



Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi

Mazlum Çelik¹

Savunma Bilimleri Enstitüsü
Kara Harp Okulu, Ankara, Türkiye

Ömer Turunç²

Sistem Yönetim Bilimleri Bölümü
Kara Harp Okulu, Ankara, Türkiye

Özet

İnsanlararası etkileşimin yoğun yaşandığı hizmet sektörünün gelişmesiyle birlikte işgücünde aranan niteliklerde de değişiklikler yaşanmıştır. Hem işverenler hem de müşteriler tarafından çalışanlardan işin niteliğine göre bilgi, yetenek veya kas gücü yanında uygun duygusal gösterim de talep edilmeye başlanmıştır. İçten gelerek veya işin gereği olarak sergilenen ve duygusal emek olarak tanımlanan duygu gösterimlerinin çalışanların iş aile çatışması yaşamalarına ve psikolojik sıkıntılara neden olabilmektedir. Bu nedenle savunma sektöründe yapılan bir uygulama ile duygusal emeğin iş aile çatışması ve psikolojik sıkıntı üzerindeki etkileri yapısal eşitlik modeli ile analiz edilmiştir. Analiz sonucunda duygusal emek boyutlarından otomatik duygusal düzenleme (ODD) ve duygusal sapma (DS) ve iş aile çatışmasının (İAÇ) psikolojik sıkıntı boyutlarını anlamlı olarak etkilediği ancak ODD ve DS'nin İAÇ'yi anlamlı olarak etkilemediği ve İAÇ'nin aracılık rolü olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: *Duygusal emek, otomatik duygusal düzenleme, duygusal sapma, psikolojik sıkıntı, iş aile çatışması.*

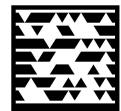
Emotional labor and psychological distress: the mediating effect of work family conflict

With the development of the service industry in which interaction among people is intensely common, changes in the characteristics of labor are also experienced. Proper emotional display as well as knowledge, capability and brawn have been expected from employees by both employers and customers. Emotional display, set out sincerely or due to work, and described as emotional labor may cause employees to experience work-family conflict and psychological distress. For this reason, with a study on defence sector, effects of emotional labor on family-work conflict and psychological distress are analyzed using Structural Equation Modeling. As a result of the analysis it is determined that, of the dimensions of emotional labor; Automatic Emotion Regulation (AER), Emotional deviance(ED) and Work-Family Conflict (WFC) significantly affect psychological distress dimension but AER and ED do not significantly affect WFC and that WFC does not have a mediating effect.

Keywords: *Emotional labor, automatic emotional regulation, emotional deviation, work family conflict, psychological distress.*

¹ mcelik@kho.edu.tr (M. Çelik)

² oturunc@kho.edu.tr (Ö. Turunç)



1. Giriş

İnsanı diğer canlılardan ayıran iki önemli özellikten birisi olan duyguların, insanlararası ilişkilerin başlatılmasında ve devam ettirilmesindeki etkisi günden güne artmaktadır. İnsanların duyguları ilişkiler okulu ile gündeme gelmiştir[1]. Son yıllarda hizmet sektörünün gelişmesi ile birlikte hem çalışanların hem de müşterilerin duyguları yönetim bilimcileri daha fazla meşgul etmeye başlamıştır. Müşterilerin aldıkları hizmet sonucundaki memnuniyet seviyeleri ile çalışanların müşteri memnuniyetini etkileyecek duygusal gösterimleri bir problem sahası olarak her geçen gün daha fazla inceleme konusu yapılmaktadır.

Emek-değer teorisine göre emek bir değerdir ve ürüne katma değer sağlar. Türk Dil Kurumu sözlüğünde ise emek; "İnsanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için giriştiği hem doğal ve toplumsal çerçevesini hem de kendisini değiştiren çalışma süreci" olarak tanımlanmıştır [2]. Özellikle hizmet sektörünün gelişmesi ile işletmelerin amaçlarına ulaşabilmek için çalışanların duyguları da diğer yetenekleri kadar önemli bir hale gelmiştir. İşletmenin ve müşterilerin talepleri doğrultusunda işletme amaçlarına ulaşabilmesi için çalışanların bir bedel karşılığı gösterdikleri duygusal gösterim "Duygusal emek", yapılan işe ise "duygusal işçilik" denilmektedir [3].

Duyguların işin bir parçası haline gelmesi ve çalışanların çalışanlar tarafından belli bir duygusal formata sokulması her ne kadar müşteri memnuniyetini artırsa da, ortaya çıkabilecek duygusal uyumsuzluklar nedeniyle işgörenleri olumsuz da etkileyebilmektedir. Konuya ilişkin yapılan çalışmalarda çalışanlar tarafından yaşanan duygusal uyumsuzlukların gerilime sebep olduğu, çalışanların sıkça iş aile çatışması, tükenmişlik gibi olumsuz durumlarla karşı karşıya kaldıkları belirlenmiştir.

Duygusal emeğin olumsuz bir sonucu olarak görülen iş aile çatışması, bireyin iş ile ilgili rollerinin aile ile ilgili rolleri ile çatışması, yani iş ile ilgili yükümlülüklerin aile ile ilgili yükümlülüklerin yerine getirilmesini engellemesidir [4]. Duygusal emek gösteren çalışanların yaşadıkları duygusal uyumsuzluk ve diğer olumsuz duyguların iş aile çatışmasına sebep olduğu düşünülmektedir.

Gerilim kaynaklı problemler olan psikolojik sıkıntılar, duygusal emek boyutlarının ardılı olarak görülmektedir. Psikolojik sıkıntı sözlüklerde; "İnsanların kendilerini gerçekleştirme ve diğer insanlarla nitelikli ilişkiler tesis edebilmelerini önleyen psikojenik acı, içsel çatışma, dışarıdan kaynaklanan stres gibi faktörlerin sonuçları" olarak tanımlanmakta [5] ve sağlık sıkıntısı, uyku sıkıntısı, endişe sıkıntısı, denge sıkıntısı ve intihar sıkıntısı olarak beş alt boyutta incelenmektedir. Söz konusu boyutların duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından olduğu ve iş aile çatışmasının olumsuz duyguların oluşmasında aracılık etkisinin bulunduğu yapılan bazı çalışmalarda görülmektedir [6].

Ülkemizde duygusal emeğin tükenmişlik gibi olumsuz sonuçları incelenmesine rağmen iş aile çatışması ve psikolojik sıkıntılar ile arasındaki ilişki ile iş aile çatışmasının aracılık etkisini belirlemeye yönelik araştırmaya rastlanmamıştır. Savunma sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışanlar tarafından sergilenen duygusal emeğin iş aile çatışması ve psikolojik sıkıntılar üzerindeki etkisinin ve duygusal emek ile psikolojik sıkıntılar arasında iş aile çatışmasının aracılık rolünün araştırılması bu çalışmanın sorunsalını oluşturmaktadır.

2. Kuramsal Çerçeve

Kavramların doğru anlaşılması ve teorik altyapının bilinmesi açısından araştırmaya konu olan duygusal emek, iş-aile çatışması ve psikolojik sıkıntı değişkenleri hakkında öncelikle kuramsal çerçevenin çizilmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

2.1. Duygusal Emek

Hizmet sektörünün gelişmesi ile çalışanların müşterilerle daha fazla temas kurmaya zorlaması sonucu çalışanların başka nitelikleri de önem kazanmaya başlamıştır. Tarım ve sanayi sektöründe sadece işin yapılması önem arzederken hizmet sektöründe çalışanların doğru davranışları göstererek, yeterli nezaket ve müşteri taleplerini karşılayacak duygularla işlerini yapmaları müşteri memnuniyeti açısından gereklilik halini almıştır. Müşteriyi memnun edecek duygu gösterimleri yapılan işe göre farklılık göstermektedir. İnsanların eğlenmeye geldiği bir tatil köyü çalışanı için neşeli, nazik, sıcak davranışların sergilenmesi gerekirken, insanların üzgün olarak hizmet aldıkları cenaze levazımatçısı vb. işlerde çalışanların üzgün, şefkatli, nazik davranışları beklenmektedir. Hastane sektörü gibi sektörlerde de çalışanların her durum için ayrı duygu gösterimi yapmaları, güzel sonuçlar için (Doğum, iyileşme vb.) neşeli, mutlu; olumsuz sonuçlar için üzgün bir görüntü sergilemeleri işverenler ve müşteriler tarafından talep edilmektedir. İşgörenler tarafından sergilenen ve işgörenlerle birlikte müşteriler tarafından talep edilen işin de bir parçası olan bu davranışlar bir emek olarak görülerek duygusal emek olarak tanımlanmış ve bir sosyolog olan Arlie Russell Hochschild tarafından 1983 yılında yayınlanan "Yönetilen Kalp" (The Managed Heart) adlı kitapla literatüre girmiştir [7].

Hochschild (1983) tarafından gündeme getirilmesine müteakip duygusal emek üzerinde son yıllarda farklı disiplinlerde önemli çalışmalar yapılmıştır. Yapılan çalışmalarda farklı tanımlamalar olsa da duygusal emek genel olarak "iş gereği duyguların diğerleri tarafından gözlenecek şekilde düzenlenerek, yüzsel ve bedensel gösterimde bulunmak." şeklinde tanımlanmaktadır. Duygusal emek, bir anlamda duyguların ücret karşılığı örgütsel beklentiler doğrultusunda "pazarlanması", duyguların maddi değişim araçlarına dönüştürülmesi olarak görülmektedir [6]. Esasen Hochschild (1983) tarafından duyguların bir bedel karşılığı şartlara uydurulması veya yönetilmesi olarak görülen duygusal emek (emotional labor), "işin gerektirdiği doğru duyguları hissetmek için çaba gösterme işi" veya "herkes tarafından gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler yaratabilmek için hislerin yönetilmesi" olarak da tanımlanmaktadır [8].

Duygusal emek, daha çok müşterilerle temas gerektiren [9,10] ve işin belli bir duygusal ifade istediği [11,12] durumlar için iş odaklı; işin taleplerini karşılamak için çalışanların duygularını yönetmesi ise işgören odaklıdır. İşgören odaklı duygusal emek, gerçek duygularla sergilenen duyguların çatıştığı duygusal uyumsuzluk olarak görülmekte [13, 10] ve işin gereklerini yerine getirebilmek için duyguları ayarlama süreci olarak tarif edilmektedir [14, 7, 16].

Duygusal emek, bireylerden benliklerini sergilerlerken birbirlerini daha fazla dikkate almalarını gerektirmektedir. Dolayısıyla aslında duygusal emek süreci, çıktısı, diğer bir insanda genellikle de müşteride, belirli bir ruhsal durum yaratmak olan duyguları yönetme sürecidir [17]. Hochschild'in (1983) duygusal emek bakış açısıyla duyguların yönetimi yaklaşımı, hizmet sunucuların performanslarına dayanmaktadır[15]. Goffman'ın (1959) sosyal etkileşime dramatik bakışına dayanarak Hochschild (1983) hizmeti şov, hizmet sunanı aktör, müşterileri seyirci ve işin yapıldığı yeri de sahne olarak görmektedir [18, 15, 19].

Yapılan çalışmalarda duygusal emek farklı boyutlarda ele alınmıştır. Hochschild (1983) ile Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından yapılan çalışmalarda duygusal emek yüzeysel davranışlar, derin davranışlar ve samimi davranışlar olmak üzere 3 alt boyutta incelenmiştir[15,20]. Duygusal emek ölçeğinin geliştirilmesi ve geçerliliğinin yapılması amacıyla Brotheridge ve Lee tarafından 2003 yılında yapılan çalışma sonucunda duygusal emeğin iki alt boyutu belirlenmiştir[21]. Bunlardan ilki, kişinin kendi duygularını bir başka duygusal maske için bastırması, yani sahte duygular sergilenmesi anlamına gelen yüzeysel rol yapma davranışdır. Diğerisi ise; gerekli ve kişinin kendi gerçek hislerinin sergilenmesi olarak tanımlanan derinsel rol yapmadır. Bununla birlikte, Brotheridge ve

Lee (2003) tarafından sıklık, yoğunluk, çeşitlilik, uzunluk (süre) olmak üzere duygusal emeğin niceliğine ilişkin dört faktörle birlikte duygusal emek toplam 6 faktör bağlamında ele alınmıştır[21]. Morris ve Feldman (1996) tarafından; kuralları uygulamak için ilgili olmak, duygusal gösterimin sıklığı, ifade edilen duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk olmak üzere duygusal emeğin dört boyutu olduğu ileri sürülmüştür [9, 22]. Ayrıca Kruml ve Geddes (2000) tarafından yapılan ampirik bir çalışmada duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk olmak üzere iki boyut belirlenmiştir[23].

