

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Özlem YURTSEVEN

İŞ – AİLE ÇATIŞMASI, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ:  
TURİZM İŞLETMESİNDE BİR UYGULAMA

Danışman

Doç. Dr. Nilgün ANAFARTA

İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2008

## İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER .....	II
TABLolar LİSTESİ.....	V
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	VI
ÖZET .....	VII
ABSTRACT .....	VIII
GİRİŞ .....	1
BÖLÜM I. İŞ – AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI, İŞ – AİLE ÇATIŞMASINI AÇIKLAYAN TEORİLER, İŞ – AİLE ÇATIŞMASI TÜRLERİ VE NEDENLERİ .....	3
1.1.İŞ – AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI VE TANIMI.....	3
1.2.İŞ – AİLE ÇATIŞMASINI AÇIKLAYAN KURAMLAR .....	6
1.2.1.Taşma Kuramı.....	7
1.2.2.Telafi Kuramı.....	8
1.2.3.Akılcı Bakış Açısı Kuramı .....	9
1.2.4.Telafi Kuramı.....	9
1.2.5.İş – Aile Sınırı Kuramı .....	11
1.2.6.Kaynakların Korunması Kuramı .....	14
1.2.7.Diğer Kuramlar .....	14
1.3.İŞ – AİLE ÇATIŞMASI .....	18
1.3.1.Zamana Bağlı Nedenler .....	20
1.3.2.Strese Bağlı Nedenler .....	21
1.3.3.Davranışa Bağlı Nedenler .....	24
1.4.AİLE – İŞ ÇATIŞMASI .....	25
1.4.1.Zamana Bağlı Nedenler .....	25
1.4.2.Strese Bağlı Nedenler .....	27
1.4.3.Davranışa Bağlı Nedenler.....	28
BÖLÜM II. İŞ – AİLE ÇATIŞMASI, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ.....	29
2.1.İŞ – AİLE ÇATIŞMASININ SONUÇLARI .....	29
2.1.1.Yaşam Tatmini.....	31
2.1.2.Evlilik Tatmini .....	32
2.1.3.İş Tatmini.....	34
2.2.İŞ – AİLE ÇATIŞMASI VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ .....	35

2.3.İŞ – AİLE ÇATIŞMASI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ .....	40
2.4.İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ .....	43
BÖLÜM III. İŞ – AİLE ÇATIŞMASI, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK TURİZM İŞLETMESİNDE BİR UYGULAMA.....	49
3.1.ARAŞTIRMANIN AMACI.....	49
3.2.ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	49
3.3.ARAŞTIRMA MODELİ VE ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ .....	50
3.4.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	51
3.4.1.Araştırmanın Örneklemi.....	51
3.4.2.Veri Toplama Yöntemi ve Amacı.....	51
3.4.3.Veri Analiz Teknikleri.....	52
3.4.4.Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları .....	53
3.4.5.Faktör Analizi ve Sonuçları .....	54
3.5.BULGULAR VE YORUM.....	58
3.5.1.Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	58
3.5.2.Katılımcıların İş – Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti ile İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	63
3.5.3.Katılımcıların Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması.....	65
3.6.5.1. Katılımcıların Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması .....	65
3.6.5.2. Katılımcıların Strese Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması .....	69
3.6.5.3. Katılımcıların Aile – İş Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması.....	70
3.6.5.4. Katılımcıların İş Tatmini Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması .....	73
3.6.5.5. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetlerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması.....	75
3.5.4.İş – Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler . .....	76
3.5.4.1.İş – Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Değişkenleri Arasındaki İlişkiler.....	77
3.5.4.2.İş – Aile Yaşam Çatışmasının, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri .....	78

3.5.4.3.İş – Aile Çatışmasının Alt Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi .....	79
3.5.4.4.İş – Aile Çatışmasının Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi .....	81
3.5.4.5.İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi .....	82
SONUÇ .....	84
KAYNAKÇA .....	88
EK 1. Anket Formu .....	93
Ö Z G E Ç M İ Ş .....	96

