



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Gultaj KAZIMLI

TURİZM SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINDA İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE DUYGUSAL EMEK İLİŞKİSİ

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2020



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Gultaj KAZIMLI

TURİZM SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINDA İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE DUYGUSAL EMEK
İLİŞKİSİ

Danışman

Prof. Dr. V. Rüya EHTİYAR

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2020

T.C.
Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Gultaj KAZIMLI'nın bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. A.Akın AKSU (İmza)

Üye (Danışmanı) : Prof. Dr. Vesile Rüya EHTİYAR (İmza)

Üye : Dr. Öğr. Üyesi. Gözdegül BAŞER (İmza)

Tez Başlığı: Turizm Sektörü Çalışanlarında İş-Aile Çatışması Ve Duygusal Emek İlişkisi

Onay: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 03/07/2020

Mezuniyet Tarihi : 23/07/2020

(İmza)
Prof. Dr. İhsan BULUT
Müdür

AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Turizm Sektörü Çalışanlarında İş-Aile Çatışması ve Duygusal Emek İlişkisi” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

Gultaj KAZIMLI





T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU
BEYAN BELGESİ



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
Adı-SOYADI	Gultaj Kazımlı
Öğrenci Numarası	20175203013
Enstitü Ana Bilim Dalı	Sosyal Bilimler Enstitüsü
Programı	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik
Programın Türü	(✓) Tezli Yüksek Lisans () Doktora
Danışmanın Unvanı, Adı-SOYADI	Prof.Dr. VESİLE RÜYA EHTİYAR
Tez Başlığı	TURİZM SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINDA İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE DUYGUSAL EMEK İLİŞKİSİ
Turnitin Ödev Numarası	1355731116

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 64 sayfalık kısmına ilişkin olarak, 10/07/2020 tarihinde tarafımdan Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nda belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve ekte sunulan rapora göre, tezin/dönem projesinin benzerlik oranı;

alıntılar hariç % 8....

alıntılar dahil % 9.... 'dur.

Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:

(✓) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylarım.

() Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esasları'nda öngörülen yüzdelik sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.

Gerekçe:

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlerin ışığı altında tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

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

(imzası)
Danışmanın Unvanı-Adı-
SOYADI

İÇİNDEKİLER

TABLolar LİSTESİ	iv
ŞEKİLLER LİSTESİ	v
KISALTMALAR LİSTESİ	vi
ÖZET	vii
SUMMARY	viii
ÖNSÖZ	ix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ TEMEL ÇERÇEVESİ

1.1. İş-Aile Çatışması.....	4
1.2. İş-Aile Çatışmasının Yönleri	5
1.3. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri.....	6
1.3.1. Kişisel Nedenler	7
1.3.1.1. Cinsiyet.....	7
1.3.1.2. Yaş.....	8
1.3.1.3. Medeni Durum.....	8
1.3.1.4. Kişilik	9
1.3.2. Ailesel Nedenler	10
1.3.2.1. Aile İçin Harcanan Süre	10
1.3.2.2. Eşlerin Çalışması	11
1.3.2.3. Çocuk Sayısı ve Çocukların Yaşları	11
1.3.2.4. Hane içerisinde Bakıma Gereksinim Duyan Kişilerin Olması.....	12
1.3.3. Örgütsel Nedenler	12
1.3.3.1. İş Gereksinimleri ve Çalışma Şartları.....	13
1.3.3.2. Düzensiz ve Uzun Çalışma Programları.....	13
1.3.3.3. İşe Bağlılık.....	14
1.4. İş-Aile Çatışmasının Türleri	15
1.4.1. Zamana Dayalı Çatışma	15
1.4.2. Strese Dayalı Çatışma	15
1.4.3. Davranışa Dayalı Çatışma.....	16
1.5. İş-Aile Çatışması Kuramları	16
1.5.1. Telafi Kuramı	17

1.5.2. Taşma Kuramı	17
1.5.4. Bölünme Kuramı	17
1.5.5. Çatışma Kuramı.....	18
1.5.6. Araç Kuramı	18
1.5.7. Ekolojik Sistem Kuramı	18
1.6. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları	19

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

2.1. Duygusal Emegin Tanımı ve Gelişimi.....	21
2.2. Duygusal Emek Yaklaşımları	23
2.2.1. Hochschild Yaklaşımı	23
2.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı	25
2.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı.....	26
2.2.4. Grandey Yaklaşımı.....	27
2.3. Duygusal Emek Stratejileri	28
2.3.1. Yüzeysel Davranış.....	29
2.3.2. Derinlemesine Davranış	29
2.3.3. Doğal Davranış.....	30
2.4. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler.....	30
2.4.1. Bireysel Faktörler.....	31
2.4.1.1. Cinsiyet.....	30
2.4.1.2. Yaş.....	31
2.4.1.3. Kişilik	32
2.4.1.4. İş Tecrübesi (Çalışma Süresi).....	32
2.4.2. Örgütsel Faktörler	32
2.4.2.1. Otonomi (İş Özerkliği)	32
2.4.2.2. Sosyal Destek	33
2.4.3. Etkileşim.....	33
2.4.3.1. Çeşitlilik	33
2.4.3.2. Sıklık.....	34
2.4.3.3. Süre.....	34
2.5. Duygusal Emegin Sonuçları	34
2.5.1. Duygusal Emegin Olumlu Sonuçları.....	35
2.5.1.1. Kurum Açısından Duygu Bazlı Emegin Pozitif Sonuçları.....	35

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı	44
Tablo 3.2. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı	44
Tablo 3.3. Katılımcıların Medeni Duruma Göre Dağılım Sonuçları.....	45
Tablo 3.4. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı.....	45
Tablo 3.5. Katılımcıların En Son Çalıştıkları Turizm İşletmesindeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.....	45
Tablo 3.6. İAÇ Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi.....	46
Tablo 3.7. İAÇ Ölçeğinin Geçerlilik Analizi	47
Tablo 3.8. İAÇ Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	47
Tablo 3.9. İAÇ Ölçeğinin Betimsel Analizi	49
Tablo 3.10. Duygusal Emek Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi	50
Tablo 3.11. Duygusal Emek Ölçeğinin Geçerlilik Analizi.....	51
Tablo 3.12. Duygusal Emek Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi	51
Tablo 3.13. Duygusal Emek Ölçeğinin Betimsel Analizi	53
Tablo 3.14. Korelasyon Analizi Sonuçları	55
Tablo 3.15. İş-Aile Çatışması ile Duygusal Emek İlişkisi	56
Tablo 3.16. Regresyon Analizi Sonuçları.....	56
Tablo 3.17. İş-Aile Çatışması ve Duygusal Emegin Cinsiyete Göre Farklılığına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi.....	57
Tablo 3.18. İAÇ ve Duygusal Emegin Yaşa Göre Farklılığına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi	57
Tablo 3.19. İş-Aile Çatışması ve Duygusal Emegin Medeni Duruma Göre Farklılığına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi.....	58
Tablo 3.20. İAÇ ve Duygusal Emegin Eğitim Durumuna Göre Farklılığına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi	59
Tablo 3.21. İş-Aile Çatışması ve Duygusal Emegin En Son Çalışılan Turizm İşletmesindeki Çalışma Süresine Göre Farklılığına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi	60
Tablo 3.22. Hipotezlerin Kabul Edilme Durumu	60

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 3.1. Araştırmanın Modeli	41
Şekil 3.2. İAÇ Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli	48
Şekil 3.3. Duygusal Emek Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli	52



KISALTMALAR LİSTESİ

C.	: Cilt
F.	: Frekans
İAÇ	: İş-aile çatışması
vd.	: ve diğerleri
vb.	: ve başkaları



ÖZET

TURİZM SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINDA İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE DUYGUSAL EMEK İLİŞKİSİ

Bu çalışmanın amacı iş-aile çatışması ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi ortaya koymak, öte yandan söz konusu ilişkinin demografik değişkenler açısından nasıl değiştiğini belirlemektir. Bu bağlamda A grubu seyahat acentelerinde yer alan çalışanlarla yapılan anket çalışması yoluyla elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Tez çalışması kapsamında yapılan yazın taramasında iş-aile çatışması, duygusal emek ve iş-aile çatışmasının duygusal emekle ilişkisi üzerine odaklanılmıştır. Tezin ilk iki bölümünde de bu konu başlıkları altında yazın taraması ile elde edilen anlayış çerçevesinde açıklamalara yer verilmiştir.

Bu bağlamda tez çalışması çerçevesinde A grubu seyahat Acentelerinde çalışan 150 katılımcıya anket uygulanmıştır. Anket formları ile çalışanların iş-aile çatışmaları ile duygusal emekleri arasındaki ilişkiye yönelik algılamalarının saptanması amaçlanmıştır. İş-aile çatışması ile duygusal emek arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi ve demografik özelliklerine göre iş-aile çatışması ve duygusal emeklerinin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla iki kategorili değişkenler için bağımsız örneklem t testi ve üç ve daha fazla kategorili değişkenler için tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır.

Yapılan araştırma sonucunda iş-aile çatışması ve duygusal emek arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Çalışanların iş- aile çatışması yaşadıkları durumlarda bunu işteki davranışlarına yansıtmadığı, çalışanların mesleğin gerektirdiği duygusal davranışları sergileme eğilimlerinin yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanların demografik özellikleriyle duygusal emek davranışları boyutları arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığını belirlemeye yönelik yapılan Anova ve t-testi analizleri sonucunda duygusal emeğin turizm sektöründeki çalışma sürelerine; iş-aile çatışmalarının ise cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve en son çalıştıkları turizm sektöründeki çalışma sürelerine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Çalıştıkları turizm işletmesinde 7 yıldan fazla çalışmakta olan katılımcıların iş- aile çatışmalarının az ve duygusal emek seviyelerinin yüksek olduğu, çalışma süreleri 1 yıldan az olanların ise yüksek düzeyde iş-aile çatışması yaşadıkları ve duygusal emek seviyelerinin orta düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: duygusal emek, iş-aile çatışması, turizm sektörü

SUMMARY

RELATIONSHIP BETWEEN WORK-FAMILY CONFLICT AND EMOTIONAL LABOR IN TOURISM SECTOR EMPLOYEES

The aim of this study is to reveal the relationship between work-family conflicts and emotional labor, on the other hand, to determine how the relationship in question changes in terms of demographic variables. In this context, the findings obtained through a questionnaire study with the employees in group A travel agencies were evaluated. In the literature review conducted within the scope of the thesis, the focus was on the effect of work-family conflict, emotional labor and work-family conflict on emotional labor. In the first two chapters of the thesis, explanations are given within the framework of the understanding obtained through the literature review under these topics.

In this context, a survey was applied to 150 participants working in group A travel agencies within the framework of the thesis study. With the questionnaire forms, it was aimed to determine the perceptions of employees about the relationship between work-family conflicts and their emotional labor. Correlation analysis was conducted to determine whether there is a relationship between work-family conflict and emotional labor. Independent sample T test was conducted for two-category variables to determine whether their work-family conflict and emotional labor differ according to their demographic characteristics.

As a result of the research, no significant relationship was found between work-family conflict and emotional labor. It is observed that in cases where employees experience work-family conflict, they do not reflect this to their behavior at work and that employees have a high tendency to exhibit emotional behaviors required by the profession. As a result of Anova and t-test analyzes conducted to determine whether there are significant differences between the demographic characteristics of the employees and the dimensions of emotional labor behaviors, the working times of emotional labor in the tourism sector; It was determined that work-family conflicts differ according to gender, age, marital status, educational status and working time in the tourism sector they work for the most recently. It has been concluded that the participants who work in the tourism business they work for more than 7 years have low work-family conflicts and high emotional labor levels, those with less than 1 year of work experience high levels of work-family conflict and their emotional labor levels are moderate.

Keywords: emotional labor, work- family conflict, tourism sector

ÖNSÖZ

Tezimin anlatımına geçmeden önce, yüksek lisansa başlarken ve tez sürecim boyunca değerli desteklerini esirgemeyen herkese minnettarlığımı dile getirmek istiyorum.

Tanıdığım günden itibaren zerafeti, sabrı ve yardımseverliği ile her konuda desteğini, bilgilerini esirgemeyen, hep yanımda olduğunu hissettiğim ve çok sevdiğim değerli danışman hocam Prof. Dr. V. Rüya EHTİYAR'a canıgönülünden teşekkür ederim.

Tanışmış olmaktan büyük şeref ve mutluluk duyduğum çok kıymetli hocam Prof. Dr. İhsan BULUT'a sonsuz şükranlarımı ve saygılarımı sunarım. Ayrıca yüksek lisans eğitimim süresince tanıdığım tüm değerli hocalarıma ve tez savunma jürimde yer alan Prof. Dr. Akın AKSU'ya ve Dr. Öğr. Üyesi. Gözdegül BAŞER'e teşekkürü borç bilirim. Fakültemizin araştırma görevlilerinden Hatice KARAKAŞ'a ve Aslı ERSOY'a yardımları için çok teşekkür ederim.

Antalya'ya gelmemde desteklerini esirgemeyen ve beni yalnız bırakmayan çok sevdiğim aile dostlarımız Yusuf ÖZCAN'a ve Afife DEMİRTAŞ'a sonsuz teşekkürlerimi ve sevgilerimi iletiyor, aramızdan malesef çok erken ayrılan sevgili Mustafa CEYLAN'ı saygı ve özlemle anıyorum.

Son olarak, hayatım boyunca maddi ve manevi destekleri ve her konuda yanımda durdukları için sevgili aileme sonsuz minnet ve sevgilerimi iletiyorum.

Gultaj KAZIMLI
Antalya, 2020

GİRİŞ

İş ve ailedeki roller insanların hayatları boyunca en çok zaman ve emek harcadığı rollerdir. Bireyler bu iki rol alanı içerisinde bir düzen sağlamaya çalışmaktadırlar. Bu düzen sağlanamadığında, iş ve aile rollerinin karşılıklı uyumsuzluğu nedeniyle rollerarası bir çatışma yaşanmaktadır. (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77).

Literatür incelendiğinde iş- aile çatışması ile ilgili ilk araştırmaların 1964 senesinde Kahn ve çalışma arkadaşları tarafından yapıldığı belirlenmiştir. Kahn ve diğerlerinden sonra bir çok araştırmacı da iş-aile çatışması ile ilgili araştırmalar (Greenhaus ve Beutell, 1985; Frone ve Cooper, 1992; Adams ve King, 1996; Carlson, Kacmar ve Williams, 2000; Fu ve Shaffer, 2000; Yüksel, 2005; Giray ve Ergin, 2006; Cinamon, 2006; Özdevecioğlu ve Doruk, 2009; Erdem ve Erkan, 2015; vb.) yapmıştır.

Günümüzde kadın ve erkek, yaşanan ekonomik ve sosyal değişimlerin beraberinde kendilerine yeni roller edinmişlerdir. Erkeğin ekmek parası kazanmak için çalışma rolünü üstlendiği, buna karşın kadının da ev işleri ve çocuk bakımı gibi rolleri üstlendiği geleneksel yapı zamanla değişikliklere uğramıştır. Mesleki rolün kadının da temel rolleri arasına girmesi (Gönüllü ve İçli, 2001: 86) ile oluşan yeni roller çalışan insanlarda iş-aile rollerinde uyum sorunu yaşanmasına sebebiyet vermiştir. İnsan sahip olduğu veya üstlendiği roller arasında sorun yaşamaya başladığında, yaşam konusunda kendisini huzursuz hissedecek ve sahip olduğu bu iki rolden de tatmin olmamaya ve tatminsizlik yaşamaya başlayacaktır (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007: 7). Kadınların günümüzde iş hayatının her alanında gün geçtikçe daha fazla yer edindiğini ve söz sahibi olmaya başladığını görmekteyiz. Aileye ek gelir sağlanmasına ihtiyaç duyulması, ekonomik özgürlük kazanma isteği, kültür düzeyinde artış ve daha iyi bir yaşam isteği, eğitimi ve sahip olduğu becerileri değerlendirme vb. etkenler kadınların çalışma yaşamına başlamasının nedenlerindendir (Arpacı ve Ersoy, 2007: 42). Kadınların iş hayatına girmesiyle değişen sorumluluklar erkeğin de aile içindeki sorumlulukları paylaşmasını zorunlu kılarken, bu durum aynı zamanda hem erkek hem de kadın açısından çatışmayı arttıran faktörlerden biri haline gelmiştir. Yaşanan bu çatışma iki boyutludur; İş-aile çatışması, iş ile ilgili sorumlulukların aile ile ilgili sorumlulukların önüne geçmesiyle oluşuyorken, diğer boyutu oluşturan aile-iş çatışması ise aile ile ilgili sorumlulukların iş ile ilgili sorumlulukların önüne geçtiği zamanlarda oluşmaktadır (Carlson, Kacmar, Williams, 2000: 250).

İnsanlar çevrelerinde olup bitenleri duyguları ile algılamaktadır ve duyguları ile tepki vermektedir. Duygulara sahip olmak insanı insan yapan en belirgin özelliklerdendir (Özgen,

2010: 4). Birey içerisinde bulunduğu durumu duyguları ile değerlendirmekte, topluma duyguları ile uyum sağlamaktadır. Duygu, bireyin sosyal yaşamına yön verdiği gibi aynı zamanda iş yaşamına da yön vermektedir. Duygu ile çalışma hayatını bir arada düşününce duygusal emek kavramı ile karşılaşmaktadır. Bu kavramı ilk kez Arlie Hochschild 1983 senesinde yayınladığı “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi” kitabında kullanmıştır. Hochschild (1983: 7) fiziksel ve zihinsel emeğe ek olarak duyguları da hizmet sektöründe bir emek gücü olarak ele almıştır. Literatür incelendiğinde, sonraki yıllarda duygusal emek ile ilgili çok sayıda çalışma yapıldığı, duygusal emeğin farklı boyutlardan incelendiği (Ashforth ve Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Morris ve Feldman, 1996; Chu, 2002; Grandey, 2003; Diefendorff ve Gosserand, 2003; Benjamin, 2008; Karim, 2009; Basım ve Beğenirbaş, 2012; Bağcı ve Bursalı, 2015; Değirmenci, 2016; Gündüz, 2017; Sohn, 2017) görülmüştür.

Duygusal emek, kendilerine bir gelir elde etmek arzusunda olan çalışanların, duygularını iş yerinin ya da çalıştığı örgütün yönlendirdiği şekliyle ortaya koymalarını ifade etmektedir (Hochschild, 2003: 7). Duygusal emek, kişisel, örgütsel ve davranışsal faktörlerdeki değişimlere bağlı olarak pozitif ya da negatif yönde değişmektedir. Duygusal emek, bireye maddi bir kazancın yanında sembolik bir güç verebildiği gibi aynı zamanda bireyin, iş rolünü çok fazla benimseyerek işine çok fazla çaba ve zaman ayırmasından dolayı, bireysel ve örgütsel yaşamında sıkıntılara sebep olabilmektedir. Örgütsel açıdan duygusal emek, örgütün müşterilerinin ve dolayısıyla örgütün kendisinin memnuniyeti sonucunu doğurabildiği gibi çalışanların ortaya koyacakları yüzeysel davranışlar da tersine memnuniyet seviyesinin düşmesine sebep olabilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 111).

Hizmet sektörlerinden olan turizm sektörü, yoğun sezon dönemlerinde çalışanların işe daha fazla zaman ayırmasını gerektirmektedir. Aynı zamanda müşteri memnuniyetini yüksek tutmak için çalışanlardan her zaman güleryüzlü, anlayışlı, disiplinli tavırlar sergilemesi beklenmektedir. Özellikle seyahat acenteleri çalışanları turistlerle tatilleri boyunca sürekli iletişim halinde olan kişilerdir.

Bu çalışmada iş-aile çatışması ve duygusal emek ilişkisi A Grubu Seyahat Acenteleri çalışanları bağlamında incelenmiştir. Amaç doğrultusunda çalışmanın ilk bölümünde iş-aile çatışmasının kavramsal çerçevesi çizilmeye çalışılmıştır. İş-aile çatışması kavramı üzerinde durulmuş, iş-aile çatışmasının nedenleri ve türleri ele alınmış, iş-aile çatışmasının yönleri ve iş-aile çatışması kuramları açıklanmaya çalışılmıştır. Birinci bölüm iş-aile çatışmasının sonuçlarının irdelenmesiyle tamamlanmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümü duygusal emek kavramını ele almaktadır. Duygusal emeğin tanımı ve tarihsel gelişimi açıklanmış, duygusal emek yaklaşımları, duygusal emek stratejileri ve duygusal emeği etkileyen faktörler üzerinde durulmuştur. Sonrasında duygusal emeğin olumlu ve olumsuz sonuçları anlatılmıştır.

Çalışmanın son bölümü ise Antalya'daki A Grubu Seyahat Acenteleri çalışanları ile yapılan araştırmaya ait analiz ve bulguları içermektedir.



BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ TEMEL ÇERÇEVESİ

1.1. İş-Aile Çatışması

İş, insanların hayatını sürdürebilecek, evini geçindirebilecek maddi kazancı sağlamak amacıyla gerçekleştirdikleri çalışma faaliyetidir. (Applebaum, 1992: 1-2).

Aile, toplumların yapı taşları olarak kabul gören sosyal bir kurumdur (Ekici, 2014: 210). Bireyin fikir ve duygularının biçimlendiği bir kurum olan aile, kişilerin hayat içerisinde sığınacakları bir liman olarak nitelendirilmektedir (Güney, 2016: 79-86). Aile içerisinde tüm kişilerin kendi üstlerine düşen ve ya üstlendikleri sorumluluklar bulunmaktadır. Geçmiş dönemler içerisinde aile içi sorumluluk paylaşımları; erkeğin işte, kadının evde çalışması biçimindeyken, bugün kadınların da iş hayatına katılması ile beraber paylaşılan sorumluluklara yenileri dahil edilmiştir.

İşine ve ailesine karşı görevleri olduğunu düşünen kişiler, kimi zaman bu görevlerden herhangi birine daha fazla zaman ve emek harcamak durumunda kalabilmekte ve ötekileri ihmal etmektedir. Birey için iş ve aile hayatındaki istikrarı sağlayabilmek temel problemlerden biri olmaktadır (Freidman vd., 2001: 11). Günümüzde, erkeğin de kadının da çalıştığı hanelerde bireyler, iş ile birlikte eve, eşine, anne-baba ve çocuklarına zaman ayırmak konusunda problem yaşayabilmektedir. Bu da bireylerin işi ile ailesi arasında kalmasına ve çatışmalara sebep olmaktadır. Söz konusu durum aile-iş ve yahut iş-aile çatışması gibi otaya çıkmaktadır (Adams, A. King ve W. King, 1996: 411).

1964 senesinde Kahn ve diğerlerinin yaptığı araştırma sonucu iş- aile çatışması oluşumu, yazına dahil olmuştur. İş ve aile görevlerinden birine adapte olan bireylerin, diğer görevleri yapması zorlaşmakta ve aynı anda birkaç görevi üstlenmeleri gerektiğinden çatışmalar ortaya çıkmaktadır (Kahn vd., 1964: 19). Adams ve diğerleri (1996: 411) yaptıkları araştırmada daha önceki araştırmalardan yola çıkarak iş- aile çatışmasının iki yönlü olduğunu, işin aileni ve ailenin de işi etkileyebileceğini belirtmişlerdir. İş-aile çatışması yaşayan birey, kendiyle iş yaşamı arasında kalmakta ve kendisiyle ailesi arasında uyum sağlayamamaktadır (Kopelman vd., 1983: 200). Aile-iş çatışması, işe ait görevlerin icra edilmesini ailenin engellemesiyle oluşan çatışma ve de aileden işe yansıyan bir çatışmadır (Voydanoff, 2005: 708).

Kahn ve diğerlerinin yapmış olduğu araştırmadan atıf yapan Greenhaus ve Beutell (1985: 77) iş-aile çatışmasının, işle aile alanlarındaki rollerin uyumsuzluğu olduğunu belirtmiştir. Bir role katılım diğer roldeki baskı nedeniyle zorlaşmaktadır (Greenhouse ve

Beutell, 1985: 77). İş isteklerinin, bireyin aile ile ilişkili sorumluluk ve statülerini uygulamasına engel olmasıyla iş-aile çatışması, ailevi beklenti ve isteklerin bireyin işe ilişkin sorumluluk ve statülerini uygulamasına engel olmasıyla aile-iş çatışması yaşanmaktadır (Frone ve Cooper, 1992: 723). Buna ek olarak iş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasından daha fazla gerçekleştiği (Frone ve Cooper, 1992: 723) ve işte stres yaratan oluşumların iş-aile çatışması bağlamında olumlu bir etkisinin olduğu ifade edilmektedir (Voydanoff, 1988: 749).

Bugünün iş yaşamı, bireylere psikolojik ve maddi bağlamda fayda sağlamaktadır. İşten elde edilen maddi değer, yaşamın yönetilebilmesi, maddi gereksinimlerin karşılanması bakımından önem teşkil etmektedir. İşin bireyin zihinsel refahı üzerinde de önemli etkisinin olduğu bilinmektedir (Harnois ve Gabriel, 2000: 5). Söz konusu iki faktörden birey hayatı süresince yararlandığı gibi olumsuz etkileri ile de karşılaşmaktadır. Bu duruma örnek olarak, çalışan bir erkek ve ya kadının, yoğun iş temposu esnasında, aile bireylerinden ayrı düşmek zorunda kalması, ev sahasında üzerine düşen hem fiziki hem de psikolojik sorumlulukları yerine getirememesi durumu verilebilir. Bu sebeple, çalışan bireylerin işe ağırlık vermeleri, aileye ayırması gereken zamanı da iş için kullanmalarına, iş ve aile arasında çatışmanın yaşanmasına neden olmaktadır. Öte yandan iş hayatındaki sorumlulukların yerine getirilmemesi de çatışmaya sebep olabilmektedir. İş-aile çatışması; birey çalışan, eş, ebeveyn gibi rollere eş zamanlı sahip olduğunda bir alandaki rolün enerji, süre ve davranış taleplerinin diğer alandaki talepleri karşılamayı zorlaştırdığı zamanlarda oluşmaktadır (Bragger vd., 2005: 307). Hem iş hayatı hem de aile kendi çerçevelerinde yaşayan oluşumlardır. Her yapı bir denge sistemini içermek zorundadır. Terazinin kefelerinden biri ağır bastığı zaman söz konusu denge bozulacaktır; iş hayatına verilen ağırlık evdeki, aile yaşamına verilense iş hayatındaki dengeyi bozacaktır (Aycan, Eskin, ve Yavuz, 2007: 11).

1.2. İş-Aile Çatışmasının Yönleri

Frone ve diğerleri (1992: 723) tarafından gerçekleştirilen araştırmada iş ve aile hayat sahaları arasındaki bağlantının iki boyutlu olduğu ifade edilmektedir. Bu bağlamda, kişilerin iş hayatlarının aile hayatları üzerinde rol oynayabileceği gibi benzer biçimde aile hayatları da iş hayatları üzerinde rol oynayabilmektedir. İş ve aile hayatı sahaları bağlantısının iki boyutlu olması iş-aile çatışmasının neticeleri bakımından önem arz etmektedir. Bu sebeple, iş-aile çatışmasına sebebiyet veren hayat sahasının tespit edilmesi gerekir, diğer bir ifade ile çatışmayı meydana çıkaran bağlantının yönünün belirlenmesi önem teşkil etmektedir. İş sorumlulukları bireyin aile rollerinin icrasını engellediği zaman iş-aile çatışması yönü, aile sorumlulukları bireyin işteki yükümlülüklerini yerine getirmesine engel olduğu zaman ise

aile-iş çatışması yönü öne çıkmaktadır (Frone vd., 1992: 723). Bu çatışmanın her iki yönünü dikkate alarak iş-aile çatışmasını tam olarak anlamak mümkün (Carlson, Kacmar, ve Williams, 2000: 250).