Çukur (2009) tarafından hazırlanan ve geçerlik ve güvenilirlik çalışması öğretmenler üzerinde yapılan duygusal emek ölçeğinde ise duygusal emek; derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma, otomatik duygusal düzenleme ve duygusal sapma olmak üzere toplam 4 boyutta ele alınmıştır[24]. Yüzeysel rol yapma; çalışanların işleri gereği hissetmedikleri duyguları göstermeleri, hissettikleri duyguları bastırmaları veya değiştirmeleri olarak tanımlanmaktadır [25, 15]. Derinden rol yapma; çalışanların içinde bulunan ve hissettikleri duyguları önceden düzenlemeleridir. Diğer bir ifadeyle çalışanların yüzeysel rol davranışı gibi sahte davranışlar sergilemek yerine hissedilmesi gereken duyguları belirlemek için önceden gayret göstermeleridir[25,21]. Duygusal sapma; çalışanların hissettiklerini gösterim kurallarını dikkate almadan hissettikleri şekilde dışarıya yansıtılmalarıdır. Duygusal sapma yansıtılmaması gerektiği halde yansıtılan veya yansıtılması gerekirken yansıtılmayan davranışlardır [24]. Otomatik duygusal düzenleme ise; işle ilgili duyguların önceden hazırlık yapılmaksızın ihtiyaç duyulduğunda hissedilmesi ve hissedildiği şekilde yansıtılmasıdır. Hochschild'in (1983) tanımladığı samimi davranışlara benzeyen otomatik duygusal düzenleme, duygusal bir emek gerektirmiyormuş gibi görünse de, çalışan az da olsa sergiledikleri duygu için emek harcamaktadırlar [15, 9].

2.2. İş Aile Çatışması

Özellikle aile yapılarının çekirdek aile yapısı yönünde değişmesi, kadınların iş hayatına katılma oranlarının artması, aile içi bazı işlere (çocuk bakımı, ev temizliği, yemek vb.) destek veren büyük ebeveynlerden uzaklaşılması, şehirlerde yaşamın zorlaşması, işin ve ailenin ebeveynlerden beklentilerinin artması gibi sebeplerden dolayı çalışanların ve işletmelerin hergeçen gün ağırlaşan bir problemi haline gelen iş aile yaşam çatışması son zamanlarda farklı disiplinlerde çok fazla inceleme konusu yapılmaktadır. Bir rol çatışması olarak görülen iş-aile yaşam çatışması, çalışanların anne-baba ve eş gibi birden fazla role sahip olduğunda ortaya çıkmakta [26] ve "iş ve aile alanlarından kaynaklanan rol taleplerinin bazı yönleriyle birbirleriyle uyumsuz olması durumu" olarak tanımlanmaktadır [27]. Parasuraman ve Simmers'e (2001) göre iş-aile yaşam çatışması, "iş ve aile rollerinin eş zamanlı olarak ortaya çıkması nedeniyle yaşanan uyumsuzluk durumu" dur[28].

İş-aile yaşam çatışması, iş- aile çatışması ve aile iş çatışması olmak üzere iki boyutta incelenmekte ve genellikle bu iki boyut birbiri ile aynı anlamda kullanılmaktadır. İş-aile çatışması (Work-family conflict), bireyin işi ile ilgili üstlendiği rolün, ailesi ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirmesini engellemesi nedeniyle ortaya çıkan gerilim ve zaman darlığından kaynaklanan bir çatışma alanıdır [29, 30]. Aile-iş çatışması (Family-work conflict) ise, işin beklentileri ile ailenin beklentileri arasında ortaya çıkan ve yine zaman darlığı ve gerilimin sebep olduğu özel bir rol çatışması alanıdır [30]. Aile-iş çatışması (AİÇ) ailevi sorumlulukların işin gereklerinin yerine getirilmesine engel olması şeklinde de ifade edilmektedir [31, 32]. Her ne kadar çatışmayı tetikleyen faktörler farklılaşsa da İAÇ veya AİÇ, iş gerekleri ile aile içi rollerin gerekleri arasındaki çatışmadır ve yapılan araştırmalar aralarında yüksek seviyede bir ilişki olduğunu göstermektedir [33].

Uzun ve düzensiz çalışma saatleri, fazla mesai, özerklik durumu, örgütün büyüklüğü, düşük ücret, üst yönetimin olumsuz tavrı, iş ilişkileri, kişinin işte bulunma süresinin

uzunluğu, terfi, aile ilişkileri, aile beklentileri, sağlık durumu, çocuk sayısı, yaş, gelir, çalışan performansı gibi çeşitli iş ve kişisel özellikler iş-aile veya aile iş çatışmasının en önemli nedenleri arasında sayılmaktadır [28, 34, 35, 36, 37]. Çalışanların yaşadığı iş aile çatışması, demografik faktörler ve sahip oldukları değerlere göre de farklılık gösterebilmektedir [35]. Cinsiyetin iş-aile yaşam çatışması üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalarda da kadınların erkeklerden daha fazla çatışma yaşadıkları ifade edilmektedir [38, 33]. Bunun yanı sıra bireylerin sahip olduğu çocuk sayısının fazla ve küçük yaşta olması, eşlerin her ikisinin de çalışması, eşlerin birbirlerine destek olmamaları, çocukların bakımı ve sorumluluklarının eşlerden biri tarafından üstlenilmiş olması gibi çeşitli aile özelliklerinin iş-aile yaşam çatışmalarına neden olduğu belirtilmektedir [35, 39].

2.3. Psikolojik Sıkıntı

Sözlüklerde "İnsanların kendilerini gerçekleştirmeleri ve diğer insanlarla nitelikli ilişkiler tesis edebilmelerini önleyen psikojenik acı, içsel çatışma, dışarıdan kaynaklanan stres gibi faktörlerin sonuçları" olarak tanımlanan psikolojik sıkıntı [5] binlerce yıldır insanların gündeminde olan bir konudur. Kovacs ve Beck (1978) tarafından 3900 yıllık Mısır el yazmalarında psikolojik sıkıntıları işaret eden resimlerin bulunduğu açıklanmıştır [40, 41]. Decker (1997) ve Burnette ve Mui (1997) tarafından psikolojik sıkıntı; isteğin, şevkin, heyecanın yokluğu, uyku bozukluğu (uyuyama veya uyku kalitesinin düşüklüğü), moral bozukluğu, cesaretin kırık olması veya hüznün, gelecek için ümitli olmama, duygusal olma (kolayca ağlama, ağlamaklı hissetme), sıkılma hissi, dikkatin dağılması ve intihar düşüncesi şeklinde kavramsallaştırılmıştır [42, 43, 44].

Lerutla (2000) tarafından psikolojik sıkıntı, "rahatsız edici, zararlı ve ya sinir bozucu durumlarla başa çıkmanın gerekliliğinin hissedildiği duygusal durum" olarak tanımlanmıştır [45, 41]. En hafifinden en ağırına kadar birçok zihinsel problemi kapsadığı iddia edilen psikolojik sıkıntı Mirowsky ve Ross (2003) tarafından ise; bir hastalık belirtisinden daha ziyade yaygın görülen stresli durumlara gösterilen tepkiden kaynaklanan ıstırap olarak tanımlanmakta ve alkol, sigara gibi zararlı davranışların sürdürülmesinde ve genel yaşam kalitesinin düşmesinde etkili olduğu ifade edilmektedir [46, 47]. Chalfant ve arkadaşları (1990) tarafından yapılan çalışmada psikolojik sıkıntı "mutsuzluk, sinirlilik, huzursuzluk ve insan ilişkilerinde problem yaşama durumunun zincirleme döngüsü" olarak tanımlanmıştır [48].

Psikolojik sıkıntı Chan (1993, 1995) tarafından sağlık sıkıntısı, uyku sıkıntısı, endişe sıkıntısı, denge sıkıntısı ve intihar sıkıntısı şeklinde dışa yansıyan psikotik olmayan problemler olarak tanımlanmaktadır [49, 50]. Bu çalışmada da psikolojik sıkıntı için ölçme aracı olarak Chan (2005) tarafından geliştirilen ölçek kullanıldığından Chan'ın belirlediği boyutlar kapsamında inceleme yapılacaktır [51]. Sağlık sıkıntısı; kişinin kendini sağlıklı hissetmemesi, yorgun, bitkin, hasta ve enerjinin tükenmiş olduğunu hissetmesi gibi belirtileri olan psikolojik sıkıntıdır. Uyku sıkıntısı; sabahları kendiliğinden erken uyanma, uykunun kaçması, uyumakta zorluk çekme ve uykuda kalmada güçlük yaşama gibi belirtileri olan psikolojik sıkıntıdır. Endişe (Anksiyete) sıkıntısı; bir problemi söylemekten çekinme, herhangi bir işe başlamakta güçlük çekme, etrafta olan bitenden kuşkulama, korkma ve her şeyi ulaşılamaz görme gibi belirtileri olan psikolojik sıkıntıdır. Denge sıkıntısı, faydalı rol oynamama, aktivitelerden hoşlanmama, kendini değersiz hissetme, kendini mutlu hissetmeme gibi belirtileri olan çevreye ilginin kaybolduğu, kötümserliğin ortaya çıktığı ve genellikle aşırı uyarılmışlığın eşlik ettiği bir keyifsizlik durumudur. İntihar sıkıntısı ise; hayatı yaşamaya değer görmeme, hayatı sonlandırma düşüncesi, ölme arzusu, kendi kendini öldürme düşüncesi gibi belirtileri olan ağır bir psikolojik problemdir.

3. Hipotezlerin Oluşturulması

Bu bölümde değişkenler arasındaki etki ve ilişkiler konusunda oluşturulan hipotezler ve bu hipotezlere dayanak oluşturan teori ve uygulamalar hakkında bilgi verilecektir.

3.1. Duygusal Emek - İş Aile Çatışması

Son zamanlarda duygusal emek ile iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik çalışmalarda artış olduğu görülmektedir [6]. Yapılan çalışmalarda iş aile çatışmasına kaynaklık eden farklı değişkenler olduğu ileri sürülmektedir. İş aile çatışmasına kaynaklık ettiği düşünülen değişkenler Eby ve arkadaşları (2005) tarafından gruplanarak üç başlık altında incelenmiştir [52]. Bunlardan birincisi; işten ve iş yerinden kaynaklanan, yapılan işin niteliği, çalışma sürelerinin esnekliği ve iş stresi gibi faktörlerdir. İkincisi; aile sorumluluğu, evde geçirilen zaman, çocuk bakımı gibi iş dışı aktörlerin talepleridir. Üçüncüsü ise; kişilik, davranışlar, gelir, cinsiyet ve sıkıntılarla başa çıkma tarzı gibi değişkenleri de içine alan demografik ve ya kişisel faktörlerdir [53].

Hochschild'e (1983) göre duygusal emek gerektiren görevler kişisel ve işe ilişkin rollerde bir füzyona sebep olabilmektedir [15]. Derin davranış gösteren çalışanlar işleri ile özdeşleşmekte ve işe ilişkin rollerinden sıyrılmakta güçlük çekmektedirler. Çalışanlar rol gereklerini yerine getirdikten sonra bile gerçek duygularını korumak konusunda güçlük çekmektedirler. Böylece davranışı sergilemeler de sergilemeseler de gerçek duygularla bağlantıyı kaybetmektedirler [15]. Dolayısıyla iş veya kişisel rollerdeki bu füzyon yüzünden insanların farklı rollerin (evlat, baba, kardeş, koca ve işin beklentileri) beklentilerine uygun davranışlar geliştirmesi mümkün olamayabilmektedir. Örneğin; insanların iş yerlerinde gösterdikleri davranışlar (Güce dayalı, otoriter) aile bireylerin talep ettikleri davranışlar ile uyumlu olmayabilmektedir. Bu nedenle derin davranışlara aşırı bağımlılık iş aile çatışmasına etkilediği düşünülmektedir.