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 3.1: İş – Aile Çatışması ve Alt Ölçekleri, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçekleri Güvenilirlik Analizleri .....	53
Tablo 3.2: İş – Aile Çatışması Boyutlarına İlişkin Faktör Yükleri Matrisi .....	55
Tablo 3.3: İş – Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti.....	57
Faktör Grupları ve Maddeleri .....	57
Tablo 3.4: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı .....	58
Tablo 3.5: Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı .....	58
Tablo 3.6: Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı .....	59
Tablo 3.7: Katılımcıların Sahip Oldukları Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı.....	59
Tablo 3.8: Katılımcıların Sahip Oldukları Çocuklarının Yaşlarına Göre Dağılımı.....	60
Tablo 3.9: Katılımcıların Sahip Oldukları Ebeveyn Durumlarına Göre Dağılımı .....	60
Tablo 3.10: Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı.....	61
Tablo 3.11: Katılımcıların Statü Düzeylerine Göre Dağılımı .....	61
Tablo 3.12: Katılımcıların Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.....	62
Tablo 3.13: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımı.....	62
Tablo 3.14: Ölçek Bazında Sorulara Verilen Cevaplarla İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	63
Tablo 3.15: İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Sorulara Verilen Cevaplara İlişkin İstatistikler (Soru – 1).....	64
Tablo 3.16: İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Sorulara Verilen Cevaplara İlişkin İstatistikler (Soru – 2).....	64
Tablo 3.17: Katılımcıların Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (ANOVA Tablosu) .....	65
Tablo 3.18: Katılımcıların Çalışma Sürelerine Göre Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeyleri .....	66
Tablo 3.19: Katılımcıların Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (t -Testi Tablosu) .....	66
Tablo 3.20: Katılımcıların Strese Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (ANOVA Tablosu) .....	69
Tablo 3.21: Katılımcıların Strese Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (t -Testi Tablosu) .....	70
Tablo 3.22: Katılımcıların Aile – İş Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (ANOVA Tablosu) .....	70
Tablo 3.23: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumlarına Göre Aile – İş Çatışması Düzeyleri .....	71
Tablo 3.24: Katılımcıların Aile – İş Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (t -Testi Tablosu) .....	72
Tablo 3.25: Katılımcıların İş Tatmin Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (ANOVA Tablosu) .....	73
Tablo 3.26: Katılımcıların İş Tatmin Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşması (t -Testi Tablosu).....	74
Tablo 3.27: Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetlerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (ANOVA Tablosu) .....	75
Tablo 3.28: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Sürelerine Göre İşten Ayrılma Niyetleri .....	76
Tablo 3.29: Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetlerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (t -Testi Tablosu) .....	76
Tablo 3.30: İş – Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Değişkenleri Arasındaki İlişkiler.....	77
Tablo 3.31: İş – Aile Çatışmasının Alt Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi .....	79
Tablo 3.32: İş – Aile Çatışmasının Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi .....	81
Tablo 3.33: İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi .....	82

**ŞEKİLLER LİSTESİ**

Şekil 2.1. İş – Aile Çatışmasının İş Stresi ile İlişkisi.....	38
Şekil 2.2. İş – Aile Çatışmasının İş Tatmini ile Doğrudan İlişkisi .....	39
Şekil 2.3. İş Tatmini ile İlgili Neden Sonuç İlişkili .....	44
Şekil 3.1. Araştırma Modeli .....	50

## ÖZET

Bu çalışmada, iş – aile çatışmasının alt boyutları olan zamana dayalı iş – aile çatışması, strese dayalı iş – aile çatışması ve davranışa dayalı iş – aile çatışmasının çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bu amaç doğrultusunda, turizm sektöründe faaliyet gösteren üç farklı seyahat acentasında çalışan orta seviye yöneticiler ve onlara bağlı olarak çalışan alt seviye çalışanlar ile yapılan anket sonucunda elde edilen veriler değerlendirilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, iş – aile çatışmasının alt boyutları olan zamana dayalı ve strese dayalı iş – aile çatışmasının iş tatmini üzerinde olumsuz yönde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aile – iş çatışmasının ise iş tatmini üzerinde herhangi bir etkisi bulunmadığı görülmüştür. Aile – iş çatışması, zamana dayalı ve strese dayalı iş – aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu yönde etkisi olduğu araştırmadan elde edilen bir diğer sonuçtur. İş tatmininin, işten ayrılma niyeti üzerinde olumsuz yönde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İş – aile çatışması, aile – iş çatışması, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, turizm sektörü.

**ABSTRACT**

In this study, the effects of time-based work – family conflict, strain-based work – family conflict and behavior-based work – family conflict, which are sub-dimensions of work – family conflict, on job satisfaction and turnover intentions of employees are investigated. In accordance with this aim, the obtained from questionnaires applied to middle management and low level employees subject to them working in three different travel agencies which serve in tourism sector are analyzed.

According to the results of this study, the result has been derived that time-based work – family conflict and strain-based work – family conflict, which are sub-dimensions of work – family conflict, have negative effects upon job satisfaction. It has been recognized that family – work conflict has no effects on job satisfaction. Another result obtained from survey is that time-based work – family conflict, strain-based work – family conflict and family – work conflict have positive effects on turnover intentions. The result has been derived that job satisfaction has negative effects on turnover intentions.

**Key Words:** Work – family conflict, family – work conflict, job satisfaction, turnover intention, and tourism sector.



## GİRİŞ

İş ve aile kavramları, insanların yaşamlarında en fazla önem verdikleri ve zamanlarının en büyük kısmını harcadıkları ve içerdikleri kurallar, düşünce ve davranış kalıpları birbirinden farklı, birbirlerinden bağımsız, ancak birbirleriyle etkileşim içinde olan iki ayrı alanı temsil etmektedirler.