Kişilerin işle ilgili rolleri bağlamında mesai saatlerinin düzensiz ve uzun olması, iş seyahatlerinin fazlalığı, aşırı iş yükü, iş stresi, çalışma programlarının esnek olması gibi etmenler ailelerine ayırmaları gerekli olan zamanı azaltabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 81). Bu sebeple işin aile yaşamına olumsuz yönlü etkisiyle iş-aile çatışması açığa çıkabilmektedir. Benzer biçimde, kişilerin aile hayatında yaşadıkları hayal kırıklıkları, depresyon ve öfke gibi negatif duyguların stres durumunu ortaya çıkarması sonucu, iş hayatı negatif yönlü olarak etkilenen kişi, iş hayatındaki sıkıntıların ortaya çıkardıklarını da aile hayatı içerisinde hissetmesi olasıdır; bu bağlamda anlatılan döngüsel bağlantı iş-aile çatışmasının yaşanmasına zemin hazırlamaktadır (Çarıkçı, 2001: 33). İş-aile çatışması stres, iş doyumsuzluğu, depresyon, evlilikte sıkıntılar, tükenmişlik gibi faktörlerle ilişkilendirilmektedir (Nergiz, 2015: 18).

Aile-iş çatışmasıysa, aile hayatının iş hayatına ilişkin görevlerin yerine getirilmesinin önüne geçmesinden kaynaklı oluşmakta, aileden işe ilişkin çatışma bazlı tutumları içerisine almaktadır (Voydanoff, 2005: 822). Kişinin ailede oluşan olaylar sonucunda yaşadığı gerilimden kaynaklı kendini gösteren psikolojik sıkıntılar kişinin iş hayatında da sorunlarla karşılaşmasına sebebiyet verebilmektedir (Harputluoğlu, 2005: 25-26). Örnek vermek gerekirse, ailedeki bireylerden birinin hastalanması ve bakıma gereksinim duyması kişilerin iş hayatını etkilemekte ve aile-iş çatışmasını ortaya çıkarmaktadır (Yüksel, 2005: 304). Aile hayatının iş hayatı üzerinde rol oynaması sonucu ortaya çıkan aile-iş çatışmasının meydana getirdiği sonuçları değerlendiren araştırmacılar, aile-iş çatışmasının işe geç kalma, iş tatmini, performans düşüklüğü ve işe ilgisizlik gibi durumlar üzerinde rol oynadığı ifadesini belirtmektedirler (Kirchmeyer ve Cohen, 1999: 59).

1.3. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri

İş-aile çatışmasıyla ilgili gerçekleştirilen araştırmalarda iş-aile çatışmasına neden olan faktörler bireysel (kişisel), ailesel ve iş ile ilgili olarak üç ana grupta ele alınmıştır (Kinnunen ve Mauno, 1998; Grzywacz vd., 2006). Bu çalışma kapsamında da iş-aile çatışmasının nedenleri “kişisel, ailesel ve örgütsel nedenler” olarak ele alınmıştır.

1.3.1. Kişisel Nedenler

Her bireyin kendine özgü bir yapıya sahip olması kişilerin yaşananlar karşısında sergiledikleri tutum, takındıkları tavır gibi unsurların da farklılık göstermesine sebep

olabilmektedir. Yaşanan olaylara ve durumlara karşı farklı yaklaşımların nedeni kişisel etmenlerle (faktörlerle) alakalıdır (Yalçın, 2012: 60). Ahmad (2008); Carlson ve Kacmar (2000) araştırmalarında kişisel faktörleri, bireylerin iş-aile çatışması yaşamasına neden olan temel faktörlere eklemişlerdir (Gamor, Amissah ve Boakye, 2014: 2). Kişisel etmenlerin iş-aile çatışmasının yönüne ve derecesine etkisi vardır (Doruk, 2008: 42). İş-aile çatışmasının kişisel nedenleri olarak cinsiyet, yaş, kişilik ve medeni durum (Kayasandık, 2013: 16; Nergiz 2015: 25) ele alınmıştır.

1.3.1.1. Cinsiyet

İş-aile çatışmasını konu alan araştırmaların çoğunda iş-aile çatışması ile cinsiyetin bağlantısı vurgulanmıştır; birçok araştırmacı erkek ve kadınların çatışma seviyesi ve çatışmanın yönü açısından anlam teşkil eden farklılıklar yaşadığını belirtmiştir (Çarıkçı, 2001: 56; Diker, 2010: 56).

Erkekleri üstün gören ataerkil toplumlar içerisinde hayat tarzı iş hayatını da etkilemektedir. Söz konusu toplumlar içerisinde genellikle evdeki görevleri tek başına üstlenmeli olan kadınlar, iş hayatına adapte olmak ve işte verimli olmak konusunda problemler yaşamaktadırlar (Kayasandık, 2013: 17). Hem erkeklerin hem de kadınların belirli bir şekilde iş, evlilik ve ebeveyn rollerini üstlenmesine rağmen, iş ve aile arasında denge sağlama sorunu genellikle hem sosyal düzeyde hem de hane düzeyinde bir kadın sorunu olarak kabul edilmektedir (Çernova, 2012: 296). Kadınlar, duygusal olarak etkilenme bağlamında da daha hassas olduklarından kolaylıkla strese girebilmekte ve yaşananların etkisini daha uzun sürede atlatmaktadır (Özmutaf, 2007: 49).

Kadının toplumda kabul gören esas statüleri; annelik, eş, ev kadınlığı, akrabalık, topluluk, birey rolleri ve mesleki roller biçiminde belirlenmiştir (Gönüllü ve İçli, 2001: 85). Kadın çalıştığı zaman evdeki sorumlulukları azalmamakta, evdeki annelik ve eş rollerinin görevlerini yerine getirmekte ve asıl rolünün eş ve annelik olduğuna dair toplum baskısı nedeniyle iş-aile çatışması yaşamaktadır (Doruk, 2008: 45).

Erkekler içinse genelde, iş ve aile sorumluluklarını üstlenme sorunu, kariyer veya aile arasında gerçek bir seçim yapılmasını gerektirmemektedir; erkeklerin işe öncelik vermesi, babalık ve ev işlerine daha az dikkat ayırması varsayılan bir durumdur (Çernova, 2012: 296).

Kadınların iş yaşamına dahil olması ile görülen aileler içerisinde yaşanan farklılıklar neticesinde erkeklerin de aile rollerine daha fazla katılması beklenmektedir. Bilhassa iyi eğitilmiş, profesyonel işlerde çalışan evli ve çocuklu erkeklerden daha fazla aile sorumluluğu üstlenmesi beklentisi sonucu, bu erkekler iş-aile dengesini sağlamada problemler

yaşayabilmektedir (Çarıkçı, 2001: 63). Birçok erkek de, kadınlar gibi iş ve ebeveynlik sorumluluklarını dengelemeğe çalıştığı için artan düzeyde stres ve çatışma yaşamaya başlamaktadır (Ahmad, 2008: 57).

1.3.1.2. Yaş

Yaşın, bireyin yaşadığı iş-aile çatışmasına dolaylı etkisinin olduğu bilinmektedir; birey iş ve ailedeki rolleri farklı yaşlarda farklı şekilde algılamakta ve buna uygun şekilde hareket etmektedir (Çarıkçı, 2001: 66). İş-aile çatışması bağlamında gerçekleştirilen araştırmalarda genellikle, çalışanın yaşı ve iş-aile çatışması arasında negatif yönlü bağlantı bulunmuştur. Gamor, Amissah ve Boakye (2014: 6)'in gerçekleştirdikleri araştırmada iş ve aile ile ilgili endişelerin genellikle yaş arttıkça azaldığı, 50 yaş üstü çalışanların bu konuda daha kaygısız olduğu belirlenmiştir. Bireylerin yaşları arttıkça sahip oldukları tecrübe, para ve bilgi kaynakları da çoğalmakta, daha asgari düzeyde iş stresi yaşamakta, iş sorumlulukları aile görevlerine daha zayıf etki etmektedir (Giray ve Ergin, 2006: 86). Yaşla kastedilen aynı zamanda kişinin yaş artışı ile beraber oluşan psikolojik gelişimidir (Doruk, 2008: 49).

1.3.1.3. Medeni Durum

Evlilik oluşumu bireylerin yaşamları içerisindeki en önemli olaylardan biri olarak değerlendirilmektedir. Kişilerin medeni halleri, iş performansı düzeyleri ve çatışma oluşumu üzerinde rol oynamaktadır (Kayasandık, 2013: 17). Özellikle kadınların evli olmadıkları zamanda sergiledikleri iş performans düzeyleri ile evlendikten sonra özellikle de anne olduktan sonra sergiledikleri performans düzeyleri arasında farklar bulunmaktadır (Nergiz, 2015: 29). Kadınların genellikle eşlerinin kariyer gereksinimlerine daha fazla uyum gösterdikleri görülmektedir. Bu sebeple evli çocuklu olmak, tüm gün kendini işine adanma konusunda kadınlar bağlamında sıkıntılar oluşturabilmektedir; kadınlar evlatlarının bakımları ve büyümeleri için kariyerini çoğunlukla arka plana atmakta ya da durdurmaktadır (Kocacık ve Gökkaya, 2005: 209).

Evli olan çalışanların iş-aile çatışmasını bekar olan çalışanlara kıyasla daha çok yaşadığını ortaya koyan araştırmalar vardır (Bragger, Srednicki, ve Kutcher, 2005: 320; Fu ve Shaffer, 2000: 505). Evli veya bekar olmanın yanı sıra evliliğin kalitesi de iş-aile çatışmasını etkilemektedir (Kayasandık, 2013: 18). Çalışanların işteki performansı mutlu evliliklerden pozitif yönde etkilenirken, yolunda olmayan evliliklerdense negatif yönlü olarak etkilenmekte; performans düşüklüğünün oluşturduğu stres çatışmalara sebep olmaktadır (Özmutaf, 2007: 49-53).

1.3.1.4. Kişilik

Kişilik insanın dönüşmeyen, belirgin ve esaslı niteliklerinin bütünüdür (Toraman, 2009: 26). Bireyin çevresini ve işini değerlendirmesi ve algılamasında etkili olan kişilik, iş-aile çatışmasının temel nedenlerindendir (Çarıkçı, 2001: 64). Kişilik, bireyin iş ve ev rolü gereksinimlerinin yönünü ve miktarını, bireyin iş ve ev rolü sorumluluğu algılarını ve iki rolün müdahalesini dengelemek için kullanılan başa çıkma stratejilerini etkilemektedir (Ahmad, 2008: 63).

Bireylerin kişilik ve karakterindeki farklar çatışma ve stresle başetme yöntemlerini de farklılaştırmaktadır. Bazı kişiler stres ile başa çıkmak için sosyal etkileşimden yararlanırken, bazıları görevlerine odaklanmak ve tamamlamak için minimum etkileşime ihtiyaç duymaktadır (Harnois ve Gabriel, 2000: 30). Kimi kişiler çatışma oluşumuyla başa çıkmak için uğraş sarf ederken kimileri de yaşanan çatışma ortamını yok sayma eğilimi göstermekte ya da çatışmadan kaçma yollarına sığınmayı uygun görmektedir. İş ve ev sahalarını birbirinden ayrı tutan kimi bireyler, evde olduklarında işle bağlantılı; iş yerinde olduğu zamanda da evle bağlantılı negatif durumları yok sayma ve ya unutma tutumu içerisine girmektedirler. Çatışma ıl başa çıkmak için uğraş gösterenler iş yerinde ve evde strese neden olan faktörleri ortadan kaldırmaya ve bunların negatif etkilerini düzeltmeye ilişkin çaba sarf etme yolunu seçmektedirler (Nergiz, 2015: 28).

İş ve aile ile ilgili gerçekleştirilen araştırmaların bir kısmında A ve B tipi kişilik özelliklerinin iş-aile çatışması ile bağlantısına dikkat çekilmiştir. A tipi kişiliğin özellikleri, aynı zaman dilimi içerisinde pek çok işi birlikte yapmak için çalışan, süreçle yarış içerisinde olan kişilerde görülmektedir (Toraman, 2009: 27). Söz konusu kişilik yapısına sahip kişiler öfkeli, sabırsız ve işe bağlı kişiler olmakta, kısa sürede çok fazla başarı elde etmeye çalışmaktadır (Durna, 2004: 199). Kişilik yapısı B tipi olanlar ise, hayata dengeli ve sakin yaklaşan, kararlı hızla çalışan kişilerdir (Durna, 2004: 200). İşlerini hayatın merkezi gibi görmeyen B tipi kişiliktekiler, A tipi kişilik yapısındakılara oranla daha düşük iş-aile çatışması yaşamaktadırlar (Çarıkçı, 2001: 66).

1.3.2. Ailesel Nedenler

Ailenin özellikleri, aile rolü gereksinimlerini yerine getirmek için gereken sürenin artması işle ilgili faaliyetlere müdahale edebilmektedir (Akkas, Hossain, Rhaman, 2015: 2066). Baba ya da anne olmanın getirdiği sorumluluklar kişinin ailedeki faaliyetlere daha çok katılmasını gerektirmekte ve bu da iş-aile çatışmalarının artmasına neden olabilmektedir (Uzun, 2013: 26). Aileye ilişkin iş-aile çatışması nedenlerine; “aile için harcanan süre, eşlerin

çalışması, çocukların sayısı ve yaşları” ait edilmektedir (Diker, 2010: 64-65). Fu ve Shaffer (2001: 502) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, aile bireylerinin talep ve beklentilerine ayrılan zaman miktarı, eşlerin çalışması, aile içerisindeki çocukların yaşlarının küçüklüğü, yaşlı ya da bakıma gereksinim duyan kişilerin olması gibi etmenlerin iş-aile çatışmasının ortaya çıkmasına sebep olduğu belirlenmiştir.

1.3.2.1. Aile İçin Harcanan Süre

Hane içerisindeki iş sorumluluğunun fazlalığı, ailenin doyumsuz olması ve işe ayrılan sürenin fazlalığı iş-aile çatışmasını etkileyen unsurlardandır (Toraman, 2009: 125). Kişinin aile faaliyetlerine daha fazla zaman harcamasını gerektiren aile rolü özellikleri, iş-aile çatışmasına sebebiyet verebilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80). Ailedeki sorumluluklardan kaynaklı aileye fazla zaman harcanmasının kişide enerji kaybı ve fiziksel tükenmişlik oluşturması sonucu, kişi işteki faaliyetlerini zorlanarak yerine getirmekte ve aile kaynaklı iş-aile çatışması yaşayabilmektedir (Diker, 2010: 65). Aile bazlı gereksinimler kimi zaman iş sorumluluklarının yerine getirilmesi durumunu da zorlaştırmaktadır. Çalışan bireyin, aile fertlerinin yardım talebi üzerine ve ya aileye ilişkin farklı sebeplerle işten erken çıkmak zorunda kalması işteki sorumluluklarla karışabilmekte ve bu sebeple aile-iş çatışması yaşanmaktadır (Yüksel, 2005: 306).

Parasuraman, Purohit, ve Godshalk (1996: 275) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, ailenin isteklerinin iş-aile çatışmasının çoğalmasına sebep olduğu belirlenmiştir. Hammer ve diğerleri (2003: 419-436) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, kadınların ailelerine olan ilgileri çoğaldıkça aile-iş çatışması seviyesinin arttığı belirlenmiştir.

1.3.2.2. Eşlerin Çalışması

Erkek ve kadın için eşinin maaşlı bir işte çalışmasının anlamları farklıdır. Erkeğin çalışması kadın için çatışma sebebi değilken, kadının çalışmasına erkek olumlu olmayan yaklaşım gösterebilmekte ve iş-aile çatışmasına sebebiyet verebilmektedir (Çarıkçı, 2001: 79). Yönetimsel işte çalışan kadınların iş-aile çatışma oranı, eşin etkisiyle artmaktadır (Özen ve Uzun, 2005: 131). Eşi çalışan erkeğin eve daha fazla zaman ayırmak zorunda olması ile iş-aile çatışması yaşanmaktadır (Doruk, 2008: 57).

Eşlerden her ikisinin çalıştığı hanelerde aileye ve çocuklara ayrılan süre ve enerji sınırlı olacağından iş-aile çatışması da artacaktır (Uzun, 2013: 17). Eşlerin maddi gelirlerindeki farklar, çalışma saatlerinin farklı olması da aile dengesine etki etmektedir (Toraman, 2009: 35-36).

Bayraktar (1989)' a göre ise ailede her iki eş çalıştığı zaman ailenin hayat kalitesi artmaktadır (Arpacı ve Ersoy, 2007: 48). Kişilerin eşlerinin işini desteklemesi ve aile sorumluluklarının paylaşılması iş-aile çatışmasını azaltmaktadır (Çarıkçı, 2001: 79-80).

1.3.2.3. Çocuk Sayısı ve Çocukların Yaşları

Bohen ve Viveros-Long (1981)'a göre kişilerin çocuk bakımı sorumluluğunun olması iş-aile çatışmasına etki etmektedir ve küçük çocuğu olan ebeveynler çocuğu büyük olanlardan daha çok çatışma yaşamaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80). Çocukları küçük olan çalışanlar, özellikle kadınlar, daha yüksek aile taleplerine sahiptir (Gamor, vd., 2014: 3). Çocuk bakımının getirdiği görev hane içerisinde önem teşkil eden seviyede strese sebep olmaktadır. Çocuklara ilişkin iş-aile çatışması üzerinde etkili olan iki konu vardır. Bunlardan ilki, eşlerin sahip olduğu çocuk sayısı ikincisi ise, sahip olunan çocukların yaşıdır (Doruk, 2008: 59).

Ailede çocuk sayısının çok olması çocuklar için daha fazla zaman ayrılmasını gerektirmekte, çocukların sorunları ve gereksinimleri ile ilgili sorumlulukların artmasına sebep olmaktadır (Nergiz, 2015: 34-35). Brough ve diğerleri (2005: 223) çocuk sayısının bireyin yaşadığı çatışma ortamını arttırdığına ilişkin sonuçlara varmıştır. Carlson (1999: 236) gerçekleştirdiği araştırmada, iş-aile çatışmasının hane içerisindeki çocuk sayısından etkilendiği belirlemiştir. Çarıkçı (2001: 81) gerçekleştirdiği araştırmada hane içerisindeki çocuk sayısının fazla olmasının çocuklar için ayrılması gereken sürenin de çoğalmasını gerektirdiğini, buna ek olarak çocuklar ile ilgili gereksinim ve sorunlar çoğalınca ailelerde kaygının da çoğaldığını belirlemiştir.

Voydanoff (1988)' a göre özellikle altı yaştan küçük çocuğu olan çalışanlar daha fazla çatışma yaşamaktadır (Giray ve Ergin, 2006: 87). Bu yaştaki çocukların bakıma daha çok gereksinim duyduğu, çocuklara ilişkin eğitim ve sağlık problemlerine daha sık rastlandığını, bu sebeple yaşları küçük olan çocuklar sebebiyle bireylerin işe gecikmesi, işten erken çıkması ve işlerine odaklanma bağlamında problem yaşaması gibi negatif durumların yaygın bir biçimde görüldüğü belirlenmiştir. Bilhassa, küçük çocuğu olan çalışan kadınlar, çocuğu büyük olanlara oranla daha yüksek çatışma yaşamaktalar (Akkas, vd., 2015: 2066). Giray ve Ergin (2006: 94) tarafından gerçekleştirilen araştırmada farklı yaş sınıfı çocuk annelerinde gerçekleşen iş-aile çatışması seviyesinin anlam teşkil eden farklılıkları olduğu belirlenmiştir. Çocuklar büyüdüğünde ebeveynlerin bakımı ile ilgili ihtiyaçları azaldığından aile bireylerinin stres ve çatışma düzeyleri de azalmaktadır (Ahmad, 2008: 61).

1.3.2.4. Hane içerisinde Bakıma Gereksinim Duyan Kişilerin Olması

Hane içerisinde yaşlandığı için bireysel ihtiyaçlarını karşılayamayan ve yardıma gereksinim duyan aile fertlerinin bakımı gerekebilmektedir. Bu nedenle çalışanların aileye ilişkin sorumlulukları artacağından, ailesine daha çok enerji ve zaman ayırması gerekecek, bu bağlamda iş-aile çatışması seviyesi de artacaktır (Doruk, 2008: 60).

Özellikle türk toplumunda bakıma muhtaç olan yaşlıların huzurevine verilmesi gibi durumlar yaygın olmamakta, yaşlı anne-babalar evli çocuklarının, genellikle de erkek çocuklarının yanında kalmaktadır; bu da karı-koca ilişkilerini etkileyen, çatışmaya sebep olan faktörlerdendir (Bilgin, 1998: 397).

1.3.3. Örgütsel Nedenler

Bugünün işletmecilik algısı kapitalist sistemin de etkisi ile çalışma şartlarını iyiden iyiye zorlaştırmıştır. Buna ek olarak çalışanlar, çoğalan işsizlik düzeylerinden kaynaklı mevcut işlerini kaybetmemek için işverenlerin genel isteklerine uymayı iş gerekliliği olarak değerlendirmektedir. Kişinin iş yerinde yaşadığı olumsuzluklar ve çelişkiler iş-aile çatışması için zemin oluşturmaktadır (Çarıkçı, 2001: 71). Mesai saatlerinin fazlalığı, işteki stres, ücretin yetersizliği gibi etkenler işten aileye çatışmayı çoğaltan, işe ilişkin unsurlardır (Demirer, 2011: 11). Kişilerin iş için harcadığı zaman miktarı iş- aile çatışmasının yoğunluğunu belirlemektedir (Akkas, Hossain ve Rhaman, 2015: 2066). Bunların yanı sıra işsizlik ve iş güvensizliği de aile hayatının istikrarı ve kalitesi yönünden büyük sıkıntılar yaratmaktadır (Voydanoff, 2013: 3). Öte yandan idareci yardımının iş-aile çatışmasını azaltmada etken bir rol oynadığı yönünde araştırma verilerine rastlanmaktadır (Fu ve Shaffer, 2000: 512). İş-aile çatışmasına etki eden bir çok örgütsel neden bulunmaktadır, bunlardan: iş gereksinimleri ve çalışma şartları, düzensiz ve uzun çalışma programları, işe bağlılık ele alınmıştır.

1.3.3.1. İş Gereksinimleri ve Çalışma Şartları

İş gereksinimleri, bir iş bağlamında yapılması gereken etkinlikler ve erişilmesi istenen sonuçlardır. Bu sebeple işin başarılı bir biçimde yapılması için iş gereksinimlerinin yapılması gerekmektedir. Buna ek olarak çalışanların iş gereksinimlerini yerine getirme amacı ile çok fazla uğraş sarf etmeleri ve fedakarlık yapmaları gerekmektedir. Bu da çalışan kişilerde iş gereksinimlerinin yoğunluğu sebebiyle strese neden olmaktadır (Kossek, Pichler, Bodner, ve Hammer, 2011: 292). İşteki stresin sürekli devam etmesi öncelikle çalışanın kendi psikolojisi ve sağlığını etkilemekte, bireyin stresli, sinirli tavırlarının aileyi de etkilemesiyle iş-aile çatışması yaşanmaktadır (Uzun, 2013: 24-25).

İşteki aşırı çalışma talimatları, gerçekçi olmayan süreler, çalışanın karar verme olanağının olmaması, iş güvencesizliği, yalıtılmış çalışma koşulları, sürekli gözetim altında olmak iş stresine neden olmaktadır (Harnois ve Gabriel, 2000: 6). Öte yandan çalışma sahasının aşırı sıcak ve gürültülü olması, aydınlatmanın yeterli olmaması ya da fazlalığı, hava kirliliği ve radyasyon gibi fiziksel şartların sağlanamamışlığı da çalışma şartları üzerinde negatif yönlü olarak rol oynayarak çalışanların performanslarını düşürebilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 274).

Yoğun iş gereksinimleri ile boğulan çalışanlar günün her dakikasını söz konusu gereklilikleri yerine getirmek için güdülendiklerinden psikolojik olarak koşullanmışlık tavrı sergiledikleri bilinmektedir. Bu durum da sosyal yaşama uyum sağlama bağlamında problem yaratmaktadır. Scheman ve Glavin (2011: 1341)'e göre iş gereksinimlerinin yerine getirilmesi eğilimi bireylerin sosyal yaşamları üzerinde aşağıdaki gibi etkilere sahiptir:

- İşe ilişkin materyallerin eve getirilmesi
- İş gereksinimleri için ev ortamında sürdürülen çalışmalar
- Sürekli olarak iş talepleri üzerine gerçekleştirilen konuşmalar

İşi gereği devamlı şehir ve ülke dışına çıkmak zorunda olan çalışanların da aileden ayrı kaldıkları için yaşadıkları iş-aile çatışması oranı yüksek düzeyde olmaktadır (Toraman, 2009: 31).

1.3.3.2. Düzensiz ve Uzun Çalışma Programları

Uzun süreler çalışmak, kişinin aileye ayırması gereken zamana engel olabilmekte, hafta sonları işte olmak, fazla mesaiye kalmak çalışanın aile etkinlikleri için ayıracağı süreyi iş için harcamasına neden olmaktadır (Diker, 2010: 59). İş sahasında geçirilen zamanın uzunluğu iş-aile çatışmasını arttırmaktadır (Major, Klein, ve Ehrhart, 2002: 427). Uzun çalışma saatleri zaman yetersizliği dışında kişide gerginlik ve yorgunluğa sebep olmakta, bu da kişinin aile sorumluluklarını üstlenmesine olumsuz etki edebilmektedir (Çarıkçı, 2001: 93). Normalden fazla ek çalışma saatleri, hafta sonları veya gece çalışma mecburiyeti kişinin aile beklentilerini karşılamasını zorlaştırmakta ve çatışmalara sebebiyet verebilmektedir (Yüksel, 2005: 306).

Mesainin miktar fazlalığı ve sıklığı gibi vardiyalı çalışmanın mevcutluğu ve düzensiz oluşu da iş-aile çatışması nedeni olabilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 2013: 78). Vardiyalı sistemin yaygın olduğu turizm sektöründe çalışan kişilerin de bu nedenle iş-aile çatışması yaşadıkları bilinmektedir (Karabacak, 2013: 13).

Voydanoff (2005: 834) araştırmasında iş-aile çatışmasının fazla mesai saatleri neticesinde çoğaldığı sonucuna varmıştır. Akkas, Hassoin ve Rhaman (2015: 2066)'ın yapmış olduğu çalışmada da uzun, düzensiz çalışma saatlerinin iş-aile çatışması yoğunluğunu arttırdığı belirlenmiştir.