Hochschild (1983) duygusal emek gerektiren işlerde çalışanların gerçek duygularından uzaklaştıklarını iddia etmektedir [15]. Kişisel duygularla işin gerekleri arasındaki bu uzaklaşma, duygusal uyumsuzluğa ve sapmaya (Gösterilen duygularla, hissedilen duygular arasındaki fark) sebep olmakta ve bu uyumsuzluk birçok negatif psikolojik sonuca sebep olmaktadır [20]. Karim (2009) tarafından duygusal sapmanın gerilim bazlı çatışmanın ortaya çıkmasında önemli bir paya sahip olduğu ve iş yerinde yaşanan gerilimin aileye de sirayet ettiği ileri sürülmektedir [6].

Wharton'a (1999) göre duygusal uyumsuzluğun en önemli sebebi örgütün koyduğu kurallar nedeniyle (display rules) çalışanların müşterilerle içlerinden geldiği gibi etkileşime girememeleri, örgütün yaptırımlarından korunmak için kendi duygusal görüntülerini değiştirmeleri veya bastırmalarıdır [54]. Çalışanların zoraki sergilemek zorunda oldukları davranışlar psikolojik sıkıntılara da sebep olabilmektedir. Yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen ve güçlü bir ilişki olduğu konusunda bulguları olan bir çok araştırma da bu iddiayı desteklemektedir [55, 56,57]. Maslach ve Jackson'a (1981) göre duygusal tükenmişlik, duygusal kaynakların ve fiziksel enerjinin duyguları etkili bir şekilde yönetemeyecek seviyeye düşmesi sonucu ortaya çıkmaktadır [58]. Bu durum yaşam kalitesinin düşmesine aile içi ilişkilerin zayıflamasına sebep olmaktadır [6].

Duygusal emek konusunda araştırmacıların dikkatleri iş ortamına odaklanmasına rağmen, bu ailenin etki alanına da kolayca kayabilmektedir. Zedeck (1992), işin sınırlarının ailenin sınırlarını ihlal ettiğini ileri sürmektedir [59, 60]. Zedeck'e (1992) göre işle ilgili özel bazı görevler aile içerisinde örgütün alanına göre farklılaşmakta ve her iki alanda kişiler hedeflerine ulaşmak için gayret göstermektedirler [59]. Aile ile ilgili görevler; ev ödevleri konusunda çocuklara yardım etmek, yemek yapmak, temizlik ve aile ile aktivitelere katılmak gibi işlerdir. Fakat bu işler ekonomik olarak yeterli kazanç sağlamayınca insanlar işe ilişkin görev ve faaliyetlere yönelmektedir [60]. Ayrıca, aile hayatına ilişkin rollerin de

duygusal gösterime ilişkin beklentileri bulunmaktadır. Örneğin; ailenin duygusal gösterim talepleri karşılanmaya çalışıldığında duygusal ve fiziksel tükenmişlik ve yoğun stres ortaya çıkabilmektedir [61]. Yine de kişiler, duygusal tükenmişlik yaşasalar bile aileyi koruma, eşe destek verme ve çocukları gözetme gibi görevleri yerine getirmeyi istemektedirler. Bu durum duygusal emek gösteriminin aile alanına kadar genişleyebileceğini ve iş yerinde olduğu gibi kişilerin burada da duygusal emek sergilediklerini göstermektedir.

İnsanların birden fazla role sahip olmaları ve her rol için talep edilen duygusal gösterimi sergilemek zorunda kalmaları rol alanları arasında bir çatışmaya sebep olabilmektedir [62]. İşin ve ailenin duygusal emek talepleri işe ve aileye karşı kişisel duygusal yükümlülükleri etkileyebilmektedir [60]. Yanchus ve arkadaşları (2010) tarafından yapılan araştırmada duygusal emeğin iş aile çatışması ile pozitif yönde ilişkili olduğu belirlenmiştir [60]. Hemşireler üzerinde yapılan iki araştırmadan farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Seery ve arkadaşları (2008) tarafından yapılan araştırmada duygusal emek ile iş aile çatışması arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki belirlenmişken, Montgomery ve arkadaşları (2005) anlamlı bir ilişki tespit edememişlerdir [63].

Karim (2009) tarafından Pakistan'da kamu çalışanları üzerinde yapılan araştırma sonucunda; iş aile çatışması ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiştir [6]. Bu durum çalışanların sergiledikleri duygusal emeğin etkisi ile işten ayrıldıktan sonra da işlerine kafa yorduklarını göstermektedir. Dolayısıyla; iş dışında da işe kafa yorma, çalışanların ailelerine karşı sorumluluklarını yerine getirmelerini sıkıntıya sokmaktadır. Diğer bir deyişle; duyguların bir bedel karşılığı satılması kişilerin kendilerine yabancılaşmasına sebep olmaktadır [15]. Dahası, duygusal emeğin sergilenmesi sürecinde bilinç ve enerji kaynaklarının tükenmesi, iş yerindeki duygusal taleplerin gerilim üretmesi, çalışanların ailelerine karşı yükümlülüklerini yerine getirmelerini güçleştirmektedir. Yapılan araştırmalarda genellikle sahte veya duyguları bastırma yoluyla duygusal emek sergileyen çalışanların daha fazla iş aile çatışması yaşadıkları belirlenmiştir [65, 60].

Yukarıda belirtilen kuramsal gerçekler ve görgül araştırmalar ışığında araştırmada duygusal emek ve iş aile çatışması ilişkisine yönelik test edilmek üzere geliştirilen Hipotezler aşağıda sunulmuştur.

Hipotez 1: *Otomatik duygusal düzenleme(ODD), iş aile çatışmasını(İAÇ) negatif ve anlamlı olarak etkiler.*

Hipotez 2: *Duygusal sapma davranışları (DS), iş aile çatışmasını(İAÇ) pozitif ve anlamlı olarak etkiler.*

3.2. Duygusal Emek – Psikolojik Sıkıntı

Araştırmalar pozitif davranmak için gayret gösterilmesi veya negatif duyguların bastırılmasının somatik rahatsızlıklara yol açan psikolojik sorunlara sebep olduğunu göstermektedir [11]. Psikolojik sorunlar, bağışıklık sisteminin zayıflamasından [66,67], kalp rahatsızlıklarına [68, 69] kansere [70] kadar birçok rahatsızlığı tetikleyebilmektedir. Klinik çalışmaların gösterdiğine göre kronik olarak stresli ilişkiler, genellikle psikolojik sıkıntıların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır [71, 72, 73]. Yapılan nicel araştırmalarda, insanlararası ilişkilerden kaynaklanan problemler nedeniyle ortaya çıkan psikolojik sıkıntıların klinik durumlarla sınırlanamayacağı [74, 75, 76, 77, 78] ve bütün klinik vakaların klinik öncesi safhasının da bulunduğu fakat insanlararası ilişkilerden kaynaklanan psikolojik sıkıntıların ciddiyeti ve fazlalığı konusunda fazla bir şey bilinmediği ifade edilmektedir.

Eleştiri, kızgınlık, utanç veya üzüntü gibi psikolojik sıkıntılara sebep olabilen insan ilişkileri bir problem sahasıdır [79]. Gerilimin sıklığı, yoğunluğu veya süresi ciddi psikolojik

sıkıntılarının ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir. Ortaya çıkan psikolojik sıkıntılarının depresyon belirtileri, psikosomatik şikâyetler, çekilme, kronik işe devamsızlık, hastalık gibi kişisel, ailevi ve sosyal çevre ile ilgili problemleri etkilemektedir [79]. Kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stresin psikolojik sıkıntılar ile ilişkili olduğu iddia edilmiş fakat ilişkinin karşılıklı olduğu görülmüştür. Kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stresin psikolojik sıkıntıları tetiklediği konusunda bulgular vardır [80, 78]. Kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres psikolojik sıkıntıları düşürebilmekte veya yükseltebilmektedir [81].

Duygusal emek konusunda yapılan çalışmaların birçoğunda duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkileri vurgulanmıştır. Albrecht ve Zemke'e (1985) göre aşırı ilişki yükleniminin belirtileri robotik, bağımsız ve empatik olmayan davranışlar olarak dışa yansıyan bir sendroma sebep olabilmektedir[82]. Hochschild (1983) duygusal emek sergilemenin eninde sonunda normal davranışlardan yabancılaşmaya neden olabileceği ve bundan dolayı insanların mutluluğu üzerinde zararlı etkilerinin ortaya çıkabileceğini vurgulamıştır[15]. Aanes ve arkadaşları (2003) tarafından 3268 bayan ve 3220 erkek üzerinde toplam 6288 kişi üzerinde Norveç'te yapılan araştırmada kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stresin psikolojik problemlere sebep olduğu sonucuna ulaşılmıştır[83].

Duygusal emeğin psikolojik sıkıntılara sebep olduğu konusunda çalışmalar mevcuttur [84, 85]. Hochschild (1993) tarafından yapılan araştırmada kendine ve çevreye yabancılaşma ve tükenmişliğin duygusal emek gerektiren mesleklerde daha fazla görüldüğü tespit edilmiştir [86]. Aynı şekilde; Leinder (1993) tarafından fast foot çalışanları üzerinde yapılan çalışmada müşterilerle kapsamlı etkileşimin olumsuz duygusal ve sosyal etkileri olduğu belirlenmiştir [87]. Bu durumda duygusal emek profesyonellik duygularını zayıflatabilmekte, iş memnuniyetini düşürebilmekte, tükenmişliğe sebep olmakta, psikolojik sıkıntıları yükseltmekte ve depresyon belirtilerinin ortaya çıkmasında etkili olmaktadır [88]. Duygusal emeğin olumsuz boyutlarına güvensizlik duygusu ve duygusal uyumsuzlukların aracılık etkisi yaptığına yönelik bulgular da vardır [89].

Hochschild (1993) duygusal uyumsuzluğun iş performansından daha fazla insanların psikolojik durumlarını etkilediğini ileri sürmektedir[86]. Duygusal uyumsuzluk ortaya çıktığında çalışanlar yapmacık davranışları sergileme ve güvensizlik duyguları için kendilerini suçlamaktadırlar. Daha sonra ortaya çıkan kendi kendisine yabancılaşma, depresyon [20], uyuşturucu ve alkol kullanımı ve düşük kendine güven [15] gibi olumsuz sonuçlara sebep olabilmektedir. Young ve Moon (2010) tarafından kamu sektöründe yapılan çalışmada yüzeysel davranışlar ile önemli bir psikolojik sıkıntı olan tükenmişlik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir [90].

Zapf'a (2002) göre duygusal uyumsuzluk stres yapıcı bir faktördür [91]. Gelderen ve arkadaşları (2007) tarafından polisler üzerinde yapılan bir araştırmada duygusal uyumsuzluk ile psikolojik gerilim arasında pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir [92]. Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından yapılan çalışmalarda duygusal uyumsuzlukların düşük kendine güven, depresyon, kinizm ve işe yabancılaşma gibi zararlı sonuçları olduğu sonucuna ulaşılmıştır [20].

Pugliesi (1999) tarafından ABD'de küçük ölçekli üniversitelerde çalışan öğretim üyeleri üzerinde yapılan araştırmada duygusal emek ile psikolojik sıkıntılar arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir [16]. Aynı çalışmada iş stresi ile psikolojik stres arasında da pozitif yönlü anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresinin psikolojik sıkıntıları yüksek seviyede ve pozitif yönde etkilediği, duygusal emeğin ise psikolojik sıkıntıyı doğrudan ve pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Yukarıda belirtilen kuramsal gerçekler ve görgül araştırmalar ışığında araştırmada duygusal emek ve psikolojik sıkıntılar arasındaki ilişkiye yönelik test edilmek üzere geliştirilen Hipotezler aşağıda sunulmuştur.

