

İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI İLE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA¹

Ebru ERTÜRK²

ÖZ

Bireyler, içerisinde yer aldıkları gruplarda farklı roller üstlenmektedirler. Aile içerisinde anne, baba, eş, evlat gibi rolleri üstlenirken aynı zamanda iş yaşamında çalışan, yönetici, patron gibi rollere sahip olabilmektedirler. Kimi zaman iş yaşamındaki parametrelerden kaynaklı baskılar neticesinde roller arasında çatışmalar yaşanabilmektedir. Özellikle de bankacılık, sağlık, turizm, eğitim gibi emeğin yoğun olduğu ve rekabetin ağır yaşandığı hizmet sektöründe, iş-aile yaşam alanı çatışmasının sıklıkla yaşandığı görülebilmektedir. Bu çatışmalar bireyin iş yaşamını ve özel yaşamını etkileyebilmektedir. Özellikle hizmet sektöründe, çalışanların duygularının yönetimi oldukça önemlidir. Hizmet kalitesi büyük oranda çalışanların örgütün kendisinden beklediği duyguları ne derece sergilediklerine bağlı olarak şekillenmektedir. Bu bağlamda duygusal emek kavramı gündeme gelmektedir. Bu nedenle hizmet sektörü içerisinde yer alan bankacılık sektörü üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Bu çerçevede araştırmanın amacı, banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile yaşam çatışmasının duygusal emek düzeyleri üzerindeki etkilerini belirlemektir. Araştırma Konya ilinin merkez ilçelerinde yer alan banka şubeleri ile sınırlı kalmıştır. Araştırmada bir nicel araştırma metodu olan kişisel görüşmeye dayalı anket metodu kullanılmıştır. Veriler Ekim-Kasım 2019 tarihleri arasında toplanmıştır. Toplamda 243 anket doldurulmuş ancak analize alınan anket sayısı 209 olmuştur. Araştırmanın sonucunda duygusal emek düzeyinin % 28,5'inin iş-aile yaşam çatışması ile ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, iş-aile yaşam çatışması, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, banka çalışanları
Jel Kodları: M12, M19

¹ Bu çalışma 18-19 Aralık 2020 tarihinde düzenlenen International CEO Social Sciences Congress'te sözlü olarak sunulan özet bildirinin tam metin olarak düzenlenmiş halidir.

² Dr. Öğretim Üyesi NEÜ Uygulamalı Bilimler Fakültesi, ebruerturk@erbakan.edu.tr, Orcid: 0000-0002-5256-2203

THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK-FAMILY LIFE CONFLICT AND EMOTIONAL LABOR: A RESEARCH IN THE SERVICE SECTOR

ABSTRACT

Individuals assume different roles in the groups they are in. While they assume roles such as mother, father, spouse, son in the family, they can also have roles such as employee, manager, boss in business life. Sometimes, conflicts may arise between roles as a result of pressures arising from parameters in business life. Especially in the service sector where labor is intense and competition is heavy such as banking, health, tourism and education, it can be seen that conflict between work and family life is frequently experienced. These conflicts can affect the individual's business and private life. Especially in the service sector, the management of employees' emotions is very important. Service quality depends largely on the extent to which employees display the emotions that the organization expects from them. In this context, the concept of emotional labor comes to the fore. For this reason, a research has been conducted on the banking sector, which is included in the service sector. In this context, the purpose of the study is to determine the effects of work-family life conflict on emotional labor levels of banking employees. The research was limited to the bank branches located in the central districts of Konya. Questionnaire method based on personal interview, which is quantitative research method, was used in the study. Data were collected between October and November 2019. In total, 243 questionnaires were filled, but the number of questionnaires included in the analysis was 209. As a result of the research, it was revealed that 28.5% of the emotional labor level is associated with work-family life conflict.

Keywords: Emotional labor, work-family life conflict, work-family conflict, family-work conflict, bank employees

Jel Codes: M12, M19

GİRİŞ

İnsanlar ailede, işte ve sosyal çevrelerinde pek çok farklı rol üstlenmektedir. Bu roller arasında zaman zaman çatışma yaşanabilmektedir. Özellikle de insanlarla birebir iletişimin yoğun olduğu hizmet sektöründe, iş-aile yaşam alanı çatışmasının sıklıkla yaşandığı görülebilmektedir. Çatışmanın kaynağı iş yaşamından kaynaklanabildiği gibi aile yaşamından da kaynaklanabilmektedir (Gutek, Searle ve Klepa, 1991). Yaşanan bu çatışmalar çalışanların tutum ve davranışları üzerinde etkili olabilmektedir. Çalışanlarda aranan nitelikler de değişim göstermektedir. Çalışanların entelektüel ve fiziksel niteliklerinin yanı sıra duygu yönetimini bilmesi ve doğru biçimde göstermesi de arzu edilen bir nitelik haline gelmiştir (Deniz, 2018: 20). Çalışan duygularının işe katılması beklenmektedir (Chu ve Murrman, 2006: 1181; Wong ve Wang, 2009; Yürür ve Ünlü, 2011). Morris ve Feldman (1996: 988) ve örgüt tarafından belirlenmiş bir takım duygusal davranış kurallarının özellikle de hizmet sektörü çalışanlarınca sergilenmesi, yaptıkları işlerin önemli bir kısmını oluşturduğuna vurgu yapmaktadır. Bu çalışanların bazı duygularını örgüt amaçlarının etkinliği için kontrol altında tutmaları gerekmektedir (Anderson, Provis ve Chappel 2002: 3). Bu çerçevede araştırmanın amacı, banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile yaşam çatışmasının duygusal emek düzeyleri üzerindeki etkilerini belirlemektir.