Çalışma sürelerinin esnekliği ise çatışmaları azaltmaktadır, çalışma programları uzun olsa bile çalışacağı saatleri kendi belirleyen kişiler, daha az ama kendisinin değiştiremeyeceği saatlerde çalışan kişilere oranla daha seyrek iş-aile çatışması yaşamaktadırlar (Turgut, 2011: 161).

1.3.3.3. İşe Bağlılık

İşe ilişkin unsurlardan biri de kişinin işe bağlılığıdır. İşe bağlılık çalışanın işiyle ilgili özdeşleşme hissi ve birlik duygusu yaşaması olarak tanımlanmaktadır (Gülbahar, vd., 2014: 1). İşini hayatın diğer alanlarından çok daha önemli ve anlamlı görmek, kendi kimliğini işi ile tanımlamaya çalışmak işe bağlı kişilere özel kriterlerdir (Çarıkçı, 2001: 75). Kurumun sahip olduğu değer ve hedeflerin özümsemesi, kurumun parçası olmak adına uğraş gösterilmesi ve güçlü bir aile ferdi gibi hissedilmesi biçiminde tanımlanan bağlılık, aşağıdaki niteliklerle karakterize edilmektedir (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007: 4):

- Kurum değer ve hedeflerini benimsemek ve sıkıca bağlanmak,
- Kurumu hedeflerine ulaştırmak için çaba göstermek,
- Kurum üyeliğinin sürekliliği için çok istekli olmak.

Çalışan kişiler pek çok sebepten kaynaklı yaptıkları işe ve içerisinde yer aldıkları kuruma bağlılık hissetmektedir. İşini hayatın merkezine koymak, aktif şekilde çalışmaya katılmak, işi onur unsuru olarak görmek, işi kişilik tamamlayıcısı gibi düşünmek işe bağlılığın boyutları olarak incelenmektedir (Karacaoğlu, 2005: 55). İşe bağlı kişiler sürekli işleri ile meşgul oldukları için aile görevlerini aksatmakta, lakin bunun farkına bile varmadıkları için sürekli işle ilgilenmeye devam etmektedirler. Bahsedilen durumdaki çalışanın aile hayatında üstlendiği roller için gerekli zamanı işi için harcaması sonucu iş-aile çatışması yaşanmaktadır (Doruk, 2008: 53). İşe bağlı kişiler iş veya ailedeki rollere bağlı problemlerle karşı karşıya kaldığında önceliği çalıştığı işe vereceğinden ve neticede de meydana çıkacak gerginlik, stres durumlarını aileye yansıtacağından iş-aile çatışmasının yaşanması kaçınılmaz olacaktır (Nergiz, 2015: 32).

1.4. İş-Aile Çatışmasının Türleri

Greenhaus ve Beutell (1985: 77) kurumun istekleri ve ailedeki istekler arasındaki rol uyumsuzluklarının zaman temelli, strese dayalı ve davranış esaslı çatışma şeklinde üçlü gruplandırmayla değerlendirilebileceğini ifade etmişlerdir.

1.4.1. Zamana Dayalı Çatışma

Bireylerin örgüt içinde ayrı, aile içinde ayrı ve birden fazla rol üstlenmesi ve zaman kaynağının kısıtlı olması çatışma yaratmaktadır. Zamana dayalı çatışmada rollerden birindeki etkinliklere sarf edilen sürenin miktarı diğer rol içindeki etkinliklere zaman ayrılmasını zorlaştırır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Kişilerin iş hayatında uzun saatler çalışmak durumunda kalmaları, mesai saatlerinin düzenli olmaması, özellikle vardiyalı çalışma iş-aile çatışmasına getiren etmenlerdir (Giray ve Ergin, 2006: 85). Zaman baskısına maruz kalma çok fazla enerjinin harcanmasını gerektirir. Söz konusu durumsa kişinin fiziki, duygusal ve zihin bazı kaynaklarını tüketerek depresyon gibi sağlık problemleri yaşamasına neden olabilir (Turgut, 2011: 157).

1.4.2. Strese Dayalı Çatışma

Stres bazı çatışmada, bir rolün sorumluluklarını yerine getirirken karşılaşılan huzursuzluk, bitkinlik ve stres gibi duygular diğer rol sorumluluklarını yerine getirme durumunu güç hale getirmektedir (Tubin, 2007: 5-22). Kişi, iş ortamında kendisini duygusal ve fiziksel olarak tükenmiş hissedip evine döndüğünde yerine getirmesi gereken aile bazı görevlerini yapmak için enerji bulamıyor ise stres bazı çatışma yaşanmaktadır (Turgut, 2011: 158).

Bir rol içerisinde meydana gelen stres belirtilerinin öteki rol üzerinde etkili olma durumu, iş içerisinde yaşanan stresin aileye yansması ya da aile içerisinde yaşanan bir stres durumunun işe yansmasıdır (Çarıkçı, 2001: 33).

- İş hayatında iş sorumluluğunun fazla olması,
- Çalışanlararası etkileşim sahası zayıflıkları,
- İş güvencesizliği,
- Çalışanın devamlı olarak kontrol edildiğini hissetmesi,
- İş rolü içerisinde belirsiz durumların yaşanması ya da çatışma ortamlarının olması,
- İdareciden beklenen yardımın beklenen düzeyde gelmemesi,
- İş hayatında yaşanan farklılaşmalar,
- Hem idareciler hem de iş arkadaşları ile gerilimin hissedildiği bir etkileşim alanı içerisinde olunması,

- İşin zihinsel istekleri

gibi durumlar kişinin aile hayatı üzerinde rol oynamaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80-81). Bir rolü ve rolün sorumluluklarını yapmak adına kişiden istenilen odaklanma, üstlenilen ikinci rolün isteklerini yaparken zihinsel bir meşguliyyete sebep olabilir; sözü edilen meşguliyyet oluşumuysa kişinin rol bazlı isteklerini gerçekleştirirken zihinsel yönden odaklanma durumunu engelleyebilir (Taşdelen, Aksoy, ve Çakmak, 2016: 221).

1.4.3. Davranışa Dayalı Çatışma

Bir roldeki davranış kalıpları, diğer bir roldeki davranışla ilgili beklentilerle uyuşmayabilir (Greenhouse ve Beutell, 1985: 81). Kişilerin iş yaşamında uygun görülen akla yatkın ve rekabete yönelik tavırlarıyla aile yaşamında tercih edilen fedakarlık ve duygusallığa dönük tavırları birbirleri ile uyumsuzdurlar. Kişiler bir rolden başka bir role geçiş yaparken davranışlarında uygun değişikliği yapamayabilirler. Buna ek olarak bir rolde başarıyı sağlayan tavır, diğer rollerde başarısız olma durumuna sebebiyet verebilir; bu noktada kişiler, davranışa dayalı çatışma yaşamaktadır (Turgut, 2011: 158). Birey, iş ve aile rollerinin beklentilerine uygun tavırları dengeleyemezse, bu rollerin arasında bir çatışmanın oluşması kaçınılmazdır (Greenhouse ve Beutell, 1985: 82).

Kişilerden işte talep edilen; net kararlılık, girişkenlik gibi sert roller üstlenmesiyle evdeyse aileye ilişkin yardım temelli bir tutum içerisinde olması, uyumluluk gibi yumuşak roller üstlenmesi beklenmektedir; söz konusu rollerin karşıtlığı davranış bazlı çatışma durumunu ortaya çıkarabilmektedir (Taşdelen, Aksoy, ve Çakmak, 2016: 221).

1.5. İş-Aile Çatışması Kuramları

Yazında, aile ve iş hayatı arasındaki bağlantıları ortaya koyan altı farklı kuram bulunmaktadır. Sözü edilen kuramlar araştırmacıların liderlik ettiği araştırmalar temelli olarak inşa edilmiştir.

1.5.1. Telafi Kuramı

Kişiler hayatlarını anlam teşkil eden bir yapıda ve tatminkar biçimde devam ettirmek niyetiyle her iki yaşam alanı (iş ve aile) bağlamında da her zaman bu iki taraftan zayıf olan tarafı düzeltme çabası içerisindeyler (Zedeck ve Mosier, 1990: 240). Telafi kuramında, aile ve iş arasındaki orantının ters olduğu savunulmaktadır. İş hayatında talep ettiği başarı seviyesine ulaşamayan kişi, çaba ve enerjilerini ailesine taşır ve ailesi huzur, mutluluk kaynağı konumuna ulaşır (Tubin, 2007: 12).

Sahalardan birinde yaşanan tatminsizlik, diğer sahada doyum noktasına ulaşılması yoluyla giderilmeye çalışılmaktadır. Bireyler, bir sahada karşılık bulamadığı isteklerini diğer sahada bütünleyici yatırımlara dönüştürmektedirler. (Zedeck ve Moiser, 1990: 240).

1.5.2. Taşma Kuramı

Taşma kuramı, bir sahada yaşanan farklılıkların, öteki saha ortamını nasıl etkileyeceği düşüncesiyle temellendirilmektedir. Örnek vermek gerekilirse; çalışanlararası kurulan güçsüz bağlantılar, aile fertleriyle güçsüz bağlantılar kurma ve ya çatışma durumu ile karşı karşıya kalma gibi konularla aile yaşamına da etki edecektir (Tubin, 2007: 12). Aile hayatında da iş hayatında da stres yaşamak olasıdır. Taşma kuramında, ortamlardan birinde stres yaşanmasının diğer ortama da etki edeceği, değiştireceği belirtilmektedir. Bir ortamda meydana gelen duygusal gerilim diğer ortamda da etkili olmaktadır (Leiter ve Durup, 1996: 29). Taşma kuramı ile bağdaştırılarak incelendiğinde, iş ve aile yaşamı arasında yaşanan olaylar aksi neticeler kadar pozitif neticeler de yaratabilir. Çalışma yaşamındaki yorgunluk, gerginlik, stres ve mutsuzluk oluşumlarının aileye ve ailedekilerin de işe yansması negatif taşmaya, mutluluk oluşumunun yansması ise pozitif taşmaya işaret etmektedir (Zedeck ve Mosier, 1990: 245).

1.5.3. Bölünme Kuramı

Bölünme, iş yaşamının da aile yaşamının da birbirlerini etkilememesi düşüncesine bağlıdır. En temel hali ile aile ve işin birbirinden ayrılması durumudur. Bölünme kuramı, işe ilişkin olan ve olmayan gerilim kaynaklarının birbirleri üzerinde rol oynamadığı düşüncesini savunmaktadır. Başka bir deyişle bölünme kuramı, aile ve iş çevrelerinin birbirlerinden farklı olduğunu ve kişinin bir saha içerisinde yaşadığı olayları diğer saha içerisine yansıtmadan ilerleyebileceği düşüncesini ortaya koyar (Evans ve Bartolome, 1984: 9). Yer, zaman ve sorumluluk oluşumları, kişinin hayatını düzene sokarak bölümlere ayrılması durumuna imkan sunar. İş sahası rekabetçi ve kişiliği bulunmayan bir ortam olarak düşünülürken aile sahası samimi ve güzel bir ortam olarak düşünülmektedir (Zedeck ve Mosier, 1990: 245).

1.5.4. Çatışma Kuramı

Çatışma kuramında, bir sahada meydana gelen başarı ve doyumun diğer saha içerisinde fedakarlıklar yapılması halinde olabileceği düşüncesi savunulur (Zedeck & Mosier, 1990: 241). Bu bağlamda, iki saha arasında uyumsuzluk söz konusudur, çünkü her birinin kendine özgün istekleri ve beklentileri vardır. Çatışma kuramında, birinin işte ya da ailede üstlendiği roller tek başına çatışma ortamı yaratmaz, çatışma ortamının yaratılmasına neden

olan şey, söz konusu rollerin getirdiği sorumluluk ve görevlerin kişiler üzerinde dengesiz bir istekler zinciri yaratmasıdır (Kahn vd., 1964).

Çalışma ve aile hayatı birbirleriyle sürekli çatışmaktadır. Kişinin çalışma sahasındaki mutluluğu, başarı durumu ve kariyeri özel yaşamından bazı fedakarlıklar yapması sonucunda artar. Tatmin edici bir aile yaşamı, aile yaşamının bireyin kariyeri ile uyum sağlamış olması durumunu gerektirmektedir (Evans ve Bartolome, 1984: 9).

1.5.5. Araç Kuramı

Araç kuramı, bir sahada kazanılanların diğer sahalarda kazanılanlar için bir aracı olduğu düşüncesini ileri sürer. Kişinin bir sahadaki faaliyetleri diğer sahadaki başarısını kolaylaştırır, bir sahada kazanılan tecrübe ve kaynaklar diğer sahada huzuru destekler (Demirer, 2011: 21). Bir saha, diğer saha içerisinde gerçekleştirmek istenenlerin elde edilmesi için bir yoldur; kariyer ve iş; başarılı bir aile kurma, tatmin etme ve boş zamanlarını düzenleme bağlamında bir yoldur (Evans ve Bartolome, 1984: 9).

1.5.6. Ekolojik Sistem Kuramı

Ekolojik yapı kuramı, kimi araştırmacılar tarafından iş-aile çatışması araştırmalarında örgütsel dayanak biçiminde kullanılmıştır (Hammer, Bauer, ve Grandey, 2003: 419). Söz konusu kuram, bireysel gelişimin hayat boyu devam ettiğini ve bunun bireysel niteliklerle yer edinilmiş olan çevrenin nitelikleri arasındaki karşılıklı bağlantının ürünü olduğu savını ortaya koymaktadır (Bellavia ve Frone, 2005: 119). Ekolojik yapı kuramı toplamda dört hiyerarşik sistemden meydana gelmektedir (Voydanoff, 2007: 4). Bu sistemler aşağıdaki gibidir:

- Mikrosistem
- Mezosistem
- Eksosistem
- Makrosistem

Birey ile ilişkili olan sistem mikro sistemdir. Bireyin faaliyetler, bireyler arası iletişim ve roller içerisinde yer aldığı koşullara göre belli karakter nitelikleri taşıdığı ve diğer bireyleri de etkisi altına aldığı savı öne sürülmektedir (Bronfenbrenner, 1989: 227). Mikro sistem; arkadaşlar, aile, komşu ve öğretmen gibi kişinin devamlı iletişim içerisinde olduğu günlük iş, okul ve ev çevresidir (Kaplan ve Aksel, 2013: 1).

Mezo sistemse iki ve ya daha çok mikro yapının birleşmesiyle meydana gelmektedir. İş yerinde ve evde meydana gelen mikro sistem, mezo sistemi oluşturmaktadır (Kaplan ve Aksel, 2013: 1). İş-aile çatışması araştırmalarının geneli mezo sisteme dayalı olarak gerçekleştirilmektedir (Voydanoff, 2007: 10). Bunun nedeni aile ve iş sahalarının birbirleri

üzerindeki rolünü ve söz konusu rolün ne şekilde oluştuğunu belirtmek için gerçekleştirilen çalışmalardır. Ekzo sistem de iki ve ya daha çok mikro sistemin birleşmesiyle meydana gelir. Ekzo sisteminin mezo sistemden ayrılmasını sağlayan özelliği mikro sistemlerden birinin temelde kişiyle ilişkili olmaması durumudur (Kaplan ve Aksel, 2013: 1). Bireyin, eşinin işi ve aile hayatı arasındaki bağlantıyı içerisinde barındıran mikro sistemler örnek olarak verilebilir. Ekosistem, eşinin çalışma ortamı gibi bireyin katılmadığı diğer mikro sistemleri içeren mezosistemlerin bir uzantısıdır (Voydanoff, 2007: 13). Bireyin iş sahasının ev hayatı üzerine olan etkisini ve ya anne- babaların iş yaşamlarının çocukları üstündeki etkisini değerlendiren araştırmaların temeli ekzo sisteme dayalıdır (Voydanoff, 2007: 13). Makro sistemse; mikro sistem, ekzo sistem ve mezo sistemin bir araya gelmesinden oluşmaktadır (Kaplan ve Aksel, 2013: 1). İş-aile çatışmasını makro yapı bağlamında inceleyen çalışmalar da bulunmaktadır. Bunun nedeniyse sosyo-demografik değişkenlerin makro yapı içerisinde bulunma yöneliminin daha fazla olmasıdır (Bellavia ve Frone, 2005: 120).

1.6. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları

Kişiler çatışma ile karşı karşıya kalmanın neticesinde hayatlarının birçok alanında sorunlar yaşamakta, bu sorunlar kişisel ve örgütsel sonuçlara neden olmaktadır (Çarıkçı, 2001: 103). Kişisel sorunlar olarak genellikle psikolojik olmak üzere sağlık alanında pek çok sorunla karşı karşıya kalındığı bilinmektedir. İş-aile çatışması yaşayan kişilerin çoğunlukla yaşadıkları sorunlar ‘ileri derecede depresyon, hipertansiyon ve kalp problemleri’ olabilmektedir; karşılaşılan sağlık sorunlarının çoğunun temeli iş stresine dayanmaktadır ve iş-aile çatışması stres unsuru bağlamında önemlidir (Kayasandık, 2013: 25). Harnois ve Gabriel (2000: 6) iş stresini, işin talepleri ile çalışanın becerileri, birikimleri ve ihtiyaçlarının örtüşmemesinden kaynaklı kendini gösteren zararlı duygusal ve fiziksel tepkiler şeklinde tanımlamıştır. Çatışma durumları kişilerin işe karşı davranış ve tavırları üzerinde etkin bir role sahiptir. İş-aile çatışması yaşayan kişilerin iş bağlamındaki performansları ve doyumları negatif olarak etkilenmektedir (Yüksel, 2005: 305). İş-aile çatışmasının sonuçlarının geneli negatif yönlü verilere sebep olurken, telafi kuramı içerisinde bulunan tahminlere göre kişinin iş ve ya ailede yaşadığı sorunların başka bir saha ortamında başarılı olmalarını sağlayacağı bağlamında pozitif yönlü görüşler bulunmaktadır (Diker, 2010: 76). İş-aile çatışmasına ilişkin olarak gerçekleştirilmiş çalışmaların neticeleri de elde edilen sonuçlar bağlamında önem teşkil etmektedir. Aşağıda iş-aile çatışmasına ilişkin yapılmış bazı araştırmaların sonuçları bulunmaktadır:

Avcı Aksu (2014: 5) tarafından ‘kadın çalışanların aile ya da iş kaynaklı olarak yaşadıkları çatışmaları minimuma indirmeye ilişkin diğer çalışanlardan ve aile fertlerinden aldıkları sosyal yardımın ve kurum bazlı olarak uygulanan sistemlerin iş tatmini üzerindeki rolünü incelemek’ hedefli olarak gerçekleştirilen “Kurumlarda Kadın Çalışanlara Yönelik Aile Dostu İnsan Kaynakları Politikaları, İş-Aile Çatışma ve Desteğinin İş Tatminiyle bağlantısı” isimli araştırmada İzmir şehrinde bulunan bir kurumda yüz beş kadın çalışanla anket çalışması gerçekleştirilmiştir. İnceleme neticesinde; birlikte çalıştığı arkadaşlarının sağladığı yardımın ve insan kaynakları politikalarının iş tatmini üzerinde bir rolü olmadığı tespit edilirken, aile fertlerinden alınan yardımın tatmin oluşumu üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir.

Demir Harputoğlu (2015: 2) tarafından yazılan “İşe Bağlılık ve İş-Aile, Aile-İş Çatışmasının İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi: Konaklama Kurumlarında Bir Uygulama” isimli yüksek lisans tezinde dört ve beş yıldızlı oteller içerisinde anket çalışması gerçekleştirilmiştir. İncelemede “işe bağlılık ve iş-aile, aile-iş çatışmasının işten çıkma eğilimine etkileri” belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma neticesindeyse; işe bağlılık oluşumunun seviyesinin yüksek olmasının çalışanların işten çıkma yönelimlerinin azalmasını sağladığı, iş-aile çatışması ile karşı karşıya kalan kişilerinse işten çıkma yönelimi içerisine girdikleri görülmüştür.

Özkul tarafından (2014: 11) Gaziantep içerisinde çalışan beş yüz yirmi altı öğretmenle gerçekleştirilen “Orta Öğretim Öğretmenlerinde İş-Aile Çatışması ve Hayat Tatmin Olma Seviyeleri” isimli araştırmanın amacı ‘iş-aile çatışması oluşumlarının tespit edilmesi, öğretmenlerin hayattan tatmin olma algılarının tespit edilmesidir’. İncelemenin sonucunda; ‘iş hayatının aile hayatını etkilemesiyle meydana gelen iş-aile çatışmasının ve aile hayatının iş hayatını etkilemesiyle meydana gelen aile-iş çatışmasının hayat tatmini üzerinde negatif yönlü etki yarattığı tespit edilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

2.1. Duygusal Emek Tanımı ve Gelişimi

Duygular, kişilerin kendi yaşamları yolu ile yansıttığı, idame ettiği ve yorumladığı, kültür oluşumuna göre farklılık gösteren hisler şeklinde açıklanmaktadır (Thoits, 1989: 317). Kişiler sosyal bir varlık olduğundan iş hayatı ve sosyal hayat içerisinde pek çok duygu yaşamaktadır. Duygular, birey tavrının bir parçası olduğundan kişinin iç dünyası içerisinde, karşılıklı etkileşimlerde ve tavırlarında etkili olmaktadır (Erkuş ve Günlü, 2008: 187). Kişi, iş yaşamına zaman ve emek harcamaktadır. Bu sebeple kişinin duygularını çalışma yaşamı içerisinde bütünüyle ayrı düşünmek olası değildir. Özellikle bireyin odak noktasına alındığı, etkileşimin yoğun olduğu ve iletişimin yadsınamaz olduğu iş alanlarında duygular oldukça önem teşkil eden oluşumlar konumuna ulaşmıştır (Bağcı ve Bursalı, 2015: 69).

İş yaşamındaki gerçek duygularla talep edilen duygular arasında farklılık yaşandığında, kişinin kurumun kendisinden beklediği tavrı sergilemesi beklenmektedir ve söz konusu durumda duyguları kontrol altına alabilmek için uğraş sarf etmek gerekir (Theodosius, 2008: 15). Bu sebeple çalışanlar iş yerinde duygularını düzenlemek zorundadırlar. Gerçekten hissedilen duyguların bastırılıp iş sahası amaçlarına uygun olan duyguların gösterilmesi şeklinde ifade edilen duygusal emek, hizmet sektörü içerisinde önem teşkil eden bir yere sahiptir (Brown, 2011: 2-3). Duygusal emek mefhumu; Hochschild'in "The Managed Heart" isimli yapıtında, tüketicilere kaliteli hizmetin sunulması maksadıyla çalışanların tüketiciler ile iletişim içerisindeyken duygularını kontrol altına almaları ve söz konusu kontrol esnasında gösterdikleri -emek- biçiminde tanımlanmaktadır (Hochschild, 2003: 8).

Hochschild 1979 senesinde yaptığı araştırmada duygu yönetiminin üç etmeni üzerinde durmaktadır. Bunlardan ilki bahsedilen duygusal sembollerin, işletmenin talebi ve izleyeceği yolda yapılanmasıdır; ikincideyse bireysel duygu kontrolünün önemli bir emek sermayesine dayandığı söz konusudur; üçüncüsü ise sözü edilen sürecin neticesinde duyguların metaya dönüştürülmesidir (Hochschild, 1979: 551). Duygusal emek oluşum süreci, hizmet sahasındakilerin izleyici, çalışanınsa işletmenin belirlediği standartlar ile rol yapmakta olan oyuncu biçiminde değerlendirildiği dramatik bir yapı şeklinde görülmektedir (Hochschild, 2003: 8).

Ashforth ve Humphrey (1993: 88) içinse, duygu bazlı emek kavramı; duygu yansımasıdır, yazarlar çoğunlukla duygusal simgeler ve yansımalar biçiminde meydana gelen tavırlarla ilgilenmişler. Bunun sebebiyse Ashforth ve Humphrey'e göre (1993: 88), tavır ve ya

gösteri standartlarına uygunluk, kişilerin duygu durumlarını ne şekilde yönettiklerine kıyasla kolaylıkla gözlemlenmektedir.

Morris ve Feldman (1996: 986), duygusal emek kavramını, müşteriler ile iletişim halindeyken işletmenin beklediği duyguları düzene sokmak ve kontrol edebilmek için gerekli olan çaba şeklinde tanımlanmakta ve dört farklı boyutta değerlendirilmektedir. Bu durumlar aşağıdaki gibidir:

- Duyguların sergilenmesindeki sıklığı,
- Gerekli duygu sergileme prensiplerine verilen dikkat,
- Belli edilmesi gereken tavırların türü ve
- Duygusal aheksizlik (Morris ve Feldman, 1996: 989).

Bireylerin davranış prensiplerine uyarak hareket etmek istemeleri, duygularının da kontrolünün sağlanmasını gerektirmektedir (Kızanlıkl, 2014:16). Söz konusu tanımlardan yola çıkarsak bireylerin gerçek duyguları ile işletme tarafından gösterilmesi talep edilen davranışlar uyumlu olsalar dahi duygu bazlı gösterimler için belirli bir çabanın harcanması gerekir. Çalışanın duyguları hizmet sektörünün bir parçası konumuna ulaşmıştır. Bunun sebebiyse duygu ifadesinin ne şekilde ve ne zaman gösterilmesi standartlarının varlığıdır (Morris ve Feldman, 1996: 986). Duygu bazlı emek, çalışanların yer aldıkları işletmenin talebi üzerine duygularını kontrol altına almak için verdikleri uğraştır (Grandey, 2000: 95)

Gerçekleştirilen tanımlamalar doğrultusunda duygusal emek oluşumu, kişilerin kendisinden istenen uygun tavır sergileyebilmek için duygularını iş zorunluluklarına uyarlaması biçiminde ifade edilebilir (Kaya ve Özhan, 2012: 109).

Çalışan hizmet verdiği bireye iyi ya da kötü hissettiği durumlar yaşatabilmektedir. Duygusal emek kimi meslek oluşumları içerisinde olumlu duyguların ortaya çıkmasına neden olurken kimi meslek oluşumlarında da negatif yönlü duyguları ortaya çıkarması söz konusu olabilmektedir. Örnek vermek gerekilirse; bir çalışan ürün satışı gerçekleştireceği tüketicinin kendini iyi hissetmesini sağlayarak daha çok satış yapmaktadır (Türkay, Aydın, ve Taşar, 2011: 201). Duygu bazlı emek bağlamında bireylerin sergiledikleri tavırların idamesinde başvurulmuş mesleki, örgütsel ve sosyal normların fonksiyonu olan kimi standartlar bulunmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88). Bahsedilen standartlar, 'duygusal gösterim standartları' biçiminde isimlendirilmektedir (Hochschild, 1990: 177).

Önem arz eden diğer bir hususa duygusal emeğin literatürde üç farklı başlık kapsamında değerlendirilmesidir (Glomb ve Tews, 2004: 2). Bu başlıklardan ilki 'duygu bazlı gösterim' biçiminde isimlendirilmiştir. Bu zaman çalışan kendi duyguları ile değil, sergilediği duygularla ilgilenmektedir. Sergiledikleri duygular, hissettikleri duyguların önünde gelir.

