
KADIN ÇALIŞANLARDA İŞ-AİLE ÇATIŞMASI, DUYGUSAL EMEK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ*

Yağmur SAVAŞKAN¹

Halime GÖKTAŞ KULUALP²

Öz

İş ve aile hayatı olmak üzere sorumlulukları bulunan bireyler bazen bu sorumlulukların yarattığı baskı sonucunda¹ çatışma durumuna düşebilmektedirler. Bu durum zamanla bireylerin işten ayrılma niyetinde bulunmalarına yol açabilmektedir. Bu çalışma, iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır. Çalışma, İstanbul ili Anadolu Yakası'nda bulunan ve amaçlı örneklem ile belirlenmiş olan Pendik-Kartal-Maltepe ilçelerindeki turizm işletme belgeli otellerde görevli kadın çalışanlara yönelik olup 160 çalışan ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda; iş-aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olduğuna yönelik bulgulara ulaşılmıştır. Ayrıca iş-aile çatışmasının alt boyutları ile duygusal emeğin alt boyutları arasında ve iş-aile çatışmasının alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş-Aile Çatışması, Duygusal Emek, İşten Ayrılma Niyeti, Kadın Çalışanlar, Konaklama İşletmeleri

JEL Sınıflandırması: M10, M12, J63, J82

THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK-FAMILY CONFLICT, EMOTIONAL LABOR AND INTENTION TO LEAVE IN WOMEN EMPLOYEES

Abstract

Individuals who have work and family obligations sometimes fall into conflict due to the pressure created by these obligations. This situation may cause individuals to intention to leave over time. This study was conducted to examine the effect of the work-family conflict on emotional labor and intention to leave. This study was performed with 160 employees who were employed in the hotels with tourism operation certificate in Pendik-Kartal-Maltepe districts located in the Asia side of Istanbul and determined by purposeful sampling. As a result of the research; it has been found that work-family conflict has a significant effect on emotional labor and intention to leave. Moreover, it has been found that significant relationships between the sub-dimensions of the work-family conflict and the sub-dimensions of the work-family conflict and intention to leave.

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

JEL Classification: M10, M12, J63, J82

* Bu çalışma, Yağmur Savaşkan tarafından Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Dr. Öğr. Üyesi Halime Göktaş Kulualp danışmanlığında yürütülen "İş-Aile Çatışmasının Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmeleri Kadın Çalışanları Üzerine Bir Uygulama" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

¹ Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, yagmurtlg@gmail.com. ORCID ID: 0000-0003-2464-4815

² Dr. Öğr. Üyesi, Karabük Üniversitesi Safranbolu Turizm Fakültesi, halimegoktas@karabuk.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-1485-3026

1. Giriş

Örgüt yaşamı açısından son zamanlarda en çok araştırılan konulardan birisi iş ve aile yaşamları arasında gerçekleşen çatışma durumudur. Literatürde yapılan birçok çalışma (Kabanoff, 1980; Greenhaus ve Beutell, 1985; Gutek vd., 1991; O'Driscoll vd., 1992), iş ve aile yaşamının birbirini nasıl etkilediği ile ilgilenmiştir (Netemeyer vd., 1996: 400). Hizmet endüstrisinde birçok işveren de çalışanlarının iş ve aile yaşantısını dengeleyebilmelerinin işe verimliliklerini etkileyeceğinin ve bu konuda çalışanlarına yardımcı olmaları durumunda kendi menfaatlerinin de yararına olacağını farkındadırlar (Özkan vd., 2015: 77).

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

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

Gösterilen duygusal emeğin yoğunluğu ve yaşanan çatışmanın seviyesi bireyin hem aile yaşamına hem iş yaşamına etki edebilmektedir. Bireyin, iş ve aile yaşamlarında olumsuz olarak yaşadığı çatışma ve duygusal emek gösterimlerinin yarattığı olumsuz duygu durumları kişinin işten uzaklaşmasına, tatminsizliğine ve işten ayrılmaya karar vermesine neden olabilir. Bu bağlamda, örgütlerin verimliliği, örgüt içerisinde nitelikli çalışanların bulunmasının yanı sıra çalışanların verimli şekilde kullanılmasına da bağlıdır. Çalışanların örgütlere giriş ve çıkışlarının derecesini gösteren devirleri bu açıdan örgütlerin verimliliğini ifade etmektedir. Bu kapsamda işten ayrılma niyeti ile çalışan devri arasında sıkı bir bağ bulunmaktadır. İşten ayrılma niyeti, çalışan devir oranını kapsamaktadır ve örgüte bağlılıkla çalışan bireylerin işten ayrılma niyetlerinin de düşük olacağı düşünülmektedir. Bu nedenle, etkin ve verimli bir örgüt yapısı oluşturmaya çalışan yöneticiler, çalışanlarını örgüte bağlamak istemektedir (Saridere, 2004: 35,37).

Bu bilgiler doğrultusunda, bu çalışmada amaç iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Turizm sektörünün yoğun emek gerektiren bir hizmet sektörü olması ve kadınlara yönelik yapılan çalışmaların sınırlılığı nedeniyle bu çalışmada turizm sektörü kadın çalışanlarının sarf ettikleri duygusal emek ve yaşadıkları iş-aile çatışmaları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki incelenmeye çalışılmıştır.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. İş-Aile Çatışması

Bireyler için aile ve iş yaşamları oldukça önem taşımaktadır (Netemeyer vd., 1996: 400). Hem iş hem aile yaşamlarının bireylerden bazı beklentileri bulunmaktadır (Kılıç ve Sakallı, 2013: 210). Bireyler, bir tarafın taleplerini karşılarken diğer tarafı ihmal etmek ya da daha az zaman ayırmak durumunda kalabilmektedir. Bu şekilde işin, aile sorumluluklarını engellemesi iş-aile çatışmasına neden olurken; ailenin de işin sorumluluklarını yerine getirilmesinde bireye engel olması aile-iş çatışması sonucunu meydana getirmektedir (Kılıç ve Sakallı, 2013: 211). Bu doğrultuda, iş-aile çatışması, iki yönlü yapıya sahip bir kavramdır (Frone vd., 1997: 326).

İş-aile çatışmasının oluşumunda hem aile ile ilişkili (aile talepleri, çocuk bakımı) hem de iş ile ilişkili faktörler (iş ile ilgili çalışanlar, işe katılım, çalışma saatleri ve işin türü) etkilidir (Gamor vd., 2014: 1). Ayrıca, çatışmaya neden olan birçok farklı bireysel (kişisel) faktörler (cinsiyet, yaş, kişilik ve medeni durum) de olduğu söylenebilir (Lambert, 2013: 30; Çoban, 2014: 27).