Tarihsel olarak değişen sosyo – ekonomik koşullar, iş – aile çatışması için itici bir güç olmuştur. Sanayi devrimi ve piyasa ekonomisinin gelişmesi ile birlikte gelir elde etme ve aile sorumluluklarını yerine getirme ile ilgili faaliyetler birbirlerinden ayrılmaya başlamıştır. Endüstri ve piyasa ekonomisinin gelişmesinden önce üretimin önemli bir kısmı aileler tarafından yalnızca kendi tüketimleri için gerçekleştirilmekteydi. Ancak, piyasa ekonomisinin endüstri devrimiyle birlikte gelişmesi, ailelerin kendileri için yaptıkları üretimler dışında iş alanları ve kuruluşlarda gerçekleştirilen bir üretim dönemini başlatmış, iş ve aile faaliyetleri birbirinden farklı yerlerde ve farklı zamanlarda, farklı insanlar tarafından ve farklı davranış ve düşünce normları ile gerçekleştirilmeye başlanmıştır (Clark, 2000, s.748).

Küreselleşme ile birlikte ülkelerin “endüstriye dayalı ulusal ekonomilerden daha entegre bilgi temelli küresel ekonomiye geçiş yapmaları” (Akt: Hill, Yang, Hawkins and Ferris, 2004, s. 1300; Stein, 2003) ve çok uluslu işletmelerin sayısındaki artış ile birlikte rekabetin giderek artması çalışma ortamlarını etkilemiştir. İşletmelerin küresel rekabet ortamında ayakta kalabilmeleri, iş hayatına yönelik farklı uygulamaların gerçekleştirilmesini zorunlu kılmıştır. Örneğin; işletmeler teknolojiden önemli ölçüde artış gösterecek şekilde faydalanmaya başlamışlardır. Çalışanlar için her türlü teknolojik araçları sağlamaya başlayan işletmeler bu anlamda onlarla her an iletişim halinde olmayı sağlamışlardır. Teknolojinin işletmelere yansması ile işin nerede, nasıl, ne zaman yapılacağına ilişkin olarak sağlanan esneklik konusunda ciddi ilerlemeler olmuştur (Akt: Hill, Yang, Hawkins and Ferris, 2004, s. 1300; Cascio, 2003). Ayrıca, küresel iş gücünün içerisinde kadınların da giderek artan sayıda yer almaya başlaması, aile yapılarını da etkilemeye başlamıştır. Küresel iş gücü içerisinde çocuklarının ya da ebeveynlerinin sorumluluğunu üstlenen çalışan eşler giderek daha büyük oranda yer almaya başlamışlardır (Akt: Hill, Yang, Hawkins ve Ferris, 2004, s. 1300; Hill ve Henderson, 2004). Eş zamanlı olarak, iş ve aile ile ilgili beklentilerin hem erkek hem de kadınlar için daha karmaşık bir durumda olması ve her iki alan için artan sorumluluklar, bu iki alan arasında bir denge oluşturma zorunluluğunu ortaya çıkartmıştır.

Pek çok iş ve aile sorumlulukları farklı yerlerde gerçekleştirildiği için, bireylerin fiziksel olarak iş ve aile rolleri ile ilgili sorumluluklarını aynı zamanda yerine getirmeleri mümkün

değildir. Bu yüzden, bir rol için harcanan zaman ve enerji diğer rolün gerekliliklerini yerine getirmek söz konusu olduğunda çoğunlukla yeterli olmayabilmektedir. Bu durum iş – aile dengesinin bozulmasına ve iş – aile çatışması yaşanmasına neden olmaktadır.

Bireylerin bu iki alanda sorumluluklarını ve üstlendikleri rolleri yerine getirmek durumunda olmaları, iş yükünün fazla olması nedeniyle uzun çalışma saatlerinin olması, iş programlarının diğer yaşam alanları için vakit ayırma konusunda yeterince esnek olmaması, yöneticilerin sosyal destek vermemeleri gibi işe bağlı nedenler ve çocukların ebeveynlerine ihtiyaç duymaları, ev işlerine ayrılması gereken zamanlar gibi aile ile ilgili yükümlülükler, iş ve aile alanları arasındaki dengenin bozulmasına ve iş – aile çatışmasının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bunun sonucunda da iş – aile çatışması, bireylerin iş tatminsizliği, tükenme, stres, depresyon, yaşam tatminsizliği, evlilik hayatında mutsuzluk gibi iş ve aile hayatına ilişkin olumsuz sonuçlarla karşılaşmalarına yol açmaktadır.

Tez çalışması toplam 3 ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde; iş – aile çatışması kavramı, iş – aile çatışmasını açıklayan kuramlar, iş – aile çatışması türleri ve nedenleri açıklanmaktadır.

İkinci bölümde ise iş – aile çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki açıklanmaktadır. Bu doğrultuda, öncelikle iş – aile çatışmasının diğer sonuçları olan yaşam ve evlilik tatmini üzerinde kısaca durulmakta, sonrasında ise sırasıyla; iş – aile çatışması ve iş tatmini ilişkisi, iş – aile çatışması ile işten ayrılma niyeti ilişkisi ve iş tatmini ile işten ayrılma niyeti ilişkisi incelenmektedir.

