



**ERZURUM PALANDÖKEN KIŞ TURİZM MERKEZİNDEKİ KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE
ÇALIŞAN PERSONELLERDE DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLİŞKİSİ**
**THE RELATIONSHIP WITH EMOTIONAL LABOR AND WORK-FAMILY CONFLICT IN ERZURUM
WINTER TOURISM CENTER'S STAFF**

Zennübe İŞİK*

Öz

Hizmet sektörünün altında bulunan turizm sektöründe iş görenlerin duyguları ve duygusal emek davranışları müşteri memnuniyeti açısından büyük önem arz etmektedir. Ancak işletmelerin koymuş olduğu davranış kuralları nedeniyle iş görenler ağır bir baskı altına girmekte, duygusal olarak tükenmekte ve bu tükenmişliği çoğu zaman aile düzenine taşıyarak iş-aile çatışması ile karşı karşıya kalmaktadır. İlgili literatür incelendiğinde hemşireler, akademisyenler, çağrı merkezi çalışanları, öğretmenler üzerinde duygusal emek ile ilgili çalışmalar olduğu gözlenmiştir ancak konaklama işletmeleri üzerinde Erzurum'da iş-aile çatışması ile ilişkilendirilen bir çalışmanın olmadığı dikkat çekmiştir ve araştırmanın ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülerek bu çalışma yürütülmüştür. Bu çalışmada emek yoğun bir sektör olan turizmde önemi oldukça büyük olan duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini oluşturan 247 konaklama işletmesi personeline Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği ve İş-Aile Çatışması Ölçeği uygulanmıştır. Kullanılan her iki ölçeğe de geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Analizlerle ilgili olarak öncelikle hem konaklama işletmeleri duygusal emek ölçeği hem de iş-aile çatışması ölçeğinin iç tutarlılığının ve homojenliğinin bir göstergesi olarak Cronbach Alpha katsayıları hesaplanmış ve her iki ölçekte de sorunlu/negatif ifadeye rastlanmamıştır. Daha sonra ölçeklere ilişkin betimleyici istatistikler yapılarak ölçeklerde bulunan her bir alt boyutun minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri belirlenerek tekrar Alpha değerleri hesaplanmıştır. Araştırma sonucunda iş görenlerin duygusal emek düzeyleri ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki görülmüştür. Ayrıca uygulanan analizler sonucunda kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal emek harcadıkları, iş-aile çatışmasından daha fazla etkilendikleri tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Duygusal Emek Davranışları, İş-Aile Çatışması, Erzurum.

Abstract

Staffs are under heavy pressure due to the rules of conduct put businesses. They are emotionally being exhausted and they reflect this stress to their family and they are faced with the job-family conflict. In this study the importance of tourism in a labour-intensive sector, which is a pretty important emotional labor and work-family conflict in a relationship were researched. When the related literature is examined, it has been observed that there are studies related to emotional labor on nurses, academicians, call center employees, teachers, but there is no study related to work-family conflict in Erzurum on accommodation establishments and this study was carried out considering that the research will contribute to the related literature. The sample of the survey creator 247 accommodation-run personnel Accommodation Enterprises Emotional Labor Scale and Job-Family Conflict Scale has been applied. Validity and reliability studies were conducted on both scales. As a result of the analyzes, Cronbach Alpha coefficients were calculated as an indicator of the internal consistency and homogeneity of both the emotional enterprises scale and the work-family conflict scale. Then, the descriptive statistics of the scales were used to determine the minimum, maximum, mean and standard deviation values of each sub-dimension in the scales and the Alpha values were calculated again. As a result of the research work of emotional labor levels with the levels of work-family conflict, a significant relation was observed between positive direction. In addition, as a result of the analysis applied to women than men spend more emotional labor and work-family conflict and hosted more than have been identified.

Keywords: Emotional Labor, Emotional Labor Behavior, Work-Family Conflict, Erzurum.

GİRİŞ

Turizm sektöründe faaliyet gösteren ve müşteriyle yoğun temasın yaşandığı otel işletmelerinde, turistik ürünün üretildiği yerde tüketilmesi zorunluluğu, turizm hizmetlerine canlı yayın özelliğini kazandırmakta, bu özellik de müşterilerle etkileşimde yaşanacak olumsuzlukların telafisini zorlaştırmaktadır. Bu nedenle, turizm işletmelerinin bir bakıma vitrini olan İş görenlerden beklenen "güleryüzlü" davranış kuralının gerçekleşmesinde, çalışanların duyguları ve duygusal emek davranışlarının

* Arş. Gör., Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, zennube.yalcin@atauni.edu.tr
Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personellerde Duygusal Emek Ve İş-Aile Çatışması İlişkisi başlıklı Yüksek Lisans Tezinden üretilmiştir.

araştırılması büyük bir önem kazanmaktadır. Aile ve iş, insan hayatının çok önemli iki alanını oluşturmaktadır. Söz konusu bu iki alanın gerektirdiği rol, talep ve sorumlulukların aynı anda gerçekleşmesi, iş-aile rolleri arasında çatışmasının çıkmasına neden olmaktadır. İş-aile çatışması, bireylerin yaşamlarını ve örgütlerin performansını olumsuz yönde etkilemektedir. İş-aile çatışmasına neden olan etkenlerin başında, ağır ve düzensiz çalışma koşulları yer almaktadır. Dolayısıyla yoğun, stresli ve uzun çalışma saatlerinin olduğu turizm sektörü çalışanları için, iş-aile çatışması kaçınılmaz bir olgudur.