İş-aile çatışmasının gerçekleşmesi üç farklı türde olabilmektedir. Bunlar zaman temelli çatışma, davranış temelli çatışma ve gerilim temelli çatışmadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). *Zaman temelli çatışma* öz olarak iş veya aile ile ilgili faaliyetlere ayrılan mevcut sürenin miktarı ile ilgilidir (Frone vd., 1997: 149). Bir role ayrılan zamanın başka bir role zaman ayırmayı zorlaştırdığı durumda zaman temelli çatışma meydana gelebilmektedir (Carnicer vd., 2004: 468). Bu nedenle zaman temelli çatışma için zamanın kısıtlı olmasının çatışmanın temel nedeni olduğu söylenebilir. İş alanına ait değişkenler aileye ait zamandan çalışırsa iş-aile çatışmasından bahsedilebilir (Aras ve Karakiraz, 2013: 3). Tam tersi bir durumda ise aile-iş çatışmasından söz edilebilmektedir. *Davranışa bağlı çatışma* bireyin iş ve aile rolünün gerektirdiği davranışların, bir diğer rolün gereği olan davranışlarla uyumsuz olduğu durumlarda yaşanmaktadır (Herst, 2003: 5). Diğer bir ifade ile bir rolde gerekli olan belirli davranışların başka bir rolde beklenen davranışlara uymaması davranış temelli çatışma durumudur (Carnicer vd., 2004: 468). Üçüncü bir iş-aile çatışması türü olan *gerilim temelli çatışmanın*, işte strese neden olan etmenlerin bireyde gerilim, sinirlilik ve öfke hali, yorgunluk, depresyon, hissizleşme, kaygı, endişe gibi birtakım belirtilere yol açabileceği ileri sürülmüştür (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80). Kişinin işten kaynaklı bu olumsuzlukları ailesine yansıtması durumunda ortaya çıkan çatışma türü gerilim temelli çatışmadır. Gerginlik temelli iş-aile çatışmasının işe ilişkin değişkenleri olarak rol belirsizliği, aşırı iş yükü, iş taleplerinin fazla olması ve iş arkadaşları ile etkileşimin kötü olması sayılabilir (Aras ve Karakiraz, 2013: 3). Tam tersi bir durum olarak evdeki gerginliğin işe yansması da gerginlik temelli aile-iş çatışmasına neden olabilmektedir (Güzel ve Özgül, 2014: 413).

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

2.2. Duygusal Emek

Duygu ve emek olgularından yola çıkarak, insanın bilinçli olarak giriştiği çalışma sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenim olarak nitelendirilen duygusal emek, son zamanlarda araştırmacıların üzerinde durduğu bir kavram haline gelmiştir (Usta ve Akova, 2015: 36). İşverenlerin; çalışanların duygularını ve duygularının gösterimlerini şekillendirme çabaları sonucunda duygusal emek kavramı örgütsel davranış alanında önem kazanmıştır (Çoruk, 2014: 80).

Çalışma ortamlarındaki duyguların incelenmesi uzun bir geçmişe dayansa da, örgütlerdeki modern duygu araştırmalarının başlangıç noktası sosyolog Hochschild'in duygusal emeğe dair kitabıdır (Fisher ve Ashkanasy, 2000: 123). 1983 yılında Amerikalı Sosyolog Arlie Hochschild'in "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi" adlı bu kitabının yayınlanması ile "Duygusal Emek" (Emotional Labour) kavramı, literatüre girmiştir (Wharton, 2009: 148). Hochschild duygusal emeği, herkes tarafından gözlemlenebilir yüz ve bedensel gösterim ile duyguları yöneterek başkalarında belirli bir zihin durumu üretmek şeklinde tanımlamaktadır (Hochschild, 2003: 7). Steinberg ve Figart (1999: 11) ise duygusal emeği, başkalarını anlayabilmek için empati geliştirme ve onların duygularını içselleştirme çabası olarak ifade etmişlerdir. Duygusal emek; bireyin yüz ve bedenini kullanarak duygularını ifade etmesini kapsayan yüzeysel rol yapma ve duygularını

değiştirme şeklinde derinlemesine rol yapma davranışını ifade eden duygu yönetme sürecidir (Korkmazıyrek ve Hazır, 2015: 81).

Brotheridge ve Grandey (2002: 18)'e göre duygusal emek kavramı iki farklı biçimde sınıflandırılmıştır. Birincisi, iş-odaklı duygusal emek kavramıdır. Bu kavram bir mesleğin gerektirdiği duygusal talep seviyesini ifade etmektedir. İş-odaklı duygusal emekte işin kendi özellikleri merkeze alınır. Bu duygusal emek türü çalışanların, müşteriler ile sık etkileşim gibi iş talepleri ve belli duyguların ifade edilmesine yönelik iş beklentilerini kapsamaktadır. İkinci sınıflandırma çalışan-odaklı duygusal emektir. Bu kavramda çalışanların işlerini ya da iş taleplerini karşılamak için duygularını yönetme sürecini ifade eder. Çalışanların iş ile ilgili talepleri karşılamak için duyguların değiştirmeye çalışırken sergilemiş olduğu davranışlar hissettiklerinden farklı olduğundan, bu durum duygusal uyumsuzluk olarak ele alınmıştır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 18). Başka bir ifade ile çalışanların duygularını sahteletirmesi ve mutlu çalışan rolü oynayarak pozitif bir duygu gösterisi yapmak zorunda kalması durumu duygu uyumsuzluğu şeklinde ifade edilmektedir (Topateş ve Kalfa, 2009: 426). Kişinin bu şekilde duygularını sahteletirmeleri yüzeysel davranış olarak tanımlanmaktadır. Kişi, yüzeysel davranarak içsel duygularını gizler ve gösterim kurallarına uygun duygusal ifadeler ortaya koyar (Robbins ve Judge, 2013: 145).

Hochschild (2003: 36)'e göre yüzeysel davranışta yüzümüzdeki ifadelerde ve vücut duruşumuzda üzerimize tıpkı kendimize ait olmayan bir parçayı giyer gibi tavra bürünürüz. Ancak, bu çalışan hiçbir şey hissetmiyor anlamını taşımamakta; yansıttığı duyguların hissettiklerinden farklılaşması anlamını taşımaktadır (Steinberg ve Figart, 1999: 11).

Derinlemesine davranış ise; dışarıya gösterilen duygular ile içsel duyguların tutarlı olması için duyguları düzenleme işidir (Glomb ve Tews, 2004: 3). Diğer bir ifade ile içsel deneyim ve davranışları uyumlu hale getirebilmek için hissedilen duyguları düzenlemeye çalışmaktır (Judge vd., 2009: 58). Gösterme yükümlülüğünde bulunan duyguların içselleştirilerek duyguların kontrolünün sağlanmaya çalışılması çalışanın bir süre sonra işin gereği olan duygusal davranış kurallarını kendi doğal hisleriyle çelişkiye düşmeden yansıtmaya olanak sağlayabilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 112). Bu nedenle, yüzeysel davranış durumu, artan tükenmişlik ve duygusal tükenmişlik ile ilgili; derinlemesine davranış, yüksek iş tatmini ve tatmin edici duygularla ilişkilidir (Truta, 2012: 797).