1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. İş-Aile Yaşam Çatışması Kavramı

Kahn vd.(1964), iş-aile yaşam çatışmasını iş ve aile alanlarındaki rol taleplerinin bazı açılardan karşılıklı uyumsuz olduğu bir durum olarak tanımlamakta; yani ailedeki rolleri gerçekleştirmek iş yeri rollerinden dolayı zorlaşmakta ve işteki rolleri gerçekleştirmek de rolüne katılım, aile rollerini yerine getirmeye çalışmaktan dolayı zorlaşmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985:77). “İş-aile yaşam çatışması”, iş ve aile alanlarından gelen rol baskılarının uyumlu ve dengeli bir şekilde yürütülemediği karşılıklı çatışmalar olarak kabul edilmektedir (Andreassen, Hetland ve Pallesen, 2013:79). Literatürde iş-aile yaşam çatışması genellikle, “iş-aile çatışması” ve “aile-iş çatışması” olmak üzere iki boyutta incelenmiştir. İş-aile çatışması, işle ilgili sorumlulukların aile yaşamını etkilemesi olarak tanımlanırken, aile-iş çatışması ise aile ile ilgili sorumlulukların iş yaşamının önüne geçmesi olarak ifade edilmektedir (Keleş, 2018:579).

İş-aile yaşam çatışmasını ele alan pek çok kuram bulunmaktadır. Taşma kuramında, iş ve aile yaşamında oluşan sıkıntıların ya da olumsuzlukların bir diğer yaşam alanına taşmasıyla ilişkilidir. Telafi kuramında ise, iş ve aile yaşam alanlarından birisinde yaşanan eksikliğin diğer alanda telafi edilmeye çalışılması esasına dayanmaktadır. Kaynakların korunması kuramında bireyler iş ve aile alanlarında değer verdikleri unsurları koruma çabası içindedirler. İş- aile sınır teorisinde ise, bireyin iş yaşam dengesini sağlayabilmek için bu iki yaşam alanındaki sınırları nasıl yönetmeye çalıştığı üzerinde durulmaktadır (Demircan, 2016: 7-11; Deveci, 2017:542).

İş-aile yaşam çatışmasının nedenleri, bireysel nedenler, aileden kaynaklı nedenler ve işten kaynaklı nedenler olarak sıralanabilir. Bireysel nedenler arasında; cinsiyet, yaş, medeni durum ve kişisel özellikler yer almaktadır. Aileden kaynaklı nedenler arasında; aileye ayrılan zamanın azlığı, ev işleriyle ilgilendiği süre, çocukların sayısı, yaşı ve sorumlulukları, aile içinde bakıma muhtaç bireylerin var olması, evliliğinde yaşadığı tatmin veya çatışma, çift kariyerli aile yapıları, eşlerin birbirine destek olmaması gibi nedenler gösterilebilmektedir. İşten kaynaklı nedenler arasında ise; uzun çalışma saatleri, işyerinde rol çatışması, rol belirsizliği, aşırı rol yüklemesi, aşırı iş yükü, iş güvencesinin olmaması, işe ayrılan zamanın azlığı, çalışma saatlerinin esnek olmaması gibi nedenler sayılabilir. Çoklu roller üstlenen bireylerin de çatışma yaşama ihtimali artmaktadır (Ünal, 2019: 24-31; Kaya, 2008: 280).

Bireyin iş veya aileye bağlılık derecesi, her iki ortamda karşılaştığı sorunlar ve talepler çatışma doğururken, sonrasında bireyin iş veya özel yaşamında genel anlamda yaşam tatmininde azalmalar görülebilmektedir (Altıok Gürel, 2018: 33). Çatışmanın süreklilik arz etmesi ve yoğun olması, iş ve aile arası çatışma kaynaklı strese maruz kalınması bireyin işte ya da evde ya da her ikisinde de bıkkınlık, mutsuzluk, kaygı, başarısızlık vb., tükenmişlik göstergeleri ile karşı karşıya kalmasıyla sonuçlanabilmektedir (Negiz ve Tokmakçı, 2011: 4050; Güran ve Kümbül Güler, 2019: 155). İş-aile yaşam çatışması; iş-yaşam tatminini, performansı, örgütsel bağlılığı, örgütsel vatandaşlık davranışı azaltmakta; işten ayrılma niyeti, stres, tükenmişlik, geri çekilme davranışını artırmaktadır (Kaya, 2008: 280-282).

