerin çatışması durumunu oluşturmakta, iş ve aile tatminini azaltmakta ve daha fazla çatışmaya düşmelerine neden olabilmektedir (Vinokur vd., 1999: 866).

1.4. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI TÜRLERİ

Greenhaus ve Beutell (1985) iş-aile çatışmasının üç türe ayrıldığını ileri sürmektedirler. Bu üç türe dayanarak iş-aile ve aile-iş çatışmalarına açıklama getirilmeye çalışılmıştır (Giray ve Ergin, 2006: 84). Bunlar zaman temelli çatışma, davranış temelli çatışma ve gerilim temelli çatışmadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77).

1.4.1. Zaman Temelli Çatışma (Time-Based)

Zaman temelli çatışma öz olarak iş veya aile ile ilgili faaliyetlere ayrılan mevcut sürenin miktarı ile ilgilidir (Frone, Yardley ve Markel, 1997: 149). Bir role ayrılan zamanın başka bir role zaman ayırmayı zorlaştırdığı durumda zamana dayalı çatışma meydana gelebilmektedir (Carnicer vd., 2004: 468). Birden fazla role sahip olan bireylerin, bu rolleri gerçekleştirmeleri için zaman ve enerji harcamaları gerekmektedir (Senecal, Vallerand ve Guay, 2001: 176). Uzun ve esnek çalışma saatlerinin olması birden fazla sorumluluğu bulunan bireylerin zamanını bu rollere yayabilmesini güçleştirebilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Bu durum işten aileye olumsuz etki oluşturarak aile sorumluluklarını yerine getirmeyi engellemiş olurken; çocukların okul sorunu gibi bir durumla ilgilenilmesi, zamanın aile durumundan kaynaklı harcanması da aileden işe yönelik olumsuz etkilere neden olarak zamansal anlamda işteki performansı engellemiş olur (Yüksel, 2005: 303).

Bir rolün gerekliliklerine ayrılan zaman, başka rolün yerine getirilmesini zorlaştırır (Judge, Ilies ve Scott, 2006: 785). Bu nedenle zaman temelli çatışma için zamanın kısıtlı olmasının çatışmanın temel nedeni olduğu söylenebilir. İş alanına ait değişkenler aileye ait zamandan çalışırsa iş-aile çatışmasından bahsedilebilir (Aras ve Karakiraz, 2013: 3). Tam tersi bir durumda ise aile-iş çatışmasından söz edilebilmektedir.

Zaman temelli çatışma iki şekilde olabilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 78; Herst, 2003: 4; Özen ve Uzun, 2005: 131):

- Bireylerin işteki göreve ilişkin rolünü yerine getirirken fiziksel olarak başka bir rolün beklentilerini karşılayamaması,
- Bireyin fiziksel olarak bir görevin sorumluluklarını yerine getirmeye çalışırken diğer yandan başka bir rolden meydana gelen baskılardan ötürü aynı zamanda başka bir rolle ilgili sorumluluklarla zihinsel olarak ilgilenmeye neden olabilir.

Bireyler zamanın kısıtlı olduğu durumlarda, iş sorumluluklarından gelen taleplerin yarattığı zaman kısıtından dolayı çatışma yaşamaktadırlar. Çalışma saatinin süresi, mesai olup olmaması, vardiyalı çalışma ve düzeni iş-aile çatışmasının zaman yönü ile ilişkili olan etmenleridir (Giray ve Ergin, 2006: 85). Bunların dışında hafta sonu çocuğu ile sinema ya da maça gitmek için plan yapan bir anne ya da baba iş

yerinden gelen ani bir durumla hafta sonu çalışması gerektiğinde yaşayacağı iş-aile çatışması zaman esaslı olacaktır. Yine akşam eve geldiğinde işle ilgili bir rapor hazırlaması gereken anne ya da babanın çocuk bakımı ya da hastalık gibi nedenlerle yapamadığında yine zaman esaslı çatışma yaşayabilecektir (Atabay, 2012: 8). Aynı şekilde işte olduğu gibi aile sorumluluklarından gelen işlerin fazla olması da aile-iş çatışması olarak zaman temelli çatışmaya neden olabilecektir (Giray ve Ergin, 2006: 85).

Bireylerin örgüt içinde ayrı, aile içinde ayrı ve birden fazla rol üstlenmesi, zaman kaynağının sınırlı olması nedeniyle çatışmaktadır. Bireyler her bir rol için zamanını ve enerjisini harcamak zorundadır. Bu nedenle bir roldeki zaman ve enerjisi, diğer bir role ilişkin zaman ve enerjisinden almaktadır (Bolorizadeh, Tojari ve Zargar, 2013: 1404).

Sonuç olarak zaman baskısının iş-aile çatışmasında önemli bir neden olduğunu belirtmek mümkündür. Zaman baskısı çalışanlarda zorlamaya neden olarak stres ve bitkinlik gibi olumsuz duygular oluşturur. Bu duygular aile yaşantısına da yansır ve yükümlülükleri yerine getirmede güçlüklerle neden olur (Akın, 2008: 151).

1.4.2. Davranış Temelli Çatışma (Behavior-Based)

Bir rolde gerekli olan belirli davranışların başka bir rolde beklenen davranışlara uymaması davranış temelli çatışmadır (Carnicer vd., 2004: 468). Diğer bir ifade ile bir role özgü davranışlar ile diğer role özgü davranışların uyumsuz olması durumudur (Demirbulat, 2014: 21). Bireylerden sahip oldukları rolün gerektirdiği davranışları göstermeleri beklenir. Kişi evinde iş yerindeki gibi, iş yerinde de evindeki gibi davranırsa sorun ve çatışma çıkabilir (Akın, 2008: 151; Atabay, 2012: 9). Örneğin iş alanında sert ve hırslı olması gibi davranışlar göstermesi gerekebilirken, aile ortamında ise uyumlu, pozitif davranışlar göstermesi beklenmektedir. Bu iki zıt davranış gösterimleri bir alandan diğer alana geçiş yaparken bireylerde gerginlik durumu yaratarak, roller arası çatışmaya neden olabilmektedir (Özen ve Uzun, 2005: 133; Aras ve Karakiraz, 2013: 3).

Davranışa bağlı çatışma bireyin iş ve aile rolünün gerektirdiği davranışların, bir diğer rolün gereği olan davranışlarla uyumsuz olduğu durumlarda yaşanmaktadır (Herst, 2003: 5). Diğer bir ifade ile bir davranışın bir rolden diğer role uygun ve doğru bir şekilde taşınmadığı zaman ortaya çıkmaktadır. Bu durumda bir rolün gereği olan

davranış, diğer rolün gereği gibi yerine getirilmesini güçleştirmektedir (Giray ve Ergin, 2006: 85; Judge, Ilies ve Scott, 2006: 785). Eğer bireyler bir rolden diğerine geçerken davranışlarındaki değişikliği uygun biçimde yapamıyorlarsa veya bir rolde yerine getirilen davranış diğer rolle olan uyumu sağlayamamakta ve uyumu güçleştirmekteseyse davranış temelli çatışma yaşamaları muhtemeldir (Demirbulat, 2014: 21; Demircan ve Turunç, 2017: 50).

1.4.3. Gerilim Temelli Çatışma (Strain-Based)

Üçüncü bir iş-aile çatışması türü olan gerilim temelli çatışmanın, işte strese neden olan etmenlerin bireyde gerilim, sinirlilik ve öfke hali, yorgunluk, depresyon, hissizleşme, kaygı, endişe gibi birtakım belirtilere yol açabileceği ileri sürülmüştür (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80; Vallone ve Donaldson, 2001: 216). Kişinin işten kaynaklı bu olumsuzlukları ailesine yansıtması durumunda ortaya çıkan çatışma türü gerilim temelli çatışmadır. Gerginlik temelli iş-aile çatışmasının işe ilişkin değişkenleri olarak rol belirsizliği, aşırı iş yükü, iş taleplerinin fazla olması ve iş arkadaşları ile etkileşimin kötü olması sayılabilir (Aras ve Karakiraz, 2013: 3). Benzer şekilde ev alanı ile ilişkili olarak da eş ile tartışma ya da çocuklar ile ilgili olarak yaşanan olumsuz bir durumun bireyde sinir durumu oluşturabilmesi sayılabilir. Her iki durumda da meydana gelen gerginlikler, diğer alana yansiyarak o alandaki rolde performans düşüklüğüne neden olabilmekte ve rolün gereği gibi gerçekleşmesine engel olabilmektedir (Güzel ve Özgül, 2014: 413).

Greenhaus ve Beutell (1985), çeşitli rol özelliklerinin bireylerde zorlanma veya sıkıntı yaratabileceğini ve bu durumun rollerin gereği gibi yerine getirilme durumunu ve istekliliğini bozabileceğini belirtmişlerdir (Frone, Yardley ve Markel, 1997: 149). Kinnunen ve Mauno (1998: 158) ise gerilim temelli çatışmayı bir roldeki gerilimin başka bir roldeki performansı etkilemesi şeklinde ifade etmişlerdir. Diğer bir ifade ile bireyin bir rolde yaşadığı gerginliğin diğer rol gösterimini etkilemesi, bir rolün diğer rolün gerektiği şekilde yerine getirilmesini zorlaştırmasıdır (Judge, Ilies ve Scott, 2006: 785). Özellikle iş yaşamındaki aşırı iş yükü, iş arkadaşları ile etkileşimin zayıflığı, kontrol yetkisinin yokluğu gibi olumsuz faktörler aile içi etkileşime ve performansa negatif sonuçlar doğurabilir (Fındık, 2016: 12-13). Aynı zamanda ailede yaşanan olumsuz duygular da iş verimliliğini ve performansını negatif etkileyebilir

yapılan araştırmaların (Cooke ve Rousseau, 1984; Liou, Sylvia ve Brunk, 1990; O'Driscoll, Ilgen ve Hildreth, 1992) bölünme kuramının aksine, iş ve aile yaşantılarının birbirine bağlı, dinamik bir yapıda karşılıklı etkileşim içerisinde olduğu ve birbirini etkilediğine yönelik kuramlar ortaya atılmıştır (Namasivayam ve Zhao, 2007: 1212; Efeoğlu, 2006: 11). Bu kuramlar aşağıdaki gibi açıklanabilir:

1.5.1. Taşma Kuramı

Staines (1980), tarafından ortaya konulan taşma kuramı iş ve aile yaşam alanları arasında duygu ve davranışların bir alandan diğer alana taşındığını varsaymaktadır. İş yaşamındaki durumların aile, aile yaşamındaki durumların da tutum ve davranışlar vasıtası ile iş yaşantısını etkileyeceğini ifade etmektedir (Güzel ve özgül, 2014: 409). Örneğin fazla çalışma süresinin aile yaşamı üzerinde bir etkisi olabilecektir ya da aile alanında yaşananlar iş alanında çatışmaya etki oluşturabilecektir (Xu, 2009: 230). Taşma kuramının, iş ve aile atışması kuramları içerisinde en fazla bahsedilen kuram olduğu söylenebilir (Lambert, 1990: 242).

Taşma kuramında hem iş hem de aile alanlarının her ikisinde de stres yaşama olasılığı bulunmaktadır. İki alan arasındaki karşılıklı etkileşim nedeniyle pozitif ve negatif olarak her iki anlamda da birbirine etkileri olabilmektedir (Lambert, 1990: 242). Birindeki duygusal gerilim, zorluk ya da depresyon duygusu doğal olarak diğer alanı da negatif etkilemekte ya da bir alandaki mutluluk ve başarının diğer alanı pozitif olarak etkilemektedir (Nergiz, 2016: 23; Xu, 2009: 230). Örneğin, çalışanın işindeki başarı ve doyumunu yüksek olduğunda bu durum aile yaşamında da hissedilecek ve mutlu olacaktır. Benzer şekilde aile yaşamında mutlu olan birey bu durumun yarattığı olumlu etkileri iş yaşamında da hissedecektir (Güzel ve zgl, 2014: 409).

1.5.2. Telafi Kuramı

Telafi kuramı, çalışanların iş ya da aile alanlarından herhangi birisi ile ilgili olarak yaşadıkları doyumсуuzluęu telafi edebilmek için diğer alandan doyum sağlamaya yönelmeyi ifade etmektedir (Efeoğlu, 2006: 12). Telafi kuramı, iş ve aile arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu temel alır. Örneğin bu kurama göre iş hayatında istediği başarıyı elde edemeyen kişi aile hayatına yoğunlaşır ve odak noktası aile olur, aile hayatında mutlu olmaya çalışır (Nergiz, 2016: 22).

Zedeck ve Moiser (1990)'a göre telafi kuramında, iş ve iş dışındaki yaşam karşılıklı ilişki içerisinde bulunur. Bireyler, hayatlarını daha anlamlı ve tatmin edici kılabilmek için her iki yaşamlarında da eksik olan şeyi telafi etme çabasında bulunurlar (Güzel ve Özgül, 2014: 410). Bireyler bir alanda memnun olmadıklarında diğer alanda mutlu olmanın arayışında olurlar. Örneğin aile sorunları yaşayan bireyler işlerinde daha fazla meşguliyet göstermektedirler. Telafi kuramı bireylerin bir alanda tatminsizlik yaşamaları durumunda diğer alanda daha yüksek performans ve katılım gösterdiklerine vurgu yapmaktadır (Xu, 2009: 230).

1.5.3. Ekolojik Sistem Kuramı

Bronfenbrenner (1989), ekolojik sistem kuramını öne sürerken kişisel gelişimin ömür boyu olduğunu ve bireylerin gelişimini anlamının en iyi yolunun bireyin kişilik özellikleri ile çevresindeki özellikler arasındaki etkileşimin araştırılması olduğunu ifade etmektedir. Bu nedenle ekolojik sistem kuramı, kişinin ve çevresinin birbirini etkilediği insan gelişim modelini anlatmaktadır (Bronfenbrenner, 1989'dan aktaran: Morkoç, 2014: 21).

Bu modele göre çevre, hiyerarşik sırayla mikrosistem, mezosistem, ekosistem ve makrosistem olarak dört kısımdan oluşmaktadır. Bu kısımlar, bireylerin tecrübelerini, kişilik özelliklerini ve başkalarıyla etkileşimlerini kapsamaktadır. Sırası ile bu katmanlar, bireyin aile, okul ve iş yerini kapsayan iletişim içinde olduğu birincil çevre mikrosistem; çeşitli mikro sistemler arasındaki ilişkilerden oluşan mezosistem; bireyin gelişimine dolaylı olarak katkı sağlayan ekosistem ve geniş kurumsal örüntüleri kapsayan ve dış katman olan makrosistemdir. Bireylerin çalışma ve aile ortamları mikrosistemde yer almaktadır. Ekolojik sistem kuramında bireylerin iş ve aile ortamlarının birbirine etkisi ve bu etkinin nasıl oluştuğu üzerinde durulmaktadır (Işık, 2015: 43; Demircan, 2016: 6).

1.5.4. Rol Kuramı

Rol kuramı, birden fazla rolün yerine getirilmesi için gerekli olan zamanın ve enerjinin yetersizliğinin rollerin başarılı şekilde gerçekleştirilmesini zorlaştıracağını ve roller arasındaki uyumsuz davranışların bireyde çatışmaya yol açacağını öne sürmektedir. Bir roldeki belirsizlik, istenmeyen bir sonuç oluşturabilir (Grandey ve Cropanzano, 1999: 351).

Rol kuramı, bireyler birden fazla rolün talepleri birbiriyle etkileşime girdiğinde ortaya çıkar ve rollerin memnuniyet düzeyini etkiler (Judge, Ilies ve Scott, 2006: 786). Birden fazla rolün aşırı yüklenmesi ve çatışmaya yol açması yaşam doyumunu ve performansı olumsuz etkiler. Eş zamanlı baskıların ortaya çıkması bir rolün gerekliliklerinin diğer rolün gereklilikleriyle uyumunu zorlaştırmaktadır (Vallone ve Donaldson, 2001: 215).

1.5.5. Çatışma Kuramı

Çatışma kuramı, bireylerin iş ve aile çatışması yaşamalarına, her iki yaşam alanlarında üstlendikleri farklı rollerin yol açmadığı, bu rollerin gereklerinin yerine getirilmesindeki zorlukların çatışmaya yol açtığı varsayımını öne sürmektedir (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 239).

Kökleri Kahn vd. (1964) 'e dayanan çatışma kuramı, çalışanın iş ve aile yaşamlarındaki roller arasında ortaya çıkan bir tür rol çatışması durumudur. Çatışma kuramına göre üstlenilen roller tek başlarına çatışmaya neden olmazlar, rollerin bireye yüklediği sorumluluklar kişinin üzerinde uyumsuz talepler göstermesi çatışmaya yol açmaktadır (Çağatay, 2012: 64). Örneğin, iş alanında uzun, düzensiz ve belirsiz saatlerde ya da stres ortamında çalışma gereği aile hayat kalitesini azaltabilmektedir ve iş ve aile rolleri arasında çatışmaya neden olabilmektedir (Güzel ve Özgül, 2014: 410).

1.5.6. Katkı Kuramı

Katkı kuramı, çalışanların iş ve aile yaşam alanlarındaki doyum düzeylerinden yola çıkarak bireyin iş ve aile yaşamındaki ilişkilerini irdeler. Katkı kuramı, kişisel ve örgütsel unsurların birbirlerine etki ederek çalışanın genel yaşam doyumunu düzeyini etkilediğini savunmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 239).

Katkı kuramı için iş ve aile yaşamlarının birbirini etkilemediğini savunan bölünme kuramının tersi olduğunu söylemek mümkündür. İş ve aile alanlarındaki doyum düzeyleri genel anlamda yaşam doyumuyla ilişkilidir. Buradan hareketle bireysel ve örgütsel unsurlar birbirlerini etkileyerek kişinin yaşam doyumunu etkilemektedir (Fındık, 2016: 9).

1.5.7. Sınır Kuramı

Sınır kuramı ilk olarak iş ve aile yaşamları arasında bir sınır olduğuna inanan Clark (2000) tarafından ileri sürülmüştür. Bireyler, iş ve aile alanları arasında uygun

bir sınır bulmaya çalışırlar (Xu, 2009: 230). Bireyler, iş ve aile yaşamlarındaki rollerinde kendi sınırlarını kendileri belirlemektedirler. Ayrıca, her iki yaşamlarda ilişkilerini ve sınırlarını biçimlendirirken aynı zamanda çevresi tarafından kendileri de şekillenirler. Bu noktada iş ve aile dengesini zorlaştıran husus, bireyin hem iş ve aile ortamları tarafından şekillenmesi hem de onları şekillendirmesi ve bu durumda her iki yaşam arasında zıtlıklar yaşanması sonucunda çelişki oluşabilmesidir. Bu çelişki sonucunda da iş-aile alanları arasında çatışma oluşabilmektedir. Sınır kuramı, bireylerin iş ve aile yaşamlarındaki bu karmaşık etkileşimini açıklamaya ve her iki yaşam alanı arasında denge oluşturabilmeye çalışan bir teoridir (Clark, 2000: 748).

Clark (2000) tarafından geliştirilmiş olan sınır kuramında iş ve aile alanları arasındaki ilişki duygusal olarak değil insani olarak değerlendirilmektedir (Kapız, 2002: 146). Clark (2000: 750) 'a göre sınır kuramı bireylerin yaşamlarındaki dengeyi sağlamaları için iş ve aile yaşamlarını ve bu yaşamlar arasındaki sınırlarını nasıl yönettiklerini açıklayan bir kuramdır. Bu kuramın odak noktası, iş ve aile yaşamlarının birbirlerini etkileyen farklı yaşam alanlarını oluşturduğu düşüncesidir.

1.5.8. Ayırma Kuramı

Ayırma kuramının temelinde, Kanter (1977)'in iş ve aile etkileşimi ile ilgili olarak ifade etmiş olduğu 'ayrı dünyalar miti' kavramı yer almaktadır. Araştırmacı, iş ve aile yaşamlarının birbirinden ayrı ve bağımsız olduğunu öne sürmüştür. Kanter (1977)'a göre iş ve aile yaşamları kendine özgü davranış kurallarına ve özelliklerine sahiptir ve aralarında bir etkileşim bulunmamaktadır (Karaca, 2016: 19).

Ayırma kuramına göre ifade edilen iki farklı görüşten birincisi iş ve aile alanları doğal olarak birbirinden ayrı iki farklı alandır ve etkileşimleri olmaması gerekmektedir. Diğer görüşe göre ise bu ayırım doğal olarak gelişen kendiliğinden ayrılan bir süreç değildir ve çalışanlar iş ve aile alanlarını ayrı ayrı koruma güdüsü ile bilinçli bir şekilde alanları ayırmaya çalışmaktadırlar (Karaca, 2016: 20).

1.6. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ SONUÇLARI

Toplum içerisinde bireyler aile yaşamında anne-baba, evlat, eş, kardeş, hala, amca, arkadaş, komşu, amir, işçi vb. birçok statüden kaynaklanan örgütsel ve toplumsal birden fazla rol üstlenmektedir. Bireylerden bu rolleri yerine getirmesi beklenir. Örneğin bir kadından evde anne okulda öğretmen rolünü yerine getirmesi

beklenmektedir. Bu roller yerine getirilirken toplum tarafından belirlenen davranış kalıplarının dışında özellikler sergilendiğinde ruhsal gerilim yaşayabilir. Gerilimin şiddet düzeyinin artması rol çatışmasına yol açabilmektedir (Özkanlı ve Korkmaz, 2000: 12-13). Bu rol çatışması sonucunda birey iş ve aile yaşantısında bir çatışma durumuna düşebilmekte ve stres, huzursuzluk kaynaklı bireyin iş ve aile hayatında bazı olumsuzluklara neden olabilmektedir.

Literatürdeki çalışmalara bakıldığında zaman iş-aile çatışmasının, tükenmişlik gibi psikolojik sorunlar (O'Driscoll, Ilgen ve Hildreth, 1992; Çoban, 2014; Akgündüz, Bardakoğlu ve Alkan, 2015;), iş tatmini (Beutell ve Berman, 1999; Bragger vd., 2005; Karatepe, 2011), örgütsel bağlılık (Cannon, 1998; Thompson, Beauvais ve Lyness, 1999), işe devamsızlık (Goff, Mount ve Jamison, 1990) ve yaşam tatmini (Higgins, Duxbury ve Johnson, 2000; Greenhaus, Collins ve Shaw, 2003) gibi konularla ilişkili incelendiği görülmektedir. Araştırmalarda örgütsel anlamda iş-aile çatışmalarının işe devamsızlık, yavaşlık, yüksek iş gücü devir hızı, iş-aile-yaşam tatminsizliği, iş performansında ve örgütsel bağlılıkta düşüş gibi olumsuz sonuçlara yol açtığı belirtilmiştir. Aile ve birey açısından ise endişe, stres, depresyon, alkolizm, sigara ve madde bağımlılığına kadar gidebilen muhtemel sorunlara da sebep olabileceği belirlenmiştir (Güzel ve Özgül, 2014: 408).

İş-aile çatışmasının sonuçları hem aileye yönelik, hem bireye yönelik hem de örgüte yönelik bir takım sonuçlar oluşturabilmektedir.

1.6.1. Aileye Yönelik Sonuçlar

Yüksek seviyede iş-aile çatışması, bireylerin aile ve evliliklerinde tatminsizlik, yüksek düzeyde aile stresi ve gerilime neden olmaktadır (Herst, 2003: 5-6). Ayrıca eşlerden birinin stresi, gerilimi ve yaşadığı depresyon duygusu negatif taşıma olarak diğer eşi de etkileyecektir (Hammer vd., 2005: 141).

İnsanlar, çatışmadan kaynaklanan problemler sonucunda sorumluluklarını tam olarak yerine getirmede eksiklikler yaşayacaktır ya da çatışmadan kurtulmak için sorumluluklarından kaçmayı düşüneceklerdir. Dolayısı ile bireyler iş problemleri sonucunda aile hayatına adaptasyon sorunu ya da sorumluluktan kaçınma durumu ile karşı karşıya kalacaklardır (Işık, : 2015: 49).

İş-aile çatışmasının genel olarak aile ve evlilik memnuniyetiyle ters yönlü bir ilişkide olduğu ifade edilmektedir (Allen vd., 2000: 293). Aileye yönelik memnuniyette eş desteği de önemli faktörlerden birisidir. Eşinden yeterince destek alan bireyler hem daha az iş-aile çatışması yaşamakta hem de evliliklerinden daha fazla memnun olmaktadır (Çoban, 2014: 40).

Bireylerin örgüt işlerine daha fazla dâhil olmaları, aileye yönelik sorumlulukları ve ayırmaları gereken zamanı azaltmasından dolayı aile yaşamında çıkan huzursuzluklar iş-aile çatışmasının aileye yönelik sonuçlarını meydana getirmektedir (Rauf, 2013: 52).

1.6.2. Bireye Yönelik Sonuçlar

İş-aile çatışmasının bireysel açıdan sonuçları üç şekilde açıklanabilmektedir. Bunlar; davranışsal sonuçlar, psikolojik sonuçlar ve fiziksel sonuçlardır. Davranışsal sonuçlar; yeme düzeninde değişiklik, sigara ve alkol kullanımındaki değişiklikler olması şeklinde ifade edilebilir. Psikolojik sonuçlar; depresyon, stres ve tükenmişlik hissi ve fiziksel sonuçlar ise kalp ve mide rahatsızlıklarının oluşması şeklinde sıralanabilir (Vallone ve Donaldson, 2001: 216; Küçükusta, 2007: 245).

İş-aile çatışması genellikle bireylerin davranış ve sağlıkları üzerinde stres kaynağı olarak görülmektedir. Ayrıca iş-aile çatışmasının her iki yönü de bireysel sonuç olarak yaşam doyumu, psikolojik gerginlik, stres ve gerilim, fiziksel şikayetler, depresyon gibi olumsuzluklara yol açabilmektedir (Amstad vd., 2011: 152).

Kişilerin farklı kültürlerden gelmeleri, değişik arzu, ihtiyaç ve değer yargılarının olması da çatışma yaşanmasında önem taşımaktadır. Rolü ile bütünleşen kişinin, rolünü amacına yönelik olarak daha etkili şekilde gerçekleştirebileceği söylenebilir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011: 31). İş ve aile alanlarındaki rollerini etkili bir şekilde yönetemeyen kişi yüksek oranda tükenmişlik yaşayacaktır (Karatepe vd., 2010 : 62).

Bireylerin iş-aile çatışması yaşamaması veya çatışmadan daha az etkilenmesi iş ve aile rollerindeki dengenin sağlanmasına bağlıdır. Bu dengenin sağlanmasının temelinde bireysel faktörler yatmaktadır. Kişinin denge sağlamak için bilinçli seçimler yapması ve bunları uygularken de kararlı olması işini kolaylaştıracaktır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 158). Bireyler farklı farklı meslekleri tercih etmektedirler ve kişilikleri

ile uyumlu işleri tercih edenler daha başarılı ve mutludur. Kişilik farklılıkları bireylerin meslek seçimini etkilemektedir. Ayrıca bireylerin, kişiliklerine uygun işlerde çalışırlarsa iş tatminleri yüksek olmakta; tam tersi durumda da işi bırakma eğilimleri yüksek olmaktadır (Kutaniş, 2009: 81-82).

1.6.3. Örgüte Yönelik Sonuçlar

Bireylerin etkileşimde buldukları her türlü ortamda çatışma söz konusu olabilmektedir. Örgüt ortamının da kişilerden oluştuğu düşünülürken, örgüt içerisinde de çatışma yaşanabileceği olağan bir durumdur. Çatışmanın örgütlerdeki birey veya gruplardaki farklılıklardan kaynaklanmasından dolayı örgütlerde çatışmaları engellemek veya tamamen yok edebilmek kolay olmamaktadır (Özdoğan, 2003: 53).

İş-aile çatışması ile ilgili yapılmış olan çalışmalara göre (McDonald ve Bradley, 2005; Deery ve Jago, 2009; Kidd ve Eller, 2012) özellikle turizm sektörü çalışanlarının uzun ve düzensiz çalışma saatleri, yüz yüze etkileşimin sıklığı, zaman ve aile alanlarının ayrı baskıları nedeniyle sektör çalışanlarının hem iş hem aile yaşamını dengeleyemedikleri belirtilmiştir (Kidd ve Eller, 2012: 6; Özkan, Esitti ve Köleoğlu, 2015: 78). Bu durum sonucunda birey iş alanı ve genel anlamda hayatından hoşnutsuz olmaya başlar (Vinokur, Pierce ve Buck, 1999: 866). Bu nedenle bireylerin iş ve aile arasındaki rollerde bir denge kurabilmeleri hem sağlık hem de hayat kalitesi açısından önemlidir.

İş-aile çatışmasının örgüte yönelik olumsuz sonuçları arasında yüksek stres düzeyi, iş tatminsizliği olarak sıralanabilir (Turliuc ve Buliga, 2014: 106). Ayrıca düşük iş performansı, tükenmişlik, işe devamsızlık ve işi bırakma niyetine kadar ulaşan boyutlarda sorunlar oluşabilmektedir (Cinamon ve Rich, 2005: 366; Amstad vd., 2011: 152). Aile yaşamındaki olumsuzluklar, çalışanların iş yaşamındaki hedeflerini gerçekleştirmesini engellediği durumlarda ve bu hedeflerin kişisel hedeflerle uyumsuz olmasından dolayı iş yerine karşı düşmanlık ve işten çıkma niyeti gösterebilirler (Boyar vd., 2003: 180; Judge, Ilies ve Scott, 2006: 785).

Örgütlerde yöneticiler, enerjik ve üretken kadın işgücü istihdamı gerçekleştirmek istiyorlarsa çalışanların iş ve aile alanlarındaki çatışmalarında azaltıcı bir etki oluşturabilecek aile dostu uygulamalarda (uzun süreli doğum izni gibi) bulunmaları gerekmektedir. Diğer yandan bu uygulamaların yararlı olabilmesi için,

çalışanların bu uygulamalardan ücret ya da kariyer kaygısı yaşamadan yararlanabileceğini bilmeleri gerekmektedir (Akın, 2008: 150). Bu bağlamda iş-aile kültürünü geliştirecek girişimler, yönetici-çalışma arkadaşları desteğinin ve çalışma ortamının güçlendirilmesi, iş paylaşımı, evde çalışma imkânı şeklinde yapılabilecek uygulamaların benimsenmesi iş tatmini gibi olumlu sonuçlarla ilişkilendirilebilir (Frye ve Breugh, 2004: 197-198; Magnus ve Viswesvaran, 2006: 556).

Çatışmanın olumsuz bir durum olarak görülmesine karşın bazı olumlu sonuçları da meydana getirdiği söylenebilir. Bu sonuçlar şu şekilde ifade edilebilir; çatışma sonucunda taraflar görüşlerinin haklılığını göstermek için tüm yaratıcılıklarını göstererek orijinal ve farklı fikirler ortaya çıkaracak ve örgütler bu fikirlerden yararlanma olanağı elde edebileceklerdir. Yalnızca bireysel yaratıcılıkla kalmayıp yeni buluş ve yaklaşımlar için araştırma yapma eğilimlerinde artışlar olabilecektir. Uzun süredir çözüme kavuşturulamayan örgütsel ve bireysel sorunların çözümü adına enerji ve dikkati yoğunlaştırarak sonuç elde edilebilecek ve gerilim azalacaktır. Tarafsız kalmak isteyen ve görüş bildirmeye sıcak bakmayan bireylerin, düşünce ve fikirlerini açıklamaya zorlanması sağlanacaktır. Örgütsel etkinliği ve verimliliği olumsuz etkileyen sorunlar ortaya çıkacak ve sıkıntıyı ortadan kaldırmak için güdüleme artacaktır. Çatışan bireyler çatışma ile kendi bilgi ve kapasitelerini değerlendirebileceklerdir. Böylece eksik yanlarını saptama ve giderme fırsatları elde edeceklerdir (Özdoğan, 2003: 54-55).

1.7. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI YÖNETİMİ

Çalışanların iş ve aile yaşamları arasında denge sağlamalarını zorlaştıran üç faktörden söz edilebilir. İlki, uzun ve esnek çalışma saatleri, çalışma koşullarının elverişsizliği ve iş üzerinde kontrol yetkisinin az olması; ikincisi, iş ortamında olumsuz örgüt kültürünün olması, motive edici iş kültürünün olmaması ve son olarak evde bakılması gereken çocuk ya da yaşlı bireylerin olması (Ahmad ve Omar, 2008: 19).

Bu faktörlerin farkına varılması, örgütlerde hem iş hem aile sorumluluklarını yönetmede çalışanlara yardımcı olabilecek politikaları oluşturmada yönlendirme sağlayabilir. İşveren ve yöneticilerin bu faktörleri göz önünde bulundurarak çatışmanın yönetilmesi ve örgüte katkı verilmesi beklenmektedir. Bu bağlamda çatışmanın nasıl yönetileceğini kavramak, çatışma sürecini bilmek hem örgüt açısından hem de bireyler açısından fayda sağlayacaktır. Çalışanların hem iş hem aile sorumluluklarını

yönetmelerine yardımcı olabilecek örgüt politikaları uygulamaları bu kapsamda olumlu bir yönlendirme sağlayabilir (Özdoğan, 2003: 53; Ahmad ve Omar, 2008: 19).

Çalışanların iş ve aile rollerini yönetmelerine yardımcı olmak ve iş-aile çatışmasını azaltmak için tasarlanan örgütsel programlara ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışma sürelerinde esneklik sağlamak, çocuk ya da yaşlı bakımı gibi sosyal destek sağlamak çalışanların iş-aile çatışmasını azaltabilir. Ayrıca örgütsel politika ve programların yanı sıra çalışanların da rollerin çatışmasını yönetebilecek bilgi ve beceriye sahip olmaları da önemlidir. Bireysel motivasyonun gelişmesi için örgütler insan kaynakları geliştirme programları uygulayarak bireysel motivasyonun geliştirilmesine katkı sağlayabilir (Ahmad ve Omar, 2008: 19).

Örgütlerin iş-aile çatışması düzeylerini azaltmak için çalışanlarına birtakım politikalar uygulayarak yardımcı olmamaları durumunda, ortaya çıkan stres düzeyi çalışanların örgütsel verimliliğini etkileyebilir (Bragger vd., 2005: 307). Çatışmanın etkin olarak yönetilmesi için örgütlerde yapılabileceklerden biri olan uygun insan kaynakları politikalarının üretilmesi; örgütsel düzenleme ve uygulamalar açısından önemlidir. Bunun içinse farklı alanlarda faaliyet göstermekte olan örgütlerde çalışanların, iş-aile alan çatışması düzeylerinin çalışanların işleriyle ilgili tutum ve davranışlarını ne yönde ve ne ölçüde etkilediğinin belirlenmesi gerekmektedir (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 238).

Çatışma yönetiminde, örgüt sahibi ve yöneticilerin iletişim ve değişime açık olmaları, anlaşmazlıklarda taraflarca kabul görülebilecek ortak bir çözüme yönelmeleri, birbirlerine güvenmeleri ve örgüt dışı çevreye olumsuzlukları yansıtmamaları önem taşımaktadır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011: 33).

Hizmet sektörü, yoğun iş temposuna uyum sağlamayı gerektiren fiziksel ve zihinsel gücün yoğun olarak kullanıldığı, uzun çalışma saatine sahip koşulları bulunan bir sektördür. Hizmet sektörünün kolu olan turizm alanında faaliyet gösteren işletmelerde özellikle zaman temelli iş-aile çatışması sık yaşanmaktadır. Sezon döneminde yoğun faaliyette bulunan işletmeler çalışanlarını uzun saatler çalıştırmaktadır. Bireylerin aileleri ile olan vakitleri engellenmekte ve iş-aile dengesi bozulmaktadır ve iş-aile çatışması yaşanmaktadır. Ayrıca turizm işletmelerinde çalışanların yaşadıkları stres ve baskı nedeni ile gerilim temelli çatışma da görülebilmektedir (Güzel ve Özgül, 2014: 419).

Turizm işletmelerinde iş-aile çatışmasının ortadan kaldırılması ya da en az düzeye çekilmesine yönelik öneriler şu şekilde sıralanabilir (Yüksel, 2005: 312):

- Öncelikle, çalışanların çalıştığı örgütün yönetimi iş-aile çatışması veya aile-iş çatışması ile başa çıkabilme yöntemlerini geliştirmeyi ve uygulamayı önemsemelidir.
- İş koşulları çalışanların fizyolojik ve psikolojik özelliklerine, sosyal yaşam gereklerine uygun olarak tasarlanmalıdır.
- İş yerinde çalışanların hem iş hem aile alanlarında karşılaştıkları sorunların çözümünü kolaylaştıracak bir rehberlik ve danışmanlık birimleri oluşturulmalıdır.
- Özellikle vardiyalı çalışma sürelerinden kaynaklanan sorunları en az düzeyde tutabilecek iş programları düzenlenmelidir.
- İş yeri yönetimi çalışanların ailesel rollerini gereği gibi yerine getirebilmelerine destek olmalıdır. Örneğini okul öncesi çocuğu bulunan çalışanlara kreş gibi kolaylaştırıcı imkânlar sağlanmalıdır.
- Kadın çalışanların ikili iş yükü taşıması nedeniyle kariyer geliştirme çabalarına örgütsel destek sağlanmalıdır.

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK KAVRAMI, FAKTÖRLER, DAVRANIŞLAR, YAKLAŞIMLAR, SONUÇLAR, İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI

2.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygular, öznenin bir konu karşısında olumlu veya olumsuz deneyimleridir ve uyarıcı bir koşulun veya durumun değerlendirilmesinin akabinde geliştirilen bir cevap durumudur (Döveling, 2003: 340). İnsan yaşamının önemli parçalarından biri olan duygu olgusu, insan yaşamında önem arz etmesine karşın örgütsel yaşamda ihmal edildiği ve klasik örgüt yaşamının hâkim olduğu dönemde hiç üzerinde durulmadığı görülmektedir. Yönetim düşünürleri, uzun bir dönem boyunca örgüt yöneticilerine Weber'in bürokrasi teorisini (duyguların iş yaşamında yer almaması) benimsemelerini önermişlerdir. Yöneticiler de bu fikri uzun süre benimsemiş ve yöneticisi oldukları örgütleri bu doğrultuda yöneterek, duyguları iş yaşamı dışında tutmuşlardır. Sonraları ise örgütü rasyonel yaklaşımla yapılandırmaya giden Taylor yaklaşımı da insanın duygusal bir varlık olduğunu göz ardı ederek insanı verimli ve etkin örgüt kaynağı olarak kullanmanın yollarını ortaya koymuştur (Oral ve Köse, 2011: 464; Gümüş ve Genç, 2014: 179).