Hipotez 3a: Otomatik duygusal düzenleme sağlık sıkıntısını negatif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez 3b: Otomatik duygusal düzenleme uyku sıkıntısını negatif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez3c: Otomatik duygusal düzenleme endişe sıkıntısını negatif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez 3d: Otomatik duygusal düzenleme denge sıkıntısını negatif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez 3e: Otomatik duygusal düzenleme intihar sıkıntısını negatif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez 4a: Duygusal Sapma sağlık sıkıntısını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez 4b: Duygusal Sapma uyku sıkıntısını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez 4c: Duygusal Sapma endişe sıkıntısını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez 4d: Duygusal Sapma denge sıkıntısını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez 4e: Duygusal Sapma intihar sıkıntısını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

3.3. İş Aile Çatışması – Psikolojik Sıkıntı

Aile ile iş rollerinin çatışması üç farklı yöntemle incelenmektedir. Birincisi; "Çatışma-gerilim" yaklaşımı: İAÇ psikolojik gerilimin kaynağı olarak görülmekte ve çalışanların zihni kaynaklarını tehdit eden ve tüketen bir faktör olarak kabul edilmektedir [52]. İkincisi, "gerilim-çatışma" yaklaşımıdır. İAÇ'nin yüksek seviyeli gerilime sebebi olduğu kabul edilmekte ve gerilim nedeniyle sıkıntı çeken çalışanların iş ve aile rollerini yürütecek yeterlilikte zihni gücünün kalmayabileceği kabul edilmektedir [93]. Üçüncüsü ise, "karşılıklık" yaklaşımıdır. Bu yaklaşım da ise, iş stresi İAÇ'nin öncülü, AİÇ'nin ardılı olarak görülmekte ve aileden kaynaklanan stres AİÇ'nin sebebi, İAÇ'nin sonucu olarak kabul edilmektedir [34].

Araştırmacılar tarafından yüksek seviyede AİÇ veya İAÇ ile karşı karşıya gelen çalışanlarda, fiziksel ve zihinsel sağlık problemleri, işle ve aile içi rollerle ilgili düşük performans, işe devamsızlık, işten ayrılma isteği gibi işle ilgili olumsuz davranışların arttığı, morallerin bozulduğu, işten, hayattan ve aileden memnuniyet seviyesinin düştüğü tespit edilmiştir [94, 95, 96]. İAÇ'nin fiziksel ve zihinsel problemlerle ilişkili olduğu ve klinik depresyon, iş stresi [4], duygusal tükenmişlik [97] gibi olumsuz sonuçları olduğu konusunda da bilgiler bulunmaktadır [98]. Mesmer-Magnus ve Viswesvaran (2005) tarafından 4714 işgören üzerinde yapılan araştırmada, stres ile AİÇ arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir [99]. Steinmetz ve arkadaşları (2008) tarafından yapılan araştırmada, İAÇ ile stres arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir[100]. Frone ve arkadaşları (1992) tarafından İAÇ ile depresyon belirtileri ve iş stresi arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir [4]. Dört yıl süren söz konusu araştırmada İAÇ'nin depresyon seviyesinin yükselmesinde ve psikolojik sağlık problemlerinin artmasında etkili olduğu belirlenmiştir [101].

İş aile çatışmasının psikolojik faktörler üzerine olumsuz etkilerine yönelik yapılan çalışmalarda, iş aile çatışmasının tükenmişlik [102], yüksek seviyede duyarsızlaşma [103], psikolojik sıkıntı [104, 105] ve psikolojik olarak iyi olma [106] ile ilişkili olduğu belirlenmiştir.

İş aile çatışması konusunda araştırma yapanlar tarafından iş aile çatışmasının depresyon ve somatik şikâyetler ile pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir [107, 108]. Ayrıca iş aile

çatışmasının çalışma süresi ile yaşam stresi arasında aracılık etkisi yaptığı belirlenmiştir [106].

Major ve arkadaşlarının (2002) Fortune 500 listesinde yer alan işletmelerde çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda; iş aile çatışması ile çalışanların psikolojik sıkıntıları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki belirlenmiş ve iş aile çatışmasının zaman ve psikolojik sıkıntı arasında aracılık etkisi olduğu tespit edilmiştir [109]. Uzun süreli çalışmalara bağlı olarak gelişen iş aile çatışması aracılığıyla depresyon ve strese bağlı sağlık problemleri ortaya çıkmaktadır. Depresyon ve somatik problemler arasındaki ilişki nedeniyle iş aile çatışmasından kaynaklanan boşanmalar, performans düşüklükleri, işe gelmeme veya işten ayrılma niyeti gibi iş ve ailevi problemler çıkabilmektedir [109].

İş aile çatışması psikolojik sıkıntıları olumsuz yönde ve en yüksek seviyede etkilemektedir [34, 104]. Bu önemli bulgu psikolojik sıkıntıların tahmin edilmesinde iş aile çatışmasının önemli bir değişken olduğunu da göstermektedir. İş aile çatışması alanındaki birçok model, iş aile çatışmasının iş ve aile alanında sebepler ve kesin sonuçlar arasında aracılık etkisi yaptığını açıklamaktadır [110, 111, 112]. Montgomery ve arkadaşları (2006) tarafından iş aile çatışmasının psikolojik sıkıntı ile duygusal emek arasındaki aracılık etkisinin araştırılması sonucunda iş aile çatışmasının önemli seviyede aracılık etkisinin bulunduğu, iş aile çatışmasının duygusal emek ile tükenmişlik, psikosomatik şikâyetler ve kinizm arasında aracılık etkisi yaptığı belirlenmiştir [113].

Lazarus ve Folkman (1984) günlük sıkıntıların çatışmalar, belirsizlik ve kişisel kapasitenin üzerine çıkan aşırı rol yüklenmesi ile ilişkili olabilecek seviyedeki stresin oluşması üzerinde çalışma yapmışlardır [114]. Yaptıkları çalışma sonucunda aile ile iş rolleri arasındaki çatışma ve belirsizlik veya her ikisi de stres yapıcı günlük sıkıntılara sebep olduğu konusuna dikkatleri çekmişlerdir. Lazarus ve Folkman'ın stres teorisi, sosyal taleplerin tahammül sınırlarını aşması durumunda stres yapıcı olduğunu ileri sürmektedir [79]. Karasek ve Theorall (1990) ise psikolojik istekler yüksek ve karar serbestliği düşük ise stres seviyesinin yükseleceğini iddia etmişlerdir [115]. Yüksek düzeyde negatif sosyal değişim, psikolojik sıkıntılar ve düşük duygusal sağlığa sebep olabilmektedir [116, 117]. Sosyal gerilimin artması depresyon, psikosomatik veya somatik şikâyetlere ve hastalıklara sebep olabilmektedir.

Yukarıda belirtilen kuramsal gerçekler ve görgül araştırmalar ışığında araştırmada iş aile çatışmasının psikolojik sıkıntılar üzerindeki etkisini test etmek üzere geliştirilen Hipotezler aşağıda sunulmuştur.

Hipotez 5a: *İş aile çatışması sağlık sıkıntısını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.*

Hipotez 5c: *İş aile çatışması endişe sıkıntısını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.*

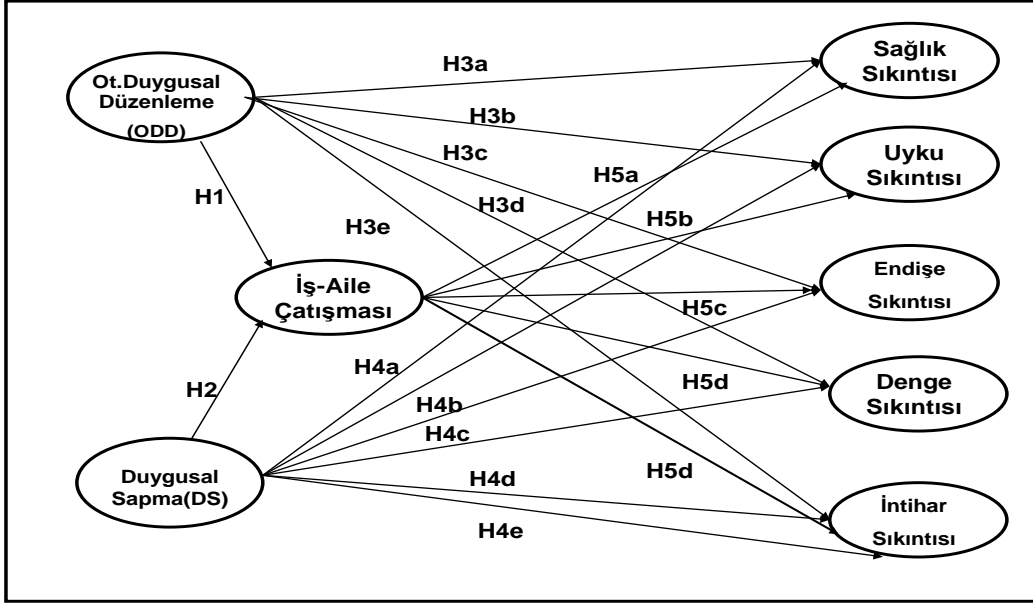
Hipotez 5d: *İş aile çatışması denge sıkıntısını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.*

Hipotez 5e: *İş aile çatışması intihar sıkıntısını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.*

4. Araştırmanın Yöntemi

Çalışanların sergiledikleri duygusal emeğin iş-aile çatışması ve psikolojik sıkıntı üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik olan bu araştırmada, öncelikle örneklem ve ölçeklere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Ardından örneklemden elde edilen veriler ışığında oluşturulan modele ilişkin analizler yapılmıştır. Bu kapsamda öncelikle değişkenlerin durumuna göre keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış ardından değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiştir. Ardından da mevcut modele ilişkin kurulan yapısal eşitlik modeli ile modelin toplu halde uyum iyiliği testleri yapılmıştır. Uyum iyiliği testleri yapılırken değişkenler arası regresyon analiz sonuçları ve hipotez test sonuçları da sunulmuştur. Aracılık etkisini belirlemek amacıyla hiyerarşik regresyon analizi de yapılmıştır. Tüm bu analizler sonucunda elde edilen bulgular mevcut literatür ile karşılaştırılarak yönetici ve

araştırmacılara önerilerde bulunulmuştur. Kuramdan ve görgül araştırmalardan yola çıkılarak ve Karim (2009) tarafından yapılan çalışmadan faydalanılarak oluşturulan hipotezler kapsamında yapılandırılan araştırma modeli Şekil 1’de sunulmuştur [6].



Şekil 1 Araştırmanın Modeli

4.1. Araştırmanın Örneklemi

Araştırma evrenini Ankara’da faaliyet gösteren bir kamu işletmesi oluşturmaktadır. Bu örnekleme toplam 275 kişi çalışmaktadır. Ana kütlede %95 güvenlilik sınırları içerisinde %5’lik bir hata payı dikkate alınarak örnekleme büyüklüğü 160 kişi olarak hesap edilmiştir[118]. Bu kapsamda tesadüfi olarak seçilen toplam 220 kişiye anket uygulaması yapılması planlanmıştır. Gönderilen anketlerden 200’ü geri dönmüş, 198 tanesi analiz yapmak için uygun bulunmuştur.

Araştırmaya katılanların %31,7 kadın (n=63), %68,3’ü (n=135) erkektir. Çalışanların %2,5 (n=5) lise, %52,8 (n=104) üniversite, % 44,7’ü de (n=89) de lisansüstü eğitim derecesine sahiptir. Örneklemin, %3,1’i (n=6) 18-24 yaş, %37,9’sı (n=75) 24-31 yaş, %40,4’ü (n=79) 32-38 yaş ve %18,6’sı (n=38) de 39 ve yukarı yaşlar arasındadır. %8,1’ü (n=16) 1 yıldan az, %14,92’si (n=29) 1-5 yıl arası, %29,8’i (n=60) 6-10 yıl arası, %27,3’ü (n=53) 11-15 yıl arası ve %19,9’u (n=40) de 16 ve yukarı yıl iş deneyimine sahiptir. Araştırmaya katılanların %67,1’i (n=133) evli, %32,9’u (n=65) bekârdır.