1.2. Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek kavramı, ilk kez Hochschild (1983) tarafından kullanılmış olup, herkesin görebildiği yüz ve beden hareketleri vasıtasıyla duyguların yönetimi şeklinde tanımlanmıştır (Usta ve Akova, 2015:36). Morris ve Feldman (1996), duygusal emeği, bireylerarası ilişkilerde örgütün arzu ettiği duyguyu sergilemek için sarf edilen gayret, planlama ve kontrol şeklinde ifade ederken; Ashforth ve Humphrey (1993) iş esnasında uygun duyguyu sergileme eylemini duygusal emek olarak tanımlamışlardır. Bu iki araştırmacıya göre, duygusal emek, işin özellikleri ve çalışanların gözlemlenebilir ifadeleri olarak tanımlanmıştır. Grandey (2000) ise, bu ifadeleri birleştirdiği tanımında duygusal emeği, örgütsel hedefler için hem duyguları hem de ifadeleri düzenleme süreci olarak ifade etmiştir. (Grandey, 2000:97). Duygusal emek kısaca; işgörenlerin işi yerine getirirken örgütün kendisinden beklediği duyguyu yansıtabilecek şekilde davranması olarak açıklanabilir (Usta ve Akova, 2015:37).

Hochschild (1983), duygusal emek terimini "halka açık bir şekilde gözlemlenebilir bir yüz ve bedensel gösterim yaratma hissini yönetimi" anlamında kullanmıştır. Hochschild'in çalışması, müşterinin izleyici olduğu, çalışanın aktör olduğu ve iş ortamının sahne olduğu müşteri etkileşimlerinin bir örüntüsüdür. Bu perspektifte duyguları yönetmek çalışanların kurumsal hedeflere ulaşma yollarından biridir. Bir çalışan, bir iş arkadaşına veya müşteriye karşı depresif bir ruh hali veya öfke ifade ederse,

bu performansı olumsuz yönde etkileyecektir. Hochschild'in (1983) bakış açısı; aktörlerin duyguları yönetmesi için bireyin duygusal ifadelerini düzenlediği yüzeysel oyunculuk ve istenen duyguyu ifade etmek için duyguları bilinçli olarak değiştirdiği derin oyunculuk olmak üzere iki ana yol sunmaktadır (Grandey, 2000:96). Bu boyutlar yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma olarak sınıflandırılmıştır. Ashforth ve Humphrey (1993:94) kendiliğinden gerçekleşen doğal samimi duygular sergileme boyutunu da duygusal emeğin boyutlarına dahil etmiştir. Yüzeysel rol yapma, çalışanların duygularını işin gerektirdiği şekilde ancak hissetmedikleri duyguları göstererek, duygusal çelişki yaşayarak gerçek hislerini baskılama veya düzenleme biçiminde rol yapma olarak ifade edilirken; derinden rol yapma, çalışanların örgütün kendisinden beklediği duyguları sergileyebilmek için duygusal çaba harcayarak duygularını düzenlemeleri şeklinde tanımlanmıştır (Morkoç, 2014:11).

1.3. Literatürde İş-Aile Yaşam Çatışması İle Duygusal Emek İlişkisini Konu Alan Bazı Araştırmalar ve Bu Çerçeve Oluşturulan Hipotezler

Literatürde duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Montgomery, Panagopoulou ve Benos (2005), Yunan sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada doktorlarda duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutunun ve iş-aile çatışmasıyla pozitif ilişkisi olduğunu hemşirelerde ise yüzeysel rol yapma boyutunun aile-iş çatışması arasında bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Montgomery Panagopolou, Wildt ve Meenks (2006) Hollanda'da devlet çalışanları üzerinde yapmış oldukları araştırmada iş-aile çatışmasının yüzeysel rol yapma ve negatif duyguları saklamada aracılık etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Seery, Corrigall ve Harpel (2008), Kuzeydoğu Pensilvanya'da yaşayan çocuk bakım çalışanları ve hemşirelerin yardımcıları üzerinde yaptıkları araştırmada yüzeysel rol yapmanın zaman, gerginlik ve davranış temelli iş-aile çatışmasıyla pozitif ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Cheung ve Tang (2009), Hong Kong işletmelerindeki çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada hem iş-aile çatışması hem de aile-iş çatışması ile yüzeysel rol yapma arasında bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Yanchus, Eby, Lance ve Drollinger(2010), psikologlar üzerinde yaptıkları araştırmada duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Noor ve Zainuddin (2011) Malaylı evli kadın öğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmada iş-aile çatışmasının duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye aracılık ettiği görülmüştür. Ayrıca iş-aile çatışması yüzeysel rol yapma arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Carlson, Ferguson, Hunter ve Whitten (2012) yaptıkları araştırmada istismarcı yönetim iş-aile çatışmasını etkilediğini yüzeysel rol yapmanın da kısmen bu ilişkide tükenmişliğe aracılık ettiğini tespit etmişlerdir. Çelik ve Turunç (2011) Ankara'da kamu işletmesi çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada duygusal emek boyutlarının iş-aile çatışmasını etkilemediği tespit edilmiştir. Işık (2015) Erzurum Palandöken'de konaklama işletmeleri çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada iş-aile çatışması ile duygusal emek arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Pala, Tepeci