Üçüncü bölümde iş – aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik olarak turizm sektöründe faaliyette bulunan üç farklı şirkette gerçekleştirilen uygulamadan elde edilen bulgular verilmektedir.

Sonuç bölümünde ise yazındaki bilgilerin ışığında uygulama sonucunda elde edilen bulguların değerlendirilmesi yapılmıştır.

## **BÖLÜM I. İŞ – AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI, İŞ – AİLE ÇATIŞMASINI AÇIKLAYAN TEORİLER, İŞ – AİLE ÇATIŞMASI TÜRLERİ VE NEDENLERİ**

### **1.1. İŞ – AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI VE TANIMI**

Yetişkin bireylerin yaşamında iki önemli alan olan ve insan davranışının önemli özelliklerini inceleme açısından ayrı bir bakış açısı yaratan iş ve aile alanlarının birbirinden tamamen farklı olduğu düşünülmektedir. Kanter (1977) tarafından “ayrı dünyalar miti” olarak ifade edilen bu görüşe göre, her alanın kendi kuralları bulunmakta ve bu nedenle ayrı ayrı incelenmesi gerekmektedir. İş ve aile alanlarının birbirlerinden tamamen ayrı olduğu görüşünün yerini, bu iki alan arasında karşılıklı ve dinamik bir ilişki olduğu görüşü almıştır. Buna göre, yalnızca iş alanındaki faktörler aile alanını etkilemekle kalmamakta, aynı zamanda aile alanındaki faktörler de iş alanını etkilemektedir (Huang, Hammer, Neal, Perin, 2004, s. 80).

Yerine getirmek zorunda oldukları birden fazla role sahip çalışanların, iş alanı ile ilgili sorumluluklarına yoğunlaşabilmelerini sağlamak, bir rol ile bağlantılı tutumlar, davranışlar ve duyguların diğer roller üzerinde de etki yaratabilmeleri nedeniyle işletmeler için süregelen bir problem haline gelmiştir (Akt: Rothbard, 2001, s.655; Edwards ve Rothbard, 2000). Ayrıca, bireyler kariyerlerinde ilerledikçe, giderek artan bir şekilde iş ile ilgili ve iş alanı dışında birden fazla rolde sorumluluk almaya başlamaktadırlar. Bireyler, yaşamlarının farklı alanlarında sahip oldukları farklı rolleri dengelemeye ve dengeyi korumak için de iş ile aile alanları arasındaki sınırı korumaya çalışmaktadırlar.

Bireyin yaşadığı iş – aile çatışmasının ölçüsü, iş ve aile rollerinde harcadığı zamanın oranına göre değişiklik göstermektedir. İş ve aile rollerini yerine getirirken harcanan toplam zaman, aşırı rol yükü (role overload) ile doğru orantılıdır. Bireylerin, zaman ve enerjiye olan toplam gereksinimlerinin, rolün gerekliliklerini yeterli ve rahatça yerine getirebilmeye engel olacak ölçüde fazla olduğu durumlarda aşırı rol yükü meydana gelmektedir (Akt: Higgins, Duxbury, Lee, 1994, s.144; Greenhaus ve Beutell, 1985, s.77 - 80).

Birey, hem iş hem de aile rolünde gerçekleştirmekle yükümlü olduğu sorumlulukları açısından, aşırı zaman ve enerji harcama durumunda kalabilmektedir, diğer bir ifadeyle, hem iş hem de aile sorumlulukları iş ve aile rollerinde aşırı yük oluşturabilmektedir.

Bireyin, iş ya da aile rollerini yerine getirirken bu rollerin herhangi birinde aşırı sorumluluk alması, onun bu rolde daha fazla enerji ve zaman harcamasına, diğer rol için yeterince zaman ve enerjinin var olmamasına ve dolayısıyla bu rolün diğer rolün alanına

müdahale etmesine, diğer bir ifadeyle de iş – aile çatışmasına neden olmaktadır (Lapierre, Allen, Spector, O’Driscoll, Cooper, Poelmans ve Sanchez, 2005, s. 2)