4.2. Araştırmanın Ölçekleri

Çalışanların psikolojik sıkıntılarının [Sağlık (PS), uyku (PU), endişe (PA), denge (PD), intihar (Pİ)] azaltılmasında duygusal emek [Otomatik duygusal düzenleme (ODD), duygusal sapma (DS), yüzeysel rol yapma (DY) ve derinden rol yapma (DR)] ve iş- aile çatışmasının (İAÇ) rolünü belirlemek amacıyla yapılan bu araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda verilmektedir. Araştırmada oluşturulan modelleri ve hipotezleri test etmek amacıyla örtük değişkenlerle yol analizi yapılmıştır. Örtük değişkenlerle yol analizi yapmak için modeldeki değişkenlerin ölçülmesinde kullanılan bütün ölçüm araçlarının

geçerli ve güvenilir olması gerekmektedir [119]. Bu amaçla, araştırmada kullanılan bütün ölçeklere ilişkin yapılan geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarına ilişkin sonuçlar, her ölçekle ilgili bölümün sonunda verilmiştir.

Psikolojik Sıkıntı Ölçeği: Çalışanların psikolojik sıkıntı düzeylerini ölçmek üzere Chan (2005) tarafından hazırlanan 20 soruluk ölçek kullanılmıştır. Her biri 4 sorudan oluşan toplam 5 boyutlu (PS, PU, PA, PD, Pİ) bu ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum).

Bu çalışmada Chan'ın (2005) çalışmasında kullanılan ölçeğin Türkçe geçerliliği tarafımızdan yapılarak kullanılmıştır [51]. Ölçeğin ölçek geçerleme prosedürlerine uygun olarak İngilizce-Türkçe ve Türkçe-İngilizce çevirileri alanında yetkin araştırmacılarla yapılmış pilot ve asıl örneklem üzerinde uygulanarak keşfedici faktör analizi (SPSS paket programı ile) ve doğrulayıcı faktör analizi (AMOS paket programları kullanılarak) yapılmıştır. Chan (2005) tarafından yapılan güvenilirlik analizlerinde Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları, PS için, .67, PU için .80, PA için .72, PD için .64, Pİ için .85 olarak tespit edilmiştir [51].

Bu çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla öncelikle keşfedici faktör analiz yapılmıştır. SPSS 16.0 paket programıyla yapılan keşfedici faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin beş faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Ölçeğin Kaiser-Meyer-Olkin analiz sonuçları PS, PU, PA, PD ve Pİ için sırasıyla .77, .79, .77, .82 ve .77 olarak belirlenmiştir. Tüm boyutlar için Bartlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Ayrıca χ^2 değeri PS, PU, PA, PD ve Pİ için sırasıyla 247.82, 431.10, 302.70, 356.87 ve 792.43 olarak belirlenmiştir. Devam edilen analiz sonucunda 4 maddeli PS ölçeğinin faktör yüklerinin .75 ile .85.; 4 maddeli PU ölçeğinin faktör yüklerinin .58 ile .90; 4 maddeli PA ölçeğinin faktör yüklerinin .82 ile .86.; 4 maddeli PD ölçeğinin faktör yüklerinin .82 ile .91; 4 maddeli Pİ ölçeğinin faktör yüklerinin .83 ile .95 arasında olduğu belirlenmiştir.

Bu analizlerin ardından Amos 6.0 paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda verilerin ölçeklerin beş faktörlü yapısına uyum sağladığı ve 4 maddeli PS ölçeğinin faktör yüklerinin .61 ile .84; 4 maddeli PU ölçeğinin faktör yüklerinin .45 ile .95; 4 maddeli PA ölçeğinin faktör yüklerinin .74 ile .81.; 4 maddeli PD ölçeğinin faktör yüklerinin .74 ile .90; 4 maddeli Pİ ölçeğinin faktör yüklerinin .70 ile .99 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçek boyutlarının uyum iyiliği değerleri Tablo 1'de toplu olarak sunulmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları PS için, .83, PU için .86, PA için .86, PD için .88, Pİ için .94 olarak belirlenmiştir.

İş-Aile Çatışması Ölçeği: Çalışanların iş-aile çatışması düzeylerini ölçmek üzere Netenmeyer ve arkadaşları (1996) tarafından geliştirilen iş-aile çatışması ölçeği kullanılmıştır [102]. Toplam 5 maddeden oluşan ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Netenmeyer ve arkadaşları (1996) tarafından yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda, iş-aile çatışmasının Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .88 olarak tespit edilmiştir. Ölçek Türkçe'ye Efeoğlu (2006) tarafından çevrilmiştir ve maddelerin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısının .83 olduğu belirtilmiştir [120].

Ölçeğin Kaiser-Meyer-Olkin analiz sonucu .83, Bartlett testi anlamlı ($p=.000$) ve χ^2 değeri 457,51 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin iş-aile çatışması boyutu için .60-.89 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri Tablo 1'de sunulmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısının .88 olduğu olarak tespit edilmiştir.

Duygusal Emek Ölçeği: Çalışanların duygusal emek düzeyinin belirlenmesinde Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen üç boyutlu duygusal emek ölçeğinden faydalanılarak Çukur (2009) tarafından hazırlanan ve öğretmenler üzerinde geçerlemesi yapılan duygusal emek ölçeği kullanılmıştır[121,24]. Bu ölçek her biri 5 maddeden oluşan 4 boyuttan oluşmaktadır [Otomatik duygusal düzenleme (ODD), Yüzeysel rol yapma (DY), Duygusal sapma (DS), Derinden rol yapma (DR)]. Toplam 20 ifadeden oluşan bu ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Çukur (2009) araştırmasında ölçeğin güvenilirlik katsayısını sırasıyla .74, .70, .80, .81 olarak bildirmiştir.

Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin 4 boyutlu yapıya sahip olduğu doğrulanamamıştır. DY ve DR boyutlarında faktörlerden üçer adedi atılmak durumunda kalmış ve her iki ölçek 2 şer madde halinde tespit edilmiştir. Bu nedenle DY ve DR boyutları araştırmaya dâhil edilmemiştir. ODD ve DS boyutlarında ise ölçeklerin tek faktörlü yapısı doğrulanmış ancak DS boyutunda bir madde (DS5) düşük faktör yükü nedeniyle araştırmadan çıkartılmıştır. ODD ve DS ölçeklerinin faktör yüklerinin sırasıyla .45-.82 ve .46-.78 arasında değiştiği belirlenmiştir. Ölçeğin Kaiser-Meyer-Olkin analiz sonuçları ODD ve DS için sırasıyla .78 ve .60 olarak belirlenmiştir. Tüm boyutlar için Bartlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Ayrıca χ^2 değeri ODD ve DS için sırasıyla 162.51 ve 50.6 olarak belirlenmiştir Ölçek boyutlarının uyum iyiliği değerleri Tablo 1'de toplu olarak sunulmuştur. Ölçeklerin Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları sırasıyla .74 ve .61 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 1 Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Uyum İyiliği Değerleri³

	CMIN/DF ≤3(iyi) ≤5 (KE) ⁴	GFI ≥.90(iyi) ≥.85(KE)	AGFI ≥.85(iyi) ≥.80(KE)	CFI ≥.90(iyi) -	NFI ≥.95(iyi) ≥.90(KE)	TLI ≥.90 -	RMSEA ≤.05(iyi) ≤.08 (KE)
PS	4,2	.86	.81	.97	.96	.90	.08
PU	1,8	.99	.97	1	.99	1	.00
PA	2,8	.92	.81	.92	.91	.91	.08
PM	2,1	.98	.93	.99	.98	.98	.08
Pİ	4,9	.95	.82	.98	.97	.94	.07
İAÇ	4,6	.91	.81	.92	.91	.91	.02
ODD	1,4	.99	.98	1	.99	1	.00
DS	5	.94	.81	.90	.90	.90	.07

5. Bulgular

Araştırma sonucunda elde edilen verilere SPSS 16 ve Amos 6.0 programında analizler yapılmıştır. Bu kapsamda, ilk aşamada katılımcıların duygusal emek, iş aile çatışma düzeyi ve psikolojik sıkıntı düzeylerine ilişkin elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlara bakılmıştır. Analizin ikinci aşamasında ise yapısal eşitlik modeli ile kurulan modele ilişkin yol analizi yapılmıştır. Analizin üçüncü aşamasında ise aracılık testi için hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır.

Analiz sonucunda elde edilen ortalamalar, standart sapmalar ve korelasyon değerleri Tablo 2'de verilmektedir.

³ Kaynak: [119,122]

⁴ KE: Kabul edilebilir.

Tablo 2 Verilere İlişkin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ort.	S.S.	1	2	3	4	5	6	7	8
1. ODD	3.60	.71	(.74)							
2. DS	3.01	.81	.31**	(.61)						
3. İAÇ	2.87	.96	.06	.05	(.88)					
4. PS	2.06	.89	.05	.07	.44**	(.83)				
5. PU	2.23	1.06	.01	-.04	.27**	.48**	(.86)			
6. PA	1.81	.82	-.04	.06	.41**	.68**	.63**	(.86)		
7.PD	1.67	.81	-.07	.03	.39**	.66**	.40**	.70**	(.88)	
8.Pİ	1.21	.50	-.07	.06	.21**	.42**	.29**	.55**	.60**	(.94)

*p< .05 ** p< .01 () Güvenilirlik

Tablo 2'de de görüldüğü gibi ODD ve DS'nin kendi aralarında olan anlamlı ilişki hariç diğer değişkenlerle herhangi bir anlamlı ilişkisi olmadığı belirlenmiştir. Buna karşın İAÇ ile psikolojik sıkıntının tüm boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir. Çoğunlukla anlamlı olarak elde edilen bulguların devamında yapısal eşitlik modeli çerçevesinde yol analizi yapılarak değişkenler arası etkiler ve modelin uyum iyiliği değerlerine bakılmıştır.

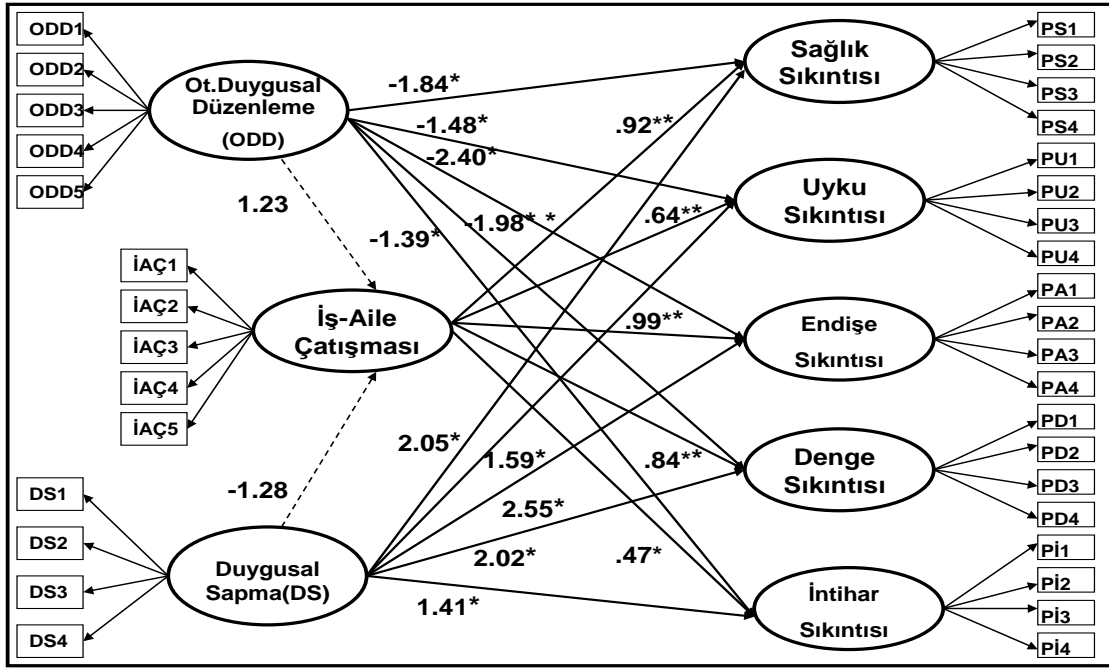
Çalışanlarda duygusal emek boyutlarından ODD ve ODS ile iş-aile çatışmasının psikolojik sıkıntı boyutlarına (PS, PU, PA, PE ve Pİ) etkisini belirlemeye ilişkin kurulan yapısal eşitlik modelinin analiz sonuçları Şekil 2'de verilmektedir. Modelin uyum indeksleri incelendiğinde; GFI (Goodness of fit index) değerinin .89, AGFI (Adjusted goodness of fit index) değerinin .88, CFI (Comperative fit index-Karşılaştırmalı uyum indeksi) değerinin .90, TLI (Tucher- Lewis indeksi) değerinin .91, NFI (Normlanmış uyum iyiliği indeksi) .90, CMIN/DF değerinin 1,8 ve RMSEA (Root mean square error of approximation-Kök ortalama kare yaklaşım hatası) değerinin de 0.07 olduğu tespit edilmiştir. Bir modelin kabul edilmesi için RMSEA değerinin 0.08 altında olması gerekir [122, 119]. Modele ilişkin veriler Tablo 3'de toplu halde verilmiştir. Elde edilen bu değerler kapsamında verinin kabul edilebilir uyum iyiliği değerleri verdiği için oluşturulan yapısal eşitlik modelinin kabul edilebilir olduğunu söylenebilir [122, 123, 124].

