

Otel Çalışanlarının Derin Davranışlarının Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışması Üzerindeki Etkisi

DOI: 10.26466/opus.483320

*

Yasin Keleş*

*Dr. Öğr. Üyesi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Samsun / Türkiye
E-Posta: yasin.keles@omu.edu.tr ORCID: [0000-0002-6879-448X](https://orcid.org/0000-0002-6879-448X)

Öz

Turizm endüstrisinin önemli alanlarından biri olan otelcilik sektöründe uzun ve düzensiz çalışma saatlerinin yanı sıra çalışanlar müşterilerin beklediği duygu gösterimlerini sergilemek durumunda kalmaktadır. Müşterilerin beklediği duyguların sergilenmesi duygusal emek kavramı ile açıklanmaktadır. Duygusal emek, çalışanlar tarafından beklenen duyguların rol yapılarak sergilenmesi ve duyguların hissedilmeye çalışılarak yansıtılması olarak tanımlanmaktadır. Yüzeysel davranış birey ve örgüt açısından olumsuz sonuçlar doğururken, derin davranış olumsuz sonuçları azaltabilmektedir. Otelcilik sektöründe iş ve aileden beklentilerinin eş zamanlı olmasından dolayı çalışanlar iş ve aile yaşamlarında çatışma yaşayabilmektedir. Derin davranış olumlu sonuçları dikkate alındığında, iş ve aile arasındaki uyumsuzluğu azaltıcı etkisi olabileceği muhtemeldir. Bu araştırmanın amacı otel çalışanlarının derin davranışlarının yaşadıkları iş-aile ve aile iş çatışmasının etkisini belirleyebilmektir. Bu kapsamda, Belek'teki 392 otel çalışanı üzerinde anket uygulanmıştır. Uygulanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde iş-aile ve aile-iş çatışması ölçeğine, ikinci bölümde duygusal emeğin derin davranış boyutunu içeren ölçeğe ve üçüncü bölümde ise bazı demografik ve diğer bireysel özellikleri tespit etmeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Elde edilen veriler istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, çalışanların sergiledikleri derin davranışlarının yaşadıkları iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması üzerinde negatif yönlü etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, derin davranış, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması

The Impact of Hotel Employees' Deep Acting on Work-Family and Family-Work Conflict

*

Abstract

In the hotel industry, which is one of the most important areas of the tourism industry, besides long and irregular working hours employees are also required to exhibit the emotions that customers expect. Expressing emotions that customers expect are explained by the concept of emotional labor. Emotional labor is defined as the emotions expected by the employees to be exhibited and reflected by trying to feel the emotions. While surface acting has negative consequences for the individual and the organization, deep acting can reduce negative consequences. Employees may experience conflict in their work and family lives as their work and family expectations are synchronized in the hospitality sector. Considering the positive results of deep acting, it is likely that this may have a mitigating effect on the discordance between work and family. The aim of this study is to determine the impact of the deep acting of hotel employees on the work-family and family work conflict. In this context, a survey was conducted on 392 hotel employees in Belek. The questionnaire consisted of three parts. In the first part, the work-family and family-work conflict scale, in the second part, the scale which includes the deep acting dimension of emotional labor, and in the third section, questions about determining some demographic and other individual characteristics are included. The data were analyzed with statistical package program. As a result of analyzes, it was concluded that the deep acting of the employees have a negative effect on the family-work conflict and work-family conflict.

Keywords: Emotional labor, deep acting, work-family conflict, family-work conflict

Giriş

Turizm sektöründe müşteri tatmininde önemli belirleyicilerden biri olarak kabul edilen çalışanlar, müşteriler ile birebir etkileşim halindedirler. Bu etkileşimde ortaya konulan olumlu duygular, müşterilerde kalite algısı (Pugh, 2001) oluşturarak memnuniyetini (Barger ve Grandey, 2006) önemli derecede etkilemektedir. Turizmde müşteriler, çalışanlardan öncelikle güler yüz; sonrasında ise kendilerini mutlu edecek davranışları sergilemelerini beklemektedir (Chen vd., 2012; Dyer, McDowell ve Batniatzky, 2010; Murray, 2015). Bu davranışlar çoğunlukla işletmeler tarafından çalışanlarına bildirilen duygu gösterim kurallarına dönüşebilmektedir (Mauno vd., 2017). Bu yüzden turizm sektöründe çalışanlar, müşteri ile etkileşim sürecinde hissettikleri ve gösterdikleri duyguları kontrol etmenin yanında (Anderson, Provis ve Chappel, 2002; Lee, 2015), duygularını müşteride memnuniyet yaratacak şekilde düzenlemekle yükümlü olmaktadır. Duyguları düzenleyerek müşteriye yansıtma işi, fiziksel ve zihinsel işlerde olduğu gibi ticari bir karşılığı bulunan emek biçimine dönüşmüş ve duygusal emek kavramı ile literatürde yerini almıştır. İşletmelerin, çalışanlarının sergileyeceği duyguları belli kurallara dayandırması ve hizmet sektöründe çalışanların verdiği emeğin önemli bir oranda duygu kaynaklı olması, duygusal emek kavramının ortaya çıkmasına temel oluşturmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Duygusal emek kavramı yüz ve beden hareketlerine ticari bir karşılık yüklemekte ve herkes tarafından gözlenebilen yüz ve beden hareketlerini ifade etmektedir (Hochschild, 1983, s.7). Konu ile ilgili literatürde, duygusal emeğin farklı biçimlerde boyutlara ayrıldığını ifade etmek mümkündür. Örneğin; ilk olarak kavramı öne süren Hochschild (1983) ile daha sonraki yıllarda Grandey (2000), yüzeysel ve derin davranış olarak ayırmış; Ashforth ve Humphrey (1993) ise bu boyutlara doğal davranış boyutunu ekleyerek üç boyutta ele almıştır. Morris ve Feldman (1996) ise duygusal emeği daha farklı değerlendirerek duyguların gösterim sıklığı, duygu kurallarına gösterilen dikkat ve çeşitliliği ile duygusal çelişkiyi duygusal emeğin boyutları arasında değerlendirmiştir.