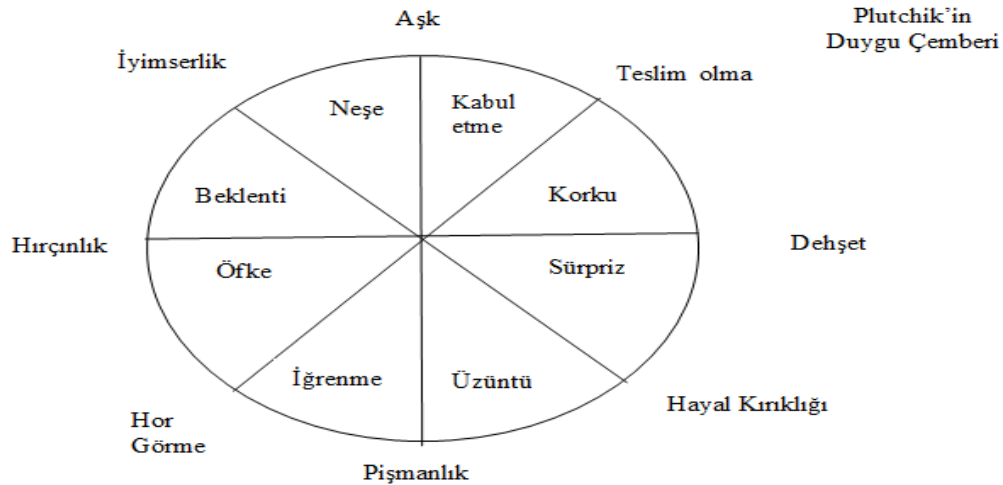
Yapılan araştırmalar, turizm işletmelerinde yaşanan iş-aile çatışmasının iş tatmini, mesleki performansı olumsuz yönde (Karatepe ve Kılıç, 2007; Karatepe ve Sökmen, 2006; Mulvaney, 2007; Namasivayam ve Zhao, 2006; Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007; Yurtseven, 2008; Zhao vd. 2011), işten ayrılma niyetini ise olumlu yönde (Karatepe ve Sökmen, 2006; Yurtseven, 2008) etkilediğini göstermektedir. Bu durumda, turizm sektöründe çalışanların iş-aile dengesinin sağlanması, örgütler ve bireyler açısından son derece önemli bir hal almakta ve kaliteli hizmetin sağlanmasında ciddi bir konumda yer almaktadır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Duygu Kavramı Ve Duyguların Sınıflandırılması

Duygular, hayatın her alanında ve her aşamasında insanlarla güvenilir ilişkiler kurmayı sağlamakta, önceden tahmin edilemeyen vaziyetlerde bireye yol gösteren içsel bir pusula görevi görmektedir. Bu süreçte duygular sözlü olduğu gibi sözsüz olarak da vuku bulmaktadır. Beden duruşu, yüz ifadeleri, göz teması, el ve vücut hareketleri, ses tonu, duruş mesafesi, giyim tarzı, dokunuşlar, konuşma tarzındaki değişiklikler, duyguları sözsüz olarak ifade etmenin çeşitli yollarını oluşturmaktadırlar (Aysel, 2006, 78-82). Bütün bunlar, kişilerin içinde bulunduğu duygusal durumun anlaşılmasında önemli rol oynamaktadır. İnsanoğlu hayatta olduğu süre boyunca diğer insanlarla etkileşim halindedir. Bu etkileşimi sırasında birbirleri ile olumlu yahut olumsuz ilişki içindedirler. Kişilerin yaşamış olduğu hemen hemen tüm ilişkilerinde duygusal bir paylaşım mevcuttur. Bu ilişkilerin başarılı olması için de bireyler ortak duygular paylaşmak durumundadır. Kimi zaman insanlar olumsuz duygu paylaşımında bulunmak zorunda kalmaktadır. Birbirlerine karşı tamamen zıt duyguları besleyenlerin de zorunlu olarak ilişkilerini sürdürdüğü durumlara rastlanmaktadır. Hatta zıt yönde duygular sosyal bir ilişkinin gereği olarak sergilenebilir (Pamukoğlu, 2004, 63).

Duygular pek çok bilim adamı tarafından üzerinde durulan bir konudur. Bu konu üzerinde çalışan araştırmacılar, duyguları farklı şekillerde kategorilere ayırmışlardır. Bu farklılıklar kimi araştırmacının tepkileri ve davranışları vurgulamasından, kimilerinin duyguları temelde biyolojik ve sosyal bir süreç ile ifade etmeleri gibi farklı yaklaşımlar geliştirmelerinden kaynaklanmaktadır (Ashkanasy, Hartel, Zerbe, 2000, 4). Doğal olarak duyguların sınıflandırılmasında herkes tarafından kabul edilen evrensel bir sınıflama mevcut değildir. 1980 yılında Robert Plutchik duyguları etkili bir şekilde tanımlama ve sınıflandırma girişiminde bulunmuştur. Plutchik insanların ve hayvanların, çeşitli uyum sağlayıcı davranışlarını güdüleyen duyguların sekiz temel kategoride ele alınabileceğini iddia etmiştir. Korku, hayret, üzüntü, tiksinti, öfke, umut, sevinç ve kabul edilme duygularının her biri, farklı biçimlerde de olsa, çevresel beklentilere uyum göstermemizi sağlar (Morris, 2002, 429).