Tablo 3 Uyum İyiliği Değerleri⁵

	CMIN/DF	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
	≤3(iyi)	≥.90(iyi)	≥.85(iyi)	≥.90(iyi)	≥.95(iyi)	≥.90	≤.05(iyi)
	≤5 (KE) ⁶	≥.85(KE)	≥.80(KE)	-	≥.90(KE)	-	≤.08(KE)
Yapısal model	1,8	.89	.88	.90	.90	.91	.08

⁵ Kaynak: [119,122]

⁶ KE: Kabul edilebilir.



Şekil 2 Yapısal Model ve Analiz Sonuçları

Analiz sonuçları incelendiğinde duygusal emek boyutlarından ODD ve DS'nin İAÇ üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmamasına karşın psikolojik sıkıntı boyutları üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iş-aile çatışmasının psikolojik sıkıntı boyutlarının tamamı üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu belirlenmiştir. Araştırma değişkenlerine ilişkin bilgiler Şekil 2'de toplu olarak gösterilmiştir.

Yapısal eşitlik analiz sonuçları incelendiğinde ODD ve DS'nin psikolojik sıkıntı boyutlarına etkisinde, çalışanların iş-aile çatışma düzeyinin aracılık etkisinin olabileceğine ilişkin bir emareye rastlanmamıştır. Bu nedenle Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen ara değişken koşulları kapsamında veriler yeniden değerlendirilmiştir [125].

Analiz kapsamında aracılık etkisi aranılan her üç değişkenin belirlenen yönde anlamlı etkilerinin varlığı ön şartı aranmış ve bu ön şarta hiçbir değişkende rastlanılamamıştır.

Çalışanların İAÇ düzeyinin ODD ve DS ile PS, PU, PA, PD ve Pİ arasındaki aracılık etkisini açıklamak amacıyla, Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi esas alınmıştır. Bu yöntemle göre, aracılık etkisinden söz edilebilmesi için üç şartın var olması gerekmektedir: Bu şartlardan ilki, bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde bir etkisi olmasıdır. İkincisi ise, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde etkisi olmasıdır. Bu iki şart sağlandıktan sonra son şart ise, aracı değişken ikinci adımdaki regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin de bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkisi olmasıdır.

Bu kapsamda araştırmada yapılan hiyerarşik regresyon analizinde ilk aşamada, bağımsız değişkenlerin (ODD ve DS) aracılık rolü araştırılan İAÇ üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığının görülmesi (ODD→İAÇ için $\beta = .04$, $P > .05$; DS→İAÇ için $\beta = .04$, $P > .05$) nedeniyle 2. ve 3. aşama hiyerarşik regresyon analizinin devamına gerek duyulmamıştır. Bu bulgudan hareketle çalışanların İAÇ düzeyinin ODD ve DS ile PS, PU, PA, PD ve Pİ arasındaki aracılık etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Analiz kapsamında modelde çoklu doğrusal bağlantı sorunu olup olmadığını belirlemek maksadıyla doğrudanlığa (collinearity) da bakılmıştır. Elde edilen tolerans ve VIF değerleri bağımsız değişkenler arası çoklu bağlantı olmadığını doğrulayan sonuçlar vermiştir (Tolerans > .6, VIF < 10).

Modele ilişkin hipotez testi sonuçları toplu halde Tablo 4'de verilmektedir. Tabloda da görüldüğü gibi çalışanların gösterdikleri duygusal emek boyutlarından duygusal sapma ve otomatik duygusal düzenleme boyutları ile iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi araştıran H1 ve H2 hipotezleri desteklenmemiştir.

Buna karşın duygusal emek boyutlarından duygusal sapma ve otomatik duygusal düzenleme boyutları ile psikolojik sıkıntı boyutları (sağlık kaygıları, uyku problemleri, endişe, kötümserlik ve intihar düşüncesi) arasındaki ilişkiyi araştıran toplam 10 hipotez ile, İAÇ ile psikolojik sıkıntı boyutlarını araştıran toplam 5 hipotez desteklenmiştir. Sonuç olarak araştırmada incelenen toplam 17 hipotezden 15'i destek bulmuştur.

Tablo 4 Hipotez Testi Sonuçları

	Hipotez	Yol Katsayısı	Sonuç
H1	DS → İAÇ	-1.28	Destelenmedi
H2	ODD → İAÇ	1.23	Destelenmedi
H3a	ODD → PS	-1.84*	KABUL
H3b	ODD → PU	-1.48*	KABUL
H3c	ODD → PA	-2.40*	KABUL
H3d	ODD → PD	-1.98**	KABUL
H3e	ODD → Pİ	-1.39*	KABUL
H4a	DS → PS	2.05*	KABUL
H4b	DS → PU	1.59*	KABUL
H4c	DS → PA	2.55*	KABUL
H4d	DS → PD	2.02*	KABUL
H4e	DS → Pİ	1.41**	KABUL
H5a	İAÇ → PS	.92**	KABUL
H5b	İAÇ → PU	.64**	KABUL
H5c	İAÇ → PA	.99**	KABUL
H5d	İAÇ → PD	.84**	KABUL
H5e	İAÇ → Pİ	.47*	KABUL

*p < .05 ** p < .01

6. Tartışma ve Sonuç

Bu çalışma ile çalışanlar tarafından sergilenen duygusal emek ve iş aile çatışmasının çalışanların yaşadıkları psikolojik sıkıntı arasındaki ilişki ve etkiler incelenmiştir. Bu amaçla Ankara'da faaliyet gösteren bir kamu işletmesinin çalışanları üzerinde uygulamalı bir araştırma yapılmış ve sergilenen duygusal emek ve iş-aile çatışmasının çalışanların yaşadıkları psikolojik sıkıntılar üzerindeki etkileri oluşturulan bir yapısal model yardımıyla açıklanmaya çalışılmıştır. Yapılan araştırma ile günümüzde nitelikli işgücü istihdamının öncü sektörlerinden birisi olan savunma sektöründe konu edilen değişkenlere ilişkin bulgular elde edilmiştir.

Araştırmada kullanılan ve Çukur (2009) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeğine yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda boyutlardan ikisi (yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma) araştırmaya dahil edilememiştir [24]. Analiz sonuçları incelendiğinde çalışanların sergiledikleri duygusal emek boyutlarından otomatik duygusal düzenleme ve

duygusal sapma boyutları ile iş aile çatışması arasında ilişki olmadığı ve duygusal emek boyutlarının iş aile çatışmasını etkilemediği belirlenmiştir. Elde edilen bulgular alanda yapılan çalışmalarla belli alanlarda uyum göstermekte belli alanlarda ise uyum göstermemektedir. Elde edilen bulgular Montgomery ve arkadaşları (2005) tarafından yapılan araştırmanın bulguları ile benzerlik göstermektedir [64].

Duygusal emek boyutları ile psikolojik sıkıntı boyutları arasında beklenen sonuçlara ulaşılmış, duygusal sapmanın psikolojik sıkıntı boyutlarını pozitif ve anlamlı olarak, otomatik duygu düzenleme boyutunun da psikolojik sıkıntı boyutlarını negatif ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir. Elde edilen bulgular yapılan çalışmalarla uyumludur [84, 125]. Çalışanların içlerinden geldiği şekilde değil de işletmenin istediği şekilde duygusal gösterimde bulunmaları nedeniyle yaşadıkları stres ve çatışmanın psikolojik sıkıntıları artırdığı, çalışanlarda sağlık kaygısına, uyku bozukluklarına, endişeye, kötümserlik ve intihar eğilimine neden olduğu araştırma sonuçlarından görülmektedir. Her ne kadar çalışanlar duygusal emek harcasalar da doğala yakın ve samimi davranışlar göstermeleri nedeniyle otomatik duygusal düzenleme ile psikolojik sıkıntı boyutları arasında oluşturulan hipotezleri destekleyecek şekilde negatif ilişki belirlenmiştir. Yani çalışan davranışlarında otomatik duygusal düzenleme düzeyi arttıkça çalışanların yaşadıkları psikolojik sıkıntıların seviyesinde düşme olmaktadır.

İş aile çatışması ile psikolojik sıkıntı boyutlarının tamamı arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki ve etki belirlenmiştir. Elde edilen bulgular, çalışanların yaşadıkları iş aile çatışması nedeniyle ortaya çıkan gerilimin psikolojik sıkıntılara sebep olduğu yönünde bulguları olan çalışmalarla uyumlu olduğu görülmektedir [29,101, 105, 107].

Sonuç olarak, çalışanları sergiledikleri duygusal emeğin iki boyutunun (otomatik duygusal düzenleme ve duygusal sapma) psikolojik sıkıntı boyutlarını anlamlı olarak etkilediği, iş aile çatışmasını ise etkilemediği belirlenmiştir. Bununla birlikte iş aile çatışmasının psikolojik sıkıntı boyutlarını anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Oluşturulan yapısal eşitlik modeline göre elde edilen bulgular data ile uyumludur. Bu kapsamda ele alınan örneklem üzerinde otomatik duygusal düzenleme, duygusal sapma, iş aile çatışması, sağlık, uyku, endişe, denge ve intihar sıkıntısı değişkenlerinin aralarında oluşturulan modelin uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir standartlarda olduğu belirlenmiştir.

Araştırma kapsamında duygusal emek-psikolojik sıkıntı arasında İAÇ'nin aracılık etkisi de analiz edilmiştir. ODD ve ODS'nin psikolojik sıkıntı boyutlarına etkisinde, çalışanların iş-aile çatışma düzeyinin aracılık etkisinin olabileceğine ilişkin anlamlı dolaylı etki olmadığı görülmüştür. Ardından Baron ve Kenny'nin (1986) önerdiği Hiyerarşik regresyon analizi ile ara değişken koşulları kapsamında veriler yeniden değerlendirilmiştir. Araştırmada ilk aşamada, bağımsız değişkenlerin(ODD ve DS) aracılık rolü araştırılan İAÇ üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığının görülmesi nedeniyle 2. ve 3. aşama hiyerarşik regresyon analizinin devamına gerek duyulmamış ve bu bulgudan hareketle çalışanların İAÇ düzeyinin ODD ve DS ile PS, PU, PA, PD ve Pİ arasındaki aracılık etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Çalışanların sergiledikleri duygusal emek ve yaşadıkları iş aile çatışmasının ciddi psikolojik sıkıntılara sebep olduğunun belirlenmesi bu çalışmanın önemli bir sonucudur. Ayrıca yerli literatürde ilk defa psikolojik sıkıntı ölçeğinin geçerlemesinin yapılmasının bundan sonraki araştırmacılar için faydalı olacağı düşünülmektedir. Çukur tarafından geliştirilen ve öğretmenler üzerinde geçerleme çalışması yapılan ölçeğin farklı sektörlerde yeniden denenerek sonuçlarının görülmesi de literatüre önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Savunma sektöründeki çalışan nitelikli personelin yaşayabileceği intihar eğilimine kadar ölümcül sonuçları da olan veya yaşam memnuniyetini düşüren psikolojik sıkıntıların ortaya çıkmasında yaşadıkları iş aile çatışması ve duygusal gösterimlerinin etkili olduğu belirlenmiştir. Hayati öneme sahip olduğu düşünülen bu sonucun yöneticilere yol

göstereceği, yönetici ve liderlerin yönetim süreçlerinde bu konuya önem vermelerinin örgütsel başarımda fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Bütün bunların yanı sıra araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırmanın dar bir örnekleme yapılması araştırmanın en önemli kısıtıdır. Farklı coğrafi bölgelerde farklı işletme çalışanlarından elde edilecek daha fazla sayıdaki verilerle daha açıklayıcı sonuçlara ulaşılması mümkün olabilecektir.