Yüzeysel davranış, gerçekte hissedilen duyguların gizlenerek, hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi gösterilmesi anlamına

gelmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Chu ve Murrmann, 2006; Diefendorff ve Gosserand 2003; Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Seymour, 2000; Steinberg ve Figart, 1999). Yüzeysel davranışta çalışanlar gerçek duygularını değil, davranışlarını değiştirmektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993). Derin davranış, örgütün sergilenmesini istediği duyguları, çalışanların gerçekten yaşamayı ve hissetmeyi denemesini ifade etmekte ve gerçek duygulara odaklanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Chu ve Murrmann, 2006; Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005; Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Morris ve Feldman, 1996; Rupp, vd. 2008; Steinberg ve Figart, 1999). Derin davranışın yüzeysel davranıştan temel farkı, çalışanların sadece dış görüntüleri ile değil, örgütün beklediği duyguları sergilerken geçmişteki olumlu deneyimlerini de zihninde canlandırarak hissetmeye çalışmalarından kaynaklanmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006). Doğal davranış boyutu ise çalışanların örgüt tarafından beklenen duyguların yerine getirilebilmesi için, gösterilmesi gereken duyguların gerçekten hissedebileceği durumların da olabileceğinden yola çıkılarak açıklanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993, s.33). Buna göre çalışanlar örgütün beklediği duyguları sergilerken herhangi bir çaba harcamamaktadır.

Duygusal emeğin sonuçlarına yönelik araştırmalar incelendiğinde, en fazla iş tatmini ve tükenmişlikle ilişkili olduğu göze çarpmaktadır. Burada dikkat çeken husus ise duygusal emeğin olumlu sonuçlarının genellikle derin davranış kaynaklı olduğu, olumsuz sonuçların ise yüzeysel davranışa dayanmasıdır. Örneğin bazı araştırmalarda (Chu, Baker ve Murrman, 2012; Fisk ve Friesen, 2012; Judge vd. 2009; Lam ve Chen, 2012) derin davranış iş tatminini, yüzeysel davranış ise tükenmişliği olumlu yönde etkilemektedir. Yine benzer şekilde yüzeysel davranışın iş stresini (Pugliesi, 1999; Tewksbury ve Higgins, 2006) ve gerginliğini (Cote, 2005) arttırması; sağlıklı duyguları negatif yönlü etkilemesi (Johnson, 2004) gibi birçok olumsuz sonucu doğurduğu görülmektedir. Yüzeysel davranışın karşıtı olan derin davranış, tam tersi yönde olumsuz sonuçları ortadan kaldırmaktadır.

İlgili araştırmalar, derin davranışın olumlu iş sonuçları oluşturmasının (Brotheridge ve Grandey, 2002) yanında, iş tatminini (Fisk ve Friesen, 2012; Yang ve Chang, 2008) ve olumlu duyguları arttırıcı (Judge vd., 2009; Scott ve Barness 2011) sonuçlar doğurduğunu göstermektedir.

Bu kapsamda duygusal emeğin derin davranış boyutunun birey ve örgüt açısından olumsuz sonuçları olan iş ve aile yaşamındaki çatışmayı azaltıcı yönde etkisi olabileceği muhtemeldir. Bu araştırmada, duygusal emeğin derin davranış boyutunun iş-aile ve aile-iş çatışması üzerindeki etkisi araştırılmıştır.

İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasında Duygusal Emeğin Etkisi

İş-aile çatışması, bireyden beklenen rollerin iş ve aile yaşamının eş zamanlı olmasından kaynaklı uyumsuzluğu açıklamaktadır (Greenhaus vd., 2003, s.512; Lingard ve Francis, 2006, s.185; Parasuraman ve Simmers, 2001, s.556; Yanchus, vd., 2010). İş ve aile yaşamının birlikte ele alınması, söz konusu çatışmanın iki yönlü ele alınabileceğini de göstermektedir. Yani hem iş aileyi, hem de aile işi etkileyebilmekte (Frone, Russel ve Cooper, 1992) ve söz konusu etki bireylerin gerek iş yaşamında gerekse aile yaşamında olumsuzluklar doğurabilmektedir. İş-aile çatışması işle ilgili sorumlulukların aile yaşamını etkilemesini ifade ederken, aile ile ilgili sorumlulukların iş yaşamının önüne geçmesini ise aile-iş çatışması olarak açıklamaktadır (Duxbury, Higgins ve Lee, 1994; Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996; Voydanoff, 2005).

Yönü ne olursa olsun, iş ve aile arasındaki rol çatışması ve oluştura-çağı dengesizlik, bireyin özel yaşamının yanında iş yaşamına da yansımaktır. Örneğin iş-aile çatışması sonucunda stres artmakta (Allen, Herst, Bruck ve Sutton, 2000; Judge ve Colquitt, 2004), duygusal ilişkilerde gerginlik yaşanmakta (Carlson vd., 2011) alkol kullanımı artmakta (Wang, Liu, Zhan, ve Shi, 2010) ve verimlilik düşmektedir (Johns, 2011). Aile-iş çatışması ise devamsızlığı tetiklemektedir (Johns, 2011). Sonuç olarak yaşanan iş-aile çatışması ile bireyin fiziksel ve psikolojik yaşam kalitesi azalmakta (Greenhaus ve Powell, 2006) ve ortaya çıkan olumsuzluklar bireyin iş yaşamına olumsuz etki edecek sonuçlara yol açabilmektedir.