ve Timur (2018), İzmir’de bulunan oteller üzerinde yaptıkları araştırmada yüzeysel davranışın iş-aile çatışmasını etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Keleş (2018) Belek’te otel çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada çalışanların sergiledikleri derin davranışlarının yaşadıkları iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması üzerinde negatif yönlü etki ettiği sonucuna ulaşmıştır. İnanır (2019) Turist rehberleri üzerinde yaptığı araştırmada iş-aile çatışması ve duygusal emek arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Savaşkan ve Kulualp (2019) İstanbul’da otel işletmelerinde kadın çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada iş-aile çatışması ve duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Demircan ve Turunç (2017) Tarsus’taki eğitim sektörü çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının yüzeysel rol yapma boyutunu pozitif yönde etkilediği, aile-iş çatışmasının ise doğal duygu sergileme boyutunu negatif olarak yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Bu çerçevede iş- aile yaşam çatışması düzeyi ve duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla oluşturulan hipotezler aşağıda verilmektedir:

H₁: Banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması düzeyi duygusal emek düzeyini etkilemektedir.

H_{1a}: Banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile çatışması yüzeysel rol yapma düzeyini etkilemektedir.

H_{1b}: Banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile çatışması derinden rol yapma düzeyini etkilemektedir.

H_{1c}: Banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile çatışması doğal duygu düzeyini etkilemektedir.

H_{1d}: Banka çalışanlarının yaşadıkları aile-iş çatışması yüzeysel rol yapma düzeyini etkilemektedir.

H_{1e}: Banka çalışanlarının yaşadıkları aile-iş çatışması derinden rol yapma düzeyini etkilemektedir.

H_{1f}: Banka çalışanlarının yaşadıkları aile-iş çatışması doğal duygu düzeyini etkilemektedir.

2.METODOLOJİ

Araştırmanın amacı, banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile yaşam çatışmasının duygusal emek düzeyleri üzerindeki etkilerini belirlemektir. Araştırma Konya ilinin merkez ilçelerinde yer alan banka şubeleri ile sınırlı kalmıştır. Bu sınırlılığın en temel nedenleri, zaman ve bütçe olmuştur. Ayrıca katılımcıların gerek kendileri gerekse çalıştıkları bankaya dair olumsuz bir yargıya neden olmamak için ölçeklere objektif cevap vermemiş olabilecekleri muhtemeldir. Nicel araştırma yöntemlerinden kişisel görüşmeye dayalı anket metodu kullanılmıştır. Veriler Ekim-Kasım 2019 tarihleri arasında toplanmıştır. Doldurulan 243 anketin 34 tanesi eksik doldurulduğundan analize 209 anket dahil edilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik bilgileri yer almaktadır. İkinci bölümde kullanılan “İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği” Netemeyer, Boles ve

McMurrian (1996) tarafından geliştirilmiş ve Efeoğlu (2006) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçekte 10 ifade yer almakta, “İş-aile Çatışması” ve “Aile-iş Çatışması” diye iki alt boyut bulunmaktadır. Üçüncü bölümde ise; Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilmiş ve Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış “Duygusal Emek Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçek 13 ifadeden ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlar: “Yüzeysel Rol Yapma”, “Derinden Rol Yapma” ve “Doğal Duygular” adını almaktadır. Tüm ölçekler 5’li Likert ölçeğidir. Ölçeklerin analizlerine başlarken ilk olarak güvenilirliklerini test etmek için iç tutarlılık göstergesi olarak kabul edilen Cronbach's Alpha değerine bakılmıştır. Frekans dağılımı, doğrulayıcı faktör analizi ve regresyon analizleri uygulanmıştır.

3.BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırma sonucunda elde edilen bulgular tablolar eşliğinde sunulmuştur. Bu bölümde demografik bilgilere ait frekans dağılımı, ölçeklerin güvenilirlik katsayıları, doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ulaşılan uyum indeksleri ve değerleri, regresyon analizi sonuçları tablolar yardımıyla açıklanmaya çalışılmıştır.