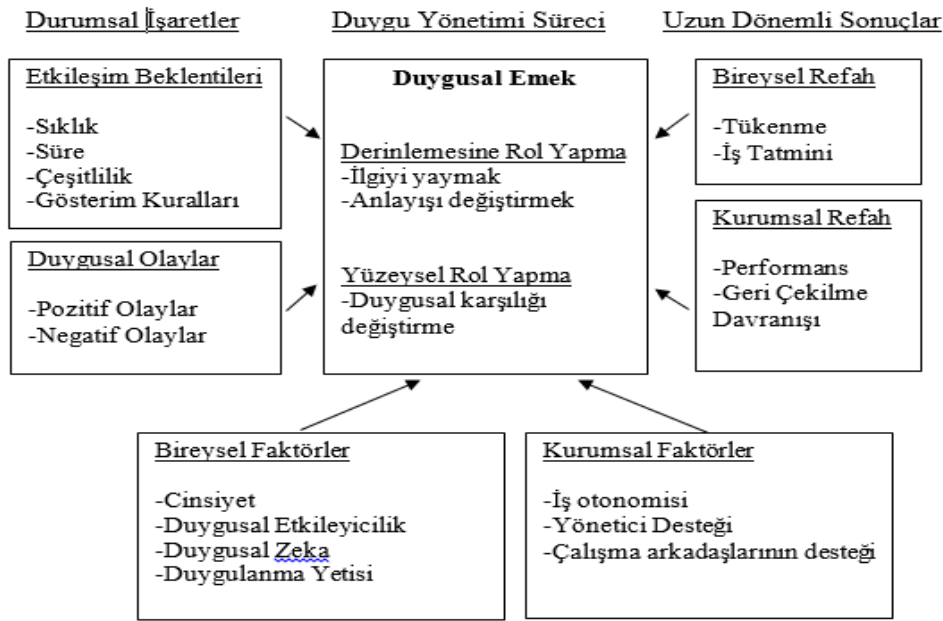
Şekil 1. 1. Plutchik Duygu Çemberi
Kaynak: <http://www.ibrahimbayraktar.net>

Duyguların sınıflandırılması konusunda üzerinde durulan çalışmalardan biri de Lazarus tarafından yapılmıştır. Lazarus (2000, 48) yaşanan duygusal olayların bilişsel sonuçlarının kişisel olay ve deneyimler sonucunda oluştuğunu öne sürmektedir. Lazarus (2000, 53) duyguları dört kategoriye ayırmaktadır;

- Zarar, kayıp veya tehdit sonucu oluşan negatif duygular (kıskançlık, mutsuzluk, utanç, korku, öfke, tikslenme),
- Ulaşılan hedefler sonucu oluşan pozitif duygular (mutluluk, neşe, gurur, aşk),
- Sınırdaki duygular (merhamet, rahatlama, hoşnutluk, umut),
- Nötr duygular (keder, depresyon, gerilim, hayret, gerginlik).

1.2. Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek, karşındaki insanı anlamak için onun hareket, davranış ve sözel ifadelerinden alacağımız her türlü ipuçları ve belirtilere göre, gerçek duygularımıza önem vermeyerek ve hatta bastırarak gösterdiğimiz duygusal çalışma stratejisidir (Kleinman ve Coop, 1993, 25). Duygusal emeği, diğerlerini anlama çabası, diğerleri ile empati kurma, diğerlerinin duygularını kendi duygularımız gibi hissetme olarak belirtmek de mümkündür (England ve Farkas, 1986, 12).



Şekil 1.2. Duygusal Emek Süreci

Kaynak: Grandey, 2004, 392.

Şekil 1. 2.'de görüldüğü üzere, durumsal işaretler duygusal emek sürecindeki boyutları tanımlamaktadır. Duyguların gösterilme sıklığı, iletişim ve etkileşimin ne kadar sürdüğü, duygu çeşitliliği ve duyguların ifade formlarını göstermektedir. Duygu gösterim yolu pozitif ya da negatif yönde olabilmektedir. İş görenler, müşterileri memnun etme sürecinde yüzeysel, derinlemesine yahut samimi davranışlar sergileyebilirler.

1.3. İş - Aile Çatışması Kavramı

Toplumun en küçük yapı taşı olan aile, insanların iş hayatının koparılamaz bir parçasıdır. İş görenlerin iş ortamında sarf ettikleri zaman, emek, işletmenin koymuş olduğu davranış kalıpları ve çalışanın yaşamış olduğu problemler, aile düzlemine taşmaktadır. Geçmişe kıyasla son yıllarda yaşanması kaçınılmaz olan globalleşme, ekonomik, teknolojik ve kültürel sahadaki gelişmeler, insanoğlunu da hızlı bir şekilde değiştirmektedir. Doğal olarak insanların rolleri ile alakalı alguları da değişim göstermektedir. Bilhassa günümüzde kadınların çoğu iş hayatına girmektedir. Gün geçtikçe ailelerin birçoğu çift maaşlı olmaktadır. Dolayısıyla bireylerin iş ve aile içindeki rolleri de değişime meyilli olmaktadır. Bu nedenle iş ve aile hayatındaki rollerin sorumluluklarının tümünü yerine getirmek adına iş ve aile yaşamını dengede tutabilmek daha da önem kazanmaktadır. (Çarıkcı ve Çelikkol, 2009, 154). Efeoğlu ve Özgen (2007, 238)'in yapmış oldukları çalışmaya göre iş - aile çatışması; bir kurumun üyesi olmanın gereği olarak kabul edilen rol ile bir ailenin üyesi olmanın gereği olarak kabul edilen rol arasında ortaya çıkan çatışmadır.

İnsanların mensubu oldukları işletme ortamındaki vazifeleri, konumları ve yaşantıları ile aile hayatındaki sorumluluklarının belirli boyutlarda birbiriyle kesişmesi bireylerde stres oluşturur. Bu stres iş-



iş alanının da ötesine geçtiğini göstermektedir. İş ortamındaki rolleri ile zihni meşgul olan iş görenlerin, ev ortamında da iş yerindeki rolleri gibi hareket ettikleri ortaya çıkmıştır (Nwankwo vd., 2012, 72).