Gerek bireysel gerekse örgütsel açıdan olumsuz sonuçları dolayısıyla bireyin iş-aile veya aile-iş çatışmasını azaltılabilmesi için kendi otokontrolünü sağlamaya çabalamasının yanında, işletmelerin/yöneticilerin de bazı önlemleri alması gerekebilir. Söz konusu önlemler, çalışanları işletmede mutlu kılacak olumlu bir örgüt iklimi

oluşturulması olarak genellenebilir. İşinde mutlu olan bireyde oluşacak olumlu duyguların, aile yaşamına da yansması muhtemeldir. Aile yaşamında mutlu olan bireyin de çalıştığı işletmeye/işine olan bakış açısı da olumlu olacaktır.

Hizmet sektöründe çalışanlar hem müşteriye hem de işletmeyi memnun etmek zorundadırlar (Hoschchild, 2003). Bu yüzden duygusal emek sergileyerek iş gereklerini yerine getirmektedirler. Özellikle otelcilik sektöründe, hizmet sürecinde zorlayıcı etkileşimler fazlaca yer aldığından (Cugini, Caru ve Zerbini, 2007; Tsai, 2009) iş ve aile yaşamında çatışmaların ortaya çıkması da kaçınılmazdır.

Yapılan araştırmalarda, duygusal emeğin içten gelmeyen duyguları göstermeyi kapsayan yüzeysel davranış boyutunun iş-aile ve aile-iş çatışması ile ilgili olduğu görülmektedir (Bilal, 2011; Cheung ve Tang, 2009; Karim, 2009; Montgomery, Panagopolou ve Benos, 2005; Montgomery, Panagopolou, de Wildt, ve Meenks, 2006; Seery, Corrigan, ve Harpel, 2008; Yanchus, Eby, Lance, ve Drollinger, 2010). Daha önce de ifade edildiği üzere birey yüzeysel davranış ile hissetmediği duyguları sergilediğinden, hem bireysel hem de örgütsel anlamda olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Örneğin Yanchus vd. (2010)'nin yaptıkları araştırmada, yüzeysel davranışın işteki olumsuz duygu durumlarını destekleyerek iş-aile çatışmasına yol açtığı ve bunun da yaşam tatminini olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, yüzeysel davranışın etkileşim sıklığı nedeniyle ortaya çıkarak ailede olumsuz duyguları arttırdığı; bunun da iş tatminini azaltıp tükenmişliğe yol açtığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Montgomery vd. (2005)'nin yaptıkları araştırmada, doktorlarda işte sergiledikleri yüzeysel davranışın iş-aile çatışmasını yükselttiği, hemşirelerde ise aile-iş çatışmasını tetiklediği yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Montgomery vd. (2006)'nin yaptıkları araştırmada iş-aile çatışması ve yüzeysel davranış arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiş olup, duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisinde iş-aile çatışmasının aracı rol oynadığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre duyguların yüzeysel sergilenmesi yerine hissedilmeye çalışılması, olumsuz sonuçları ortadan kaldıracaktır.

Wharton ve Erickson (1995), hem işte hem de ailede yüksek derecede duygu yönetimine ihtiyaç duyulduğu durumlarda, iş-aile çatışmasının yüksek olabileceğini ifade etmektedir. Buna göre otelcilik sektörünün

kendine has özelliklerinden dolayı yüksek derecede duygu kontrolüne ihtiyaç bulunmaktadır. Bu yüzden duygu kontrolünün olumsuz sonuçlar doğurması da kaçınılmazdır. Örgütün beklediği duyguların müşteriye yansıtılması sürecinde bireyin söz konusu duyguları hissetmeyi denemesi ile sergilenen derin davranış, çalışanların özgünlüğü, becerisi, iş tatmini ve performansı konusunda olumlu iş sonuçlarını desteklemekte ve olumsuz duyguların ortaya çıkma olasılığını azaltmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002; Brotheridge ve Lee, 2002; Grandey, 2000; Grandey, 2003; Grandey vd., 2005). Buna göre, iş yerinde derin davranış sergilemenin bireyde olumlu duygular oluşturacağı (Judge vd., 2009; Scott ve Barness 2011); evine olumlu duygularla dönen çalışanın aile yaşamının gerekliliklerini yerine getirirken daha az çatışma yaşayabileceği muhtemeldir. Azalan çatışma da iş ortamına olumlu yansıtacaktır. Bu durum "taşma kuramı" ile de açıklanabilir. Taşma kuramına göre, iş ya da aile yaşam alanlarından birinde yaşanan kötü gelişmelerin diğer yaşam alanlarında da olumsuz yansımalar oluşturacağı öne sürülmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985:79). Tam tersi bir durum dikkate alınırsa, iş ya da ev yaşamındaki olumlu gelişmelerin her iki alana da olumlu yansıtması muhtemeldir. Örneğin Fredrickson ve Cohn (2008, s.787), pozitif duyguların hastalıkları azalttığını, umut etme ve keyif alma duygularını arttırarak bireylerde yaşam tatmini sağladığını ifade etmektedirler. Bu yüzden derin davranışın olumlu duygular oluşturduğu kabul edildiğinde, yaşam tatmini sağlamış çalışanlarda, iş-aile ve aile-iş çatışmasının daha az yaşanabileceği öne sürülebilir. Buna göre araştırmanın hipotezleri şu şekilde geliştirilmiştir:

- **H₁:** *Çalışanların derin davranışlarının yaşadıkları iş-aile çatışması üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.*
- **H₂:** *Çalışanların derin davranışlarının yaşadıkları aile-iş çatışması üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.*

Daha önceki araştırmalarda özellikle yüzeysel davranışın iş-aile ve aile-iş çatışmasını tetikleyici nitelikte olduğunu ortaya koyan araştırmalar bulunmaktadır (Bilal, 2011; Cheung ve Tang, 2009; Karim, 2009; Montgomery vd. 2005; Montgomery vd., 2006; Seery vd., 2008; Yanchus vd., 2010). Bunun yanında, yapılan araştırmalarda (Montgomery vd. 2006; Seery vd. 2008; Yanchus vd. 2010) derin davranışın iş ve aile çatışması üzerinde etkisinin olduğu tespit edilmemiştir. Bu araştırmada

derin davranışın iş ve aile yaşamı çatışmasını azaltıcı nitelikte olabileceğinin üzerinde durulması, konuyla ilgili literatüre katkı sağlayabilir.