Klasik örgüt döneminin öncüsü Taylor, rasyonalist bir tutum benimsemiş ve insanın psiko-sosyal bir varlık olduğunu göz ardı ederek insanı etkin ve verimli kullanma yollarını ortaya koymaya çalışmıştır. Daha sonraları bu yapı davranışçı yaklaşım modeli ile değişime uğramaya başlayarak insanın örgüt içerisindeki varlığı, onun duyguları ile beraber ele alınmaya başlanmıştır (Çaldağ, 2010: 3). Özellikle 1980'li yıllardan itibaren, duyguların çalışma yaşamındaki varlığı, dışavurumu ve örgütsel başarıdaki rolü giderek artmaya başlamıştır. Duygu olgusu çalışma ortamındaki boyutları ile ele alınırken, çalışma eyleminin insanoğlunun sosyal varlığının önemli bir belirleyicisi olduğu sevgi, nefret, acıma, korku, sevinç, kıskançlık gibi çeşitli duyguların hissedildiği bir ortam olduğunu söylemek mümkündür (Seçer, 2005: 814). Buna bağlı olarak iş yerindeki duyguların bireysel ve örgütsel çıktılar açısından değeri önem kazanmaya başlamış ve araştırmacılar, duyguların çalışanlar

tarafından nasıl idare edilmesi gerektiğini incelemeye yönelmişlerdir (Yıldırım ve Erul, 2013: 90).

İşverenlerin; çalışanların duygularını ve duygularının gösterimlerini şekillendirme çabaları sonucunda duygusal emek kavramı örgütsel davranış alanında önem kazanmıştır. İşverenler tarafından bu şekillendirme ve kontrol çabası, formal (yazılı) bir şekilde olabileceği gibi informal biçimde veya kurum kültürünün bir parçası olarak da ortaya konabilmektedir (Çoruk, 2014: 80).

Duygu ve emek olgularından yola çıkarak, insanın bilinçli olarak giriştiği çalışma sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenim olarak nitelendirilen duygusal emek, araştırmacıların üzerinde durduğu bir kavram haline gelmiştir (Usta ve Akova, 2015: 36).

İş hayatında, çalışan ve müşteri arasındaki etkileşimin önemli bir ögesini duygular oluşturmaktadır. Rekabet ortamında müşteri memnuniyetinin önem taşımasından dolayı hizmeti sunan çalışan, duygusal tepkilerini müşteride memnuniyet oluşturacak şekilde düzenlemekle yükümlü hale gelmiştir. Hizmet çalışanları aldıkları ücretin karşılığında kendi duygularını kullanarak karşı tarafın duygularını yönlendirme görevini de yerine getirmek durumundadırlar. Duygusal emek olgusunun çıkış noktasını da bu anlayış oluşturmaktadır (Oral ve Köse, 2011: 464-465).

Rekabetin zamanla hız kazanmasına bağlı olarak ürün ve hizmet sunumunda farklılık yaratabilen çalışanların duyguları örgütler açısından önemli bir hale gelmiştir. Özellikle hizmet sektörünün yükselmesi ve çalışanların müşteriler ile direkt iletişim halinde olmaları bu durumun gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır (Usta ve Akova, 2015: 35-36).

Duygu kavramı sosyolog ve psikologlar tarafından uzun yıllar önemli bir araştırma konusu olmuş olsa da, duyguların çalışma hayatında emek olarak ele alınması ilerleyen zamanlarda ilgi görmeye başlayan bir konu olmuştur (Morris ve Feldman, 1996: 986). Müşteri odaklı hizmetin ortaya çıkması ile çalışma hayatındaki duygusal sorunlar akademik çevreden daha fazla ilgi görmeye başlamıştır (Lee, Hung ve Huang, 2012: 5). Duygusal emek kavramının örgütsel yazın alanında son yıllarda dikkat çeken konulardan biri olduğu söylenebilir. Çalışanların çeşitli iş ortamlarında duygularını nasıl ifade ettiklerine daha çok dikkat edilmiş ve bu duygusal ifade ile çalışanın etkinliği arasındaki ilişki hakkında daha fazla araştırma (Rafaeli ve Sutton,

1987; Mumby ve Putnam, 1992; Fineman, 1993) yapılmıştır (Morris ve Feldman, 1996: 986). Hizmet ekonomisinin büyümesi ve rekabetin artması yönetici ve işverenleri, müşterilere ve müşterilere sunulan hizmetin kalitesine odaklanmaya zorlamıştır. Çünkü algılanan hizmetin kalitesi, hizmeti veren birey ve müşteri arasındaki etkileşimden doğrudan etkilenmektedir (Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013: 43).

Çalışma ortamlarındaki duyguların incelenmesi uzun bir geçmişe dayansa da, örgütlerdeki modern duygu araştırmalarının başlangıç noktası sosyolog Hochschild'in duygusal emeğe dair kitabıdır (Fisher ve Ashkanasy, 2000: 123). 1983 yılında Amerikalı Sosyolog Arlie Hochschild'in "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi" adlı bu kitabının yayınlanması ile "Duygusal Emek" (Emotional Labour) kavramı, literatüre girmiştir. Bu eserin yayınlanmasından sonra bu alandaki araştırmalarda artış meydana gelmiştir. Bu çalışma Hochschild'in duyguların sosyal temellerini anlama çabasına yönelik ilgisini içermekle beraber gelişmekte olan hizmet sektörüne dair işin doğası hakkında bir anlayış geliştirilmesine katkıda bulunmuştur. Hochschild yapmış olduğu bu çalışmada duygusal emek kavramını, toplumsal yapıda açık bir şekilde gözlemlenebilen yüz ifadeleri ve bedensel gösterimleri düzenleme şeklinde ifade etmekle beraber çalışmasında, fiziksel ve zihinsel emek ile birlikte duyguların da emek gücü faktörü olması gerektiğini belirtilmiştir (Fisher ve Ashkanasy, 2000: 123; Wharton, 2009: 148; Yıldırım ve Erul, 2013: 90).

Duygusal emek kavramı yazarlar tarafından farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Özkaplan (2009: 19)'a göre duygusal emek "firmaların müşteriye sattıkları paketin bir parçasıdır." Hochschild duygusal emeği, herkes tarafından gözlemlenebilir yüz ve bedensel gösterim ile duyguları yöneterek başkalarında belirli bir zihin durumu üretmek şeklinde tanımlamaktadır (Hochschild, 2003: 7; Mastracci, Newman ve Guy, 2006: 124; Wong ve Wang, 2009: 249). Hochschild, çalışanın bu bedensel gösterimlerini yönetmesini işini kaybetme korkusu ile yaptığını, bir anlamda, aldığı ücret karşılığında duygularını yönettiğini ifade etmektedir. Bu bağlamda Hochschild'in yapmış olduğu duygusal emek tanımında iki önemli unsur göze çarpmaktadır. Bunlardan biri duyguların yönetiminin bir ücret karşılığında yapılması, ikinci unsur ise bu duyguların örgüt tarafından istenilen şekilde yönlendirilmesidir (Kaya ve Tekin, 2013:115). Ashforth ve Humphrey (1993; 90)' e göre ise duygusal emek, uygun

duyguyu sergileme eylemi olarak tanımlanmaktadır. Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, kişilerarası ilişkilerini yürütme sırasında, örgütsel olarak istenen duygusal davranışların gösterilmesi için gerekli olan plan, kontrol ve çaba olarak tanımlanmaktadır (Ye ve Chen, 2015: 2233). Steinberg ve Figart (1999: 11) ise duygusal emeği, başkalarını anlayabilmek için empati geliştirme ve onların duygularını içselleştirme çabası olarak ifade etmişlerdir. Duygusal emek, bireyin yüz ve bedenini kullanarak duygularını ifade etmesini kapsayan yüzeysel rol yapma ve duygularını değiştirme şeklinde derinlemesine rol yapma davranışını ifade eden duygu yönetme sürecidir (Korkmazıyrek ve Hazır, 2015: 81).

Grandey (2000: 97)'e göre de duygusal emek örgütsel amaçlar için hem duyguları hem de ifadeleri düzenlemektir. Grandey, duygusal emeğin farklı şekillerde tanımlandığını ifade etmekle beraber örgütsel amaçlar için duyguları ve ifadeleri rol yaparak yönetip düzenlemenin duygusal emekte temel süreç olduğunu ifade etmektedir (Grandey, 2000: 97).

Duygusal emek gösterimlerinin esas olarak, bireylerin fiziksel ve zihinsel güçlerini kullanmalarında olduğu gibi duygularında da örgütün arzu ettiği biçimde ortaya koymaları kapsamında ele alındığı söylenebilir (Gümüş ve Genç, 2014: 184). Bu bağlamda çalışanlardan fiziksel emeklerinin yanında duygusal emeklerini de ortaya koymaları beklenmektedir (Lee, Hung ve Huang, 2012: 5).

Bryman (2004) özellikle hizmet sektöründe çalışan bireylerin performanslarının bir tiyatro sahnesinde olduğu gibi yorumlanması yönünde giderek artan bir eğilim olduğunu vurgulamaktadır. Duygusal emeği; çalışanın iş yerinde sahne oyuncusuna benzer şekilde duygularını iletmeye çalıştığı ve bazen duygularını tutması gereken, yönetimin ve işin istediği şekilde performans gösterdiği bir iş durumu olarak tanımlar. Hizmet alanındaki bu eğilimin ana nedeni, bir hizmetin sunum stiline ve kalitesinin, tüketicinin algısında çok önemli olduğunun kabul edilmesidir. Duygusal emek, çok benzer olan hizmetlerin farklılaşmasının kaynağını temsil eder (Bryman, 2004: 470).

Robbins ve Judge (2013: 143)'e göre bir çalışanın, örgüt içerisinde, diğer kişilerle etkileşimleri sırasında örgütsel olarak istenen duyguları ifade ettiği bir durum olarak tanımlanan duygusal emek kavramı, özellikle hizmet sektörü açısından

önemlidir. Hizmet sektöründeki hızlı gelişmeye paralel olarak duygusal emek kavramı da birçok hizmet alanında vazgeçilmez bir olgu olmuştur (Karakaş vd., 2016: 178).

Hizmet sektörünün gelişmesi ile beraber çalışanların müşteriler ile iletişiminin artması çalışanların başka niteliklerinin de önem kazanmasına yol açmıştır. Tarım ve sanayi gibi sektörlerde müşterinin geri planda olmasına bağlı olarak sadece iş yapılması önem taşırken, hizmet sektöründe çalışanların doğru davranışlar sergilemesi, yeterli nezaket ve müşteri taleplerini karşılayacak duygular ile iş görmeleri müşteri memnuniyeti açısından gereklilik haline gelmiştir. Müşteri memnuniyetini gerçekleştirecek duygu gösterimlerinin de yapılması, yapılan işe göre farklılık göstermektedir. Bir tatil köyü çalışanı için insanların eğlenme amaçlı gelmelerinden ötürü neşeli, nazik ve sıcak davranışları sergilemesi gerekirken; cenaze işleri gibi bir görevde bulunan bireyin ise daha üzgün ve şefkatli davranması beklenmektedir. Diğer bir ifade ile duygusal emek, bazı meslek gruplarına pozitif duyguları davranışa dönüştürme sürecini; bazı meslekler açısından ise negatif duyguların sergilenmesini gerekli kılmaktadır. Ön büro çalışanlarından müşterilere karşı olumlu duygular yansıtılmaları beklenirken, borç tahsildarlarından olumsuz duygular, terapist veya hakimlerden ise nötr duygular göstermeleri beklenmektedir. İş görenin sergilemiş olduğu, müşteriler tarafından talep edilen ve işin de bir parçası olan bu davranışlar emek olarak görülmüş ve duygusal emek olarak tanımlanmıştır (Çelik ve Turunç, 2011: 228; Türkay, Ünal ve Taşar, 2011: 203). Duygusal emek, işin gereklerini sunabilmek için çalışanların müşteriler ile yakın ilişki kurmasını gerektiren emek biçimidir (Karakaş vd.; 2016: 178).

Duygusal emek, hislerin ne zaman ifade edilip edilmeyeceğini değerlendirme, duyguların uygun olarak nasıl ifade edilebileceği, duyguların ifadesinin düzenlenmesi ve yönetimi konularını içermektedir (Çoruk, 2014: 80) ve hem yumuşak (kadınsı) hem de sert (eril) duyguları içerir (Mastracci, Newman ve Guy, 2006: 125). Buna göre hizmet sektöründe kadın çalışanlardan ilgi, sempati ve şefkate dayalı kadınsı davranışlar, erkek çalışanlardan ise hoşgörüsüz, tehditkâr ve duygusuz davranışlar sergilemeleri beklenmektedir (Lan, 2003: 23).

Brotheridge ve Grandey (2002: 18)'e göre duygusal emek kavramı iki farklı biçimde sınıflandırılmıştır. Birincisi, iş-odaklı duygusal emek kavramıdır. Bu kavram bir mesleğin gerektirdiği duygusal talep seviyesini ifade etmektedir. İş-odaklı duygusal

emekte işin kendi özellikleri merkeze alınır. Bu duygusal emek türü çalışanların, müşteriler ile sık etkileşim gibi iş talepleri ve belli duyguların ifade edilmesine yönelik iş beklentilerini kapsamaktadır. İkinci sınıflandırma çalışan-odaklı duygusal emektir. Bu kavramda çalışanların işlerini ya da iş taleplerini karşılamak için duygularını yönetme sürecini ifade eder. Çalışanların iş ile ilgili talepleri karşılamak için duyguların değiştirmeye çalışırken sergilemiş olduğu davranışlar hissettiklerinden farklı olduğundan, bu durum duygusal uyumsuzluk olarak ele alınmıştır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 18). Başka bir ifade ile çalışanların duygularını sahteletirmesi ve mutlu çalışan rolü oynayarak pozitif bir duygu gösterisi yapmak zorunda kalması durumu duygu uyumsuzluğu şeklinde ifade edilmektedir (Topateş ve Kalfa, 2009: 426).

Kısaca gerçek duyguları gizlemek ya da değiştirmek için gösterilen çaba duygusal emek olarak ifade edilmektedir. Ayrıca Hochschild'e göre duygusal emeği içeren işlerin üç özelliğini aşağıdaki gibi belirtmiştir (Zapf, 2002: 239; Shankar ve Kumar, 2014: 264; Ye ve Chen, 2015: 2233):

- Yüz yüze ya da karşılıklı ses iletişimini kapsayan bir etkileşime sahip olmalıdır,
- Duyguların gösterilmesi bazı örgütsel ya da profesyonel olarak ifade edilen belirli gösterim kurallarına sahip olmalı ve
- Olumlu duygusal duruma yol açmalıdır.

Duygusal emekte odak noktası müşteri hizmetidir. Bu nedenle pozitif müşteri ilişkisinin sürdürülebilmesi için duyguların yüksek bir kontrolü sağlanmalıdır. Ayrıca, içsel duygusal durum daha az olmalıdır ve geri planda kalmalıdır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 19).

2.2. DUYGUSAL EMEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Duygusal emek, bireylerin duygularını bir duruma veya örgüt tarafından beklenen örgütsel davranışa uygun ve tutarlı hale getirmek için duygularını değiştirme veya yönetme biçimini ifade eder (Mumby ve Putnam, 1992: 472). Duygusal emek, duygu ile ilgili konulardan biridir ve duygu genellikle kişisel bir mesele olarak addedilse de bununla birlikte aslında örgütler tarafından kontrol edilen, iş hayatının önemli bir parçasıdır (Lee, Hung ve Huang, 2012: 5).

Duyguları ifade etme biçimleri de yaş, cinsiyet, eğitim, meslek, statü gibi bireysel ve sosyal nedenlerden dolayı değişebilmekte ve bunların çeşitli bedensel hareketlerle sembolleştirilmesi açısından toplumlar da farklılaşabilmektedir (Oğuz ve Özkul, 2016: 131). Bu bağlamda duyguların ifadesini ve dolayısı ile duygusal emeği etkileyen birçok faktör bulunmakla beraber bu bölümde, duygusal emeği etkileyen faktörler bireysel, örgütsel ve etkileşim özellikleri başlıkları altında ele alınacaktır.

2.2.1. Bireysel Faktörler

Duygusal tepkilerin olaylar ve fiziksel koşullarla ilişkisinin olması tek başına bu duygusal tepkileri açıklamaya yeterli değildir. Duyguları üreten belirli olaylar ve fiziksel şartlarla beraber olayları değerlendiren ve yorumlayan bireyin de psikolojik değerlemeleri oldukça önemli koşullardan biridir. Aynı olay karşısında her insan farklı duygusal tepkime (ya da hiç tepki göstermezler) gösterebilir. Değerlendirmeler kişilere bağlı olarak bilinçli, düşünceli olabileceği gibi bilinçsiz, amaçsız, dikkatsiz de olabilir. Bireyler, duygusal uyarılmalarından durumlar karşısında çıkarımlar yaparlar (Bagozzi, Gopinath ve Nyer, 1999: 185).

Duygusal emek sürecine yön veren bireysel faktörlerin başında cinsiyet, yaş, mesleki tecrübe vb. birçok faktör gelmektedir. Bu faktörlerdeki değişiklikler duygusal emeğin yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutlarını da etkilemektedir. Örneğin kadınlar derinlemesine davranışı daha fazla göstermekteyken, erkekler ise yüzeysel davranış göstermektedirler. Kadınların duygu yönetimi konusunda erkeklere nazaran daha başarılı olduklarını söylemek mümkündür. Çünkü kadınlar kendilerini daha kolay bir şekilde dışsal ortama uyarlayabilmektedirler. Erkekler ise bu konuda daha katıdırlar. Bu nedenle genel olarak kadın çalışanlar için hizmet sektöründe daha çok tercih edildiği ifade edilebilir (Oğuz ve Özkul, 2016: 134).

Cinsiyet: Önemli bireysel faktörlerden biri olan cinsiyet farkına göre kadınların erkeklerden daha fazla olumlu duygu gösterdikleri belirtilmiştir. Bunun üç nedenden ötürü olabileceği öne sürülmüştür (Morris ve Feldman, 1996: 997);

- Kadınlar sosyalleşmek için daha sıcakkanlı ve dostça davranabilirler,
- Kadınlar duygularını kodlama ya da sunma konusunda erkeklere göre daha yetenekli olabilirler ve

- Kadınların sosyal anlamda onay alma isteklerinin ya da yine sosyal anlamda ihtiyaçlarının daha fazla olması nedeniyle olumlu davranışları daha fazla gösterebilirler.

Kadınlar tipik olarak diğer insanların duygularını erkeklerden daha iyi anlamaya ve hem işte hem de evde daha fazla duygusal olmaya yatkındırlar (Wong ve Wang, 2009: 254). Bu etkenler göz önüne alındığında duygu yönetiminde daha başarılı olan kadın çalışanlar, erkek çalışanlara göre duygusal emek sürecinde daha çok derinlemesine davranışı gösterme eğilimi içerisinde bulunurken erkek çalışanlar ise yüzeysel davranış eğilimi içersindedirler (Oğuz ve Özkul, 2016: 134).

Kadınların başkalarının duygularını anlama ve duygu yönetiminde daha başarılı olmaları kadınları yüz yüze iletişimin yoğun olduğu mesleklerde daha başarılı olmalarına ve bazı meslek türlerinde daha fazla tercih edilmelerine neden olmaktadır. Bu bağlamda bazı meslek dallarında da cinsiyet ayrımına dayanan bir algılama olduğu görülmektedir. Örneğin, hosteslik mesleği daha çok kadın mesleği olarak algılanmakta ve hosteslerin büyük bir çoğunluğunu kadın çalışanlar oluşturmaktadır. Bunun dışında hemşirelik ve sekreterlik gibi mesleklerin de kadın işi olarak algılandığı ve çoğunlukla kadınların aktif olarak çalışmakta oldukları işlerdir (Yakar, 2015: 19).

Kadınların yapı olarak daha nazik, kibar ve hassas olmaları, erkeklerinse daha sert, katı, öfkeli ve tehditkâr olmalarından dolayı da kadın ve erkeklerin duygusal emek gösterimleri farklı şekillerde olmaktadır (Mastracci, Newman ve Guy, 2006: 126).

Yaş: Genel bir kanı olarak insanların yaşlandıkça daha az duygusallaştıkları öne sürülmektedir. Genç yaşlarda duygusal enerjinin tüketildiği ve orta yaşlardan itibaren ileri yaşlarda duygusallıktan çok mantıksal davranışların gösterildiği ifade edilmektedir (Gross vd., 1997: 590).

Diğer bir bireysel faktör olan yaş faktörünün artmasına bağlı olarak deneyimlerdeki artışları da beraberinde getirdiği söylenebilir. Yaş ve duygusal emek arasındaki ilişki hakkında yapılan araştırmalarda (Robbins vd., 2009) yaşın arttıkça olumsuz duyguların daha az oranda gösterildiği sonucu elde edilmiştir (Robbins vd., 2009'dan aktaran: Kaya ve Özhan, 2012: 114). Ayrıca konu ile ilgili başka bir araştırmaya (Dahling ve Perez, 2010) göre ise yaş faktörü ile derin ve samimi davranış gösterimleri arasında da pozitif anlamda bir ilişki durumunun varlığından ve yüzeysel

davranış gösterimleri sergileme arasında ise negatif yönlü bir ilişkinin varlığından söz edilmektedir (Dahling ve Perez, 2010: 574). Bunun yanında Gross vd. (1997: 590), yaşın artması ile daha fazla duygu kontrolü ve daha yetkin duygu düzenlemesi sağlanması arasında da pozitif yönlü bir ilişkinin söz konusu olduğunu belirtmişlerdir.

Kişilik: Duygusal emeği etkileyen başka bir bireysel faktör ise kişilik özellikleridir. Kişilik; 'bireyin kendi açısından; fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özellikleri hakkındaki bilgisi' olarak ifade edilmiştir. Kişilik özellikleri de çalışanların duygularını göstermelerinde farklılıklara neden olmaktadır (Genç, 2013: 33).

Kişilik ile ilgili birçok görüş ortaya atılmıştır. Yapılan çalışmalar kişilik ile ilgili çalışmaların beş faktörde derlenebileceğini göstermiştir. Bunlar dışadönüklük, duygusal denge/nevrotizm, yumuşak başlılık (geçimlilik/geçimsizlik), sorumluluk ve deneyime açıklık/kültür şeklindedir (Bacanlı, İlhan ve Aslan, 2009: 262). Bu kişilik faktörlerinin kapsadığı özellikler kısaca şu şekilde açıklanabilir. Dışadönük kişilik özelliği hayat dolu, neşeli, konuşkan ve sosyal olma ya da olmama gibi özellikleri kapsamaktadır. Duygusal denge/nevrotizm kişilik özelliğinde rahat, özgüvenli, eleştiriye açık ve toleranslı olma ya da olmama özelliklerine sahip olmayı içermektedir. Yumuşak başlı (geçimli/geçimsizlik) bireyler için alçak gönüllü, saygılı ve nazik olma ya da olmama özelliklerini içerir. Sorumluluk ise sistemli, başarıya yönelimli, hırslı ve titiz olma özelliklerini kapsar ve deneyime açıklık/kültür kişilik faktörü yaratıcı, yeniliklere açık olma ve analitik davranma gibi özellikleri kapsamaktadır (Karakas, 2015: 43).

Kişilik özellikleri ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalardan elde edilen bulgular şu şekildedir (Genç, 2013: 33-34; Karakas, 2015: 43-44):

- Dışadönük bireyler, olumlu duyguları gösterirken yüzeysel ve derinlemesine davranış göstermede zorlanmamaktadır.
- Duygusal dengeye sahip bireyler olumsuz duygularını bastırmamaktadır. Ancak duygusal dengesizlik yaşayanlar, nevrotik kişiler olumsuz duyguları bastırmakta ve bu nedenle olumlu duygu gösteriminde yüzeysel davranışta bulunmaktadır. Derin davranışı da sadece olumsuz duygu durumunda gösterebilmektedir.
- Yumuşak başlı (geçimli/geçimsizlik) kişilik özelliğine sahip bireyler daha yoğun bir şekilde olumsuz duyguları bastırmaktadır.

- Değişime açık bireyler olumsuz duygu gösterimlerinde bulunmamak için duygularını bastırmaktadırlar.

Yüzeysel ve derinlemesine davranış, dışadönük bireyler üzerinde içedönük bireylere nazaran daha az olumsuz etkiler oluşturmaktadır (Judge, Woolf ve Hurst, 2009: 57).

Mesleki Tecrübe (Kıdem): Kruml ve Geddes (2000), daha az mesleki tecrübe sahibi çalışanların daha fazla duygusal emek gösterebileceğini öne sürmüşlerdir (Kruml ve Geddes 2000: 25). Çalışma hayatındaki birikimlerin deneyimlenmesi şeklinde bireylerin edinmiş oldukları bu mesleki tecrübeleri kıdem olarak da ifade edebiliriz. İş hayatında sahip olunan yaş değişkeninden bağımsız olan kıdemlilik, yapılmakta olunan işin ne kadar zamandır icra ediliyor olduğunun somut göstergesidir (Eroğlu, 2014: 87). Mesleki tecrübe ile duygusal emek ilişkisi bakımından, çalışma ortamında bazı durumlarda çalışanlar kendi yöntemleri ile sorunu çözmek durumunda kalabilirler. Bu gibi durumlarda, sorun karşısında çözüm oluşturabilmek adına, çalışanlara mesleki tecrübeleri büyük oranda yardımcı olmaktadır. Tecrübeli olan çalışanlar müşteriye karşı nasıl davranmaları gerektiği konusunda daha bilinçlidirler. Bu açıdan mesleki tecrübesi daha fazla olan çalışanların duygusal emek gösterimlerinde daha başarılı oldukları ifade edilebilir (Oğuz ve Özkul, 2016: 134).

Mesleki tecrübe ile duygusal emek arasındaki ilişki hakkında yapılan araştırmalardan biri olan Truta (2012: 799)'a göre mesleğinde üç buçuk yıldan fazla çalışmış olanlar daha çok derin davranış göstermekteyken, üç buçuk yıldan az çalışmış olanların daha çok yüzeysel davranış gösterdiklerini belirtmiştir. Daha az deneyimli ya da mesleki görev süresine sahip çalışanların daha fazla rol belirsizliği hissedebilecekleri ve duygusal uyumsuzluk yaşamaları ile duygusal çaba göstermeleri de daha yüksek olabileceği ifade edilmiştir (Kruml ve Geddes, 2000: 25). Öz (2007) ve Uysal (2007) tarafından yapılan bir araştırma sonucunda ise daha uzun süre çalışma süresine sahip olanların derinlemesine davranış gösterdikleri bulunmuştur. Ayrıca daha uzun süredir çalışmakta olan bireylerin duygusal emek davranışları göstermede daha başarılı olduklarını söylemek mümkündür (Kaya ve Özhan, 2012: 115).

2.2.2. Örgütsel Faktörler

Duygusal emeği etkileyen örgütsel faktörleri; duygusal davranış kuralları, otonomi ve sosyal destek olarak açıklamak mümkündür.

Duygusal davranış kuralları: İnsanlarla karşılıklı etkileşimin söz konusu olduğu bütün mesleklerde, karşı tarafa gösterilmesi gereken duygu ve davranışların belirlendiği bazı kuralların olduğu söylenebilir (Karakaş, 2015: 49). Bu anlamda iş yerlerinde gösterilmesi gereken uygun duygusal gösterimlerin belirlendiği standart kurallara duygusal davranış kuralları denmektedir (Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005: 343). Bazı örgütler müşteriler ile etkileşimlerinde çalışanlar tarafından gösterilmesi gereken duyguları belirleyebilmektedirler. Örneğin ‘Hamburger Üniversitesi’nde, McDonald’s çalışanlarına gelen müşterileri karşılarken heyecanlı ve güler yüzlü olmaları gerektiği yönünde eğitim ve talimat verdikleri gözlemlenmiştir (Sloan, 2012: 2). Bunun gibi bazı örgütler, duygusal gösterimleri güvence altına almak için çalışanlarının davranışlarını düzenleyen davranış kurallarına sahiptirler ve bu kurallar hakkında iç eğitim sağlarlar (Wong ve Wang, 2009: 253). Ancak duygusal davranış kuralları hem örgütsel ve mesleki normlardan hem de toplumsal normlardan tam anlamıyla bağımsız olarak gerçekleşmez. Esas olarak bu normlardan etkilenir ve onların bir uzantısı gibidir. Özellikle toplumsal normlarla ters düşen davranış kurallarının genellikle örgüt için işlevsel olmayan sonuçlar doğuracağı söylenebilir (Genç, 2013: 28). Buna örnek olarak yine McDonald’s firması örnek verilebilir. Firma, Moskova’da açtığı şubede, çalışanlarına klasik batı normlarına uygun hizmet anlayışını öğretmiş ve müşterilerle iletişimleri sırasında gülümsemelerini istemiştir. Ancak bu norm Sovyetler Birliği kültüründe olmadığı için müşteriler tarafından hoş karşılanmamış, hatta bazıları kendileriyle alay edildiği hissine kapılmışlardır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 91). Bu durumda duygusal davranış kuralları, toplumsal normlarla uyum sağlamadığında hem çalışanların bu kurallara uyum göstermesini zorlaştırabileceğini hem de gösterilen davranışların müşteriler tarafından memnuniyetsizlik yaratmasına neden olabileceğini ifade etmek mümkündür (Karakaş, 2015: 50).

Örgüt içinde açık şekilde belirlenmiş davranış kurallarının varlığı, müşteri iletişiminin standartlarını ortaya koyarak, çalışanların örgütün beklentilerine uygun davranmalarına ve çalışanların daha iyi iş çıkarmalarına yardımcı olması bakımından faydalıdır (Genç, 2013: 28). Açıkça belirlenen davranış kuralları ile çalışanların hangi durumlar karşısında müşterilere nasıl davranacakları örgüt tarafından çalışanlara öğretilmiş olur. Örneğin çağrı merkezi çalışanlarının gelen telefonlara standart cümlelerle yanıtlamaları gerektiği ve yine gelen şikâyetlere nasıl yanıt verecekleri

örgüt tarafından önceden belirlenebilmektedir. Eti firmasının çalışanlardan bekledikleri davranış kuralları yaklaşımına göre, müşteri şikâyetlerinde çalışanlar savunmacı davranış göstermekten ve müşteriye yargılamaktan kaçınmalıdır. Aşırı tepki göstermemeli ve şikâyetleri doğal karşılayarak, kullanacakları kelimeleri dikkatli seçmeli, eğer bir hata varsa kendisinden özür dileyerek şikâyetini bildirdiği için teşekkür etmesi gerekmektedir (Karakaş, 2015: 50-51).

Duygusal davranış kuralları örgüt tarafından açıkça belirlenmemiş bir şekilde informal olarak da olabilir. Gösterilmesi gereken davranış şekillerinin açıkça belirlenmediği bu durumlarda, çalışanlar farklı davranışlar içerisinde bulunabilirler. Bu bağlamda çalışanların hangi durum karşısında nasıl davranacakları büyük oranda kendi inisiyatiflerine kalmaktadır. Bu durumda çalışan tecrübeli ise bu durum sorun yaratmayabilir ancak tersi durumda hizmet standartlarının tutturulmasında olumlu sonuç vermeyebilir (Yıldız, 2014: 9; Karakaş, 2015: 51).

Diğer yandan işin kendi karakteristik özelliği de davranış kurallarına uyma konusunda çalışanları ve duygusal emek kalitesi üzerinde etkilidir. Düşük sezonda saatte bir müşteri ile ilgilenen bir personelin duygu gösterim sıklığı ile yüksek sezonda saatte on müşteri ile ilgilenen personelin duygu gösterim sıklığı ve duygusal gösterim kurallarına uyma konusundaki dikkat seviyesi farklı olabilmektedir. Yüksek sezonda yoğun çalışan birey daha çabuk yorulabilir ve yüzeysel davranış sergileme eğilimi gösterebilir. Bu durumda duygusal emek çabası da artabilir (Kılıç ve Baş, 2015: 16).

Otonomi: Otonomi, bireyin bağımsızlığı, iş görevlerini yerine getirirken özgür düşünüp karar verme, bağımsız davranma gücü ve yetkisi olarak tanımlanabilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 999). Otonomisi yüksek olan bireyler, kendi faaliyetlerini yönlendirmekten, hedeflerine ulaşmaktan ve başarılı olmaktan mutluluk duyarlar. Bir meslek üyesinin birey ve meslek grubu olarak karar verme ve bu kararları uygulamaya geçirmede özgür olması, bireyin daha başarılı olmasında, bireysel olarak üstün olmasında ve çevresine karşı daha etkili olabilmesinde etkindir (Kaya vd., 2006: 1-2; Işık, 2015: 18). Ancak, aynı şekilde otonomi düzeyi yüksek çalışanlarda kendi hissettikleri duyguları ile örgütsel davranış kuralları çatıştığı zaman, davranış kurallarını ihlal etme olasılığı daha yüksek olabilmektedir. Bu nedenle davranış kurallarının tersine davranma eğilimlerinin de yüksek olabileceği ve daha az duygusal uyumsuzluk yaşayacakları söylenebilir (Morris ve Feldman, 1996: 999-1000).

Otonomi özelliği baskın olan insanlar başkalarına göre daha temkinlidirler. Muhatap oldukları bireylere karşı fazla samimi değildirler. Tartışma ve çatışmalara daha yatkındırlar. Böylelikle bireyler, başarıya odaklanır ve başkalarına karşı kendilerini savunma eğilimi gösterirler (Işık, 2015: 18).

Otonomi ve duygusal emek arasındaki ilişkiye yönelik yapılan, çağrı merkezi çalışanlarıyla gerçekleştirilen bir araştırmada (Grandey, Dickter ve Sin, 2004), kendini özerk hissedenden çalışanların daha az stresli oldukları, saldırgan müşteri ile etkileşimde bulunsalar bile olayın kendi kontrolü altında olduklarını hissetmelerine yol açtığı sonucuna varılmıştır (Grandey, Dickter ve Sin, 2004: 5, 12). Başka bir çalışmada (Grandey, Fisk ve Steiner, 2005) ise otonomi düzeyi yüksek olan örgütlerde derinlemesine davranış, otonomi düzeyi düşük olan örgütlerde ise çalışanların yüzeysel davranış gösterdiği görülmüştür. Sonuç olarak genel bir ifade ile çalışanlardaki belirli bir seviyede otonomi olmasının iş tatminini artırdığı söylenebilir (Özgün, 2015: 44).

Sosyal destek: Sosyal destek bireye çevresindeki insanlar tarafından yapılan yardım olarak tanımlanmaktadır (Yılmaz, Coşkun ve Karaca, 2008: 72). Sosyal desteğin dört kategoriden oluşan bir maddi ve manevi yönlü destek olduğu ifade edilmektedir (Lirio vd., 2007: 35):

- Bilgilendirme Desteği (bilgi, tavsiye, öneri)
- Araçsal Destek (para, zaman)
- Duygusal Destek (sevgi, saygı, güven sağlanması)
- Başkalarından Değerleme Desteği (geribildirim, tasdik)

Grandey (2000: 107), sosyal desteğin çalışmada pozitif etki oluşturacağı, stresi azaltarak daha az duygusal çelişki ile iş tatminsizliği gösterimine de etki edeceğini ifade etmektedir. Hochschild (1983) ise araştırmasında, hosteslerin çalışma arkadaşlarından sağladıkları sosyal desteğin duygusal rahatlamalarında yardımcı olduğunu ifade etmektedir (Özgün, 2015: 44).

2.2.3. Etkileşim Özellikleri

Bireysel ve örgütsel faktörlerin dışında, çalışanların müşteriler ile olan etkileşim sürecinin bazı özellikleri de duygusal emek davranışını etkilediği belirtilmiştir. Bunlar çalışanların müşteriler ile iletişimindeki etkileşimin; süre, sıklık ve çeşitlilik özellikleridir (Oğuz, 2016: 30).

Süre, müşteri ile etkileşimin, çalışanın ne kadar zamanını aldığını ifade eder (Oral ve Köse, 2011: 471) ve her meslekte farklılık gösterir. Bir uçuş görevlisi için her uçuşun süresi ile sınırlı olmaktadır, market görevlisinin daha kısa ama sık bir etkileşim süresi olabilmektedir. Hizmet alan müşterinin özelliği de bu süreyi etkileyebilmektedir. Bazı müşteriler daha titiz veya zor olabilirler bu durumda çalışanın göstermesi gereken ilginin süresi artabilir (Oğuz, 2016: 30). Zor beğenen kaprisli bir müşteri ile ilgilenmek, normal bir müşteriye ayrılan süreden daha fazla zaman harcanmasına neden olacaktır (Gündüz, 2017: 20).

Etkileşimin sıklık özelliği, çalışanların çalışma süresi boyunca etkileşimde gösterdikleri müşteri sayısını ifade eder (Gündüz, 2017: 21). Bir çalışanın ne sıklıkta etkileşimde bulunacağı yapılan işin niteliğine göre değişkenlik gösterir (Grandey, 2000: 102). Bir fast-food restoranında servis görevlisi yüzden fazla kişiye hizmet verebilmekteyken, küçük yerel bir otel hizmetlisinin gün içerisinde etkileşimde bulunduğu müşteri sayısı daha az olabilir (Oğuz, 2016: 31). Müşteri ile iletişimin sıklık ve süresi ile ilgili olan iş rolü talepleri, çalışanın duygularındaki ifadeleri sahteletirmesi veya duyguları değiştirmesi olasılığını da arttırabilecek durumsal faktörlerdir (Grandey, 2000: 102).

Çeşitlilik özelliği sergilenen duyguların çeşitliliği olup bütünleştirici (pozitif), ayırt edici (negatif) ve duyguları maskeleyen (nötr) olarak gruplandırılmıştır (Morris ve Feldman, 1996: 991). Birçok hizmet çalışanın genellekle müşterilere güler yüz ve sempati gibi bütünleştirici yani olumlu duygular sergilemeleri beklenir. Ancak, polislik infaz koruma memuru gibi mesleklerde ise zaman zaman öfkeli ya da korkutucu tarza farklılaştıran yani ayrıştırıcı, olumsuz duygular iletmesi beklenir. Terapist veya hakim gibi mesleklerde ise duygularını maskeleymesi yani ne olumlu ne de olumsuz hiçbir duygusal mesaj vermemek, nötr davranış göstermek beklenir (Oral ve Köse, 2011: 472). Dolayısı ile duygusal ifadeyi düzenlemede rol oynayan duygusal emek miktarı, çeşitlilik özelliğinden önemli ölçüde etkilenebilir. Sınırlı bir süre içerisinde duygu çeşitliliğinde yapılan sık değişiklikler, çalışanların daha fazla duygusal emek göstermelerini gerektirir (Morris ve Feldman, 1996: 991-992). Bazı durumlarda da çalışanlardan birden fazla duygu sergilemesi beklendiği takdirde çalışanlar daha fazla duygu durumunu kontrol altına almak durumunda kalırlar. Örneğin bir öğretim görevlisi gün içinde öğrencilerin dikkatini çekmek için olumlu duygular, disiplin oluşturabilmek için olumsuz duygular ayrıca profesyonel görünüm sağlamak için nötr

davranışlar sergilemek durumundadır. Sergilemek zorunda olduğu duyguların çeşitliliği kişinin duygusal emek düzeyini etkileyecektir. Ne kadar fazla çeşitlilik gerektiren duygular fazlaysa o kadar fazla duygusal emek sarf etmesi gerekecektir (Köksel, 2009: 33).