İş – aile çatışması Kahn ve arkadaşları tarafından (1964) rol çatışması ve roller arası çatışmaya dayanarak açıklanmıştır. Rol çatışması, “bir role uyum sağlamanın diğer role uymayı daha fazla zorlaştıracığı iki ya da daha fazla rolün aynı anda ortaya çıkması” olarak tanımlanmaktadır. Kişinin aynı anda iki ya da daha fazla rol üstlenmesi sonucunda kişi üzerinde baskı ve bunun sonucunda gerilim durumu ortaya çıkmaktadır. Diğer bir ifade ile kişinin bir rolü üstlenmesi, başka bir rolü daha üstlenmesi durumunda zorlaşmaktadır. Kişinin üstlendiği rol çerçevesinde sergilemek durumunda olduğu tutum ve davranışların, kişinin üstlendiği diğer rol ya da rollerin gerektirdiği tutum ve davranışlarla uyumsuzluk göstermesi durumunda çatışma yaşanmaktadır. İş – aile çatışması ise, iş ve aile alanlarından gelen rol baskılarının karşılıklı olarak çatışma içinde olmasıdır (Greenhaus ve Beutell, 1985, s.77). Çatışma kuramına göre, bireyin iş ya da aile alanlarında üstlendikleri roller tek başına çatışma yaratmazlar; çatışmanın nedeni, bireyin üstlendiği sorumlulukların birey üzerinde birbirleriyle çelişen gereksinimler yaratmasıdır (Efeoğlu, 2006, s.17). Bu tanımlama iş – aile çatışmasını birkaç yönden sınırlandırmaktadır. İlk olarak, “iş – aile”, iş ve aile alanlarının kendilerinden çok bu alanlardaki rolleri ifade etmektedir. İkincisi, iş ve aile yaşamları arasındaki değerler, sosyal ilişkiler ve gereklilikler doğrudan çatışmayı meydana getirmemektedir. Üçüncü ve son olarak da, herhangi bir rolde yer alma konusunda meydana gelen problemlerde, rol çatışmalarının temel neden olduğudur (Yang, Chen, Choi ve Zou, 2000, s.113).

İş ve aile alanlarından gelen farklı türdeki baskılar iş – aile çatışmasının kaynağı olabilir. Birincisi, bireyin objektif çevresinde yer alan baskılardır. Objektif çevreden kaynaklanan baskılar, bireye iş ya da aile alanlarında yer alan diğer üyeler tarafından iletilen baskılar ve beklentilerdir (Akt: Yang, Chen, Choi ve Zou, 2000, s.113; Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal, 1964). İkincisi, bireyin sübjektif çevresinde yer almaktadır. Sübjektif çevre, hem objektif çevreyi hem de uzun bir sosyalleşme sürecinin sonucunda ortaya çıkan beklenti ve değerleri, bu beklenti ve değerler konusunda bireyin hissettiği baskıyı, algılamayı ifade etmektedir. Sübjektif çevrede, birey, objektif çevreden gelen baskıların performansını etkilediğini düşünmektedir. Bu nedenle baskılar bireyin kendisinden de kaynaklanabilmektedir (Akt: Yang, Chen, Choi ve Zou, 2000, s.114; Kahn ve diğ., 1964, s.17). Diğer bir ifade ile iş ve aile baskıları, sosyal beklentiler ve kişisel beklentileri yansıtmakta; değerler, inanışlar ve sosyalleşme sonucu birey tarafından içselleştirilen rol ile ilgili kişisel düşüncelerden etkilenmektedir (Akt: Yang, Chen, Choi ve Zou, 2000, s.114; Greenhaus ve Beutell, 1985; Gutek ve diğ., 1991; Kahn ve diğ., 1964; Lobel, 1991; Parasuraman, Purhit, Godshalk ve Beutell, 1996). Buna göre, rol ile ilgili kişisel düşünceler,

yalnızca gereksinim ve çatışma arasındaki ilişkiyi dengelemez; aynı zamanda bir alanda ortaya çıkan gereksinim üzerinde doğrudan etki yapar. Bireyler için, daha üstün olan alandan kaynaklanan gereksinim daha önemlidir. Üstünlük – gereksinim arasındaki ilişkiyi destekleyen üç gerekçe bulunmaktadır. Birincisi, bireyler kendi çıkarları gereği üstün olan alanda daha fazla zaman ve enerji harcamaktadırlar. İkincisi, rolün meydana geldiği alanda ve genel olarak toplumda üstünlük, sosyal beklentiler ve normlar aracılığıyla daha fazla rol baskısı meydana getirmektedir. Bu iki mekanizmanın baskısı altında birey, daha üstün olan alandan gelen rol gereksinimlerine karşı daha fazla karşılık verme isteği içinde olacaktır (Yang, Chen, Choi ve Zou, 2000, s.114).

Bireylerin yaşadıkları rol çatışması ve tükenme, bireylerin fiziksel ve psikolojik anlamda sınırlı kaynaklara sahip olmalarından ve bu sınırlı kaynakları hangi alanlarda ve nasıl kullanacaklarına ilişkin tercih yapmak zorunda kalmalarından ortaya çıkmaktadır (Akt: Rothbard, 2001, s.656; Edwards ve Rothbard, 2000; Metron, 1957; Greenhaus ve Beutell, 1985).