Ashforth ve Humphrey (1993: 94)'e göre ise bireyler, kendilerinden beklenen davranışları bazen de çok az bir çaba ile veya kendiliğinden hiçbir çaba göstermeden de hissedebilirler. Bu şekilde duygusal emeğin üçüncü bir boyutu olduğunu öne sürmüşlerdir. Samimi boyut, içten hissedilen duyguların çaba gerektirmeden yansıtılması olarak ifade edilmektedir. İlk bakışta bireyin içinden gelen doğal bir süreç olmasından ötürü duygusal emek davranışı gibi görülmesi de müşteriye hizmet sürecinde örgütlerin arzu ettikleri davranış türü olmasından dolayı duygusal emeğin üçüncü boyutu olarak görülmektedir (Özkan, 2013: 70).

Duygusal emeğin sonuçları arasında özellikle yüzeysel davranışta bulunan çalışanların, psikolojik olarak tükenmişlik yaşadıkları, fiziksel ve ruhsal sağlıklarında bozulmalar görüldüğü ifade edilmektedir (Wharton, 2009: 159; Fisher ve Ashkanasy, 2000: 126).

2.3. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, çalışanın örgütten ayrılmak konusunda bilinçli bir kararı olarak ifade edilmektedir. Daha öz bir ifade ile işten ayrılma niyeti, çalışanın örgütten ayrılmayı düşünmesidir (Gürbüz ve Bekmezci, 2012: 193). Özellikle yüksek maliyetli eğitim gerektiren pozisyonlarda görev yapan çalışanların işten ayrılma davranışı göstermeleri örgütlerde, eğitimsel ve operasyonel anlamda maliyete, yetenek kaybına ve verimde düşüş yaşanmasına neden olabilmektedir (Shakhbazov, 2018: 26). İşten ayrılma niyetine etki eden faktörler; örgüt kültürü ve değerleri, çalışma arkadaşları ve ilişkiler, iş/rol talepleri ve beklentileri ile kariyer alanındaki fırsatlar, çalışma koşulları ve işin ücreti olarak sıralanabilir (Kim ve Jogaratnam, 2010: 320).

İşten ayrılma niyetinin örgütlere doğrudan ve dolaylı maliyet oluşturması, yönetsel ve örgütsel sorunların yanında özellikle turizm gibi hizmete dayalı sektörlerde mal ve hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetinde düşüş yaşanmasına neden olabilmektedir (Tuna ve Yeşiltaş, 2014: 108). Doğrudan maliyet etkileri; yeni çalışanların işe alınması ve verilen eğitimler sonucu maliyetlerin artması ile oluşan etkilerdir. Dolaylı maliyet etkileri ise üretkenliğin azalması ve sonrasındaki hizmet kalitesinin düşmesi ile kurumsal itibarın azalmasıdır. Bu olumsuzluklar zamanla müşteri kaybına yol açmaktadır. Bu nedenle turizm sektörünün başarısında en önemli faktörlerden birisi olan çalışanlara sahip olmak kadar çalışanları örgüt içerisinde tutabilmek de önem taşımaktadır (Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi, 2015: 386).

3. Araştırmanın Metodolojisi

3.1. Araştırmanın Amacı

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

3. 2. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Kapsamı

İş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki etkileşimi inceleyen bu araştırma İstanbul ilinin Anadolu Yakası'nda yapılmış olması ile sınırlıdır. Ayrıca, Anadolu Yakası'nda 3 ilçe bazında ele alınması ile sınırlılık göstermektedir. Bu doğrultuda çalışma, Anadolu Yakası'nda bulunan Pendik-Kartal-Maltepe ilçelerini kapsamaktadır. Araştırma, sadece Anadolu Yakası'nda bulunan Pendik-Kartal-Maltepe ilçelerinde bulunan 3 ve üzeri yıldızlı turizm işletme belgeli otellerde çalışan kadınlara yönelik yapılmış olup diğer sektörleri, erkek çalışanları ve diğer turizm işletmelerini kapsamamaktadır.

3. 3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma sayısal analize dayalı olarak gerçekleştirilmeye çalışıldığı için araştırma yöntemi olarak nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nicel araştırma yöntemi ile sayılarla ölçülebilir sonuçlar elde ederek neden-sonuç ilişkisine yönelik genellenebilir bilgi üretilir ve sosyal durum ifade edilebilir (Türnüklü, 2001: 8). Belli bir çoğunluğa göre genelleme yapmaya çalışarak konuyu ele alabilmek adına bu çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmış ve anket tekniği ile belli bir çoğunluğa durum hakkında belirleyici anket formları uygulanmıştır.

Konaklama işletmesi çalışanlarının duygusal emek boyutlarını ölçmek için Pala (2008), Pala ve Tepeci (2014) tarafından Türkçeye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş olan Chu ve Murrmann (2006)'ın Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği (HELS) kullanılmıştır. Bu ölçek 19 maddeden ve iki boyuttan oluşmaktadır Bu boyutlar duygusal çaba ve duygusal çelişkidir. Duygusal çelişki boyutu yüzeysel davranış ve samimi davranış ile ilgili ölçek maddelerini içermektedir. Duygusal çaba boyutu ise derinlemesine rol davranışını ölçmeye yönelik maddeleri kapsamaktadır (Morkoç, 2014: 62; Işık, 2015: 59; Aydın, 2017: 86). Çalışmada iş-aile çatışmasını ölçebilmek için Morkoç (2014) tarafından Türkçeye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş olan Carlson vd. (2000)'nin geliştirmiş olduğu iş-aile çatışması ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, 18 maddeden oluşmaktadır. İşten ayrılma niyeti ölçeği olarak ise Harris vd. (2006) tarafından geliştirilen işten ayrılma ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, 4 maddeden oluşmakta olup tek boyutludur.

3. 4. Araştırmanın Hipotezleri

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

Daha önce yapılan çalışmalar (Cheung ve Tang, 2009; Morkoç, 2014) doğrultusunda, çalışanın kendi duygularını hissettiği gibi ifade edemediği ve samimi duygularında dahi tamamıyla içten davranmadığı düşünüldüğünden, duygusal emeğin her iki boyutunun (duygusal çaba ve duygusal çelişki) iş-aile çatışması ile pozitif ilişkili olduğu düşünülmektedir. Bu çalışmada ise araştırma hipotezleri oluşturulurken daha önce yapılmış olan bu çalışmalar temel alınmış ve araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

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

H1_a: İş-aile çatışması zaman temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1_b: İş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1_c: İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1_d: İş-aile çatışması zaman temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1_e: İş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1_f: İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

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

H2_a: İş-aile çatışması zaman temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2_b: İş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2_c: İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