2.3. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI

Duygusal emek kavramı, çalışanlar ile müşteriler arasındaki etkileşimin kalitesini ifade etmektedir. Müşteriden kasıt, çalışan ile etkileşim halinde bulunan hasta, çocuk, yolcu veya konuk gibi herhangi biri olabilir. Müşteri ile yüz yüze ya da sesli iletişim etkileşimi sırasında, birçok çalışanın uygun duygular ifade etmeleri gerekmektedir. Küstah ya da saldırgan bir müşteriye bile gerektiğinde arkadaş canlısı olabilen uçuş görevlisinin, hastalara ya da çocuklara karşı empati göstermek zorunda kalan hemşire veya öğretmenlerin ya da güvenilir bir ifade vermek için arkadaş canlısı ama bir yandan da ciddi bir ifade takınan banka görevlisinin sergilemiş oldukları duygu durumları örnek verilebilir (Zapf, 2002: 238).

Bireylerin göstermiş oldukları bu duygu durumları bazen gerçekten hissedilen duyguların ifadesi olabileceği gibi kişilerin o an gerçekte hissettikleri duyguları bastırma ya da değiştirme mecburiyetinde bulunarak rol yapmaları şeklinde de olabilmektedir. Bu noktada araştırmacılar da duygusal ifadelerin davranışa yansıyan bu gösterimlerinin altında yatan nedenleri açıklayabilmek için duygusal emek davranışlarını sınıflandırmışlardır (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993).

Duygusal emek davranışlarında Hochschild (1983)'in ortaya koymuş olduğu iki boyut vardır. Bu boyutlar yüzeysel davranış ve derinlemesine davranıştır. Ashforth ve Humphrey (1993)'e göre ise duygusal emeğin boyutları yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve gerçekten hissedilen duygu olan samimi davranıştır (Diamond, 2005: 3-5).

2.3.1. Yüzeysel Davranış (Surface Acting)

Yüzeysel davranış, işin gerektirdiği ama hissedilmeyen duyguların gösterilmesi ve gerçekte hissedilen duyguların bastırılması ya da değiştirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Çelik vd., 2010: 48). Diğer bir ifade ile yüzeysel davranış, duygusal ifadeyi baskı yoluyla veya farklı bir davranışı taklit ederek değiştirme girişimidir

(Truta, 2014: 792). Kişi, yüzeysel davranarak içsel duygularını gizler ve gösterim kurallarına uygun duygusal ifadeler ortaya koyar (Robbins ve Judge, 2013: 145).

Yüzeysel davranış, duygunun özümsemeden sadece verilen tepkinin ayarlanmasıdır (Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu: 2013: 44). Yüzeysel davranış esnasında çalışanlar, jest ve mimiklerini gerçekte hissetmedikleri duygularla tutarlı hale getirmek için değiştirmeye çalışırlar (Truta, 2012: 797). Çalışanlar duygusal ifadelerini değiştirir ve kontrol ederler. Kendini kötü hisseden veya zor bir müşteri ile etkileşimde bulunan çalışanın sahte bir gülümseme ile iş görmesi bu duruma örnek verilebilir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 22). Genellikle, örgütün taleplerinden kaynaklanan bu tür ifadeler, çalışanın gerçek iç durumuyla tutarsızdır. Örneğin, uçak havadayken acil bir durumla karşılaştığında, uçuş görevlileri korkmuş olsa bile sakin kalmalı ve yolcuları rahatlatmalıdır (Lee, Hung ve Huang, 2012: 9) veya bir araba firmasında iş gören çalışanın kaba bir müşteri ile ilgilenirken sinirlenmesine rağmen hoş ve sakin bir tavır sergilemesi gerekebilir (Sloan, 2012: 3).

Hochschild (2003: 33)'e göre yüzeysel davranışta, hissettiklerimiz hakkında, kendimizi değil ancak başkalarını aldatmış oluruz. Hochschild (2003), bu davranışı en iyi şekilde diplomatların ve aktörlerin yaptığını öne sürmüştür. Yüzeysel davranışta yüzümüzdeki ifadelerde ve vücut duruşumuzda üzerimize tıpkı kendimize ait olmayan bir parçayı giyer gibi tavra bürünürüz (Hochschild, 2003: 36). Birey aslında gösterdiği duyguyu deneyimlemez, sadece diğer kişilerin görmesi ve yorumlaması için uygular (Diamond, 2005: 3). Ancak, bu çalışan hiçbir şey hissetmiyor anlamına gelmemekte, yansıttığı duyguların hissettiklerinden farklılaşması anlamını taşımaktadır (Steinberg ve Figart, 1999: 11; Yürür ve Ünlü, 2011: 86). Çalışanlar, hissetmeseler dahi işin bir parçası olduğunu düşündükleri için yüzeysel oyunculuk gibi algılanan bu sahte duyguları sergilerler (Wong ve Wang, 2009: 250).

Yüzeysel davranış kötü niyetli davranış olarak görülmektedir (Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005: 340). Çünkü gerçek hissedilen duyguları içselleştirmeden karşı tarafa yansıtılan duygular üzerinde oynamak, sahteleştirmektir. Yüzeysel davranış gösteren çalışan, örgüt ya da müşteriye yardım etmek için değil aslında kendi işini elinde tutabilmek adına davranış kurallarına uyma zorunluluğunda bulunmaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011: 86).

İşinden memnun olan, iş yerinde mutlu çalışan bireylerin sahte duygular sergileme davranışları azalış gösterip daha çok doğal duygularını pozitif yönde gösterme eğilimleri artacaktır. Bu nedenle iş memnuniyeti olan bireylerde yüzeysel davranış sergileme arasında negatif yönlü ilişki olduğu söylenebilir (Grandey, 2003: 87). Ayrıca yüzeysel davranış gösteriminde bulunan bireylerin duygusal tükenme yaşadıkları ifade edilmektedir (Grandey, 2003: 89).

2.3.2. Derinlemesine Davranış (Deep Acting)

Derinlemesine davranış; önceden, hissedilen duyguların düzenlenmesidir. Diğer bir ifade ile çalışanların yüzeysel rol yapma gibi sahte davranışlar sergilemesi yerine hissedilmesi gereken duygular için önceden çaba göstermesidir (Çelik vd., 2010: 48). Çalışanın hissettiği duyguyu yeniden düşünerek göstermekle yükümlü bulunduğu duyguyu özümsemesini sağlayan duygu kontrolüdür, duyguyu bizzat yaşamasıdır (Çaldağ, 2010: 6). İçsel ve şahsi duyguları düzenlemeye çalışmaktır (Truta, 2014: 792). Dışarıya gösterilen duygular ile içsel duyguların tutarlı olması için duyguları düzenleme işidir (Glomb ve Tews, 2004: 3). Diğer bir ifade ile içsel deneyim ve davranışları uyumlu hale getirebilmek için hissedilen duyguları düzenlemeye çalışmaktır (Judge, Woolf ve Hurst, 2009: 58). Gösterme yükümlülüğünde bulunulan duyguların içselleştirilerek duyguların kontrolünün sağlanmaya çalışılması çalışanın bir süre sonra işin gereği olan duygusal davranış kurallarını kendi doğal hisleriyle çelişkiye düşmeden yansıtmasına olanak sağlayabilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 112).

Derinlemesine davranış, çalışanların, içsel duygulara odaklanmalarını ve kendi duygularını özümsemelerine yönelik girişimlerde ifade eder. Böylece gösterilmesi gereken duygularla gerçekte gösterilen duyguların doğal, yapmacıksız, uyumlu olmasını sağlamaya çalışır (Diamond, 2005: 3).

Duygusal emek kapsamında derinlemesine davranışın çağırma ve bastırma olmak üzere iki farklı yönünden söz edilebilir. Çağırma durumunda bireylerin bilişsel odağında o an hissedilmeyen ancak hissetmeyi arzuladığı bir duygu üzerinde yoğunlaşır. Diğer bir ifade ile birey hayal gücünü, hatıralar ve düşünceler ile canlandırmaya çalışarak konu ile ilgili duygularını hissetme ve yönetme çabasıdır. Örneğin evlilik ya da loto kazanmak gibi mutlu bir olayı düşünmeye çalışmak. Bastırma ise istenmeyen bir duygunun bilişsel odağının varlığı keşfedildiği zaman

oluşur ve çalışanın hissettiği duygular ile işin gereği olan duygular arasında uyumsuzluk söz konusudur. Bu durumda çalışan işin gereği olan duyguları sergileyebilmek adına gerçek hislerini bastırma durumunda kalır (Diamond, 2005: 3; Kaya ve Özhan, 2012: 112; Gümüş ve Genç, 2014: 188). Bir uçuş görevlisinin ona hakaret eden bir yolcuya öfkesini bastırıp derinlemesine davranarak hislerini tutması ve değiştirmesi gibi bir tutum göstermesi duyguların bastırılmasına örnek verilebilir (Hochschild, 2003: 33).

Yüzeysel davranışın aksine derinlemesine davranış iyi niyetli davranış olarak tanımlanmıştır. Çünkü derinlemesine davranışta duygular deneyimlenmeye çalışılmaktadır. Ayrıca birçok sektörde olumlu duyguların sergilenmesi gerektiği yönünde genel bir beklenti vardır. Derinlemesine davranış durumu da tipik olarak olumlu duygular deneyimlemeyi içermekle ilgilidir, böylece olumlu davranışlar doğal olarak gösterilmiş olur (Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005: 340).

Yüzeysel davranış durumu, artan tükenmişlik ve duygusal tükenmişlik ile ilgiliyken; derinlemesine davranış, yüksek iş tatmini ve tatmin edici duygularla ilişkilidir (Truta, 2012: 797). Yüzeysel davranış direkt bireyin dışa dönük davranışlarına odaklanırken, derinlemesine davranış bireyin içsel duygularına odaklanmaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011: 86). Ayrıca her iki davranış modelinde hissedilmeyen duyguların yansıtılması açısından benzerlik olsa da yüzeysel duygusal emek boyutunda, çalışanlar işin gerektirdiği duygusal davranışları sergilemeyi zorunluluk olarak görmekteyken, derinlemesine duygusal emekte bunu bir gereklilik olarak görmektedirler (Kaya ve Özhan, 2012: 112-113).

2.3.3. Samimi Davranış (Genuine Emotion)

Ashforth ve Humphrey (1993: 94) duygusal emek davranışlarını yüzeysel ve derinlemesine olarak iki boyutta sınırlamamış, bireylerin kendilerinden beklenen davranışları bazen de çok az bir çaba ile veya kendiliğinden hiçbir çaba göstermeden de hissedebileceklerini belirtmişlerdir. Tıpkı bir hemşirenin yaralanmış bir çocuğa rol yapmadan ilgiyle yaklaşması gibi, böyle bir durumda genelde hemşireler içten gelen olumlu duyguları gösterirler (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Duygularını bu yolla gösteren çalışan, müşteriye karşı rol yapmamakta, gerçekten olumlu duygular içerisinde hissettiği için bu şekilde davranmaktadır ve bu duygusal emek davranışı samimi davranış olarak adlandırılmaktadır (Karakaş, 2017: 83). Ya da burada rol yapsa

da bunu bilinçli bir şekilde yapmamaktadır ve otomatik olarak duygularını kontrol etmesi için çaba göstermesi gerekmemektedir. Hochschild (1983) bu durumu pasiflerin davranış olarak tanımlamıştır (Hochschild, 1983'ten aktaran: Kruml ve Geddes, 2000: 12). Örneğin bir öğretmenin sınıfında çok sevdiği ve başarılı olan öğrencisinin okuldan ayrılmasında yaşadığı üzüntü, öğretmenin gerçek ve samimi duygularını yansıtmaktadır (Beğenirbaş ve Basım, 2013: 49).

Samimi, içten hissedilen duyguların yansıtılması çaba gerektirmeyen bir davranış olarak görülebilmektedir. İlk bakışta bireyin içinden gelen doğal bir süreç olmasından ötürü duygusal emek davranışı gibi görülmesi de müşteriye hizmet sürecinde örgütlerin arzu ettikleri davranış türü olmasından dolayı duygusal emeğin üçüncü boyutu olarak görülmektedir (Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013: 46; Ceylan, 2017: 126).

2.4. DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI

Duygusal emek davranışları ile ilgili yaklaşımların temeli, örgütlerin çalışanlarından hangi duyguları bekledikleri ve bu duyguları nasıl ifade etmeleri gerektiğine ilişkin duygusal davranış kurallarını belirlemeleri düşüncesine dayanmaktadır (Diefendorff ve Croyle, 2008: 310).

Duygusal emek kavramı ile ilgili yaklaşımların Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993), Morris ve Feldman (1996) ve Grandey (2000) yaklaşımları oldukları ve bu yaklaşımların duygusal emek ile ilişkili birçok örgütsel ve bireysel faktörlerden bahsettikleri ifade edilebilir (Özgün, 2015: 9).

2.4.1. Hochschild Yaklaşımı

Duygusal emek kavramına dikkat çeken ilk isim Hochschild (1983), duygusal emek kavramını; müşterinin izleyici, çalışanın aktör ve iş ortamının da sahne olduğunu ve çalışanın bu sahnede gözlemlenebilir yüz ve bedensel davranışlarını bir ücret için yönetmesi olarak tanımlamıştır (Grandey, 2000: 96; Diefendorff ve Gosserand, 2003: 945; Wharton, 2009: 149).

Hochschild (1983) Delta Havayolları hostesleri ile yapmış olduğu incelemelerinde sık sık gülümsediklerini ama bunun sahte bir gülümseme olduğunu şirket tarafından sunulan hizmetin bir parçası olarak müşterileri memnun edebilmek adına yapmış olduklarını belirtmiştir. Hosteslerin gülümsemeleri yaptıkları makyaj,

giydikleri üniforma, uçağın dekorları, yolculara sunulan içecekler, çalan müzik gibi müşterileri memnun edecek iş uygulamalarından farksızdır. Hochschild'a göre çalışanlar, yorgunluğunu ya da sınırlarını gizlemelidirler yoksa ürün-yolcu memnuniyeti olumsuz etkilenebilir. Buradan hareketle örgütsel hedefler için çalışanların duygularını maskeleymesi, kontrol etmesi gerektiği çıkarımı yapılabilmektedir (Hochschild, 2003: 8). Bu durum duyguların örgütlerde ticari olarak kullanıldığını ifade eder (Bolton ve Boyd, 2003: 291). Hochschild'ın duygularla ilgili odak konusu da duyguların ticarileştirilmesi olmaktadır (Gümüş ve Genç, 2014: 185).

Hochschild (1983), duygusal emek sarf edilirken bireylerin yüzeysel ve derinlemesine davranış olarak iki yöntem kullandıklarını belirtmiştir. Yazar, özellikle yüzeysel davranışta bulunan bireylerin duygusal çelişkiye düşeceklerini ifade etmiştir. Ayrıca, hem yüzeysel hem de derinlemesine davranış sergilemenin çalışanları yordüğünü, çalışanlarda stres ve tükenmişliğe yol açtığını belirtmiştir (Köse, Oral ve Türesin, 2011: 169).

Hochschild (1983), müşteriler ile yüz yüze etkileşiminin daha sık olduğu meslek gruplarında duygusal emeğin daha çok gerektiğini vurgulamıştır. Ayrıca bu meslek gruplarında çalışanların göstermeleri gereken duygusal tepkilerin de kontrol edildiğini, belirli kurallarla belirlendiğini öne sürmüştür (Wharton, 2009: 157). Bu kıstaslar kullanarak, duygusal emeğin gerekli olduğu meslek gruplarını sınıflandırmıştır (Hochschild, 2003: 244-251; Oğuz, 2016: 41):

- Serbest meslek çalışanları (doktor, avukat vb.),
- İşletmeci ve idareci olarak çalışanlar,
- Satış sorumluları,
- Büro çalışanları ve memurlar (sekreter, yönetici asistanı, veznedar vb.),
- Hizmet çalışanları – ev içi özel hizmetliler (hasta bakıcı, dadı, bebek bakıcısı),
- Hizmet çalışanları – ev dışı hizmetler (garson, kuaför, vb.).

Bu sınıflandırmaya göre duygusal emek gerektiren meslekler üç özelliğe sahiptir. Bunlardan ilki insanlarla yüz yüze veya sözel iletişime geçiliyor olunması, ikincisi bu işlerde çalışanların, karşı tarafın duygularını etkileme durumunda oluyor olmaları ve sonuncusu ise işverenlerin çalışanların duygusal durumlarını belirli kurallarla denetliyor olmaları şeklindedir (Wong ve Wang, 2009: 250).

Hochschild (1979) tarafından yapılmış başka bir çalışmada, duygu yönetiminin çeşitli teknikleri olduğunu belirtmiştir. Bunlar bilişsel, fiziksel ve etkileyici tekniklerdir. Bilişsel teknikte fikirler, düşünceler veya onlarla ilgili duygular, hizmetin gereğine uygun olarak değiştirilmektedir. Fiziksel teknikte birey, yavaş nefes almaya çalışmak, duruşunu kontrol altına almaya çalışmak gibi fiziksel duygu belirtilerini değiştirme çabasında bulunur. Son olarak etkileyici duygu tekniğinde hizmet anında içsel duygular jest ve mimiklerle değiştirilmektedir (Hochschild, 1979: 562). Bu teknikler kullanılarak gösterilmeye çalışılan bu davranışlar Hochschild (2003) tarafından daha sonra yüzeysel ve derin davranış olmak üzere iki kategoriye ayrılmıştır (Keleş, 2014: 53).

Hochschild (1990) 'e göre özel hayata ilişkin yapmış olduğumuz duygu yönetimi 'duygu çalışması/işi'ni ifade ederken; 'duygusal emek' ise ücret gayesi için yaptığımız duygu yönetim şeklini ifade etmektedir (Hochschild 1990'dan aktaran: Steinberg ve Figart, 1999: 24).

2.4.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Hochschild (1983)'ın yaklaşımından sonra öne çıkan başka bir yaklaşım Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımıdır. Ashforth ve Humphrey, kendilerinden önceki yaklaşımdan farklı olarak duyguların yönetiminden ziyade gözlemlenebilir duygusal emekle diğer bir ifade ile gözlemlenebilir davranışlarla daha çok ilgilenmişlerdir ve duygusal emeği de uygun duygular sergileme davranışı olarak tanımlamışlardır (Grandey, 2000: 96; Glomb ve Tews, 2004: 3; Şchiopu, 2014: 171). Ashforth ve Humphrey, temelde çalışanların gözlemlenebilir davranışlarına odaklanmışlardır (Brown, 2011: 6; Şchiopu, 2014: 171). Yazarların duygulardansa gözlemlenebilir davranışa odaklanmalarının temel nedeni gerçek davranışın direkt hizmet alıcılarını etkileyen etmen olarak görmeleridir (Gosserand, 2003: 8). Ayrıca davranışlar doğrudan gözlemlenebilmektedir veya davranışlar bireyin bizzat kendisidir ve birey duygularını yönetmeye gerek duymadan da davranış kurallarına uyabilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90).

Ashforth ve Humphrey, duygusal emek davranışında bilinçli çaba içerisinde bulunmanın zorundalık olmadığını ileri sürmüşlerdir. Yüzeysel ve derinlemesine davranışların stres kaynağı olmasından ziyade bir süre sonra rutin ve çabasız bir hal alabileceğini belirtmişlerdir (Kamber, 2014: 52; Şchiopu, 2014: 171). Yani ister

yüzeysel ister derinlemesine davranış olsun işin gereği olan sürekli duyguları gösteren çalışanlar bir süre sonra bu davranışları çaba göstermeden kendiliğinden gösterebileceklerdir. Böylelikle yazarlara göre, çalışan gösterilmesi gereken bu duyguyu zaten hissediyor olabilir (Köse, Oral ve Türesin, 2011: 169). Bu bağlamda yazarlar duygusal emek davranışlarına samimi davranış modelini de eklemişlerdir. Çalışanların empati yapabileceğini göz önünde bulundurmuşlardır (Kamber, 2014: 52). Örneğin, bir sosyal hizmet uzmanı istismara uğramış bir çocuğa karşı gerçekten sempati duyabilir ve empati yapabilir bunun için yüzeysel davranışa ya da derinlemesine davranışa ihtiyaç duymaz. Çalışanın bu davranışı örgütsel olarak istenen duygu davranışları olduğu için duygusal emek olarak görülmektedir (Gosserand, 2003: 7).

Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların kendilerinden beklenen duyguyu doğal ve içten hissedebileceğini ileri sürerek, Hochschild'in yaklaşımına farklı bir boyut olarak doğal duyguları da eklemişlerdir. Ashforth ve Humphrey'e göre çalışanların doğal hissettikleri duyguları göstermelerinde rol yapmaları gibi bir zorunluluk içermemekte, çalışanların içinden geldikleri gibi duygularını yansıtılmalarını ifade etmektedir. Bunun aynı zamanda kişinin zaten o an hissettiğini, samimi duygularla zorlama içerisinde bulunmadan gösterdiği için bu boyutun tam olarak duygusal emek içerisine giremeyebileceği de düşünülebilir (Tokmak, 2014: 138). Ayrıca, Ashforth ve Humphrey duygusal emeğin, müşterilerce bir tür izlenim yönetimi olarak da düşünülebileceğini, çünkü duygusal emek gösteren çalışanların karşı tarafta belirli bir izlenim oluşturduğunu belirtmişlerdir. Bu noktada çalışanların davranışlarının ne ölçüde samimi olarak algılandığı, hizmetin kalitesini ifade etmesi açısından önemlidir (Köse, Oral ve Türesin, 2011: 170).

Ashforth ve Humphrey, duygusal emeğin, hizmet sektörü açısından önemli olmasını dört faktöre bağlamışlardır. Bunlar (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90);

- Örgütte müşteri ile etkileşimde bulunan çalışanın aynı zamanda örgütü dış çevreye karşı temsil etme görevi de bulunmaktadır,
- Duygusal emek gerektiren işlerin, müşteri ile yüz yüze veya sözel iletişim içermesi,

- Müşterilerin de bir parçası olarak buldukları hizmet sürecinin belirsizlik özelliğini taşıması ve çalışan ile müşteri arasında dinamik ve değişken bir yapı göstermesi,
- Hizmet sektöründeki ürünlerin çoğunlukla soyut olmasından dolayı hizmet kalitesini ölçmek ve müşteriler tarafından değerlendirilmesinin zor olmasıdır.

Ashforth ve Humphrey duygusal emeğin sonuçlarının duruma göre olumlu ve olumsuz olabileceğini belirtmişlerdir. Duygusal emek örgüt gereği olan duyguların ifade edilmesi olduğu için çalışanların bu davranışları gerçekleştirmesi örgütün arzu ettiği davranışları oluşturmada ve böylelikle görev etkinliği artmaktadır. Bu durum olumlu sonucu oluştururken, müşterinin beklenmedik taleplerinin örgüt tarafınca uygun zannedilerek sunulması ise hizmetin müşteri tarafından uygunsuz algılanmasına yol açarak görev etkinliğini olumsuz etkilemekte ve olumsuz sonucu oluşturmaktadır (Gümüş ve Genç, 2014: 186).

Genel olarak Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımında Hochschild (1983)'dan farklı olarak duygusal emeğe doğal duygularla gösterilen davranış boyutunu da eklemişlerdir. Ancak, Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımında bazı eksik noktaların olduğu görülmektedir. Ashforth ve Humphrey, duygusal emeği gözlenebilen davranışlar olduğunu savunurken, bu davranışların nasıl ölçülebileceğine dair bir model üzerinde detaylı açıklamamış ve yüzeysel, derinlemesine ve doğal (samimi) davranışlar ile ilişkilendirdikleri değişkenleri bir araştırma ile test etmemişlerdir. Bu nedenle de iddia etmiş oldukları sonuçların gerçekleşip gerçekleşmemesi konusunda bir tereddüt oluşmuştur (Keleş, 2014: 56).

2.4.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993)'den sonra diğer bir yaklaşım da Morris ve Feldman (1996) yaklaşımıdır. Morris ve Feldman, duygusal emeği kişilerarası iş görme sırasında örgütsel olarak istenen duyguları ifade etmek için planlı ve kontrollü bir çaba olarak tanımlamışlardır (Grandey, 2000: 97; Brown, 2011: 6; Shankar ve Kumar, 2014: 264).

Morris ve Feldman (1996: 988)'a göre özellikle hizmet sektöründe çalışanın yaptığı işin bir parçasını, örgüt tarafından istenen duygusal davranış kurallarını göstermesi oluşturmaktadır. Ayrıca duyguların anlık koşullara göre değişkenlik gösterebileceğini ve bu nedenle sergilenen duygusal emek düzeyinin de

farklılaşacağını vurgulamaktadırlar. Bununla beraber duygusal emeği dört boyutta ele almışlardır (Grandey, 2000: 97; Çaldağ, 2010: 13; Shankar ve Kumar, 2014: 264):

- Duyguların gösterilmesindeki sıklık,
- Davranış kurallarına verilen dikkat (yoğunluk),
- Yansıtılan duyguların çeşitliliği,
- Hissedilenlerden farklı olarak duyguların sergilenmesiyle oluşan duygusal uyumsuzluk.

Duyguların gösterilmesindeki sıklık; çalışanlardan talep edilen duyguları, çalışanların ne sıklıkla sergilemek zorunda kaldıklarıdır. Diğer bir ifade ile müşteriler ile etkileşimde bulunma sıklığıdır. Bu boyut mesleklere göre değişim göstermektedir. Örneğin bir resepsiyonist saatte bir, bir müşteri ile etkileşimde bulunurken; bir kasiyer saatte on ya da daha fazla müşteri ile etkileşimde bulunabilmektedir (Güngör, 2009: 171-172). Duygusal gösterimlerin çalışarlarda sık yaşanması çalışarlarda yabancılaşmaya ve tükenmeye yol açabilmektedir (Zapf, 2002: 242).

Davranış kurallarına verilen dikkat ise aslında duyguların sergilenme süresi ve yoğunluğuna bağlı olarak değişkenlik gösteren bir boyuttur. Çalışanların müşterilerle etkileşimleri ne kadar uzun süreye yayılır ve göstermeleri gereken duygu yoğunluğu da ne kadar fazlalaşırsa davranışlarına göstermeleri gereken dikkatleri de artacaktır. Buna bağlı olarak duygusal emek ihtiyaçları da artacaktır. Bu boyutun önemi, yapılan işin içeriğine göre de değişiklik göstermektedir. Örneğin bir mağaza görevlisi ezberlenmiş kalıp kısa cümleler ile ya da belirli davranışlar ile müşterilerle etkileşimde bulunması kısa süreli bir etkileşim içerisinde bulunduğu için duygusal emek gösterme çabası daha azdır. Ancak, bir hemşirenin planlanmamış, önceden belirlenmemiş ifadeler ile hastayla daha uzun süre bir etkileşimde bulunması durumunda daha fazla duygusal emek gösterecektir. Dolayısı ile gösterilen dikkatin boyutunda da değişiklik yaşanacaktır (Morris ve Feldman, 1996: 990-991; Özgün, 2015: 16-17).

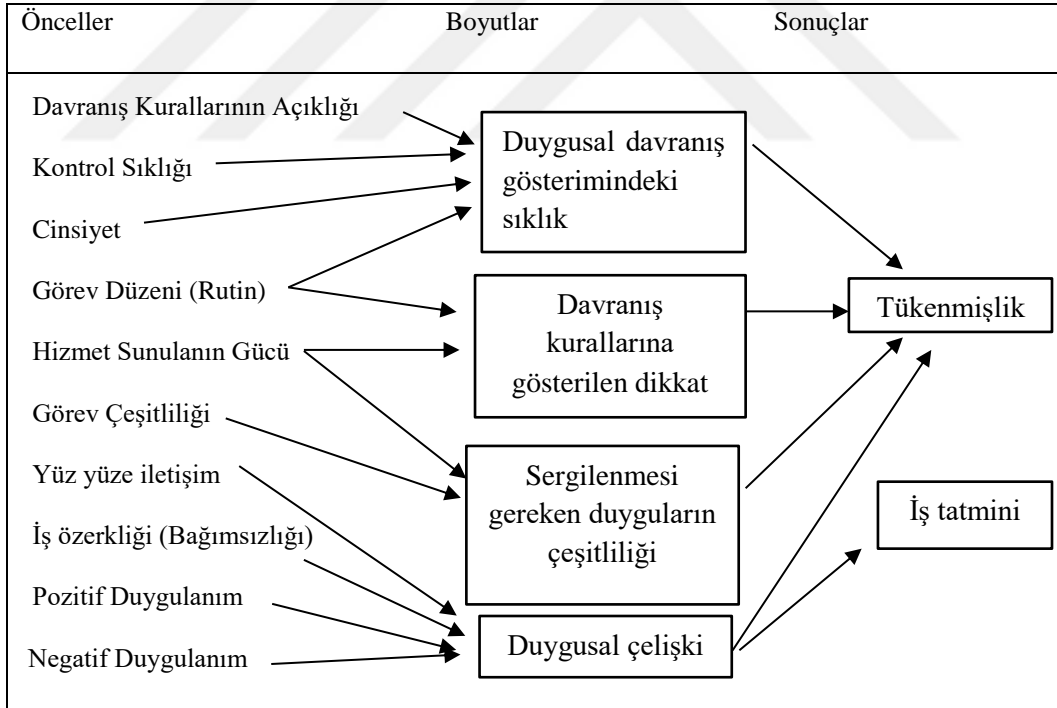
Yansıtılan duyguların çeşitliliği daha önce ifade edildiği gibi, bireylerin göstermek zorunda oldukları birden fazla duygu durumudur. Kişinin işi gereği bu çeşitlilik bir de olabilir birden fazla da olabilir. İş gereği ne kadar sergilemesi gereken duygu varsa o ölçüde de davranışları üzerindeki kontrolü ve buna bağlı duygusal emeği de artacaktır (Yakar, 2015: 12). Yansıtılan duygular, ana sınıfı öğretmenin şefkatli, yumuşak gösterimde bulunması ya da bir infaz memurunun sert, katı

davranışta bulunması gibi tek bir duygu durumu veya mağaza müdürünün müşterilere daha güler yüzlü, sempatik davranırken aynı zamanda çalışanlarına karşı daha ciddi, otoriter tavır sergilemesi şeklinde birden fazla duygu gösteriminin bulunması şeklinde de olabilmektedir (Güngör, 2009: 173).

Duyguların sergilenmesindeki uyumsuzluk ise isimden de anlaşılacağı gibi çalışanın hissettiği ile örgütün kendisinden beklemiş olduğu duygu arasındaki farklılık yani rol çatışmasıdır, duygusal bir uyumsuzluk durumudur (Lewig ve Dollard, 2003: 369; Pugh, Groth ve Thurau, 2011: 378). Morris ve Feldman (1996)'a göre bireyler gerçek hisleriyle ters orantıda duyguları gösterirken daha fazla duygusal emek sarf etmektedirler (Köksel, 2009: 12-13).

Morris ve Feldman'ın duygusal emeğin ele almış oldukları bu boyutları örgütsel ve bireysel faktörler ile ilişkilendirdikleri duygusal emek modeli Tablo 2'deki gibidir (Morris ve Feldman, 1996: 996):

Tablo 2. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli



Kaynak: Morris ve Feldman, 1996, s.996

Morris ve Feldman (1996)'ın duygusal emek modelinde *duygusal davranış gösterimindeki sıklık* boyutu ile ilgili öncelleri; davranış kurallarının açıklığı, kontrol sıklığı, cinsiyet ve görev düzeni (rutin)dir.

Davranış kurallarının açıklığı, iş yerindeki duyguların nasıl ifade edileceğine ilişkin öğrenilmiş normlardır (Morris ve Feldman, 1996, 995). Yapılan iş, yapısı gereği ne ölçüde duygu gösterimini gerektiriyorsa, davranış kurallarının sayısı da o ölçüde olacaktır. Bu noktada davranış kurallarının belirgin ve açıklığı da önem kazanmakta ve duygusal davranış gösterimindeki sıklığın bir öncülü olmaktadır. Çalışanların duygusal davranış gösterme sıklıkları ve bu davranışların örgüt performansı açısından önemi ne kadar fazlaysa, örgütün açık ve belirgin olarak ortaya koymuş olacağı duygusal davranış kurallarına duyacağı ihtiyaç da o ölçüde fazla olacaktır. Dolayısıyla, davranış kurallarının açıklığı duygusal davranış gösterimindeki sıklıkla aynı oranda değişecektir (Morris ve Feldman, 1996: 995; Köksel, 2009: 11; Özgün, 2015: 19).

İkinci önerme olan *denetim sıklığı* da aynı şekilde duygusal davranış gösterimindeki sıklıkla doğru orantılıdır. Çalışanların davranış gösterimleri ne kadar sıkı denetlenirse göstermeleri gereken duygusal davranış kurallarına uymaları da o ölçüde artmış olur, dolayısıyla beklenen duygusal davranışı göstermelerindeki sıklık da artmış olur. Diğer bir ifade ile davranış kurallarının dışına çıkmaları denetim sıkılaştıkça azalmış olur. Kontrol sıklığı, duygusal davranış gösterimindeki sıklık ile pozitif ilişkilidir (Morris ve Feldman, 1996: 995; Köksel, 2009: 11).

Cinsiyet faktörü de bu boyutun öncüllerindedir. Yapılan araştırmalar kadınların erkeklerden daha yüksek düzeyde olumlu duygular beslediğini göstermiştir. Modelde de kadınların hem evde hem de işlerinde erkeklere göre daha fazla duygusal davranış göstereceği ileri sürülmüştür. Son olarak *işlerin rutinleşmesi* de duygusal davranış gösterimindeki sıklıkla doğru orantılıdır. İş rutinleştikçe çalışanların gösterdikleri davranışlar da genellikle, örgüt tarafından belirlenmiş olan davranış kurallarını yüksek düzeyde takip eder, davranış gösterimleri bireylere daha çok yerleşir ve yerine getirilmiş olur. Duygusal davranış gösterimindeki sıklığın sonucu olarak ise duygusal davranış gösterimindeki sıklık arttıkça tükenmişlik de aynı oranda artmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 997; Köksel, 2009: 12).

Davranış kurallarına gösterilen dikkat boyutu iki öncülden etkilenmektedir. Bunlar görevin rutinliği ve hizmet sunulanın gücüdür. *Görev rutinliğinde* önemli olan iki unsur duyguların sergilenme süresi ile yoğunluğudur. Görev rutinliği ile davranış kurallarına gösterilen dikkat arasında ters orantı bulunmaktadır. Çünkü birçok rutin hizmet işinde önemli görülen şey müşteri ile etkileşimin hızı ve tekdüze yapılmasıdır.

Çalışanın görevi gereği sergilediği duyguları da rutinleştikçe hizmetin sunum hızı önemli olmaktadır. Görev rutinliğinde müşteriler ile etkileşimin hızına ve duyguların gösterilmesindeki yoğunluğa odaklanıldığında davranış kurallarına gösterilen dikkat azalmaktadır. Duyguların yoğunluğu ise gösterilmesi gereken duygunun ne kadar güçlü olduğunu ifade eder. Çalışanlar, müşteriler ile ne kadar uzun süreli etkileşimde bulunurlarsa duygu yoğunlukları ve duygusal emekleri de fazla olacaktır ve davranışlarına daha çok dikkat etmeleri gerekecektir. (Morris ve Feldman, 1996: 998; Köksel, 2009: 12; Özgün, 2015: 16).

Hizmet gösterilenin gücünden kasıt ise bireyler arasındaki sosyal statü farklılıklarıdır. Örneğin, Hochschild'in (1983), birçok uçuş görevlisinin birinci sınıf yolcularına daha uzun, samimi ve olumlu gösterimler sergilediklerini ileri sürmüştür. Yani hizmet sunulanın gücü ile gerekli gösterim kurallarına dikkat arasında doğru yönde bir ilişki bulunmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 998). Davranış kurallarına gösterilen dikkat arttıkça duygusal emek de artmaktadır. Dolayısıyla tükenmişlik ile de doğrusal olmaktadır.

Hizmet sunulanın gücü ile gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği boyutu da ilişkilendirilebilir. Hizmet sunulan kimse güçlü ise diğer bir ifade ile yüksek statülü ise çalışan büyük ihtimalle olumlu duygular sergileyecek ve çok fazla çeşitlilik göstermeyecektir. Dolayısı ile hizmet sunulan gücü ile duyguların çeşitliliği ters orantılıdır (Morris ve Feldman, 1996: 998).

Sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği ile görev çeşitliliği arasında da pozitif yönde bir ilişki bulunmaktadır. İş gereği işteki çeşitlilik (farklı müşteri tipleri, farklı görevler, karşılaşılan farklı koşullar vs.) işin performansına da yansımakta ve sergilenen duyguları da çeşitlendirmektedir. Çalışanın görev çeşitliliği arttıkça gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği de artacak ve çalışanın göstermesi gereken duygusal emek de artış gösterecektir. Bunun sonucunda duygusal tükenmişliği de artırmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 998-999).

Modeldeki son boyut ise *duygusal çelişkidir*. Bu boyut ise yüz yüze iletişim, iş özerkliği, pozitif ve negatif duygulanım ile ilişkilendirilmiştir. *Yüz yüze etkileşimi* gerektiren işlerde duygusal ifadenin daha fazla kontrol edilmesi gerekecektir. Çünkü yüz yüze etkileşimde gerçekte hissedilmeyen duyguları ifade etme durumunda çalışan, duygusal uyumsuzluğa düşecektir (Morris ve Feldman, 1996: 999).

İş özerkliğinde ise çalışanın işinde bağımsız olması, duygularını ifade aşamasında daha az çelişkiye düşürecektir. Bu noktada duygusal çelişki ile negatif yönlü bir ilişkisi vardır. *Pozitif ya da negatif duygulanım* da ise yine çelişki yaşama ihtimali artmakta ve duygusal çelişki durumu ile doğru orantılı olmaktadır. Pozitif duygulanım hisseden çalışanın işi gereği negatif duygular göstermek zorunda kalması ya da negatif hisleri varken pozitif duygular göstermek durumunda kaldığında duygusal çelişkisi artacaktır (Morris ve Feldman, 1996: 999-1000; Köksel, 2009: 13). Buna bağlı olarak çalışanda duygusal çelişki durumu arttıkça duygusal tükenmişlik hissi de artış gösterecek; buna karşın iş tatmini de azalacaktır. İş tatmininin artması için duygusal çelişki durumunun azalması, hissedilenlerle çelişki yaşanmaması gerekmektedir. Diğer bir ifade ile duygusal çelişki tükenmişlikle doğru, iş tatmini ile ters orantılı olacaktır.