Tükenme kavramı, iş ya da aile alanlarında herhangi birinde rol almanın, bu role karşı olumsuz bir duygusal tepkinin ortaya çıkmasına neden olabileceği düşüncesine odaklanmaktadır. Bu görüş, iş ve aile rollerinin, bireyin yaşamına getirdiği baskılar ve sorumlulukları inceleyen iş – aile araştırmalarına dayanmaktadır. İş – aile çatışması ve stres araştırmaları, rollerin gerekliliklerine karşılık olarak bireylerin roller içinde yer aldıklarını ve sonuç itibarıyla rolün gerektirdiği yükümlülüğün, rol ile bağlantılı stres ve gerginliğe neden olduğunu ortaya koymaktadırlar. Buna göre tükenme kavramının ilk aşaması, bireylerin sahip oldukları rollerin stresli olması ve gerginliğe neden olmasıdır (Akt: Rothbard, 2001, s.659; Greenhaus ve Beutell, 1985; Repetti, 1987). Herhangi bir rolde yaşanan ve stres yaratan deneyimler, diğer alana da taşınabilecek olumsuz duygular yaratabilmektedir (Akt: Rothbard, 2001, s.659; Edwards ve Rothbard, 2000; Repetti, 1987). Bu durum, tükenme sürecinin ikinci aşaması olan yayılma etkisidir. Bir rolde yaşanan olumsuz duyguların diğer rol ile ilgilenme düzeyini azaltması kişisel düzenleme ile açıklanabilmektedir. Kişisel düzenleme, bireyin mevcut durumunu ideal olan ile kıyaslaması ve eğer tutarsızlık söz konusu ise bilişsel ve davranışsal olarak bu tutarsızlığı azaltma çabası olarak açıklanmaktadır (Akt: Rothbard, 2001, s.656; Edwards ve Rothbard, 2000; Carver ve Sheier, 1981). Bu süreç, bireyin kendine odaklanmasını ve psikolojide benlik tükenmesi olarak ifade edilen ve bireyin enerji harcamasını gerektiren kişisel kontrol çabasını beraberinde getirmektedir (Akt: Rothbard, 2001, s.659; Edwards ve Rothbard, 2000; Greenberg ve Pyszczynski, 1986; Wood, Saltzberg ve Goldsamt, 1990; Baumeister ve diğ., 1998).

Depresyon, tatminsizlik, engellenme gibi olumsuz duygular, mevcut durum ve ideal olan arasında tutarsızlık olduğunun işaretidir. Olumsuz duygularla başa çıkma ve tutarsızlıkları ortadan kaldırma çabasının sonucu olarak birey, kendine odaklanmış dikkat durumu yaşamaya başlamaktadır (Akt: Rothbard, 2001, s.659; Edwards ve Rothbard, 2000; Metron, 1957; Wood, Saltzberg ve Goldsamt, 1990; Wood ve diğ., 1990). Bireyin bir rolde yaşadığı sorunlar, dikkatinin tamamen bu alana odaklanmasına neden olduğu için, başka bir role daha az odaklanmaya başlamasını da beraberinde getirmektedir. Aynı şekilde, kişisel düzenleme çabasının bir sonucu olarak ortaya çıkan benlik tükenmesi, bireyin, yaşadığı olumsuz duyguları aşırı kişisel kontrol çabası göstererek engellemeye çalışması ve böylece enerji tükenmesi yaşaması sonucu meydana gelmektedir. Böylece bireyin, fiziksel ve ruhsal anlamda yorgunluk meydana getiren bir enerji kaybı yaşamasına ve dolayısıyla diğer rolünde yerine getirmesi gereken sorumlulukları için gerekli enerjiyi bulamamasına neden olmaktadır (Rothbard, 2001, s.659).

## **1.2. İŞ – AİLE ÇATIŞMASINI AÇIKLAYAN KURAMLAR**

İş ve aile alanları birbirlerinden farklı olarak algılandığından ve erkekler geleneksel olarak “ekmeği kazanan”, kadınlar ise “ev kadını” olarak düşünüldüğünden, önceki araştırmalar iş ve aile alanlarını, birbirinden tamamen bağımsız olarak işleyen sistemler olarak ele almıştır. İş ve aile yaşamlarının birbirlerini etkilemeden var olabilecekleri varsayımına dayanan ve Wilensky (1960) tarafından temelleri atılan bölünme kuramına göre, insanların, aile ve iş yaşamları da dahil olmak üzere yaşamlarının çeşitli alanları arasında etkileşim olmamaktadır. Buna göre aile yaşamı ile ilgili konular iş yaşamını, iş yaşamı ile ilgili konular aile yaşamını etkilememektedir. Bununla birlikte Liou ve arkadaşlarının (1990), iş ile ilgili olan ve iş ile ilgili olmayan etkenlerin iş tatmini üzerindeki etkilerini sınıadıkları araştırmanın sonuçları, iş tatminini etkileyen, ancak iş ile ilgili olmayan etkenlerin önemini ortaya koymakta ve bölünme kuramının dayandığı temel varsayımları geçersiz kılmaktadır Diğer yandan yaptıkları çalışmalar ile O’Driscoll ve arkadaşları, kişinin çalıştığı işin yarattığı zaman baskısının hem örgütsel bağlılık hem de psikolojik gerilim düzeyini etkilediğini; Cooke ve Rousseau (1984) ise kişinin üstlendiği roller arası çatışmanın ve iş yükünün kişide gerilim yarattığını ortaya koymuşlardır (Akt: Efeoğlu, 2006, s.10 - 11).