Yöntem

Araştırma, nicel bir araştırma olup, veriler anket formu aracılığıyla toplanmıştır. Araştırmada kullanılan anket; iş-aile ve aile-iş çatışması ve derin davranış belirlemeye yönelik ifadeler ile anket uygulanan çalışanların demografik ve diğer bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Çalışanların iş ve aile yaşamı çatışmalarını belirleyebilmek amacıyla Netemeyer vd. (1996) tarafından geliştirilen, iş-aile ve aile-iş çatışması olmak üzere iki boyutlu ve 5'er ifadeden oluşan 10 soruluk iş aile çatışması ölçeğinden yararlanılmıştır. Söz konusu ölçeğin Türkçe'ye geçerliliği Efeoğlu (2006) tarafından yapılmış olup farklı çalışmalarda (Çelik ve Turunç, 2011; Özdevecioğlu ve Çakmak-Doruk, 2009; Tayfur ve Arslan, 2013) kullanılmıştır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, ölçek boyutlarının doğrulandığı ve uyum indislerinin kabul edilebilir sınırdan olduğu değerlendirilebilir ($CMIN/DFA=3,49$; $GFI=0,937$; $CFI=0,971$; $RMSEA=0,80$). İş ve aile çatışması ölçeğinin güvenilirlik katsayıları (Cronbachs Alpha) sırasıyla $\alpha=0,92$ ve $\alpha=0,93$ olarak hesaplanmıştır.

Çalışanların derin davranışlarını ölçmek için, Kruml ve Geddes (2000) ile Grandey (2003)'in ölçeklerinden Diefendorff vd. (2005) tarafından uyarlanarak geliştirilen ve yüzeysel, derin ve doğal davranış boyutlarını içeren duygusal emek ölçeğinin, 4 ifadeden oluşan derin davranış boyutu esas alınmıştır. Duygusal emek ölçeği daha önce Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış ve 4 ifadeden oluşan derin davranış boyutu doğrulanmıştır. Söz konusu ölçeğin tek bir boyutunun araştırmada kullanılması dolayısıyla, ayrıca faktör analizi yapılmamıştır. Bu araştırmada derin davranış ölçmeye yönelik kullanılan ifadelerle yapılan güvenilirlik analizi sonucunda $\alpha=0,92$ olarak hesaplanmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda gerçekleştirilen normal dağılım testi, verilerin normal dağıldığını ve analizde parametrik testlerden yararlanılabileceğini göstermiştir.

Araştırmanın evrenini Belek'teki beş yıldızlı otellerin çalışanları oluşturmaktadır. Zaman ve maliyet kısıtından dolayı, uygun/kazara örnekleme yöntemi ile seçilen 12 adet beş yıldızlı otel işletmesinde çalışanlar için 600 anket dağıtılmış, 436 tanesi geri dönmüştür. Geri dönen anketlerden 44 tanesi değerlendirmeye alınmamıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların demografik ve diğer bireysel özellikleri Tablo 1'de sunulmuştur:

Tablo 1. Örneklemin demografik özelliklerine ilişkin bilgiler

Demografik ve Diğer Bireysel Değişkenler		f	%
Cinsiyet	Kadın	128	32,7
	Erkek	264	67,3
Yaş Grubu	20 yaş ve altı	82	20,9
	21 - 25 yaş	103	26,3
	26 - 30 yaş	116	29,6
	30 yaşından fazla	91	23,2
Medeni Durum	Bekâr	255	65,1
	Evli	137	34,9
Eğitim Durumu	İlköğretim	63	16,0
	Ortaöğretim (Lise)	188	48,0
	Üniversite	141	36,0
Çalışılan Departman	Önbüro	72	18,4
	Yiyecek-İçecek	120	30,6
	Kat Hizmetleri	62	15,8
	Diğer	138	35,2
İşletmede Çalışma Süresi	1-5 yıl	268	68,4
	5 yıldan fazla	124	31,6
Sektörde Çalışma Süresi	1-5 yıl	193	49,2
	5 yıldan fazla	199	50,8

Tablo 1'e göre, otel çalışanlarının %32,7'si kadın, %67,3'ü erkektir. Katılımcıların yaş gruplarına göre dağılımı incelendiğinde, en az 20 yaş ve altı çalışanlardan (f:82, %20,9) en fazla ise 26-30 yaş arasındaki çalışanlardan (f:116, %29,6) oluşmaktadır. Çalışanların %65'1'i evli %34,9'u bekârdır. Çalışanların nerdeyse yarısı (f: 188; %48) lise mezundur. Araştırmaya katılanların departmanlarına göre dağılımları incelendiğinde yarısından fazlasının otelin ana departmanlarında çalıştığı göze çarpmaktadır (önbüro: %18,4, yiyecek-içecek:%30,6, kat

hizmetleri %15,8 olmak üzere toplam: %64,8). Çalışanların işletmelerinde çalışma süreleri incelendiğinde %68,4'ü 5 yıla kadar, %31,6'sı ise 5 yıldan uzun süredir mevcut işletmesinde çalışmaktadır. Turizm sektöründe çalışma süreleri ise birbirine yakındır. 1-5 yıl arası %49,2, 5 yıldan fazla süredir turizm sektöründe çalışanlar ise %50,8'lik orana sahiptir.

Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde, hipotez testlerinin sonuçlarına yer verilmiştir. Öncelikle, araştırmadaki değişkenlerin ortalama ve standart sapma değerleri ile birlikte derin davranış ile iş-aile ve aile-iş çatışması arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçlarına Tablo 2'de yer verilmiştir:

Tablo 2: Derin Davranış ile İş-Aile ve Aile-İş Çatışması İlişkisine Yönelik Korelasyon Matrisi

	Ort.	s.s.	1	2	3
1 Derin davranış	3,23	1,04	1	-	-
2 İş-aile çatışması	2,82	1,05	-0,431**	1	-
3 Aile iş Çatışması	2,19	0,93	-0,108*	0,088	1

** $p < 0,001$ * $p < 0,05$

Tablo 2'ye göre, katılımcıların derin davranış ortalamaları 3,23 olup, orta düzeyin üzerinde bir değere sahip olduğu söylenebilir. Çalışanların iş-aile çatışması ortalamalarının (2,82) aile-iş çatışmasına göre (2,19) daha yüksek olduğu görülmektedir. Her iki değer de orta düzeyin altında olduğundan çatışmanın az-orta yaşandığı söylenebilir.

Yapılan korelasyon analizine göre, derin davranış ile iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Korelasyon analizi sonuçları, derin davranış ile iş-aile çatışması arasında orta kuvvette negatif (-0,431); derin davranış ile aile-iş çatışması arasında ise çok düşük kuvvette negatif (-0,108) ilişkiler bulunduğunu göstermektedir. Söz konusu değişkenler arasındaki sebep-sonuç ilişkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına Tablo 3'te ve Tablo 4'te yer verilmiştir.

Tablo 3. Derin Davranışın İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	b _j	S(b _j)	t	p	R ²	ANOVA
İş-Aile Çatışması	Sabit	4,231	0,157	26,998	0,000***	0,186	F=89,208 p=0,000***
	Derin Davranış	-0,436	0,046	-9,445	0,000***		

***p<0,001 b_j: Katsayı S(b_j): Standart Hata

Tablo 3'teki bulgulara göre, bağımlı değişken (iş-aile çatışması) ile bağımsız değişken (derin davranış) arasındaki ilişkiye ait basit doğrusal regresyon modeli aşağıda verilmiştir:

$$\text{İş-Aile Çatışması} = 4,231 - 0,436 \text{ DD}$$

Buna göre, derin davranışın iş-aile çatışması üzerindeki etkisini gösteren basit doğrusal regresyon modeli anlamlıdır (F=89,208; p<0,001). Tablo 3'teki belirtme katsayısından (R²), çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışmasındaki değişimlerin %18,6'sının (R²=0,186) derin davranışa bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Başka bir ifade ile, çalışanların sergiledikleri derin davranış, yaşadıkları iş-aile çatışmasını %18,6 oranında azaltmaktadır. Buna göre; "H₁: İşgörenlerin derin davranışlarının yaşadıkları iş-aile çatışması üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi vardır." hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 4. Derin Davranışın Aile-İş Çatışması Üzerindeki Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	b _j	S(b _j)	t	p	R ²	ANOVA
Aile-İş Çatışması	Sabit	2,504	0,154	16,228	0,000***	0,012	F=4,637 p=0,032**
	Derin Davranış	-0,098	0,045	-2,153	0,032**		

***p<0,001 b_j: Katsayı S(b_j): Standart Hata

Tablo 4'te, derin davranışın aile-iş çatışması üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Buna göre bağımlı değişken (aile-iş

çatışması) ile bağımsız değişken (derin davranış) arasındaki ilişkiye ait basit doğrusal regresyon modeli aşağıda verilmiştir:

$$\text{Aile-İş Çatışması} = 2,504 - 0,098 \text{ DD}$$

Tablo 4'e göre, derin davranışın aile-iş çatışması üzerindeki etkisini belirleyebilmek için gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon modeli anlamlıdır ($F=4,637$; $p<0,05$). Tablo 4'teki belirtme katsayısından (R^2), çalışanların yaşadıkları aile-iş çatışmasındaki değişimlerin %1,2'sinin ($R^2=0,012$) derin davranışa bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Başka bir ifade ile, çalışanların sergiledikleri derin davranış, yaşadıkları aile-iş çatışmasını %1,2 oranında azaltmaktadır. Buna göre; "**H₂**: İşgörenlerin derin davranışlarının yaşadıkları aile-iş çatışması üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi vardır." hipotezi desteklenmiştir.

Tartışma ve Sonuç

Otelcilik sektörü, yüzyüze iletişimin en yoğun olduğu sektörlerden biri olduğundan, çalışan davranışlarının işletmeler açısından olumlu ya da olumsuz sonuçlar doğurabileceği muhtemeldir. Otelcilik sektöründe çalışanlar, fiziksel ve zihinsel emeğin yanında duygusal emeği de fazlaca sergilemektedir. Bunun en büyük sebebi ise hizmet sırasında müşterilerin beklediği duygu gösterimlerinin çalışanlar tarafından beklenmesidir. İş yaşamında sergilenen duyguların çeşitliliği, bireyin aile yaşamına da olumsuz yansiyabilmektedir. Diğer taraftan, otel çalışanlarının yoğun ve düzensiz çalışma saatleri (Tütüncü ve Demir, 2003) de aile yaşamını olumsuz etkileyen faktörler arasındadır (Çakır, 2011). Otel çalışanı da her insan gibi ailesinin kendisinden beklediği rolleri yerine getirmek durumundadır. Sektörün yapısı gereği, otel çalışanından hem işinde hem de ailesinde beklenen roller yoğun olduğundan, rol karmaşası ve/veya uyumsuzluk yaşaması olasılığı da kuvvetlidir. Bu açıdan, çalışanın sergilediği duygusal emeğin iş-aile veya aile-iş çatışmasını etkilemesi kaçınılmazdır. Bu çalışmada üzerinde durulan husus ise, literatürde genellikle bireysel ve örgütsel açıdan olumlu sonuçları olan derin davranışın, iş-aile veya aile-iş çatışması azaltabileceğidir. Başka bir ifade ile, iş yerinde sergilenen derin davranış sonu-

cunda ortaya çıkan olumlu duygular, gerek iş gerekse aile yaşamında rol karmaşası kaynaklı ortaya çıkan çatışmayı azaltabilecektir.