2.4.4. Grandey Yaklaşımı

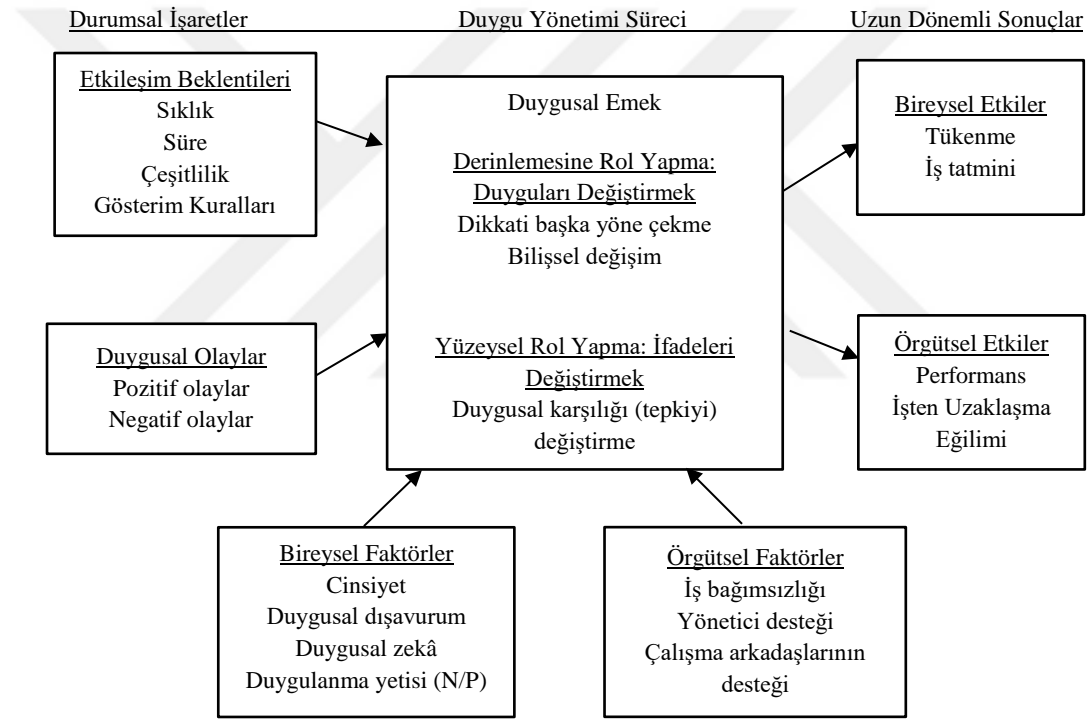
Grandey (2000); daha önce yapılmış Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993) ve Morris ve Feldman (1996) çalışmalarına dayanarak duygusal emek ile ilgili bütüncül bir çalışmada bulunmuştur (Gosserand, 2003: 11). Söz konusu çalışmaları karşılaştırmış olup duygu düzenleme kavramını konuya dâhil etmiştir (Keleş, 2014: 60). Duygu düzenlemesi bireylerin göstermesi gereken ifade ve duyguların ne zaman ve nasıl yansıtılması gerektiği konusundaki süreci ifade etmektedir (Yakar, 2015: 12). Başka bir ifade ile sahip olduğumuz duyguları düzenleyerek ifade etmeye çalışırız. Duygu düzenlemesi günlük hayatta sık karşılaşılan bir durumdur ve duygu düzenlemesine yönelik davranışlar yaygın olarak gösterilmektedir. Resmi bir tören sırasında kahkahalarımızı bastırarak duygularımızı düzenlemeye çalışmamız ya da kendimizi kötü hissettiğimiz bir davette iyi gibi görünmeye çalışmamız bu duruma örnek gösterilebilir (Gross, 1998: 224).

Duygusal emek ile ilgili mevcut çalışmaları inceledikten sonra Grandey, duygusal emeğin yapısı hakkındaki bulguları sentezlemiş ve duygusal emekle ilgili bir tanım ve yapı ortaya koymuştur (Brown, 2011: 7). Grandey (2000) duygusal emeği örgütsel kurallara uygun olacak şekilde duyguların yönetilmesi ile ilgili bir durum olarak ifade etmektedir (Shankar ve Kumar, 2014: 264). Bu yaklaşım duygusal emeğe ilişkin hem olumlu hem de olumsuz yaklaşımları dikkate almıştır. Grandey (2000) bazı durumlar karşısında duygusal emeğin olumsuz sonuçları olabileceğini kabul etmekle

beraber, uygun modeller geliştirildiği takdirde olumsuz sonuçlarının da en aza inebileceğini savunmaktadır (Kamber, 2014: 55).

Grandey'in duygusal emeğe ilişkin geliştirmiş olduğu modelinde; etkileşim beklentileri ile pozitif ve negatif duygusal olayları, çalışanların yüzeysel ve derinlemesine davranışlarını belirleyen durumsal işaretler olarak göstermektedir. Bireysel ve örgütsel faktörlerin duygusal emek üzerinde önemli etkileri olduğunu ve bunların, bireysel ve örgütsel anlamda duygusal emeğin uzun dönemli sonuçları olabileceğini göstermektedir (Eroğlu, 2014: 74-75). Grandey (2000)'in duygusal emek sürecine ilişkin bu modelini Tablo 3'teki gibi ifade edebiliriz (Grandey, 2000: 101):

Tablo 3. Grandey'in Duygusal Emek Süreci Modeli



Kaynak: Grandey, 2000, s.101

Tablo 3'te görüldüğü üzere etkileşim beklentileri, duygusal olaylar, bireysel faktörler ve örgütsel faktörler, duygu yönetimi sürecini etkilerken; duygusal emek derinlemesine ve yüzeysel rol yapma olarak ikiye ayrılmaktadır. Duygusal emek sürecindeki uzun dönemli sonuçlar ise bireysel etkiler ve örgütsel etkiler olarak iki farklı şekilde meydana gelmektedir (Güzel ve Gök, 2013:109).

Modele göre; durumsal işaretler, duygusal emeğin ortaya çıkış sürecindeki boyutları ifade etmektedir. Bu işaretler ya da değişkenler, duyguların hangi sıklıkta

sergilendiği, etkileşimin ne kadar sürdüğü, çeşitliliği ve çalışandan nasıl sergileneceğini belirten gösterim kurallarıdır. Bu etkileşim pozitif veya negatif olabilmektedir. Duygu yönetimi sürecinde çalışanlar belirli bir duyguyu sergilerken, duygu yönetiminde derinlemesine rol yapma veya yüzeysel rol yapma yöntemlerini kullanabilmektedirler. Ayrıca burada bu süreci etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler bulunmaktadır. Bunların sonucu olaraksa belirli bir çaba gerektiren bu süreç birey üzerinde etkiler bırakmakta ve uzun dönemde bu etkiler bireyden örgüte de yansıma yapmaktadır (Güngör, 2009: 175-176; Yakar, 2015: 12-13). Ayrıca model yüzeysel ve derinlemesine davranışın önemine dikkat çekerek duygusal emeğin hem olumlu hem de olumsuz sonuçlara sahip olabileceğini göstermiştir. Örneğin yüzeysel davranış gösteren bireylerin duygusal çelişki yaşaması durumunda iş tatmini ile negatif ilişkisi olabilirken; derinlemesine davranış sergileyen bireylerde uygun duyguların gösterimi ile kişisel başarı gösterebilir ve bu da çalışanda iş tatminini olumlu etkileyebilir. Bu nedenle de iş tatmini ile pozitif ilişkisi olabilmektedir (Gosserand, 2003: 12).

2.5. DUYGUSAL EMEĞİN SONUÇLARI

Çalışma hayatında duygu olgusu son yıllarda yazın alanında artan bir ilgi görmeye başlamıştır. Bu olguyla ilgili konulardan birisi de örgüt tarafından istenen duyguların kişinin işinin bir parçası olarak duygusal emek şeklinde ifade etmesidir (Zapf, 2002: 237). İnsanı diğer canlı türlerinden ayıran en önemli özelliği duygularını ifade edebilmesidir. Özellikle hizmet sektörünün gelişmesine paralel olarak çalışan ve müşteri arasındaki etkileşim düzeyindeki artış, çalışanların duygularını iş için sarf edilen emeğin bir parçası haline getirmiştir (Çelik vd., 2010: 48).

Örgütsel alanda duygulara yer olmadığı, duyguları mantık çerçevesinde değerlendirmek gerektiği belirtilmiş ve duyguların iş hayatına karıştırılması genel olarak zayıflık şeklinde algılanmıştır (Güzel ve Gök, 2013: 108). Bu noktadan hareketle duygusal emek kavramı da; bireyin bilişsel odağı, hissetmediği ama o an hissetmeyi istemiş olduğu bir duygu üzerinde yoğunlaştıran ‘çağırma’ durumu ve istenmeyen bir duygunun bilişsel odakta varlığının fark edildiği zaman oluşan ‘bastırma’ durumu olarak ikiye ayrılmaktadır (Topateş ve Kalfa, 2009: 426). Rollerin ifadesindeki bu uyumsuzluk duygusal anlamda sapsmalara yol açabilir (Wong ve Wang, 2009: 250).

Duygu, diğerk bir ifade ile hissiyat durumu kendi kendine yerleşen doğal bir olgu durumu olsa da örgüt ortamında istenen duyguları ifade etmek için gösterilen çaba, yani örgüt tarafından dayatılan duygusal kurallara uyma zorunluluğı doğal olarak gerçekleşen bir süreç değildir. Sonuç olarak gerçek olmayan duyguları taklit etmek ve sunmak, insanda duygusal olarak tükenmeye veya iç çatışmalara yol açabilir ve uzun vadede profesyonel performansı olumsuz yönde etkileyebilir (Andrieş, 2009: 28).

Duygusal emek, Bryman (2004: 470)' a göre bazı problemleri beraberinde getirebilmektedir. Bu rahatsızlıklar, duygular ve davranışlar arasında olası tutarsızlıklar şeklinde psikolojik rahatsızlıklar şeklinde olabilir. Çalışanların, yüzeysel davranışta bulunmaları sonucunda göstermiş oldukları duyguları ile gerçekte hissetmiş oldukları arasındaki fark, bireyler üzerinde psikolojik olarak duygusal tükenmişlik rahatsızlığına neden olabilmektedir (Wharton, 2009: 159). Müşteriden kaynaklanan faktörler olan orantısız müşteri beklentileri, hoşnutsuz müşteriler ve müşterilerin sözlü saldırıları gibi nedenler çalışanlarda duygusal tükenmişlik oluşturabilmektedir (Sarışık, Ulama ve Nergiz, 2014: 1033). Ayrıca, Brotheridge ve Grandey (2002: 27-30)'in duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiş oldukları bir araştırmalarına göre de kişisel başarıyı yüzeysel davranışın olumsuz etkilediğı, derinlemesine davranışın ise olumlu etkilediğı sonucuna ulaşılmıştır. Diğerk bir ifade ile kişisel başarı ile yüzeysel davranış arasında negatif yönlü bir ilişki, derinlemesine davranış ile pozitif yönlü bir ilişki bulmuşlardır.

Çalışanlar çoğı zaman gerçek duygularıyla ilgisizdir. Hatta çalışanlardan çoğı zaman kendileri ile çatışmalı olan duyguları göstermeleri beklenir. Örgütler, gerekli duyguları ifade etmeye eğilimli olan çalışanları işe alarak kendileri için uygun olan davranış kurallarını bu şekilde destekleyebilirler. Örneğın, Hochschild (1983), araştırmasında Delta Havayolları ile ilgili seçimlerde yolcularını neşelendirecek ve olumlu duyguları olan uçuş görevlilerini seçmeye çalıştıklarını belirtmiştir (Sutton ve Rafaeli, 1988: 462). Çünkü hizmet sektöründe çalışanların duyarlı, özenli ve nazik bir birey olarak davranmaları ve kendilerini iyi hissetmelerini ve müşterileriyle sorunsuz etkileşim kurmaları gerekmektedir (Şchiopu, 2014: 172).

Örgütler, çalışanlardan neşeli, arkadaş canlısı duygularla davranış sergilemelerini bekleseler de çalışanların gerçek duygularının işe yönelik olumsuz

olması söz konusu olursa, kendini negatif duygular içinde hisseden bireyin olumlu duygu sergilemesi gerektiğinde fiziksel veya ruhsal sağlığının bozulabildiği görülmektedir (Fisher ve Ashkanasy, 2000: 126; Topateş ve Kalfa, 2009: 427). İş ile ilgili olumsuz davranışların yanında bellek kaybı, duyarsızlaşma, hipertansiyon, kalp rahatsızlığı hatta kanserin şiddetlenmesi gibi olumsuz sağlık sonuçlarına yol açabildiği öne sürülmüştür (Jeung, Kim ve Chang, 2018: 188).

Çalışanların gerçekte hissetmedikleri duyguları yüzeysel davranışlarla düzenlemeye çalışması kişilerin duyguları arasında bir uyumsuzluk yaratır ve bu durum çalışanda işe karşı memnuniyetsizlik, tükenmişlik ve hatta işi bırakma niyeti gibi olumsuz sonuçlarla ilişkilendirilebilmektedir (Pugh, Groth ve Thurau, 2011: 378). Duyguları düzenlemenin bireylerden sürekli beklenen bir talep olması nedeniyle özellikle duygusal tükenmenin bu durum karşısında muhtemel bir tepki olduğunu söylemek mümkündür (Kinman, Wray ve Strange, 2011: 844). Çoğu zaman gerçek duyguların bastırılması bireyi kendi benliği ile tutarsız hale getirebilir ve benliğinden uzaklaştırabilir, kendi kendini dışlama hissi yaratabilir (Sloan, 2012: 3).

Tüm bu olumsuzlukların yanında duygusal emek başta hizmet sektöründe olmak üzere örgütlerde başarıya yol açabilir. Çalışanların hizmet sunumunda ‘gülümseme ile hizmet’ etmesi müşterilerin hizmet kalitesini olumlu değerlendirmelerinde etken olabilmektedir (Barger ve Grandey, 2006: 1230). Diğer bir ifade ile müşterilerin hizmet kalitesinde pozitif algı oluşturmaları, çalışanların müşteriler ile etkileşimleri sırasında olumlu duygular sergilemesi ile orantılı olabilmektedir (Pugh, 2001: 1025).

Olumlu örgüt imajı yansıtmak, duyguların uygun şekilde yönetilmesi, müşterilerde örgüte karşı olumlu bir tutum içerisinde olmaları anlamına gelmekte, müşterinin aldığı hizmet kalitesini olumlu değerlendirmesi açısından başarılı sonuçlar vermektedir (Özkan, 2013: 71).

Ashforth ve Humphrey (1993: 89), duygusal davranış kurallarının kişilerarası etkileşimi düzenleyerek müşteriler ile çalışanlar arasındaki oluşması muhtemel problemleri ortadan kaldırarak görev etkinliğini kolaylaştıracağını iddia etmektedirler. Ashforth ve Humphrey (1993)’e göre, duygusal davranış kuralları çalışanların görevlerini başarı ile yapmalarına yardımcı olmakta ve bireylerin öz yeterlilik düzeylerini geliştirmektedir. Ayrıca, yazarlara göre duygusal emeğin çalışanlara, insan

ilişkilerinde meydana gelebilecek olumsuzlukları önceden kestirebilme ve çatışmalardan kaçınma yeteneği kazandırdığını belirtmiş bu becerinin stresten korunma ile tatmin durumunda artış getireceğini öne sürmüşlerdir (Özkan, 2013: 72). Diğer bir yandan duyguları anlamak insanların tutumlarını kestirmek için önemlidir. Bu açıdan duyguları anlamak, müşterinin hizmeti nasıl algıladığı veya çalışanın yaptığı iş hakkında nasıl hissettiği ve düşündüğü hakkında örgüte fikir verdiği ve müşteri sadakati, geri satın alma davranışı, çalışanların iş performansı gibi konularda bilgi sağlayarak örgüt açısından olumlu sonuçlar meydana getiren bir ayrıcalık yarattığı da söylenebilir (Şchiopu, 2014: 172).

Örgütler açısından, duygusal emeğin girdileri ve çıktıları ile birlikte anlaşılması önemli sonuçlar doğurmaktadır (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011: 204). Güngör (2009: 178)'e göre duygusal emek ve çalışanlar tarafından sergilenen duygular örgüt performansı üzerinde hem kısa dönemde hem de uzun dönemde olumlu ya da olumsuz etki ve kazanç sağlamaktadır. Örneğin bir satışı ifade ettiği duygular ile hemen satış yaparak kısa dönemde örgüte fayda sağlayabilir hem de müşterinin sürekli olarak kuruma bağlanması ile uzun dönemde çıkar sağlayabilir ve bu sayede kişiden kişiye örgütün vermekte olduğu hizmeti de yayabilir. Diğer yandan çalışan da daha fazla kazanç elde edebilir, hizmet üretim sürecinde müşteri ile iyi ilişkiler kurarak moral açısından da tatmin olabilir. Böylelikle olumlu duygu gösteriminde bulunmak, çalışanın tükenmişlik seviyesi ile de ters yönlü bir etki yaratabilmektedir (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011: 204).

Turizm sektörü, duygusal emeğe en çok gereksinim duyulan alanlardan birisidir. Hizmet işlerinin sunulmasında fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanında duygusal emeği de talep edilmektedir. Turizmde hizmet çalışanlarının, hizmet ürünlerinin algılanmasında rol oynamaları ve görev yapmakta oldukları kurumu temsil etmeleri ve bu bağlamda hizmet ürününe değer katmaları nedeniyle, duygusal emek ve yönetimi önem taşımaktadır (Duran ve Gümüş, 2013: 238-239).

Duygu yönetimi, bireylerin hangi duygulara ne zaman sahip olduklarını ve bu duyguları nasıl ifade ettiklerini anlama ve etkileme süreci olarak tanımlanmaktadır (Korkmazıyrek ve Hazır, 2015: 73). Örgütlerde duyguların yönetimi, çalışanları işin gereklerine ve örgütsel çevreye adapte edebilmek için duyguların yönetilmesi

anlamına gelmektedir ve duygusal kaynakları yönetmeyi amaçlamaktadır (Andrieş, 2009: 17).

Duygu yönetimi anlayışına göre, hizmet sektöründe, çalışan ile müşteri arasındaki ilişkide kalite zorunlu bir hale gelmiştir. İşin kendisi duygu ile ilişkili süreçler taşıyan ve sonuçlar oluşturan bir olgudur. Çalışanın tükenmişliği, işini benimsemesi, onda olumlu ve olumsuz duyguların oluşma sıklığına ve yoğunluğuna bağlı olarak şekillenecektir. Bu nedenle, çalışan ve müşteri ilişkisinin kalitesi, ilk başta çalışanın duygu yönetim becerisini geliştirmesi gerektiğini kavramasına ve bu beceriyi geliştirip uygulamaya dökebilmesine bağlı hale gelmektedir (Korkmazzyürek ve Hazır, 2015: 80).

Başarılı bir duygu yönetimi için hem örgüt çalışanlarının performanslarını ve iş tatminlerini yükseltecek hem de örgütün amaçlarını gerçekleştirmeyi sağlayacak bazı ilkeler ve öneriler vardır. Turizm işletmelerinde duygu yönetimi ile ilgili bu öneriler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Barutçugil, 2002: 92-96):

- Duyguları paylaşacak ve olumlu yönde destekleyecek bir örgüt yapısı kurmak ve uygun süreçler geliştirmek,
- Etkili bir iletişim sağlamak,
- Olumlu ilişkileri ve bunlardan kaynaklanan duyguları destekleyen bir kültür oluşturmak,
- Çalışanlara vizyon verebilmek,
- Çalışanlara, yaptıkları iş üzerinde söz sahibi olma hakkı sunmak,
- Güven ilişkisini güçlendiren bir ortam sunmak,
- Yöneticileri, çalışanlara yol gösterip onları eğittikleri için ödüllendirmek,
- Başarıyı kutlamak ve ödüllendirmek,
- Geçmiş deneyimler üzerine düşünmeye ve değerlendirmeye zaman ayrılmasını istemek,
- Çalışanlar üzerinde olumlu bir duygusal ortam oluşturmak.

Etkili duygu yönetimi hem çalışanlar açısından hem de işverenler açısından faydalar sağlamaktadır. İşveren açısından müşterilerin tekrar satın alma taleplerinin oluşması ve başkalarına tavsiye yoluyla tanıtım gibi olumlu sonuçlar oluşturabilir; çalışanlar açısından da kendilerini geliştirmeleri, ifade edebilmeleri, başarı ve kendini iyi hissetme gibi duyguların artması şeklinde olumlu sonuçlar oluşturabilmektedir. Bu

durumda turizm çalışanları başta olmak üzere hizmet çalışanlarının hem duygu yöneticisi hem de birer duygu emekçisi olduklarını belirtmek mümkündür (Duran ve Gümüş, 2013: 236).

2.6. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI

İşten ayrılma niyeti, çalışanın örgütten ayrılmak konusunda bilinçli bir kararı olarak ifade edilmektedir. Daha öz bir ifade ile işten ayrılma niyeti, çalışanın örgütten ayrılmayı düşünmesidir (Gürbüz ve Bekmezci, 2012: 193). Price ve Mueller (1981), işten ayrılma niyetini; çalışanın, örgüt üyeliğini devam ettirme ya da ettirmeme olasılığı olarak açıklamaktadır (Kılıç, 2016: 39).

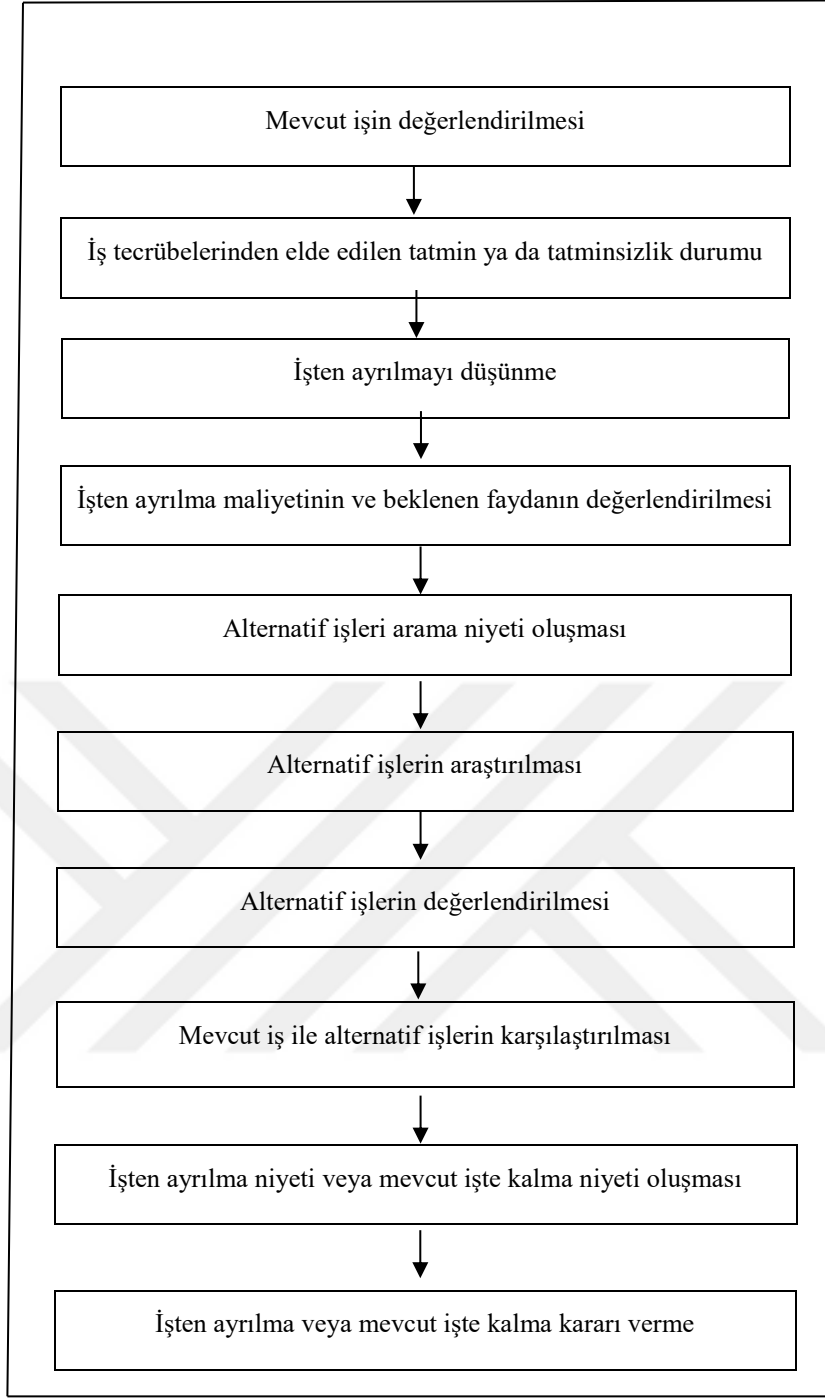
İşe giriş çıkış devir hızı olarak da ifade edilen işten ayrılma niyeti örgütlerde etkin bir şekilde yönetilmesi gereken ve önem taşıyan konulardan birisidir (Kim ve Jogaratnam, 2010: 320). Özellikle yüksek maliyetli eğitim gerektiren pozisyonlarda görev yapan çalışanların işten ayrılma davranışı göstermeleri örgütlerde, eğitimsel ve operasyonel anlamda maliyete, yetenek kaybına ve verimde düşüş yaşanmasına neden olabilmektedir (Shakhbazov, 2018: 26). Tsai ve Wu (2008) tarafından yapılan çalışmada, işten ayrılma niyetinin işten ayrılma davranışına yönelik sonucu yansıttığını vurgulamışlardır (Tsai ve Wu 2008'den aktaran: Shakhbazov, 2018: 26). Ücret, adaletli tutum, otonomi ve örgüt koşullarında problem yaşanan örgütlerde işten ayrılma niyeti daha fazla yaşanmaktadır (Kılıç, 2016: 39).

Bireylerin işten ayrılma niyetine etki eden faktörler, örgüt kültürü ve değerleri, çalışma arkadaşları ve ilişkiler, iş/rol talepleri ve beklentileri ile kariyer alanındaki fırsatlar, çalışma koşulları ve işin ücreti olarak sıralanabilir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 160; Kim ve Jogaratnam, 2010: 320). Ayrıca, kişilerin yaşı, hayat şartlarındaki değişiklikler, sağlık durumu gibi bireysel ya da yasal ve vergi yükümlülükleri, iş gücü piyasası gibi genel ekonomi durumu ile ilgili çevresel faktörler veya örgüte ulaşım ve örgütün konumu, çalışanın mesleki bilgi ve becerisi, olumsuz örgüt koşulları gibi örgütsel faktörler de işten ayrılma niyetini etkileyebilmektedir (Özen, 2015: 53-55). Tüm bu faktörler, işten ayrılma niyetini etkileyen, bireysel, örgütsel ve çevresel etkenler olarak üç grupta sınıflandırılmaktadır. Cotton ve Tuttle (1986: 60-61) ise işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri şu şekilde sınıflandırmıştır; bireysel koşullar: yaş, eğitim, ailevi durumlar; örgütsel koşullar: ücret, iş performans, iş tatmini, örgütsel

bağlılık, iş arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi imkânı; çevresel koşullar ise istihdam oranı, ekonomik dalgalanmalardır.

Çalışan birey, yukarıda ifade edilen unsuları temel alarak mevcut işinin değerlendirmesinde bulunur. İşinde tatmin olmayan kişi, işten ayrılmayı düşünürken eğer işi bıraktığı takdirde beklediği faydayı bulamayacağını düşünürse ya da yeni iş aramasındaki elde edeceği fayda düşük olursa mevcut işini yeniden değerlendirebilir. Ters bir durumda ise diğer bir ifade ile başka bir iş alternatifi bulma şansı varsa ya da işten ayrıldığı takdirde bunun maliyeti bireyi zorlamayacaksa işten ayrılma ve başka iş arama niyetine girebilecektir. Aynı şekilde mevcut işindeki kıdemini, kazanılmış haklarını ve benzeri başka hususları da göz önüne alarak mevcut iş ile diğer iş imkânlarını karşılaştıracak ve işinden ayrılamaya veya mevcut işine devam etmeye karar verecektir (Mobley, 1977: 237-238).

Mobley (1977: 238) işten ayrılma niyeti ile ilgili çalışanın karar verme sürecini bir model ile ifade etmiştir. Bu model Şekil 2’de görülmektedir:



Şekil 2. Çalışanın İşten Ayrılma Karar Süreci Modeli

Kaynak: Mobley, 1977, s.238.

İşten ayrılma niyetinin örgütlere doğrudan ve dolaylı maliyet oluşturmaları, yönetsel ve örgütsel sorunların yanında özellikle turizm gibi hizmete dayalı sektörlerde mal ve hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetinde düşüş yaşanmasına neden olabilmektedir (Tuna ve Yeşiltaş, 2014: 108). Doğrudan maliyet etkileri; yeni çalışanların işe alınması ve verilen eğitimler sonucu maliyetlerin artması ile oluşan etkilerdir. Dolaylı maliyet etkileri ise üretkenliğin azalması ve sonrasındaki hizmet

kalitesinin düşmesi ile kurumsal itibarın azalmasıdır. Bu olumsuzluklar zamanla müşteri kaybına yol açmaktadır. Bu nedenle turizm sektörünün başarısında en önemli faktörlerden birisi olan çalışanlara sahip olmak kadar çalışanları örgüt içerisinde tutabilmek de önem taşımaktadır (Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi, 2015: 386).

Turizm sektörünün; emek-yoğun özellik taşıması, üretimin ve tüketimin eş zamanlı olarak gerçekleşmesi, fiziksel çalışma şartları, dinamik yapısı ile yirmi dört saat hizmetin üretilip sunulması ve genellikle sezonluk özellik taşıması gibi nedenlerden ötürü işten ayrılma niyetinin konaklama işletmeleri çalışanları açısından sık yaşandığı ifade edilebilir. Bu yönü ile işten ayrılma niyetinin konaklama işletmeleri açısından önem taşıdığını söylemek mümkündür (Güçer vd., 2017: 19).

Örgütlerde işten ayrılma niyetini düşürebilmek için yoğun olan haftalık çalışma saatlerinde düzenlemelere gidilmesi, iş dışı yaşama yöneticilerin duyarlılık göstermesi, işin yapılmasını kolaylaştıracak iş aletlerine sahip olma gibi faktörler etkili olabilmektedir (Akın, 2007: 145).

2.7. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE DUYGUSAL EMEK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

İş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti birbirinden etkilenebilen kavramlardır. Duygusal emek ve iş-aile çatışması ile ilgili yapılan çalışmalarda duygusal uyumsuzluğun gerilime neden olduğu ve çalışanların genellikle iş-aile çatışması gibi olumsuz durumlar yaşadıkları ifade edilmektedir. Duygusal emek gösteren çalışanların hissettikleriyle gösterdikleri duygular arasındaki farklılıktan dolayı yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun iş-aile çatışmasına neden olduğu düşünülmektedir (Çelik ve Turunç, 2011: 227).

İş-aile çatışması yaşayan kişinin, iş performansı düşer, iş tatminini azalır ve kişi işten ayrılmayı düşünebilir (Karatepe ve Kılıç, 2007: 238). Diğer bir ifade ile iş-aile çatışması ya da aile-iş çatışması, çalışanların iş hayatlarını etkileyebilmektedir. İş kaynaklı veya aile kaynaklı sorunlar, çalışanların davranışlarında belirleyici olabilmektedir. Bu belirleyici davranışlardan biri de çalışanların işten ayrılma niyeti göstermesi şeklinde olabilmektedir (Harputluoğlu ve Polat, 2017: 438).

İşe giriş ve çıkışların sık yaşanması örgütlerin istemediği bir durumdur ve bu duruma etki eden farklı etmenler bulunmaktadır. Ancak bu çalışmada, araştırma

kapsamında incelenen değişkenler çerçevesinde iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerine literatürde yapılmış çalışmalara ve bulunan sonuçlarına değinilmiştir.

İş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ile ilgili yapılmış olan bazı çalışmalar şu şekildedir:

Cotton ve Tuttle (1986) işten ayrılma niyetine ilişkin yapmış oldukları bir araştırmada çevresel faktör olan istihdam oranının etkili olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca beklentileri karşılanan kişilerin ayrılma niyetlerinin düşük olduğu bulgusuna yer vermişlerdir. Eğitim düzeyinin de işten ayrılmada etkili ve işten ayrılma ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Bunun yanında kadınların erkeklerden daha fazla işten ayrılma niyeti gösterdikleri sonucuna da ulaşmışlardır.

Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996), ilkokul ve lise öğretmenleri ve okul yöneticileri, emlakçılar ve küçük işletme sahipleri olmak üzere üç farklı örnekleme gerçekleştirmiş oldukları çalışmada, örgütsel bağlılık ve iş doyumunu ile iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca yaşam tatmini ile iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında negatif yönlü bir ilişki bulmuşlardır. Yapılan araştırmaya göre iş-aile çatışması arttıkça örgütsel bağlılık ve yaşam tatmini azalmaktadır.

Frone, Yardley ve Markel (1997) evli ve/veya evli ve çocuklu bireyler üzerindeki yaptıkları araştırmada aşırı iş yükünün ve stresinin iş-aile çatışması; aile stresinin ve ev ve çocuklara ayrılması gereken zamanın fazlalığının da aile-iş çatışması ve işten ayrılma etkisi üzerinde pozitif ilişki olduğunu belirtmişlerdir.

Cinamon ve Rich (2005) ise İsraili kadın öğretmenlerin öğretmenlik profesyonellikleri ve aile yaşamları arasındaki ilişkiye yönelik çalışmada bulunmuşlardır. Stres ve destek değişkenlerinin iş-aile ve aile-iş çatışmasına yönelik etkilerine bakmışlar ve her iki alanın bireyler için çok önemli olması ile beraber iş-aile çatışması düzeylerinin aile-iş çatışması düzeylerinden yüksek olduğunu bulmuşlardır.

Montgomery, Panagopolou ve Benos (2005) tarafından sağlık personeli üzerinde yapılan araştırmada iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile yüzeysel davranış ve negatif duygu gösterimlerini gizleme arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Sonuç olarak ise doktorlar için iş alanında yüzeysel davranışın iş-aile çatışması ile pozitif

yönde ilişkili olduğunu; hemşireler için ise ev alanında yüzeysel davranışın aile-iş çatışması ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Doktorların iş alanında, hemşirelerin ise ev alanında yüzeysel davranış gösteriminde bulduklarını, duygusal emeğin yüzeysel davranış gösteriminin iş-aile ve aile-iş çatışması ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuşlardır.

Lambert vd. (2006), hapisane çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmaya göre gerilim temelli çatışma ile iş stresi arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca hem gerilim temelli hem de davranış temelli çatışmanın ikisi de iş tatmini üzerinde negatif etkiye sahip olduğunu belirtmişlerdir. Son olaraksa zaman temelli ve davranış temelli çatışmanın negatif ve aile-iş çatışmasının ise pozitif yönde örgütsel bağlılık üzerinde etkileri olduğunu bulmuşlardır.

Efeoğlu ve Özgen (2007), ilaç sektöründe faaliyet gösteren firmalardan Adana ilinde bölge müdürlükleri bulunanların tıbbi ilaç tanıtımından sorumlu çalışanlarla yaptıkları çalışmada iş-aile çatışması düzeylerinin iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık düzeyleri üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Sonuçlarında ise iş-aile çatışmasının iş stresi ile pozitif yönlü ilişkisinin olduğunu belirtmişlerdir. Aile-iş çatışmasının ise, iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığını ifade etmişlerdir. İş-aile çatışmasının iş doyumu üzerinde pozitif yönde etkisi bulunduğunu; aile-iş çatışmasının ise, iş doyumu üzerinde anlamlı etkisi bulunmadığı sonucuna varmışlardır. Ayrıca aile-iş çatışmasının örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönlü ilişkisi olduğunu ve iş-aile çatışmasının ise, örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını ifade etmişlerdir.

Akın (2007) muhasebeciler ile gerçekleştirmiş olduğu iş tatmini ve işten ayrılma eğilim arasındaki ilişkiye yönelik araştırmasında işten ayrılma eğilimi ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki bulmuştur.

Özdevecioğlu ve Doruk (2009) ise Kayseri ilinde çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren örgütlerin çalışanları üzerinde yürütmüş oldukları çalışmada, iş-aile çatışması ile iş ve yaşam tatminini incelemişlerdir. Araştırmada; iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının yaşam tatmini ile negatif yönlü ilişkide olduğunu ve olumsuz etkilediğini bulmuşlardır. Ayrıca iş-aile çatışmasının iş tatminini de olumsuz etkilediğini ancak aile-iş çatışmasının iş tatmini ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığı sonucuna varmışlardır.

Karim (2009), Pakistan’da kamu sektöründeki işletmelerde çalışanlar üzerinde yaptığı araştırmasında, duygusal emek ile iş-aile çatışması ve psikolojik sıkıntı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma bulgularında duygusal emek gösteren çalışanların psikolojik sağlıklarındaki negatif etkilerin iş alanında ve bu alandan da taşarak iş yerindeki rolleri ile zihni meşgul olan çalışanların evde de iş yerlerindeki rolleri gibi davrandıklarını ve aile içindeki diğer rollerine uyum göstermelerini zorlaştırdığı sonucu ortaya çıkmıştır (Nwankwo, Kanu ve Obi,2012: 72).

Yanchus vd. (2010) hem iş alanındaki hem de aile alanındaki duygusal deneyimlere odaklanarak duygusal emek ve iş-aile çatışmasına yönelik bir inceleme gerçekleştirmişlerdir. Aile ve iş yaşamlarında yaşanan duygusal emeğin, her bir yaşam alanındaki duyguları etkilediğini ve birbiri ile ilişkili olduğunu ifade etmişlerdir. Duygusal emeğin nedenlerinden olan etkileşimin sıklığı, çeşitliliği ve süresinin duygusal emeğe yol açtığını ve her iki yaşam alanını da farklı şekilde etkilediğini belirtmişlerdir. Ayrıca aile-iş çatışmasının tükenmişlik ile pozitif; iş tatmini ile negatif ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Aile yaşamındaki uyum durumunun ise iş tatmini ya da tükenmişlik üzerinde etkisi olmadığını ifade etmişlerdir.