Tablo 1. Demografik Bilgilerin Frekans Dağılımı

Parametreler	Frekansı	Yüzde	Parametreler	Frekansı	Yüzde	
Yaş	21-25	1	İş Tecrübesi	1-5 yıl	1	
	26-30	48		23,0	6-10 yıl	50
	31-35	65		31,1	11-15 yıl	78
	36-40	46		22,0	16-20 yıl	74
	41-45	40		19,1	21-+ yıl	6
	46-+	9		4,3	Pozisyon	Şube müd
Cinsiyet	Kadın	90	43,1	Müd. yrd.		11
	Erkek	119	56,9	Uzman		22
Medeni Durum	Evli	149	71,3	Uzman yrd.		68
	Bekâr	60	28,7	Üst yetkili		11
Öğrenim Durumu	Lise	5	2,4	Yetkili		27
	Lisans	185	88,5	Yetkili yrd.	14	
	Lisansüstü	19	9,1	Gişe görevlisi	49	
Çalışılan Banka Türü	Kamu	161	77,0			
	Özel	46	22,0			
	Kamu-katılım	2	1,0			
Toplam	209	100,00	Toplam	209	100,00	

Araştırma kapsamındaki banka çalışanlarının en çok, erkek (%56,9), 31-35 yaş aralığında (%31,1), evli (%71,3), lisans mezunu (%88,5), uzman yardımcısı (%32,5), 11-15 yıllık iş deneyimine sahip (%37,3), kamu bankasında çalışan (%77) kişilerden oluştuğu Tablo 1.'de görülmektedir.

Tablo 2. Her İki Ölçeğin Güvenirlik Katsayıları

Ölçekler	İlk İfade Sayısı	İlk Cronbach's Alfa Katsayısı	Son İfade Sayısı	Son Cronbach's Alfa Katsayısı
İş-aile yaşam çatışması	10	,806	10	,806
Duygusal emek	13	,769	10	,788

İş-aile yaşam çatışması ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,806 ve Duygusal emek ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,788'dir. Bu değerler ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir (bkz. Tablo 2).

Tablo 3. Her İki Ölçeğin Uyum İndeksleri

Uyum İndeksi	İş-Aile Yaşam Çatışması	Duygusal Emek
χ^2 / sd	2,28	2,91
RMSEA	0,06 Kabul edilebilir	0,08 Kabul edilebilir
NFI	0,93 İyi uyum	0,90 İyi uyum
NNFI	0,92 İyi uyum	0,90 İyi uyum
CFI	0,92 İyi uyum	0,90 İyi uyum
RFI	0,92 İyi uyum	0,90 İyi uyum
GFI	0,88 Kabul edilebilir uyum	0,86 Kabul edilebilir uyum
AGFI	0,86 Kabul edilebilir uyum	0,85 Kabul edilebilir uyum
IFI	0,91 İyi uyum	0,90 İyi uyum

Kaynak: Seçer, 2013: 152.

Araştırmada yer alan her iki ölçek iyi uyum sınırı içerisinde değerlere sahiptir.

Tablo 4. Her İki Ölçeğin Doğrulayıcı Faktör Analizi Değerleri

İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği			
Alt Boyutlar	Madde	Std. Reg. Ağırlığı	t değeri
Faktör 1 İş-aile çatışması (Cronbach's Alpha değeri: ,872)	s1	,841	11,957
	s2	,573	6,040
	s3	,898	12,445
	s4	,845	12,170
	s5	,653	7,963
Faktör 2 Aile-iş çatışması (Cronbach's Alpha değeri: ,810)	s6	,767	11,493
	s7	,785	12,603
	s8	,765	11,203
	s9	,771	12,356
	s10	,774	12,457
Duygusal Emek Ölçeği			
Faktör 1 Yüzeysel rol yapma (Cronbach's Alpha değeri: ,891)	s1	,889	14,356
	s2	,868	13,796
	s6	,852	11,112
Faktör 2 Derinden rol yapma (Cronbach's Alpha değeri: ,885)	s7	,815	10,365
	s8	,788	8,657
	s9	,871	14,048
	s10	,855	11,541
Faktör 3 Doğal duygular (Cronbach's Alpha değeri: ,768)	s11	,784	8,021
	s12	,798	9,746
	s13	,584	4,001

Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları şunlardır: İş-aile yaşam çatışması ölçeğini iki alt boyutun açıkladığı görülmektedir. Birinci alt boyut “İş-Aile Çatışması”, ikinci alt boyut “Aile-İş Çatışması” adını almıştır. Boyutlarda yer alan faktör yüklerinin 0,573 ile 0,898 arasında değiştiği ve t değerlerinin anlamlı olduğu (>1,96) görülmektedir. Duygusal emek ölçeğinin üç alt boyutça açıklandığı görülmüştür. Birinci alt boyut “Yüzeysel Rol Yapma”, ikinci alt boyut “Derinden Rol Yapma” ve üçüncü alt boyut “Doğal Duygular”dır. 3, 4. ve 5. ifadeler gerekli olan koşulları taşımadıklarından (0,50 düşük ve binişik olduklarından) ölçekten çıkarılmışlardır. 0,584 ile 0,889 arasında faktör yükleri değişmekte ve t değerleri (>1,96) anlamlıdır. Bu değerler iki ölçeğin de istatistiksel olarak anlamlı ve geçerli olduğunun göstergesidir.