Hizmet sektörünün en önemli alanı olan turizm sektöründe faaliyet gösteren tüm işletmelerde, insan gücünün önemi, diğer sektörlerle göre daha fazladır (Sarıçay, 2008, 28). Hizmet kalitesinin yükseltilmesi, verimliliğin artırılması, iş görenlerin mesleki gelişimlerinin sağlanması, iş gören sorunlarına çözüm bulunması, örgütün ihtiyacı olan nitelikte ve sayıda insan gücüne sahip olunması, işletmelerin hedeflerine ulaşabilmesinde büyük önem taşımaktadır (Özmen, 2001, 2). Bu doğrultuda, turizm sektöründe yer alan bireylerin yaşadıkları aile-iş çatışmasının yüksek olması, örgüt açısından çok önemli bir tehdit unsuru olduğu söylenebilir.

2. METODOLOJİ

2.1. Araştırmanın Amacı

Hizmet sektörü altında bulunan turizmde konaklama işletmeleri, pazardaki diğer işletmelerle rekabet edebilme güçlerini gelen müşterilerin memnuniyeti üzerine kurmaktadırlar. Bilindiği üzere turizm, emek- yoğun bir sektördür. Bu nedenle turizm sektöründe müşterilerin memnuniyeti, işletmede çalışan iş görenlerin sunmuş oldukları hizmetin kalitesi ile sağlanabilmektedir. Bu durum turizm sektöründe bulunan konaklama işletmeleri açısından büyük önem taşımaktadır.

Yapılan bu araştırmada; Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki konaklama işletmelerinde çalışan personellerin harcamış olduğu duygusal emek düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır. Ayrıca iş görenlerin sergiledikleri duygusal emek ile yaşamış oldukları iş -aile çatışması arasında herhangi bir ilişkinin söz konusu olup olmadığı, iş görenlerin demografik özelliklerine göre duygusal emek ve iş - aile çatışması arasındaki ilişkide herhangi bir farklılık olup olmadığı araştırılmıştır.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu çalışma, Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezi'nde bulunan konaklama işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Toplamda 610 personel Palandöken Kayak Merkezi'ndeki konaklama işletmelerinde çalışmaktadır. Araştırmanın örnekleme bu evren içerisindeki 610 personel arasından Anton (1996) tarafından belirtilen formülden yararlanılarak;

$2500 \times 610 \times (1,96)^2 / (25(610 - 1) + (2500 \times 1,96^2))$ formülü ile 236 olarak bulunmuştur.

Ancak ihtiyat amaçlı ve kayıp verilere tedbir olarak toplamda 300 anket bastırılmıştır. Geri toplanan anketler dikkatle incelendikten sonra eksik verilere sahip olan anketler değerlendirmeye alınmamış, toplamda 247 anket üzerinden analizler yapılmıştır.

2.3. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Araştırmanın konusu ve amacı daha önceden yapılmış olan çalışmalar geniş kapsamda tarandıktan sonra açık bir şekilde belirlenmiştir ve daha sonra bu çalışmada kullanılacak olan anketler ilgili ölçeklerden faydalanılarak oluşturulmuştur. Anket formu kendi içinde üç bölümden oluşmaktadır. İlk kısımda Konaklama işletmesi personellerinin duygusal emek boyut düzeylerini ölçmek amacıyla Chu ve Murrmann (2006, 1188) tarafından oluşturulmuş Konaklama İşletmelerinde Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılmak üzere hazırlanan anketin ikinci kısmında iş görenlerin iş - aile çatışması durumlarını ölçmek için Carlson, Kaçmar ve Williams (2000) tarafından geliştirilen İş - Aile Çatışması ölçeği kullanılmıştır. Anketin üçüncü ve son bölümünde ise araştırmaya katılan konaklama işletmeleri personellerinin demografik özelliklerinin tespitine yönelik sorular yer almaktadır. Bu sorular ise; çalışanların cinsiyetleri, yaşları, eğitim düzeyleri, medeni durumları, çalıştıkları departman, işletmede çalıştıkları kademe, sektörde çalıştıkları süre ve işletmede çalıştıkları süre gibi sorulardır.

2.4. Ölçeklerin Güvenirlilik Analizi

Ölçeğin taşınması gereken özelliklerden birisi olan güvenilirlik, bir ölçme aracıyla aynı koşullarda tekrarlanan ölçümlerde elde edilen ölçüm değerlerinin kararlılığının bir göstergesidir (Carmines ve Zeller, 1982, 78).



Tablo 2.1. Konaklama İşletmelerinde Duygusal Emek Ölçeğinin Cronbach Alpha Katsayısı

	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması	Madde Silinirse Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Puan Korelasyonu	Madde Silinirse Ölçeğin Cronbach Alpha Katsayısı
S1	4,6559	1,97726	85,5547	746,232	0,841	0,941
S2	4,7366	1,84144	85,4939	755,324	0,813	0,942
S3	4,6883	1,88597	85,5223	764,901	0,696	0,944
S4	4,7692	1,88473	85,4413	750,345	0,844	0,942
S5	4,6883	1,85336	85,5223	763,251	0,726	0,943
S6	4,6721	1,85494	85,5385	755,445	0,806	0,942
S7	4,6518	1,84132	85,5587	762,077	0,743	0,943
S8	5,1093	4,93537	85,1012	721,327	0,360	0,967
S9	4,7287	1,83333	85,4818	759,291	0,776	0,943
S10	4,7490	1,81282	85,4615	756,737	0,812	0,942
S11	4,7206	1,71047	85,4899	761,088	0,816	0,942
S12	4,7368	1,82562	85,4737	756,884	0,805	0,942
S13	4,5789	1,79454	85,6316	762,681	0,758	0,943
S14	4,7166	1,79222	85,4939	757,991	0,809	0,942
S15	4,8219	1,79901	85,3887	759,239	0,793	0,942
S16	4,8664	2,49926	85,3441	759,714	0,545	0,947
S17	4,7773	1,75160	85,4332	759,929	0,808	0,942
S18	4,8178	1,63399	85,3927	766,784	0,791	0,943
S19	4,7449	1,76106	85,4656	765,217	0,746	0,943

Tablo 2.1. incelendiğinde konaklama işletmelerinde duygusal emek ölçeğinde herhangi bir sorunlu/negatif ifade bulunmamıştır. Bu doğrultuda ölçeğin üç boyutuna (samimi davranış, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış) ilişkin cevaplayıcıların boyutlar bazında verdikleri cevapların betimleyici istatistiklerinin incelenmesi uygun görülmüştür. Her bir boyut için minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2.2’de gösterilmiştir.