3. 5. Araştırmanın Örneklemi ve Veri Analizi

Bu araştırmanın evrenini, Kültür ve Turizm Bakanlığı İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün yayınladığı verilere göre İstanbul genelinde bulunan 564 adet turizm işletme belgeli konaklama tesisinde (<http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr>) görevli kadın personeller oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini ise hem araştırmanın maddi kısıtından hem de araştırmanın daha sağlıklı yürütülmesi açısından amaçlı örnekleme yöntemi ile belirlenmiş olup İstanbul ili Anadolu Yakası'nın Pendik-Kartal-Maltepe ilçelerinde bulunan 3 ve üzeri yıldızla sahip olan turizm işletme belgeli konaklama tesislerindeki kadın çalışanlar oluşturmaktadır. Amaçlı örnekleme yöntemi, kümeyi temsil edici alanların seçiminde, bir örneklemin seçilme sürecinde belirli bir yargı güdülmesi ile

oluşturulan örnekleme yöntemidir (Arıkan, 2013:119). Yine Kültür ve Turizm Bakanlığı İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün yayınladığı verilere göre İstanbul ili Anadolu Yakası'nın Pendik-Kartal-Maltepe ilçelerinde bulunan 3 ve üzeri yıldızla sahip olan turizm işletme belgeli konaklama tesislerinin sayısı ise 13'tür (<http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr>). Çalışmayı kabul eden otel sayısı ise 6 adettir. Bu nedenle örnekleme sayısında da bu oteller temel kabul edilmiştir.

Araştırmaya katılmayı kabul eden otellerde çalışan toplam kadın sayısı 240'tır. Dolayısıyla, örnekleme sayısınınca anket, uygulanması için çalışmayı kabul eden otellere bırakılmıştır. Ancak, yapılan incelemede bazı anketlerin eksik verilere sahip olduğu ve uygun doldurulmadığı gerekçesiyle analiz dışı bırakılması sonucu 160 adet anket analiz kapsamına dâhil edilmiştir. Otellerdeki kadın çalışanlarının %70'ine ulaşılmış olup ulaşılabilir evren içerisinde seçilen 160 çalışanın evreni temsil etme gücünün yüksek olduğu söylenebilir (Sekaran, 2003: 294). Çalışma verileri SPSS istatistik programı ile analiz edilmiştir.

3.6. Bulgular

3.6.1. Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi Bulguları

Literatürde iş-aile çatışması boyutları zaman temelli, gerilim temelli ve davranış temelli olarak 3 grupta (Carlson vd., 2000; Morkoç, 2014; Işık, 2015; Shakhbazov, 2018) sınıflandırılmaktadır. Duygusal emek ölçeği ise literatürde yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olarak 3 grupta (Morris ve Feldman, 1997; Pala, 2008) ya da duygusal çaba ve duygusal çelişki olarak 2 grupta (Chu ve Murrmann 2006; Cheung ve Tang, 2009; Pala ve Tepeci, 2014; Aydın, 2017) sınıflandırılmaktadır. İşten ayrılma niyeti ölçeği tek boyuttan oluşan bir yapı göstermektedir. Bu çalışmada ise iş-aile çatışması ölçeği literatürdeki çalışmalara benzerlik göstermekte ve zaman, gerilim, davranış temelli olmak üzere 3 boyuttan oluşan bir yapı göstermektedir. Duygusal emek ölçeği de literatürdeki çalışmalara benzer olarak duygusal çelişki ve duygusal çaba olarak 2 boyutlu bir yapı göstermektedir.

Araştırmanın konusunu oluşturan ölçeklere ilişkin faktör analizi bulguları Tablo 1, Tablo 2 ve Tablo 3'te aşağıdaki gibidir:

Tablo 1: İş-Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

Faktör Değişkenleri	Faktör Yükleri		
	1	2	3
Faktör 1: Gerilim Temelli			
Ailemle geçirdiğim zaman genellikle kariyerim için gerekli olan işle ilgili faaliyetlere katılmama engel olmaktadır.	0,679		
Aile ile ilgili sorumluluklarım için harcadığım zaman genellikle iş sorumluluklarımı yerine getirmeme engel olmaktadır.	0,705		
Aile ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmem için harcamam gereken zaman nedeniyle işle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım.	0,700		
Evde yaşadığım stres nedeniyle işteyken zihnim genellikle aile meseleleriyle meşgul olur.	0,81		
Genellikle aile ile ilgili sorumluluklarımdan kaynaklanan stres nedeniyle işime konsantre olurken zorlanırım.	0,755		
Aile yaşantımdan kaynaklanan gerilim ve kaygı işle ilgili kabiliyetlerimin zayıflamasına neden olur.	0,777		
Faktör 2: Zaman Temelli			
İşim, beni istediğimden daha fazla ailemle ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır.		0,808	
İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılımımı engellemektedir.		0,777	
İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcamam gereken zaman yüzünden aile ile ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım.		0,803	
Genellikle işten eve geldiğimde aile sorumluluklarımı yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin olurum.		0,760	
Genellikle işten eve geldiğimde duygusal olarak tükenmiş olurum ve bu durum ailemle vakit geçirmeme engel olur.		0,683	

Faktör 3: Davranış Temelli			
İş yerinde kullandığım problem çözücü davranışlarım evdeki problemleri çözerken etkili değildir.			0,618
İşte benim için gerekli ve etkili olan davranış, evde ters etkiye sebep olabilir.			0,550
İşte gösterdiğim ve orada etkili olan davranışlarım, iyi bir eş veya iyi bir ebeveyn olmama yardım etmemektedir.			0,707
Evde işime yarayan davranışlar işyerinde işe yaramamaktadır.			0,824
Evde benim için gerekli ve etkili olan davranışlar işte ters etkiye sahip olabilir.			0,727
Evde benim için problem çözücü davranışlarım işte faydalı görünmemektedir.			0,854

Açıklanan Toplam Varyans: 68,415 KMO: 0,881 Bartlett Testi p<0,000

Faktör analizinin sonucuna göre ise ifadelerin faktör yükleri görülmekle beraber 1. faktör toplam varyansın %24,755'ini; 2. faktör %21,956 ve 3. faktör ise %21,704'ünü açıklamaktadır. Bu faktörlerin tümü ise toplam varyansın %68,415'ini açıkladığı görülmektedir.