Belek turizm bölgesinde 392 otel çalışanın görüşlerine göre gerçekleştirilen bu çalışmada, çalışanların derin davranış sergileme eğilimlerinin ortalamanın üzerinde; yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasının ise düşük düzeyde olduğunu ifade etmek mümkündür. Derin davranış ile iş-aile ve aile-iş çatışması arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Söz konusu ilişkilerin kuvveti incelendiğinde; derin davranışın iş-aile çatışmasını orta düzeyde, aile-iş çatışmasını ise çok düşük düzeyde azalttığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Ortaya çıkan bu sonuç, konu ile ilgili literatürde derin davranışın olumlu sonuçlar oluşturduğuna işaret eden araştırmalarla (Brotheridge ve Grandey, 2002; Fisk ve Friesen, 2012; Judge vd., 2009; Scott ve Barness 2011; Yang ve Chang, 2008) tutarlılık göstermektedir.

Otel çalışanlarının müşterilerle etkileşim halinde sergileyeceği duyguları hissederek yansıtmasının iş-aile ve aile-iş çatışmasını azaltması örgütler açısından da oldukça önemlidir. Bu durumda hem müşteri memnuniyeti sağlanacak hem de çalışan sergilediği duygusal emekten zarar görmeyecektir. Ortaya çıkan bu sonuç, otel yöneticilerinin çalışanlarının derin davranışlarını arttırıcı önlemler alması gerekliliğini de ortaya çıkarmaktadır. Konu ile ilgili literatürde, derin davranışın belirleyicileri arasında örgüt ortamının önemli bir belirleyici olduğu üzerinde durulmuştur (Grandey, 2000; Keleş ve Tuna, 2016). Buna göre, çalışanlara sağlanan adil iş ortamı (Keleş ve Tuna, 2016) ve yöneticilerin çalışanlar yönelik davranışları (Carlson vd., 2012), önemli örgütsel belirleyiciler arasında yer almaktadır. İşgören devir hızının yüksek olduğu otelcilik sektöründe yöneticilerin yapması gereken, özetle, çalışanların derin davranış sergilemesini sağlayacak olumlu iş ortamını oluşturmaktadır. Derin davranış sonucunda ortaya çıkan olumlu duygularla güçlenen yaşam tatmini, bireyin işe karşı yaklaşımını da olumlu yönde etkileyecektir. Böylelikle yaşanan iş-aile ve aile-iş çatışması azalarak, çatışma kaynaklı ortaya çıkabilecek olumsuzluklar en aza indirebilir. Bu durum ise örgütsel performansın artmasına olanak sağlayacaktır.

Daha önce de belirtildiği üzere, duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisine odaklanan çalışmalarda yüzeysel davranışın tetikleyici olduğu yönünde sonuçlar üzerinde durulmaktadır. Araştırmada, derin dav-

ranışın, özellikle iş-aile çatışmasını azaltıcı etkisi olduğu yönünde elde edilen sonuç, konu ile ilgili literatüre katkı sağlayabilecek niteliktedir. Bu araştırmanın en büyük kısıtları, kullanılan derin davranış ölçeğinin genel bir ölçek içinden alınması ve derin davranışın olumlu duyguları arttıracığı yönündeki varsayımıdır. Bundan sonra yapılacak araştırmalarda, derin davranış ile iş-aile çatışması ilişkisinde duyguların aracılık rolü incelenebilir.

EXTENDED ABSTRACT

The Impact of Hotel Employees' Deep Acting on Work-Family and Family-Work Conflict

*

Yasin Keleş

Ondokuz Mayıs University

Employees, who are considered as one of the important determinants of customer satisfaction in tourism sector, are in direct interaction with the customers. The positive emotions revealed in this interaction, affect the satisfaction (Barger and Grandey, 2006) significantly by creating quality perception (Pugh, 2001) in customers. Employees working in service sector like tourism, should control their feelings (Anderson et al., 2002; Lee, 2015) at the moment of communication with the customer and regulate their feelings in a way that will create satisfaction for the customer. Reflecting emotions to the customer by arranging has turned into a form of labor which has a commercial value as in physical and mental works and has taken its place in the literature as the concept of emotional labor. The reason behind the emergence of the concept of emotional labor is arising from the fact that the employees' emotion displays are related to certain rules by the company and the employees are concerned with the emotions of a significant part of the labor (Ashforth and Humphrey, 1993).

When the researches about the results of emotional labor are examined, it can be seen that the most is related to job satisfaction and burn-out. The notable point here on the other hand is that the positive results of emotional labor usually originate from the deep acting dimension, while the negative consequences are based on surface acting. In this context, it is possible that the deep acting dimension of emotional labor may have a reducing effect on the work-family and family-work conflict with negative consequences for the individual and the organization.

Employees in the service sector have to satisfy both the customer and the enterprise (Hoschchild, 2003). So, they perform their job requirements by exhibiting emotional labor. It is inevitable that conflicts will occur in work and family life, especially in the hotel sector, as the compelling interactions in the service process take up (Cugini et al., 2007; Tsai, 2009) too much .

In the process of reflecting the feelings to the customer, that the organization expects deep acting exhibited by the individual's attempt to feel the feelings in question support positive business results regarding the originality, skill, job satisfaction and performance of the employees and they reduce the likelihood of emerging negative emotions (Brotheridge and Grandey, 2002; Brotheridge and Lee, 2002). Grandey, 2000; Grandey, 2003; Grandey et al., 2005). As a result, it is likely that deep acting in the workplace will create positive emotions in the individual (Judge et al., 2009; Scott and Barness 2011) and the employee who comes home with negative feelings may experience less conflict while fulfilling the requirements of family life. Accordingly, the hypothesis of the research was developed as follows:

H₁: Employees' deep acting have a significant negative effect on their work-family conflict.