Ayrıca, duygusal emeğin iki önemli boyutu olan yüzeysel ve derinden rol yapma boyutlarının araştırmadan çıkarılmak zorunda kalınması araştırmanın bir başka sınırlılığıdır. Bu araştırma örneğinde duygusal emek ölçeğinin bu iki boyutu istenilen tutumları ölçmede yeterli olamamıştır. Sonraki çalışmalarda farklı sektörlerde bu boyutlar da dahil dört duygusal emek boyutunun iş aile çatışması ve psikolojik sıkıntılar üzerine etkilerinin çalışılması iş aile çatışmasının duygusal emek ile psikolojik sıkıntılar arasındaki aracılık rolü ve duygusal emek iş aile çatışması ilişkisine yönelik farklı sonuçlar verebileceği düşünülmektedir.

Görgül araştırmalar ve kuramdan yola çıkarak farklı bir kültür ve farklı bir sektörde uygulanmış olması bakımından ve araştırma metodolojisi açısından bu araştırmanın diğer çalışmalardan kısmen farklı olduğu düşünülmektedir. Araştırmanın yapısal eşitlik modeli ile analiz edilmiş olması ve iki değişken arasındaki İAÇ'nin aracılık rolünü de ele alması açısından bundan sonraki çalışmalar için faydalı olabileceği düşünülmektedir. Örgütsel başarımda giderek artan sayıdaki değişkenin eşzamanlı optimizasyonun önemli bir yer tuttuğu günümüzde bu araştırmadaki gibi çok sayıda değişkenin yapısal eşitlik modeliyle analizinin daha açıklayıcı sonuçlara varmakta yönetici ve liderlere katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir. Bu nedenle, gelecekte yönetim ve organizasyon alanında yapılacak çalışmalarda bu yöntemin kullanılmasının daha çok desteklenmesi gerektiği düşünülmektedir.

Kaynakça

- [1] T. Koçel, *İşletme Yöneticiliği*. Beta Basım A.Ş., Kırklareli, 2001, s.171.
- [2] Türk Dil Kurumu Büyük Türkçe Sözlüğü. www.tdk.org.tr, 11 Şubat, (2010).
- [3] A. Şengül, Hizmet İşletmelerinde Yüksek İlişki Kalitesine Ulaşılmasında Sınır Birim İşgörenlerinin Duygu İşçisi Olarak Değerlendirilmesi. *Ege Akademik Bakış / Ege Academic Review*. 9, 4, 1193-1211 (2009).
- [4] R.G. Cinamon ve Y. Rich, Work-Family Conflict Among Female Teachers. *Teaching and Teacher Education*. 21, 365-378 (2005).
- [5] Medical Dictionary. <http://www.thefreedictionary.com/distress>, 14 Şubat, (2010).
- [6] J. Karim, Emotional Labor and Psychological Distress: Testing the Mediator Role of Work-Family Conflict. *European Journal of Social Sciences*. 11, 4, 584-598 (2009).
- [7] A. Grandey, Emotion Regulation in the Workplace: a New Way to Conceptualize Emotional Labour. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5, 1, 95-110 (2000).
- [8] A. Hochschild, Ideology and Emotion Management: A Perspective and Path for Future Research, in *Research Agendas in the Sociology of Emotions* (T.D. Kemper Eds.), State University of New York Press, Albany, New York, 1990, p.117-142.
- [9] J.A. Morris ve D.C. Feldman, The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*. 21, 4, 986-1010 (1996).
- [10] J.A. Morris ve D.C. Feldman, Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*. 9, 3, 257-274 (1997).

- [11] J. Schaubroeck ve J.R. Jones, Antecedents of Work Place Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms. *Journal of Organizational Behavior*. 21, 163-183 (2000).
- [12] A.S. Wharton ve R.J. Erickson, The Consequences of Caring: Exploring the Links Between Women's Job and Family Emotion Work. *Sociological Quarterly*. 36, 2, 273-296 (1995).
- [13] R. Abraham, Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, 2, 229-246 (1998).
- [14] C.M. Brotheridge, The Role of Fairness in Mediating the Effects of Voice, Justification, and Personal Loss on Change Legitimacy and Effort. *Actes de Congrès, Section du Comportement Organisationnel*. 19, 5, 33-42 (1998).
- [15] A.R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press, California, 1983, p.119.
- [16] K. Pugliesi, The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being. *Motivation and Emotion*. 23, 2, 125-154 (1999).
- [17] G. Poytner, Emotions in the Labor Process. *European Journal of Psychotherapy, Counselling & Health*, 5, 3, 247-261 (2002).
- [18] E. Goffman, *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, New York: Doubleday, 1959, p.15.
- [19] A.A. Grandey, The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance. Unpublished Doctoral Dissertation, Colorado State University, 1999.
- [20] B.E., Ashforth ve R.H. Humphrey, Emotional Labour in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*. 18, 1, 88-115 (1993).
- [21] C.M. Brotheridge ve R.T. Lee, Development and Validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 3, 365- 379 (2003).
- [22] A. Rafaeli ve R.I. Sutton, The Expression of Emotion in Organizational Life. *Research in Organizational Behavior*. 11, 1-42 (1989).
- [23] S.M. Kruml ve D. Geddes, Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hoschschild's Work. *Management Communication Quarterly*. 14, 1, 8-49 (2000).
- [24] C.Ş. Çukur, Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*. 9, 2, 527-574 (2009).
- [25] C. Brotheridge ve A. Grandey, Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*. 60, 17-39 (2002).
- [26] A.J. Dubrin, *Fundamentals of Organizational Behavior*. South-Western College Publishing, Cincinnati, Ohio, 1997, p.116.
- [27] J.H. Greenhaus, K. M. Collins, ve J. D. Shaw, The Relation Between Work-Family Balance and Quality of Life. *Journal of Vocational Behavior*. 63, 510-531 (2003).
- [28] S. Parasuraman ve C.A. Simmers, Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: A Comparative Study. *Journal of Organizational Behavior*. 22, 551-568 (2001).
- [29] M.R. Frone, M. Russell ve M. L. Cooper, Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing A Model of The Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*. 77, 65-78 (1992).

- [30] J.H. Greenhaus ve N.J. Beutell, Sources of Conflict between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*. 10, 76-88 (1985).
- [31] J.D. Bragger, et.al., Work-Family Conflict, Work-Family Culture, and Organizational Citizenship Behavior Among Teachers, *Journal of Business and Psychology*. 20, 2, 222-235 (2005).
- [32] P. Voydanoff, Consequences of Boundary-Spanning Demands and Resources for Work-to-Family Conflict and Perceived Stress. *Journal of Occupational Health Psychology*. 10, 4, (2005).
- [33] B. Gutek, S. Searle, ve L. Klepa, Rational Versus Gender Role Explanations for Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*. 76, 560-568 (1991).
- [34] M.R. Frone, J.K. Yardley ve K.S. Markel, Developing and Testing an Integrative Model of the Work-Family Interface. *Journal of Vocational Behavior*. 50, 2, 145-167, (1997).
- [35] S. R. Madsen, The Effects of Home-Based Teleworking on Work-Family Conflict. *Human Resource Development Quarterly*. 14, 1, 35-58 (2003).
- [36] M. K. Ahuja, et.al., It Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, And Work Overload to Mitigate Turnover Intentions. *MIS Quarterly*. 31, 1, 1-17 (2007).
- [37] R. G. Cinamon, A. Weisel ve K. Tzuk, Work-Family Conflict within the Family. *Journal of Career Development*. 34, 1, 79-100 (2007).
- [38] S. Lo, Perceptions of Work-Family Conflict Among Married Female Professionals in Hong Kong. *Personnel Review*. 32, 3, 376-390 (2003).
- [39] P. Voydanoff, Work Role Characteristics Family Structure Demands and Work/Family Conflict. *Journal of Marriage and the Family*. 50, 749-761 (1988).
- [40] M. Kovacs ve A.T. Beck, Maladaptive Cognitive structures in Depression. *American Journal of Psychiatry*. 135, 525-533 (1978).
- [41] L. Mabitsela, Exploratory Study of Psychological Distress as Understood by Pentecostal Pastors. Unpublished Master Thesis, University of Pretoria, 2003.
- [42] F. H. Decker, Occupational and Nonoccupational Factors in Job Satisfaction and Psychological Distress Among Nurses. *Research in Nursing & Health*, 20, 5, 453 - 464 (1997).
- [43] D. Burnette ve A. Mui, Correlates of Psychological Distress among Old-Old Hispanics. *Journal of Clinical Geropsychology*. 3, 227-244 (1997).
- [44] T. L. Weaver ve G. A. Clum, Psychological Distress Associated with Interpersonal Violence: A Meta-Analysis. *Clinical Psychology Review*. 15, 2, 115-140 (1995).
- [45] D.M. Lerutla, Psychological Stress Experienced by Black Adolescent Girls Prior to Induced Abortion. Msc-dissertation, Medical University of Southern Africa, 2000.
- [46] J. Mirowsky ve C.E. Ross, *Social Causes of Psychological Distress*. Transaction Publishers, Hawthorne, New York, 2003, p.195.
- [47] W.C. Cockerham, B.P. Hinotea ve P. Abbot, Psychological Distress, Gender, and Health Lifestyles in Belarus, Kazakhstan, Russia, and Ukraine. *Social Science & Medicine*. 63, 2381-2394 (2006).
- [48] H.P. Chalfant, et.al., The Clergy as a Resource for Those Encountering Psychological Distress. *Review of Religious Research*. 31, 3, 305-313 (1990).

- [49] D.W. Chan, The Chinese General Health Questionnaire in a Psychiatric Setting: The Development of the Chinese Scaled Version. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*. 28, 124–129 (1993).
- [50] D.W. Chan, The two Scaled Versions of the Chinese General Health Questionnaire: A Comparative Analysis. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*. 30, 85–91 (1995).
- [51] D.W. Chan, Emotional Intelligence, Social Coping, and Psychological Distress Among Chinese Gifted Students in Hong Kong. *High Ability Studies*, 16, 2, 163–178 (2005).
- [52] L.T. Eby, et.al, Work and Family Research in IO/OB: Content Analysis and Review of the Literature (1980–2002). *Journal of Vocational Behavior*. 66, 124–197 (2005).
- [53] K. Byron, A Meta-Analytic Review of Work-Family Conflict and its Antecedents. *Journal of Vocational Behavior*. 67, 169-198 (2005).
- [54] A.S. Wharton, The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *Work and Occupations*. 20, 2, 205–232 (1993).
- [55] A.A. Grandey, 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 (2003).
- [56] A. A. Grandey, et.al., Is Service With A Smile' Enough? Authenticity of Positive Displays During Service Encounters. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 96, 1, 38-55 (2005).
- [57] H. M. Johnson, Service with a Smile: Antecedents and Consequences of Emotional Labor Strategies. Unpublished Doctoral Dissertation, University of South Florida, 2007.
- [58] C. Maslach ve S.E. Jackson, The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2, 99-113 (1981).
- [59] S. Zedeck, Introduction: Exploring the Domain of Work and Family Concerns, in *Work, Families and Organizations* (S. Zedeck, Eds.), San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1992, p.1–32.
- [60] N.J. Yanchus, et.al., The Impact of Emotional Labor on Work–Family Outcomes. *Journal of Vocational Behavior*. 76, 1, 105-117 (2010).
- [61] T.A. Beehr, et.al., Occupational Stress: Coping of Police and their Spouses. *Journal of Organizational Behavior*. 16, 3–28 (1995).
- [62] R.C. Barnett ve J.S. Hyde, *Women, Men, Work, and Family*. American Psychologist. 56, 781–796 (2001).
- [63] B.L. Seery, E. A. Corrigan ve T. Harpel, Job-Related Emotional Labor and Its Relationship to Work-Family Conflict and Facilitation. *Journal of Family and Economic*. 29, 461-477 (2008).
- [64] A.J. Montgomery, E. Panagopolou ve A. Benos, Emotional Labour at Work and at Home Among Greek Health-Care Professionals. *Journal of Health and Organizational Management*. 19, 395–408 (2005).
- [65] G. Kinman, Emotional Labour and Strain in 'Front-Line' Service Employees. Does Mode of Delivery Matter?. *Journal of Managerial Psychology*. 24, 2, 118-135 (2009).
- [66] L.D. Jamner, et.al., The Relationship Between Repressive and Defensive Coping Styles and Monocyte, Eosinophile, and Serum Glucose Levels: Support for the