Tablo 2. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

Faktör Değişkenleri	Faktör Yükleri	
	1	2
Faktör 1: Duygusal Çaba		
Çalışmaya başlarken genelde kendime "bugün güzel bir gün olacak" derim.	0,825	
Çalışmaya başlarken işimde karşılaştığım güzellikleri düşünürüm.	0,876	
Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken olumlu duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.	0,828	
Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken daha fazla çaba harcarım.	0,500	
Faktör 2: Duygusal Çelişki		
Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım.		0,586
İşimin gerektirdiği duyguları yansıtmak yüz ifadelerini takinabilirim.		0,647
Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda gösterebilirim.		0,611
Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim.		0,764
Müşterilere yansıtmam gereken olumlu duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim.		0,722
Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemek zorundayım.		0,620

Açıklanan Toplam Varyans: 54,338 KMO: 0,804 Bartlett Testi p<0,000

Gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda toplam varyansın %54,338'ini açıklayan 2 faktörlü yapı ortaya çıkmıştır. Bu faktörler; duygusal çaba ile duygusal çelişkidir. Duygusal çelişki boyutunu oluşturan ifadeler yüzeysel davranış ve samimi davranış ile duygusal çaba boyutunu oluşturan ifadeler ise derinlemesine davranış ile özdeşleştirilmektedir (Saltık ve Asunakutlu, 2017: 2; Morkoç, 2014: 62). Faktör analizinin sonucuna göre 1. faktör toplam varyansın %27,383'ünü; 2. faktör ise %26,955'ini açıklamaktadır. Bu faktörlerin tümü ise toplam varyansın %54,338'ini açıkladığı görülmektedir.

Tablo 3: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

Faktör Değişkenleri	Faktör Yükleri
İşten Ayrılma Niyeti	1
Yarın başka bir firmadan bir teklif gelse reddedebilirim.	0,821
Bu işyeri ile bir süre idare etmeyi düşünüyorum.	0,637
Bu iş yerinde 5 yıl daha çalışmayı planlıyorum.	0,88
Bazen o kadar sinirleniyorum ki iş değiştirmeyi düşünüyorum.	0,795

Açıklanan Toplam Varyans: 62,140 KMO: 0,723 Bartlett Testi p<0,000

Faktör analizi sonucunda işten ayrılma niyeti ölçeği 4 ifadeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Faktör analizinin sonucuna göre ise ifadelerin faktör yükleri görülmekle beraber faktörlerin tümü toplam varyansın %62,140'ını açıklamaktadır.

3.6.2. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi Bulguları

Çalışma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri sonucunda elde edilen Cronbach Alpha katsayıları Tablo 4'te verilmektedir.

Tablo 4: Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi Bulguları

Ölçekler	Cronbach Alpha	Madde Sayısı
İş-Aile Çatışması Ölçeği	0,926	17
Gerilim Temelli İş Aile Çatışması Ölçeği	0,909	6
Zaman Temelli İş Aile Çatışması Ölçeği	0,880	5
Davranış Temelli İş Aile Çatışması Ölçeği	0,873	6
Duygusal Emek Ölçeği	0,811	10
Duygusal Çaba Ölçeği	0,783	4
Duygusal Çelişki Ölçeği	0,773	6
İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	0,744	4

Tablo 4'e göre, iş-aile çatışması ölçeğinin, Cronbach Alpha katsayısı 0,926'dır. Duygusal emek ölçeğinin, Cronbach Alpha katsayısı 0,811'dir. İşten ayrılma niyeti ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,744' tür. Bu değerler ölçeklerin oldukça güvenilir (Sekaran, 2003: 203) olduğunu göstermektedir.

3.6.3. Değişkenler Arası İlişkiler

Çalışma kapsamında değişkenler ve değişkenlere ait alt boyutlar arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü belirlemek amacıyla Pearson korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 5: Değişkenlere Ait Korelasyon Analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Duygusal Emek	İş-Aile Çatışması	İşten Ayrılma Niyeti
Duygusal Emek	3,831	0,654	1		
İş-Aile Çatışması	3,935	0,771	,936**	1	
İşten Ayrılma Niyeti	3,233	0,687	-0,029	,299**	1

**p<0,05

Tablo 5 incelendiğinde, iş-aile çatışması ile duygusal emek ve iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki karşılıklı ilişkilerin **p<0,05 düzeyinde anlamlı ve beklenen yönde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca işten ayrılma niyeti ile duygusal emek değişkenleri arasında anlamlı

bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. İş-aile çatışması ile duygusal emek arasında %93,6'lık anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Aynı şekilde işten ayrılma niyeti ile iş-aile çatışması arasında %29,9'luk anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Tablo 6: Alt Boyutlara Ait Korelasyon Analizi

	Ort.	Standart Sapma	1	2	3	4	5	6
Duygusal Çaba (1)	3,721	0,881	1					
Duygusal Çelişki (2)	3,864	0,764	0,411**	1				
Gerilim Temelli Çatışma (3)	3,783	0,993	0,954**	0,701**	1			
Zaman Temelli Çatışma (4)	3,035	1,094	-0,049	0,108	0,617**	1		
avranış Temelli Çatışma (5)	2,697	1,059	-0,001	0,113	0,608**	0,511**	1	
İşten Ayrılma Niyeti (6)	3,233	0,687	-0,01	-0,029	0,241**	0,288**	0,218**	1

**p<0,05

Tablo 6 incelendiğinde, iş-aile çatışması gerilim temelli boyutu ile duygusal emeğin alt boyutları olan duygusal çaba ve duygusal çelişki arasındaki karşılıklı ilişkilerin **p<0,05 düzeyinde anlamlı ve beklenen yönde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca işten ayrılma niyeti ile iş-aile çatışmasının alt boyutları olan gerilim temelli çatışma, zaman temelli çatışma ve davranış temelli çatışma arasındaki karşılıklı ilişkilerin **p<0,05 düzeyinde anlamlı ve beklenen yönde olduğu tespit edilmiştir. Ancak, iş-aile çatışması zaman temelli boyutu ile duygusal emeğin alt boyutları olan duygusal çaba ve duygusal çelişki arasında ve iş-aile çatışması davranış temelli çatışma boyutu ile duygusal emeğin alt boyutları olan duygusal çaba ve duygusal çelişki arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Bu doğrultuda **H1_a**, **H1_c**, **H1_d** ve **H1_f** hipotezleri kabul edilmemiş olup bu hipotezlerin regresyon analizi ile test edilmesine gerek kalmamıştır.

3.6.4. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesine Yönelik Bulgular

Araştırma kapsamında, iş-aile çatışması ile duygusal emek ve işten ayrılma değişkenlerinin aralarında ilişki olduğu tespit edildiğinden, değişkenlere ilişkin hipotezlerin test edilmesi ve değişkenler arasındaki ilişkinin şiddeti ile ilişki yönünü belirlemek amacı ile basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Tablo 7: İş-Aile Çatışmasının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

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

Bağımlı Değişken: Duygusal Emek *p <0,05

Tablo 7'ye göre, iş-aile çatışmasının duygusal emek üzerinde 0,05'lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre iş-aile çatışmasında meydana gelen 1 puanlık artışın duygusal emek üzerinde 0,810 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = ,000*) iş-aile çatışması değişkeninin istatistiksel olarak

anlamli bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışması, duygusal emeğin %87,5'sini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H1**: “iş-aile çatışmasının duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir.