İkinci başlıkta 'duygu bazlı çelişki' biçiminde adlandırılmaktadır. Çalışanın gerçekte hissettiği duygularla talep edilen, sergilenmesi istenen duygular arasında çelişki yaşadığı süreçtir. Son başlıkta 'içsel süreç' biçiminde adlandırılmaktadır. Son başlık yukarıda bahsedilen diğer iki başlığı da kapsamaktadır. Çalışan söz konusu süreç içerisinde duygusal durumunun analizini yaparak duygularında düzenleme yapabilmektedir (Çukur, 2009: 527). Bilhassa müşterilerle yüzyüze iletişimde olan hizmet sektörü çalışanları için duyguların nasıl ifade edileceği mevzusunda duygusal emeğin rolü önem arz etmektedir (Jones' ten akt. Keleş, 2014: 51).

2.2. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygu bazlı emek oluşumunu daha iyi değerlendirebilmek adına söz konusu kavramı türlü açılardan ele alan yaklaşımlar bağlamında incelemek gerekir. Duygusal emek oluşumuna ilişkin yapılan yabancı ve yerli araştırmalar değerlendirildiğinde üzerinde durulan 4 temel yaklaşımın olduğu görülmektedir. Söz konusu yaklaşımlar aşağıdaki gibidir:

- Hochschild Yaklaşımı
- Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı
- Morris ve Feldman Yaklaşımı
- Grandey Yaklaşımı

2.2.1. Hochschild Yaklaşımı

1983 senesinde yayınladığı “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi)” isimli yapıtında ilk defa duygu bazlı emek oluşumunu ortaya koymuş olan Hochschild, pek çok araştırmacının dikkatini söz konusu kavram üzerine çekmiştir (Özgen, 2010: 13). Hizmet sektörü çalışanlarından belli duygusal tavırlar göstermeleri bağlamında beklentilerin olduğunu belirten Hochschild’a göre bunlar aktarılması gereken duyguların nedenini, sürelerini, türlerini ve derecesini şekillendiren standartlara ya da hissedilen normlara sebebiyet vermektedir ve bu sebeptendir ki, uçuş görevlileri samimi, mutlu; cenaze görevlileri resmi ve hüzünlü; hemşirelerse yardımsever ve anlayışlı görünmektedir (Yalçın, 2012: 5).

Hochschild (2003: 7) duygu bazlı emek oluşumunu, sorumluluğunun bir bölümü olarak kesin bir biçimde gözlemlenebilir ve talep edilen beden-yüz göstergelerini kullanarak duyguların idame edilebilir olması olarak tanımlamaktadır. Hochschild çalışanların müşterilere karşı gereken davranışları sergileyip, gereksiz olanları gizlemekle aslında rol yapmakta olduklarını ve bunun karşılığında ücret aldıklarını ifade etmektedir (Çaldağ, 2010: 6). Hochschild'e göre çalışanlar derin anlamlı ve ya yüzeysel bir anlama sahip tavırları sergilerken belli bir emek harcarlar (Köksel, 2009: 6-7). Hizmet sektörü içerisinde yer alan iş

görenler çalışmaları karşılığında maaş alırken, müşterilerine karşı istenilen tutumları sergileyip, istenilmeyenleri saklamaktadırlar ve işlerinin gerektirdiği biçimde tavır sergilerken temelde rol yapmaktadırlar. Uygun görülen ve ya görülmeyen tavırlar örgüt tarafından “Duygu Bazlı Tavır Standartları” (Emotional Display Rules) ile belirlenir. Çalışanların, duygu bazlı tavır standartlarını gerçekleştirme sürecinde hissettiklerinin kontrolünü sağlamaları beklenmektedir (Smith ve Gray, 2001: 230).

Hochschild, duygu bazlı emek gerektiren mesleklerin üç esas niteliğinin olduğunu ifade ederek duygusal emek teorisine katkıda bulunmaktadır. Duygu bazlı emek gereksinimi olan meslekler, bireyler ile yüz yüze veya sözlü olarak etkileşim alanı oluşturulmasını, tüketicilerin duygularına etki etmek durumunda olunmasını ve örgütün çalışanlar üzerinde duygusal anlamda kontrol sahibi olmasını gerektirmektedir (Wong ve Wang, 2009: 250). Hochschild, duygusal emek gerektiren 6 meslek sınıfını aşağıdaki gibi sıralamıştır (Özgen, 2010: 18):

- “Serbest meslekte çalışanlar (doktor, avukat vb.)”,
- “İşletmeci ve yönetici olarak çalışanlar”,
- “Satış sorumluları”,
- “Büro çalışanları ve memurlar (sekreter, yönetici asistanı, veznedar vb.)”,
- “Ev içi özel hizmet çalışanları (hasta bakıcı, dadı, bebek bakıcısı)”,
- “Ev dışı özel hizmet çalışanları (garson, kuaför, vb.)”.

Hochschild, sınıflandırdığı söz konusu meslek grupları haricindeki mesleklerin duygusal emek sergilenmesine gereksinimi olmadığı savının arkasında durmaktadır (Değirmenci, 2010: 7).

Hochschild, pek çok meslek oluşumunun kişilerin duygularını idame ettirerek önceden belirlenmiş kalıplar bağlamında tüketicilere sergilemeleri gerektiğini ifade etmektedir. Söz konusu mesleklere sahip bireylerin duyguları, iş yaşamının önemli bir parçasıdır ve harcadıkları duygu bazlı emek çalışma ortamlarındaki başarımlarını direkt etkileyen faktör olmaktadır (Smith ve Gray, 2001: 230). Hochschild'n duygu bazlı emeğe ilişkin verisi, sonuçlarına ilişkindir. Hochschild'in deyimiyle çalışanlar, duygularının bastırılması veya değiştirilmesi becerileriyle müşterilerle etkileşimde “uygun zihin durumu” yaratmakta ve böylece müşterilere güven ve şefkat hissi vermektedirler (Brown, 2011: 7-8). Çalışanın ise çok fazla sıklıkta duygu bazlı emek sergilemesi çalışanı aşırı yüklenme, yabancılaşma ve tükenmişliğe götürmektedir (Zapf, 2002: 242).

2.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Hochschild çalışanların derin veya yüzeysel tavır takınırken belli bir emek sarf ettiklerinden söz ederken, Ashforth ve Humphrey'se çalışanların belli bir süreden sonra söz konusu duruma adapte olabilecekleri savının arkasında durmaktadırlar. Diğer bir ifadeyle işi gereği derin ve ya yüzeysel tavır sergileyerek devamlı olarak duygusal emek harcayan çalışanlar belirli bir sürenin ardından bahsedilen tavırları herhangi bir efor olmaksızın otomatik olarak gösterebileceklerdir. Bununla birlikte yüzeysel tavır sergileyerek ve ya duygularını düzene sokarak duruma uygun bir konuma ulaştırmasının -derinlemesine tavrın-gereği yoktur. Normalde hissettikleri duyguları karşıya geçirmeleri yeterlidir. Hochschild'in açığa çıkardığı derin ve yüzeysel tavra ilaveten Ashforth ve Humphrey "samimi tavır" oluşumundan bahs etmiştir (Özgen, 2010: 20). Ashforth ve Humphrey duygu bazlı emeğin çalışanlar tarafından kendiliğinden ve gerçek hissedilen duygularla sergilenmesinin gerçek duyguların ifadesi olduğunu belirtmişlerdir (Kolot, 2018: 247). Bunun yanı sıra yazarlar duygu bazlı emek süreci içerisinde hangi tavır çeşidinin gösterildiği oluşumunun yanı sıra sergilenen tavrın ne derece samimi algılandığının da önem teşkil ettiğini, çünkü bu durumun tavrın niteliğini ifade edip karşı tarafta nasıl bir etki yaratacağını belirlediğini ifade etmektedirler (Köksel, 2009: 2). Ashforth ve Humphrey'den aktaran Brown (2011: 14)'a göre çalışan davranışlarının belirlenmesi için kullanılan duygusal gösterim kaidelerinin yanı sıra , kurumlar çalışanlarını duyguların nasıl yönetilmesi ve müşterilere "uygun" yanıtlar verilmesi mevzusunda eğitmekle iş hedeflerinin gerçekleşme olasılığını yükseltebilirler. Ashforth ve Humphrey (1993: 89), hizmet sektörü bağlamında duygusal emeğin önem teşkil eder konumda bulunmasını dört unsura bağlamaktadır. Söz konusu unsurlar aşağıdaki gibidir:

- Bir kurum içerisinde müşteriler ile etkileşim alanı oluşturan çalışan, kurum ile müşteriler arasında bir köprü görevi görmekte, kurumu dışarıya karşı temsil etme sorumluluğunu üstlenmektedir.
- Hizmet etkinlikleri genellikle hizmet veren çalışan ile tüketici arasında karşılıklı etkileşimi içermektedir, duygusal emeğin gerektiği işler, tüketiciler ile karşılıklı ya da sözlü etkileşim barındıran işlerdir.
- Hizmet süreci, tüketicilerin de söz konusu etkinliğin diğer tarafı olması sebebiyle meçhullük barındırmaktadır. Diğer bir ifadeyle hizmet veren ve görenin etkileşimi değişken ve aktif bünyelidir.
- Hizmet sahasında tüketicilere verilen hizmetlerin genellikle mücerret değerler barındırmaları, hizmetin niteliğinin ölçümünü ve tüketiciler taraftan değerlendirilmesini güçleştirmektedir.

Yukarıda sözü edilen 4 unsur hizmet sektörü çalışanlarının tüketici etkileşimlerinde neden belli standartlar bağlamında davranmaları ve duygu bazlı emek sarf etmeleri gerektiğini açıklamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 89-90).

2.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Duygu bazlı emek, bireylerarası etkileşimlerde örgüt tarafından talep edilen duyguları açığa çıkarabilmek için harcanan çaba, denetim ve programdır (Morris ve Feldman, 1996: 987). Bu bağlamda kişinin sergilemesi gerekli olan duygularla hissettiği duygular uyumlu olsa dahi, bütünüyle kurumun talep ettiği duyguyu aktarabilmesi için kişinin az da olsa gayret göstermesi gerekmektedir (Morris ve Feldman'dan akt. Güngör, 2009: 170). Çalışan samimi, derinlemesine ve ya yüzeysel tavır gösterdiği fark etmeksizin iş sahasında duygularını sergilediği için “duygusal emek” harcamaktadır (Keleş, 2014: 56). Bunun nedeniyse tam da bu noktada hissedilen duygunun ne şekilde dışa vurulması bağlamında önem teşkil etmektedir. Çalışan sergilemesi gerekliliği olan duyguyu gerçekten hissediyor olsa bile söz konusu hisleri hangi tavırlar ile karşı taraftaki kişiye yansıtacağı bireyin inisiyatifıyla değil duygusal tavır standartları ile belirlenir. Bu sebeple bireyin duygularını kurumun istediği biçimde şekillendirip davranışlarına yansıtması durumu da bir emek işidir (Köksel, 2009: 10). Söz konusu yaklaşım etkileşimci bir yaklaşımdır ve kişinin duygu bazlı tavırlarının içerisinde yer aldığı çevresel şartlardan etkileneneğini vurgulamaktadır. Özetle duygu bazlı emek, çalışanların sürekli olarak iletişim halinde olduğu tüketiciler ile iş arkadaşları ile ve vatandaşlarla iletişim halinde olmasını gerektiren sorumluluklar için önemli seviyede emek gerekmektedir.

Morris ve Feldman duygu bazlı emeğin, iş tatmini ve duygusal tükenmişlik bağlamında ortaya çıkanlarla ilgilenmişler ve söz konusu modeldeki gereken tavır kurallarına gösterilen özen, duygusal tavrın sergilenmesindeki sıklık, sergilenmesi gerekli olan çelişkinin tükenmişlik olgusu ile doğru orantılı olduğunu diğer bir ifadeyle duygu bazlı emeğin tüm boyutlarındaki artışın tükenmişliği de arttıracığı savını ileri sürmüşlerdir. Buna ek olarak sadece duygu bazlı çelişkinin iş tatmini ile ters orantılı olduğu savı ortaya atılmıştır. Bir araştırma ile modelin hipotezlerini test eden Morris ve Feldman söz konusu savları destekleyen bulgulara ulaşmışlardır (Morris ve Feldman, 1996: 997).

Duygu bazlı emeğin 4 boyutlu bir oluşum olduğunu düşünen Morris ve Feldman sözü edilen 4 boyutu,

- Duygu sergilenmesindeki sıklık,
- Gerekli davranış standartlarına verilen önem,

- Sergilenmesi gerekli olan duyguların t rl l    
- Gerçekte hissedilmeyen duyguların sergilenmesiyle ortaya çıkan duygusal çelişki şeklinde tanımlamıştır ( alda , 2010: 13).

Duygu sergilenmesindeki sıklık, gerçekleştirilen eylemin hangi sıklıkla tavır sergilenmesi durumunu gerektirmesiyle ilgilidir; bir hizmetin gerekliliği hangi     de sık tavır sergileme durumunu gerekli kılıyorsa, kurum içerisindeki duygu bazlı tavır standartlarının sayısı da o kadar fazla olacaktır ( zgen, 2010: 21). Duygusal gösterimlerin çalışanlarda sık yaşanması çalışanlarda yabancılaşmaya ve tükenmeye yol açabilmektedir (Zapf, 2002: 242).

Gerekli olan davranış standartlarına verilen önem çoğaldıkça doğru olan tavrın sergilenebilmesi için harcanması gerekli olan fiziki ve psikolojik gayret de atacaktır ( zgen, 2010: 21). Modele göre davranış standartlarına gösterilen önem üzerindeki etkili olan iki faktör bulunmaktadır. Bunlar duygusal tavrın süresi ve yo unlu udur. Çalışanların müşterilerle etkileşimleri ne kadar uzun s reye yayılır ve göstermeleri gereken tavır yoğunluğu da ne kadar fazlala ırsa davranışlarına göstermeleri gereken dikkatlerini de artıracaktır ( zg n, 2015: 16-17).

Sergilenmesi gerekli olan duyguların t rl l    ndeys  kişinin vazifesi gereği sergilemekte olduğu çeşitli duyguların fazlalığı durumunda duygu ve tavırlarındaki kontrol de o derecede artmış olacak ve daha çok duygu bazlı emek harcaması gerekecektir (Köksel, 2009: 12).

Duygu bazlı  eli kiys  bireyin sergilemek zorunda olduğu duygusal tepki ile normalde hissedilen duyguların  atı ması şeklinde tanımlanmaktadır ve duygusal çelişki fazlala tık a duygusal emeğin yoğunluğu da artmaktadır (Demirel, 2015: 9).

Morris ve Feldman yaklaşımının esası, kurum tarafından talep edilen gösterim standartlarına uyum bağlamında harcanan çabadır. Ashforth ve Humprey'den (1993: 90) farklı biçimde, çalışanın hissettiği duygularla kurumun gösterim standartları arasında çatışma olmadığı durumlarda bile hissedilen duygunun kurum beklentileri bağlamında ifade edilebilmesi için biraz u ra  sarf edilmesi durumunun gerekliliği belirtilmektedir (Yalçın, 2012: 19).

2.2.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey (Grandey, 2000: 100) duygu bazlı emeği, duygularla tavırların kurum hedeflerine hizmet edecek biçimde düzenlenmesi biçiminde tanımlamakta ve duygu bazlı emek oluşumunu bütüncül bir bakışla sunmaktadır. Önceden değerlendirilen    esas yaklaşımda da duygusal emeğin çalışan üzerindeki negatif yönlerinden, özellikle de duygusal

çelişki kavramından söz edilmiştir. Grandey'in yaklaşımına göreyse duygu bazlı emek bir süreç olarak değerlendirilirse her aşaması detaylı bir biçimde incelenerek, duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki negatif etkisi en aza indirilebilir (Kamber, 2014: 55).

Bu sebeple psikolojide bir süreç olarak değerlendirilen duygusal düzenlemeyi duygu bazlı emekle ilişkilendiren Grandey duygusal emeğin daha iyi algılanmasını sağlamıştır (Gosserand, 2003: 12). Grandey'e göre (2000: 100) duygu bazlı emek; iş ve ya kurum için gereken tavır standartlarına hitaben, duygusal ifade oluşumunu değiştirmek için duyguları öne çıkarma, rol yapma ve bastırmayı kapsamaktadır. Diğer bir deyişle, hem gösterilen hem de hissedilen duyguların kurumsal hedefler bağlamında düzenlenmesi sürecidir. Grandey, duygu bazlı emeğin değişik biçimlerde tanımlandığını ve kavram boyutuna ulaştırıldığını ifade etmektedir. Kurumsal hedefler için ifadelerin hem de duyguların düzenlenmesi faktörü duygusal emeğin esasını meydana getirmektedir. Grandey (2000: 100) üç yaklaşımın, duygu bazlı emek bağlamına etkisini aşağıdaki gibi özetlemiştir:

Hochschild'in duygu bazlı emek tanımını yapmak için kullandığı 'tüketici iletişimi' kavramı duygusal emeğe zemin hazırlayan bir etmendir, çünkü çalışanlar tüketici iletişimi sürecinde duygu bazlı emek uğraşı içerisine girmektedirler. Hochschild bu sebeple tüketici iletişimi sırasındaki süreç üzerinde durmaktadır (Çaldağ, 2010: 19). Ashforth ve Humphrey'in merkeze aldığı 'gözlenebilen tavırlar' kurumun söz konusu tavırları ne şekil değerlendirebileceği ile ilişkilidir. İşgörenler tavırlarının çalıştıkları kurum tarafından gözlemlendiğini anladıkça duygu bazlı emeğe gereksinim duyulmaktadır. Bunun sebebiyse duygu bazlı emeğin, örgütün belirlediği duyguların tüketicilere yansıtılması hedefiyle çalışanların verdikleri çabadır. Kurumlar, söz konusu çaba sonucunda talep edilen duyguların yansıtıldığını algılayabilmek için gözlemlenebilen tutumlara odaklanmaktadırlar. Bu sebeple 'gözlenebilen tavırlar' duygusal emeğin sarf edilme nedeni olarak değerlendirilmektedir (Gosserand, 2003:13). Üçüncü yaklaşım olarak Morris ve Feldmanın 'duygusal çelişki' savı desteklenmiştir (Grandey, 2000: 101).

2.3. Duygusal Emek Stratejileri

Duygu bazlı emek süreci içerisinde ilk olarak Hochschild (1983: 33), derin ve yüzeysel tavır oluşumundan söz ederken; Asforth ve Humprey (1993: 100) ise samimi tavırların gösterimini içerisine alan samimi tavır boyutundan söz etmiştir. Morris ve Feldman (1996: 997), duygu bazlı tavrın sergilenmesindeki sıklık, tavır standartlarına verilen önem, sergilenmesi gerekli olan duyguların türü ve duygu bazlı çelişkiyi duygusal emek boyutları olarak değerlendirirken; Grandey'se (Grandey, 2000: 101) bütün bu oluşumlardan

hareketle duygu bazlı emek boyutlarını değerlendirmektedir. Duygusal emek stratejileri “yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış” şeklinde gruplandırılmaktadır (Keleş, 2014: 65).

2.3.1. Yüzeysel Davranış

Duygu bazlı emek stratejilerinden ilki yüzeysel davranıştır. Bu oluşuma çalışmasında ilk yer veren Hochschild (1983: 33)'dir. Hochschild'ın ardından yüzeysel tavır boyutuna Asforth ve Humprey ve Grandey'in araştırmalarına konu olduğu bilinmektedir. Yüzeysel tavır, kurumun talep ettiği duyguları göstermesi için kişilerin sözsüz ya da sözlü ifadelerle hissettiği duygulardan farklı duygular göstermesi ile ilişkilidir. Yüzeysel tavırla çalışanlar içsel duygularını değiştirmeden duyguların “yüzey”de görünen taraflarını yönetmeye ve onları kurumlar tarafınca talep edilen etkileşim kurallarına uyacak şekle sokmaya çalışmaktadırlar (Zapf, 2002: 243-244). Yüzeysel tavır gerçek anlamda hissedilemeyen duyguların hissediliyormuş gibi görünmesi biçiminde belirtilmektedir (Kamber, 2014: 57). Hochschild (2003: 33)'e göre yüzeysel davranışta hissettiklerimizle ilgili başkalarını aldatmış oluruz, ancak kendimizi aldatmayız.

Yüzeysel tavırda talep edilen duygunun gösterilmesi amacıyla çalışan kendi hissetmediği duyguları ön plana çıkarmayı hedeflemektedir (Chu ve Murrmann, 2006: 1181). Yüzeysel tavırda çalışan hissettiği duyguları farklı bir kalıba sokmaktadır ve tavırlarını denetim altına almaktadır. Örnek vermek gerekilirse; çalışanların ruh halleri iyi değilken ya da zorlu bir tüketici ile etkileşim sahası oluştururken yüzlerinde sahte bir gülümseme bulunmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 21). Çalışanlar değişik duygular hissettiklerinde bile negatif yönlü duygular yerine tüketicilere devamlı olarak talep edilen tavırları sergileyebilmektedirler (Demirel, 2015: 11). Başka bir deyişle, çalışanların duygularını bastırabilmesiyle, başkaları onların gerçekte neler hissettiklerini göremezler (Grandey, 2000: 101).

2.3.2. Derinlemesine Davranış

Derin rol yapma ve ya duygusal uğraş biçiminde ifade edilen derinlemesine davranış, çalışanın işin taleplerini karşılamak için mevcut bir duyguyu değiştirmesi şeklindedir (Brown, 2011: 5). Grandey'e göre derinlemesine tavır şekli, çalışanların içlerinden gelen duygular ile göstermeleri gerekli olan davranışlar arasında uyum oluşturmaya çalışmasıdır (Oral ve Köse, 2011: 472). Derin davranışta çalışan, sergileyeceği duyguları hissedebilmek amacıyla bir aktör gibi empati ve hayal gücünü devreye sokarak rol yapmakta, bununla gerçekçi ve canayakın

görünmeye çalışmaktadır (Eroğlu, 2014: 79).

Çalışanların sergilemeli olduğu duyguyu hissetmeye çalışması ve içtenleştirmesi derinlemesine tavrı yüzeysel tavırdan farklı kılmaktadır (Diefendorff vd.'den akt. Demirel, 2015: 12). Bu sebeple derinlemesine tavrı takınan birey, dış görünümü ile birlikte duygularını da farklılaştırmayı hedeflemektedir (Gürsoy, 2016: 15). Derinlemesine tavrı şekliyle yüzeysel tavrı şeklinin ortak noktası çalışanların kurum için uğraş göstermesi ve kurumun kendilerinden istenen tavırları sergilemesidir (Gürsoy, 2016: 17). Derinlemesine tavrı ve yüzeysel tavrı boyutu arasındaki farklar 'çalışanın niyeti' bağlamında değerlendirilmektedir. Söz konusu fark bağlamında yüzeysel tavrı sergileyen çalışan gerçekteki duygularını farklılaştırmamakla beraber işini kaybetmemek uğruna gerçek olmayan duygular gösterdiğinden 'niyeti iyi olmayandır' (Yürür ve Ünlü, 2011: 86).

2.3.3. Doğal Davranış

Hochschild'in yapılandırılmış olduğu derin ve yüzeysel tavrı boyutuna ilaveten, Asforth ve Humprey'in samimi tavrı boyutu dahil edilmiştir. Asforth ve Humprey çalışanın, kendisinden istenen tavırları herhangi bir emek sarf etme çabası olmadan, gerçekten hissederek de yapabileceklerini ve bunu üçüncü duygusal emek stratejisi 'doğal davranış' biçiminde tanımlamışlardır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 317). Buna göre çalışanlar samimi bir tavrı sergilediklerinde, fazladan emek harcamaksızın, duyguların denetimini de gerçekleştirmektedirler (Demirel, 2012: 12). Doğal duyguların sergilenmesi, duygu gösterimi kurallarına ait tavırların gerçekte hissedilen duygularla uyumlu olması şeklinde ifade edilir ve özünde rol yapmayı gerektirmez (Brown, 2011: 4). Morris ve Feldman'sa çalışanların sergilemeli oldukları duyguları hissetseler de; söz konusu duyguları kurumun talep ettiği tavırlar bağlamında uyumlu konuma ulaştırabilmek için biraz da olsa emek sarf edilmesinin gerekli olduğunu belirtmiştir (Keleş, 2014: 68).

2.4. Duygu Bazlı Emeğe Etki Eden Faktörler

Duygu bazlı emeğe etki eden etmenler genel olarak üç başlık altında toplanmaktadır. Bunlar; bireysel ve örgütsel faktörler (Demirel, 2015: 13; Özgün, 2015: 34) ve etkileşim özellikleridir (Eroğlu, 2014: 81).

2.4.1. Bireysel Faktörler

2.4.1.1. Cinsiyet

Timmers vd.'den aktaran Grandey (2000: 106)'e göre kadınlarla erkekler duygu düzenleme sürecinde farklı güdülerle hareket etmektedirler, kadınlar daha çok uzlaşmakla

ilgilenirken, erkeklerse kontrolü sağlama, kızgınlık ve gurur gibi hisleri ifade etme güdüsünde olmaktadır. Bu nedenle hizmet sektöründe çalışan erkeklerin müşteriyle etkileşimde duygularını yönetebilmeleri için fazladan eğitime ihtiyaçları olabilmektedir (Grandey, 2000: 106). Morris ve Feldman (1996: 997)' a göre kadınlardan erkeklere nazaran daha sık tebessüm etmeleri ve bunu farklı tavırlarla sergilemeleri beklenmektedir. Önceki araştırmalardan yola çıkarak, kadınların daha dostcanlı ve sosyal varlıklar olması, duyguları aktarmada erkeklerden daha yetenekli olmaları ve toplumsal onay gereksinimlerinin yüksek olması sebebiyle olumlu tavırlar gösterebildikleri bilinmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 997). Hochschild, hemen hemen herkesin duygu bazlı emek gösterdiğini buna karşın duygusal emek gösteriminin kadınlardan daha fazla talep edildiğini belirtmiştir. Kadınlar başka kişilerin gereksinimlerine karşı daha hassas, duygularını kontrol edebilme konusunda hizmet sektörü içerisinde daha etkin bir role sahiptir. Bu sebeple kimi meslekler içerisinde cinsiyet oluşumu ön plana çıkmaktadır. Bu mesleklere örnek olarak; hosteslik verilebilmektedir (Hochschild, 2003: 168).

Hearn'e göre (Hearn, 1981: 1) cinsiyet örgütler arasında ve aynı örgüt içerisinde bile türlü boyutlarda değerlendirilebilmektedir (Temel vd., 2006: 31). Hochschildin (2003: 168-169) gerçekleştirdiği araştırma kadınların duygularını merkeze almalarının erkeklerin duygularını merkeze almaları durumundan daha fazla olduğunu ifade etmektedir. Hochschild'e göre, kadınların iş ve ev gibi sahalarda duygularını idame ettirebilme potansiyellerinin erkeklerden daha çok olduğu ifade edilmekte ve aynı kurum ve ya örgüt içerisinde çalışan erkek ve kadınlarda kadınlardan daha çok duygu bazlı emek gösteriminde bulunmaları beklenmektedir (Pala, 2008: 31). Erickson ve Ritter' den aktaran Köksel (2009: 18) diğer yandan, örgütte negatif duyguların bastırılması ve tükenmişlik yaşanması durumlarıyla kadınların daha çok karşılaştığını aktarmaktadır.