Çalışanların aile alanlarına ilişkin sorunlarını iş yerine taşımamaları gerektiğine inanan örgüt kültürü ve rollerin kadın ve erkek arasında geleneksel olarak dağılımı ile güçlendirilen ve “ayrı dünyalar” modeli olarak da bilinen bu kuram, iş ve aile alanlarını birbirinden tamamen bağımsız ve rekabet halinde iki alan olarak ele almaktadır. Buna göre, bu iki alan

kesin sınırlarla birbirlerinden ayrılmaktadır. Bu iki alanı yönetmek ise bir çalışan sorunu olmaktan ziyade bir kadın sorunu olarak görülmektedir. Çünkü erkeğin geleneksel rolü, iş ile ilgili sorumlulukları yerine getirmek ve evin geçimini sağlamak iken, kadının iş yaşamına katılmasının, geleneksel olarak üstlendiği annelik ve eş rollerinin, iş rolünün gerektirdiği gereksinimler üzerinde bir tehdit unsuru yaratacağı düşünülmektedir (Kapız, 2002, s.143).

Son 30 yılda endüstri toplumunun gelişmesi ile birlikte iş gücünün yapısında meydana gelen demografik değişiklikler, iş – aile alanları ilişkisine yönelik yeni bakış açıları da beraberinde getirmiştir. Çift gelirliliğin artmasının devam etmesi, işgücünde küçük çocuk sahibi annelerin sayısındaki artış, kadınların yarı zamanlı çalışmasının yanı sıra tam zamanlı olarak çalışmaya başlamaları nedeniyle kadınların ve erkeklerin işgücündeki benzerliklerinin artması, tek ebeveynli yeni aile modellerindeki artış, çalışan bireyleri çekirdek ve geniş ailenin desteğinden mahrum bırakan işgücü hareketliliğindeki artış, çalışanların iş yaşamı dışındaki beklentilerinin artması gibi demografik, ekonomik ve kültürel değişikliklerle birlikte aile içerisinde cinsiyet rollerinde meydana gelen değişiklikler sonucunda iş ve aile alanları arasındaki etkileşimin önemi giderek artmıştır. Yaşanan bu değişiklikler, kadın ve erkek rolleri için geleneksel, eşitlikçi olmayan yaklaşımlardan, daha eşitlikçi bakış açılarına doğru değişimi de beraberinde getirmiştir. Demografik, kültürel, ekonomik değişiklikler ve aile içerisinde kadın ve erkek arasında eşitlikçi tutumların oluşmaya başlaması, ailede rol dağılımını yansıtan asimetrik aile modelinden simetrik aile modeline geçişi de etkilemiştir. Bu doğrultuda, iş ve aile alanları arasındaki etkileşimin kaçınılmaz olduğunu ileri süren “çakışan alanlar” modeli ortaya koyulmuştur (Akt: Kapız, 2002, s.143 – 144; Barnett, 1999, s.146-147). Bu modele göre, iş ve aile alanları birbirleriyle büyük ölçüde çakışan iki ayrı alandır. Bu alanlardan herhangi birinde meydana gelen bir olay, diğer alan üzerinde önemli etkiler yaratmaktadır. Her iki alanda meydana gelen gereksinimler arasında tam olarak bir çatışma bulunmamaktadır. İş ve aile alanlarında eş zamanlı olarak bulunmanın sonucunda genellikle olumlu sonuçların meydana gelmesi mümkün olmaktadır. Hem kadınlar hem de erkekler yaşamlarının bu iki alanını birleştirmek durumundadırlar (Barnett, 1999, s.150).

### **1.2.1. Taşma Kuramı**

1970’lerden itibaren iş ve aile sistemleri üzerinden gerçekleştirilen araştırmalar da iş yerinde meydana gelen olayların evdeki olayları, evde meydana gelen olayların da aynı şekilde iş yerindeki olayları etkilediğini ortaya koyan bir açık sistemler (open-systems) yaklaşımını yansıtmaya başlamıştır (Akt: Clark, 2000, s.748-749; Katz ve Kahn, 1979).

Açık sistem kuramlarından biri, iş ve aile arasında fiziksel ve geçici sınırlara rağmen, bir alandaki duyguların ve davranışların diğerine aktarılabilceğini savunan ve Staines (1980) tarafından ortaya koyulan “saçılma / taşma kuramı” (spillover) olarak adlandırılan kuramdır (Akt: Clark, 2000, s.749).