H₂: Employees' deep acting have a significant negative impact on their family-work conflict.

Method

The research is quantitative and the data were acquired through questionnaire form. The questionnaire used in the research consists of three parts. In the first part in order to determine the work-family and family-work conflicts of the employees the scale developed by Netemeyer et al. (1996) and consisting of 10 questions were benefited. The second part consists of 4 questions which constitute the deep acting dimension of the emotional labor scale developed by Diefendorff et al. (2005). In the third chapter, on the other hand the questions which were asked to determine the demographic and other individual characteristics of the participants are included. The universe of the research consists of the employees of

five star hotels in Belek. Due to the time and cost constraint, 600 surveys were distributed to 12 five-star hotels, which were selected by appropriate / by chance sampling method, and 436 of them returned. 44 of the returned questionnaires were not included in the evaluation.

Findings

According to the correlation analysis conducted to determine the relationship between deep acting and work-family and family-work conflict, significant relationships were found between deep acting and work-family conflict and family-work conflict ($p < 0.05$). Correlation analysis results show that there is a moderate-strong negative relationship between deep acting and work-family conflict (-0,431), and a very low-negative negative relationship between deep acting and family-work conflict (-0,108). Simple linear regression analysis was conducted in order to determine the effect of deep acting on work-family conflict and family-work conflict. According to this, it is seen that simple linear regression model of the effect of deep acting on work-family conflict is found to be significant ($F = 89,208$; $p < 0,001$). It is understood from the specification coefficient (R^2) that the 18.6% of the changes in the work-family conflict experienced by the workers was linked to the deep acting of R^2 (0,186). In other words, the deep acting of the employees reduces their work-family conflict by 18.6%. According to this; the hypothesis: H1: "Workers have a significant negative effect on the work-family conflict they experience" was supported. In the same way it is seen that the simple linear regression model performed on the effect of deep acting on family-work conflict was found to be significant ($F = 4,637$; $p < 0,05$). It is understood from specification coefficient (R^2) that 1.2% of the changes in the family-work conflict ($R^2 = 0,012$) are due to deep acting. In other words, the deep acting of employees reduces their family-work conflict by 1.2%. According to this; the hypothesis: H2: "'Employees' deep acting have a significant negative effect on family-work conflict." was supported.

Discussion and Conclusion

In this study conducted according to the opinions of 392 hotel employees in Belek tourism region, it is possible to say that employees' tendency to display deep acting is above average, and their work-family and family-work conflict is low. When the relationships between deep acting and work-family and family-work conflict were examined, significant negative relationships were determined. When the direction of the relationship in question is examined, it is concluded that the deep acting decreases the work-family conflict at a moderate level and the family-work conflict is very low. This result is consistent with the studies in the literature (Brotheridge and Grandey, 2002; Fisk and Friesen, 2012; Judge et al., 2009; Scott and Barness 2011; Yang and Chang, 2008) on the subject that deep acting has positive results.

It is also very important for the organizations to reduce the work-family and family-work conflict by reflecting the feelings that the employees of the hotel will interact with the customers. In this case, both customer satisfaction will not harm and the employee will not suffer from the emotional labor he / she exhibits. This result also raises the need for hotel managers to take measures to increase the deep acting of their employees. In the related literature, it has been emphasized that the organization environment is important among the determinants of deep acting (Grandey, 2000; Keleş and Tuna, 2016). According to this, fair work environment offered to employees (Keleş and Tuna, 2016) and managers' behavior towards employees (Carlson et al., 2012) can give direction to deep acting. What managers should do in the hospitality sector where employee turnover rate is high is to create a positive work environment that will enable employees to display deep acting. Life satisfaction, which is strengthened by positive emotions as a result of deep acting, will positively affect the individual's approach to work too. Thus, the negativity that may arise as a result of the work-family and family-work conflict can be minimized. This will allow organizational performance to increase.

Kaynakça/References

- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., ve Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278-308.
- Anderson, B., Provis, C., ve Chappel, S. (2002). *The recognition and management of emotional labour in the tourism industry*. (Araştırma raporu). CRC For Sustainable Tourism.http://www.crctourism.com.au/wms/upload/resources/bookshop/EmotionalLabour_v5.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1)88-115.
- Barger, P.B., Grandey, A.A., 2006. Service with a smile and encounter satisfaction: Emotional contagion and appraisal mechanisms. *Academy of Management Journal*, 49(6), 1229-1238.
- Basım, H.N. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Bilal, K. (2011). Emotive toil and hospitality management at the workplace: A case of airline industry in Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 2(9), 185-191.
- 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.
- Brotheridge, C.M. ve Lee, R.T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- 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(5), 849-859.

- Carlson, D., Kacmar, K.M., Zivnuska, S., Ferguson, M. ve Whitten, D. (2011). Work-family enrichment and job performance: A constructive replication of affective events theory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 297-312.
- 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, 249-276.
- Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q., Huo, Y. ve Zhong, J.A. (2012). Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845.
- Cheung, F.Y.L. ve Tang, C.S.K. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 245-255.
- Chu, K.H.L. ve Murrmann, S.K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Chu, K.H., Baker, M.A. ve Murrmann, S.K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 906-915.
- Cote, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *The Academy of Management Review*, 30(3), 509-530.
- Cugini, A., Caru, A. ve Zerbinì, F. (2007). The cost of customer satisfaction: A frame work for strategic cost management in service industries. *European Accounting Review*, 16(3), 499-530.
- Çakır, M. (2011). *Turizm sektöründe iş-aile çatışması: Ankara'daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü: Ankara.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: İş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.