Tablo 2.2. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler

Faktör Adı	n	En Düşük	En Yüksek	Standart Sapma	Ortalama	Cronbach Alpha
Samimi Davranış	247	1,14	16,14	1,756	4,77	0,823
Yüzeysel Davranış	247	1,40	7,00	1,589	4,69	0,913
Derinlemesine Davranış	247	1,25	11,25	1,582	4,80	0,832

Tablo 2.2 incelendiğinde boyutlar arasındaki ortalamaların birbirlerine yakın olduğu görülmektedir. Tabloda gösterilen ortalama değerler, araştırmada yer alan katılımcıların her bir boyuta karşı ne derece olumlu veya olumsuz yaklaştıklarının bir göstergesi olarak ifade edilebilir. Gösterilen tablo incelendiğinde en yüksek standart sapma düzeyi olan boyutun samimi davranış boyutu olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha sonuçlarına bakıldığında ise; 0,823 (samimi davranış) ile 0,832 (derinlemesine davranış) alpha değerlerinin ve 0,913 (derinlemesine davranış) alpha değerinin 0,80’ın üzerinde olduğu için yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir.

İş-aile çatışması ölçeğinin maddelerinin iç tutarlılık ve homojenliğinin bir göstergesi olarak hesaplamalar yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 2.3’te gösterilmiştir.



Tablo 2.3. İş Aile Çatışması Ölçeğinin Alpha Katsayısı

	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması	Madde Silinirse Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Madde- Toplam Puan Korelasyonu	Madde Silinirse Ölçeğin Cronbach Alpha Katsayısı
S1	4,7449	1,71190	36,8178	148,272	0,690	0,947
S2	4,5547	1,77495	37,0081	143,406	0,786	0,942
S3	4,7247	1,74756	36,8381	142,949	0,813	0,940
S4	4,6721	1,79026	36,8907	142,130	0,812	0,940
S5	4,6154	1,77890	36,9474	142,717	0,802	0,941
S6	4,5870	1,73191	36,9757	143,406	0,809	0,941
S7	4,4939	1,78036	37,0688	143,129	0,791	0,942
S8	4,5547	1,80898	37,0081	141,447	0,819	0,940
S9	4,6154	1,85277	36,9474	140,774	0,814	0,940

Tablo 2.3'e bakıldığında iş aile çatışması ölçeğine ilişkin herhangi bir negatif ve sorunlu ifade bulunmamıştır. Bunun sonucunda ölçeğin üç boyutuna ilişkin katılımcıların verdikleri cevapların betimleyici istatistikleri incelenmiş ve elde edilen bulgular Tablo 2.4.'te gösterilmiştir.

Tablo 2.4. İş Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler

Faktör Adı	n	En Düşük	En Yüksek	Standart Sapma	Ortalama	Cronbach Alpha
Zaman kaynaklı	247	1,00	7,00	1,58611	4,67	0,895
Gerilim kaynaklı	247	1,00	7,00	1,63563	4,62	0,916
Davranış kaynaklı	247	1,00	7,00	1,68621	4,55	0,921

Tablo 2.4 incelendiğinde ölçeğin boyutlarının minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri verilmiş ve elde edilen sonuçlara göre her boyutun ortalamalarının ve standart sapmalarının birbirine yakın olduğu görülmüştür. Bunun yanında Cronbach Alpha değerleri incelendiğinde ise her üç boyutun da alpha değerlerinin 0,80 in üzerinde olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda iş-aile çatışması ölçeğindeki model gruplarının güvenilirliklerinin oldukça yüksek olduğu söylenebilir.

2.5. Bulgular ve Yorum

2.5.1. Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların Demografik Özellikleri

Tablo 2.5. Örneklem İle İlgili Demografik Bilgiler

	Frekans	Yüzde
Cinsiyet		
Erkek	142	57,5
Kadın	105	42,5
Yaş		
18-24	32	13,0
25-31	61	24,7
32-38	79	32,0
39-45	41	16,6
46 ve üzeri	34	13,8
Eğitim Düzeyi		
İlköğretim	63	25,5
Lise	95	38,5
Ön Lisans	48	19,4
Lisans	37	15,0
Yüksek Lisans	4	1,6
Doktora	-	-
Medeni Durum		
Evli	151	61,1
Bekar	96	38,9
Çalışılan Departman		



Ön Büro	36	14,6
Yiyecek-İçecek	56	22,7
Güvenlik	23	9,3
Kat Hizmetleri	53	21,5
Teknik Servis	18	7,3
Mutfak	32	13,0
Diğer	29	11,7
İşletmede Çalışılan Kademe		
Departman Çalışanı	191	77,3
Departman Şefi	42	17,0
Departman Müdürü	14	5,7
Sektörde Çalışma Süresi		
1 yıldan az	25	10,1
1-3 yıl	99	40,1
4-6 yıl	84	34,0
7 yıl ve üzeri	39	15,8
İşletmede Çalışma Süresi		
1 yıldan az	81	32,8
1-3 yıl	114	46,2
4-6 yıl	31	12,6
7 yıl ve üzeri	21	8,5
Toplam	247	100