2.4.1.2. Yaş

Çalışanın yaşı arttıkça deneyimleri de paralel olarak çoğalmaktadır (Kaya ve Özhan, 2012: 114). Yaşla duygu bazlı emek ilişkisinin araştırıldığı araştırmaların bazılarında pozitif ilişkilere rastlanmıştır. Dahling ve Perez (2010), hizmet sektöründe çalışanların yaşlarının duygu gösterim sürecini ne denli etkilediğiyle ilgilenmiş ve yaşıyla derinlemesine ve samimi tavırla olumlu, yüzeysel tavırlaysa olumsuz ilişkisi olduğunu belirlemişlerdir. Yani yaşları daha yüksek olan çalışanlar müşterilerle etkileşimleri daha aktif yönetmekte ve Gross vd.'lerine göre, yaşları arttıkça duygu yönetme becerilerini daha da geliştirmektedirler (Alias, 2017: 95). Cheung ve Tang (2010) da araştırmalarında yaş artımı ile doğal davranış

gösterilmesi arasında pozitif ilişki bulmuşlardır (Kızanıklı, 2014: 29). Oral ve Köse (2011, 487)'in araştırmalarında ise çalışanların duygu bazlı emek gösterimlerinde yaşı'n herhangi bir etkisine rastlanmamıştır.

2.4.1.3. Kişilik

Çalışanların, duygu bazlı emek gösterimlerini en iyi biçimde yerine getirebilmeleri için belirli bireysel niteliklere ve karaktere sahip olmaları gerekmektedir. Çalışanın kişiliği duygu bazlı emek gösterimi üzerinde rol oynayan en önemli kişisel niteliklerden biri olarak değerlendirilmektedir (Wong ve Wang, 2009: 249). Diefendorff vd. (2005) araştırmalarında duygu bazlı emeğin derinlemesine ve yüzeysel davranış stratejilerinin kişilik özelliklerinden biri olan “uyumluluk”la bağlantısının olduğunu vurgulamışlardır (Eroğlu, 2014: 82).

2.4.1.4. İş Tecrübesi (Çalışma Süresi)

İş tecrübesi duygu bazlı emeğe etki eden diğer bir unsur olarak görülmekte ve işteki çalışma süresi uzun olan çalışanların duygusal çabalarının az, duygusal uyumluluğa eğilimlerinin yüksek olduğu düşünülmektedir (Demirel, 2015: 18). Baruah ve Patrick (2014)'in yaptığı bir araştırmada, 2-5 yıl çalışma tecrübesi olan çalışanların 6 yıldan fazla çalışma tecrübesi olan çalışanlara göre daha çok yüzeysel tavır gösterdiği belirtilmiş, iş tecrübesi -çalışma süresi- çalışanlarda yaşla doğru orantılı bir biçimde ilerlediği ifade edilmiştir (Alias, 2017: 96). Daha az tecrübeye sahip ve çok az süre bir iş ortamında çalışmış olan çalışanlar daha fazla duygusal belirsizlik yaşamakta, bu sebeple duygusal çelişki ve uğraş ile yoğun olarak karşılaşmaktadırlar (Kruml ve Geddes, 2000: 11).

2.4.2. Örgütsel Faktörler

2.4.2.1. Otonomi (İş Özerkliği)

Çalışanlara görevlerinin icrası için gereken özgürlüğün sağlanması, bağımsız yetkilerin belirlenmesi ve değer vermenin aktarılmasıyla işlerini programlama fırsatının sağlanması iş özerkliği kavramı ile açıklanmaktadır (Eroğlu, 2014: 89). Otonomi, bireyin işe ait görevlerini yerine getirirken özgürce davranması, bağımsız olması, özgür karar verme gücü ve yetkisi şeklinde açıklanabilir (Morris ve Feldman, 1996: 999). Nunan ve Knox (2005)'un çalışmasında iş özerkliği seviyesinin güçlü olduğu kurumlarda çalışanlarda derinlemesine davranışın, zayıf olduğu kurumlardaysa yüzeysel davranışın hakim olduğu belirlenmiştir (Özgün, 2015: 44). Otonomisi az olan çalışanların iş tatmini, otonomi seviyesi yüksek olanlara kıyasla çok zayıf düzeyde olmaktadır (Grandey vd.'den akt. Köksel, 2009: 30). Otonomi başka bir deyişle çalışanların kendi inisiyatifini kullanmasına hakk tanınmasıdır

(Özgen, 2010: 47).

2.4.2.2. Sosyal Destek

Kişilerin sosyal destekle işteki stres unsurlarıyla daha iyi biçimde baş etmeyi kolaylaştırdığı ve kişisel denetim duygularını arttırdığı düşünülmektedir (Morris ve Feldamn, 1996: 1005). Diğer bir tabirle, araştırmacıların düşüncesi sosyal desteğin duygu bazlı emeğin olumsuz tesirlerini azaltan bir unsur olması şeklindedir (Oral ve Köse, 2011: 471).

Hochschild'in (2003: 197) duygu bazlı emekle ilişkili olarak gerçekleştirmiş olduğu araştırmada, hosteslerin iş sırasında karşılaştıkları ve baş edemedikleri sorunlardan kaynaklanan stres oluşumlarını 'çalışandan çalışana' ve ya 'sevilen biri' ile iş sonrasında paylaştıkları, bu biçimde sosyal yardım sağlayarak duygusal olarak rahatladıklarını belirtmektedir.

Grandey'e (2000: 107) göreyse iş arkadaşları ve idarecilerden gelen sosyal yardım iş sahasında olumlu bir çalışma sahası yaratmaktadır. Çalışanların destekleyici bir sahada çalıştıkları düşüncesi, iş doyumunu sağlayarak, yüksek takım performansı ile bağlantı kurduğunu açıklamıştır. Wayne vd. (1997)'in araştırmalarında, kurum içersinde büyük ölçüde sosyal destek hisseden çalışanların kuruma bağlılık duygularının yüksek olduğu, hissettikleri desteğin karşılığını göstermeli olduklarını düşündükleri ve bu yüzden de kurum hedeflerinin elde edilmesi için daha çok uğraş gösterdikleri tespit edilmiştir (Köksel, 2009: 31).

Chu (2002: 175) duygu bazlı emek ve aklın iş doyumunu üzerindeki rolü üzerine gerçekleştirdiği araştırmasında, idareci ve arkadaş yardımının olduğu sahalarda sosyal yardımın çalışanların duygusal çelişkisini azaltacağını ve iş doyumunu artıracığını saptamıştır.

2.4.3. Etkileşim

Çalışanların sarf ettiği duygusal emek üzerinde etkili faktörlerden biri de etkileşim sürecidir. Etkileşim çeşitlilik, sıklık ve süre bakımından duygusal emeğe yön vermektedir (Çaldağ, 2010: 35).

2.4.3.1. Çeşitlilik

Morris ve Feldman (1996) için duygusal emeğe yön veren unsurlardan biri, aktarılması gereken duyguların çeşitliliğidir (Zapf, 2002: 243). İşletmenin çalışanlardan gösterilmesini talep ettiği duygular üç gruba bölünmektedir: "bütünleştirici duygular, ayrıştırıcı duygular, maskeleyici duygular" (Köksel, 2009: 32-33). Örneğin birçok hizmet sahasında çalışanlardan istenen olumlu tavırlar bütünleştirici duygular, polislerden beklenen tutumlar ayrıştırıcı

duygular, hakimlerin nötr yaklaşımları ise maskeleyici duygular bağlamında değerlendirilmektedir (Köksel, 2009: 33). Psikiyatristin hastasına karşı olumsuz ya da olumlu bir yüz ifadesi takınmamaları gerekmektedir; bu durum da maskeleyici duygular bağlamında değerlendirilmektedir (Erickson ve Ritter, 2001: 146). Bazı meslekler bu duygu türlerinin hepsinin gösterimini kapsamaktadır (Köksel, 2009: 33). Çalışanların görevlerindeki çeşitlilik ne kadar fazla olursa, gösterilmesi gerekli duyguların çeşitliliği de o denli fazla olacaktır (Morris ve Feldman, 1996: 999).

2.4.3.2. Sıklık

Çalışanın tüketiciler ile ne sıklıkla etkileşim sahası oluşturmasının gerekli olduğu durumu işe göre farklılık göstermektedir (Grandey, 2000: 102). Hizmet sunan bazı işletmelerde tüketiciler ile çok sık iletişime girilmelidir, kimi işletmelerdeyse oldukça aralıktır. Buna hem de ne sıklıkta duygu bazlı emek harcanması gerekli de denebilir. Gerçekleştirilen işin sıklığı ne kadar fazlaysa çalışılan işletme içerisinde duygu bazlı emek tavır standartları da o kadar fazladır. Örnek vermek gerekilirse; önbüro çalışanları müşterilerle sürekli iletişim halinde olan, aynı zamanda güleryüzlü, sabırlı ve anlayışlı tavırlar sergilemesi beklenen kişilerdir. Kısaca; öteki birimlere göre sıklık oluşumunun artmasıyla beraber tavır standartları da söz konusu birimlerde artış göstermektedir (Diefendorff ve Gosserand, 2003: 945). Hochschild (1983) çalışanların çok sık duygu gösteriminde bulunmalarının yabancılaşmaya ve tükenmişliğe yol açtığını ifade etmiştir (Zapf, 2002: 242).

2.4.3.3. Süre

İletişim niteliklerinden olan süre, çalışanların müşteriler ile geçirdiği zaman olarak tanımlanmaktadır. Gerçekleştirilen işe ilişkin olarak bahsedilen süre de değişiklik göstermektedir. Duygusal tavır gösterme süresinin uzaması duygusal emek sergilenmesini devam ettirebilmek bakımından, kısa süredeki gösterime oranla daha fazla çaba gerektirmektedir. Uzun süreli hizmet sunumlarında duygu taklidi zorlaştığından çalışanlar duygusal emeği sürdürebilmek için derinlemesine davranışı tercih etmektedirler (Pala, 2014: 12). Etkileşim süresinin uzamasında müşterinin beklentileri de rol oynamaktadır; örneğin kaprisli, zor beyenen bir müşteriyle çalışanın daha çok ilgilenmesi gerekmektedir (Çaldağ, 2010: 35-36).

2.5. Duygusal Emeğin Sonuçları

Hizmet sektöründe, duygusal emeğin sonuçları çalışan ve kurum bağlamında değerlendirilmektedir (Grandey, 2000: 102). Yazında gerçekleştirilen bir çok araştırmada

duygusal emeğin çalışan ve kurum açısından olumlu ve olumsuz sonuçları ele alınmıştır (Kızanıklı, 2014; Çaldağ, 2010; Kaya ve Serçe, 2013; Grandey, 2000; Keleş, 2014; Brown, 2011; Çelik ve Topsakal, 2016; Oral ve Köse, 2011). Bu araştırmada da duygu bazlı emeğin olumlu (çalışan ve kurum açısından) ve olumsuz (iş doyumu, tükenmişlik, işten çıkma eğilimi, iş-aile çatışması, psikolojik rahatsızlıklar ve stres) sonuçlarına değinilmiştir.

2.5.1. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları

Yazında gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda, duygu bazlı emeğin neticelerinin genellikle kurum için pozitif, çalışanlar içinse negatif sonuçlar ortaya çıkarabildiği ve duygu bazlı emeğin pozitif sonuçlarının çoğunlukla derinlemesine davranış ile bağlantılı olduğu görülmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011: 104). Bu araştırma içerisinde duygusal emek oluşumunun pozitif yönlü sonuçları kurum ve çalışan bağlamında değerlendirilmiştir.

2.5.1.1. Kurum Açısından Duygu Bazlı Emeğin Pozitif Sonuçları

Duygusal emek üzerine yapılan bir çok araştırma, duygusal emek kurallarının çalışan ve müşteri arasındaki duygusal etkileşimleri kolaylaştırdığını ve buna karşılık olarak istenen kurum hedeflerini ürettiğini göstermektedir (Brown, 2011: 10). Kurum açısından en önemli sonuç, duygusal emeğin müşteri memnuniyeti oluşturmastır (Oral ve Köse, 2011: 473). Duyguların yönetiminin iyi müşteri hizmeti performansı ile sonuçlanması, kurumun olumlu imajını sunmanın ve müşteri memnuniyeti oluşturmada bir yoldur (Grandey, 2000: 105). Çalışan performansının yüksek olmasıyla kurumun kazancının da yüksek olacağı düşünülmektedir (İraz ve Akgün, 2011: 228).

Müşteri merkezli davranmak, çalışanların müşteriler ile olan iletişimde gösterdikleri tavırların müşterilerin gereksinimlerinin yerine getirilmesinde ve müşterinin hizmet tercihinde karar almasında yardım, müşteri hizmetleri performansı şeklinde isimlendirilmektedir (Hur, Moon, ve Jun, 2013: 105).

Pugh (1998)'un banka çalışanlarının duygusal gösterimleri ile müşteri memnuniyeti arasında pozitif ilişki bulunduğu araştırmasında olumlu duygusal tavırların daha yüksek müşteri hizmeti performansı ile sonuçlandığı görülmektedir (Grandey, 2000: 105).

Kotler'in ifade ettiği gibi kurumun temel amacı olarak verimli ve etkili bir biçimde memnuniyeti sağlamak için çalışanlar tarafından müşterinin beklenti ve taleplerinin gerçekleştirilmesi gerekmektedir; çalışanların müşteri ile iletişimde hissettikleri güven - çalışanların samimi duygular ile iletişime girmeleri ve geri dönüş - müşteri gereksinimlerini yapmadaki isteklilikleri hizmet niteliğinin önem teşkil eden etmenleriyle ilgilidir (Groth, Hennig-Thurau ve Walsh, 2009: 958). Hizmet niteliğindeki söz konusu önemli etkiye

müşteri iletişimde çalışanların samimi ve özgün tavırlar sergilemelerine bağlıdır (Kim, 2008: 151).

Tsai ve Huang (2008: 565) gerçekleştirdikleri araştırmayla, pozitif duyguların müşterilerin kurumu tercih etmesinde önem teşkil eden bir etken olduğu, müşterinin kurumda geçirdiği zamanı çoğalttığı ve müşterilerin kurumu çevresindeki kişilere tavsiye etmesi gibi pozitif durumları etkilediği neticesine varmıştır.

Hennig-Thurau vd. (2006: 58) ve Grandey vd. (2005: 893), gerçekleştirdikleri araştırmalarda derin tavırla müşteri memnunluğu ve müşteri sadakati arasında olumlu yönde anlam teşkil eden bir bağlantı olduğunu ifade etmişlerdir. Lee vd. (Lee, Lee, ve Kim, 2010: 97) ve Shon'sa (Sohn, 2017: 6), çalışanların göstermiş olduğu derin tavrın tüketici odaklılığını arttırdığı sonucuna ulaşmıştır.

Duygu bazlı emeğin kurum açısından pozitif sonuçlar ortaya çıkarabilmesi, duygusal tavır standartlarının müşteri beklentisi yönünde oluşturulması ve çalışanların hissettikleri duyguların tavır standartlarıyla uyumluluğu ile gerçekleştirilebilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 103). Çalışanların duygularının uyumluluğunun sağlanabilmesinde ücretlerin seviyesi, terfi sistemleri, prim ve ödül mekanizmaları, çalışanın fikirlerine saygı, çalışana gösterilen içtenlik ve samimiyet gibi faktörler rol oynamaktadır (İraz ve Akgün, 2011: 228).

2.5.1.2. Çalışanlar Açısından Duygu Bazlı Emeğin Pozitif Sonuçları

Çalışanlar açısından duygusal emek gösterimi işte başarı sağlama, performansda artış, problemlili müşterilerle iletişimde sakin kalabilme, öz yeterlilik ve özgüven duygularında artış gibi manevi kazanımlara ve maddi kazançta artışa sebep olabilmektedir (Gürsoy, 2016: 25).

Hizmet sektöründe müşterilere olumlu tavır ile yaklaşan işgörenler diğer işgörelere oranla daha çok tercih edilmekte ve bununla daha fazla maddi kazanç elde etmektedirler (Köksel, 2009: 42). İş ortamında uygulanan ücret standartlarında, özellikle de performansa bağlı ücretlendirme sistemlerinde çalışanlar maddi kazançlarını arttırmak için müşteriyle olan iletişimde normalin üzerinde bir çaba sarf etmektedir. Örneğin; tur rehberleri olumlu gösterim standartları sergilemesinin neticesinde komisyon şeklinde de maddi kazanç sağlamaktadır (Wong ve Wang, 2009: 249-259).

Maddi yararın dışında, gerçekleştirilen bazı araştırmalar sonucunda duygu bazlı emek kullanımının çalışanlarda bireysel performansı ve başarı seviyesini yükselteceği neticesine ulaşılmıştır. Kaya ve Özhan (2012: 109), turist rehberleriyle gerçekleştirdikleri araştırmada, turist rehberlerinin derin tavır gösterme yönelimleri çoğaldıkça bireysel başarı hislerinin de

çoğalacağı sonucuna varmışlardır.

Chu (2002), duygusal çabadaki artışın duygusal çelişkide azalmaya sebebiyet vereceğinden, derin tavır sergileyen çalışanların yüzeysel tavır sergileyenler gibi duygusal uyumsuzluk yaşamayacaklarını, derin tavrın düşük tükenmişlik hissi ve yüksek iş doyumu şeklinde olumlu sonuçlar doğurduğunu belirtmektedir (Kızanlık, 2014: 32-33).

Duygusal emek, çalışanda işin gereksinimlerini ve etkinliklerini başarıyla yerine getirebileceğine dair özgüveni arttırmakla öz yeterliliğe katkı sağlamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94).

2.5.2. Duygu Bazlı Emeğin Olumsuz Sonuçları

Duyguların iş hayatında önem teşkil eden bir role sahip olması ve kurumun çalışanlar için belli duygusal standartlarının olmasıyla müşteri memnuniyeti artsa da, oluşabilecek duygusal çelişkiler nedeniyle işgörenler negatif de etkilenebilmektedir (Çelik ve Turunç, 2011: 227). Yazında gerçekleştirilen araştırmalarda -iş doyumu, tükenmişlik, işten çıkma eğilimi, psikolojik rahatsızlıklar ve stres, iş-aile çatışması- duygu bazlı emeğin olumsuz sonuçları olarak ele alınmaktadır (Grandey, 2000; Çaldağ, 2010; Morris ve Feldman, 1996; Özgün, 2015; Ashforth ve Humphrey, 1993; Köksel, 2009; Yalçın, 2012; Yeşil ve Mavi, 2018; Gündüz, 2017, Çelik ve Topsakal, 2016; Çelik ve Turunç, 2011; Kin, 2011).

2.5.2.1. İş doyumu

İş doyumu, çalışanın işini ve kurumdaki refahını değerlendirmesindeki ölçü olarak kullanılmaktadır (Grandey, 2000: 104). Çalışanın işte yaşadığı deneyimler ve zamanla işine yönelik geliştirdiği kişisel duygular olumlu ise çalışan işinden doyum sağlamakta; olumsuz ise doyum sağlayamamaktadır (Köksel, 2009: 48). İş doyumunda çalışanların işleri, fizyolojik gereksinimlerini karşıladığı gibi psikolojik gereksinimlerini de karşılayabilmelidir (Pala, 2008: 37).

Grandey (2000: 104) duyguların devamlı olarak kurum tarafından talep edilen tavırlar doğrultusunda gösterilmesi gerekliliğinden kaynaklı çalışanların duygularını kontrol etmelerinin iş doyumu seviyesini azalttığını ifade etmiştir. Rutter ve Fielding (1988)'in, çalışanın gerçek duygularını bastırma ihtiyacının iş tatminiyle negatif ilişkili olduğunu bulması ve Lawler (1973)'in, gerçekte var olan iş doyumu belirleyicileri ile var olması gerekli belirleyiciler arasında uyumsuzluk bulmasını aktaran Morris ve Feldman (1996)'a göre duygu bazlı emekle iş tatmini arasındaki negatif sonuç, duygusal çelişki boyutu ile ilişkilidir (Morris ve Feldman, 1996: 1003).

Yazındaki araştırmalarda yüzeysel tavırla iş doyumu arasında olumsuz bir bağlatının

var olduğu (Morris ve Feldman, 1996); derin tavrıla iş doyumu arasında (Lam ve Chen, 2012) ve samimi tavrıla iş doyumu oluşumu arasında pozitif bağlantının varlığı gözlemlenmektedir (Oral ve Köse, 2011).

2.5.2.2. Tükenmişlik

İş doyumu kadar tükenmişlik de duygu bazlı emeğin olumsuz sonuçlarından en çok ele alınan konu olmaktadır (Wharton ve Erickson, 1993: 457). Tükenmişlik, mesleki streslere uzun süre maruz kalmanın bir sonucu olarak vücudun ortaya çıkardığı reaksiyondur (Kin, 2011: 79). Maslach (1981), tükenmişliğin “ne yaratıcılık kaybı, ne de can sıkıntısından oluşan bir durum değil, kişilerarası iletişimin neden olduğu stresden kaynaklanan duygusal tükenme” olduğunu vurgulamıştır (Sankova, 2004: 31). Tükenmişlik hem psikolojik ve duygusal eksiklik hissi hem de fiziki yorgunluk hissiyle ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Çalışanın müşterilerle duygusal etkileşim için sarf ettiği duygusal kaynakların yenilenememesi durumunda ortaya çıkan tükenmişliğin belirtileri “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması” şeklindedir (Grandey, 2000: 103-104). Bilhassa hizmet sektöründe, çalışana yüklenen duygusal yük duygusal kaynakları tüketebilmektedir (Çaldağ, 2010: 46). Tükenme duygusu ile baş etmek için çalışanlar, müşterileri adeta nesneleştirmekte veya onlara karşı duyarsızlaşmaktadır (Grandey, 2000: 104). Duyarsızlaşma sonucunda insanlara karşı negatif düşünceler besleyen çalışanlar, bir müddet sonra kendileri ile ilgili de aynı şeyleri hiss etmeye, kendilerini değersiz ve başarısız olarak görmeye başlamaktadırlar (Özgün, 2015: 58).

Yazında gerçekleştirilen araştırmalara bakıldığında, çalışanların hissetmedikleri duyguları sanki hissediyormuş gibi gösterdikleri yüzeysel tavrıla tükenmişlik oluşumu arasında anlam teşkil eden bir ilişki -pozitif (Glomb ve Tews, 2004: 1) ve çalışanların kendi duyguları ile gösterim standartlarını örtüştürerek sergiledikleri derin tavır arasında negatif bir bağlantının olduğu görülmektedir (Eroğlu, 2014: 147).

2.5.2.3. İşten Çıkma Eğilimi

İşten çıkma eğilimi, çalışanda devamlı işini bırakma düşüncesinin olması veya diğer iş seçeneklerine yönelmesi durumunu ifade etmektedir (Tepper vd.’den akt. Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014: 112). Çalışanların işyerinde duygusal davranış boyutlarından hangisini sergilemekte oldukları, işten çıkma eğilimlerini etkilemektedir. İşyerinde duygularını sürekli düzenleme ihtiyacı hiss eden çalışanlar, başka bir iş aramaya daha eğilimli olmaktadır (Grandey, 2000: 105).

Çalışanların gerçekte hissettiği duygular ile sergilemek zorunda oldukları duygu bazlı tavırlar arasındaki uyumsuzluktan oluşan duygusal çelişki de çalışanların iş memnuniyetlerini azaltmakta, performansta düşüş ve işten çıkma eğilimlerinde artış meydana getirmektedir (Çelik ve Yıldız, 2016: 737).

Derin davranış sergileyen çalışan ise ifade edeceği duyguyu gerçekte de hissettiğinden duygusal uyumsuzluk yaşamamakta, böylelikle duygusal emekten kaynaklı olumsuzluklarla karşılaşmadığından işten ayrılma eğilimi azalmaktadır (Pala ve Tepeci, 2014: 27). Buna karşın çalışanlar duygu gösterimi standartları ile uyumlu hareket ettiklerinde bile onlara rahatsızlık hissi veren müşterieler ile yaşadıkları olumsuz tecrübeler de işten çıkma eğilimini çoğaltabilmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 20).

Yazında gerçekleştirilen araştırmalarda yüzeysel tavırla işten çıkma eğilimi arasında anlam teşkil eden bir ilişkinin varlığı (Çelik ve Yıldız, 2016; Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014; Yürür ve Ünlü, 2011), derin tavırla işten çıkma eğilimi arasında olumsuz bir etkileşimin var olduğu görülmektedir (Öz, 2007; Scott ve Barnes, 2011).

2.5.2.4. Psikolojik Rahatsızlıklar ve Stres

Çalışanların istemedikleri tavırları sergilemeleri neticesinde meydana çıkan duygu bazlı uyumsuzluk, çalışanlarda stres oluşumunun ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır (Zapf, 2002: 241). İstenmeyen ve negatif yönlü olan duyguların sergilenmesinin strese sebep olduğu gerçekleştirilen araştırmalarda da ortaya konulmuştur (Pugliesi, 1999: 125). Özgün (2015) ve Çelik ve Yıldız (2016: 735), gerçekleştirdikleri araştırmalarda yüzeysel tavrın stresi çoğalttığını ifade etmişlerdir.

Aanes vd. (2010: 3), bireyler arası iletişimin açığa çıkarmış olduğu stresin bazı psikolojik rahatsızlıkların görülmesine zemin hazırladığını belirtmiştir. Araştırmalar çalışanların olumlu davranış için çaba sarf etme veya olumsuz duyguları bastırma sonucunda somatik rahatsızlıklara neden olan psikolojik sorunlar yaşadığını göstermektedir (Çelik ve Turunç, 2011: 232). Pugliesi (1999: 154), gerçekleştirdiği araştırma sonucunda yoğun biçimde duygusal emek kullanımıyla psikolojik sorunlar arasında anlam teşkil eden bir bağlantının olduğunu belirlemiştir. Hochschild (2003: 257-258), talep edilmeyen tavırları göstermeme durumunun bir noktada çalışanların kendi tavırlarına yabancılaşmalarına sebep olacağını ve sözü edilen durumun çalışanlar üzerinde zararlı etkilerinin olacağını ifade etmiştir. Karim ve Weisz (2010: 187)'in kamu kesiminde çalışan kişiler ile yapmış olduğu araştırmada yüzeysel tavırla psikolojik rahatsızlık arasında anlamlı ve pozitif bağlantının varlığı saptanmıştır. Ortaya çıkan ruhsal sorunların depresyon belirtileri, somatizasyon

bozuklukları, işten çekilme ve devamsızlık, fizyolojik hastalıklar şeklinde kendini gösterdiği bilinmektedir (Çelik ve Turunç, 2011: 233).

2.5.2.5. İş-Aile Çatışması

İnsanların aile ve iş rollerine sahip olması ve bu rollerin gerektirdiği duygusal yükümlülükleri yerine getirmek zorunda kalması rol sahaları arasında çatışmalara sebep olabilmektedir (Demirel, 2015: 29). Cheung ve Tang (2009: 245), çalışanların iş hayatında yoğun stresle karşılaşması durumunda, ailedeki ve işteki rollerin yerine getirilmesinde ya da söz konusu rollerin dengesini sağlamada başarısız olmaları halinde iş-aile çatışması yaşamalarının kaçınılmaz olduğunu belirtmektedir. Çalışanların hissettikleri duygular ile gerçekleştirilen işin gerekliliklerini yapabilmek adına sergilenen tavır arasındaki uzaklık duygusal çelişkiye sebep olmaktadır (Turunç, Altay, ve Bilgin, 2011: 133).