Tablo 5. İş-Aile Çatışması İle Yüzeysel Rol Yapma Arasındaki Regresyon

Bağımlı Değişken	R	R²	F	p
Yüzeysel rol yapma	0,560	0,314	31,262	0,000

Bağımsız Değişken: İş-aile çatışması

Tablo 5’de görüldüğü üzere; yüzeysel rol yapma düzeyinin % 31,4’ünün iş-aile çatışması ile ilişkili olduğu ortaya çıkmaktadır ($R^2=0,314$, $\beta=,216$, $p=0,000$). Aralarındaki ilişki istatistiksel olarak

anlamlıdır ($p<0,05$). Analiz sonuçlarına göre: “**H_{1a}**: Banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile çatışması yüzeysel rol yapma düzeyini etkilemektedir.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6. İş-Aile Çatışması İle Derinden Rol Yapma Arasındaki Regresyon

Bağımlı Değişken	R	R ²	F	p
Derinden rol yapma	0,663	0,439	80,635	0,000

Bağımsız Değişken: İş-aile çatışması

Tablo 6’da görüldüğü üzere; derinden rol yapma düzeyinin % 43,9’unun iş-aile çatışması ile ilişkili olduğu ortaya çıkmaktadır ($R^2=0,439$, $\beta=-,488$, $p=0,000$). Aralarındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Analiz sonuçlarına göre: “**H_{1b}**: Banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile çatışması derinden rol yapma düzeyini etkilemektedir.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7. İş-Aile Çatışması İle Doğal Duygu Düzeyi Arasındaki Regresyon

Bağımlı Değişken	R	R ²	F	p
Doğal duygu düzeyi	0,447	0,200	17,087	0,000

Bağımsız Değişken: İş-aile çatışması

Tablo 7’de görüldüğü üzere; doğal duygu düzeyinin % 20’sinin iş-aile çatışması ile ilişkili olduğu ortaya çıkmaktadır ($R^2=0,200$, $\beta=,214$, $p=0,000$). Aralarındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Analiz sonuçlarına göre: “**H_{1c}**: Banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile çatışması doğal duygu düzeyini etkilemektedir.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 8. Aile-İş Çatışması İle Yüzeysel Rol Yapma Arasındaki Regresyon

Bağımlı Değişken	R	R ²	F	p
Yüzeysel rol yapma	0,458	0,210	27,344	0,000

Bağımsız Değişken: Aile-iş çatışması

Tablo 8’de görüldüğü üzere; yüzeysel rol yapma düzeyinin % 21’inin aile-iş çatışması ile ilişkili olduğu ortaya çıkmaktadır ($R^2=0,210$, $\beta=,834$, $p=0,000$). Aralarındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Analiz sonuçlarına göre: “**H_{1d}**: Banka çalışanlarının yaşadıkları aile-iş çatışması yüzeysel rol yapma düzeyini etkilemektedir.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 9. Aile-İş Çatışması İle Derinden Rol Yapma Arasındaki Regresyon

Bağımlı Değişken	R	R ²	F	p
Derinden rol yapma	0,429	0,244	23,179	0,000

Bağımsız Değişken: Aile-iş çatışması

Tablo 9’da görüldüğü üzere; derinden rol yapma düzeyinin % 24,4’ünün aile-iş çatışması ile ilişkili olduğu ortaya çıkmaktadır ($R^2=0,244$, $\beta=,803$, $p=0,000$). Aralarındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Analiz sonuçlarına göre: “**H_{1e}**: Banka çalışanlarının yaşadıkları aile-iş çatışması derinden rol yapma düzeyini etkilemektedir.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 10. Aile-İş Çatışması İle Doğal Duygu Düzeyi Arasındaki Regresyon

Bağımlı Değişken	R	R ²	F	p
Doğal Duygu Düzeyi	0,147	0,022	9,220	0,000

Bağımsız Değişken: Aile-iş çatışması

Tablo 10’da görüldüğü üzere; doğal duygu düzeyinin % 02’sinin aile-iş çatışması ile ilişkili olduğu ortaya çıkmaktadır ($R^2=0,022$, $\beta=-,514$, $p=0,000$). Analiz sonuçlarına göre: “**H_{1f}**: Banka çalışanlarının yaşadıkları aile-iş çatışması doğal duygu düzeyini etkilemektedir.” **Hipotezi kabul edilmemiştir.**