Çelik ve Turunç (2011) savunma sektöründe yapmış oldukları çalışma ile duygusal emeğin iş-aile çatışması ve psikolojik sıkıntı üzerindeki etkilerini analiz etmişlerdir. Analiz sonuçlarına göre çalışanların sergiledikleri duygusal emek boyutlarından otomatik duygusal düzenleme ve duygusal sapma boyutları ile iş-aile çatışması arasında ilişki olmadığı ve duygusal emek boyutlarının iş-aile çatışmasını etkilemediği belirlenmiştir. Ayrıca duygusal emek boyutları ile psikolojik sıkıntı boyutları arasındaki ilişkide ise, duygusal sapmanın psikolojik sıkıntı boyutlarını pozitif ve anlamlı olarak; otomatik duygu düzenleme boyutunun da psikolojik sıkıntı boyutlarını negatif ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir.

Özmete ve Eker (2012) ise kamuda çalışanların iş-aile çatışmalarını ortaya koymaya çalışmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre ise çalışanların ebeveyn ve eş sorumluluklarının ağır geldiği belirlenmiştir. Çok çocuk sahibi olanların aile-iş çatışması düzeylerinin daha fazla olduğu ve iş-aile çatışmasını da evli bireylerin bekârlardan daha fazla yaşadıkları saptanmıştır.

Nwankwo, Kanu ve Obi (2012), hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada, duygusal emeğin ve psikolojik sıkıntının iş-aile çatışmasının önceli olup olmadığına

ilişkin incelemede bulunmuşlardır. Çalışmada analiz sonuçlarında duygusal emeğin iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığını tespit etmişlerdir. Buna karşın psikolojik sıkıntının iş-aile çatışmasının önemli bir önceli olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

Demircan ve Turunç (2017), eğitim sektöründe iş-aile yaşam çatışması-duygusal emek ilişkisinin belirlenmesi ve bu ilişkide lider desteğinin aracılık rolünün olup olmadığını belirlemeye yönelik ampirik bir çalışma yapmışlardır. Çalışma sonucunda iş-aile ve aile-iş çatışması ile duygusal emek arasında bir ilişki olduğu ve lider desteğinin bu ilişkide aracılık rolü üstlenmediği belirlenmiştir.

İş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti konularına ilişkin turizm sektöründeki çalışmaların bazıları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Namasivayam ve Zhao (2007) tarafından Hindistan'da bir otelde iş-aile çatışması, örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Sonucunda örgütsel bağlılığın iş tatmini üzerinde etkili olduğunu ve çalışanların duygusal bağlılığının, iş tatmini üzerinde aile-iş çatışmasının olumsuz etkilerini hafiflettiğini ortaya koymuşlardır.

Gamor, Amisah ve Boakye (2014), Gana'da otel çalışanları ile yapmış oldukları iş-aile çatışmasını etkileyen faktörleri belirlemeyi ve sosyo-demografik özellikler açısından farklılıkları araştırmaya çalışmışlardır. Araştırma sonuçlarında, çalışma süresinin katılımcıların çoğunu etkileyen bir faktör olduğunu bulmuşlardır. Çalışma süresinin, aile taleplerini ve eş desteğini etkileyen faktör olduğu ve evli ya da bekâr olma durumuna ve yaş değişkenine göre çalışma süresine katılımın da farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Pala ve Tepeci (2014) duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerinde etkisini Muğla ilinde çalışmakta olan otel personelleri ile incelemiş ve sonuçlarında derinlemesine davranış gösteren çalışanların iş tatmini ve işte kalma niyetlerinin arttığını; yüzeysel davranış gösteren çalışanların ise iş tatmininin azaldığını bulmuşlardır.

Işık (2015) Erzurum Palandöken'de bulunan konaklama işletmelerinde çalışan personeller üzerinde duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisini incelediği çalışmasında, çalışanların duygusal emek düzeyleri ve iş-aile çatışması düzeyleri

arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulmuştur. Ayrıca, çalışmasında kadınların erkeklere göre daha yüksek düzeyde duygusal emek gösterdiklerini ve iş-aile çatışmasından da daha yüksek düzeyde etkilendikleri yönünde sonuçlara ulaşmıştır.

Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi (2015) demografik faktörler ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi İstanbul ilinde bulunan 5 yıldızlı otellerde görevli çalışanlar üzerinde incelemiştir. Araştırma sonucunda yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim gibi demografik özelliklerin yanı sıra ücret, kadro durumu, pozisyon, çalışılan departman gibi faktörlerin de işten ayrılma niyetinde etkili olduğunu bulmuşlardır.

Gündüz (2017), yapmış olduğu çalışmada, çalışanların duygusal emek düzeylerinin algıladıkları hizmet kalitesine etkisini ortaya koymaya çalışmıştır. Kuşadası ilçesindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki iş görenler üzerinde yapmış olduğu araştırmasında duygusal emek ve hizmet kalitesi arasında pozitif yönde ve anlamlı düzeyde ilişki bulunmuştur.

Güçer vd. (2017), Antalya'da bulunan beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının, iş yerinde algıladıkları sosyal kaytarma davranışlarının işten ayrılma niyetlerine etkisini incelemiştir. Elde edilen bulgulara göre ise çalışanların iş arkadaşlarının sosyal kaytarmaya ilişkin algıları ile işten ayrılma niyetleri düşük sayılabilecek bir düzeyde gerçekleşmiştir. Ayrıca çalışanların iş yerinde algıladıkları sosyal kaytarma davranışları ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif ilişki belirlenmiştir.

Turizm sektöründe faaliyet gösteren örgütlerde, insanın fiziksel gücünün önemi ve ihtiyacı, diğer sektörlerden daha fazladır. Hizmet kalitesi, verimlilik ve çalışanların sorunlarına çözüm bulunması, örgüt hedeflerine ulaşabilmesinde büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle turizm sektöründe yer alan bireylerin yaşadıkları aile-iş çatışma düzeyinin yüksek olması, örgütler için tehdit unsuru olabilmektedir (Işık, 2015: 54).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE DUYGUSAL EMEK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE YÖNELİK ARAŞTIRMA

Araştırma, İstanbul ilinde gerçekleştirilmiştir. Türkiye'nin en gelişmiş ve en fazla nüfusa sahip ili İstanbul'dur. İstanbul, Avrupa ve Asya'yı birbirine bağlayan stratejik bir konuma sahiptir. Bu nedenle tarih boyunca uygarlıklar açısından büyük önem taşımıştır. Ayrıca, Doğu Roma (Bizans) ve Osmanlı gibi büyük imparatorlukların başkenti olmuştur (Deniz ve Savaşkan, 2018: 96). İstanbul'un bir diğer çarpıcı özelliği de kuzey-güney doğrultusunda uzanan ve Marmara ile Karadeniz'i birleştiren İstanbul Boğaz'ına sahip olmasıdır. İstanbul Boğazı, İstanbul'u Asya ve Avrupa Yakası olarak ikiye bölmekte ve İstanbul'a iki kıtayı birleştiren dünyadaki tek şehir olma özelliğini de vermektedir (Subaşılar, 2007: 182).

Bu bölümde, araştırma bölgesi olarak seçilen İstanbul ilinin Anadolu Yakasında bulunan Pendik-Kartal-Maltepe ilçelerinde bulunan 3 ve üzeri yıldızlı turizm işletme belgeli otellerde görevli kadın çalışanların iş-aile çatışması ile duygusal emek ve işten ayrılma niyetine yönelik araştırma sonuçlarına ilişkin analiz ve bulgulara yer verilmiştir.

3.1. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ

İş-aile çatışması ile duygusal emek ve işten ayrılma niyetine yönelik ilişkiyi incelemeyi amaçlayan bu çalışma, İstanbul şehrinde Anadolu Yakası'nda bulunan 3 ilçedeki (Pendik-Kartal-Maltepe) 3 ve üzeri yıldızlı turizm işletme belgeli otellerin çeşitli bölümlerinde görev yapmakta olan kadın çalışanlardan elde edilen veriler ile yapılmıştır. Veriler, SPSS istatistikî paket programı ile analiz edilmiştir. Öncelikle ölçeklere güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Barlett testleri yapılarak sonrasında faktör analizi gerçekleştirilmiştir.

Demografik değişkenlerin yüzde ve frekans değerleri hesaplanarak demografik özelliklerin tabloları oluşturulmuştur. Her bir ölçek için katılımcıların ölçeklere ilişkin eğilimleri belirlenmiş ve frekans tabloları hazırlanmıştır.

Araştırmanın analiz ve bulgular bölümünde, çalışmaya katılmayı kabul etmiş olan otellerin çeşitli bölümlerinde görev alan kadın çalışanların doldurduğu ve

kullanılabilir durumdaki 160 adet anket formundan sağlanan verilerin analizi, analiz sonucunda elde edilen bulgular ve yorumlar yer almaktadır.

3.1.1. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri

Güvenilirlik kavramı yapılan her ölçüm için gereklidir. Çünkü güvenilirlik bir ankette yer alan soruların arasındaki tutarlılık ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne ölçüde yansıttığını ifade etmektedir. Güvenilirlik analizi, ölçmede kullanılan anket veya ölçeklerin özellik ve güvenilirliklerini değerlendirmek üzere geliştirilmiş olan bir yöntemdir (Kalaycı, 2017: 403).

Bir ölçeğin güvenilirliği, ölçeğin tutarlı ve hatasız şekilde ölçülmesi anlamına gelmektedir (Sekaran, 2003: 203). Güvenilirlik analizinde kullanılan modellerden birisi olan Cronbach Alpha modeli ile ölçekteki her bir ifadenin homojen bir yapı göstererek bütünü ifade edip etmediğine bakılır. Cronbach Alpha katsayısı olarak adlandırılan bu katsayı 0 ile 1 arasında değer almaktadır. Alpha katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2017: 405):

- $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Çalışma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri sonucunda elde edilen Cronbach Alpha katsayıları Tablo 5, Tablo 7 ve Tablo 9'da verilmektedir.

Çalışmanın iş-aile çatışması değişkenine yönelik ölçeğin, güvenilirlik analizinden önce, ölçeğe ilişkin diğer çalışmalarda tespit edilmiş olan güvenilirlik değerleri Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Diğer Çalışmalarda Tespit Edilmiş Olan Cronbach Alpha Değerleri

Çalışmalar	İş-Aile Çatışması Ölçeği Carlson, Kacmar ve Williams (2000)
	Cronbach Alpha
Çetinkaya, F. 2011	0,922
Diker, O. 2010	0,822
Fındık, E. 2016	0,849
Işık, Z. 2015	0,948
Kayasandık, A. E. 2013	0,880
Shakhbazov, A. 2018	0,828

Tablo 4’te görüldüğü gibi araştırma kapsamında incelenen diğer çalışmalarda, iş-aile çatışması ölçeğinin Cronbach Alpha değerlerinin yüksek oranlarda tespit edilmesi, ölçeğin bu çalışmada da kullanılma nedeni olmuştur.

Çalışmada kullanılan iş-aile çatışması ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi ile ilgili bulgular Tablo 5’te gösterilmektedir.

Tablo 5. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach Alpha	İfade Sayısı
0,926	17

Çalışmada kullanılan iş-aile çatışması ölçeğinin güvenilirlik analizine ilişkin bulgular incelendiğinde, ölçeğin, Cronbach Alpha katsayısı 0,926 olarak bulunmuştur. Bu sonuç ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Çalışmanın diğer bir değişkeni olan duygusal emek ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizinden önce ölçekle ilgili diğer çalışmalarda tespit edilmiş olan güvenilirlik değerleri Tablo 6’da yer almaktadır.

Tablo 6. Duygusal Emek Ölçeğinin Diğer Çalışmalarda Tespit Edilmiş Olan Cronbach Alpha Değerleri

Çalışmalar	Duygusal Emek Ölçeği Chu ve Murmann (2006)
	Cronbach Alpha
Aydın, F. S. 2017	0,744
Demirel, N. 2015	0,837
Gündüz, İ. 2017	0,800
Işık, Z. 2015	0,947
Kızanlıklı, 2014	0,690
Ünal, U. 2017	0,790

Tablo 6’da görüldüğü gibi araştırma kapsamında incelenen diğer çalışmalarda, duygusal emek ölçeğinin Cronbach Alpha değerlerinin yüksek oranlarda tespit edilmesi, ölçeğin bu çalışmada da kullanılma nedeni olmuştur.

Çalışmanın değişkenlerinden birisi olan duygusal emek ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi ile ilgili bulgular Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7. Duygusal Emek Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach Alpha	İfade Sayısı
0,811	10

Çalışmada kullanılan duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik analizine ilişkin bulgular incelendiğinde, ölçeğin, Cronbach Alpha katsayısı 0,811 olarak bulunmuştur. Bu sonuç ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Çalışmanın diğer bir değişkeni olan işten ayrılma niyetine yönelik ölçeğin, güvenilirlik analizinden önce ölçeğe ilişkin diğer çalışmalarda tespit edilmiş olan güvenilirlik değerlerine Tablo 8’de yer verilmiştir.

Tablo 8. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Diğer Çalışmalarda Tespit Edilmiş Olan Cronbach Alpha Değerleri

Çalışmalar	İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Harris vd. (2006)
	Cronbach Alpha
İnal, F. 2016	0,848
Shakhbazov, A. 2018	0,957
Toraman, Ö. 2009	0,690
Uzun, Y. 2013	0,650

Tablo 8’de görüldüğü gibi araştırma kapsamında incelenen diğer çalışmalarda, işten ayrılma niyeti ölçeğinin Cronbach Alpha değerlerinin yüksek oranlarda tespit edilmesi, ölçeğin bu çalışmada da kullanılma nedeni olmuştur.

Çalışmanın değişkenlerinden birisi olan işten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi ile ilgili bulgular Tablo 9’da gösterilmektedir.

Tablo 9. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach Alpha	İfade Sayısı
0,744	4

Çalışmada kullanılan işten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirlik analizine ilişkin bulgular incelendiğinde, Cronbach Alpha katsayı sayısı 0,744 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.1.2. Faktör Analizi

Sosyal bilimlerde kavramların birbirleriyle olan ilişkisi araştırılırken, kavramların doğrudan ölçülebilir olmamasından dolayı bu kavramlara ilişkin tanımlayıcı davranış ve tutumlar ifadelerle dönüştürülerek ölçekler geliştirilir. Bu duruma açıklayıcı bir örnek olarak hizmet kalitesi kavramının ölçülmesi verilebilir. Burada hizmet kalitesine ilişkin her bir müşteri kendine göre bir tanımda bulunacaktır ve veriler ortak bir dille toplanamayacağından analizin güvenilirliği zedelenmiş olacaktır. Bu şekilde toplanan verilere istatistiksel analizler uygulanamayacaktır. Bu nedenle hizmet kalitesi kavramına ilişkin literatürden elde edilen bilgiler doğrultusunda kavramla ilgili araştırmada kullanılacak tanım yapılır. Daha sonrasında ise bu tanıma gösteren somut, ölçülebilir ve herkes tarafından aynı şekilde algılanacak davranışlar belirlenerek soru formuna getirilir. Sonrasında ise sorulmuş olan soruların cevaplayıcılar tarafından kaç değişik boyutta algılandığını tespit edebilmek için faktör analizi uygulanır. Özetle faktör analizi, kavramların açıklandığı boyutların belirlenmesinde ve değişken sayısını azaltmada kullanılır (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2016: 73).

Faktör analizini uygulayabilmek amacıyla, Kaiser Meyer Olkin (KMO) testi; analiz edilecek değişkenler arasındaki ilişkinin anlamlı ve sıfırdan farklı olup olmadığını anlamak için ise Bartlett Küresellik testi uygulanmıştır. Bartlett testi değişkenler arasında yeterli oranda ilişki olup olmadığını gösterir ve Bartlett testinin p değeri 0,05 anlamlılık derecesinden düşük ise değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. KMO değeri ise değişkenler arası korelasyonların faktör analizine uygunluğunu test eder ve kabul edilebilir en alt sınırı 0,50'dir (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2016: 79-80). Faktör analizinde ortak varyans (communality) değerlerinin ve ölçekteki maddelerin değerlerinin 0,4'ten düşük olmaması önemlidir (Field, 2000: 434).

Araştırma verilerinin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri dikkate alınarak kontrolü sağlanmıştır. Bu değerlerin %5 anlamlılık düzeyinde +1,96

ve -1,96 değerleri arasında olması verilerin normal dağılıma uyduğunu (Tabachnick ve Fidell, 2001) göstermektedir.

Araştırmanın değişkenlerinden biri olan iş-aile çatışmasına ilişkin KMO ve Bartlett testlerinin sonuçları Tablo 10’da gösterilmektedir.

Tablo 10. İş-Aile atışması leği KMO Ve Bartlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Testi (KMO)		0,881
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare	1955,158
	S.d.	136
	P	,000

Tablo 10’a göre iş-aile atışması leğine ait KMO değeri 0,881’dir. KMO değerinin 0,80 ve yukarısı olması (Durmuş, Yurtkoru ve çinko, 2016: 80) değişkenlerin mükemmel şekilde olduğunu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Bu değer 0,80 ve üzerinde bir değerde bulunduğu için örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğu sonucunu göstermektedir. Bartlett testi sonucu ise Ki-Kare değerinin $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu durumda iş-aile atışması leğine ilişkin faktör analizi uygulanabilir.

İş-aile atışması leğine ilişkin yapılan faktör analizine göre soruların faktörlere ilişkin dağılımda 9. ifadenin (İşteki tüm baskılar yüzünden bazen eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli olurum.) faktör ağırlığının birden fazla faktör altında yakın değerlerde bulunduğu gözlemlenmiştir. Bir ifadenin birden fazla faktör altında yakın değerler alması durumunda ilgili sorunun analiz dışı bırakılması gerekmektedir (Durmuş, Yurtkoru ve inko, 2016: 85). Bu nedenle faktör analizi 9. ifade analiz dışı bırakılarak tekrarlanmıştır. Bu doğrultuda iş-aile atışması leğine varimaks döndürme yöntemi uygulanmış olup bulgular Tablo 11’de gösterilmektedir.

Tablo 11. İş-Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Açıklanan Toplam Varyans

Bileşenler	Başlangıç Özdeğerleri			Döndürme Sonrası Yüklerin Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyansın %	Birikimli %	Toplam	Varyansın %	Birikimli %
1	7,902	46,484	46,484	4,208	24,755	24,755
2	2,218	13,045	59,529	3,733	21,956	46,711
3	1,511	8,886	68,415	3,690	21,704	68,415
4	,920	5,412	73,827			
5	,747	4,395	78,222			
6	,678	3,988	82,210			
7	,492	2,896	85,107			
8	,474	2,789	87,896			
9	,351	2,065	89,961			
10	,323	1,900	91,862			
11	,301	1,772	93,634			
12	,237	1,393	95,027			
13	,230	1,350	96,377			
14	,200	1,177	97,554			
15	,164	,963	98,517			
16	,147	,867	99,385			
17	,105	,615	100,000			

Tablo 11'e bakıldığında iş-aile çatışması ölçeği faktör analizi sonrası toplam varyansın %68'ini açıklamaktadır ve 3 boyuttan oluşmaktadır. Faktör analizinde faktör yüklerinin toplam varyansı açıklama yüzdesinin 0,40 ve üzerinde olması kabul edilebilir bulunmaktadır (Işık, 2015: 65). Varimax döndürme yöntemi sonrası ortaya çıkan faktör yüklerine göre hangi bileşenlerin hangi faktör boyutunda yer aldığı Tablo 12'de görülmektedir.

Tablo 12. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Faktörlere Dağılımı

İş-Aile Çatışması Ölçeği Faktör ve Değişkenleri	Faktör Yüğü	Öz Değer	Varyansın Açıklama Oranı	Cronbach Alpha	Ortalama
Faktör 1: Gerilim Temelli		4,208	24,755	0,909	2,506
Ailemle geçirdiğim zaman genellikle kariyerim için gerekli olan işle ilgili faaliyetlere katılmama engel olmaktadır. (İAÇ 5)	0,679				
Aile ile ilgili sorumluluklarım için harcadığım zaman genellikle iş sorumluluklarımı yerine getirmeme engel olmaktadır. (İAÇ 7)	0,705				
Aile ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmem için harcamam gereken zaman nedeniyle işle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım. (İAÇ 8)	0,700				
Evde yaşadığım stres nedeniyle işteyken zihnim genellikle aile meseleleriyle meşgul olur. (İAÇ 10)	0,810				
Genellikle aile ile ilgili sorumluluklarımdan kaynaklanan stres nedeniyle işime konsantre olurken zorlanırım. (İAÇ 11)	0,755				
Aile yaşantımdan kaynaklanan gerilim ve kaygı işle ilgili kabiliyetlerimin zayıflamasına neden olur. (İAÇ 12)	0,777				
Faktör 2: Zaman Temelli		3,733	21,956	0,880	3,047
İşim, beni istediğimden daha fazla ailemle ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır. (İAÇ 1)	0,808				
İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılımımı engellemektedir. (İAÇ 2)	0,777				
İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcamam gereken zaman yüzünden aile ile ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım. (İAÇ 3)	0,803				
Genellikle işten eve geldiğimde aile sorumluluklarımı yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılmayacak kadar bitkin olurum. (İAÇ 4)	0,760				
Genellikle işten eve geldiğimde duygusal olarak tükenmiş olurum ve bu durum ailemle vakit geçirmeme engel olur. (İAÇ 6)	0,683				
Faktör 3: Davranış Temelli		3,690	21,704	0,873	2,708
İş yerinde kullandığım problem çözücü davranışlarım evdeki problemleri çözerken etkili değildir. (İAÇ 13)	0,618				
İşte benim için gerekli ve etkili olan davranış, evde ters etkiye sebep olabilir. (İAÇ 14)	0,550				
İşte gösterdiğim ve orada etkili olan davranışlarım, iyi bir eş veya iyi bir ebeveyn olmama yardım etmemektedir. (İAÇ 15)	0,707				

Tablo 12 Devamı					
Evde işime yarayan davranışlar işyerinde işe yaramamaktadır. (İAÇ 16)	0,824				
Evde benim için gerekli ve etkili olan davranışlar işte ters etkiye sahip olabilir. (İAÇ 17)	0,727				
Evde benim için problem çözücü davranışlarım işte faydalı görünmemektedir. (İAÇ 18)	0,854				
Toplam Açıklanan Varyans			68,415		
İş-Aile Çatışması Ölçeği Ortalaması					2,736

Tablo 12’de görüldüğü gibi faktör analizi sonucunda iş-aile çatışması ölçeği 17 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek ifadeleri incelendiğinde zaman temelli ölçek maddeleri 1, 2, 3, 4, 6, iken; gerilim temelli maddeler 5, 7, 8, 10, 11, 12; davranış temelli maddeler ise 13, 14, 15, 16, 17, 18’dir. Faktör analizinin sonucuna göre ise ifadelerin faktör yükleri görülmekle beraber 1. faktör toplam varyansın %24,755’ini; 2. faktör %21,956 ve 3. faktör ise %21,704’ünü açıklamaktadır. Bu faktörlerin tümü ise toplam varyansın %68,415’ini açıkladığı görülmektedir. Ayrıca her bir faktörün Cronbach Alpha ve ortalamalarına bakıldığında 1. faktörün Cronbach Alpha değeri 0,909 ve ortalaması 2,506’dır. 2. faktörün ise Cronbach Alpha değeri 0,880 ve ortalaması 3,047 son olarak 3. faktör Cronbach Alpha değeri 0,873 ve ortalaması 2,708’dir.

Araştırmanın diğer değişkeni olan duygusal emeğe ilişkin KMO ve Bartlett testleri sonuçları Tablo 13’te gösterilmektedir.

Tablo 13. Duygusal Emek Ölçeği KMO Ve Bartlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Testi (KMO)		0,804
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare	511,181
	S.d.	45
	P	,000

Tablo 13 incelendiğinde duygusal emek ölçeğine ait KMO katsayısının 0,804 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,80 ve üzerinde bir değerde bulunduğu için örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğu ifade edilebilir. Tabloda Bartlett Küresellik testi sonuçlarına bakıldığında ise Ki-Kare değerinin $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu bulgulara göre, duygusal emek ölçeğine ilişkin faktör analizi uygulanabilir.

Duygusal emek ölçeğine varimaks döndürme yöntemi uygulanmış olup bulgular Tablo 14’te gösterilmektedir.

Tablo 14. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açıklanan Toplam Varyans

Bileşenler	Başlangıç Özdeğerleri			Döndürme Sonrası Yüklerin Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyansın %	Birikimli %	Toplam	Varyansın %	Birikimli %
1	3,774	37,737	37,737	2,738	27,383	27,383
2	1,660	16,601	54,338	2,696	26,955	54,338
3	,986	9,861	64,199			
4	,724	7,241	71,440			
5	,691	6,912	78,352			
6	,636	6,355	84,707			
7	,494	4,938	89,646			
8	,427	4,271	93,917			
9	,365	3,646	97,563			
10	,244	2,437	100,000			

Tablo 14 incelendiğinde duygusal emek ölçeğine ilişkin faktör analizi sonrası, 2 alt boyuttan oluştuğu ve toplam varyansın %54'ünü açıkladığı görülmektedir. Varimax döndürme yöntemi sonrasında faktör yüklerine göre hangi bileşenin hangi faktörde bulunduğuna ilişkin Tablo 15 aşağıdaki gibidir:

Tablo 15. Duygusal Emek Ölçeğinin Faktörlere Dağılımı

Duygusal Emek Ölçeği Faktör ve Değişkenleri	Faktör Yüğü	Öz Değer	Varyansın Açıklama Oranı	Cronbach Alpha	Ortalama
Faktör 1: Duygusal Çaba		2,738	27,383	0,783	3,721
Çalışmaya başlarken genelde kendime "bugün güzel bir gün olacak" derim. (DE 16)	0,825				
Çalışmaya başlarken işimde karşılaşacağım güzellikleri düşünürüm. (DE 17)	0,876				
Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken olumlu duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım. (DE 18)	0,828				
Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken daha fazla çaba harcarım. (DE 19)	0,500				
Faktör 2: Duygusal Çelişki		2,696	26,955	0,773	3,864
Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım. (DE 2)	0,586				
İşimin gerektirdiği duyguları yansıtmak yüz ifadelerini takınabilirim. (DE 5)	0,647				

Tablo 15 Devamı					
Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda gösterebilirim. (DE 6)	0,611				
Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim. (DE 7)	0,764				
Müşterilere yansıtmam gereken olumlu duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim. (DE 9)	0,722				
Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemek zorundayım. (DE 15)	0,620				
Toplam Açıklanan Varyans			54,338		
Duygusal Emek Ölçeği Ortalaması					3,807

Faktör analizi gerçekleştirilen duygusal emek ölçeğinde faktör yükü 0,40'ın altında olan ve ölçeğin güvenilirliğini düşüren 1, 3, 4, 8, 10, 11, 12, 13 ve 14. ifadeler analiz dışı bırakılarak gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda toplam varyansın %54,338'ini açıklayan 2 faktörlü yapı ortaya çıkmıştır. Bu faktörler; duygusal çaba ile duygusal çelişkidir. Duygusal çelişki boyutunu oluşturan ifadeler yüzeysel davranış ve samimi davranış ile duygusal çaba boyutunu oluşturan ifadeler ise derinlemesine davranış ile özdeşleştirilmektedir (Saltık ve Asunakutlu, 2017: 2; Morkoç, 2014: 62). Ölçek ifadeleri incelendiğinde duygusal çaba boyutundaki soruların ifadeleri 16, 17, 18, 19'dur. Duygusal çelişki ifadeleri ise 2, 5, 6, 7, 9, 15'tir. Faktör analizinin sonucuna göre 1. faktör toplam varyansın %27,383'ünü; 2. faktör ise %26,955'ini açıklamaktadır. Bu faktörlerin tümü ise toplam varyansın %54,338'ini açıkladığı görülmektedir. Ayrıca her bir faktöre ilişkin Cronbach Alpha ve ortalama değerlerine bakıldığında 1. faktörün 0,783 Cronbach Alpha değeri ve 3,721 ortalama değere sahip olduğu; 2. faktörün ise 0,773 Cronbach Alpha değeri ve 3,864 ortalama değere sahip olduğu görülmektedir.

Araştırmanın diğer bir değişkeni olan işten ayrılma niyetine ilişkin KMO ve Bartlett testleri sonuçları Tablo 16'da gösterilmektedir.

Tablo 16. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği KMO Ve Bartlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Testi (KMO)		0,723
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare	214,637
	S.d.	6
	P	,000

Tablo 16'ya göre işten ayrılma niyeti ölçeğine ait KMO değeri 0,723'tür. Bu değer 0,70 ve üzerinde bir değerde bulunduğu için iyi derecede (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2016: 80) örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğu sonucunu göstermektedir. Bartlett testi sonucu ise ki-kare değerinin $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu bulgular sonucunda işten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin faktör analizi uygulanabilir.

İşten ayrılma niyeti ölçeğine varimaks döndürme yöntemi uygulanmış olup bulgular Tablo 17'de gösterilmektedir.

Tablo 17. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Açıklanan Toplam Varyans

Bileşenler	Başlangıç Özdeğerleri			Yüklerin Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyansın %	Birikimli %	Toplam	Varyansın %	Birikimli %
1	2,486	62,140	62,140	2,486	62,140	62,140
2	,779	19,483	81,623			
3	,429	10,713	92,336			
4	,307	7,664	100,000			

Tablo 17'ye bakıldığında işten ayrılma niyeti ölçeği faktör analizi sonrası toplam varyansın %62'sini açıklamaktadır ve tek boyuttan oluşmaktadır. Varimax döndürme yöntemi sonrasında faktör yüklerine ilişkin bulgular Tablo 18'de aşağıdaki gibidir:

Tablo 18. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Faktörlere Dağılımı

İşten Ayrılma Niyeti İfadeleri	Faktör Yüğü	Öz Değer	Varyansın Açıklama Oranı	Cronbach Alpha	Ortalama
İşten Ayrılma Niyeti		2,486	62,140	0,744	3,285
Yarın başka bir firmadan bir teklif gelse reddedebilirim. (İAN 1)	0,821				
Bu işyeri ile bir süre idare etmeyi düşünüyorum. (İAN 2)	0,637				
Bu iş yerinde 5 yıl daha çalışmayı planlıyorum. (İAN 3)	0,880				
Bazen o kadar sinirleniyorum ki iş değiştirmeyi düşünüyorum. (İAN 4)	0,795				
Toplam Açıklanan Varyans			62,140		
İşten Ayrılma Niyeti Ortalaması					3,285

Tablo 18’de görüldüğü gibi faktör analizi sonucunda işten ayrılma niyeti ölçeği 4 ifadeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Faktör analizinin sonucuna göre ise ifadelerin faktör yükleri görülmekle beraber faktörlerin tümü toplam varyansın %62,140’ını açıklamaktadır. Cronbach Alpha değeri 0,744 ve ölçek ortalaması 3,285’tir.

3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

3.2.1. Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların Demografik Özellikleri

Çalışma kapsamında katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde elde edilen sonuçlar Tablo 19’da gösterilmektedir:

Tablo 19. Katılımcıların Yaşlarına İlişkin Bulgular

Demografik Bilgiler		Frekans (f)	Yüzde (%)
Yaşınız	18-24 yaş arası	30	18,74
	25-31 yaş arası	53	33,13
	32-38 yaş arası	41	25,62
	39-45 yaş arası	25	15,63
	46 yaş ve üstü	11	6,88
	Toplam	160	100

Tablo 19’a göre araştırma kapsamında yer alan otel işletmelerinde çalışan katılımcıların 53’ünün (%33,13) 25-31 yaş aralığında yer aldığı, sonrasında ise büyük kısmının 41 kişi (%25,62) ile 32-38 yaş aralığında bulunduğu görülmektedir. 46 yaş ve üstü yaş grubu ise 11 kişi (%6,88) ile en az düzeyde bulunmaktadır. Bu durumda anketi cevaplayan katılımcıların çoğunluğunun genç nüfus olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 20. Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin Bulgular

Demografik Bilgiler		Frekans (f)	Yüzde (%)
Medeni Durumunuz	Evli	67	41,87
	Bekâr	81	50,62
	Dul	7	4,38
	Boşanmış	5	3,13
	Toplam	160	100

Araştırma kapsamındaki katılımcıların medeni durumlarını gösteren Tablo 20 incelendiğinde ise katılımcıların 81’i (%50,62) ile büyük bir çoğunluğu bekâr iken 67 kişi (%41,87) ile diğer bir çoğunluk evli bireylerden oluşmaktadır. Ankete cevap veren bireylerden dul olanların sayısı 7 (%4,38) ve boşanmış olanlar ise %3,13’lük bir oranla sadece 5 kişiden oluşmaktadır. Tabloya göre dul ve boşanmış bireylerin düşük bir kısım olduğunu ifade edebiliriz.

Tablo 21. Evli Olan Katılımcıların Evlilik Sürelerine İlişkin Bulgular

Demografik Bilgiler		Frekans (f)	Yüzde (%)
Evlilik Süreniz	1 yıldan az	10	14,93
	1-3 yıl arası	17	25,37
	4-6 yıl arası	12	17,91
	7 yıl ve üstü	28	41,79
	Toplam	67	100

Tablo 21'e göre ise evli olan katılımcıların 28'inin (%41,79) 7 yıl ve üstü bir sürede evli olduğunu sonrasında ise 17 kişinin (%25,37) 1-3 yıl arası bir süre evli olduğu görülmektedir. 1 yıldan az süre içerisinde evli olan katılımcılar ise %14,93'lük bir oranla 10 kişi olarak görülmektedir. Bu tabloda hareketle evli olan katılımcıların en fazla sayı ile 7 yıl ve üzeri süre ile evli olduklarını belirtebiliriz.

Tablo 22. Katılımcıların Sahip Oldukları Çocuk Sayılarına İlişkin Bulgular

Demografik Bilgiler		Frekans (f)	Yüzde (%)
Çocuk Sayınız	0	40	38,83
	1	22	21,36
	2	33	32,05
	3	4	3,88
	4 ve üzeri	4	3,88
	Toplam	103	100

Tablo 22'ye göre ise katılımcıların sahip oldukları çocuk sayılarına ilişkin bulgulara bakıldığında katılımcıların 40'ı (%38,83) çocuk sahibi değilken 33'ü (%32,05) 2 çocuk ve yüzde %21,36'lık bir oranla 22 kişinin 1 çocuk sahibi olduğu görülmektedir. Katılımcıların 4'ü (%3,88) 3 çocuk sahibi olmakla beraber yine aynı sayıda ve oranda 4 kişisi (%3,88) 4 ve üzeri sayıda çocuk sahibidir. Buradan katılımcıların büyük kısmı hiç çocuk sahibi değilken çok az bir kısmının da 3 ve 4 ya da üzeri çocuk sahibi olduğu belirtilebilir.

Tablo 23. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine İlişkin Bulgular

Demografik Bilgiler		Frekans (f)	Yüzde (%)
Eğitim Durumunuz	İlköğretim	20	12,57
	Lise	45	28,30
	Ön lisans	35	22,01
	Lisans	50	31,46
	Lisansüstü	9	5,66
	Toplam	159	100

Araştırma kapsamında ankete katılanların eğitim düzeylerinin gösterildiği Tablo 23'e göre katılımcıların eğitim düzeylerine bakıldığında %31,46 oranla en fazla 50 kişinin lisans düzeyinde eğitim almış oldukları görülmektedir. Daha sonrasında ise katılımcıların 45'i (%28,30) lise eğitimine sahiptir. Üçüncü sırada ise ön lisans eğitimine sahip bireyler, lise düzeyine yakın bir sayı ile katılımcıların 35'inden

(%22,01) oluşmaktadır. Tabloya göre katılımcıların en fazla lisans düzeyinde eğitim aldıkları, sonrasında ise lise düzeyinde eğitim alan kişilerin buldukları görülmektedir.

Tablo 24. Katılımcıların Çalıştıkları Departmanlara İlişkin Bulgular

Demografik Bilgiler		Frekans (f)	Yüzde (%)
Çalıştığınız Departman	Yiyecek-İçecek	15	9,49
	Ön büro	45	28,48
	Kat hizmetleri	30	18,99
	Muhasebe	15	9,49
	Mutfak	8	5,06
	Satış Pazarlama	17	10,76
	Satın alma	5	3,16
	Diğer	23	14,57
	Toplam	158	100

Katılımcıların çalıştıkları departmanlara bakıldığında ise Tablo 24'e göre katılımcıların yarıya yakınının 45 kişi ile (%28,48) ön büro departmanında çalıştıkları ifade edilebilir. İkinci sırada ise %18,99 oran ile 30 kişinin kat hizmetleri departmanı olduğu, takiben ise 23 kişi ile (%14,57) ile diğer (güv.,tek.serv.,müşteri ilişkiler vd.) departman adı altında katılım gösterdikleri dikkat çekmektedir. Satış pazarlama departmanında ise çalışan katılımcı sayısı 17 kişi (%10,76) olarak göze çarpmaktadır. Yiyecek-içecek ve muhasebe departmanlarındaki katılımcıların ise aynı sayı ve oranla 15 kişi (%9,49) olarak buldukları görülmektedir. En az katılımcı sayısının ise mutfak 8 kişi (%5,06) ve satın alma 5 kişi (%3,16) departmanlarında buldukları görülmektedir.

Tablo 25. Katılımcıların İş Yerindeki Pozisyonlarına İlişkin Bulgular

Demografik Bilgiler		Frekans (f)	Yüzde (%)
İş Yerindeki Pozisyonunuz	Departman Çalışanı	112	72,26
	Departman Şefi-Amiri	26	16,77
	Departman Yöneticisi-Müdür	17	10,97
	Toplam	155	100

Tablo 25 incelendiğinde katılımcıların büyük kısmı %72,26 oran ile 112 kişisi departman çalışanı olarak görev yapmakta iken departman şefi-amiri olarak 26 kişisi %16,77 oran ile ikinci sırada bulunmaktadır. Departman yöneticisi-müdür pozisyonunda ise katılımcıların 17'si (%10,97) görev yapmaktadır. Bu tablodan hareketle anketi cevaplayan katılımcıların çoğunluğunun departman çalışanı pozisyonunda görev aldığı görülmektedir.

Tablo 26. Katılımcıların Sektördeki Çalışma Sürelerine İlişkin Bulgular

Demografik Bilgiler		Frekans (f)	Yüzde (%)
Sektördeki Çalışma Süreniz	1 yıldan az	44	27,68
	1-3 yıl arası	54	33,96
	4-5 yıl arası	24	15,09
	7 yıl ve üzeri	37	23,27
	Toplam	159	100

Katılımcıların sektördeki çalışma sürelerine ilişkin bulguların yer aldığı Tablo 26’da katılımcıların 54’ünün (%33,96) sektörde 1-3 yıl arası çalışma süresine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcılar içinde sektörde çalışma süresi 1 yıldan az olanların oranı ise %27,68 ile 44 kişidir. Sektörde 7 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olanların oranı ise 37 kişi ile %23,27’dir. Katılımcıların 24’ü (%15,09) ise sektörde 4-5 yıl arası bir çalışma süresine sahiptir. Bu tablodan hareketle anketi cevaplayan katılımcıların çoğunlukla 1-3 yıl arası süre ile sektörde çalışanlar olduğu görülmektedir.