Carlson vd. (2000: 249)'e göre, çalışanlar gerçekten hissedilmeyen duyguların yüzeysel tavırla sergilenmesi ile bazı kaynaklarını kaybetmektedirler. Söz konusu kaynak kayıplarıysa, tükenmişlik oluşumunun ortaya çıkmasına sebep olmakta ve çalışanlar iş-aile hayatlarındaki rolleri yönetemez hale gelmektedirler. Yapılan araştırmalarda yapmacık veya duyguların bastırılması yolu ile duygu bazlı emek sergileyen çalışanların iş-aile çatışması yaşama oranlarının daha fazla olduğu belirlenmiştir (Çelik ve Turunç, 2011: 232).

Cheung ve Tang (2009: 245), tarafından gerçekleştirilen araştırmada, yüzeysel tavırla iş-aile çatışmasının anlam teşkil eden ilişkisinin varlığı, derin tavırla iş-aile çatışması arasında belirli bir bağlantının olmaması sonucuna ulaşılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE DUYGUSAL EMEK İLİŞKİSİNE YÖNELİK ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmadaki amaç, iş-aile çatışması ve duygusal emek arasında ilişki olup olmadığının belirlenmesi ve A Grubu Seyahat Acentelerinde çalışanların iş-aile çatışması ve duygusal emeklerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesidir.

3.2. Araştırmanın Modeli

Oluşturulan model Şekil 3.1’de gösterilmiştir.



Şekil 3. 1. Araştırma Modeli

3.3. Araştırma Hipotezleri

İş-aile çatışmasıyla duygu bazlı emek ilişkisinin belirlenmesi, A Grubu Seyahat Acentelerinde çalışanların iş-aile çatışmasıyla duygusal emeklerinin demografik etmenlere göre değişip değişmediğinin incelenmesi amacıyla yapılan bu araştırmada ana problem esasında belirlenmiş olan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H1: İş-aile çatışması ve duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2a: İş-aile çatışması türlerinden zamana dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi yüzeysel tavırla ilişkisi vardır.

H2b: İş-aile çatışması türlerinden zamana dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi derinlemesine tavırla ilişkisi vardır.

H2c: İş-aile çatışması türlerinden zamana dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi doğal davranışla ilişkisi vardır.

H3a: İş-aile çatışması türlerinden strese dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi yüzeysel tavırla ilişkisi vardır.

H3b: İş-aile çatışması türlerinden strese dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi derinlemesine tavırla ilişkisi vardır.

H3c: İş-aile çatışması türlerinden strese dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi doğal davranışla ilişkisi vardır.

H4a: İş-aile çatışması türlerinden davranışa dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi yüzeysel tavırla ilişkisi vardır.

H4b: İş-aile çatışması türlerinden davranışa dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi derinlemesine tavırla ilişkisi vardır.

H4c: İş-aile çatışması türlerinden davranışa dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi doğal davranışla ilişkisi vardır.

H5: İş-aile çatışması demografik değişkenler açısından farklılık göstermektedir.

H6: Duygusal emek demografik değişkenler açısından farklılık göstermektedir.

3.4. Araştırma Evreni ve Örneklemi

Araştırmada evren 15 Mayıs- 20 Temmuz 2019 tarihlerinde Antalya ilinde faaliyette olan A Grubu Seyahat Acentelerinde çalışan kişiler olarak belirlenmiştir. Örneklemi ise katılım gösteren 150 A Grubu Seyahat Acentesi çalışanı oluşturmaktadır. Zaman ve maliyet kısıtı, Antalya bölgesinde A Grubu Seyahat Acente sayısının çok fazla olması gibi nedenlerle örneklem büyüklüğü sınırlandırılmıştır.

3.5. Araştırma Yöntemi ve Veri Toplama Araçları

Araştırmada tesadüfi örneklemenin türlerinden biri olan basit tesadüfi örnekleme kullanılmış ve verilerin elde edilmesi amacıyla online anket yöntemi tercih edilmiştir. Antalya bölgesindeki A Grubu Seyahat Acentesi çalışanlarının kesin sayısının belirlenememesi nedeniyle örneklem büyüklüğü sınırlandırılmıştır. Araştırma için 165 anket formu hazırlanıp farklı A Grubu Seyahat Acentelerinde çalışan beliri kişiler aracılığı ile internet üzerinden diğer çalışanlara da ulaştırılmıştır. Anketler gönüllülük esasına dayalı olarak doldurulmuştur. Amaca uygun doldurulduğu tespit edilen 150 anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırma anketi üç kısımdan ibarettir. Birinci kısımda katılımcıların demografik özelliklerine ait bilgiler, ikinci kısımda iş-aile çatışması ölçeği ve üçüncü kısımdaysa duygusal emek ölçeği bulunmaktadır.

Carlson, Kacmar ve Williams (2000)'ın İAÇ Ölçeği, iş-aile çatışmasının her iki yönünü ve her iki yönde bulunan üç türü kapsayan altı boyutlu bir ölçektir. Geliştirilen bu ölçekte toplam 18 ölçek maddesi bulunmaktadır. Ölçeğin 6 boyutunun her birinde 3 adet ölçek maddesi bulunmaktadır. Ölçek Türkçe'ye Pala (2014) tarafından uyarlanmıştır.

Brotheridge ve Lee (2003)'nin geliştirdiği altı boyutlu (yüzeysel ve derin davranış, duygusal emek gösterimi süresi, çeşitliliği, yoğunluğu ve sıklığı) olarak tanımladıkları Duygusal Emek Ölçeğini Chu ve Murrmann (2006), turizm sektörüne uygun hale getirmiştir. Duygusal Emek Ölçeği'ni oluştururken ve turizm sektörüne uygun hale getirirken çalışan odaklı duygusal emek boyutları üzerinde durarak ölçek maddeleri belirlemişlerdir. Turizm İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği, 19 maddeden ve iki boyuttan (duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk) oluşmaktadır. Duygusal uyumsuzluk, doğal ve yüzeysel tavıra ait ölçek maddelerinden ibaretken, duygusal çaba boyutu derinlemesine tavıra ait ölçek maddelerinden oluşmaktadır. Pala (2008), Pala ve Tepeci (2014) bu ölçeği Türkçeye uyarlayarak geçerlilik ve güvenilirliğini sınamıştır (Pala, 2014: 62).

İAÇ ve duygusal emek ölçekleri 1 Hiç Katılmıyorum, 2 Katılmıyorum, 3 Kısmen Katılmıyorum, 4 Nötrüm (Ortadayım), 5 Kısmen Katılıyorum, 6 Katılıyorum ve 7 Tamamen Katılıyorum olmak üzere 7'li likert ölçeğine göre hazırlanmıştır.

3.6. Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin analizini gerçekleştirmek için “IBM SPSS 23” programı kullanılmış ve öncelikle katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi amacıyla uygun olarak frekans analizi yapılmıştır. Araştırmanın amacıyla incelenen İAÇ ve duygusal emek ölçeklerinin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Ölçeklere ait değişkenlerin önem dereceleri betimsel analiz yöntemiyle incelenmiştir.

İş-aile çatışmasıyla duygusal emeğin ilişkisinin olup olmadığını saptamak amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Son olarak katılımcıların demografik özelliklerine göre iş-aile çatışması ve duygusal emeklerinin farklılık oluşturup oluşturmadığının belirlenmesi amacıyla iki kategorili değişkenlere yönelik bağımsız örneklem t testi, üç ve daha fazla kategoriden ibaret değişkenlerin arasındaki farkı bulabilmek için Anova (tek yönlü varyans) analizi yapılmıştır. Bu analizlerin anlamlılık değerinin 0,05 olduğu görülmüştür.

3.7. Araştırmanın Bulguları

3.7.1. Demografik Özelliklere Ait Bulgular

Araştırma katılımcılarının cinsiyete göre dağılım sonuçları Tablo 3.1’de gösterilmektedir. Cinsiyete ilişkin frekans analizinin sonuçlarına bakıldığında katılımcılardan %46,7’si kadın, %53,3’ünün ise erkek olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.1. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kadın	70	46,7
Erkek	80	53,3
Toplam	150	100,0

Araştırma katılımcılarının yaşa göre dağılım sonuçları Tablo 3.2’de gösterilmektedir. Yaşa ilişkin analiz sonuçlarına bakıldığında katılımcıların %39,3’ünün 18-25 yaşlarda, %32,7’sinin 26-30 yaşlarda, %10,7’sinin 31-35 yaşlarda, %4’ünün 36-40 yaşlarda, %6,7’sinin 41-45 yaşlarda, %1,3’ünün 46-50 yaşlarda ve %5,3’ünün ise 50 üstü yaşta olduğu görülmektedir. Buna istinaden anketi cevaplandıran katılımcıların büyük ekseriyetinin genç nüfus olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 3.2. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı

Yaş	Frekans (f)	Yüzde (%)
18-25	59	39,3
26-30	49	32,7
31-35	16	10,7
36-40	6	4,0
41-45	10	6,7
46-50	2	1,3
50+	8	5,3
Toplam	150	100,0

Araştırma katılımcılarının medeni durum dağılımı sonuçları Tablo 3.3’te gösterilmektedir. Medeni duruma ilişkin frekans analizi sonuçlarına göre katılımcıların %30,7’sini evliler, %69,3’ünü ise bekârlar oluşturmaktadır. Anket katılımcılarında bekarların sayısı üstünlük teşkil etmektedir.

Tablo 3.3. Katılımcıların Medeni Duruma Göre Dağılım Sonuçları

Medeni Durumu	Frekans (f)	Yüzde (%)
Evli	46	30,7
Bekâr	104	69,3
Total	150	100,0

Araştırma katılımcılarının eğitim durumu dağılımı sonuçları Tablo 3.4'te gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına istinaden araştırmaya katılan katılımcıların %1,3'ü okur-yazar, %1,3'ü ilköğretim, %30,7'si ortaöğretim, %40'ı ön lisans, %20'si lisans, %6,7'si de lisansüstü mezunlarıdır. Buradan katılımcıların büyük çoğunluğunun ön lisans mezunu olduğunu belirtmek mümkündür.

Tablo 3.4. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Frekans (f)	Yüzde (%)
Okur-yazar	2	1,3
İlköğretim	2	1,3
Ortaöğretim	46	30,7
Ön Lisans	60	40,0
Lisans	30	20,0
Lisansüstü	10	6,7
Toplam	150	100,0

Araştırmaya katılan katılımcıların en son çalıştıkları turizm işletmesindeki çalışma süreleri dağılımı sonuçları Tablo 3.5'te gösterilmektedir. En son çalışılan turizm işletmesindeki çalışma sürelerine ilişkin yapılan frekans analizi sonuçlarından katılımcıların %24,7'sinin 1 yıldan az, %36'sının 1-3 yıl arası, %22'sinin 3-5 yıl arası, %12'sinin 5-7 yıl arası ve %5,3'ünün ise 7 yıldan fazla sürede çalıştıkları görülmektedir. Bu tablodan hareketle en son çalıştıkları işletmedeki çalışma süresi 1-3 yıl arası olanların sayısının daha çok olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.5. Katılımcıların En Son Çalıştıkları Turizm İşletmesindeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Çalışma Süresi	Frekans (f)	Yüzde (%)
1 yıldan az	37	24,7
1-3 yıl	54	36,0
3-5 yıl	33	22,0
5-7 yıl	18	12,0
7 yıldan fazla	8	5,3

Toplam	150	100,0
--------	-----	-------

3.7.2. İAÇ Ölçeğine İlişkin Bulgular

İAÇ ölçeğinin güvenilirlik derecesi test edilmiş, sonuçlar Tablo 3.6’da gösterilmiştir. Güvenilirlik analizi, araştırmada kullanılan anket veya ölçeklerin özellik ve güvenilirliklerinin değerlendirilmesi amacıyla geliştirilmiş olan bir analizdir (Kalaycı, 2017: 403). Güvenilirlik analizinde kullanılan sistemlerden biri olan Cronbach Alpha modeli ile ölçekteki ifadelerden her birinin homojen yapı oluşturarak bütünü ifade edip etmediğine bakılır. Cronbach Alpha katsayısı olarak adlandırılan bu katsayı 0 ile 1 arasında değer almaktadır. Alpha katsayısından yola çıkarak ölçek güvenilirliği aşağıdaki şekilde 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”.

Tablo 3.6’ya bakıldığında 18 ifadeli ölçeğin güvenilirliğinin test edilmesi sonucu Cronbach Alpha değerinin 0,992 olarak bulunduğu bilinmektedir. Bu bulgudan yola çıkarak ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğu söylenebilir; $0,80 \leq \alpha < 1,00$.

Tablo 3.6. İAÇ Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha Değeri	Madde Sayısı
0,992	18

İş-Aile çatışması ölçeğinin geçerliliğinin test edilmesi amacıyla yapılan analizdeki sonuçlar Tablo 3.7’de gösterilmiştir. Örneklem büyüklüğünün yeterli olup olmadığını belirlemek 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 testiyle değişkenlerin arasındaki ilişkinin yeterli oranda olup olmadığı ispatlanmakta ve Bartlett testinin anlamlılık düzeyinin $p \leq 0,05$ olması gerekmektedir (Demirer, 2011: 67). KMO değeri ise değişkenler arasındaki korelasyonların analize uygunluğunu belirler ve kabul edilebilir en küçük değeri 0,50’dir (Durmuş vd., 2016: 79-80).

Tablo 3.7’ye bakıldığında 0,957 olarak bulunan KMO değerinin 0,50’den büyük çıkması itibarıyla örneklem büyüklüğü yeterli olarak kabul edilmiştir. Bartlett küresellik (sphericity) testinde sonuç 0,000 olarak bulunmuştur. Bununla da toplanan verilerden anlamlı sonuçlar elde edileceği düşünülmektedir; Ki-Kare = 5444,201, $p = 0,000 < 0,05$.

Tablo 3.7. İAÇ Ölçeğinin Geçerlilik Analizi

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü.		0,957
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	5444,201
	S.d.	153
	P	0,000

Doğrulamalı Faktör analizi ile ölçeğin alt boyutları arasında tutarlılık test edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; DFA, çeşitli kültür ve örneklemlerde geliştirilen ölçüm araçlarının geçerliğini test etmek için kullanılan yöntemlerden biridir. DFA, ölçek geliştirme ve geçerlilik analizlerinde ya da daha önce tespit edilmiş ölçek yapısının doğrulanıp doğrulanmadığını tespit etmek için kullanılmaktadır (Kline, 2011). İş-Aile Çatışması Ölçeğinin 3 faktörlü özgün yapısı DFA ile test edilmiştir. Analiz sonucunda 3 faktörlü modeli değerlendirmek için bazı uyum değerleri hesaplanmış ve incelenmiştir. Bu değerler Tablo 3.8’de gösterilmiştir.

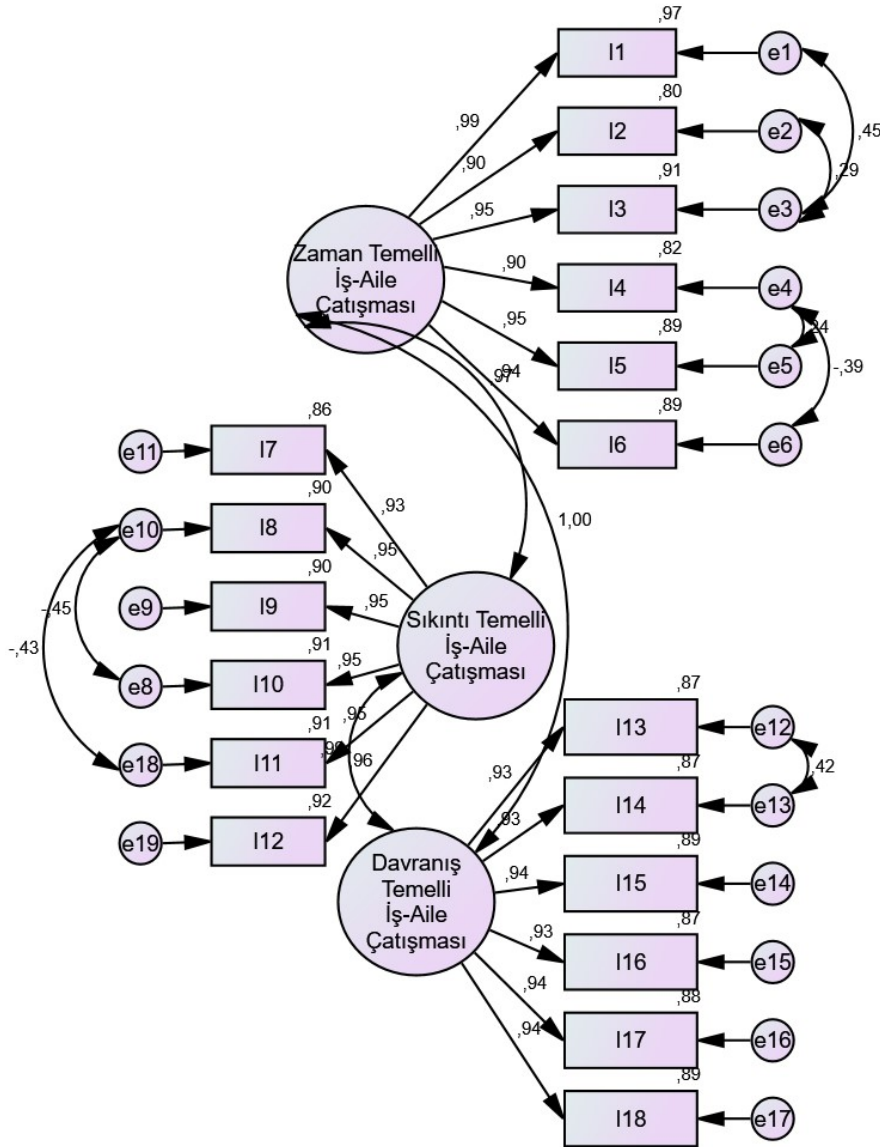
Tablo 3.8. İAÇ Ölçeğinin Doğrulamalı Faktör Analizi

Uyum İndeksi	Bulgular
χ^2	425,267
χ^2/sd	3,402
RMSEA	0,08
GFI	0,87
AGFI	0,84
CFI	0,90
NFI	0,85
SRMR	0,04

Modele ait hesaplanmış χ^2/sd oranının 5’ten küçük değer alması kabul edilebilir uyumun göstergesidir (Hair et al.,1998). GFI, AGFI, CFI, SRMR, RMSEA değerleri de gerekli ölçütleri sağlamıştır.

DFA’de p değerinin $p \leq 0,05$ şeklinde olması beklenmektedir (Pala, 2014: 82). İş-Aile Çatışması Ölçeğine ilişkin gerçekleştirilen DFA’nın sonuçlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı olan modelin değerlerinin uyum ölçütlerini karşıladığı görülmektedir. Ölçeğin üç faktörden oluşan yapısı mevcut verilerle genel olarak iyi seviyede uyum göstermekte ve yapının doğrulandığı anlaşılmaktadır. Sonuç olarak; maddelerin faktör yük değerleri 0,89-0,98; arasında değişen ölçümler almıştır. Test edilen 3 faktörlü model Şekil 3.2’de gösterilmektedir.

Modelde gösterilen yol katsayılarının tümü $p < 0,001$ şeklinde istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur.



Şekil 3.2. İAÇ Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli

İş-Aile çatışması ölçeği değişkenlerinin önem derecelerine ilişkin betimsel analizin sonuçları Tablo 3.9'da verilmektedir. Analizin sonuçlarına göre katılımcıların “İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılımımı engellemektedir.”, “İşim, beni istediğimden daha fazla ailemle ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır.”, “İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcadığım zaman yüzünden ailem ile ilgili faaliyetleri kaçırmaktayım.” ve “Evde yaşadığım stres nedeniyle,

işteyken zihnim genellikle aile meseleleri ile meşgul olur.” ifadelerine katılımlarındaki önem değerleri 3,80, 3,91, 3,91 ve 3,92 şeklinde bulunmuştur.

Tablo 3.9. İAÇ Ölçeğinin Betimsel Analizi

	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
İşim, beni istediğimden daha fazla ailemle ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır.	1	7	3,91	2,020
İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılımımı engellemektedir.	1	7	3,80	1,846
İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcadığım zaman yüzünden ailem ile ilgili faaliyetleri kaçırmaktayım.	1	7	3,91	2,069
Ailem ile ilgili sorumluluklarım için harcadığım zaman sıklıkla iş sorumluluklarımı yerine getirmeme engel olmaktadır.	1	7	3,94	2,093
Ailemle geçirdiğim zaman çoğu kez kariyerim için gerekli olan işle ilgili faaliyetlere katılmama engel olmaktadır.	1	7	4,17	2,074
Ailem ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmem için harcamam gereken zaman nedeniyle işle ilgili faaliyetleri kaçırmaktayım.	1	7	4,19	2,112
İşten eve geldiğimde genellikle aile sorumluluklarını yerine getiremeyecek veya ailemle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin olurum.	1	7	3,97	1,916
İşten eve geldiğimde genellikle duygusal olarak tükenmiş olurum ki bu durum ailemle vakit geçirmeme engel olur.	1	7	4,11	2,024
İşteki tüm baskılar yüzünden bazen eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli olurum.	1	7	3,99	2,085
Evde yaşadığım stres nedeniyle, işteyken zihnim genellikle aile meseleleri ile meşgul olur.	1	7	3,92	1,975
Genellikle aile ile ilgili sorumluluklarımdan kaynaklanan stres nedeniyle işime konsantre olmada zorlanırım.	1	7	4,02	1,898
Aile yaşantımdan kaynaklanan gerilim ve kaygı, işimi yapma kabiliyetimi zayıflatır.	1	7	4,03	1,813
İş yerinde kullandığım problem çözme yöntemlerim	1	7	4,17	2,046

evdeki problemleri çözmede etkili değildir.				
İşte benim için gerekli ve etkili olan davranış şekli, evde ters etkiye sebep olabilir.	1	7	4,07	2,045
İşyerinde beni başarılı yapan davranışlarım, iyi bir eş veya iyi bir ebeveyn olmama yardım etmemektedir.	1	7	4,13	1,936
Evde beni başarılı yapan davranışlarım, işyerinde işe yaramamaktadır.	1	7	4,24	1,979
Evde gerekli ve beni etkili yapan davranışlar, işyerinde ters sonuçlar doğurabilmektedir.	1	7	4,12	1,879
Evde problemleri çözmede işe yarayan davranışlarım, işyerinde işe yaramayabilir.	1	7	3,98	1,998

3.7.3. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Bulgular

Duygusal emek ölçeğinin güvenirlik derecesi test edilmiş, sonuçlar Tablo 3.10’da verilmiştir. Tablodan görüldüğü üzere 19 ifadeli ölçeğin güvenilirliğinin test edilmesi sonucu Cronbach Alpha değerinin 0,969 olarak bulunduğu bilinmektedir. Bu bulgudan yola çıkarak ölçeğin güvenilirliğinin yüksek derecede olduğu sonucu çıkarılmıştır; $0,80 \leq \alpha < 1,00$. Alpha katsayısına bağlı olarak $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir (Kalaycı, 2017: 405).

Tablo 3.10. Duygusal Emek Ölçeğinin Güvenirlik Analizi

Cronbach's Alpha Değeri	Madde Sayısı
0,969	19

Duygusal emek ölçeğinin geçerlilik derecesi test edilmiş, sonuçlar Tablo 3.11’de verilmiştir. Bartlett testiyle değişkenlerin arasındaki ilişkinin yeterli oranda olup olmadığı ispatlanmakta ve Bartlett testinin anlamlılık düzeyinin $p \leq 0,05$ olması gerekmektedir (Demirer, 2011: 67). KMO değeri ise değişkenler arasındaki korelasyonların analize uygunluğunu belirler ve kabul edilebilir en küçük değeri 0,50’dir (Durmuş vd., 2016: 79-80). Tablodan görüldüğü gibi Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri 0,887 değerinde bulunmuştur. Bu değer 0,50’den büyük olmasıyla örneklem büyüklüğünün yeterli olması sonucuna ulaşılmıştır. Ana kütlelerin bütünlüğünün testi için Bartlett tarafından geliştirilen küresellik (sphericity) testi sonucunda anlamlılık düzeyinin değeri 0,000 olarak bulunmuştur. Bu değer %5 hata payından küçük olmasıyla Bartlett Küresellik testinin anlamlı olduğu kanıtlanmıştır; Ki-Kare = 2925,281, $p = 0,000 < 0,05$. Bu sonuçlar doğrultusunda ölçeğe ilişkin elde olunan verilerin anlamlı ve analize uygun olduğu saptanmıştır.

Tablo 3.11. Duygusal Emek Ölçeğinin Geçerlilik Analizi

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü.		0,887
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	2925,281
	S.d	171
	P	0,000

Doğrulamalı Faktör analiziyle ölçeğin alt boyutları arasında tutarlılık test edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; DFA, çeşitli kültür ve örneklemelerde geliştirilen ölçme araçlarının geçerliğini test etmek için kullanılan yöntemlerden biridir. DFA, ölçek geliştirme ve geçerlilik analizlerinde ya da daha önce tespit edilmiş ölçek yapısının doğrulanıp doğrulanmadığını tespit etmek için kullanılmaktadır (Kline, 2011). Duygusal Emek Ölçeğinin 3 faktörlü özgün yapısı DFA ile test edilmiştir. Analiz sonucunda 3 faktörlü modeli değerlendirmek için bazı uyum değerleri hesaplanmış ve incelenmiştir. Bu uyum değerleri Tablo 3.12’de gösterilmektedir.