Tablo 8: İş-Aile Çatışması Gerilim Temelli Boyutu ile Duygusal Emek Alt Boyutu Duygusal Çaba Arasındaki Regresyon Analizi

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

Bağımlı Değişken: Duygusal Çaba *p <0,05

Tablo 8 de yer alan bilgilere göre, gerilim temelli iş-aile çatışmasının duygusal çaba üzerinde 0,05'lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre gerilim temelli iş-aile çatışması boyutunda meydana gelen 1 puanlık artışın duygusal emeğin duygusal çaba boyutu üzerinde 0,847 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = ,000*) iş-aile çatışması gerilim temelli çatışma değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışması gerilim temelli boyutu, duygusal emeğin duygusal çaba boyutunun %91,1'ini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H1_b**: “iş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çaba üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir.

Tablo 9: İş-Aile Çatışması Gerilim Temelli Boyutu ile Duygusal Emek Alt Boyutu Duygusal Çelişki Arasındaki Regresyon Analizi

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

Bağımlı Değişken: Duygusal Çelişki * p<0,05

Tablo 9'a göre, gerilim temelli iş-aile çatışmasının duygusal çelişki üzerinde 0,05'lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre gerilim temelli iş-aile çatışması boyutunda meydana gelen 1 puanlık artışın duygusal emek duygusal çelişki boyutu üzerinde 0,296 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = ,000*) iş-aile çatışması gerilim temelli çatışma değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışması gerilim temelli çatışma boyutu duygusal emeğin duygusal çelişki boyutunun %14,7'sini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H1_e**: “iş-aile çatışması gerilim temelli boyutunun duygusal emek alt boyutu duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir.

Tablo 10: İş-Aile Çatışması İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi

	R^2	F	B	P
Model	,087	15,083		
Sabit			2,614	,000
İş-Aile Çatışması			,225	,000

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

Tablo 10'da yer alan bilgiler doğrultusunda, iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde 0,05'lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre iş-aile çatışmasında meydana gelen 1 puanlık artışın işten ayrılma niyeti üzerinde 0,225 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = 000*) iş-aile çatışması değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışması, işten ayrılma niyetinin %8,7'sini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H2**: "İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır" kabul edilmiştir.

Tablo 11: İş-Aile Çatışması Zaman Temelli Boyutu İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi

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

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

Tablo 11, zaman temelli iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde 0,05'lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Buna göre iş-aile çatışması zaman temelli çatışma boyutunda meydana gelen 1 puanlık artışın işten ayrılma niyetinde 0,181 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = ,000*) iş-aile çatışması zaman temelli çatışma değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışması zaman temelli çatışma, işten ayrılma niyetinin %8,2'sini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H2_a**: "iş-aile çatışması zaman temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır" kabul edilmiştir.

Tablo 12: İş-Aile Çatışması Gerilim Temelli Boyutu İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi

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

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

Tablo 12'ye göre, gerilim temelli iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde 0,05'lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre iş-aile çatışması gerilim temelli çatışma boyutunda meydana gelen 1 puanlık artışın işten ayrılma niyeti üzerinde 0,150 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = ,002*) iş-aile çatışması gerilim temelli çatışma değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışması gerilim temelli çatışma boyutu işten ayrılma niyetinin %5,8'sini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H2_b**: "iş-aile

çatışması gerilim temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir.

Tablo 13: İş-Aile Çatışması Davranış Temelli Boyutu İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi

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

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

Tablo 13, davranış temelli iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde 0,05’lik düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Buna göre iş-aile çatışmasının davranış temelli çatışma boyutunda meydana gelen 1 puanlık artışın işten ayrılma niyetinde 0,335 puanlık bir yükselişe yol açtığı görülmektedir. Elde edilen T değerinin her düzeyde anlamlılık göstermesi (Sig. = ,006*) İş-aile çatışması davranış temelli çatışma boyutlu değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş-aile çatışmasının davranış temelli boyutu işten ayrılma niyetinin %4,7’sini açıklamaktadır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda **H2_c**: “İş-aile çatışması davranış temelli boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir.

4. Sonuç

Bu çalışma, konaklama işletmelerindeki kadın çalışanların iş-aile çatışması durumlarıyla duygusal emekleri ve işten ayrılma niyetleri üzerinde bir etki gösterip göstermediğini ortaya koyabilmek adına yapılmıştır. İlgili literatür incelendiğinde öğretmenler, hemşire ve doktorlar, avukatlar, otel personelleri, beyaz-mavi yaka çalışanları, banka çalışanları gibi birçok farklı sektör ve çalışma grubu ile ilgili çalışmalar (Van Tonder, 2005; Çaldağ, 2010; Brown, 2011; Eroğlu, 2014; Keleş, 2014; Işık, 2015; Özgün, 2015; Demircan ve Turunç, 2017; Gündüz, 2017) yapıldığı görülmüştür. Ancak iş-aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini sadece kadın çalışanlar üzerinde gerçekleştiren bir çalışmanın bulunmadığı dikkat çekmiştir. Bu nedenle araştırmanın ilgili literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Ayrıca çalışmanın sonuçları literatürdeki bazı çalışmalarla (Frone vd., 1997; Işık, 2005; Acun,2016; İnal, 2016) benzerlikler göstermekte iken sadece kadın çalışanlara yönelik çıkarımlarda bulunulması ve iş-aile çatışması alt boyutları ile duygusal emeğin alt boyutları arasındaki ilişkilere yönelik bulgulara yönelik farklı sonuçlar bulunmuştur.

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

Kuşkusuz hizmet sektöründeki mesleklerin başında gelen turizm de duygusal emeğin yoğun olarak karşılaştığı sektörlerden biridir. Genellikle müşteriler ile yüz yüze iletişimi gerçekleştirmek durumunda olan turizm çalışanlarının duygusal ifadeleri, müşterileri ile olan etkileşimleri hizmetin algılanmasında önemli rol oynamaktadır. Bu nedenle turizm sektöründe örgütler, çalışanların duygusal gösterimlerine daha fazla dikkat etmektedirler. Hatta bazı durumlarda çalışanlardan, duygularını, davranışlarına olumlu yansıtılmalarını zorunlu olarak istemektedirler. Çalışanlar da örgütlerin istemiş olduğu duygusal gösterimleri sergileyebilmek adına kişisel çaba göstermek durumunda kalmaktadırlar.

Birçok sektör açısından dikkat çeken kavramlar olan iş-aile çatışması ile duygusal emek ve işten ayrılma niyetinin incelenmeye çalışıldığı bu çalışmada öncelikle araştırmanın konusunu oluşturan kavramlara ilişkin literatür araştırması yapılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda konaklama işletmelerinde iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyetini ölçmeye ilişkin anket formu düzenlemiş ve İstanbul Anadolu Yakası'nda 3 ilçeyi kapsayan bir alanda 3 ve üzeri yıldızla sahip turizm işletme belgeli otelleri kapsayan bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma kadın çalışanlara yönelik olarak uygulanmış olup toplamda 160 anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmada, çalışanların iş-aile çatışmasının zaman temelli boyutunu ve duygusal emeğin duygusal çaba ve duygusal çelişki boyutlarını yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Analiz sonuçlarına göre iş-aile çatışması ile duygusal emek ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca iş-aile çatışması gerilim temelli boyutu ile duygusal emeğin alt boyutları arasında ve işten ayrılma niyeti ile iş-aile çatışması alt boyutları arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Araştırma kapsamında iş-aile çatışmanın duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunduğu tespit edilmiştir.