Katılımcıların 142'si erkek (% 57,5), 105'i kadın (%42,5) olarak görülmektedir. Cevaplayıcıların yaş ortalamaları incelendiğinde 32-38 yaş aralığında yer alanların çoğunluklu olduğu, ardından ise 25-31 yaş aralığındaki cevaplayıcıların çoğunlukta olduğu görülmektedir. Bu durumda anketi cevaplayan kişilerin büyük bir çoğunluğunun genç nüfusta yer aldığı söylenebilir. Cevaplayıcıların eğitim düzeylerine bakıldığında yarısından fazlasının (% 64) lise ve ilköğretim mezunu oldukları ifade edilebilir. Diğer taraftan lisansüstü düzeyde eğitim alan kişilerin azlığı da dikkat çekmektedir. Yani 247 katılımcıdan yalnızca 4'ü yüksek lisans mezunudur. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde cevaplayıcıların yarısından fazlasının (% 61,1) evli olduğu görülmektedir.

Duygusal emek ve iş - aile çatışması arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik olarak yapılan çalışmada ankete katılan cevaplayıcıların çalıştığı departmanlara bakıldığında % 22,7 oranı ile yiyecek içecek departmanı olduğu, takiben de % 21,5 oranı ile kat hizmetleri departmanı personelinin katılım gösterdiği dikkat çekmektedir. Ankete katılan cevaplayıcıların % 7,3'ünün ise teknik servis departmanında çalıştığı görülmektedir. Tablo 2.5 incelendiğinde katılımcıların % 77,3'ü departman çalışanı, % 17,0'si departman şefi ve %5,7'si departman müdürü olarak görev yapmaktadır.

Cevaplayıcıların sektörde çalışma süreleri incelendiğinde 1-3 yıl arası çalışanların çoğunlukta (% 40,1) olduğu görülmektedir. Katılımcılar içinde sektörde çalışma süresi 7 yıl ve üzeri olanların oranı ise %15,8'dir. Araştırmaya katılan personelin mensup olduğu işletmedeki çalışma sürelerine bakıldığında ise % 46,2'sinin işletmede 1-3 yıl aralığında çalıştığı görülmektedir. İşletmede 7 yıl ve üzerinde çalışan personelin azlığı (% 8,5) da dikkat çekmektedir.

2.5.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Hipotezlerin Test Edilmesi

H₁: Duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Duygusal emek ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃: Duygusal emek ile çalışılan departman arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₄: İş-aile çatışması ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₅: İş-aile çatışması ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Araştırmanın temel amacı doğrultusunda konaklama işletmeleri çalışanlarının duygusal emek düzeyleri ile iş-aile çatışması düzeyleri arasındaki ilişkiyi saptamak için korelasyon analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 2.6'da gösterilmiştir.



Tablo 2.6. Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması Korelasyon Analizi

	Zaman Kaynaklı	Gerilim Kaynaklı	Davranış Kaynaklı
Samimi Davranış	0,577**	0,463**	0,429**
Yüzeysel Davranış	0,595**	0,484**	0,492**
Derinlemesine Davranış	0,634**	0,497**	0,487**

**p<0,05

Duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi test etmek üzere yapılan korelasyon analizine göre, her iki ölçeğin birbirleriyle 0,05 önem düzeyinde pozitif ve anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu saptanmıştır. Buna göre birinci genel hipotezimiz olan “Duygusal Emek ile İş-Aile Çatışması arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır” şeklinde H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmenin çalışanlarından göstermelerini istedikleri belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışan, müşterilere içten bir konukseverlik sergileyen çalışanların işlerine çok fazla zaman ayırdıkları için aileleriyle zaman geçiremedikleri ve işe ayırmaları gereken süre çok olduğu için evleri ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılmadıkları ifade edilmiştir.

Müşterilerine her zaman gerçek duygularını yansıtan ve bunun için ellerinden gelen her şeyi yapmaya çalışan iş görenlerin genellikle işten eve gittikleri zaman aile sorumluluklarını yerine getiremeyecek kadar bitkin oldukları ifade edilmiştir. Müşterilere karşı samimi olan çalışanlar müşteri sorunlarını çözmede yetenekliyken, aynı sorun evinde çıktığı zaman bu sorunu çözmekte zorluk çekmektedir. Çünkü kendini özel hayatından ziyade işine odaklanmışlardır.

Müşteriler ile olan ilişkilerinde gerçekten hissetmese bile hoş görünmeye çalışan, işinin gerektirdiği yüz ifadelerini takınabilen ve gerçekten hissetmese bile olumlu duygularını davranışlarıyla müşterilere yansıtabilen personelin evleri ile sorumluluklarını yerine getirmekte başarılı olmadıkları söylenmiştir.

Müşteriler ile olan ilişkilerinde gerçekten hissetmese bile hoş görünmeye çalışan, işinin gerektirdiği yüz ifadelerini takınabilen ve gerçekten hissetmese bile olumlu duygularını davranışlarıyla müşterilere yansıtabilen personelin evleri ile sorumluluklarını yerine getirmekte başarılı olmadıkları söylenmiştir. Müşterileri ile ilişkilerinde göstermesi gereken olumlu duyguları gerçekte de yaşamaya çalışan personelin iş ortamında kullandığı problem çözücü davranışlarının evdeki problemleri çözmekte etkili olmadığı söylenebilir.

“Duygusal emek ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki hipotezin sınanması için T testi analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 2.7’de gösterilmiştir.