Tablo 27. Katılımcıların Aylık Gelirlerine İlişkin Bulgular

Demografik Bilgiler		Frekans (f)	Yüzde (%)
Aylık Geliriniz	1.500 TL ve altı	10	6,33
	1.501-2.500 TL arası	104	65,82
	2.501-3.500 TL arası	24	15,19
	3.501-4.500 TL arası	10	6,33
	4.501-5.500 TL arası	8	5,06
	5.501 TL ve üzeri	2	1,27
	Toplam	158	100

Araştırmaya katılan çalışanların aylık gelirlerine ilişkin bulgulara bakıldığında ise Tablo 27’ye göre katılımcıların en fazla 104’ünün (%65,82) 1.501-2.500 TL arası aylık gelire sahip oldukları görülmektedir. Diğer bir çoğunluğun ise 2.501-3.500 TL arası gelire %15,19 oranla 24 kişi olduğu göze çarpmaktadır. 1.500 TL ve altı gelire sahip çalışan ile 3.501-4.500 TL arası gelire sahip çalışan katılımcı sayısının ise %6,33’lük bir oranla 10 kişi olarak aynı sayı ve oranda olduğu görülmektedir. 4.501-5.500 TL arası gelire sahip çalışanın 8 kişi olduğu (%5,06) ifade edilebilir. Ayrıca katılımcıların sadece 2’sinin (%1,27) 5.501 TL ve üzeri gelire sahip oldukları göze çarpmaktadır. Bu tablodan hareketle anketi cevaplayan katılımcıların çoğunluğunun 1.501-2.500 TL arası aylık gelire sahip çalışanlar olduğu; en az katılımın ise 5.501 TL ve üzeri aylık gelire sahip çalışanlar olduğu görülmektedir.

3.2.2. Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların İş-Aile Çatışmasına İlişkin Bulgular

Araştırmanın örneklem grubunun iş-aile çatışması düzeylerini belirlemek üzere yapılan ankete verilen cevapların yüzdelere ilişkin bulgular Tablo 28’de gösterilmiştir.

Tablo 28. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının İş-Aile Çatışmasına İlişkin Bulgular

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	Ortalama	Standart Sapma
Gerilim Temelli	%	%	%	%	%			
Aileme geçirdiğim zaman genellikle kariyerim için gerekli olan işle ilgili faaliyetlere katılmama engel olmaktadır. (İAÇ 5)	28,7	21,3	20,0	18,1	11,9	160	2,631	1,3765
Aile ile ilgili sorumluluklarım için harcadığım zaman genellikle iş sorumluluklarımı yerine getirmeme engel olmaktadır. (İAÇ 7)	28,7	28,7	21,9	11,3	9,4	160	2,440	1,2718
Aile ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmem için harcamam gereken zaman nedeniyle işle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım. (İAÇ 8)	31,9	24,9	18,8	17,5	6,9	160	2,430	1,2855
Evde yaşadığım stres nedeniyle işteyken zihnim genellikle aile meseleleriyle meşgul olur. (İAÇ 10)	32,5	19,4	18,1	16,3	13,8	160	2,594	1,4332
Genellikle aile ile ilgili sorumluluklarımdan kaynaklanan stres nedeniyle işime konsantre olurken zorlanırım. (İAÇ 11)	28,1	26,3	24,4	13,8	7,5	160	2,465	1,2427
Aile yaşantımdan kaynaklanan gerilim ve kaygı işle ilgili kabiliyetlerimin zayıflamasına neden olur. (İAÇ 12)	32,5	20,6	21,3	17,5	8,1	160	2,481	1,3221
Zaman Temelli								
İşim, beni istediğimden daha fazla aileme ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır. (İAÇ 1)	18,8	13,8	25,0	20,6	21,9	160	3,131	1,4014

Tablo 28 Devamı								
İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılımımı engellemektedir. (İAÇ 2)	17,5	16,9	24,4	25,0	16,3	160	3,056	1,3329
İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcamam gereken zaman yüzünden aile ile ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım. (İAÇ 3)	14,4	17,5	17,5	27,5	23,1	160	3,275	1,3734
Genellikle işten eve geldiğimde aile sorumluluklarımı yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin olurum. (İAÇ 4)	21,3	17,5	20,5	23,8	16,9	160	2,975	1,3961
Genellikle işten eve geldiğimde duygusal olarak tükenmiş olurum ve bu durum ailemle vakit geçirmeme engel olur. (İAÇ 6)	25,0	20,0	19,4	21,3	14,4	160	2,800	1,3999
Davranış Temelli								
İş yerinde kullandığım problem çözücü davranışlarım evdeki problemleri çözerken etkili değildir. (İAÇ 13)	21,3	20,6	33,1	16,9	8,1	160	2,700	1,2121
İşte benim için gerekli ve etkili olan davranış, evde ters etkiye sebep olabilir. (İAÇ 14)	26,3	21,9	21,9	19,4	10,6	160	2,667	1,3349
İşte gösterdiğim ve orada etkili olan davranışlarım, iyi bir eş veya iyi bir ebeveyn olmama yardım etmemektedir. (İAÇ 15)	23,8	20,0	32,5	10,6	13,1	160	2,694	1,3031
Evde işime yarayan davranışlar işyerinde işe yaramamaktadır. (İAÇ 16)	24,4	17,5	29,4	15,6	13,1	160	2,756	1,3353
Evde benim için gerekli ve etkili olan davranışlar işte ters etkiye sahip olabilir. (İAÇ 17)	22,5	22,5	24,4	21,9	8,8	160	2,732	1,2708
Evde benim için problem çözücü davranışlarım işte faydalı görünmemektedir. (İAÇ 18)	24,4	20,6	28,1	15,0	11,9	160	2,698	1,3116

Tablo 28 incelendiğinde iş-aile çatışmasının gerilim temelli boyutuna bakıldığında, en fazla katılım, İAÇ 10 (evde yaşadığım stres nedeniyle işteyken zihnim genellikle aile meseleleriyle meşgul olur) ve İAÇ 12 (aile yaşantımdan kaynaklanan gerilim ve kaygı işle ilgili kabiliyetlerimin zayıflamasına neden olur) ifadelerine %32,5 oranla “kesinlikle katılmıyorum” yanıtı olarak verilmiştir. Gerilim temelli boyut ifadelerinin, genel olarak “kesinlikle katılmıyorum” yanıtı ile cevaplandırıldığı

görülmektedir. Bu doğrultuda, konaklama işletmelerinde kadın çalışanların aileden kaynaklı stres ya da gerilimin iş yerlerinde çalışmada engel yaratan bir ortam oluşturmadığı, aile yaşamlarından kaynaklı herhangi bir sıkıntının iş yerlerine yansımadağı ifade edilmiştir. Diğer bir ifade ile aileden kaynaklı bir problemin, çalışanların işlerine konsantre olmalarına ve işlerini gereğı gibi yapmalarına engel olmadığı söylenebilir. Zaman temelli boyut incelendiğinde, en fazla katılımın İAÇ 3 (iş ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmek için harcamam gereken zaman yüzünden aile ile ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım) ifadesine %27,5 oranla “katılıyorum” yanıtı olarak verildiğı görülmektedir. Zaman temelli boyut ifadelerine bakıldığında en fazla “katılıyorum” yanıtı ile cevaplandığı görülmektedir. Bu doğrultuda, ankete katılan cevaplayıcıların genellikle işlerinden eve geldiklerinde aile sorumluluklarını yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin oldukları, işe ayırmaları gereken zamanın ev sorumluluklarına ve faaliyetlerine eşit bir şekilde katılmalarına engel olduğu ve iş ile ilgili sorumlulukları yüzünden ev yaşamlarına istedikleri kadar vakit ayıramadıkları dile getirilmiştir. Davranış temelli boyut incelendiğinde ise en fazla katılım, İAÇ 13 (iş yerinde kullandığım problem çözücü davranışlarım evdeki problemleri çözerken etkili değildir) ifadesine %33,1 oranla “kararsızım” yanıtı olarak verilmiştir. Davranış temelli boyut ifadelerine bakıldığında en fazla “kararsızım” yanıtı ile cevaplandığı görülmektedir. Buradan hareketle, çalışanların iş yerlerinde ya da ev yaşamlarında gerekli ve etkili olan davranışların, bir diğer ortamda ters etkiye sebep olup olmadığı ya da fayda sağladığı konusunda kesin bir karar belirtmedikleri söylenebilir.

3.2.3. Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların Duygusal Emegine İlişkin Bulgular

Araştırmanın örneklem grubunun duygusal emek düzeylerini belirlemek üzere yapılan ankete verilen cevapların yüzdelere ilişkin bulgular Tablo 29’da gösterilmiştir.

Tablo 29. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Duygusal Emeğe İlişkin Bulgular

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Çaba	%	%	%	%	%			
Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim. (DE 16)	6,3	10,0	22,5	27,5	33,8	160	3,730	1,2063
Çalışmaya başlarken işimde karşılaşacağım güzellikleri düşünürüm. (DE 17)	6,9	7,5	22,5	33,8	29,4	160	3,726	1,1634
Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken olumlu duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım. (DE 18)	4,4	6,9	11,9	48,8	28,1	160	3,894	1,0316
Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken daha fazla çaba harcarım. (DE 19)	5,6	14,4	20,0	41,3	18,8	160	3,531	1,1211
Duygusal Çelişki								
Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım. (DE 2)	5,6	6,9	11,3	48,1	28,1	160	3,862	1,0786
İşimin gerektirdiği duyguları yansıtmaya çalışırken yüz ifadelerimi takınabilirim. (DE 5)	3,8	6,9	11,3	39,2	38,8	160	4,025	1,0578
Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda gösterebilirim. (DE 6)	8,1	10,6	20,0	37,5	23,8	160	3,592	1,1920
Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim. (DE 7)	3,8	13,0	20,0	33,8	29,4	160	3,723	1,1322
Müşterilere yansıtmam gereken olumlu duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim. (DE 9)	2,5	8,1	15,6	35,7	38,1	160	3,987	1,0460
Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemek zorundayım. (DE 15)	6,9	6,3	10,0	34,4	42,5	160	3,994	1,1843

Tablo 29 incelendiğinde duygusal emeğin duygusal çaba boyutuna bakıldığında, en fazla katılımın DE 18 (müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken olumlu duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım) ifadesine %48,8 oranla “katılıyorum” yanıtı olarak verildiği görülmektedir. Duygusal çaba boyutundaki ifadelerin genel olarak “katılıyorum” yanıtı ile cevaplandığı görülmektedir. Bu doğrultuda, konaklama işletmelerinde kadın çalışanların, çalışmaya başlarken kendilerini bugün güzel bir gün olacak şeklinde motive etmeye çalıştıkları, iş yerlerinde güzel bir gün geçireceklerini düşündükleri, müşterilerle ilişkilerinde göstermeleri gereken duyguları yaşamaya ve davranışlarında yansıtmaya çalıştıkları ifade edilmiştir. Bu doğrultuda, ankete katılan cevaplayıcıların duygusal emek gösterimlerinden duygusal çaba boyutunu yaşadıkları, duygusal ifadelerini içselleştirmeye çalıştıkları ve işlerine pozitif düşüncelerle başlamaya çalıştıkları söylenebilir. Duygusal emek ölçeğinin duygusal çelişki boyutu incelendiğinde ankete katılan cevaplayıcıların en fazla katılımı DE 2 (müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım) ifadesine %48,1 oranla “katılıyorum” yanıtı olarak verdikleri görülmektedir. Duygusal çelişki boyutundaki ifadelerin genel olarak “katılıyorum” yanıtı ile cevaplandığı görülmektedir. Duygusal çelişki boyutu incelendiğine, ankete katılan cevaplayıcıların müşterilerle olan ilişkilerinde gerçekten hissetmeseler dahi hoş görünmeye çalıştıkları, işlerinin gerektirdiği duyguları yansıtacak yüz ifadelerini takınabildikleri, çalışırken gerçekten hissetmedikleri olumlu duyguları davranışlarında gösterebildikleri ve hislerini gizleyerek, hislerini yansıtmayacak şekilde farklı davranabildikleri görülmektedir. Bu doğrultuda, konaklama işletmelerinde kadın çalışanların, duygusal emek gösterimlerinden duygusal çelişki boyutunu yaşadıkları, müşterilere karşı sahte tavırlar sergiledikleri ve oldukları gibi görünmedikleri ifade edilebilir.

3.2.4. Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular

Araştırmanın örneklem grubunun işten ayrılma niyetlerini belirlemek üzere yapılan ankete verilen cevapların yüzdelere ilişkin bulgular Tablo 30’da gösterilmiştir.

Tablo 30. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	Ortalama	Standart Sapma
İşten Ayrılma Niyeti	%	%	%	%	%			
Yarın başka bir firmadan bir teklif gelse reddedebilirim. (İAN 1)	13,1	11,3	37,5	22,5	15,6	160	3,162	1,2126
Bu işyeri ile bir süre idare etmeyi düşünüyorum. (İAN 2)	4,4	12,5	27,5	34,4	21,3	160	3,556	1,0917
Bu iş yerinde 5 yıl daha çalışmayı planlıyorum. (İAN 3)	10,6	15,0	39,4	20,0	15,0	160	3,138	1,1682
Bazen o kadar sinirleniyorum ki iş değiştirmeyi düşünüyorum. (İAN 4)	15,6	17,5	28,7	17,5	20,6	160	3,100	1,3421

Tablo 30 incelendiğinde işten ayrılma niyeti ifadelerine bakıldığında, en fazla katılımın İAN 3 (bu iş yerinde 5 yıl daha çalışmayı planlıyorum) ifadesine %39,4 oranla “kararsızım” yanıtı olarak verildiği görülmektedir. Ankete katılan cevaplayıcıların çalışmakta oldukları iş yerleri ile bir süre daha idare etmeyi düşündükleri yönündeki ifadeye (İAN 2) %34,4 oranıyla “katılıyorum” yanıtını verdikleri görülmekle birlikte, işten ayrılma niyeti ifadelerine bakıldığında en fazla “kararsızım” yanıtı ile cevaplandığı görülmektedir. Bu doğrultuda, ankete katılan cevaplayıcıların işten ayrılma niyetlerinin olup olmadığı konusunda kesin bir karar belirtmedikleri söylenebilir.

3.2.5. Değişkenlerle Demografik Özellikler Arası ilişkiler

Çalışma kapsamında birden fazla grubun karşılaştırılması söz konusudur. Bu amaçla da tek yönlü varyans analizi (ANOVA) gerçekleştirilmiştir. Aşağıda medeni durum, çalışılan departman, işteki pozisyon, sektördeki çalışma süresi, aylık ortalama gelir değişkenlerine göre iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti faktörlerinin ortalamaları arasında fark olup olmadığı test edilmiştir.

Tablo 31. İşten Ayrılma Niyeti ve Medeni Durum Anova Testi

İşten Ayrılma Niyeti ve Medeni Durum		<i>Ortalama (Ort.)</i>		<i>Std. Sapma</i>	<i>Tukey</i>	
	Bekâr (1)	3,093		0,63977	1-2	
	Dul (2)	3,892		0,53730		
	Evli (3)	3,330		0,69066		
	Boşanmış (4)	3,250		1,00000		
	<i>Anova</i>	<i>Karelerin toplamı</i>	<i>Sd</i>	<i>Kareler Ort.</i>	<i>f</i>	<i>p(sig)</i>
	<i>Gruplar arası</i>	5,260	3	1,753	3,910	0,010*
	<i>Gruplar içi</i>	69,959	156	0,448		

*p<0,05

Çalışma kapsamında bağımsız değişkenlerden biri olan “Medeni Durum” ile bağımlı değişken “İşten Ayrılma Niyeti” arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (p<0,05). Meydana gelen farklılıkların değişkenin hangi grupları arasında meydana geldiğinin belirlenmesi için uygulanan “Tukey Testi” sonucunda Dul çalışanların (\bar{x} =3,89), Bekâr çalışanlara (\bar{x} =3,09) göre İşten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Buradan dul çalışanlar, yaşamış oldukları psikolojik durumdan dolayı, toplumun kendilerine yönelik olumsuz ve önyargılı bakış açısından rahatsız olarak daha sık iş değiştirme eğilimi gösterebildikleri ifade edilebilir.

Tablo 32. İş-Aile Çatışması ve Çalışılan Departman Anova Testi

İş-Aile Çatışması ve Çalışılan Departman		<i>Ortalama (Ort.)</i>		<i>Std. Sapma</i>	<i>Tukey</i>	
	Yiyecek-İçecek (1)	2,600		0,94262	1-7	
	Ön Büro (2)	2,962		1,03563		
	Kat Hizmetleri (3)	2,925		0,95863	2-7	
	Muhasebe (4)	2,755		0,66428	3-7	
	Mutfak (5)	2,555		1,03040	4-7	
	Satış-Pazarlama (6)	2,653		1,00145	6-7	
	Satın Alma (7)	4,088		0,30832		
	Diğer (8)	3,241		0,86434		
	<i>Anova</i>	<i>Karelerin toplamı</i>	<i>Sd</i>	<i>Kareler Ort.</i>	<i>f</i>	<i>p(sig)</i>
	<i>Gruplar arası</i>	13,499	7	1,928	2,179	0,039*
<i>Gruplar içi</i>	132,754	150	0,885			

*p<0,05

Araştırmanın bağımsız değişkenlerden biri olan “Çalışılan Departman” ile bağımlı değişken “İş-Aile Çatışma” arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Meydana gelen farklılıkların değişkenin hangi grupları arasında meydana geldiğinin belirlenmesi için uygulanan “Tukey Testi” sonucunda Satın Alma departmanında çalışanların ($\bar{x}=4,08$), Ön Büro ($\bar{x}=2,96$), Kat Hizmetleri ($\bar{x}=2,92$), Muhasebe ($\bar{x}=2,75$), Satış-Pazarlama ($\bar{x}=2,65$), Yiyecek-İçecek ($\bar{x}=2,60$) departmanında bulunan çalışanlara göre iş-aile çatışmasını daha yüksek oranda yaşamaktadırlar. Buradan hareketle, satın alma departmanı çalışanlarının işleri gereği sadece otel içi değil otel dışından da birçok farklı kurum, firma ve kişilerle çalıştığı, bu nedenle diğer departmanlara göre birçok farklı kişilerle iş gereği çalışmak durumunda kalmaları sonucunda satın alma departmanında çalışanların daha fazla iş-aile çatışması yaşayabilecekleri ifade edilebilir.

Tablo 33. İş-Aile Çatışması Davranış Boyutu ve Çalışılan Departman Anova Testi

İş-Aile Çatışması Davranış Boyutu ve Çalışılan Departman		<i>Ortalama (Ort.)</i>		<i>Std. Sapma</i>	<i>Tukey</i>	
	Yiyecek-İçecek (1)	2,444		0,862	5-7 5-8	
	Ön Büro (2)	2,654		1,041		
	Kat Hizmetleri (3)	2,737		0,794		
	Muhasebe (4)	2,711		0,605		
	Mutfak (5)	1,812		0,969		
	Satış-Pazarlama (6)	2,617		1,286		
	Satın Alma (7)	3,666		0,971		
	Diğer (8)	3,123		1,122		
	<i>Anova</i>	<i>Karelerin toplamı</i>	<i>Sd</i>	<i>Kareler Ort.</i>	<i>f</i>	<i>p(sig)</i>
<i>Gruplar arası</i>	16,309	7	2,330	2,391	0,024*	
<i>Gruplar içi</i>	146,179	150	0,975			

* $p<0,05$

Araştırmanın bağımsız değişkenlerden biri olan “Çalışılan Departman” ile bağımlı değişken “İş-Aile Çatışma Davranış Boyutu” arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Meydana gelen farklılıkların değişkenin hangi grupları arasında meydana geldiğinin belirlenmesi için uygulanan “Tukey Testi” sonucunda Mutfak departmanında çalışanların ($\bar{x}=1,81$), Satın Alma departmanı ($\bar{x}=3,66$) ile Diğer departman ($\bar{x}=3,12$) çalışanlarına göre iş-aile çatışmasının davranış boyutunu daha düşük oranda yaşamaktadırlar. Buradan, mutfak departmanında

çalışanların genellikle daha çekirdek bir ortamda çalıştığını ve genel anlamda otel içerisinde mutfak dışında pek fazla bulunmadıkları için, özellikle satın alma ve diğer departmanlara göre iş-aile çatışmasının davranış boyutundan daha az etkilenmelerinin işin yapısı gereği, doğal bir sonuç olarak çıkmış olduğunu ifade etmek mümkündür.

Tablo 34. Duygusal Emek Duygusal Çelişki Boyutu ve İşteki Pozisyon Anova Testi

Duygusal Emek Duygusal Çelişki Boyutu ve İşteki Pozisyon		<i>Ortalama (Ort.)</i>		<i>Std. Sapma</i>	<i>Tukey</i>	
	Departman Çalışanı (1)	3,799		0,75867	1-3	
	Departman Şefi – Amiri (2)	4,100		0,50201		
	Departman Yöneticisi – Müdür (3)	4,264		0,48968		
	<i>Anova</i>	<i>Karelerin toplamı</i>	<i>Sd</i>	<i>Kareler Ort.</i>	<i>f</i>	<i>p(sig)</i>
	<i>Gruplar arası</i>	4,443	2	2,221	4,561	0,012
	<i>Gruplar içi</i>	74,027	152	0,487		

*p<0,05

Araştırmanın bağımsız değişkenlerden biri olan “İşteki Pozisyon” ile bağımlı değişken “Duygusal Emek Duygusal Çelişki Boyutu” arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (p<0,05). Meydana gelen farklılıkların değişkenin hangi grupları arasında meydana geldiğinin belirlenmesi için uygulanan “Tukey Testi” sonucunda Departman Yöneticisi-Müdür ($\bar{x}=4,26$) olarak görev yapanların Departman Çalışanı ($\bar{x}=3,79$) olarak görev yapanlara göre duygusal emek çelişki boyutunu daha yüksek oranda yaşamaktadırlar. Departman yöneticilerinin hem departmanda çalışanlardan sorumlu olmaları, hem müşterilerle gerektiğinde yüz yüze çalışmaları, hem de kendilerinin üstü olan genel müdür ve/veya patronlarla iletişimde olmaları, farklı statülerde ve fazla sayıda kişilerle iletişimde bulunmalarına neden olmaktadır. Buradan hareketle departman çalışanına göre sorumluluğu da daha fazla bulunan departman yöneticilerinin duygusal emek çelişki boyutunu daha fazla yaşamaları muhtemel bir sonuçtur diyebiliriz.

Tablo 35. İş-Aile Çatışması ve Sektörde Çalışma Süresi Anova Testi

İş-Aile Çatışması ve Sektörde Çalışma Süresi		<i>Ortalama (Ort.)</i>		<i>Std. Sapma</i>	<i>Tukey</i>	
	1 yıldan az (1)	3,060		1,01254	1-3	
	1-3 yıl (2)	3,170		0,84859		
	4-6 yıl (3)	2,425		0,94999		
	7 yıl ve üstü (4)	2,737		0,93653		
	<i>Anova</i>	<i>Karelerin toplamı</i>	<i>Sd</i>	<i>Kareler Ort.</i>	<i>f</i>	<i>p(sig)</i>
	<i>Gruplar arası</i>	11,345	3	3,782	4,355	0,006*
	<i>Gruplar içi</i>	134,583	155	0,868		

*p<0,05

Çalışma kapsamında bağımsız değişkenlerden biri olan “Sektörde Çalışma Süresi” ile bağımlı değişken “İş-Aile Çatışması” arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Meydana gelen farklılıkların değişkenin hangi grupları arasında meydana geldiğinin belirlenmesi için uygulanan “Tukey Testi” sonucuna göre ise “4-6 yıl arası” ($\bar{x}=2,42$) çalışanlar; “1-3 yıl arası” ($\bar{x}=3,17$) çalışanlara ve “1 yıldan az” ($\bar{x}=3,06$) sürede çalışanlara göre daha düşük düzeyde iş-aile çatışması yaşadıkları istatistiksel olarak belirlenmiştir. Tablo 35’den çıkan sonuca göre, iş yerinde çalışma süresi ortalama 4 yıl ve üzerinde olan çalışanların daha az oranda iş-aile çatışması yaşadıkları görülmektedir. Burada çıkan sonuca göre, sektörde çalışma süresi arttıkça çalışanlar işe ve iş ortamına uyumu sağlama konusunda daha başarılı olabildiklerini ve bu nedenle daha düşük düzeyde iş-aile çatışması yaşadıklarını ifade edebiliriz.

Tablo 36. İş-Aile Çatışması Davranış Boyutu ve Sektörde Çalışma Süresi Anova Testi

İş-Aile Çatışması Davranış Boyutu ve Sektörde Çalışma Süresi		<i>Ortalama (Ort.)</i>	<i>Std. Sapma</i>	<i>Tukey</i>	
	1 yıldan az (1)	3,000	1,04300	1-3	
	1-3 yıl (2)	2,787	1,02659		
	4-6 yıl (3)	2,263	0,83394		
	7 yıl ve üstü (4)	2,547	0,97898		
<i>Anova</i>	<i>Karelerin toplamı</i>	<i>Sd</i>	<i>Kareler Ort.</i>	<i>f</i>	<i>p(sig)</i>
<i>Gruplar arası</i>	9,773	3	3,258	3,297	0,022*
<i>Gruplar içi</i>	153,132	155	0,988		

*p<0,05

Çalışma kapsamında bağımsız değişkenlerden biri olan “Sektörde Çalışma Süresi” ile bağımlı değişken “İş-Aile Çatışması Davranış Boyutu” arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Meydana gelen farklılıkların değişkenin hangi grupları arasında meydana geldiğinin belirlenmesi için uygulanan “Tukey Testi” sonucuna göre ise “1 yıldan az” ($\bar{x}=3,00$) çalışanların “4-6 yıl arası” ($\bar{x}=2,26$) çalışanlara göre daha yüksek düzeyde iş-aile çatışmasının davranış boyutunu yaşadıkları istatistiksel olarak belirlenmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre, 1 yıldan az çalışanların uzun dönem çalışanlarına göre, henüz işe ve iş ortamına uyumlarının tam olarak oturmamış olabileceklerini, bu nedenle işten ve aileden kaynaklı sıkıntıları birinden diğerine yansıtabildikleri, bunu davranışları ile gösterebildikleri, bundan dolayı da iş-aile çatışmasının davranış boyutunu daha yüksek düzeyde yaşayabildiklerini ifade edebiliriz. Diğer bir ifade ile işteki çalışma sürelerinin henüz kısa olmalarının doğal bir sonucu olarak, iş ve aile hayatlarındaki uyumu henüz oturtamamış olmalarının, iş-aile çatışmasının davranış boyutunu yaşamalarına neden olabileceğini söylemek mümkündür.

Tablo 37. İş-Aile Çatışması Gerilim Boyutu ve Sektörde Çalışma Süresi Anova Testi

İş-Aile Çatışması Davranış Boyutu ve Sektörde Çalışma Süresi		<i>Ortalama (Ort.)</i>		<i>Std. Sapma</i>	<i>Tukey</i>	
	1 yıldan az (1)	2,808		1,14668	1-3 1-4 2-3 2-4	
	1-3 yıl (2)	2,782		1,06345		
	4-6 yıl (3)	2,013		0,93667		
	7 yıl ve üstü (4)	2,094		1,00427		
	<i>Anova</i>	<i>Karelerin toplamı</i>	<i>Sd</i>	<i>Kareler Ort.</i>	<i>f</i>	<i>p(sig)</i>
	<i>Gruplar arası</i>	20,227	3	6,742	6,042	0,001*
	<i>Gruplar içi</i>	172,966	155	1,116		

*p<0,05

Çalışma kapsamında bağımsız değişkenlerden biri olan “Sektörde Çalışma Süresi” ile bağımlı değişken “İş-Aile Çatışması Gerilim Boyutu” arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Meydana gelen farklılıkların değişkenin hangi grupları arasında meydana geldiğinin belirlenmesi için uygulanan “Tukey Testi” sonucuna göre ise “1 yıldan az” ($\bar{x}=2,80$) çalışanların “4-6 yıl arası” ($\bar{x}=2,01$) ve “7 yıl ve üstü” ($\bar{x}=2,09$) çalışanlara göre daha yüksek düzeyde iş-aile çatışmasının gerilim boyutunu yaşadıkları istatistiki olarak belirlenmiştir. Ayrıca “1-3 yıl arası” ($\bar{x}=2,78$) çalışanların da yine “4-6 yıl arası” ($\bar{x}=2,01$) ve “7 yıl ve üstü” ($\bar{x}=2,09$) çalışanlara göre daha yüksek düzeyde iş-aile çatışmasının gerilim boyutunu yaşadıkları istatistiki olarak belirlenmiştir. Tablo 37’ye göre çalışma süresi 1 yıldan az olan ve 1-3 yıl arası süre ile çalışanların, 4-6 yıl arası ve 7 yıl ve üstü süre ile çalışanlara göre iş-aile çatışmasının gerilim boyutunu daha yüksek düzeyde yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre iş yerinde çalışma süresi arttıkça çalışanların iş ve aile hayatında dengeyi sağlayabildikleri ve bu nedenle de işten ve aileden kaynaklanan stres, sıkıntı ve gerilimleri daha rahat kontrol altına alabildiklerini söylemek mümkündür. Diğer bir ifade ile çalışma süresi arttıkça işten ve aileden kaynaklı sorunları daha iyi yönetebildiklerini ifade edebiliriz. Bunun nedeni olarak da işteki çalışma süresi arttıkça işe alışmak ve uyum sağlamak, iş ve aile yaşamı arasında dengeyi sağlamak daha kolay olabilmektedir.

Tablo 38. Duygusal Emek Duygusal Çaba Boyutu ve Aylık Ortalama Gelir Anova Testi

Duygusal Emek Duygusal Çaba Boyutu ve Aylık Gelir		<i>Ortalama (Ort.)</i>		<i>Std. Sapma</i>	<i>Tukey</i>	
	1.500 TL ve altı (1)	3,025		1,08301	1-4	
	1.501-2.500 TL arası (2)	3,784		0,86121		
	2.501-3.500 TL arası (3)	3,541		0,88055		
	3.501-4.500 TL arası (4)	4,200		0,70514		
	4.501-5.500 TL arası (5)	3,625		0,71962		
	5.501 TL'den fazla (6)	4,000		0,00000		
	<i>Anova</i>	<i>Karelerin toplamı</i>	<i>Sd</i>	<i>Kareler Ort.</i>	<i>f</i>	<i>p(sig)</i>
	<i>Gruplar arası</i>	8,562	5	1,712	2,306	0,047*
	<i>Gruplar içi</i>	112,883	152	0,743		

*p<0,05

Çalışma kapsamında bağımsız değişkenlerden biri olan “Aylık Ortalama Gelir” ile bağımlı değişken “Duygusal Emek Duygusal Çaba Boyutu” arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (p<0,05). Meydana gelen farklılıkların değişkenin hangi grupları arasında meydana geldiğinin belirlenmesi için uygulanan “Tukey Testi” sonucuna göre ise “1.500TL ve altı” ($\bar{x}=3,02$) aylık ortalama gelir grubundakilerin, “3.501-4.500TL” ($\bar{x}=4,20$) aylık ortalama gelir gurubu çalışanlarına göre daha düşük düzeyde duygusal emek duygusal çaba boyutunu yaşadıkları istatistiki olarak belirlenmiştir. Aylık ortalama geliri 1.500TL ve altı olan çalışanların aylık ortalama geliri 3.501-4.500TL olan çalışanlara göre duygusal emek duygusal çaba boyutunu daha düşük düzeyde yaşamaları gelire bağlı bir durumun sonucu olabilir. Aylık ortalama geliri düşük olan çalışanların muhtemelen aldıkları ücretten tatmin olmadıkları ya da geçimleri için yeterli düzeyde olmamaları nedeniyle işlerine gereken özeni göstermemeleri ve örgüte kendilerini bağlı hissetmemeleri bu duruma neden olabilir. İşinde tatmin olamayan çalışan hissettiği duyguları içselleştirmek için herhangi bir çaba gösterme gereği hissetmeyecektir. Bu nedenle de duygusal emek gösteriminde duygusal çaba boyutunu daha düşük düzeyde yaşayabilir şeklinde ifade edebiliriz.

3.2.6. Değişkenler Arası İlişkiler

Korelasyon analizi değişkenler arasında ilişkiyi test etmeye yarayan bir istatistiksel yöntemdir. Korelasyon analizinde amaç; bağımsız değişken değiştiğinde, bağımlı değişkenin hangi doğrultuda değişeceğini görmektir (Kalaycı, 2017: 115).

Çalışma kapsamında değişkenler ve değişkenlere ait alt boyutlar arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü belirlemek amacıyla Pearson korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Araştırma sorularına uygulanan analizler sonucunda elde edilen bulgularda $**p<0,05$ düzeyi anlamlı olarak kabul edilmiş olup çalışmaya ait değişkenlerin ve değişkenlerin boyutlarına ilişkin yapılan korelasyon analizine ait bulgular Tablo 39 ve Tablo 40'ta gösterildiği gibidir:

Tablo 39. Değişkenlere Ait Korelasyon Analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Duygusal Emek	İş-Aile Çatışması	İşten Ayrılma Niyeti
Duygusal Emek	3,8315	,65489	1		
İş-Aile Çatışması	3,9350	,77145	,936**	1	
İşten Ayrılma Niyeti	3,2330	,68781	-,029	,299**	1

$**p<0,05$

Tablo 39 incelendiğinde, iş-aile çatışması ile duygusal emek ve iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki karşılıklı ilişkilerin $**p<0,05$ düzeyinde anlamlı ve beklenen yönde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca işten ayrılma niyeti ile duygusal emek değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. İş-aile çatışması ile duygusal emek arasında %93,6'lık anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Aynı şekilde işten ayrılma niyeti ile iş-aile çatışması arasında %29,9'luk anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Tablo 40. Alt Boyutlara Ait Korelasyon Analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Duygusal Çaba	Duygusal Çelişki	Gerilim Temelli Çatışma	Zaman Temelli Çatışma	Davranış Temelli Çatışma	İşten Ayrılma Niyeti
Duygusal Çaba	3,7210	,88113	1					
Duygusal Çelişki	3,8641	,76430	,411**	1				
Gerilim Temelli Çatışma	3,7831	,99305	,954**	,701**	1			
Zaman Temelli Çatışma	3,0354	1,09479	-,049	,108	,617**	1		
Davranış Temelli Çatışma	2,6972	1,05930	-,001	,113	,608**	,511**	1	
İşten Ayrılma Niyeti	3,2330	,68781	-,010	-,029	,241**	,288**	,218**	1

**p<0,05

Tablo 40 incelendiğinde, iş-aile çatışması ile duygusal emek alt boyutları ve işten ayrılma niyeti değişkeni arasındaki ilişkilere ait korelasyon analizinde, iş-aile çatışması gerilim temelli boyutu ile duygusal emeğin alt boyutları olan duygusal çaba ve duygusal çelişki arasındaki karşılıklı ilişkilerin $**p<0,05$ düzeyinde anlamlı ve beklenen yönde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca işten ayrılma niyeti ile iş-aile çatışmasının alt boyutları olan gerilim temelli çatışma, zaman temelli çatışma ve davranış temelli çatışma arasındaki karşılıklı ilişkilerin $**p<0,05$ düzeyinde anlamlı ve beklenen yönde olduğu tespit edilmiştir. Gerilim temelli iş-aile çatışması ile duygusal çaba boyutu arasında %95,4'lük anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Aynı şekilde gerilim temelli iş-aile çatışması duygusal çelişki arasında %70,1'lik anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. İşten ayrılma niyeti ile gerilim temelli iş-aile çatışması arasında %24,1'lik anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. İşten ayrılma niyeti ile zaman temelli iş-aile çatışması arasında %28,8'lik anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. İşten ayrılma niyeti ile davranış temelli iş-aile çatışması arasında ise %21,8'lik anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Ancak, iş-aile çatışması zaman temelli boyutu ile duygusal emeğin alt boyutları olan duygusal çaba ve duygusal çelişki arasında ve iş-aile çatışması davranış temelli çatışma boyutu ile duygusal emeğin alt boyutları olan duygusal çaba ve duygusal çelişki arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Bu doğrultuda **H1a**, **H1c**, **H1d** ve **H1f** hipotezleri kabul edilmemiş olup bu hipotezlerin regresyon analizi ile test edilmesine gerek kalmamıştır. Bu doğrultuda, araştırma

kapsamında anlamlı sonuç veren ilişkilere yönelik hipotezlerin test edilmesine olanak tanınmaktadır.

3.2.7. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesine Yönelik Bulgular

Korelasyon analizi sonucuna göre, iş-aile çatışmasının bazı alt boyutları ile duygusal emeğin alt boyutları arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki çıkmaması nedeniyle;

“**H1a:** İş-aile çatışması zaman temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1c: İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1a: İş-aile çatışması zaman temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1r: İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezleri kabul edilmemiştir.

Araştırma kapsamında, iş-aile çatışması ile duygusal emek ve işten ayrılma değişkenlerinin aralarında ilişki olduğu tespit edildiğinden, değişkenlere ilişkin hipotezlerin test edilmesi ve değişkenler arasındaki ilişkinin şiddeti ile ilişki yönünü belirlemek amacı ile basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Ayrıca, aralarında ilişki olduğu tespit edilen iş-aile çatışması gerilim temelli boyutu ile duygusal emeğin alt boyutları olan duygusal çaba ve duygusal çelişki ile işten ayrılma niyeti değişkeni ve iş-aile çatışmasının zaman temelli, gerilim temelli ve davranış temelli alt boyutlarına ilişkin hipotezlerin test edilmesi ve değişkenler arasındaki ilişkinin şiddeti ile ilişkili yönünü belirlemek amacı ile basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Analiz bulguları aşağıdaki gibidir:

Tablo 41. İş-Aile Çatışması İle Duygusal Emek Arasındaki Regresyon Analizi

	<i>R</i> ²	<i>F</i>	<i>B</i>	<i>P</i>
<i>Model</i>	0,875	1111,694		
<i>Sabit</i>			,642	0,000
<i>İş-Aile Çatışması</i>			,810	0,000

Bağımlı Değişken: Duygusal Emek * p < 0,05

İş-aile çatışmasının duygusal emek üzerinde 0,05'lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre iş-aile çatışmasında meydana gelen 1 puanlık artışın duygusal emek üzerinde 0,810 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = ,000*) iş-aile çatışması değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışması, duygusal emeğin %87,5'sini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H1**: “iş-aile çatışmasının duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir.