Tablo 11. İş-Aile Yaşam Çatışması İle Duygusal Emek Düzeyi Arasındaki Regresyon

Bağımlı Değişken	R	R ²	F	p
Duygusal Emek Düzeyi	0,539	0,285	23,179	0,000

Bağımsız Değişken: İş-Aile Yaşam Çatışması

Tablo 11’de görüldüğü üzere; duygusal emek düzeyinin % 28,5’inin iş-aile yaşam çatışması ile ilişkili olduğu ortaya çıkmaktadır ($R^2=0,285$, $\beta=,206$, $p=0,000$). Aralarındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Analiz sonuçlarına göre: “**H₁**: Banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması düzeyi duygusal emek düzeyini etkilemektedir.” Hipotezi kabul edilmiştir ($R=539$; $R^2=285$; $F=23,179$; $p=,000$). Aralarındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın analiz sonuçlarına bakıldığında: “H₁, H_{1a}, H_{1b}, H_{1c}, H_{1d}, H_{1e} hipotezleri kabul edilmiş; “H_{1f} hipotezi ise kabul edilmemiştir. Literatürde benzer çalışmalar yer almaktadır (Montgomery vd., 2005; Montgomery vd., 2006; Seery vd., 2008; Cheung ve Tang, 2009; Yanchus vd., 2010; Noor ve Zainuddin , 2011; Carlson vd., 2012; Çelik ve Turunç, 2011; Işık, 2015; Demircan ve Turunç , 2017; Pala vd., 2018; Keleş , 2018; İnanır, 2019; Savaşkan ve Kulualp , 2019).

Özellikle hizmet sektörü çalışanlarını ilgilendiren bir konu olan duygusal emek kavramı çalışanların yaşadığı iş aile yaşam çatışması düzeyinden etkilenmektedir. Bu anlamda çalışanların iş aile yaşam çatışmasının azaltılması ve iş aile yaşam dengesinin sağlanabilmesi için bireysel önlemler alınabileceği gibi örgütsel destek, sosyal destek ve devlet desteği de oldukça önemlidir. Bireysel anlamda sosyal destek, eş, aile, arkadaş desteğini önemseme ve alma, ev sorumlulukları ile ilgili olarak dışarıdan yardım alma, ev işleri ve çocuk bakımı gibi konuların aile üyeleri arasında paylaşılması, yetki devretme, etkili zaman yönetimi, başka uğraşlar hobiler edinme, örgütsel destek anlamında esnek çalışma sistemi, iş yükünün azaltılması, özel durumlara ilişkin izinlerin kullanılmasına sıcak bakılması (doğum süt izni, yakın aile üyelerinin bakımı vb.), devlet desteği bağlamında aile birliğinin korunmasına yönelik yasa ve politikaların geliştirilmesi, kreş, bakım evleri, aile yakınlarına bakım desteği gibi olanakların artırılması iş-aile yaşam çatışmasının azaltılmasında kullanılabilecek teknikler olarak önerilebilir.

Bu çalışma Konya'daki merkez ilçelerde yer alan banka şubeleriyle sınırlı olduğu için sonuçları tüm hizmet sektörü için genellemek mümkün değildir. Bunun yanında iş- aile yaşam çatışması ve duygusal emek arasındaki ilişkide başka faktörlerin de aracı etkisi bulunabilir. Bu bağlamda gelecekte yapılacak olan çalışmalarda farklı sektörler örneklem olarak belirlenebilir, sektörler arası karşılaştırma yapılabilir ve iş-aile yaşam çatışması ve duygusal emek boyutları arasındaki ilişkiyi etkileyen diğer faktörler de araştırmaya dâhil edilebilir.

KAYNAKÇA

Andreassen C. S. , Hetland J. ve Pallesen S. (2013) "Workaholism and work-family spillover in a cross-occupational sample", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(1): 78-87, doi: 10.1080/1359432X.2011.626201.

Ashforth E. B. ve R. H. Humphrey (1993). "Emotional labor in service roles: the influence of identity", *The Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.

Basım, N. ve Beğenirbaş, M. (2012). "Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması". *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi*, 19(1): 77-90.

Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E. ve Whitten, D. (2012). "Abusive supervision and work-family conflict: The path through emotional labor and burnout", *The Leadership Quarterly*, 23, 849-859.

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., Murrmann, S.K. (2006). "Development and validation of the hospitality emotional labor scale", *Tourism Management*, 27(6): 1181-1191.

Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2009). "Aile-iş çatışması, iş stresi ve örgütsel sadakatin iş performansına etkisi: savunma sektöründe ampirik bir çalışma", *Savunma Bilimleri Dergisi*, 8(2), 217-245

Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011). "Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2): 226-250.