Tablo 2.7. Duygusal Emek İle Cinsiyet Arasındaki İlişki (T Testi Sonuçları)

	Cinsiyet	N	Mean	p Değeri (Sig. 2-tailed)
Samimi davranış	Erkek	142	4,33	0,000
	Kadın	105	5,38	
Yüzeysel davranış	Erkek	142	4,31	0,000
	Kadın	105	5,20	
Derinlemesine davranış	Erkek	142	4,47	0,000
	Kadın	105	5,24	

Tablo 2.7 incelendiğinde erkek ve kadın cevaplayıcıların sorulara verdikleri cevapların ortalamaları birbirlerine oldukça yakın olmakla beraber kadın katılımcıların, erkek katılımcılara göre her üç boyutta da duygusal emeklerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda konaklama işletmelerinde çalışan kadınların, müşterilere hem samimi hem yüzeysel hem de derin davranış gösterdikleri tespit edilmiştir. Yani, işletme tarafından müşterilere iyi davranması gerektiğine inandırılan kadın çalışanlar her ne kadar müşterilere samimi davranışlar gösterecekler de bu davranışların sahte olduğu söylenebilir. Bu bağlamda “Duygusal emek ile cinsiyet arasında ilişki vardır” şeklindeki H₂ hipotezi kabul edilmiştir.

Duygusal emek ile çalışanların departmanları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek üzere yapılan Kruskal-Wallis testinin sonuçları Tablo 2.8’de verilmiştir.

Tablo 2.8. Duygusal Emek ile Çalışılan Departman Algı Düzeyinde Farklılaşma

	Samimi davranış	Yüzeysel davranış	Derinlemesine davranış
Ki-kare Değeri	10,792	11,223	5,301
Serbestlik Derecesi	6	6	6
Anlamlılık Değeri	0,095	0,082	0,506



Duygusal emek ile çalışılan departman arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için yapılan Kruskal-Wallis testi sonucunda boyutların anlamlılık değerleri $\alpha = 0,05$ değerinden büyük olduğundan duygusal emeğin boyutları ile çalışılan departman arasında anlamlı düzeyde farklılıkların olmadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle departmanlara göre duygusal emek alt boyutlarına yönelik sıra ortalamalarına yer verilmemiştir. Bu doğrultuda “duygusal emek ile çalışılan departman arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki H_3 hipotezi reddedilmiştir.

“İş-aile çatışması ile cinsiyet arasında ilişki vardır” şeklindeki hipotezi sınamak üzere yapılan T testi sonuçları Tablo 2.9’da gösterilmiştir.

Tablo 2.9. İş-Aile Çatışması ile Cinsiyet Arasındaki İlişki (T Testi Sonuçları)

	Cinsiyet	N	Mean	p Değeri (Sig. 2-tailed)
Zaman kaynaklı	Erkek	142	4,32	0,000
	Kadın	105	5,15	
Gerilim kaynaklı	Erkek	142	4,20	0,000
	Kadın	105	5,19	
Davranış kaynaklı	Erkek	142	4,20	0,000
	Kadın	105	5,02	

T testi analiz sonuçları incelendiğinde iş-aile çatışması ölçeğinin her üç boyutunun da cinsiyet ile ilişkili olduğu görülmüştür. Cevaplayıcıların ölçekteki ifadelerine verdikleri ortalama cevaplara bakıldığında kadınların erkeklere nazaran iş-aile çatışmasından daha fazla etkilendikleri dikkat çekmektedir. Sig (2-tailed) değerine bakıldığında ise tüm boyutlarda anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Yani % 95 güven aralığı içinde sig değeri 0,050’den küçük çıkmıştır. Bu bağlamda “iş-aile çatışması ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki H_4 hipotezi kabul edilmiştir.

İş- aile çatışmasının medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla Mann Whitney U testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 2.10’da gösterilmiştir.

Tablo 2.10. İş-Aile Çatışması ile Medeni Durum Algı Düzeyinde Farklılaşma

	Zaman kaynaklı	Gerilim kaynaklı	Davranış kaynaklı
Mann Whitney U	7135,000	6958,000	7116,000
Wilcoxon W	18611,000	11614,000	11772,000
Z	-,207	-,531	-,242
Anlamlılık Değeri	0,836	0,595	0,809

Mann Whitney U testi sonuçları incelendiğinde zaman kaynaklı, gerilim kaynaklı ve davranış kaynaklı boyutların anlamlılık değerleri $\alpha = 0,05$ değerinden büyük olduğu için iş-aile çatışmasının medeni duruma göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Dolayısıyla “iş-aile çatışması ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki H_5 hipotezi reddedilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan bu araştırma, konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin duygusal emekleri ile iş-aile hayatları arasında herhangi bir ilişkinin söz konusu olup olmadığını, varsa ne düzeyde olduğunu ortaya çıkarmaya yönelik bir çalışmadır. İlgili literatür incelendiğinde hemşireler, akademisyenler, çağrı merkezi çalışanları, öğretmenler üzerinde duygusal emek ile ilgili çalışmalar olduğu gözlenmiş ancak konaklama işletmeleri üzerinde Erzurum’da iş-aile çatışması ile ilişkilendirilen bir çalışmanın olmadığı dikkat çekmiştir ve araştırmanın ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülerek bu çalışma yürütülmüştür.

Çalışmada sonuç olarak; konaklama işletmelerinde çalışan personelin duygusal emek ile iş - aile çatışması arasında pozitif doğrultuda anlamlı bir ilişkide olduğu tespit edilmiştir. Yani iş görenlerin duygusal emek faktörü iş - aile çatışmasına neden olmaktadır. Ayrıca kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla daha fazla duygusal emek sarf ettikleri görülmüştür. Hem erkek hem de kadın çalışanlar iş - aile çatışması yaşamaktadırlar.