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

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

- Örgüt içerisinde çalışanların birbirleri ve müşteriler ile daha iyi ve etkili iletişimde bulunmalarına yardımcı olacak kurum içi eğitimler verilebilir. Bu sayede çalışanların hem birbirleriyle hem de müşteriler ile iletişimleri daha doğru düzeyde olabilecektir.

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

Kaynakça

- Acun, A. (2016). İş Aile Çatışması ve Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Aras, M. ve Karakiraz, A. (2013). Zaman Temelli İş Aile Çatışması, Düşük Başarı Hissi ve İş Tatmini İlişkisi: Doktora Yapan Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(4), 1-14.
- Arıkan, R. (2013). Araştırma Yöntem ve Teknikleri, Nobel Yayıncılık, 2.Baskı.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Aydın, F. S. (2017). Banka Çalışanlarının Çatışma Yönetim Tarzları İle Duygusal Emek Harcama Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Kars İli Örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars.
- Beutell, N. J. ve Berman, U. W. (1999). Predictors of Work-Family Conflict and Satisfaction With Family, Job, Career, and Life. *Psychological Reports*, 85, 893-903.
- Bragger, J. D., Srednicki, O. R., Kutcher, E. J., Indovino, L. ve Rosner, E. (2005). Work-Family Conflict, Work-Family Culture, and Organizational Citizenship Behavior Among Teachers. *Journal of Business and Psychology*, 20(2), 303-324.
- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brown, E. L. (2011). Emotion Matters: Exploring The Emotional Labor of Teaching. (Unpublished Doctoral Dissertation). University of Pittsburgh, Pittsburgh.
- Cannon, D. F. (1998). Better Understanding The Impact of Work Interferences on Organizational Commitment. *Marriage & Family Review*, 28(1-2), 153-166.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M. ve Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.
- Carnicer, M. P. L., Sanchez, A. M., Perez, M. P. ve Jimenez, M. J. V. (2004). Work-Family Conflict in a Southern European Country The Influence of Job-Related and Non-Related Factors. *Journal of Managerial Psychology*, 19(5), 466-489.
- Cheung, F. Y. ve Tang, C. S. (2009). Quality of Work Life as a Mediator Between Emotional Labor and Work Family Interference. *Journal of Business and Psychology*, 24, 245-255.
- Chu, K. H. L. ve Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of The Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27, 1181-1191.
- Çaldağ, M. A. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

- Çoban, H. (2014). İş-Aile Çatışması ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Çoruk, A., (2014). Yükseköğretim Kurumlarında Görev Yapan İdari Personelin Duygusal Emek Davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-93.
- Demircan, P. ve Turunç, Ö. (2017). "İş-Aile Çatışması-Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma", *İGÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 41-76.
- Emiroğlu, B. D., Akova, O. ve Tanrıverdi, H. (2015). The Relationship Between Turnover Intention and Demographic Factors in Hotel Businesses: A Study At Five Star Hotels in Istanbul. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 385-397.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine bir Araştırma. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Fisher, C. D. ve Ashkanasy, N. M. (2000). The Emerging Role of Emotions in Work Life: An Introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 123-129.
- Frone, M. R., Russell, M. ve Cooper, M. L. (1997). Relation of Work-Family Conflict to Health Outcomes: A Four-Year Longitudinal Study of Employed Parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 325-335.
- Frone, M. R., Yardley, J. K. ve Markel, K. S. (1997). Developing and Testing an Integrative Model of The Work-Family Interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-167.
- Gamor, E., Amissah, E. F. ve Boakye, K. A. A. (2014). Work-Family Conflict Among Hotel Employees in Sekondi-Takoradi Metropolis, Ghana. *Tourism Management Perspectives*, 12, 1-8.
- Glomb, T. M. ve Tews, M. J. (2004). Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.
- Goff, S. J., Mount, M. K. ve Jamison, R. L. (1990). Employer Supported Child Care, Work/Family Conflict, and Absenteeism: A Field Study. *Personnel Psychology*, 43(4), 793-809.
- Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M. ve Shaw, J. D. (2003). The Relation Between Work-Family Balance And Quality Of Life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510-531.
- Gutek, B. A., Searle, S. ve Klepa, L. (1991). Rational Versus Gender Role Explanations For Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560-568.
- Gündüz, İ. (2017). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadası'ndaki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Gürbüz, S. ve Bekmezci, M. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2), 189-213.
- Güzel, B. ve Özgül, E. (2014). Turizm İşletmelerinde İş-Aile Yaşamı Çatışması, Editör (Ş. A. Tükeltürk, N. Ş. Perçin ve B. Güzel), Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi (405-422), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Harris, E. G., Artis, A. B., Walters, J. H. ve Licata, J. W. (2006). Role Stressors, Service Worker Job Resourcefulness, And Job Outcomes: An Empirical Analysis. *Journal of Business Research*, 59, 407-415.