Tablo 42. İş-Aile Çatışması Gerilim Temelli Boyutu İle Duygusal Emek Alt Boyutu Duygusal Çaba Arasındaki Regresyon Analizi

	<i>R</i> ²	<i>F</i>	<i>B</i>	<i>P</i>
<i>Model</i>	,911	1614,808		
<i>Sabit</i>			,517	,000
<i>Gerilim Temelli İş-Aile Çatışması</i>			,847	,000

Bağımlı Değişken: Duygusal Çaba * p < 0,05

Gerilim temelli iş-aile çatışmasının duygusal çaba üzerinde 0,05'lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre gerilim temelli iş-aile çatışması boyutunda meydana gelen 1 puanlık artışın duygusal emeğin duygusal çaba boyutu üzerinde 0,847 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = ,000*) iş-aile çatışması gerilim temelli çatışma değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışması gerilim temelli boyutu, duygusal emeğin duygusal çaba boyutunun %91,1'ini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H1_b**: “iş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir.

Tablo 43. İş-Aile Çatışması Gerilim Temelli Boyutu İle Duygusal Emek Alt Boyutu Duygusal Çelişki Arasındaki Regresyon Analizi

	<i>R</i> ²	<i>F</i>	<i>B</i>	<i>P</i>
<i>Model</i>	,147	27,329		
<i>Sabit</i>			2,746	,000
<i>Gerilim Temelli İş-Aile Çatışması</i>			,296	,000

Bağımlı Değişken: Duygusal Çelişki * p < 0,05

Gerilim temelli iş-aile çatışmasının duygusal çelişki üzerinde 0,05’lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre gerilim temelli iş-aile çatışması boyutunda meydana gelen 1 puanlık artışın duygusal emek duygusal çelişki boyutu üzerinde 0,296 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = ,000*) iş-aile çatışması gerilim temelli çatışma değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışması gerilim temelli çatışma boyutu duygusal emeğin duygusal çelişki boyutunun %14,7’sini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H1c**: “iş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir.

Tablo 44. İş-Aile Çatışması İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi

	<i>R</i> ²	<i>F</i>	<i>B</i>	<i>p</i>
<i>Model</i>	,087	15,083		
<i>Sabit</i>			2,614	,000
<i>İş-Aile Çatışması</i>			,225	,000

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti * p < 0,05

İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde 0,05’lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre iş-aile çatışmasında meydana gelen 1 puanlık artışın işten ayrılma niyeti üzerinde 0,225 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = 000*) İş-aile çatışması değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışması, işten ayrılma niyetinin %8,7’sini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H2**: “İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir.

Tablo 45. İş-Aile Çatışması Zaman Temelli Boyutu İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi

	<i>R</i> ²	<i>F</i>	<i>B</i>	<i>P</i>
<i>Model</i>	0,082	14,288		
<i>Sabit</i>			2,684	,000
<i>Zaman Temelli İş-Aile Çatışması</i>			,181	,000

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti * p < 0,05

Zaman temelli iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde 0,05'lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre iş-aile çatışması zaman temelli çatışma boyutunda meydana gelen 1 puanlık artışın işten ayrılma niyetinde 0,181 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = ,000*) İş-aile çatışması zaman temelli çatışma değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışması zaman temelli çatışma, işten ayrılma niyetinin %8,2'sini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H2a**: “iş-aile çatışması zaman temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir.

Tablo 46. İş-Aile Çatışması Gerilim Temelli Boyutu İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi

	<i>R</i> ²	<i>F</i>	<i>B</i>	<i>P</i>
<i>Model</i>	,058	9,765		
<i>Sabit</i>			2,855	,000
<i>Gerilim Temelli İş-Aile Çatışması</i>			,150	,002

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti * p < 0,05

Gerilim temelli iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde 0,05'lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre iş-aile çatışması gerilim temelli çatışma boyutunda meydana gelen 1 puanlık artışın işten ayrılma niyeti üzerinde 0,150 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = ,002*) iş-aile çatışması gerilim temelli çatışma değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışması gerilim temelli çatışma boyutu işten ayrılma niyetinin %5,8'sini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H2b**: “iş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir.

Tablo 47. İş-Aile Çatışması Davranış Temelli Boyutu İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi

	<i>R</i> ²	<i>F</i>	<i>B</i>	<i>P</i>
<i>Model</i>	,047	7,852		
<i>Sabit</i>			1,614	,000
<i>Davranış Temelli İş-Aile Çatışması</i>			,335	,006

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti * p < 0,05

Davranış temelli iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde 0,05’lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre iş-aile çatışmasının davranış temelli çatışma boyutunda meydana gelen 1 puanlık artışın işten ayrılma niyetinde 0,335 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = ,006*) İş-aile çatışması davranış temelli çatışma boyutlu değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışmasının davranış temelli boyutu işten ayrılma niyetinin %4,7’sini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H2c**: “İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir.

Araştırmanın ANOVA testi ile incelenen demografik değişkenleri ile iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyetine yönelik analiz bulgularında ise (Bkz. s.: 114-121); işten ayrılma niyeti değişkeni ile demografik özelliklerden medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Diğer demografik özellikler ile işten ayrılma niyeti değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

İş-aile çatışması değişkeni ile demografik özelliklerden çalışılan departman değişkeni ve sektörde çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Diğer demografik özellikler ile iş-aile çatışması değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

İş-aile çatışması değişkeni davranış temelli boyut ile demografik özelliklerden çalışılan departman değişkeni ve sektörde çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Diğer demografik özellikler ile iş-aile çatışması değişkeni davranış temelli boyut arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

İş-aile çatışması değişkeni gerilim temelli boyut ile demografik özelliklerden sektörde çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Diğer demografik özellikler ile iş-aile çatışması değişkeni gerilim temelli boyut arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Duygusal emek değişkeni duygusal çelişki boyutu ile demografik özelliklerden işteki pozisyon arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Diğer demografik özellikler ile duygusal emek değişkeni duygusal çelişki boyutu arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Duygusal emek değişkeni duygusal çaba boyutu ile demografi özelliklerden aylık ortalama gelir arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Diğer demografik özellikler ile duygusal emek değişkeni duygusal çaba boyutu arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu doğrultuda oluşturulan **H3**, **H4** ve **H5** hipotezleri kısmen kabul edilmiştir.

Çalışma kapsamında demografik özelliklerin araştırma değişkenleriyle olan ilişkisine yönelik hipotezler ve hipotezlerin analiz sonucundaki kabul edilme veya kabul edilmeme durumları Tablo 48'de yer almaktadır. Ayrıca, iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin birbirleriyle ve değişkenlerin boyutları ile olan ilişkileriyle ilgili hipotezleri ve hipotezlerin analiz sonucundaki kabul edilme veya kabul edilmeme durumlarını özetleyen bulgular da Tablo 48'de yer almaktadır.

Tablo 48. İş-Aile Çatışması ile Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

İş-Aile Çatışması İle Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti ve Boyutlara İlişkin Hipotezler	Değerlendirme
H1: İş-aile çatışmasının duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul Edilmiştir
H1a: İş-aile çatışması zaman temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul Edilmemiştir
H1b: İş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul Edilmiştir
H1c: İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul Edilmemiştir
H1a: İş-aile çatışması zaman temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul Edilmemiştir
H1e: İş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul Edilmiştir
H1r: İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul Edilmemiştir
H2: İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul Edilmiştir
H2a: İş-aile çatışması zaman temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul Edilmiştir
H2b: İş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul Edilmiştir
H2c: İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul Edilmiştir
H3: Demografik özellikler ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kısmen Kabul Edilmiştir
H4: Demografik özellikler ile duygusal emek arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kısmen Kabul Edilmiştir
H5: Demografik özellikler ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kısmen Kabul Edilmiştir

SONUÇ

Bu çalışma, konaklama işletmelerindeki kadın çalışanların iş-aile çatışması durumlarıyla duygusal emekleri ve işten ayrılma niyetleri üzerinde bir etki gösterip göstermediğini ortaya koyabilmek adına yapılmıştır. İlgili literatür incelendiğinde öğretmenler, hemşire ve doktorlar, avukatlar, otel personelleri, beyaz-mavi yaka çalışanları, banka çalışanları gibi birçok farklı sektör ve çalışma grubu ile ilgili çalışmalar (Van Tonder, 2005; Çaldağ, 2010; Brown, 2011; Eroğlu, 2014; Keleş, 2014; Işık, 2015; Özgün, 2015; Demircan ve Turunç, 2017; Gündüz, 2017) yapıldığı görülmüştür. Ancak iş-aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini sadece kadın çalışanlar üzerinde gerçekleştiren bir çalışmanın bulunmadığı dikkat çekmiştir. Bu nedenle araştırmanın ilgili literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

İş yaşamında, gelişen teknoloji ve küreselleşmeye bağlı olarak rekabetin artış göstermesi ile çalışma koşullarında da değişiklikler yaşanmaktadır. Çalışanların, iş yaşamlarında, kendilerini hem işverenlerine hem de çalışma arkadaşlarına kanıtlama ve işlerine tutunma çabası, aynı zamanda aile yaşamlarında da huzur ve denge kurmaya çalışmaları sonucunda, çalışanlar hem iş yaşamı hem aile yaşamlarında sıkıntı görmemek için uğraş göstermektedirler. Bunu başarabilmek, her zaman mümkün olmamaktadır ve bu durum çalışanların daha fazla duygusal emek harcamalarına neden olabilmektedir. Bazen hissettiği duygularını değiştirmek ya da bastırmak zorunda kalan kişi, gerek iş yerinde gerekse ev ortamında duygusal emek sarf eder. Bu açıdan, bireylerin rollerini gerçekleştirirken göstermiş oldukları çaba, onların emeğidir. Bu noktada emeklerini gösterirken birden fazla rol arasında geçiş yaşayan ve sorumlulukları bulunan bireylerin bir noktada tıkanmaları onları çatışmaya düşürebilmektedir. İki kavramın birbiri ile ilintili olması ve birbirini etkilemesi neticesinde iş-aile çatışması kadar duygusal emek de çalışanları ve onların performanslarını etkileyerek örgütlere yansıyan diğer bir olgu olmaktadır. Bazı durumlarda işten ayrılmalara sebep olması nedeniyle her iki kavram için de örgütleri ilgilendiren bir kavram olduğu ifade edilebilir.

Kuşkusuz hizmet sektöründeki mesleklerin başında gelen turizm de duygusal emeğin yoğun olarak karşılaştığı sektörlerden biridir. Genellikle müşteriler ile yüz yüze iletişimi gerçekleştirmek durumunda olan turizm çalışanlarının duygusal

ifadeleri, müşterileri ile olan etkileşimleri hizmetin algılanmasında önemli rol oynamaktadır. Bu nedenle turizm sektöründe örgütler, çalışanların duygusal gösterimlerine daha fazla dikkat etmektedirler. Hatta bazı durumlarda çalışanlardan, duygularını, davranışlarına olumlu yansıtılmalarını zorunlu olarak istemektedirler. Çalışanlar da örgütlerin istemiş olduğu duygusal gösterimleri sergileyebilmek adına kişisel çaba göstermek durumunda kalmaktadırlar.

Birçok sektör açısından dikkat çeken kavramlar olan iş-aile çatışması ile duygusal emek ve işten ayrılma niyetinin incelenmeye çalışıldığı bu çalışmada öncelikle araştırmanın konusunu oluşturan kavramlara ilişkin literatür araştırması yapılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda konaklama işletmelerinde iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyetini ölçmeye ilişkin anket formu düzenlemiş ve İstanbul Anadolu Yakası'nda 3 ilçeyi kapsayan bir alanda 3 ve üzeri yıldızla sahip turizm işletme belgeli otelleri kapsayan bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma kadın çalışanlara yönelik olarak uygulanmış olup toplamda 160 anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

Çalışmada kullanılan ölçekler önceki çalışmalarda (Işık, 2015; Diker, 2010; Sezer, 2017; Ünal, 2017; Uzun, 2013; İnal, 2016) güvenilirlikleri yüksek olduğu için seçilmiştir. Kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizleri ve faktör analizleri gerçekleştirilmiştir. Analizlerle ilgili olarak ölçeklerin iç tutarlılığını ve homojenliğini göstermesi için Cronbach Alpha katsayıları hesaplanmıştır. İş-aile çatışması ölçeği Cronbach Alpha sayısı (0,926); duygusal emek ölçeği Cronbach Alpha sayısı (0,811); işten ayrılma niyeti Cronbach Alpha ise (0,744) olarak bulunmuştur. Daha sonra ölçeklere ilişkin faktör analizi gerçekleştirilmiş ve her bir ölçeğin ifadelerinin analize uygunluğuna bakılmış, soruların faktörlere dağılımları ve faktör yükleri incelenmiştir. Ölçeklerin faktör analizine uygunluğu için KMO ve Bartlett Küresellik testi uygulanmış ve ölçeklerin KMO değerlerinin kabul edilebilir en alt sınır olan 0,50'den yüksek olması ayrıca Ki-Kare değerlerinin $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı olması sonucunda faktör analizleri gerçekleştirilmiştir.

İş-aile çatışması ölçeğinin faktör analizi sonucunda toplam varyansın %68,415'ini açıklayan 3 boyutlu bir yapı ortaya çıkmıştır. Duygusal emek ölçeğinin faktör analizi sonucunda ise toplam varyansın %54,338'sini açıklayan 2 boyutlu yapı

ortaya çıkmıştır. Son olarak ise işten ayrılma niyetine ilişkin gerçekleştirilen faktör analizinde toplam varyansın %62,140'ını açıkladığı görülmektedir.

Ölçeklere ilişkin faktör analizinden sonra demografik bilgileri elde edebilmek için tanımlayıcı istatistiksel analizler yapılmıştır. Yapılan tanımlayıcı istatistiksel analizler sonucunda anket çalışmasına katılım gösteren cevaplayıcıların %33,13'ünün 25-31 yaş aralığında iken %25,66'sı da 32-38 yaş aralığında yer almaktadır. Bu doğrultuda çalışanların çoğunluğunun genç yetişkin grup olduğu söylenebilir. Medeni durumları itibariyle ankete %50,62'lik bir oranla en fazla katılımın bekâr çalışanlardan onu takiben %41,87'lik bir oranla da evli çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Evli katılımcıların evlilik süreleri incelendiğinde %41,79'luk oranı 7 yıl ve üstü bir sürede evli olanların oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların sahip oldukları çocuk sayısına bakıldığında ise %38,83'lük bir oranla çoğunluğun hiç çocuk sahibi olmadığı görülmektedir. Çalışanların eğitim durumlarına bakıldığında ise çoğunluğunun %31,46'lık oranla lisans düzeyinde; %28,30'luk oranla lise düzeyinde mezunların oluşturduğu tespit edilmiştir. Ankete katılan cevaplayıcıların hangi departmanda çalıştıklarına bakıldığında en fazla katılımın %28,48'lik oranla ön büro departmanı olduğu görülmektedir. Bu oranı %18,99'luk oranla kat hizmetleri departmanı takip etmektedir. Araştırmada katılımcıların %72,26'sının departman çalışanı, %16,77'sinin departman şefi-amiri ve %10,97'sinin departman yöneticisi-müdür olduğu tespit edilmiştir. Çalışma süreleri incelendiğinde katılımcıların %33,96'sının 1-3 yıl süredir sektörde oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak ise katılımcıların aylık gelirlerine bakıldığında %65,82'sinin 1.501-2.500 TL arası aylık gelire sahip oldukları tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özellikleri belirlendikten sonra ölçeklere ait ifadelerle çalışanlar tarafından verilen cevaplara bakılmış ve her bir boyut ayrı ayrı incelenerek değişkenlere yönelik bulgular gösterilmiştir. İş-aile çatışmasının gerilim temelli boyutuna bakıldığında aile yaşamından kaynaklı sıkıntıları iş yerlerine yansıtmayan kadın çalışanların varlığından söz etmek mümkündür. Zaman temelli boyut incelendiğinde ise çalışanların, iş yaşamlarından kaynaklı yoğunluğun ev yaşamlarında geçirdikleri zamanı ve faaliyetleri kısıtladığı yönünde sonuca ulaşılmaktadır. Davranış temelli ifadelerle bakıldığında ise çalışanların iş yerlerinde ya da ev yaşamlarında gerekli ve etkili olan davranışlarının bir diğer ortamda bir etkiye neden olduğu ya da fayda sağladığı konusunda kesin bir karar belirtmedikleri ifade

edilebilir. Duygusal emeğe yönelik bulgular incelendiğinde, duygusal çaba boyutuna ilişkin ifadeler sonucunda, müşterilere göstermesi gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elinden geleni yapmaya çalışan ve işlerine pozitif düşüncelerle başlamak için motive eden çalışanların olduğu görülmektedir. Duygusal çelişki boyutundaki ifadelere göre ise işinin gereği olan duyguları yansıtabilmek için sahte davranışlarda bulunan ve gerçek hislerini yansıtmayacak şekilde davranabilen çalışanların olduğu görülmektedir. İşten ayrılma niyetine ilişkin verilen cevaplara bakıldığında ise ankete katılan kadın çalışanların, çalışmakta oldukları iş yerleri ile bir süre daha devam etme eğilimi içerisinde oldukları ve iş yerlerinden ayrılma konusunda kesin bir karar belirtmedikleri görülmektedir.

Araştırmanın anket formuna katılım gösteren cevaplayıcıların değişkenlere yönelik verdikleri cevaplar incelendikten sonra iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti faktörlerinin ortalamaları arasında fark olup olmadığına ilişkin ANOVA testi gerçekleştirilmiştir. Yapılan test sonuçlarına göre medeni durum ile bağımlı değişken olan işten ayrılma niyeti arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Medeni durumu dul olan çalışanların ($\bar{x}=3,89$), bekâr çalışanlara ($\bar{x}=3,09$) göre işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Diğer bağımlı değişken olan iş-aile çatışması ile bağımsız değişkenlerden biri olan çalışılan departman ve sektörde çalışma süresi arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Satın alma departmanında çalışan bireylerin ($\bar{x}=4,08$) iş-aile çatışmasını daha yüksek oranda yaşadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca çalışma süresi 4-6 yıl arası olan çalışanların ($\bar{x}=2,42$) ise daha düşük düzeyde iş-aile çatışması yaşadıkları bulunmuştur. İş-aile çatışması davranış boyutu bağımlı değişkeni ile bağımsız değişkenlerden biri olan çalışılan departman ve sektörde çalışma süresi arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Mutfak departmanında çalışanların ($\bar{x}=1,81$) iş-aile çatışmasının davranış boyutunu daha düşük düzeyde yaşadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca 1 yıldan az süre ile çalışanların ($\bar{x}=3,00$) ise daha yüksek düzeyde iş-aile çatışmasının davranış boyutunu yaşadıkları tespit edilmiştir. İş-aile çatışması gerilim boyutu bağımlı değişkeni ile bağımsız değişkenlerden biri olan sektörde çalışma süresi arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. 1 yıldan az süre ile çalışanlar ile ($\bar{x}=2,80$) 1-3 yıl arası çalışanların ($\bar{x}=2,78$) daha uzun süredir çalışanlara göre daha yüksek düzeyde iş-aile çatışması gerilim boyutunu yaşadıkları belirlenmiştir. Duygusal emek duygusal çaba boyutu bağımlı değişkeni ile bağımsız değişken olan aylık ortalama gelir arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. 1.500 TL ve altı

aylık gelire sahip çalışanların ($\bar{x}=3,02$) daha düşük düzeyde duygusal emeğin duygusal çaba boyutunu yaşadıkları tespit edilmiştir. Son olarak ise duygusal emek duygusal çelişki boyutu bağımlı değişkeni ile bağımsız değişken olan işteki pozisyon arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Departman yöneticisi-müdür pozisyonunda çalışanların ($\bar{x}=4,26$) duygusal emeğin duygusal çelişki boyutunu daha yüksek oranda yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Değişkenlere ve alt boyutlara ilişkin birbirleriyle ilişkisi olup olmadığına yönelik Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre iş-aile çatışması ile duygusal emek ve iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki karşılıklı ilişkilerin 0,05 düzeyinde anlamlı ve beklenen yönde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca işten ayrılma niyeti ile duygusal emek değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. İş-aile çatışması ile duygusal emek alt boyutları ve işten ayrılma niyeti değişkeni arasındaki ilişkilere ait korelasyon analizinde ise, iş-aile çatışması gerilim temelli boyutu ile duygusal emeğin alt boyutları olan duygusal çaba ve duygusal çelişki arasındaki karşılıklı ilişkilerin 0,05 düzeyinde anlamlı ve beklenen yönde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca işten ayrılma niyeti ile iş-aile çatışmasının alt boyutları olan gerilim temelli çatışma, zaman temelli çatışma ve davranış temelli çatışma arasındaki karşılıklı ilişkilerin 0,05 düzeyinde anlamlı ve beklenen yönde olduğu tespit edilmiştir. Ancak, iş-aile çatışması zaman temelli boyutu ile duygusal emeğin alt boyutları olan duygusal çaba ve duygusal çelişki arasında ve iş-aile çatışması davranış temelli çatışma boyutu ile duygusal emeğin alt boyutları olan duygusal çaba ve duygusal çelişki arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Bu doğrultuda $H1_a$ (iş-aile çatışması zaman temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır), $H1_c$ (iş-aile çatışması davranış temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.), $H1_d$ (iş-aile çatışması zaman temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.) ve $H1_f$ (iş-aile çatışması davranış temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.) hipotezleri kabul edilmemiş olup bu hipotezlerin regresyon analizi ile test edilmesine gerek kalmamıştır.

Son olarak ise araştırmanın hipotezlerinin test edilmesi amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma kapsamında iş-aile çatışmasının duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır. Bu doğrultuda $H1$: “iş-aile çatışmasının

duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Ayrıca iş-aile çatışmasının gerilim temelli boyutu ile duygusal emek alt boyutları olan duygusal çaba ve duygusal çelişki arasında 0,05 önem düzeyinde beklenen yönde ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle $H1_b$: “ iş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi ile $H1_e$: “iş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Araştırma kapsamında yapılan regresyon sonuçlarından birisi de iş-aile çatışması değişkeninin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu yönünde bulunmuştur. Bu doğrultuda $H2$: “iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” şeklinde hipotez kabul edilmiştir. Hipotezlerin test edilmesine yönelik gerçekleştirilen regresyon analizinde iş-aile çatışması alt boyutları olan zaman temelli, gerilim temelli ve davranış temelli boyutları ile işten ayrılma niyeti değişkeni arasında 0,05 önem düzeyinde beklenen yönde ve anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Bu nedenle araştırma hipotezlerinden $H2_a$: “iş-aile çatışması zaman temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi; $H2_b$: “iş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi ve $H2_c$: “iş-aile çatışması davranış temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Aynı şekilde demografik özelliklerin değişkenler üzerinde anlamlı etkisi olduğuna yönelik hipotezleri sınamak amacıyla ANOVA testi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda demografik özelliklerden medeni durum, çalışılan departman, işteki pozisyon, sektörde çalışma süresi ve aylık ortalama gelir ile değişkenler arasında 0,05 önem düzeyinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu doğrultuda araştırma kapsamında $H3$: “demografik özellikler ile iş-aile arasında anlamlı bir farklılık vardır”; $H4$: “demografik özellikler ile duygusal emek arasında anlamlı bir farklılık vardır” ve $H5$: “demografik özellikler ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezleri kısmen kabul edilmiştir.

Konaklama işletmesi kadın çalışanlarına yönelik olarak gerçekleştirilen bu çalışma sonucunda bazı örgütsel çıkarımlarda bulunulmuştur;

- İş-aile çatışması ve duygusal emeğin olumsuz sonuçlarına yönelik olarak örgütler, çalışanlarına iş yerlerinde otonomi tanıyarak çalışanlarda güven hissi sağlayabilir. Böylece, çalışma ortamında onlara güvenildiği hissi verilerek daha rahat hareket etmeleri ve daha doğal olmaları konusunda yardımcı olunabilir.
- Özellikle evli ve çocuklu kadın çalışanlar için ailesine yeterli zaman ayırabilmeleri konusunda esneklik sağlanabilir. Böylelikle çalışanların yaşamış oldukları zaman kaynaklı çatışmanın düzeyi azaltılabilir. Ayrıca iş ortamında stres düzeyinin azaltılabilmesine yönelik uygulamalar, müşteriler ile ilişkilerde biraz daha yetki tanınması ve üstlerin alt çalışanlara karşı sert ve katı tutum yerine daha yumuşak davranış göstermeleri sağlanabilir. Bunların yanı sıra, iş yerinin çalışma ortamının fiziksel açıdan rahat hale getirilmesi ve kadın çalışanların çocukları için küçük de olsa kreş imkânının iş yerinde tanınması ile çalışanın akli iş yerindeyken hem çocuğunda fazla kalmamış olacak hem de işine daha fazla odaklanabilmesine fayda sağlayacaktır. İş yerinde mutlu olan bir çalışan işinde daha verimli olacaktır ve aile hayatı için de daha pozitif tutumlar içerisinde bulunacaktır. Böylece gerilim ya da davranış kaynaklı yaşanabilecek bir çatışmanın da önüne geçilmesi sağlanabilir.
- Çalışanlara emeklerinin karşılığını alabilecekleri ve tatminkâr olabilecekleri bir ücret ile kendilerini daha pozitif ve iş yerlerine kendilerini daha bağlı hissetmeleri sağlanabilir. Ekonomik olarak işinin karşılığını aldığını düşünen çalışanlar iş yerine karşı daha kalıcı, olumlu, ileriye yönelik düşünceler besleyecek ve iş yerinde uzun süre çalışma eğilimi gösterecektir. İş yerine olan bağlılığının ve güveninin artması ile birlikte ailesine karşı da kendisini yetersiz hissetmeyecektir. Ayrıca, çalışan iş yerinde sergilemiş olduğu davranışları daha içten ve samimi gösterecek motivasyonu böylelikle kendinde hissedeceği için yüzeysel davranış gösterme düzeyi azalabilir ve duygusal çelişki yaşamasının önüne de geçilmesi sağlanabilir.
- Örgüt içerisinde çalışanların birbirleri ve müşteriler ile daha iyi ve etkili iletişimde bulunmalarına yardımcı olacak kurum içi eğitimler verilebilir. Bu sayede çalışanların hem birbirleriyle hem de müşteriler ile iletişimleri daha doğru düzeyde olabilecektir.

Bu araştırma konaklama işletmelerinde çalışan kadın çalışanlara yönelik iş-aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik olarak gerçekleştirilmiş olup ileride bu konu farklı meslek grupları üzerinde ve farklı sektörlerde uygulanabilir ve farklı sonuçlarla literatüre çeşitlilik sağlanabilir.



KAYNAKÇA

- Acun, A. (2016). İş Aile Çatışması ve Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Açıkgöz, B. (2014). Çalışan Annelerde Başa Çıkma Stratejilerinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri: Zonguldak Örneği. Zonguldak: Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Ağırman, Ü. H. (2012). İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Gösterimlerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Ahmad, A. ve Omar, Z. (2008). *Gender Differences in Work-Family Conflict and Family-Friendly Employment Policy Practices*, Melbourne: Common Ground.
- Akdağ, F. ve Yüksel, M. (2010). “İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İşkoliklik ve Algılanan Stres İlişkisinde Kontrol Odağının Rolü”, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 47-55.
- Akgeyik, T. ve Güngör, M. (2009). “Müşteri Saldırganlığı: Sonuçları ve Mücadele Stratejisi”, *Kamu-İş*, 10(3), 33-71.
- Akgündüz, Y., Bardakoğlu, Ö. ve Alkan, C. E. (2015). “The Moderating Role of Job Resourcefulness in The Impact of Work-Family and Family-Work Life Conflict on The Burnout Levels of Travel Agency Employees”, *Turizam*, 19(3), 111-126.
- Akın, A. (2007). “Muhasebe Meslek Mensuplarında İş Tatmini İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 34, 144-151.
- Akın, M. (2008). “Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri”, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(2), 141-170.
- 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*, 5(2), 278-308.

- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A. ve Semmer, N. K. (2011). "A Meta-Analysis of Work-Family Conflict and Various Outcomes With a Special Emphasis on Cross-Domain Versus Matching-Domain Relations", *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 151-169.
- Andrieş, A. M., (2009). "Emotions Management Within Organizations", *Fascicle I Economics and Applied Informatics*, 15(2), 17-34.
- Aras, M. ve Karakiraz, A. (2013). "Zaman Temelli İş Aile Çatışması, Düşük Başarı Hissi ve İş Tatmini İlişkisi: Doktora Yapan Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma", *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(4), 1-14.
- Arpacı F. ve Ersoy, A. F. (2007). "Kadının Çalışmasının Aile Yaşam Kalitesine Etkisinin İncelenmesi", *Aile ve Toplum*, 3(11), 41-50.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Atabay, E. S. (2012). İş-Aile Çatışması İle İş Tatmini İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Aydın, F. S. (2017). Banka Çalışanlarının Çatışma Yönetim Tarzları İle Duygusal Emek Harcama Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Kars İli Örneği. Kars: Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Bacanlı, H., İlhan, T. ve Aslan, S. (2009). "Beş Faktör Kuramına Dayalı Bir Kişilik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi (SDKT)", *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7(2), 261-279.
- Bagozzi, R. P., Gopinath, M. ve Nyer, P. U. (1999). "The Role of Emotions in Marketing", *Journal of Academy of Marketing Science*, 27(2), 184-206.
- Barger, P. B. ve Grandey, A. A. (2006). "Service With a Smile and Encounter Satisfaction: Emotional Contagion and Appraisal Mechanisms", *The Academy of Management Journal*, 49(6), 1229-1238.
- Barutçugil, İ. (2002). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.

- Baysal, S. (2016). İş-Aile Çatışmasının Pozitif Psikolojik Sermayeye Etkisi: Kadın Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Beauregard, T. A. (2006). "Are Organizations Shooting Themselves in The Foot?: Workplace Contributors to Family-To-Work Conflict", *Equal Opportunities International*, 25(5), 336-353.
- Beğenirbaş, M. ve Basım, H. N. (2013). "Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma", *Çankaya Üniversitesi Journal of Humanities and Social Science*, 10(1), 45-57.
- Beutell, N. J. ve Berman, U. W. (1999). "Predictors of Work-Family Conflict and Satisfaction With Family, Job, Career, and Life", *Psychological Reports*, 85, 893-903.
- Bodtker, A. M. ve Jameson, J. K. (2001). "Emotion in Conflict Formation and Its Transformation: Application to Organizational Conflict Management", *The International Journal of Conflict Management*, 12(3), 259-275.
- Bolorizadeh, P., Tojari, F. ve Zargar, T. (2013). "Work-Family Conflict Among Female Head Coaches in Iran", *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 84, 1403-1410.
- Bolton, S. C. ve Boyd, C. (2003). "Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on From Hochschild's Managed Heart", *Work, Employment and Society*, 17(2), 289-308.
- Boyar, S. L., Maertz, C. P., Pearson, A. W. ve Keough, S. (2003). "Work-Family Conflict: A Model of Linkages Between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions", *Journal of Managerial Issues*, 15(2), 175-190.
- Bragger, J. D., Srednicki, O. R., Kutcher, E. J., Indovino, L. ve Rosner, E. (2005). "Work-Family Conflict, Work-Family Culture, and Organizational Citizenship Behavior Among Teachers", *Journal of Business and Psychology*, 20(2), 303-324.
- Bronfenbrenner, U. (1989). "Ecological Systems Theory", *Annals of Child Development*, 6, 187-249.

- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work"", *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brown, E. L. (2011). *Emotion Matters: Exploring The Emotional Labor of Teaching*. Pittsburgh: University of Pittsburgh, Unpublished Doctoral Dissertation.
- Bryman, A. (2004). *The Disneyization of Society*, London: Sage.
- Cannon, D. F. (1998). "Better Understanding The Impact of Work Interferences on Organizational Commitment", *Marriage & Family Review*, 28(1-2), 153-166.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M. ve Stepina, L. P. (1995). "An Examination of Two Aspects of Work-Family Conflict: Time and Identity", *Women in Management Review*, 10(2), 17-25.
- 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, E. ve Whitten, D. (2012). "Abusive Supervision and Work-Family Conflict: The Path Through Emotional Labor and Burnout", *The Leadership Quarterly*, 23, 849-859.
- Carnicer, M. P. L., Sanchez, A. M., Perez, M. P. ve Jimenez, M. J. V. (2004). "Work-Family Conflict in a Southern European Country The Influence of Job-Related and Non-Related Factors", *Journal of Managerial Psychology*, 19(5), 466-489.
- Ceylan, A. K., (2017). "Öğretmenlerin Duygusal Emeklerinin Sosyo-Demografik Değişkenler Yönünden Özellikleri: Batman İli Araştırması", *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 7(2), 122-132.
- 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.
- Chu, K. H. L. ve Murrmann, S. K. (2006). "Development and Validation of The Hospitality Emotional Labor Scale", *Tourism Management*, 27, 1181-1191.

- Cinamon, R. G. ve Rich, Y. (2002). "Gender Differences in The Importance of Work and Family Roles: Implications For Work-Family Conflict", *Sex Role*, 47, 531-541.
- Cinamon, R. G. ve Rich, Y. (2005). "Work-Family Conflict Among Female Teachers", *Teaching and Teacher Education*, 21, 365-378.
- Clark, S. C. (2000). "Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance", *Human Relations*, 53(6), 747-770.
- Cookee, R. A. ve Rousseau, D. M. (1984). "Stress and Strain From Family Roles and Work-Role Expectations", *Journal of Applied Psychology*, 69(2), 252-260.
- Cotton, J. L. ve Tuttle, J. M. (1986). "Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review With Implications For Research", *Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
- Çağatay, A. (2012). İş-Aile Çatışmasının Çalışanların İş Performanslarına Etkisinin Belirlenmesi: Ankara'daki Özel Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Çakır, M. (2011). Turizm Sektöründe İş-Aile Çatışması: Ankara'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Çaldağ, M. A. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Çarıkçı, İ. H. ve Çelikkol, Ö. (2009). "İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler 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., Tabak, A., Uysal, M. P. ve Sigri, U. (2010). “The Relationship Between Burnout and Emotional Labour of The Employees in Hospital Sector”, *International Journal of Business and Management Studies*, 2(1), 47-54.
- Çetinkaya, F. (2011). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanlarını İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Çoban, H. (2014). İş-Aile Çatışması ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Denizli: Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Çoruk, A., (2014). “Yükseköğretim Kurumlarında Görev Yapan İdari Personelin Duygusal Emek Davranışları”, *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-93.
- Dahling, J. J. ve Perez, L. A. (2010). “Older Worker, Different Actor? Linking Age and Emotional Labor Strategies”, *Personality and Individual Differences*, 48(5), 574-578.
- Deery, M. ve Jago, L (2009). “A Framework For Work-Life Balance Practices: Addressing The Needs of The Tourism Industry”, *Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 97-108.
- Değirmenci, S., (2010). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Değirmenci, S., (2016). Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin Geliştirilmesi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Demirbulat, Ö. G. (2014). “Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Aile Yaşantısı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir İnceleme”, *Turar Turizm ve Araştırma Dergisi*, 3(2), 18-33.
- Demircan, P. (2016). İş-Aile Çatışması-Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Demircan, P. ve Turunç, Ö. (2017). “İş-Aile Çatışması-Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma”, *İGÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 41-76.
- Demirel, N. (2015). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir’deki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma, Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Deniz, T. ve Savaşkan, Y. (2018). “Taşınmaz Kültür Varlıkları Kapsamında Ayasofya Müzesi’nin İstanbul Kültür Turizmine Katkısı”, *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 92-103.
- Diamond, L. K., (2005). Antecedents and Consequences of Emotional Dissonance: Understanding the Relationships Among Personality, Emotional Dissonance, Job Satisfaction, Intention to Quit and Job Performance. Florida: University of South Florida, Unpublished Doctoral Dissertation.
- Diefendorff, J. M. ve Croyle, M. H. (2008). “Antecedents of Emotional Display Rule Commitment”, *Human Performance*, 21(3), 310-332.
- Diefendorff, J. M. ve Gosserand, R. H. (2003). “Understanding The Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective”, *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Diker, O. (2010). İş-Aile Çatışması ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Döveling, K. (2003). *Emotions and The Community-Building Function of The Media*, Editör (A. Bartsch), *Medien und Emotionen Spiel: Siegener Periodicum Zur Internationalen Empirischen Literaturwissenschaft* (339-351), Frankfurt: Europaischer Verlag der Wissenschaften.

- Duran, E. ve Gümüş, M. (2013). “Turizm Lisans Öğrencilerinin Duygusal Emek Deneyimlerinin Kariyer Tercihlerine Etkileri”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 233-251.
- Durgut, M. A. (2009). İnsan Kaynakları Uygulamalarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E. S. ve Çinko, M. (2016). *Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi*, İstanbul: Beta Basım.
- Duxbury, L. ve Higgins, C. (2001). *Work-Life Balance in The New Millennium: Where Are We? Where Do We Need to Go? CPRN Discussion Paper*, Ottawa: Canadian Policy Research Networks. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED465060.pdf> [Erişim Tarihi:27.05.2018].
- Efeoğlu, İ. E. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Efeoğlu, İ. E. ve Özgen, H. (2007). “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Ekici, F. Y. (2014). “Türk Aile Yapısının Değişim ve Dönüşümü ve Bu Değişim ve Dönüşüme Etki Eden Unsurların Değerlendirilmesi”, *The Journal of Academic Social Science Studies*. 30, 209-224.
- Emiroğlu, B. D., Akova, O. ve Tanrıverdi, H. (2015). “The Relationship Between Turnover Intention and Demographic Factors in Hotel Businesses: A Study At Five Star Hotels in Istanbul”, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 385-397.
- Eroğlu, Ő. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine bir Araştırma. Denizli: Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Dokora Tezi.
- Fındık, E. (2016). İş-Aile Çatışmasının Cam Tavan Sendromu Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Nevşehir: Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Field, A. (2000). *Discovering Statistics Using SPSS For Windows*, London: SAGE Publication.
- Fineman, S. (1993). *Emotion in Organizations*, Newbury Park, CA: Sage.
- Fisher, C. D. ve Ashkanasy, N. M. (2000). "The Emerging Role of Emotions in Work Life: An Introduction", *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 123-129.
- 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., Russell, M. ve Cooper, M. L. (1997). "Relation of Work-Family Conflict to Health Outcomes: A Four-Year Longitudinal Study of Employed Parents", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 325-335.
- Frone, M. R., Yardley, J. K. ve Markel, K. S. (1997). "Developing and Testing an Integrative Model of The Work-Family Interface", *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-167.
- Frye, N. K. ve Breaugh, J. A. (2004). "Family-Friendly Policies, Supervisor Support, Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, and Satisfaction: A Test of a Conceptual Model", *Journal of Business and Psychology*, 19(2), 197-220.
- Gamor, E., Amisah, E. F. ve Boakye, K. A. A. (2014). "Work-Family Conflict Among Hotel Employees in Sekondi-Takoradi Metropolis, Ghana", *Tourism Management Perspectives*, 12, 1-8.
- Garhammer, M. (2002). "Pace of Life and Enjoyment of Life", *Journal of Happiness Studies*, 3(3), 217-225.
- Genç, V. (2013). Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri. Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Giray, M. D. ve Ergin, C. (2006). "Çift-Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşam Olayları İle İlişkisi", *Türk Psikoloji Dergisi*, 21(57), 83-101.