- Diefendorff, J.M, Croyle, M.H. ve Gosserand, R.H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Organizational Behavior*, 66, 339-357.
- Diefendorff, J.M. ve Gosserand, R.H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.
- Duxbury, L, Higgins, C. ve Lee, C. (1994). Work-family conflict: A comparison by gender, family type, and perceived control. *Journal of Family Issues*. 15(3), 449- 466.
- Dyer, S., McDowell, L. ve Batniatzky, A. (2010). The impact of migration on the gendering of service work: The case of a West London hotel gender. *Gender, Work and Organization*, 17(6), 635–657.
- Efeoğlu, İ.E. (2006). *İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Fisk, G.M., ve Friesen, J.P. (2012). Perceptions of leader emotion regulation and LMX as predictors of followers' job satisfaction and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 23, 1-12.
- Fredrickson, B.L., ve Cohn, M.A. (2008). Positive emotions. Michael Lewis, Jeannette M. Haviland-Jones, & Lisa F. Barrett (Ed.), içinde *Handbook of emotions (3rd)* (ss.777-796). New York: Guilford.
- Frone, M., Russell, M. ve Cooper, M. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65–78.
- Grandey, A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.

- Grandey, A.A. Fisk, G.M. ve Steiner, D.D. (2005). Must “service with a smile” be stressful? The moderating role of personal control for American and French employees. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 893-904.
- Greenhaus, J.H., ve Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles, *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J.H. ve Powell, G. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31, 72-92.
- 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.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California.
- Judge, T. A. ve Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict. *The Journal of Applied Psychology*, 89, 395-404.
- Johns, G. (2011). Attendance dynamics at work: The antecedents and correlates of presenteeism, absenteeism, and productivity loss. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 483-500.
- Johnson, H.A.M. (2004). *The story behind service with a smile: The effects of emotional labor on job satisfaction, emotional exhaustion, and affective well-being*. Master dissertation, University of South Florida, College of Arts and Sciences, Florida.
- 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.
- Karim, J. (2009). Emotional labor and psychological distress: Testing the mediatory role of work-family conflict. *European Journal of Social Sciences*, 11(4), 584-598.

- Keleş, Y. ve Tuna, M. (2016). Örgütsel adaletin duygusal emek üzerindeki etkisi: Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 376-376.
- Kruml, S.M. ve Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Lam, W. ve Chen, Z. (2012). When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 3-11.
- Lee, G. (2015). Korean emotional laborers' job stressors and relievers: Focus on work conditions and emotional labor properties. *Safety and Health at Work*, 6, 338-344.
- Lingard, H. ve Francis, V. (2006). Does a supportive work environment moderate the relationship between work-family conflict and burnout among construction professionals? *Construction Management and Economics*, 24, 185-196.
- Mauno, S., Ruokolainen, M. Bloom, J.D. ve Kinnunen, U. (2017). Does recovery buffer against emotional labor in terms of motivational outcomes at work? Analyzing age differences among Finnish health care professionals. *Applied Nursing Research*, 36, 88-94.
- Montgomery, A.J., Panagopolou, E. ve Benos, A. (2005). Emotional labor at work and home among Greek health professionals. *Journal of Health Management*, 19, 395-408
- Montgomery, A.J., Panagopolou, E., Wildt, M. ve Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21(1), 36-51.
- Morris, J.A. ve Feldman D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Murray, J.M. (2015). Nightlife girls: Envy, theatre, and encounters with men and women. *Gender, Work and Organization*, 22(3), 198-210.
- 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.

- Özdevecioğlu, M. ve Çakmak-Doruk, N. (2009). Organizasyonlarda iş-aile-aile-iş çatışmalarının çalışanların iş ve yaşam tatminleri üzerindeki etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33, 69-99.
- Parasuraman, S. ve Simmers, C.A. (2001) Type of employment, work-family conflict and well-being: A Comparative Study. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 551-568.
- Pugh, S.D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1018-1027.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Rupp, D.E., McCance, A.S., Spencer, S. ve Sonntag, K. (2008). Customer (in) justice and emotional labour: The role of perspective taking, anger, and emotional regulation. *Journal of Management*, 34(5), 903-924.
- Scott, B.A., ve Barnes, C.M. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *Academy of Management Journal*, 54(1), 116-136.
- Seery, B. L., Corrigan, E. A. ve Harpel, T. (2008). Job-related emotional labor and its relationship to work-family conflict and facilitation. *Journal of Family and Economic Issues*, 29, 461-477.
- Seymour, D. (2000). Emotional labour: A comparison between fast food and traditional service work. *Hospitality Management* 19, 159-171.
- Steinberg, R.J., ve Figart, D.M. (1999). Emotional labour since the managed heart. *The Annals of The American Academy of Political and Social Science*, 561, 8-26.
- Tsai, C.-W. (2009). The important effect of employee's emotion management ability on his/her service behavior in the international tourist hotel. *The Service Industries Journal*, 29(10), 1437-1449.
- Tewksbury, R. ve Higgins, G.E. (2006). Examining the effect of emotional dissonance on work stress and satisfaction with supervisors among correctional staff. *Criminal Justice Policy Review*, 17(3), 290-301.

- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2003). Konaklama işletmelerinde insan kaynakları kapsamında işgücü devir hızının analizi ve Muğla bölgesi örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 146-169.
- Voydanoff, P. (2005). Work demands and work-to-family and family-to-work conflict: Direct and indirect relationships. *Journal of Family Issues*, 26(6), 707-726.
- Wang, M., Liu, Songqi, Zhan, Y. ve Shi, J. (2010). Daily work-family conflict and alcohol use: Testing the cross-level moderation effects of peer drinking norms and social support. *The Journal of Applied Psychology*, 95, 377-386.
- Wharton, A.S. ve Erickson, R.J. (1995). The consequences of caring: exploring the links between women's job and family emotion work. *Sociological Quarterly*, 36, 273-296
- 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 Behavior*, 76, 105-117.
- Yang, F. ve Chang, C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 879-887.

Kaynakça Bilgisi / Citation Information

- 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