- Herst, D. E. L. (2003). Cross-Cultural Measurement Invariance Of Work/Family Conflict Scales Across English-Speaking Samples. (Unpublished Doctoral Dissertation). University Of South Florida, Florida.
- Higgins, C., Duxbury, L. ve Johnson, K. L. (2000). Part-time Work For Women: Does It Really Help Balance Work And Family? *Human Resource Management*, 39(1), 17-32.
- Hochschild, A. R. (2003). The Managed Heart Commercialization Of Human Feeling, Anniversary (20th ed.). Berkeley: University Of California.
- Işık, Z., (2015). Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personellerde Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- İnal, F. (2016). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerinde Etkisi: Nevşehir Örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- İstanbul İl Kültür Turizm Müdürlüğü. (2018). Erişim Adresi: <http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/TR-172646/turizm-belgeli-tesisler---guncellendi.html> (09.09.2018).
- Judge, T. A., Woolf, E. F. ve Hurst, C. (2009). Is Emotional Labor More Difficult For Some Than For Others? A Multilevel, Experience-Sampling Study. *Personnel Psychology*, 62, 57-88.
- Kabanoff, B. (1980). Work And Nonwork: A Review Of Models, Methods, And Findings. *Psychological Bulletin*, 88(1), 60-77.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Keleş, Y. (2014). Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kılıç, R. ve Sakallı, S. Ö. (2013). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 208-237.
- Kidd, J. ve Eller, C. (2012). Work Life Balance and Work-Family Conflict in The Hospitality Industry: What Do We Know in 2012?. Asia Pacific Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education, Conference Manila, Philippines.
- Kim, K. ve Jogaratnam, G. (2010). Effects of Individual and Organizational Factors on Job Satisfaction and Intent to Stay in The Hotel and Restaurant Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(3), 318-339.
- Kinnunen, U. ve Mauno, S. (1998). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland. *Human Relations*, 51(2), 157-177.
- Korkmazıyrek, H. ve Hazır, K. (2015). Algı, Tutum ve Duygular, Editör (Ü. Sıgır ve S. Gürbüz), Örgütsel Davranış (46-92), İstanbul: Beta Basım.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Cheeseman, K. ve Bellesa, S. M. B. (2013). The Relationship Between Job Stressors and Job Involvement Among Correctional Staff: A Test of Job Strain Model. *The Howard Journal*, 52(1), 19-38.
- Morkoç, T. P. (2014). Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. ve McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work- Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- O'Driscoll, M. P., Ilgen, D. R. ve Hildreth, K. (1992). Time Devoted to Job and Off-Job Activities, Interrole Conflict, and Affective Experiences. *Journal of Applied Psychology*, 77(3), 272-279.
- Özgün, A. (2015). Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özkan, Ç., Esitti, B. ve Köleoğlu, N. (2015). Work-Family Conflict in Hospitality Industry Employees: An Application Izmir. *Journal of Life Economics*, 2(2), 75-88.
- Özkan, G. (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 7(4), 64-80.
- Pala, T. (2008). Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014). Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 21-37.
- Pugh, S. D. (2001). "Service With a Smile: Emotional Contagion in The Service Encounter", *The Academy of Management Journal*, 44(5), 1018-1027.
- Robbins, S. P ve Judge, T. A. (2013). Organizational Behavior, England: Pearson Education Limited.
- Saltık, I. A. ve Asunakutlu, T. (2017). Öncülleri ve Sonuçlarıyla Duygusal emek Süreci: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1), 1-15.
- Sarıdere, U. (2004). Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Seery, B. L., Corrigall, E. A. ve Harpel, T. (2008). Job-Related Emotional Labor and Its Relationship to Work-Family Conflict and Facilitation. *Journal of Family and Economic*, 29, 461-477.
- Sekaran, U. (2003). Research Method For Business: A Skill Building Approach, New York: Malloy Lithographing.
- Shakhbazov, A. (2018). İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Bir Alan Araştırması. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Steinberg, J. R. ve Figart, D. M. (1999). Emotional Labor Since The Managed Heart. *Annals of The American Academy of Political and Social Science*, 561, 8-26.
- Thompson, C. A., Beauvais, L. L. ve Lyness, K. S. (1999). When Work-Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work-Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 54(3), 392-415.
- Topateş, H. ve Kalfa, A. (2009). Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek. Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu, *Ankara: Belediye-İş Sendikası Yayını*, 423-431.
- Truta, C. (2012). Emotional Labor Strategies Adopted By School Psychologists. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 33, 796-800.

- Tuna, M. ve Yeşiltaş, M. (2014). Etik İklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 105-117.
- Türnüklü, A. (2001). Eğitimbilim Alanında Aynı Araştırma Sorusunu Yanıtlamak İçin Farklı Araştırma Tekniklerinin Birlikte Kullanılması. *Eğitim ve Bilim*, 26(120), 8-13.
- Usta, I. ve Akova, O. (2015). Örgütlerde Duygusal Emek, Editör (D. Küçükaltan, A.Ş. Tükeltürk ve G.Ç. Gürkan), Örgütsel Davranışta Güncel Konular (33-53), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Van Tonder, H. P. (2005). A Psychometric Analysis of The Survey Work-Home Interaction-Nijmegen (SWING) in a Nursing Environment. (Unpublished Master's Dissertation). North-West University, Potchefstroom.
- Wharton, A. S. (2009). The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology*, 35, 147-168.
- Wong, J. Y. ve Wang, C. H. (2009). "Emotional Labor of The Tour Leaders: An Exploratory Study", *Tourism Management*, 30(2), 249-259.
- Yanchus, N. J., Eby, L., Lance, C. ve Drollinger, S. (2010). The Impact of Emotional Labor on Work-Family Outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 105-117.
- 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.

THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK-FAMILY CONFLICT, EMOTIONAL LABOR AND INTENTION TO LEAVE IN WOMEN EMPLOYEES

Extended Abstract

Aim: This study was conducted to examine the effect of the work-family conflict on emotional labor and intention to leave.

Method(s): Chu and Murrmann (2006)'s scale of HELS which reliability was tested by Pala (2008), Pala and Tepeci (2014) were used, to measure the emotional labor dimensions of the employees of the accommodation business. This scale consists of 19 items and two dimensions. These dimensions are emotional effort and emotional conflict. Emotional conflict dimension includes items of scale related to surface acting and genuine emotion. Emotional effort dimension includes items of scale related to deep acting (Morkoç, 2014: 62; Işık, 2015: 59; Aydın, 2017: 86). In order to measure the work-family conflict, Carlson et al. (2000)'s scale which reliability was tested by Morkoç (2014), were used. In order to a measure of intention to leave, Harris et al. (2006) by developed was used.

Findings: Pearson correlation analysis was performed to determine whether the variables and sub-dimensions were related to each other. According to the results of the analysis, it was determined that the mutual relations between work-family conflict and emotional labor and work-family conflict and intention to leave were significant and expected direction at 0.05 level. According to in the correlation analysis of the relationships between work-family conflict and emotional labor sub-dimensions and the intention to leave, the relationship between the stress-based dimension of work-family conflict and the emotional effort and the emotional conflict of emotional labor were significant and expected direction at 0.05 level. In addition, it was determined that the mutual relations between the intention to leave and the sub-dimensions of work-family conflict, stress-based conflict, time-based conflict and behavior conflict were significant and expected direction at 0.05 level. Regression analysis was performed to test the hypothesis of the study. Within the scope of the study, it was found that work-family conflict had a significant effect on emotional labor. In addition, it was found that there was a significant relationship between the stress-based dimension of the work-family conflict and the sub-dimensions of emotional labor were significant at level of 0.05. One of the regression results of the study is work-family conflict variable has been found to have a significant impact on the intention to quit. And it was found that there was a significant relationship between the work-family conflict sub-dimensions, and intention to leave variable at the level of 0.05. Therefore, H1, H1_b, H1_e, H2, H2_a, H2_b, H2_c hypotheses were accepted in this direction. In summary, according to the findings, it has been found that work-family conflict has a significant effect on emotional labor and intention to leave. Moreover, it has been found that significant relationships between the sub-dimensions of the work-family conflict and the sub-dimensions of the work-family conflict and intention to leave. Moreover, it has been found that employee's time-based conflict were obtained. According to results, emotional effort and emotional conflict dimensions of emotional labor demonstrations are also experienced by employees.

Conclusion: This research has been carried out to measure the effect of work-family conflict on the emotional labor and intention to leave the female employees working in the accommodation establishments and this issue may be applied in different occupational groups and different sectors in the future and may be find different results. In this wat, to the literature may be provide diversity.