Demircan, P. (2016). İş- aile çatışması-duygusal emek ilişkisinde lider desteğinin rolü: eğitim üzerine bir araştırma, *Yüksek Lisans Tezi*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Demircan, P. ve Turunç, Ö. (2017). "İş-aile çatışması-duygusal emek ilişkisinde lider desteğinin rolü: eğitim üzerine bir araştırma". *İGÜ Sos. Bil. Derg.* 4(1): 41-76.

Deniz, G. (2018). “*Duygusal Emek*”. E. Aydoğan (Edt.), Örgütsel Davranış Odaklı Yönetmel Yaklaşımlar içinde (ss. 19-36). Ankara: Gazi Kitabevi.

Deveci, B. (2017) “İş-aile ve aile-iş çatışması düzeyleri ile genel iş-aile çatışma düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi: mutfak çalışanları üzerine bir araştırma”, *Journal of Social And Humanities Sciences Research*, 4(4): 541-553.

Efeoğlu, İ. E. (2006). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Grandey, A. A. (2000), “Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol: 5, No: 1, 95-110.

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). “Sources of conflict between work and family roles”. *Academy of Management Review*, 10, 1, 76-88.

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.

Güran, R. ve Güler K., B. (2019) “Termik santral çalışanlarında iş yükü ve zaman baskısının tükenmişlik üzerindeki etkisi: iş-aile çatışmasını yönetme öz-yeterliliğinin aracılık etkisi”, *Journal of Research in Economics*, 3(2): 153-176.

Gürel, A.P. (2018). “İş-yaşam dengesini sağlayan faktörlerin kadın akademisyenler için belirlenmesi: lojistik regresyon analizi”, *İstanbul Üniversitesi Kadın Araştırmaları Dergisi*, (16): 31-44.

Işık Z. (2015). Erzurum palandöken kış turizm merkezindeki konaklama işletmelerinde çalışan personellerde duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi, *Yüksek Lisans Tezi*, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

İnanır, İ. (2019). Turist rehberlerinde duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi, *Yüksek Lisans Tezi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Kaya, Y. (2008). “İş-Aile ve Aile-İş Çatışması” M. Özdevecioğlu , H. Karadal, (Eds.) Örgütsel Davranışta Seçme Konular Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar içinde (ss.271-288). Ankara: İlke Yayınevi.

Keleş, Y. (2018). “Otel çalışanlarının derin davranışlarının yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışması üzerindeki etkisi”. *OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 9(16), 575-599. DOI: 10.26466/opus.483320

Montgomery, A. J., Panagopolou, E. Wildt, M. ve Meenks, E. (2006). “Work-family interference emotional labor and burnout”. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 36-51.

Montgomery, A. J., Panagopoulou, E. ve Benos, A. (2005). “Emotional labor at work and at home among greek health care professionals”. *Journal of Health Organization and Management*, 19, 395-408.

Morkoç, P. T. (2014). Otel çalışanlarında duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi: izmir şehir otelleri örneği, *Doktora Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Morris, J., ve Feldman, D. (1996). “The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor”. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.

Negiz N. ve Tokmakçı E. (2011) “Çalışma yaşamında kadının tükenmişliği: aile-iş-sosyal yaşam açısından tükenmişlik (Süleyman Demirel Üniversitesi Örneği)”, *Journal of Yaşar University*, 24(6): 4041-4070.

Noor, N. M. ve Zainuddin M. (2011). “Emotional labor and burnout among female teachers: Work-family conflict as mediator”. *Asian Journal of Social Psychology*, 14: 283-293, DOI: 10.1111/j.1467-839X.2011.01349.x.

Pala, T., Tepeci, M. ve Timur, A. (2018). “Duygusal emeğin iş- aile çatışması üzerine etkisi: izmir şehir otelleri örneği”. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 29(1), 1-12.

Savaşkan, Y. ve Kulualp, H. G. (2019). “Kadın çalışanlarda iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki”. *UIİİD-IJEAS*, 25: 215-234.

Seçer, İ. (2013). SPSS ve LISREL ile pratik veri analizi: Analiz ve Raporlaştırma. Ankara: Anı Yayıncılık.

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.

Usta, I. ve Akova, O. (2015). “Örgütlerde Duygusal Emek”, D Küçükaltan,, Ş Aydın Tükeltürk ve G.Ç. Gürkan, (Eds). Örgütsel Davranışta Güncel Konular içinde (ss.33-53). Ankara: Detay Yayıncılık

Ünal, B. (2019). İş-aile çatışması ve işe tutkunluk ilişkisinde iş özerkliğinin düzenleyici rolü, *Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

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. T., Lance, C. E. ve Drollinger, S. (2010). The impact of emotional labor on work-family outcomes. *Journal of Vocational Behaviour*, 76, 105-117.

Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). “Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi”, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.