- Opioid Peptide Hypothesis of Repression. *Psychosomatic Medicine*. 50, 567-575 (1988).
- [67] S. Cohen ve T.B. Herbert, Health Psychology: Psychological Factors and Physical Disease from the Perspective of Human Psychoneuroimmunology. *Annual Review of Psychology*. 47, 113-142 (1996).
- [68] S. Booth-Kewley ve H.S. Friedman, Psychological Predictors of Heart Disease: A Quantitative Review. *Psychological Bulletin*. 101, 343-362 (1987).
- [69] H.S. Friedman, The Role of Emotional Expression in Coronary Heart Disease, in *Nebraska Symposium on Motivation* (J.K. Cole, Eds.), University of Nebraska Press, Lincoln, Nebraska, 1989, p.207-283.
- [70] D. Watson ve L.A. Clark, Negative Affectivity: The Disposition to Experience Negative Emotional States. *Psychological Bulletin*. 96, 465-490 (1984).
- [71] D.M. Ehde, et.al., Post-traumatic Stress Symptoms and Distress 1 Year after Burn Injury. *Journal of Burn Care & Rehabilitation*. 21, 105-111 (2000).
- [72] A.E. Kazak, et.al., A.T. Meadows, R. Casey, Posttraumatic Stress, Family Functioning, and Social Support in Survivors of Childhood Leukemia and their Mothers and Fathers. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 65, 1, 120-129 (1997).
- [73] G.M. Williamson, *The Central Role of Restricted Normal Activities in Adjustment to Illness and Disability: A Model of Depressed Affect*. *Rehabilitation Psychology*. 43, 4, 327-347 (1998).
- [74] C. Dormann ve D. Zapf, Social Support, Social Stressors at Work, And Depressive Symptoms: Testing for Main and Moderating Effects with Structural Equations in a Three-Wave Longitudinal Study. *Journal of Applied Psychology*. 84, 6, 874 - 884 (1999).
- [75] T.J. Wade ve J. Cairney, The Effect of Sociodemographics, Social Stressors, Health Status, and Psychosocial Resources on the Age-Depression Relationship. *Canadian Journal of Public Health*. 91, 4, 307-312 (2000).
- [76] H.R. Walen ve M.E. Lachman, Social Support and Strain from Partner, Family, and Friends: Costs and Benefits for Men and Women in Adulthood. *Journal of Social and Personal Relationships*. 17, 1, 5-30 (2000).
- [77] B. Wheaton, The Domains and Boundaries of Stress Concepts, in *Psychosocial stress - Perspectives on Structure, Theory, Life-course and Methods* (H.B. Kaplan Eds.), Academic Press, 1996, p.29 - 71.
- [78] M.A. Whisman ve M.L. Bruce, Marital Dissatisfaction and Incidence of Major Depressive Episode in a Community Sample. *Journal of Abnormal Psychology*. 108, 4, 674-678 (1999).
- [79] M.B. Mittelmark, Social Ties and Health Promotion: Suggestions for Population-Based Research. *Health Education Research*. 44, 4, 447-451 (1999).
- [80] A.D. Vinokur, ve M. van Ryn, Social Support and Undermining in Close Relationships. Their Independent Effects on the Mental Health of Unemployed Persons. *Journal of Personality and Social Psychology*. 65, 2, 350-359 (1993).
- [81] D. Bancila, et.al., The Association of Interpersonal Stress With Psychological Distress in Romania. *European Psychologist*. 11, 1, 39-49 (2006).
- [82] K. Albrecht ve R. Zemke, *Service America! Doing business in the New Economy*. Dow Jones-Irwin, Homewood, IL, 1985, p.114.

- [83] M.M. Aanes, M.B. Mittelmark ve J. Hetland, Interpersonal Stress and Poor Mental Health: The Mediating Role of Loneliness. *European Psychologist*. 5, 1-26 (2003).
- [84] S. Kruml ve D. Geddes, Catching Fire Without Burning Out: Is there an Ideal Way to Perform Emotional Labor?, in *Emotion in the Work Place: Research, Theory and Practice* (N.M. Ashkanasy, C.E. J. Haertel and W. J. Zerbe. Eds.), 177-188, Quorum Books, 2000.
- [85] P. Totterdell ve B. Parkinson, *Use and Effectiveness of Self-Regulation Strategies for Improving Mood in a Group of Trainee Teachers*, *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 3, 219-232, (1999).
- [86] A.R. Hochschild, Preface, in *Emotion in Organizations* (S. Fineman Eds.), Sage Publications, 1993.
- [87] R. Leinder, *Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life*. University of California Press, Berkeley, 1993.
- [88] K. Pugliesi ve S. Shook, Gender, Jobs, and Emotional Labor in a Complex Organization. *Social Perspectives on Emotion*. 4, 283-316 (1997).
- [89] R.J. Erickson ve A.S. Wharton, Inauthenticity and Depression: Assessing the Consequences of Interactive Service Work, *Work and Occupations*. 24, 2, 188-213 (1997).
- [90] C.R. Young ve M.J. Moon, Are You Really Happy? Measuring Job Satisfaction Level of Emotional Workers. <http://www.pmrnet.org/conferences>, 10 Mart, (2010).
- [91] D. Zapf, Emotion Work and Psychological Wellbeing: A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations. *Human Resource Management Review*. 12, 237-268 (2002).
- [92] B. Gelderen, et.al., Psychological Strain and Emotional Labor Among Police-Officers: A Diary Study. *Journal of Vocational Behavior*. 71, 446-459 (2007).
- [93] M. Westman, The Crossover of Work-Family Conflict From One Spouse To The Other. *Journal of Applied Social Psychology*. 35, 9, 1936-1957 (2005).
- [94] L. Duxbury, C. Higgins ve C. Lee, Work-Family Conflict: A Comparison by Gender, Family Type, and Perceived Control. *Journal of Family Issues*. 15, 3, 449-466 (1994).
- [95] L.B. Hammer, E. Allen ve T.D. Grigsby, Work-Family Conflict in Dual-Earner Couples: within Individual and Crossover Effects of Work and Family. *Journal of Vocational Behavior*. 50, 185-203 (1997).
- [96] A.L. Day ve T.C. Chamberlain, Committing to Your Work, Spouse, and Children: Implications For Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*. 68, 116-130 (2006).
- [97] M.P. Leiter, ve M.J. Durup, Work, Home, and in-Between: A Longitudinal Study of Spillover. *Journal of Applied Behavioral Science*. 32 (1), 29-47 (1996).
- [98] T.A. Judge, J.W. Boudreau ve R.D. Bretz, Job and Life Attitudes of Male Executives. *Journal of Applied Psychology*. 79, 5, 767-782 (1994).
- [99] J.R. Mesmer-Magnus ve C. Viswesvaran, Convergence between Measures of Work-to-Family Conflict: A Meta-Analytic Examination. *Journal of Vocational Behavior*. 67, 215-237 (2005).

- [100]H. Steinmetz, M. Frese ve P. Schmidt, A Longitudinal Panel Study on Antecedents and Outcomes Of Work–Home Interference. *Journal of Vocational Behavior*. 73, 231–241 (2008).
- [101]R.A. Matthews, C.A. Bulger ve J.L. Barnes-Farre, Work Social Supports, Role Stressors, and Work–Family Conflict: The Moderating Effect of Age. *Journal of Vocational Behavior*. 1-3 (2009).
- [102]R.G. Netemeyer, J.S. Boles ve R. McMurrian, Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*. 81, 400-409 (1996).
- [103]U. Kinnunen ve S. Mauno, Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland. *Human Relations*. 51, 2, 157-177 (1998).
- [104]K. Kafetsios, Work-Family Conflict and Its Relationship with Job Satisfaction and Psychological Distress: The Role of Affect at Work and Gender. *Hellenic Journal of Psychology*. 4, 15-35 (2007).
- [105]M. P. O'Driscoll, D.R. Ilgen ve K. Hildreth, Time Devoted to Job and Off-Job Activities, Interrole Conflict, and Affective Experiences. *Journal of Applied Psychology*. 77, 272-279 (1992).
- [106]S. Parasuraman, et.al., Work and Family Variables, Entrepreneurial Career Success, and Psychological Well-Being. *Journal of Vocational Behavior*. 48, 3, 275-300 (1996).
- [107]M.R. Frone, M. Russell ve G.M. Barnes, Work-Family Conflict, Gender, and Health-Related Outcomes: A Study of Employed Parents in Two Community Samples. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1, 57–69 (1996).
- [108]L.T. Thomas ve D.C. Ganster, Impact of Family-Supportive Work Variables on Work–Family Conflict and Strain: A Control Perspective. *Journal of Applied Psychology*. 80, 6–15 (1995).
- [109]V.S. Major, J. Klein ve M.G. Ehrhart, Work Time, Work Interference With Family, and Psychological Distress. *Journal of Applied Psychology Psychological Association*. 87, 3, 427–436 (2002).
- [110]D.S. Carlson ve K.M. Kacmar, Work-Family Conflict in The Organization: Do Life Role Values Make a Difference?. *Journal of Management*. 26, 1031–1054 (2000).
- [111]D.S. Carlson ve P.L. Perrewé, The Role of Social Support in The Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict. *Journal of Management*. 25, 513–540 (1999).
- [112]J.S. Michel, et.al., A Comparative Test of Work-Family Conflict Models and Critical Examination of Work-Family Linkages. *Journal of Vocational Behavior*. 74, 199-218 (2009).
- [113]A.J. Montgomery, et.al., Work-Family Interference, Emotional Labor and Burnout. *Journal of Managerial Psychology*. 21, 36–51 (2006).
- [114]R.S. Lazarus ve S. Folkman, *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer, New York, 1984, p.31.
- [115]R. Karasek ve T. Theorell, *Healthy Work. Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books, New York, 1990, p.89.

- [116]K.S. Rook, Detrimental Aspects of Social Relationships: Taking Stock of an Emerging Literature, in *The Meaning and Measurement of Social Support* (H. O. F. Veiel and U. Baumann Eds.), Hemisphere Publications, 1992, p. 157–170.
- [117]M.A. Stephens, et.al., Social Networks as Assets and Liabilities in Recovery From Stroke By Geriatric Patients. *Psychology and Aging*. 2, 125–129 (1987).
- [118]U. Sekaran, *Research Methods for Business – A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons, Inc., United States of America, 1992, p.126.
- [119]Ö.F. Şimşek, *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve Lisrel Uygulamaları*. Ekinoks, Ankara, 2007, p.14.
- [120]İ.E.Efeoğlu, İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.
- [121]J.M. Diefendorff, M.H. Croyle ve H. Gosserand, The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labour Strategies. *Journal of Vocational Behavior*. 66, 339-357 (2005).
- [122]J.L. Arbuckle, *Amos 16.0 User's Guide*. SPSS Inc., Chicago, 2007, p.585-611.
- [123]K.G. Joreskog ve D. Sorbom, *Lisrel 8: Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language*. Scientific International Software, Chicago, IL, 1993, p.45.
- [124]R.B. Kline, *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. The Guilford Press, New York, 1998, p.181.
- [125]R.M. Baron ve D.A. Kenny, The Moderator Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51, 1173-1182 (1986).
- [126]P.Totterdell ve D. Holman, Emotion Regulation in Customer Service Roles: Testing a Model of Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 8, 55-73 (2003).