Çalışma sonucunda konaklama işletmesi personellerinin duygusal emek ve iş-aile çatışmalarının olumsuz sonuçlarını daha aza indirmek için bazı önerilerde bulunulmuştur. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür:



- Müşterilerle bire bir iletişimin zorunlu olduğu konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin müşterilerle etkili bir iletişim kurması sağlanmalıdır. Bu durum işverenlerin personellerine güvenmesi ve gerektiği durumlarda personeline yetki vermesi ile mümkün olmaktadır.
- Araştırma sonucunda personelin sergilemiş olduğu yüzeysel davranış seviyesinin azaltılması iş görenlerin duygusal emek açısından daha az yıpranmasını sağlayabilir. Bu durumun oluşması için de iş görenlerin çalışma ortamları daha samimi bir hale dönüştürülebilir. İşverenler ile iş görenler arasındaki samimi davranışlar arttıkça iş gören kendini daha rahat hissedebilir ve yüzeysel davranış seviyesi azalma gösterebilir.
- İş görenlerin iş-aile çatışması yaşamaları azaltılabilir. Bunu sağlayabilmek için iş görenlerin ailelerine de yeterli zamanı ayırmalarına imkan verilebilir. Yani iş görenler için esnek çalışma saatleri ayarlanması sağlanabilir.
- Personelin ekonomik olarak da kendini iyi hissetmesi sağlanmalıdır. Bunun için primler ve ödüller ile personelin ekonomik rahatlığı sağlanabilir. Bu durum da personel ailesine karşı kendini yetersiz hissetmekten kurtulabilir.
- Yöneticilere ve iş görenlere hizmet içi eğitimler verilebilir. Bu sayede iş görenler çalışma arkadaşları ile, yöneticileri ile ve müşteriler ile daha etkili iletişim içine girebilir.

Bu araştırma, daha farklı çalışmalara yol gösterecek niteliktedir. Duygusal emek; iş gören performansı, işkoliklik, iş yerinde yalnızlık hizmet kalitesi gibi farklı konular ile de ilişkilendirilebilir. Hem duygusal emek ölçeği hem de iş-aile çatışması ölçeği farklı örneklemelere de uygulanabilir. Yapılan bu çalışma konaklama işletmesi personellerine uygulanmıştır. Ancak daha farklı meslek grupları üzerinde de duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Ashkanasy, Neal; Charmine E.J. Hartel; Wilfred J. Zerbe. (2000). *Emotions in Workplace*. Chapter 4, 115-124.
- Aysel, Levent. (2006). *Liderlik ve Duygusal Zeka*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Programı, Kocaeli.
- Chu, K.H.L. and Murrmann, S. K. (2006). Development And Validation of The Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Çarıkcı, İlker. ve Çelikkol, Özlem. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı. 9, 153-170.
- Efeoğlu, İ. Efe. ve Özgen, Hüseyin. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 237-254.
- Eken, Hürigül. (2006). "Toplumsal Cinsiyet Olgusu Temelinde Mesleğe İlişkin Rol İle Aile İçi Rol Etkileşimi: Türk Silahlı Kuvvetlerindeki Kadın Subaylar". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 15, 247-279.
- England, Paula and Farkas, George. (1986). *Households, Employment, And Gender: A Social, Economic, And Demographic View*. New York: Aldine.
- Greenhaus, Jeffrey H. and Beutell, Nicholas J. (1985). Sources of Conflict Between Work And Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Karatepe, M. Osman, Kılıç, Hasan. (2007). Relationships of Supervisor Support And Conçicts In The Work-Family İnterface With The Selected Job Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management*, 28, 238-252.
- Karatepe, M. Osman., Sökmen, Alptekin. (2006). The Effects of Work Role And Family Role Variables On Psychological And Behavioral Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management*, 27, 255-268.
- Lazarus, Richard, S. (2000). *Cognitive-Motivational-Relational Theory of Emotion*, (Ed. Y. L. Hanin), Emotion in Sports, Human Kinetics, U.K.
- Lilian, T. Eby. (2005). Work and Family Research in IO/OB: Content Analysis and Review of the Literature (1980-2002). *Journal of Vocational Behavior*, 66, 124-197.
- Morris, G. Charles. (2002) *Psikolojiyi Anlamak: Psikolojiye Giriş*, (Çev.: Ed. H. Belgin Ayvaşık ve Melike Sayıl), Türk Psikologlar Derneği, Ankara.
- Mulvaney, R. H., O'Neill, J. W., Cleveland, J. N. and Crouter, A. C. (2007). A Model of Work-Family Dynamics of Hotel Managers. *Annals of Tourism Research*, 34 (1), 66-87.
- Namasivayam, Karthik, Zhao, Xinyuan. (2006). An Investigation of the Moderating Effects of Organizational Commitment on The Relationships Between Work-Family Conçict and Job Satisfaction Among Hospitality Employees In India. *Tourism Management*, 28,1212-1223.
- Nwankwo, Barnabas. E., Kanu, G. C. ve Obi, T. C. (2012). Emotional Labour and Psychological Distress As Predictors of Work - Family Conflict Among Nurses. *British Journal of Advance Academic Research*, 1(1), 68- 81.
- Özdevecioğlu, Mahmut., Aktaş, Aylin. (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.
- Özmen, Belgin. (2001). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Devir Hızının İnsan Kaynakları Yönetimi Hedefleri Yönünden İncelenmesi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Pazarlama Anabilim Dalı, Afyon.
- Pamukoğlu, Esra. (2004). *Duygusal Zekanın Yönetici Etkinliğindeki Rolünün Kadın Yöneticiler Bağlamında İncelenmesi ve Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Yurtseven, Özlem. (2008). *İş- Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Zhaoa Roy, X., Qub, H. and Ghiselli, R. (2011). Examining The Relationship of Workfamily Conflict To Job And Life Satisfaction: A Case of Hotel Sales Managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 46-54.