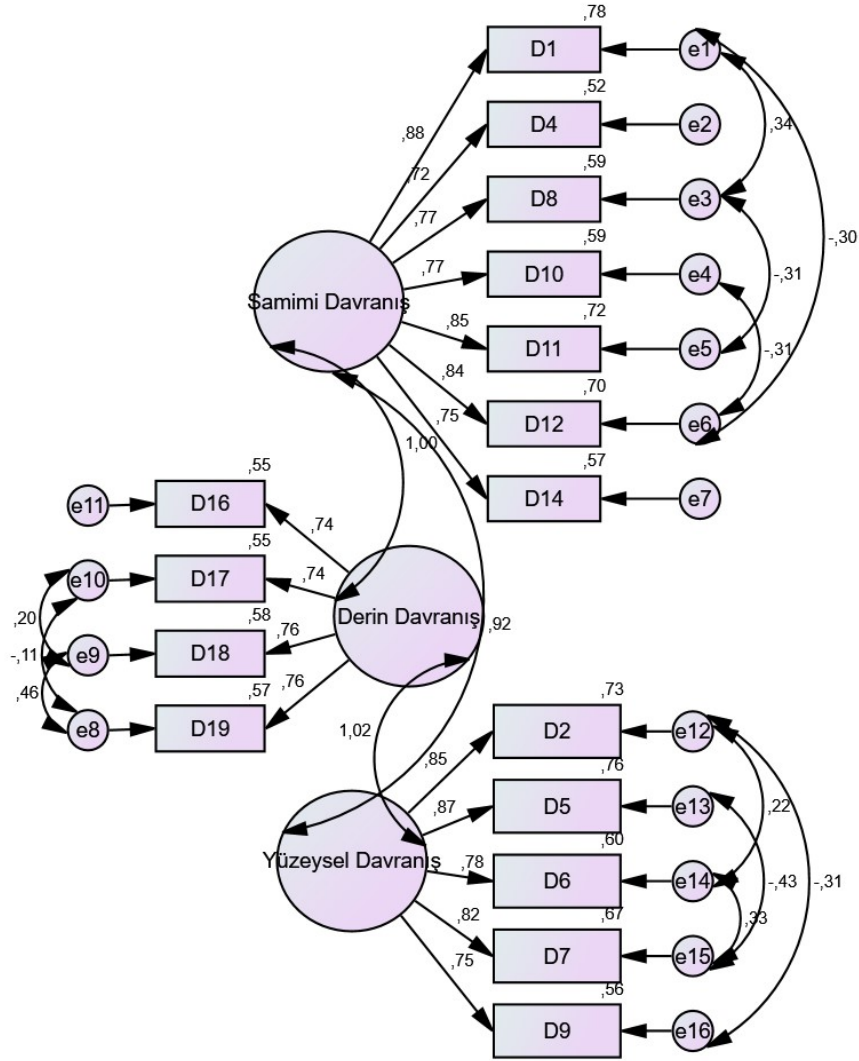
Tablo 3.12. Duygusal Emek Ölçeğinin Doğrulamalı Faktör Analizi

Uyum İndeksi	Bulgular
χ^2	289,780
χ^2/sd	3,220
RMSEA	0,071
GFI	0,89
AGFI	0,86
CFI	0,91
NFI	0,87
SRMR	0,03

Modele ait hesaplanmış χ^2/sd oranının 5’ten küçük değer alması kabul edilebilir uyumun göstergesidir (Hair et al.,1998). GFI, AGFI, CFI, SRMR, RMSEA değerleri de gerekli ölçütleri sağlamıştır.

Duygusal Emek Ölçeğine ilişkin gerçekleştirilen DFA’ın sonuçlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı olan modelin değerlerinin uyum ölçütlerini karşıladığı görülmektedir. Ölçeğin üç faktörden oluşan yapısı mevcut verilerle genel olarak iyi seviyede uyum göstermekte ve yapının doğrulandığı anlaşılmaktadır. Sonuç olarak; maddelerin faktör yük değerleri 0,72-

0,88; arasında değişen ölçümler almıştır. Test edilen 3 faktörlü model Şekil 3.3'te gösterilmektedir. Modelde gösterilen yol katsayılarının tümü $p < 0,001$ şeklinde istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur.



Şekil 3.3. Duygusal Emek Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli

Duygusal emek ölçeği değişkenlerinin önem derecelerine ilişkin betimsel analizden çıkan sonuçlarla Tablo 3.13 oluşturulmuştur. Analiz sonuçlarına istinaden katılımcıların “Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda gösterebilirim.”, “Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular (tavırlar), gerçekten hissettiklerimle örtüşür.”, “Müşterilere yansıtmam gereken (olumlu) duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim.” ve “Çalışmaya başlarken genelde kendime bugün güzel bir gün olacak

derim.” ifadelerine katılımlarının önem düzeyleri sırasıyla 5,79, 5,74, 5,71 ve 5,70 olarak bulunmuştur.

Tablo 3.13. Duygusal Emek Ölçeğinin Betimsel Analizi

	Mini- mum	Maksi- mum	Ortala- ma	Standat Sapma
Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular (tavırlar), gerçekten hissettiklerimle örtüşür.	2	7	5,74	1,132
Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım.	1	7	5,35	1,142
Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları müşterilere yansıtırım.	1	7	5,66	1,203
Müşterilere hizmet sunarken müşteri beklentilerine cevap verebilecek uygun davranışlarda bulunurum.	2	7	5,66	1,158
İşimin gerektirdiği duyguları yansıtacak (gülümseyen) yüz ifadelerini takınabilirim.	2	7	5,57	1,058
Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda gösterebilirim.	2	7	5,79	1,206
Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim.	1	7	5,54	1,162
Müşterilerle olan ilişkilerimde onlara iyi görünmeye çalışırım.	2	7	5,59	1,124
Müşterilere yansıtmam gereken (olumlu) duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim.	2	7	5,71	1,132
Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmemin göstermemi istediği belli başlı duyguları yansıtmaya çalışırım.	2	7	5,69	1,068
İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim.	2	7	5,68	1,137
Müşterilerle olan ilişkilerimde içten bir konukseverlik sergilerim.	1	7	5,55	1,235
Müşterilere hizmet ederken kendime nasıl hissediyorsam öyle davranmam gerektiğini söylerim.	2	7	5,57	1,045
Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.	2	7	5,43	1,058
Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemek zorundayım.	2	7	5,59	1,112
Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün	2	7	5,70	1,067

güzel bir gün olacak” derim.				
Çalışmaya başlarken işimde karşılaştığım güzellikleri düşünürüm.	1	7	5,64	1,177
Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken (olumlu) duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.	2	7	5,65	1,188
Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken, daha fazla çaba harcarım.	1	7	5,63	1,339

3.7.4. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

İki değişken arasındaki ilişkinin miktarının belirlenip yorumlanması amacıyla korelasyon katsayısı kullanılır. Korelasyon katsayısının sıfır olması değişkenler arasında ilişkinin olmadığını, katsayı 1,00’se çok güçlü pozitif ilişkinin, -1,00’se çok güçlü negatif ilişkinin olduğunu göstergesidir (Özgün, 2015: 153). Korelasyon katsayısı değerlerinin 0,00-0,30 olması düşük; 0,30-0,70 arasında olması orta; 0,70-1,00 arasında olması ise, yüksek düzeyde bir ilişki olması biçiminde tanımlanabilir (Büyüköztürk, 2018: 32).

Tablo 3.14’te A Grubu Seyahat Acentesi çalışanı katılımcıların iş-aile çatışmaları ile duygusal emekleri arasında ilişkisinin mevcudluğunu incelemek amacıyla gerçekleştirilen korelasyon analizinin sonuçları yer almaktadır.

Yapılan korelasyon analizinin sonuçlarına bakıldığında;

İş-aile çatışması ölçeği alt boyutlarıyla duygusal emeğin *doğal davranış* stratejisi arasında istatistiksel açıdan anlam ehtiva eden bir ilişki bulunmamaktadır.

İş-aile çatışması ölçeği alt boyutlarıyla duygusal emeğin *yüzeysel tavır* stratejisi arasında istatistiksel açıdan anlam ehtiva eden bir ilişki bulunmamaktadır.

İş-aile çatışmasının türlerinden olan *zamana dayalı İAÇ* ile duygusal emek ölçeğinin *derin davranış* stratejisi arasında istatistiksel açıdan anlam taşıyan pozitif yönlü zayıf düzeyde ilişki bulunmaktadır (r: 0,223).

İş-aile çatışması türlerinden olan *strese dayalı İAÇ* ile duygusal emek ölçeğinin *derin davranış* stratejisi arasında istatistiksel açıdan anlam taşıyan pozitif yönlü zayıf düzeyde ilişki bulunmaktadır (r: 0,169).

İş-aile çatışması türlerinden *davranışa dayalı İAÇ* ile duygusal emek ölçeğinin *derin davranış* stratejisi arasında istatistiksel açıdan anlam taşıyan pozitif yönlü zayıf düzeyde ilişki bulunmaktadır (r: 0,198).

İş-aile çatışması ölçeğinin *zamana dayalı İAÇ* alt boyutu ile *strese dayalı İAÇ* arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü güçlü bir ilişki bulunmaktadır (r: 0,953).

İş-aile çatışması ölçeğinin *zamana dayalı İAÇ* alt boyutu ile *davranışa dayalı İAÇ* arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü güçlü bir ilişki bulunmaktadır (r: 0,975).

İş-aile çatışması ölçeğinin *strese dayalı İAÇ* alt boyutu ile *davranışa dayalı İAÇ* arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü güçlü bir ilişki bulunmaktadır (r: 0,976).

Duygusal emek ölçeğinin *samimi davranış* boyutu ile *yüzeysel davranış* alt boyutunun aralarında istatistiksel açıdan anlam taşıyan pozitif yönlü güçlü ilişki bulunmaktadır (r: 0,856).

Duygusal emek ölçeğinin *samimi davranış* boyutu ile *derin davranış* alt boyutunun aralarında istatistiksel açıdan anlam taşıyan pozitif yönlü güçlü ilişki bulunmaktadır (r: 0,877).

Duygusal emeğin *yüzeysel davranış* boyutu ile *derin davranış* alt boyutunun aralarında istatistiksel açıdan anlam taşıyan pozitif yönlü güçlü bir ilişki bulunmaktadır (r: 0,876).

Tablo 3.14. Korelasyon Analizi Sonuçları

	Samimi Davranış	Yüzeysel Davranış	Derin Davranış	Zamana Dayalı	Strese Dayalı	Davranışa Dayalı
Samimi Davranış	1	0,856**	0,877**	0,117	0,076	0,091
Yüzeysel Davranış		1	0,876**	0,115	0,074	0,096
Derin Davranış			1	0,223**	0,169*	0,198*
Zamana Dayalı				1	0,953**	0,975**
Strese Dayalı					1	0,976**
Davranışa Dayalı						1

** p<0,05

İş-aile çatışması ile duygusal emek arasında genel ilişki incelendiğinde ise istatistiksel açıdan anlam barındıran bir ilişki bulunmadığı tespit edilmektedir (r: 0,129).

Tablo 3.15. İş-aile çatışması ile duygusal emek ilişkisi

	Duygusal Emek	İş Aile Çatışması
Duygusal Emek	1	0,129
İş Aile Çatışması		1

3.7.5. Regresyon Analizi

Korelasyon analizi sonuçlarında; iş-aile çatışmasının alt boyutları (zamana dayalı, strese dayalı, davranışa dayalı) ile derin davranış boyutu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu aşamanın ardından iş-aile çatışması alt boyutlarının derin davranış açıklama oranlarını bulmak üzere regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Elde edilen sonuçlara istinaden; kurulan model istatistiksel açıdan anlamlıdır (F: 3,665, p: 0,014). İş-aile çatışması alt boyutları derin davranış %7,1 oranında açıklamaktadır (R^2 :0,071). Sonuçlar derin davranış açıklamada yalnızca zamana dayalı iş-aile çatışmasının anlamlı etkili olduğunu göstermektedir.

Zamana dayalı iş-aile çatışmasına ilişkin değerlendirmedeki her bir puanlık artış derin davranış değerlendirmesini 0,323 puan arttırmaktadır (β :0,323, $p<0,1$).

Tablo 3.16. Regresyon Analizi Sonuçları

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,276	0,194		27,231	0,000
Zamana Dayalı	0,323	0,185	0,627	1,745	0,083
Strese Dayalı	-0,274	0,195	-0,510	-1,404	0,162
Davranışa Dayalı	0,045	0,264	0,085	0,171	0,865

3.7.6. Farklılık Analizlerine İlişkin Bulgular

Tablo 3.17’de iş-aile çatışması ve duygusal emeğin katılımcıların cinsiyetleri açısından farklılık oluşturup oluşturmadıklarının incelendiği bağımsız örneklem t testine ait bulgular verilmiştir. Bağımsız örneklem t-testinin sonucuyla katılımcıların cinsiyetleri açısından; iş-aile çatışmaları arasında istatistiksel olarak anlam teşkil eden bir farklılık olduğu görülmüştür, $p<0,05$. Buna göre kadın çalışanların iş-aile çatışmalarının daha yüksek olduğu söylenebilir. Duygusal emek puanları arasında ise istatistiksel olarak anlam taşıyan bir farklılık olmadığı görülmüştür, $p>0,05$.

Tablo 3.17. İş-Aile Çatışması ve Duygusal Emek Cinsiyete Göre Farklılığına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi

	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SS	t	p
İş-Aile Çatışması	Kadın	70	5,1421	1,39372	8,210	0,000
	Erkek	80	3,0688	1,69761		
Duygusal Emek	Kadın	70	5,6962	0,82594	0,979	0,329
	Erkek	80	5,54493	0,99007		

Tablo 3.18’de iş-aile çatışması ve duygusal emek katılımcıların yaş oranları açısından farklılık oluşturup oluşturmadıklarının incelendiği tek yönlü varyans analizine ait bulgular verilmiştir. Analizin sonucunda katılımcıların yaşlarına göre duygusal emek değerleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ayrım olmadığı görülürken, $p>0,05$; iş-aile çatışmaları ile istatistiksel açıdan anlam barındıran bir farklılık olduğu görülmüştür, $p<0,05$. Bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunun tespiti için Tamhane’s T2 Post-hoc testi uygulanmıştır. Teste göre 18-25yaş aralığındaki çalışanların iş-aile çatışmalarının daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 3.18. İAÇ ve Duygusal Emek Yaş Göre Farklılığına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

	Yaş	N	$\bar{X}$	SS	F	p
İş-Aile Çatışması	18-25	59	4,8917	1,74175	10,122	0,000
	26-30	49	4,2891	1,68844		
	31-35	16	3,2708	1,81113		
	36-40	6	1,6667	0,00000		
	41-45	10	2,2000	0,14628		
	46-50	2	2,3889	0,0000		
	50+	8	2,1944	0,78680		
Duygusal Emek	18-25	59	5,4237	1,19809	2,007	0,068
	26-30	49	5,5714	0,80525		

	31-35	16	5,7434	0,24148		
	36-40	6	5,8421	0,08154		
	41-45	10	5,8737	0,05085		
	46-50	2	6,5789	0,00000		
	50+	8	6,3553	0,19643		

Tablo 3.19’da iş-aile çatışmasıyla duygusal emeğin katılımcıların medeni durumları açısından farklılık oluşturup oluşturmadıklarını belirlemeye yönelik gerçekleştirilen bağımsız örneklem t testi sonuçları verilmiştir. Bağımsız örneklem t-testinin sonucunda katılımcılarda medeni duruma göre duygusal emek düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlam oluşturan bir farklılık olmadığı görülmüş, $p>0,05$; iş-aile çatışmaları ile istatistiksel açıdan anlam taşıyan bir farklılık olduğu belirlenmiştir, $p<0,05$. Burada beklenenin aksine, bekâr katılımcıların iş-aile çatışmalarının yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bununla, evli olmayan genç çalışanların işten kaynaklı anne- babaları ile çatışmalar yaşadığı düşünülebilir.

Tablo 3.19. İş-Aile Çatışması ve Duygusal Emeğin Medeni Duruma Göre Farklılığına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi

	Medeni Durum	N		SS	t	p
İş-Aile Çatışması	Evli	46	3,1944	1,75699	-3,827	0,000
	Bekâr	104	4,4087	1,80692		
Duygusal Emek	Evli	46	5,6590	0,89227	0,364	0,716
	Bekâr	104	5,5997	0,93152		

Tablo 3.20’de iş-aile çatışması ve duygusal emeğin katılımcıların eğitim durumları açısından farklılığının Anova testi ile incelenmesinden elde olunan bulgular verilmiştir. Yapılan tek yönlü varyans analizine göre katılımcıların eğitim durumlarına göre duygusal emek puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılrken, $p>0,05$; iş-aile çatışmaları ile istatistiksel olarak anlam yaratan bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır, $p<0,05$. Bu farklılığa hangi grupların dahil olduğunun tespit edilmesi için

varyansların homojen olmamasından ötürü Tamhane's T2 Post-hoc testi uygulanmıştır. Bu sonuca esasen ortaöğretim mezunu olan katılımcıların iş-aile çatışmalarının daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo 3.20. İAÇ ve Duygusal Emegin Eğitim Durumuna Göre Farklılığına İlişkin Anova Testi

	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	SS	F	p
İş-Aile Çatışması	Okur-yazar	2	1,6667	0,00000	6,394	0,000
	İlköğretim	2	2,0556	0,00000		
	Ortaöğretim	46	4,9807	1,69333		
	Ön Lisans	60	4,0778	1,77616		
	Lisans	30	3,1130	1,67078		
	Lisansüstü	10	3,0833	1,86187		
Duygusal Emek	Okur-yazar	2	5,9474	0,00000	0,729	0,603
	İlköğretim	2	6,0000	0,00000		
	Ortaöğretim	46	5,5732	0,99961		
	Ön Lisans	60	5,5842	0,86817		
	Lisans	30	5,5474	1,04659		
	Lisansüstü	10	6,0947	0,33728		

Tablo 3.21’de iş-aile çatışması ve duygusal emegin katılımcıların en son çalıştıkları turizm işletmesindeki çalışma süreleri açısından farklılık oluşturup oluşturmadıkları tek yönlü varyans analizi ile incelenmiş ve elde edilen bulgular verilmiştir. Yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre katılımcıların en son çalıştıkları turizm işletmesindeki çalışma sürelerine göre duygusal emek ve iş-aile çatışmaları arasında istatistiksel olarak anlam teşkil eden farklılığın olduğu görülmüştür; $p < 0,05$. Buna esasen en son çalıştıkları turizm işletmesinde 7 yıldan fazla çalışan katılımcıların duygusal emek puanlarının daha yüksek olduğu ve en son çalıştıkları turizm işletmesinde 1 yıldan az çalışan katılımcıların ise iş-aile çatışmalarının daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo 3.21. İş-Aile Çatışması ve Duygusal Emegin En Son Çalışılan Turizm İşletmesindeki Çalışma Süresine Göre Farklılığına İlişkin Anova Testi

	Çalışma Süresi	N	$\bar{X}$	SS	F	p
İş-Aile Çatışması	1 yıldan az	37	4,9535	1,69283	7,805	0,000
	1-3 yıl	54	4,0309	1,83219		

	3-5 yıl	33	4,2121	1,84018		
	5-7 yıl	18	2,6142	1,45602		
	7 yıldan fazla	8	2,3056	0,77323		
Duygusal Emek	1 yıldan az	37	5,2219	1,35481	4,183	0,003
	1-3 yıl	54	5,6023	0,91119		
	3-5 yıl	33	5,7321	0,21715		
	5-7 yıl	18	5,9123	0,15841		
	7 yıldan fazla	8	6,4211	0,21792		

Son olarak araştırmada belirlenen hipotezlerin, elde edilen bulgulara göre karşılaştırmasının yapılmasıyla H2b, H3b, H4b ve H5 kabul edilirken, diğer hipotezler reddedilmiştir. Tablo 3.22’de hipotezlerden kabul ve red edilenler sırasıyla gösterilmiştir.

Tablo 3.22. Hipotezlerin Kabul Edilme Durumu

H1: İş-aile çatışması ve duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red
H2a: İş-aile çatışması türlerinden zamana dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi yüzeysel tavırla ilişkisi vardır.	Red
H2b: İş-aile çatışması türlerinden zamana dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi derinlemesine tavırla ilişkisi vardır.	Kabul
H2c: İş-aile çatışması türlerinden zamana dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi doğal davranışla ilişkisi vardır.	Red
H3a: İş-aile çatışması türlerinden strese dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi yüzeysel tavırla ilişkisi vardır.	Red
H3b: İş-aile çatışması türlerinden strese dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi derinlemesine tavırla ilişkisi vardır.	Kabul
H3c: İş-aile çatışması türlerinden strese dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi doğal davranışla ilişkisi vardır.	Red
H4a: İş-aile çatışması türlerinden davranışa dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi yüzeysel tavırla ilişkisi vardır.	Red
H4b: İş-aile çatışması türlerinden davranışa dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi derinlemesine tavırla ilişkisi vardır.	Kabul
H4c: İş-aile çatışması türlerinden davranışa dayalı çatışmanın duygu bazlı emek stratejisi doğal davranışla ilişkisi vardır.	Red
H5: İş-aile çatışması demografik değişkenler açısından farklılık göstermektedir.	Kabul
H6: Duygusal emek demografik değişkenler açısından farklılık göstermektedir.	Red

SONUÇ

İş-aile çatışması ve duygusal emek kavramları son yıllarda araştırmaların giderek yoğunlaştığı önemli alanlar olarak kendini göstermektedir. Turizm sektöründe iş ve aile çatışması üzerine gerçekleştirilen çalışmalar (Brownell, 1998; Karabacak, 2013; Yeşiltepe, 2014; Acun, 2016; Pala, 2014; Demircan, 2016) sektörün gerektirdiği çalışma şartları ve zorluklarından dolayı çalışanların önemli ölçüde bireysel enerji harcadıkları ve işten döndüklerinde çocukları, eşleri ve ailenin diğer üyelerinden gelen istek ve ihtiyaçları yeterince karşılamamasının denge kurmayı zorlaştırdığını iş çevresinin ve iş özelliklerinin karakteristik özelliklerinden dolayı aile sorumluluklarından uzaklaştıklarını ifade etmektedir. Hizmet sektörünün doğrudan müşteri memnuniyetine yönelik olmasının getirdiği stres ve çalışma sezonlarının yüklediği emek yoğunluğu, sezonluk istihdamın ağırlığı, uzun ve yorucu çalışma şartları ve saatleri, sosyal statünün düşüklüğü, düşük ücret, vb. gibi yaygın faktörlerin çalışanların iş-yaşam dengelerini etkilemesi kaçınılmazdır. Bununla birlikte müşteri memnuniyetinin sağlanması için sunulan ürünün sunuş şekli ve sunuştaki davranışlar da sunulan ürün kadar önemli görülmekte, çalışanlardan duygu bazlı emek davranışlarının kurumun öngördüğü şekilde ve düzeyde sergilenmesi beklenmektedir. Özellikle emeğin yoğun olarak yaşandığı hizmet sektöründe müşteriye karşı sergilenmesi gereken duygular işletme ve yöneticiler tarafından sürekli vurgulanmaktadır. Bu durum söz konusu özellikler barındıran işlerde çalışanların, kendi hissettikleri duygularla uyumlayan duygusal davranışları sergileyebilmek için yoğun çaba harcamalarını beraberinde getirebilmektedir. Morris ve Feldman (1996), duygusal emek kavramının çalışan, müşteri ilişkileri ve örgüt memnuniyeti sağlama konusunda etkin bir çalışma olarak ortaya çıktığını ifade etmektedir.

Gerçekleştirilen bu çalışmada çalışanların iş-aile çatışmasının, çalışanların sergiledikleri duygusal emek düzeylerine bir etkisi olup olmadığını ölçmek amacıyla Antalya ilindeki A Grubu Seyahat Acenteleri çalışanlarından 165 kişiye gönderilen anket formlarından geriye dönen ve değerlendirilmeye uygun bulunan 150 anket analiz edilmiş ve elde edilen bulgular değerlendirilmeye alınmıştır.

Gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda, iş-aile çatışması ve duygusal emek arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Çalışanların iş-aile çatışması yaşadıkları durumlarda bunu işteki davranışlarına yansıtmadığı, çalışma ortamında talep edilen davranış biçimlerini sergileyebildikleri görülmüştür. Çalışmadan elde edilen bulgular daha önce yapılan araştırmalarla paralellik göstermemiş, daha önceki araştırmalarda genellikle iş-aile çatışması ve duygusal emek arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı saptanmıştır. Nitekim Pala (2014: 102)

Işık (2015: 83) ve Savaşkan (2019: 7) araştırmalarında iş-aile çatışması ve duygusal emek arasında anlamlı ilişkiler tespit etmiştir. Fakat gerçekleştirilen bu tez çalışmasında benzer sonuçlara ulaşılamamıştır. Bunun sebebinin, bu mesleğin yoğun ve çok çeşitli duygusal emek davranışları sergilenmesini gerektirmesiyle (Adib ve Guerrier, 2001: 341) alakalı olduğu ve çalışanlar tarafından müşterilerle yoğun etkileşim halinde çalışmanın gerekliliğinin içselleştirildiği düşünülmektedir. Diğer bir deyişle araştırma sonuçlarında, çalışanların iş-aile çatışması yaşasalar da bunu işlerine yansıtmaktan kaçındıkları, belki de işlerini kaybetmekten kaçınarak mesleğin bir gereği olarak duygusal emek davranışlarında bulunmakla sektörün gerektirdiği davranışları sergilemeye çalıştıkları görülmektedir.

İş-aile çatışmasının alt boyutları ile duygusal emeğin alt boyutları arasında ilişkiye bakıldığında ise iş-aile çatışması boyutları ile duygusal emeğin sadece derinlemesine davranış alt boyutu arasında anlamlı pozitif yönlü zayıf düzeyde bir ilişkiye rastlanmıştır. “İş -Aile Çatışması- Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma” başlıklı tezinde benzer sonucu elde eden Demircan (2016: 84)’a göre bunun nedeni çalışanların derinlemesine davranış sergiledikleri zaman kendi duygularından fedakarlık yaparak kurumun talep ettiği davranışları göstermelerinden kaynaklı olabilmektedir. İş-aile çatışması ile yüzeysel ve doğal davranışlar arasında ise anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Benzer şekilde Küçükşakar (2019: 97) da gerçekleştirdiği araştırma sonucunda, iş-aile çatışması ile doğal davranış arasında ilişkiye rastlanılmadığını belirtmiştir.

Katılımcıların iş-aile çatışması ve duygusal emekleri demografik özelliklere göre incelendiği zaman iş-aile çatışmaları cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu ve en son çalıştıkları turizm işletmesindeki çalışma süresi gibi özelliklere göre farklılık göstermiştir. Acun (2016: 105-106) da turist rehberleri ile gerçekleştirdiği araştırması sonucunda iş-aile çatışması ile demografik değişkenler (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, meslekte çalışma süreleri ve sahip oldukları çocuk sayısı) arasında farklılıklar tespit etmiştir. Nergiz (2015); Zincirkıran ve Tiftik (2014)’in çalışma sonuçları da bu sonuçlarla paralellik göstermektedir.

Katılımcıların duygusal emekleri ise demografik değişkenlerin tümüyle anlamlı bir farklılık göstermemiş, çalışanların duygusal emeklerine sadece en son çalıştıkları turizm sektöründeki çalışma sürelerinin olumlu etkisinin olduğu gözlemlenmiştir. Öz (2007) ve Uysal (2007) da araştırmalarında çalışma süresi hariç diğer demografik değişkenlere bağlı olarak duygusal emekte farklılık gözlemlenmemiş, çalışma süresinin derin davranışa etki ettiği, çalışma süresi arttıkça çalışanlarda derin davranış sergileme eğiliminin de arttığı yönünde bulgular elde etmişlerdir (Köksel, 2009: 85). Turizm sektöründe duygu bazlı emeğin ilişkin

çalışma gerçekleştiren Yanar (2018: 89)'ın araştırması da kısmen benzer bulgular göstermekte, 2-5 yıl arası çalışma süresine sahip çalışanların daha fazla doğal davranışlar sergilediği sonucuna varılmaktadır. Pala (2014: 70) ve Demircan (2016: 83)'sa araştırmalarında duygusal emekle demografik değişkenlerin hiç biri arasında anlamlı bir farklılık tespit etmemişlerdir.