- Glomb, T. M. ve Tews, M. J. (2004). "Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development", *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.
- Goff, S. J., Mount, M. K. ve Jamison, R. L. (1990). "Employer Supported Child Care, Work/Family Conflict, and Absenteeism: A Field Study", *Personnel Psychology*, 43(4), 793-809.
- Gosserand, R. H. (2003). An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor. Louisiana: Louisiana State University, Unpublished Doctoral Dissertation.
- Grandey, A. A. (2003). "When 'The Show Must Go On': Surface Acting and Deep Acting As Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery", *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- 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. A., (2000). "Emotion Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A., Dickter, D. N. ve Sin, H. P. (2004). "The Customer Is Not Always Right: Customer Aggression and Emotion Regulation of Service Employess", *Journal of Organizational Behavior*, 25, 1-22.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M. ve Steiner, D. D. (2005). "Must Service With a Smile Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control For American and French Employees", *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 893-904.
- Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985). "Sources of Conflict Between Work and Family Roles", *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M. ve Shaw, J. D. (2003). "The Relation Between Work-Family Balance and Quality of Life", *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510-531.

- Gross, J. J. (1998). "Antecedent-and Response-Focused Emotional Regulation: Divergent Consequences For Experience, Expression, and Physiology", *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Gross, J. J., Carstensen, L. L., Pasupathi, M., Tsai, J., Skorpen, C. G. ve Hsu, A. Y. C. (1997). "Emotion and Aging: Experience, Expression, and Control", *Psychology and Aging*, 12(4), 590-599.
- Grzywacz, J. G., Frone, M. R., Brewer, C. S. ve Kovner, C. T. (2006). "Quantifying Work-Family Conflict Among Registered Nurses", *Research in Nursing & Health*, 29(5), 414-426.
- Gutek, B. A., Searle, S. ve Klepa, L. (1991). "Rational Versus Gender Role Explanations For Work-Family Conflict", *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560-568.
- Güçer, E., Pelit, E., Demirdağ, Ş. A. ve Keleş, Y. (2017). "Sosyal Kaytarmanın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 14-36.
- Gülova, A. A., Palamutçuoğlu, B. T. ve Palamutçuoğlu, A. T. (2013). "Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma", *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Gümüş, M. ve Genç, V. (2014). *Turizm İşletmelerinde Duygu Yönetimi*, Editör (Ş. A. Tükeltürk, N. Ş. Perçin ve B. Güzel), Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi (179-198), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gündüz, İ. (2017). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadası'ndaki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Güngör, M. (2009). "Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları", *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-182.
- Gürbüz, S. ve Bekmezci, M. (2012). "İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık

- ve Düzenleyicilik Rolü”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2), 189-213.
- Güzel, B. ve Özgül, E. (2014). *Turizm İşletmelerinde İş-Aile Yaşamı Çatışması*, Editör (Ş. A. Tükeltürk, N. Ş. Perçin ve B. Güzel), *Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi* (405-422), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Güzel, F. Ö. ve Gök, G. A. (2013). “Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma”, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3), 107-123.
- Hammer, L. B., Cullen, J. C., Neal, M. B., Sinclair, R. R. ve Shafiro, M. V. (2005). “The Longitudinal Effects of Work-Family Conflict and Positive Spillover on Depressive Symptoms Among Dual-Earner Couples”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 138-154.
- Harputluoğlu, D. D. ve Polat, D. D. (2017). “İşe Tutkunluk ve İş-Aile-İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(13), 435-450.
- Harris, E. G., Artis, A. B., Walters, J. H. ve Licata, J. W. (2006). “Role Stressors, Service Worker Job Resourcefulness, and Job Outcomes: An Empirical Analysis”, *Journal of Business Research*, 59, 407-415.
- Herst, D. E. L. (2003). *Cross-Cultural Measurement Invariance of Work/Family Conflict Scales Across English-Speaking Samples*. Florida: University of South Florida, Unpublished Doctoral Dissertation.
- Higgins, C., Duxbury, L. ve Johnson, K. L. (2000). “Part-time Work For Women: Does It Really Help Balance Work and Family?”, *Human Resource Management*, 39(1), 17-32.
- Hill, E. J., Yang, C., Hawkins, A. J. ve Ferris, M. (2004). “A Cross-Cultural test of The Work-Family Interface in 48 Countries”, *Journal of Marriage and Family*, 66(5), 1300-1316.
- Hochschild, A. R. (1979). “Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure”, *American Journal of Sociology*. 85(3), 551-575.

- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California.
- Hochschild, A. R. (1990). *Ideology and Emotion Management: A Perspective and Path For Future Research*, Editor (T. D. Kemper), Research Agendas in The Sociology of Emotion, Albany: State University of New York Press.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*, Anniversary 20th Edition, Berkeley: University of California.
- Işık, Z., (2015). Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personellerde Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- İnal, F. (2016). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerinde Etkisi: Nevşehir Örneği. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Jeung, D. Y., Kim, C. ve Chang, S. J. (2018). “Emotional Labor and Burnout: A Review of The Literature”, *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187-193.
- Judge, T. A., Ilies, R. ve Scott, B. A. (2006). “Work-Family Conflict and Emotions: Effects At Work and At Home”, *Personnel Psychology*, 59, 779-814.
- Judge, T. A., Woolf, E. F. ve Hurst, C. (2009). “Is Emotional Labor More Difficult For Some Than For Others? A Multilevel, Experience-Sampling Study”, *Personnel Psychology*, 62, 57-88.
- Kabanoff, B. (1980). “Work and Nonwork: A Review of Models, Methods, and Findings”. *Psychological Bulletin*, 88(1), 60-77.
- Kahn, R. L., Wofle, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. ve Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York: Wiley.
- Kalaycı, Ş. (2017). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Dinamik Akademi.

- Kamber, A., (2014). Duygusal Emek Bağlamında Çalışmanın Anlamı ve İşe Yabancılaşma. Denizli: Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kanter, R. M. (1977). *Work and Family in The United States: A Critical Review and Agenda For Research and Policy*, New York: Russell Sage Foundation.
- Kapız, S. Ö. (2002). “İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 139-153.
- Karaca, P. (2016). Sosyal Desteğin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: Bir Alan Araştırması. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Karakaş, A. (2015). Duygusal Emegin İş Davranışlarına Etkisi: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Diyarbakır: Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Karakaş, A., (2017). “Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 80-112.
- Karakaş, A., Tösten, R., Kansu, V. ve Aydın, A. S. (2016). “Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışlarının İşdoyumlarına Etkisi”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(56), 177-188.
- Karatepe, O. M. (2011). “Job Resourcefulness As a Moderator of The Work-Family Conflict-Job Satisfaction Relationship: A Study of Hotel Employees in Nigeria”, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 18, 10-17.
- Karatepe, O. M. ve Kılıç, H. (2007). “Relationships of Supervisor Support and Conflicts in The Work-Family Interface With The Selected Job Outcomes of Frontline Employess”. *Tourism Management*, 28(1), 238-252.
- Karatepe, O. M., Sökmen, A., Yavaş, U. ve Babakuş, E. (2010). “Work-Family Conflict and Burnout in Frontline Service Jobs: Direct, Mediating and Moderating Effects”, *Ekonomika a Management*, 4, 61-73.

- Karim, J. (2009). "Emotional Labor and Psychological Distress: Testing The Mediatory Role of Work-Family Conflict", *European Journal of Social Sciences*, 11(4), 584-598.
- Kat, Z. E. B. (2016). Eğretilişme ve Duygusal Emek Süreçleri: Alışveriş Merkezlerinde Çalışan Kadınlar Örneği. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kaya, E. ve Tekin, A. (2013). "Duygusal Emek Kavramı Çerçevesinde Sağlıkta Yeniden Yapılanma", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(8), 110-119.
- Kaya, N., Aştı, T., Acaroğlu, R., Kaya, H. ve Şendir, M. (2006). "Hemşire Öğrencilerin Sosyotropik-Otonomik Kişilik Özellikleri ve İlişkili Faktörlerin İncelenmesi", *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10(3), 1-11.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kayasandık, A. E. (2013). İş-Aile Çatışması ve Duygusal Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Adaletin Düzenleyici Rolü. Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Keleş, Y. (2014). Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Ankara: Gazi Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Kılıç, B. ve Baş, M. (2015). "Engelli Turistlerin Duygusal Emek Algısının Müşteri Memnuniyetine Etkisi", *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, 5(1), 15-24.
- Kılıç, İ. (2016). Örgütsel Güven, İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkilerinin Belirlenmesi: Seyahat Acentelerinde Bir Uygulama. Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- 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.

- Kılıçarslan, U. (2018). Konaklama İşletmelerinde Nepotizmin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Antalya Örneği. Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kızanlıklı, M. (2014). Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Kidd, J. ve Eller, C. (2012). Work Life Balance and Work-Family Conflict in The Hospitality Industry: What Do We Know in 2012?, Asia Pacific Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education, Conference Manila, Philippines.
- Kim, K. ve Jogaratnam, G. (2010). "Effects of Individual and Organizational Factors on Job Satisfaction and Intent to Stay in The Hotel and Restaurant Industry", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(3), 318-339.
- Kinman, G., Wray, S. ve Strange, C. (2011). "Emotional Labour, Burnout and Job Satisfaction in UK Teachers: The Role of Workplace Social Support", *Educational Psychology*, 31(7), 843-856.
- 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.
- Korkmazyürek, H. ve Hazır, K. (2015). *Algı, Tutum ve Duygular*, Editör (Ü. Sıgır ve S. Gürbüz), Örgütsel Davranış (46-92), İstanbul: Beta Basım.
- Köksel, L., (2009). İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kömürcü, S. (2011). Otel İşletmelerinde Çalışan Kadınların İşten Ayrılma Eğilimlerinde İşyerinde Romantizmin Ardılları: Cinsel Tacizin Rolü. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Köse, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2011). "Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma", *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.

- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). "Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Kutunis, R. Ö. (2009). *Örgütlerde Davranış Bilimleri (Ders Notları)*, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Küçükusta, D. (2007). "Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesi Sorunları ve Çözüme Yönelik Yaklaşımlar", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(3), 243-268.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Camp, S. D. ve Ventura, L. A. (2006). "The Impact of Work-Family Conflict on Correctional Staff: A Preliminary Study", *Criminology & Criminal Justice*, 6(4), 371-387.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Cheeseman, K. ve Bellesa, S. M. B. (2013). "The Relationship Between Job Stressors and Job Involvement Among Correctional Staff: A Test of Job Strain Model", *The Howard Journal*, 52(1), 19-38.
- Lambert, S. (1990). "Processes Linking Work and Family: A Critical Review and Research Agenda", *Human Relations*, 43(3), 239-257.
- Lan, P. C., (2003). "Working in a Neon Cage: Bodily Labor of Cosmetics Saleswomen in Taiwan", *Feminist Studies*, 29(1), 21-45.
- Lee, D. C., Hung, L. M., ve Huang S. C. (2012). "Does Job Enjoyment and Organizational Support Affect Emotional Labor?", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 5-29.
- Lewig, K. A. ve Dollard, M. F. (2003). "Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Call Centre Workers", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.
- Lewis, S. N. ve Cooper, C. L. (1998). *Stress in Dual Earner Families*. In B.A. Gutek, A. Stomberg, & L. Larwood (Editor.), *Women and Work*, Vol.3 (s. 139-168). Newbury Park, CA: Sage.
- Liou, K.T., Sylvia, R. D. ve Brunk, G. (1990). "Non-Work Factors and Job Satisfaction Revisited", *Human Relations*, 43(1), 77-86.

- Lirio, P., Lituchy, T. R., Monserrat, S. I., Lujan, M. R. O., Duffy, J. A., Fox, S., Gregory, A., Punnett, B. J. ve Santos, N. (2007). "Exploring Career-Life Success and Family Social Support of Successful Women in Canada, Argentina and Mexico", *Career Development International*, 12(1), 28-50.
- Lo, S. (2003). "Perceptions of Work-Family Conflict Among Married Female Professionals In Hong Kong", *Personnel Review*, 32(3), 376-390.
- Magnus, J. R. M. ve Viswesvaran, C. (2006). "How Family-Friendly Work Environments Affect Work/Family Conflict: A Meta-Analytic Examination", *Journal of Labor Research*, 27(4), 555-574.
- Mastracci, S. H., Newman, A. M ve Guy, M. E. (2006). "Appraising Emotion Work Determining Whether Emotional Labor Is Valued in Government Jobs", *American Review of Public Administration*, 36(2), 123-138.
- McDonald, P. ve Bradley, L. M. (2005). *The Case For Work/Life Balance: Closing The Gap Between Policy and Praticce*, Sydney: Hudson Global Resources.
- Mobley, W. H. (1977). "Intermediate Linkages in The Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E. ve Benos, A. (2005). "Emotional Labour At Work and At Home Among Greek Health-Care Professionals", *Journal of Health Organization and Management*, 19, 395-408.
- Morkoç, T. P. (2014). Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Lisans Tezi.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, 21(4), 906-1010.
- Mumby, D. K. ve Putnam, L. L. (1992). "The Politics of Emotion: A Feminist Reading of Bounded Rationality", *Academy of Management Review*, 17(3), 465-486.
- Namasivayam, K. ve Zhao, X. (2007). "An Investigation of The Moderating Effects of Organizational Commitment on The Relationships Between Work-Family

- Conflict and Job Satisfaction Among Hospitality Employees in India”, *Tourism Management*, 28, 1212-1223.
- Nergiz, T. (2016). Demografik Faktörlerin İş Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri ‘Bahçelievler İlçe Emniyet Müdürlüğü Örneği’. İstanbul: Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. ve McMurrian, R. (1996). “Development and Validation of Work- Family Conflict and Family-Work Conflict Scales”, *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- 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.
- O’Driscoll, M. P., Ilgen, D. R. ve Hildreth, K. (1992). “Time Devoted to Job and Off-Job Activities, Interrole Conflict, and Affective Experiences”, *Journal of Applied Psychology*, 77(3), 272-279.
- Oğuz, H. ve Özkul, M. (2016). “Duygusal Emek Sürecine Yöne Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.
- Oğuz, H., (2016). Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri (Batı Akdeniz Uygulaması). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Oldfield, G. ve Mostert, K. (2007). “Job Characteristics, Ill Health and Negative Work-Home Interference in The Mining Industry”, *SA Journal of Industrial Psychology*, 33(2), 68-75.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle 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). Effect of Emotional Labor on Employees’ Work Outcomes. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

- Özdevecioğlu, M. ve Doruk, N. Ç. (2009). “Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33, 69-99.
- Özdoğan, F. B. I. (2003). *İşletmelerde Çatışma*, Editör (B. Bumin), Çağdaş İşletme Teknikleri (51-67), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Özen, F. (2015). Öğretmenlerde İş Stresinin İş-Aile Çatışması, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Özen, S. ve Uzun, T. (2005). “İşyerinde Çalışanın Yaşandığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(3), 128-147.
- Özgün, A. (2015). Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Özkan, Ç., Esitti, B. ve Köleoğlu, N. (2015). “Work-Family Conflict in Hospitality Industry Employees: An Application Izmir”, *Journal of Life Economics*, 2(2), 75-88.
- Özkan, G. (2013). “Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim”, *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 7(4), 64-80.
- Özkanlı, Ö. ve Korkmaz, A. (2000). *Kadın Akademisyenler*, Ankara: A.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayını.
- Özkaplan, N. (2009). “Duygusal Emek ve Kadın İş/Erkek İş”, *Çalışma ve Toplum*, 21(2), 15-24.
- Özmete, E. ve Eker, I. (2012). “İş-Aile Yaşamı Çatışması ve Roller: Kamu Sektörü Örneğinde Bir Değerlendirme”, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 1-23.
- Özmutaf, N. M. (2007). “Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma”, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 41-60.

- Öztürk, N. (2008). Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresine ve Performansına Etkileri. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Özutku, H. ve Altındış, S. (2013). “The Relations Between Work Intensity and Work-Family Conflict in Collectivist Culture: Evidence From Turkish Health Care Professionals”, *Journal of Health Management*, 15(3), 361-382.
- Pala, T. (2008). Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları. Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014). “Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi” *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 21-37.
- Pieterse, M. ve Mostert, K. (2005). “Measuring The Work-Home Interface: Validation of The Survey Work-Home Interaction – (SWING) Instrument”, *Management Dynamics*, 14(2), 2-15.
- Price, J. L. ve Mueller, C. W. (1981). “A Causal Model of Turnover For Nurses”, *Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.
- Pugh, S. D. (2001). “Service With a Smile: Emotinal Contagion in The Service Encounter”, *The Academy of Management Journal*, 44(5), 1018-1027.
- Pugh, S. D., Groth, M. ve Thureau, T. H. (2011). “Willing and Able to Fake Emotions: A Closer Examination of The Link Between Emotional Dissonance and Employee Well-Being”, *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 377-390.
- Rafaeli, A. ve Sutton, R. I. (1987). “Expression of Emotion As Part of The Work Role”, *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Rauf, F. H. A. (2013). “The Role Work Family Conflict Self Efficacy on The Negative Effect of Organizational Citizenship Behavior Introduction”, *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 3(1), 49-54.
- Robbins, S. P ve Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*, England: Pearson Education Limited.

- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2012). *Organizational Behavior*, New Jersey: Pearson.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., Odendaal, A. ve Roodt, G. (2009). *Organisational Behaviour: Global and Southern African Perspectives*, Johannesburg: Pearson Education.
- Saltık, I. A. ve Asunakutlu, T. (2017). “Öncülleri ve Sonuçlarıyla Duygusal emek Süreci: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Görgül Bir Araştırma”, *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1), 1-15.
- Sandiford, P. (2004). *Emotion in Organizations: Working in British Pubs*. England: Oxford Brookes University, Unpublished Doctoral Dissertation.
- Sarıdere, U. (2004). Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Sarıışık, M., Ulama, Ş. ve Nergiz, H. (2014). “Duygusal Emek: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, *12. Uluslararası Türk Dünyası Sosyal Bilimler Kongresi*, 2, 1031-1041.
- Seçer, H. Ş. (2005). “Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme”, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 0(50), 813-834.
- Seery, B. L., Corrigall, E. A. ve Harpel, T. (2008). “Job-Related Emotional Labor and Its Relationship to Work-Family Conflict and Facilitation”, *Journal of Family and Economic*, 29, 461-477.
- Sekaran, U. (2003). *Research Method For Business: A Skill Building Approach*, New York: Malloy Lithographing.
- Senecal, C., Vallerand, R. J. ve Guay, F. (2001). “Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Toward a Motivational Model”, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 176-186.
- Shakhbazov, A. (2018). İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Bir Alan Araştırması. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Shankar, B. ve Kumar, S. (2014). "Emotional Labor and Burnout Relationship: Role of Social Support and Coping", *Indian Journal of Community Psychology*, 10(2), 263-277.
- Shelton, L. M., Danes, S. M. ve Eisenman, M. (2008). "Role Demands, Difficulty in Managing Work-Family Conflict, and Minority Entrepreneurs", *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 13(3), 315-342.
- Sloan, M. M. (2012). "The Consequences of Emotional Labor For Public Sector Workers and The Mitigating Role of Self-Efficacy", *American Review of Public Administration*, 20(10), 1-17.
- Staines, G. L. (1980). "Spillover Versus Compensation: A Review of The Literature on The Relationship Between Work and Nonwork", *Human Relations*, 33(2), 111-129.
- Steinberg, J. R. ve Figart, D. M. (1999). "Emotional Labor Since The Managed Heart", *Annals of The American Academy of Political and Social Science*, 561, 8-26.
- Steyl, B. ve Koekemoer, E. (2011). "Conflict Between Work and Nonwork Roles of Employees in the Mining Industry: Prevalance and Differences Between Demographic Groups", *Journal of Human Resource Management*, 9(1), 1-14.
- Stier, H., Epstein, N. L. ve Braun, M. (2012). "Work-Family Conflict in Comparative Perspective: The Role of Social Policies", *Research in Social Stratification and Mobility*, 30, 265-279.
- Sutton, R. I. ve Rafaeli, A. (1988). "Untangling The Relationship Between Displayed Emotions and Organizational Sales: The Case of Convenience Stores", *The Academy of Management Journal*, 3, 461-487.
- Şahin, N. H., Güler, M. ve Basım, H. N. (2009). "A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekânın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri İle İlişkisi", *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20(3), 243-254.
- Şchiopu, A. (2014). "Emotional Labor – A Precondition For Service Quality in Hospitality", *Quality – Access to Succes*, 15, 170-175.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2011). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Ankara: Gazi Kitabevi.

- Tabachnick, B. G. ve Linda S. F. (2001). *Using Multivariate Statistics*, Needham Heights: Mass. Ally and Bacon, 4. Baskı.
- Thompson, C. A., Beauvais, L. L. ve Lyness, K. S. (1999). “When Work-Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work-Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work-Family Conflict”, *Journal of Vocational Behavior*, 54(3), 392-415.
- Tokmak, İ. (2014). “Duygusal Emek İle İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Topateş, H. ve Kalfa, A. (2009). “Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek”, Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu, Ankara: Belediye-İş Sendikası Yayını, 423-431.
- Toraman, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Truta, C. (2012). “Emotional Labor Strategies Adopted By School Psychologists”, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 33, 796-800.
- Truta, C., (2014). “Emotional Labor and Motivation in Teachers”, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 127, 791-795.
- Tsai, Y. ve Wu, S. (2008). “The Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intention”, *Northeast Decision Sciences Institute Proceedings*, 62-67.
- Tuna, M. ve Yeşiltaş, M. (2014). “Etik İklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 105-117.
- Turliuc, M. N. ve Buliga, D. (2014). “Work-Family Conflict and Job and Family Satisfaction. The Mediating Role of Cognitions”, *Procedia- Social and Behavioral Science*, 159, 105-109.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). “Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi:

- Savunma Sektöründe Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). “Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi”, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 201-222.
- Türnüklü, A. (2001). “Eğitimbilim Alanında Aynı Araştırma Sorusunu Yanıtlamak İçin Farklı Araştırma Tekniklerinin Birlikte Kullanılması”, *Eğitim ve Bilim*, 26(120), 8-13.
- Usta, I. ve Akova, O. (2015). *Örgütlerde Duygusal Emek*, Editör (D. Küçükaltan, A.Ş. Tükeltürk ve G.Ç. Gürkan), *Örgütsel Davranışta Güncel Konular* (33-53), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uysal, A. A. (2007). Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi. Muğla: Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Uzun, Y. (2013). Tek Gelirli ve Çift Gelirli Ailelerde Yaşanan İş Aile Çatışmasının İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetiyle Olan İlişkisi: Zonguldak İlindeki Dersaneler Örneği. Zonguldak: Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Ünal, U. (2017). Turist Rehberlerinin Duygusal Emek Düzeyi ve İşe Yabancılaşmalarının Tükenmişlik Üzerine Etkisi. Nevşehir, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Vallone, E. G. ve Donaldson, S. I. (2001). “Consequences of Work-Family Conflict on Employee Well-Being Over Time”, *Work and Stress*, 15(3), 214-226.
- Van Tonder, H. P. (2005). A Psychometric Analysis of The Survey Work-Home Interaction-Nijmegen (SWING) in a Nursing Environment. Potchefstroom: North-West University, Unpublished Master’s Dissertation.
- Vinokur, A. D., Pierce, P. F. ve Buck, C. L. (1999). “Work-Family Conflicts of Women in The Air Force: Their Influence on Mental Health and Functioning”, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 865-878.

- Voydanoff, P. (1988). "Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work/Family Conflict", *Journal of Marriage and The Family*, 50, 749-761.
- Voydanoff, P. (2005). "Work Demands and Work-To-Family and Family-To-Work Conflict: Direct and Indirect Relationships", *Journal of Family Issues*, 26(6), 707-726.
- Wharton, A. S. (2009). "The Sociology of Emotional Labor", *Annual Review of Sociology*, 35, 147-168.
- White, C. J. (2010). "The Impact of Emotions on Service Quality, Satisfaction, and Positive Word-Of-Mouth Intentions Over Time", *Journal of Marketing Management*, 26(5), 381-394.
- Wilensky, H. L. (1960). "Work, Careers and Social Integration", *International Social Science Journal*, 12, 543-560.
- Wong, J. Y. ve Wang, C. H. (2009). "Emotional Labor of The Tour Leaders: An Exploratory Study", *Tourism Management*, 30(2), 249-259.
- Xu, L. (2009). "View on Work-Family Linkage and Work-Family Conflict Model", *International Journal of Business and Management*, 4(12), 229-233.
- Yakar, S. (2015). Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yanchus, N. J., Eby, L., Lance, C. ve Drollinger, S. (2010). "The Impact of Emotional Labor on Work-Family Outcomes", *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 105-117.
- Ye, M. ve Chen, Y. (2015). "A Literature Review on Teachers' Emotional Labor", *Creative Education*, 6, 2232-2240.
- Yıldırım, M. H. ve Erul, E. E. (2013). "Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 89-99.
- Yıldız, F. Z. (2017). Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurları Örneği. Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Yıldız, S. (2014). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Manavgat'taki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yılmaz, E., Coşkun, E. Y. ve Karaca, F. (2008). "Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Destek ve Yalnızlık Düzeylerinin İncelenmesi", *Genel Tıp Dergisi*, 18(2), 71-79.
- Yi, Y. ve Gong, T. (2006). "The Antecedents and Consequences of Service Customer Citizenship and Badness Behavior", *Seoul Journal of Business*, 12(2), 145-176.
- Yüksel, İ. (2005). "İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları İle İlişkisi", *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 301-314.
- 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.
- Zapf, D. (2002). "Emotion Work and Psychological Well-Being a Review of The Literature and Some Conceptual Considerations", *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.
- Zedeck, S. ve Moiser, K. L. (1990). "Work in The Family and Employing Organization", *American Psychologist*, 45, 240-251.
- Zhang, J. ve Liu, Y. (2011). "Antecedents of Work-Family Conflict: Review and Prospect", *International Journal of Business and Management*, 6(1), 89-103.
- Zhang, M., Griffeth, R. W. ve Fried, D. D. (2012). "Work-Family Conflict and Individual Consequences", *Journal of Managerial Psychology*, 27(7), 696-713.

İNTERNET KAYNAKLARI

- <http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/TR-172646/turizm-belgeli-tesisler---guncellendi.html> (Erişim Tarihi: 09.09.2018).
- www.tdk.gov.tr (Erişim Tarihi: 19.05.2018).

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. İş-Aile Çatışması Türleri	39
Tablo 2. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli.....	74
Tablo 3. Grandey'in Duygusal Emek Süreci Modeli	78
Tablo 4. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Diğer Çalışmalarda Tespit Edilmiş Olan Cronbach Alpha Değerleri	95
Tablo 5. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları	95
Tablo 6. Duygusal Emek Ölçeğinin Diğer Çalışmalarda Tespit Edilmiş Olan Cronbach Alpha Değerleri.....	95
Tablo 7. Duygusal Emek Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları	96
Tablo 8. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Diğer Çalışmalarda Tespit Edilmiş Olan Cronbach Alpha Değerleri	96
Tablo 9. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	96
Tablo 10. İş-Aile Çatışması Ölçeği KMO Ve Bartlett Testi	98
Tablo 11. İş-Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Açıklanan Toplam Varyans.....	99
Tablo 12. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Faktörlere Dağılımı	100
Tablo 13. Duygusal Emek Ölçeği KMO Ve Bartlett Testi	101
Tablo 14. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açıklanan Toplam Varyans	102
Tablo 15. Duygusal Emek Ölçeğinin Faktörlere Dağılımı	102
Tablo 16. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği KMO Ve Bartlett Testi.....	103
Tablo 17. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Açıklanan Toplam Varyans	104
Tablo 18. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Faktörlere Dağılımı.....	104
Tablo 19. Katılımcıların Yaşlarına İlişkin Bulgular	105
Tablo 20. Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin Bulgular	105
Tablo 21. Evli Olan Katılımcıların Evlilik Sürelerine İlişkin Bulgular	106
Tablo 22. Katılımcıların Sahip Oldukları Çocuk Sayılarına İlişkin Bulgular.....	106
Tablo 23. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine İlişkin Bulgular	106
Tablo 24. Katılımcıların Çalıştıkları Departmanlara İlişkin Bulgular	107
Tablo 25. Katılımcıların İş Yerindeki Pozisyonlarına İlişkin Bulgular	107
Tablo 26. Katılımcıların Sektördeki Çalışma Sürelerine İlişkin Bulgular	108
Tablo 27. Katılımcıların Aylık Gelirlerine İlişkin Bulgular	108
Tablo 28. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının İş-Aile Çatışmasına İlişkin Bulgular	109
Tablo 29. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Duygusal Emeğe İlişkin Bulgular ...	112
Tablo 30. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular	114
Tablo 31. İşten Ayrılma Niyeti ve Medeni Durum Anova Testi	115
Tablo 32. İş-Aile Çatışması ve Çalışılan Departman Anova Testi	115
Tablo 33. İş-Aile Çatışması Davranış Boyutu ve Çalışılan Departman Anova Testi	116
Tablo 34. Duygusal Emek Duygusal Çelişki Boyutu ve İşteki Pozisyon Anova Testi	117
Tablo 35. İş-Aile Çatışması ve Sektörde Çalışma Süresi Anova Testi.....	118
Tablo 36. İş-Aile Çatışması Davranış Boyutu ve Sektörde Çalışma Süresi Anova Testi	119
Tablo 37. İş-Aile Çatışması Gerilim Boyutu ve Sektörde Çalışma Süresi Anova Testi	120

Tablo 38. Duygusal Emek Duygusal Çaba Boyutu ve Aylık Ortalama Gelir Anova Testi	121
Tablo 39. Değişkenlere Ait Korelasyon Analizi	122
Tablo 40. Alt Boyutlara Ait Korelasyon Analizi	123
Tablo 41. İş-Aile Çatışması İle Duygusal Emek Arasındaki Regresyon Analizi	124
Tablo 42. İş-Aile Çatışması Gerilim Temelli Boyutu İle Duygusal Emek Alt Boyutu Duygusal Çaba Arasındaki Regresyon Analizi	125
Tablo 43. İş-Aile Çatışması Gerilim Temelli Boyutu İle Duygusal Emek Alt Boyutu Duygusal Çelişki Arasındaki Regresyon Analizi	125
Tablo 44. İş-Aile Çatışması İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi	126
Tablo 45. İş-Aile Çatışması Zaman Temelli Boyutu İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi	126
Tablo 46. İş-Aile Çatışması Gerilim Temelli Boyutu İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi	127
Tablo 47. İş-Aile Çatışması Davranış Temelli Boyutu İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi	128
Tablo 48. İş-Aile Çatışması ile Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi	130

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Araştırma Modeli	19
Şekil 2. Çalışanın İşten Ayrılma Karar Süreci Modeli.....	86



EKLER

Sayın Katılımcı,
Bu anket iş-aile çatışması ile duygusal emek ilişkisi ve işten ayrılma niyeti üzerinde araştırma yapmak amacıyla hazırlanmıştır. Soruların cevaplanması en fazla 7-8 dakika sürmektedir. Soruları cevaplarken isim belirtmeniz **kesinlikle istenmemektedir**. Cevaplarınıza ilişkin gizlilik kesin bir şekilde sağlanacak ve toplanan veriler **yalnızca** bilimsel araştırma amacıyla kullanılacaktır. Soruları cevaplandırarak araştırmaya yapacağınız önemli katkıdan dolayı şimdiden çok teşekkür ederim.

Yağmur Savaşkan Karabük Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği ABD

BÖLÜM A Lütfen çalıştığınız kurumu düşünerek aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı belirtiniz.

Anketin bu bölümünde çalışanların duygusal emek düzeylerini belirlemeye yönelik ifadeler bulunmaktadır. Lütfen size en uygun cevabın sayısal olarak ifade ettiği kutucuğu işaretleyiniz.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
DE 1	Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular (tavırlar), gerçekten hissettiklerimle örtüşür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 2	Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 3	Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları müşterilere yansıtırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 4	Müşterilere hizmet sunarken beklentilerine cevap verebilecek uygun olan davranışlarda bulunurum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 5	İşimin gerektirdiği duyguları yansıtacak yüz ifadelerini takınabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 6	Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda gösterebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 7	Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 8	Müşterilerle olan ilişkilerimde onlara iyi görünmeye çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 9	Müşterilere yansıtmam gereken olumlu duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 10	Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmemin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 11	İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 12	Müşterilerle olan ilişkilerimde içten bir konukseverlik sergilerim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 13	Müşterilere hizmet ederken kendime nasıl hissediyorsam öyle davranmam gerektiğini söylerim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 14	Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 15	Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemek zorundayım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 16	Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 17	Çalışmaya başlarken işimde karşılaştığım güzellikleri düşünürüm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

DE 18	Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken olumlu duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DE 19	Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken daha fazla çaba harcarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Lütfen Sonraki Sayfadan Devam Ediniz...						
BÖLÜM B Lütfen çalıştığınız kurumu düşünerek aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı belirtiniz.						
	Anketin bu bölümünde çalışanların iş-aile çatışma ve aile-iş çatışma düzeylerini belirlemeye yönelik ifadeler bulunmaktadır. Lütfen size en uygun cevabın sayısal olarak ifade ettiği kutucuğu işaretleyiniz.					
İAÇ 1	İşim, beni istediğimden daha fazla ailemle ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 2	İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılımımı engellemektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 3	İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcamam gereken zaman yüzünden aile ile ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 4	Genellikle işten eve geldiğimde aile sorumluluklarımı yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin olurum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 5	Ailemle geçirdiğim zaman genellikle kariyerim için gerekli olan işle ilgili faaliyetlerine katılmama engel olmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 6	Genellikle işten eve geldiğimde duygusal olarak tükenmiş olurum ve bu durum ailemle vakit geçirmeme engel olur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 7	Aile ile ilgili sorumluluklarım için harcadığım zaman genellikle iş sorumluluklarımı yerine getirmeme engel olmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 8	Aile ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmem için harcamam gereken zaman nedeniyle işle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 9	İşteki tüm baskılar yüzünden bazen eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli olurum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 10	Evde yaşadığım stres nedeniyle isteyken zihnim genellikle aile meseleleriyle meşgul olur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 11	Genellikle aile ile ilgili sorumluluklarımdan kaynaklanan stres nedeniyle işime konsantre olurken zorlanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 12	Aile yaşantımdan kaynaklanan gerilim ve kaygı işle ilgili kabiliyetlerimin zayıflamasına neden olur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 13	İş yerinde kullandığım problem çözücü davranışlarım evdeki problemleri çözerken etkili değildir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 14	İşte benim için gerekli ve etkili olan davranış, evde ters etkiye sebep olabilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 15	İşte gösterdiğim ve orada etkili olan davranışlarım, iyi bir eş veya iyi bir ebeveyn olmama yardım etmemektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

İAÇ 16	Evde işime yarayan davranışlar işyerinde işe yaramamaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 17	Evde benim için gerekli ve etkili olan davranışlar işte ters etkiye sahip olabilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAÇ 18	Evde benim için problem çözücü davranışlarım işte faydalı görünmemektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BÖLÜM C Lütfen çalıştığımız kurumu düşünerek aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı belirtiniz						
Anketin bu bölümünde çalışanların işten ayrılma niyeti düzeylerini belirlemeye yönelik ifadeler bulunmaktadır. Lütfen size en uygun cevabın sayısal olarak ifade ettiği kutucuğu işaretleyiniz.						
İAN 1	Yarın başka bir firmadan bir teklif gelse reddedebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAN 2	Bu işyeri ile bir süre idare etmeyi düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAN 3	Bu iş yerinde 5 yıl daha çalışmayı planlıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İAN 4	Bazen o kadar sinirleniyorum ki iş değiştirmeyi düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BÖLÜM D Demografik Bilgiler						
Yaşınız () 18-24 () 25-31 () 32-38 () 39-45 () 46 yaş ve üstü						
Medeni Durumunuz () Evli () Bekâr () Dul () Boşanmış						
Evlilik Süreniz Nedir (Evlisenez)? () 1 yıldan az () 1-3 yıl () 4-6 yıl () 7 yıl ve üstü						
Çocuğunuz Sayınız Kaçtır? () 0 () 1 () 2 () 3 () 4 ve üzeri						
Öğrenim Durumunuz () İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisansüstü						
Çalıştığımız Departman () Yiyecek-İçecek () Ön büro () Kat Hizmetleri () Muhasebe () Mutfak () Satış-Pazarlama () Satın Alma () Diğer (Tek.ser.,güv.,ani.)						
İşteki Pozisyonunuz () Departman Çalışanı () Departman Şefi - Amiri () Departman Yöneticisi - Müdür						
Sektörde Çalışma Süreniz () 1 yıldan az () 1-3 yıl () 4-6 yıl () 7 yıl ve üstü						
Aylık Ortalama Geliriniz () 1.500 TL ve altı () 1.501-2.500 TL arası () 2.501-3.500 TL arası () 3.501-4.500 TL arası () 4.501-5.500 TL arası () 5.501 TL'den fazla						
Katılımınız için teşekkürler...						

ÖZGEÇMİŞ

Yağmur SAVAŞKAN, 1990 yılında İstanbul/Kadıköy’de doğmuştur. İstanbul’da ilkokul, ortaokul ve lise eğitimini tamamladıktan sonra 2013 yılında Sakarya Üniversitesi Turizm İşletmeciliği lisans bölümünden mezun olmuştur. Ayrıca 2016 yılında Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Adalet ön lisans bölümünden mezun olmuştur. 2016-2017 öğretim yılı bahar döneminde Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ABD Yüksek Lisans Programı’na kayıt olmuştur.

Bildiri ve Yayınlar:

Duygusal Emek Konusunu Araştıran Lisansüstü Tezlere Yönelik Bir İçerik Analizi Değerlendirmesi, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Nisan, 2019.

Taşınmaz Kültür Varlıkları Kapsamında Ayasofya Müzesi’nin İstanbul Kültür Turizmine Katkısı, Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi, Ağustos, 2018.

Turizmde Planlama ve Stratejik Yönetim, 4. Uluslararası Türk Dünyası Turizm Sempozyumu, 19-21 Temmuz 2018, Tam Bildiriler Kitabı, Kastamonu.

Türk Dünyası Kültür Başkenti Projesi’nin Türkiye Turizmine Etkileri, Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi, Ağustos, 2018.