Araştırma sonuçlarına göre araştırmaya katılan kadın çalışanların iş-aile çatışmalarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bilindiği üzere, kadın çalışanların iş ve ailedeki rollerinin gereklilikleri kadınların hem yüklerini fazlalaştırmakta, hem de çatışmalar yaşamasına sebebiyet vermektedir. Benzer şekilde kadınların erkeklere oranla daha fazla iş-aile çatışması yaşadıklarını bulgulayan Çarıkçı (2001: 246)' ya göre bu sonuç birçok toplumda olduğu gibi Türk toplumunda da iş-aile çatışmasının mühim bir çalışan kadın problemi olduğunu göstermektedir. Katılımcıların duygusal emekleri ise cinsiyete göre farklılık göstermemiştir. Benzer konuda araştırma gerçekleştiren Işık (2015: 86-87) ise hem iş-aile çatışmasının, hem de duygusal emeğin cinsiyete göre farklılıkları olduğunu, kadınların daha fazla duygu bazlı emek gösterdiğini ve iş-aile çatışmasında daha çok etkilenen tarafın da kadınlar olduğunu belirtmektedir.

Demirer (2011: 82)'e göre evli çalışanlar, özellikle de evli kadınlar karşılaştıkları sorunların, sorumlulukların ve iş rollerinin fazlalığı nedeniyle iş ve aile yaşamında dengesizlikler ve çatışmalar yaşamaktadır. Gerçekleştirilen çalışmada ise aksine, bekar katılımcıların evli katılımcılara oranla daha çok iş-aile çatışması yaşadıklarını belirttikleri görülmektedir. Yapmış olduğu çalışmada bekarların evlilere kıyasla iş-aile çatışması seviyelerinin yüksek olduğunu tespit eden Nergiz (2015: 71), bunun nedeninin ülkemizdeki aile yapılarının geniş olması dolayısıyla bekarların sorumlu olduğu kişi sayısının evli çiftlere göre daha fazla olmasından kaynaklandığını düşünmektedir. Katılımcıların duygusal emekleri ise medeni durumlarına göre farklılık göstermemiştir. Köksel (2009: 70) de araştırmasında medeni duruma göre duygusal emek unsurları arasında herhangi bir farklılığın gözlemlenmediğini belirtmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre yaşı 18-25 aralığında olan çalışanlar daha yüksek oranda iş-aile çatışması yaşamaktadırlar, ancak iş yerinde göstermeleri gereken duygusal emeği sergilemekte zorluk çekmemektedirler. Genç bireylerin daha deneyimsiz oldukları için iş ve aile arasında denge kurmakta zorlanabilecekleri düşünülmektedir. Çalışanların yaşları arttıkça bilgi, para, deneyim gibi işle ilgili kaynakları da artmakta, daha az iş stresi yaşanmakta ve iş sorumlulukları aile sorumluluklarına daha az etki etmektedir (Giray ve Ergin, 2006: 86).

Araştırma sonuçları eğitim durumlarına göre değerlendirildiğinde, ortaöğretim mezunu olan katılımcıların daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları görülmektedir. Katılımcıların duygusal emekleri ise eğitim durumlarına göre farklılık göstermemektedir. Yanar (2018: 84) turist rehberleri bağlamında gerçekleştirdiği araştırmada eğitim durumları fark etmeksizin çalışanların yüzeysel tavırlar sergilediklerini bulgulamış, doğal davranışlar sergileyen çalışanların ise genellikle yüksek lisans ve doktora mezunları olduklarını belirlemiştir.

Katılımcıların hem iş-aile çatışmaları, hem de duygusal emekleri en son çalıştıkları turizm işletmesindeki çalışma sürelerine göre farklılık göstermiştir. Buna göre çalıştıkları turizm işletmesinde 7 yıldan fazladır çalışmakta olan katılımcıların duygusal emek puanlarının daha yüksek olduğu ve en son çalıştıkları turizm işletmesinde 1 yıldan az süredir çalışan katılımcıların ise iş-aile çatışmalarının daha fazla olduğu söylenebilmektedir. Acun (2016: 107)'a göre kurumda 1 yıldan az süredir çalışan bireyler kuruma henüz alışmadıklarından daha yoğun iş stresi yaşamakta bu da daha fazla iş-aile çatışması yaşamalarına sebep olabilmektedir. Araştırma sonuçlarında çalışma süresindeki artışla çalışanların iş-aile çatışması oranlarının azaldığı ve bu durumun yaşla ilgili sonuçlarla paralellik oluşturduğu görülmektedir.

Araştırmacılara Öneriler / Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma sadece Antalya ilinde A Grubu Seyahat Acentelerinde çalışan kişilerin iş-aile çatışması ve duygusal emek ilişkisini belirlemeye yönelik gerçekleştirilmiş olup sınırlı bir örneklemi kapsamaktadır. Farklı veya daha büyük örneklemle yapılacak benzer çalışmaların bu araştırma sonuçlarını destekleyip desteklemeyeceği bilinmemektedir. Araştırmalar konaklama ve ağırlama endüstrisinin farklı kollarında çalışanları içine alacak şekilde genişletilebilir.

İleride bu konu farklı meslek grupları üzerinde ve farklı sektörlerde uygulanabilir. Araştırma sadece evli çalışanlar veya sadece kadın çalışanlar gibi farklı demografik özelliklere göre de yapılarak literatüre çeşitli katkılar sağlanabilir.

Araştırma örneklemini Türkiye özelindedir. Farklı ülke bağlamları da konuya dahil edilerek kültürlerarası çalışmalar yapılabilir.

Bu çalışma nicel araştırma yöntemi ile tasarlanmıştır. İleriki çalışmalarda nitel yöntemler (fenomenolojik, karma yöntem çalışmaları vs. gibi) çeşitli veri toplama enstrümanları kullanılarak elde edilecek veriler bu alana yönelik şimdiye dek elde edilmiş bulguları zenginleştirebilecektir. Ayrıca ileriki çalışmalarda iş tatmini, örgütsel bağlılık,

mesleki bağlılık, işten ayrılma niyeti vb. gibi farklı değişkenler eklenerek çalışmalar gerçekleştirilebilir.



KAYNAKÇA

- Aanes, M. M., Mittelmark, M. B., ve Hetland, J. (2010). Interpersonal stress and poor health: The mediating role of loneliness. *European Psychologist*, 15(1), 3-26.
- Adams, A. G., King, A. L., ve King, D. W. (1996). Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work-Family Conflict with Job and Life Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 411-420.
- Akkas, M. A., Hossain M. I. ,Rhaman S. (2015). Causes and Consequences of Work-Family Conflict (WFC) among the Female Employees in Bangladesh: An Empirical Study *Journal of Business and Economics*, 6(12), 2063-2071.
- Alias, R. (2017). Exploring the Relationship between Demographic Variables and Emotional Labour Strategies in Health Care. *Aryabhatta Journal of Mathematics and Informatics*, 9(1), 94-102.
- Applebaum, H. A. (1992). The Concept of Work: Ancient, Medieval and Modern Albany. *SUNYpress*.
- Arpacı, F., ve Ersoy, A. F. (2007). Kadının Çalışmasının Ailenin Yaşam Kalitesine Etkisinin İncelenmesi. *Aile ve Toplum*, 3(11), 41-50.
- Ashforth, B., ve Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Avcı, B. A. (2014). İşletmelerde Kadın Çalışanlara Yönelik Aile Dostu İnsan Kaynakları Politikaları, İş-Aile Çatışması Ve Desteğinin İş Doyumu İle İlişkisi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aycan, Z., ve Eskin, M. (2005). Raltive Contributions of Childcare, Spousal Support and Organizational Support in Reducing Work-Family Conflict For Men and Women: The Case of Turkey. *Sex Roles*, 53(7-8), 453-471.
- Aycan, Z., Eskin, M., ve Yavuz:(2007). *Hayat Dengesi* (1. b.). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Bağcı, Z., ve Bursalı, Y. M. (2015). Duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisi: Denizli ilinde hizmet sektöründe görgül bir araştırma. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(10), 69-90.
- Basım, N., ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-91.
- Beğenirbaş, M. Ve Çalışkan, A. (2014). Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109-127.

- Bellavia, G., ve Frone, M. (2005). Work-Family Conflict, Handbook of Work Stress, Chapter. J. Barling, E. K. Kelloway, ve M. R. Frone içinde, *Handbook of Work Stress* (s. 113-147). California: Sage Pub.
- Benjamin, B. G. (2008). The emotional labour of nursing, defining and managing emotions in nursing work. *Nurse Education Today*, 29, 168–175.
- Bilgin, V. (1998). Türk Toplumunda Aile Kurumunu Benimseme ve Sahiplenme Düzeyleri *Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 10(10), 387-414.
- Bragger, J. D., Srednicki, O. R., ve Kutcher, E. J. (2005). Work- Family Conflict, WorkFamily Culture And Organizational Citizenship Behaviour 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. (2002). Emotional labour and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behaviour*, 60(1), 17-39.
- Brotheridge, L. (2002). Testing a Conservation of Resources Model of the Dynamics of Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- Brough, P., O'Driscoll, M., ve Kalliath, T. (2005). The Ability of Family-Friendly Organizational Resources to Predict Work-Family Conflict and Job and Family Satisfaction. *Stress and Health*, 21, 223-234.
- Brown, E. L. (2011). *Emotion matters: Exploring the emotional labour of teaching (Doctoral dissertation)*. Ocak 12, 2019 tarihinde Retrieved from: <http://d-scholarship.pitt.edu/7209> adresinden alındı
- Büyüköztürk, Ş. (2018). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum*. Ankara: Pegem Akademi.
- Carlson, D. (1999). Personality and Role Variables as Predictors of Three Forms of WorkFamily Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 236-253.
- 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*, LVI, 249-276.
- 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. (2002). *The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes*. Virginia: Blacksburg.

- Chu, K. H., ve Murrmann:K. (2006). Devolopment and Validation Of The Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27, 1181 – 1191.
- Cinamon, G. R., ve Yisrael, R. (2005). Work Family Conflict among Female Teachers. *Teaching and Teacher Education*, 21, 365- 378.
- Cinamon, R. G. (2006). Anticipated Work-Family Conflict: Effects of Gender, Self- Efficacy and Family Background. *The Career Development Quarterly*, 54, 202-215.
- Cohen, A., ve Liani, E. (2009). Work Family Conflict among Female Employees in İsraili Hospitals. *Personel Review*, 38(2), 124-141.
- Çaldağ, M. A. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çarıkçı, İ. H. (2001). Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması Bireysel ve Örgütsel Boyutları. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çarıkçı, İ. H., ve Avşar, N. (2005). Kamu Kesimi Yöneticilerinde Cinsiyet Rolü Algılamalarının Aile Dostu Düzenleme ve Politikalarına Etkileri. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(1), 75-88.
- Çelik, M., ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: İş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çelik, M., ve Yıldız, B. (2016). Duygusal Emek Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Stresin Aracılık Rolü. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(45), 735-745.
- Çernova, V. J. (2012). Aile ve iş dengesi: annelerin politikaları ve bireysel stratejileri. *The Journal Of Social Policy Studies* 10(3), 295-308.
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2), 527-574.
- Değirmenci. (2010). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Demircan, P. (2016). İş -Aile Çatışması- Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Demirel, G. (2012). Örgütsel Adalet Algısının İş Bırakma Eğilimi Üzerine Etkisi: Antalya İli 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Çanakkale: Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demirel, N. (2015). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir Deki Dört Ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demirer, S. (2011). İş-yaşam Dengesi: Antalya'daki A Grubu Seyahat Acentelerinde Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Diefendorff, J. M., ve Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: a controltheory perspective. *Journal of Organizational Behavior*(24), 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. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doruk, N. Ç. (2008). Organizasyonlarda İş-Aile Ve Aile-İş Çatışmalarının Bireylerin Performansları Üzerine Etkisinde İş Ve Yaşam Tatmininin Rolü. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Durmuş, B., Yurtkoru, E. S. ve Çinko, M. (2016). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*, İstanbul: Beta Basım.
- Durna, U. (2004). Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 11(1), 191-206.
- 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.
- Erdem, H., ve Erkan, K. G. (2015). Kamu Çalışanlarının Yaşadıkları İş Aile ve Aile İş Çatışmasının İş Tatminsizliğine Olan Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü. *International Journal of Social Science*(37), 351-369.
- Erickson, R. J., ve Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: does gendermatter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.

- Erkuş, A., ve Günlü, E. (2008). Duygusal zekânın dönüştürücü liderlik üzerine etkileri. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 9(2), 187-209.
- Eroğlu, Ş. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(14), 147-160.
- Evans, P., ve Bartolome, F. (1984). The Changing Picture of the Relationship between Career and the Family. *Journal of Occupational Behavior*(5), 9-21.
- Friedman, D. S., Christensen, P., ve Degroot, J. (2001). İş ve Yaşam-Sıfır Toplamlı Oyunun Sonu. *İş ve Yaşam Dengesi -Harvard Business Review Dergisinden Seçmeler*, 11-38.
- Frone, M. R., ve Cooper, M. L. (1992, December). Prevalence of Work- Family Conflict: Are Work and Family Boundaries Asymmetrically Permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 13(7), 723-729.
- Fu, C. K., ve Shaffer, M. A. (2000). The Tug of Work and Family Direct and Indirect Domain Specific Determinants of Work Family Conflict. *Personnel Review*, 30(5), 502- 522.
- Gamor, E., Amissah, E. F., ve Boakye, A. K. (2014). Work Family Conflict among Hotel Employees in Sekondi Takoradi Metropolis Ghana. *Tourism Management Perspectives*, 12, 1-8.
- Giray, M. D., ve Ergin, C. (2006). Çift Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş- Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşama Olayları ile İlişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 21(57), 83-107.
- Glomb, T. M., ve Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behaviour*, 64(1), 1-23.
- Gosserand, R. H. (2003). An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor. *PhD Thesis*. Louisiana State University.
- Gönüllü, M., ve İçli, G. (2001). Çalışma Yaşamında Kadınlar: Aile ve İş İlişkileri. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25(1), 82-85.
- 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., 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 Parasuraman:(1986). A Work-Nonwork Interactive Perspective of Stress ve Its Consequences. *Journal of Organizational Behavior Management*, VIII, 37-60.
- Greenhouse, J. H., ve Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *Academy of Management*, 10(1), 76-88.

- Groth, M., Hennig-Thurau, T., ve Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy. *Academy of Management Journal*, 52(5), 958-974.
- Gümüştekin, G., ve Öztemiz, A. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Gündüz, İ. (2017). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadası'ndaki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güney. (2016). *Davranış Bilimleri* (10. b.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gürsoy, G. (2016). Yalova Aile Ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Yalova: Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hammer, L. B., Bauer, T. N., ve Grandey, A. (2003). Work-family conflict and workrelated withdrawal behaviors. *Journal of Business and Psychology*(17), 419-436.
- Harnois G., Gabriel P. (2000). *Mental health and work: Impact, issues and good practices*. Geneva: International Labour Organisation.
- Harputoğlu, D. D. (2015). İşe Tutkunluk ve İş-Aile-İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hearn, J. (1981). On Ambiguity, Contradiction and Pradox in Gendered Organizations. *Gender, Work and Organization*, 5(1), 1-10.
- Hennig, T. T., Groth, M., Paul, M., ve Gremler, D. D. (2006). Are All Smiles Created Equal? How Emotional Contagion and Emotional Labor Affect Service Relationships. *Journal of Marketing*, 70(3), 58-73.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1990). Ideology and emotion management: A perspective and path for future research. T. D. Kemper içinde, *Research Agendas in the Sociology of Emotions* (s. 117-142). Albany: State University of New York Press.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: The commercialization of human feeling*. Los Angeles: University of California Press.

- Hur, W. M., Moon, T. W., ve Jun, J. K. (2013). The Role of Perceived Organizational Support on Emotional Labor in the Airline Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 105-123.
- İraz, R. ve Akgün, Ö. (2011). Örgütsel bağlılığın çalışan performansı üzerine etkilerini ölçmeğe yönelik bir çalışma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1-2), 225-250.
- Işık, Z. (2015). Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personellerde Duygusal Emek Ve İş-Aile Çatışması İlişkisi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., ve Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stres: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. Oxford: John Wiley Publication.
- Kalaycı, Ş. (2017). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Dinamik Akademi.
- Kamber, A. (2014). Duygusal Emek Bağlamında Çalışmanın Anlamı ve İşe Yabancılaşma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Pamukkale: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaplan, B., ve Aksel, E. Ş. (2013). Ergenlerde bağlanma ve saldırganlık davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Nesne Psikoloji Dergisi*, 1(1), 1-12.
- Karabacak, G. (2013). İş Aile Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumuna Etkilerinin İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Açısından Otel Personeli Üzerinde İncelenmesi. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karacaoğlu, K. (2005). Sağlık Çalışanlarının İşe Bağlılığa İlişkin Tutumları ve Demografik Nitelikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama. *Yönetim Dergisi*, 52, 54-70.
- 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.
- Karim, J., ve Weisz, R. (2010). Emotional Labour, Emotional Intelligence, and Psychological Distress. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 36(2), 187-196.
- Kart, E. (2011). Bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi. *Çalışma ve Toplum*, 3, 215-230.
- Kaya, U., ve Özhan, Ç. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.

- Kaya, U., ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 36(1), 311-346.
- Kayasandık, A. E. (2013). İş-Aile Çatışması Ve Duygusal Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Adaletin Düzenleyici Rolü. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keleş, Y. (2014). Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Keser, A. (2005). The Relationship Between Job and Life Satisfaction in Automobile Sector Employees in Bursa – Turkey. *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(2), 52-63.
- Kim, H. J. (2008). Hotel Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- Kim, M. J., ve Han, Y. S. (2009). Relationship Between Emotional Labor Consequences And Employees 'Coping Strategy'. *Asia Pasific Journal of Tourism Research*, 14(3), 225-239.
- Kin, E. İ. (2011). Çalışma Tanımı: Duygusal Bileşen. *Tomsk Devlet Üniversitesi Bülteni*, 1(13), 77-80.
- Kirchmeyer, C., ve Cohen, A. (1999). Different Strategies for Managing the Work/Non-Work Interface: A Test for Unique Pathways to Work Outcomes. *Work ve Stress*, 13(1), 59-73.
- Kızanlıklılı, M. M. (2014). Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kocacık, F., ve Gökkaya, V. B. (2005). Türkiye’de Çalışan Kadınlar ve Sorunları. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(1), 195-219.
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H., ve Connolly, T. F. (1983). A Model of Work, Family, and Interrole Conflict: A Construct Validation Study. *Organizational Behavior and Human Decision Performance*, 32, 198–215.
- Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T., ve Hammer, L. B. (2011). Workplace Social Support And Work-Family Conflict: A Meta-Analysis Clarifying The Influence Of General And Work-Family-Specific Supervisor And Organizational Support. *Personnel Psychology*, 64(2), 289-313.

- Kotler, P. (1991). *Marketing Management-Analysis, Planning, Implementation and Control* (7. b.). NJ: Englewood Cliffs, Prentice-Hall Inc.
- Köksel, L. (2009). İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Kruml: M., ve Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor The Heart of Hochschild's Work. *Management communication*, 8-49.
- Lam, W., ve Chen, Z. (2012). When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 3-11.
- Lee, H. U., Lee, H., ve Kim, J. H. (2010). The effects of emotional intelligence and emotional labor on department store salespersons' customer orientation and sales performance. *Korea Research Academy of Distribution and Management Review*, 13(4), 97-117.
- Leiter, M. P., ve Durup, M. J. (1996). Work, home and in-between: a longitudinal study of spillover. *Journal of Applied Behavioral Science*, 32(1), 29-47.
- Major, V. S., Klein, K. L., ve Ehrhart, M. G. (2002). Work Time, Work İnterference with Family and Psychological Distress. *Journal of Applied Psychology*, 87, 427-436.
- Maslach, C., ve Jackson: E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Meyer, J. P., ve Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*, SAGE Publications, Thousand Oaks. Ocak 10, 2019 tarihinde <http://sk.sagepub.com/books/commitment-in-the-workplace> adresinden alındı
- Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Nergiz, T. (2015). Demografik Faktörlerin İş Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri; Bahçelievler İlçe Emniyet Müdürlüğü Örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Oral, L., ve Köse. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Öz, E. Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Özdevecioğlu, M., ve Aktaş, A. (2007). Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28, 1-20.
- Özdevecioğlu, M., ve Doruk, Ç. N. (2009). Organizasyonlarda İş Aile ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 33, 69-99.
- Özen, S., ve Uzun, T. (2005). İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(3), 128-147.
- Özgen, I. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özgün, A. (2015). Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özkul, R. (2014). Ortaokul Öğretmenlerinde İş-Aile Çatışması Ve Yaşam Doyum Düzeyleri. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Malatya: İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 41-60.
- Pala, T. (2008). Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Parasuraman, S., ve Simmers, C. (2001). Type of employment, work-family conflict and well-being: a comparative study. *Journal of Organizational Behavior*, XXII(5), 556-578.
- Parasuraman, S., Purohit:Y., ve Godshalk, M. V. (1996). Work and Family Variables, Entrepreneurial Career Success and Psychological Well- Being. *Journal of Vocational Behaviour*(48), 275- 300.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and emotion*, 125-154.
- Savaşkan, Y. (2019). İş-Aile Çatışmasının Duygusal Emek Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmeleri Kadın Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. *Yayımlanmamış Yüksek lisans tezi*. Karabük: Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Scott, B. A., ve Barnes, C. M. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *Academy of management journal*, 54(1), 116-136.
- Smith, P., ve Gray, B. (2001). Reassessing The Concept of Emotional Labour in Student Nurse Education: Role of Link Lecturers and Mentors in a Time of Change. *Nurse Education Today*, 21(3), 230-237.
- Sohn, H. K. (2017). Verifying the moderating effects of personality factors on the relationship between emotional labour and customer orientation. *International Journal of Tourism Sciences*, 17(1), 1-14.
- Taşdelen, U., Aksoy, R., ve Çakmak, A. F. (2016). Gemiadamlarının İş-Aile ve Aileİş Çatışmasına İlişkin Bir Saha Çalışması. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Denizcilik Fakültesi Dergisi*, 221-234.
- Temel, A., Yakın, M., ve Misci:(2006). Örgütsel cinsiyetlerin örgütsel davranışa yansımaları. *Yönetim ve Ekonomi*, 13(1), 27-38.
- Theodosius, C. (2008). *Emotional labour in health care: The unmanaged heart of nursing* (1. b.). New York: Routledge.
- Thoits, P. A. (1989). The sociology of emotions. *Annuual Review of Sociology*, 15(1), 317-342.
- Toraman, Ö. (2009). İş aile çatışmasının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisi. *Yayımlanmamış Yüksek lisans tezi*. Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Tsai, M. T., ve Huang, C. C. (2008). The relationship among ethical climate types, facets of job satisfaction, and the three components of organizational commitment: A study of nurses in Taiwan. *Journal of Business Ethics*, 80, 565-581.
- Tubin, R. (2007). Multiple Roles, Work-Family Conflict And Related Outcomes. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yüğü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği Ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4), 155-179.
- Turunç, Ö., Altay, M., ve Bilgin, N. (2011). Hiyerarşik Plato ve Kendini İşletmeden Hissetme Durumunun Performans Hedefine Yönelim ve Yenilikçi Davranışa Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(1), 133-157.
- Türkay, O., Aydın, Ü., ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 201-222.

- Uzun, Y. (2013). Tek Gelirli ve Çift Gelirli Ailelerde Yaşanan İş Aile Çatışmasının İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetiyle Olan İlişkisi: Zonguldak İlindeki Dershaneler Örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Zonguldak: Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Voydanoff, P. (1988). Work Role Characteristics, Family Structure Demands and Work Family Conflict. *Journal of Marriage and Family*(50), 749-761.
- Voydanoff, P. (2005). Toward a conceptualization of perceived work-family fit and balance: a demands and resources approach. *J Marriage Fam*, 67, 822–836.
- Voydanoff, P. (2007). *Work, family, and community: Exploring interconnections*. NJ: Mahwah.
- Wharton, A. S., ve Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional role. *Academy of Management Review*, 18(3), 457- 486.
- Wong, J. Y., ve Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30, 249-259.
- Yalçın, R. C. (2012). Bazı Öncülleri ve Sonuçları İle Duygusal Emek: Görgül Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Ankara: Kara Harp Okulu Komutanlığı, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Savunma Yönetimi Anabilim Dalı.
- Yüksel, İ. (2005). İş Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini ve İş Tatmini Davranışları ile 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*, 237-268.
- Zedeck, S., ve Mosier, K. L. (1990). Work in The Family and Employing Organization. *American Psychologist*, 45, 240-251.

EKLER

Ek A. Anket Soruları

Kişisel Bilgiler

1. Cinsiyetiniz?

☐ Kadın ☐ Erkek

2. Yaşınız?

☐ 18-25 ☐ 26-30 ☐ 31-35 ☐ 36-40 ☐ 41-45 ☐ 46-50 ☐ 50+

3. Medeni durumunuz?

☐ Evli ☐ Bekar

4. Eğitim durumunuz?

☐ Okur-yazar ☐ ilköğretim ☐ Orta Öğretim ☐ Lise ☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans

5. En son çalıştığınız turizm işletmesindeki çalışma süreniz?

☐ 1 yıldan az ☐ 1-3 yıl ☐ 3-5 yıl ☐ 5-7 yıl ☐ 7 yıldan fazla

Duygusal Emek Ölçeği

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

yansıtacak (gülümseyen) yüz ifadelerini takınabilirim.							
Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda gösterebilirim.							
Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim.							
Müşterilerle olan ilişkilerimde onlara iyi görünmeye çalışırım.							
Müşterilere yansıtmam gereken (olumlu) duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim.							
Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmemin göstermemi istediği belli başlı duyguları yansıtmaya çalışırım.							
İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim.							
Müşterilerle olan ilişkilerimde içten bir konukseverlik sergilerim.							
Müşterilere hizmet ederken kendime nasıl hissediyorsam öyle davranmam gerektiğini söylerim.							
Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.							
Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemek zorundayım.							
Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim.							
Çalışmaya başlarken işimde							

karşılaştığım güzellikleri düşünürüm.							
Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken (olumlu) duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.							
Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken, daha fazla çaba harcarım.							

İş-Aile Çatışması Ölçeği

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

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

etmemektedir.							
Evde beni başarılı yapan davranışlarım, işyerinde işe yaramamaktadır.							
Evde gerekli ve beni etkili yapan davranışlar, işyerinde ters sonuçlar doğurabilmektedir							
Evde problemleri çözmede işe yarayan davranışlarım, işyerinde işe yaramayabilir.							



Ö Z G E Ç M İ Ş

Adı ve SOYADI	Gültaç KAZIMLI
Doğum Yeri - Tarihi	Azerbaycan- 15.09.1994
EĞİTİM DURUMU	
Mezun Olduğu Lise	Sumgayıt-5 /Azerbaycan
Lisans Diploması	Azerbaycan Devlet İktisat Üniversitesi, İktisat Bölümü, 2016, Bakü
Yüksek Lisans Diploması	Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Antalya
Tez/ Dönem Projesi Konusu	Turizm Sektörü Çalışanlarında İş-Aile Çatışması ve Duygusal Emek İlişkisi
Yabancı Dil / Diller	Rusça, İngilizce
İŞ DENEYİMİ	
Çalıştığı Kurumlar	2018, Dosinia Hotel (Resepsionist)
	2018-2019, S White Hotel (Resepsionist)
	2019 (Mayıs-Ekim), Summer Tour (Transfer Rehberi)
E-Posta	gulug41@gmail.com