Greenhaus ve Beutell (1985), iş ya da aile yaşam alanlarından birinde meydana gelen ve sıkıntı yaratan gelişmelerin diğer yaşam alanlarında da sıkıntı yaratacağını öne sürmüşlerdir. Buna göre saçılma kuramı, hem iş yaşamının aile yaşamını etkilediği (Akt: Efeoğlu, 2006, s. 17; Jackson ve Maslach,1982; Jackson, Zedeck ve Summers, 1985), hem de aile yaşamının iş yaşamını etkilediği durumları (Akt: Efeoğlu, 2006, s. 17; Crouter, 1984) kapsamaktadır. Bu doğrultuda, çalışanın işinde mutsuz olması aile alanında da mutsuzluğa neden olmakta ve aynı şekilde aile yaşamındaki mutsuzluk iş yerindeki mutluluğunu da engellemektedir. Ancak, saçılma kuramına göre iş ve aile alanları arasındaki etkileşim olumsuz olduğu kadar olumlu sonuçlar da meydana getirebilir. Örneğin, çalışanın iş yerindeki başarısı ve doyumunun yüksek olması aile alanını, aile yaşamında yaşanan yüksek doyum ve mutluluk iş alanını olumlu yönde etkileyecektir (Akt: Efeoğlu, 2006, s. 17; Bartolome ve Evans, 1980; Burke, 1986; Evans ve Bartolome, 1984; Letter ve Durup, 1996; Zedeck ve Mosier, 1990).

### 1.2.2. Telafi Kuramı

Taşma kuramını tamamlayıcı bir diğer kuram ise iş ve aile alanları arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu savunan “telafi kuramı” (compensation theory)’dır. Kişiler, hayatlarını daha anlamlı hale getirmek ve tatmin düzeylerini artırmak için her iki yaşam alanında da bir diğerinde eksik olan şeyleri telafi etme çabası içerisine girerler (Akt: Efeoğlu, 2006, s. 17; Zedeck ve Mosier, 1990). Diğer bir ifade ile bireyler, iş ya da aile alanlarının herhangi birinde yaşadıkları eksiklikleri telafi etmek için bir alana diğerinden daha fazla önem vermektedirler. Yaşam dengesi, bireyin her iki alanda adamaya karar verdikleri zamanın ve psikolojik kaynaklarının miktarının doğrudan bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Eğer birey, iş alanı için daha fazla zaman ve kaynak harcarsa, iş – aile çatışması artmaktadır. Diğer taraftan, bireyin, aile alanına iş alanından daha fazla kaynak harcaması, iş ile ilgili gerekliliklerin ve böylece aile – iş çatışmasının artmasına neden olmaktadır (King, 2005, s.103). Bu kurama göre, insanlar belli bir alandaki (iş ya da aile) kayıplarını diğer alandaki çabaları ile telafi etme eğilimi içindedirler. Örneğin, mutlu olmayan aile yaşantıları olan bireyler, mutluluk verecek iş ile ilgili faaliyetler içinde bulunmaya çalışmaktadırlar (Akt: Clark, 2000, s.749; Staines, 1979). Diğer yandan tatmin edici bir işe ya da kariyere sahip olmadığını düşünen kişiler, aile yaşamlarında doyum sağlamaya çalışırlar. Bu durumu yaşayan kişilerin aynı



zamanda zaman baskısı yaşamaları da muhtemeldir. Örneğin, iş yaşamından memnun olmayan kişi aile yaşamından daha fazla doyum sağlamaya çalışacak ve bu nedenle aile yaşamına daha fazla zaman ayırma eğiliminde olacaktır. Bu durum, aynı zamanda iş ve aile arasında var olan dengenin bozulmasına ve çatışma yaşanmasına neden olacaktır (Akt: Efeoğlu, 2006, s. 15; Lobel, 1991; Greenhaus ve Beutell, 1985; Jones ve Butler, 1980).

### **1.2.3. Akılcı Bakış Açısı Kuramı**

İş – aile çatışması, iş ve aile ile ilgili rollerin başarılı bir şekilde yerine getirilmesi için gerekli zaman ve/veya enerjinin yetersiz olduğunun algısıdır (Akt: Jansen, Kant, Kristensen, Nijhuis, 2003, s.480; Grandey ve Cropanzano, 1999).

Akılcı bakış açısına göre, iki alan arasında çatışma yaşanması, çalışanın iş ve aile yaşamlarının her biri için ayrılması gereken zamanın artması, bu iki alanda çalışanın üstlendiği rollerin uyumsuzluk göstermesi ve/veya sorumlulukların oluşturduğu yükün ağırlaşması nedeniyle kaçınılmaz hale gelmektedir (Akt: Efeoğlu, 2006, s.14; Duxbury, Higgins ve Lee, 1994). Çalışanın gün içerisinde zamanı kısıtlı olduğundan, iş ve aile yaşam alanları için ayrılan zaman diğer alan için ayrılacak zamanı kısıtlamakta, bu durum ise çatışmaya neden olmaktadır. İş ve yaşam alanlarının çalışana yüklediği sorumluluklar için yeterli zamanın bulunamaması nedeniyle, bu iki alan arasındaki denge bozulmakta ve çatışma yaşanması kaçınılmaz hale gelmektedir. (Akt: Efeoğlu, 2006, s.14; Duxbury ve diğ., 1994; Greenhaus ve diğ., 1987).

### **1.2.4. Telafi Kuramı**

Zamana bağlı çatışma, bir rolün gerektirdiği zamanın, diğer rolün zaman gereklilikleri ile uyum içinde olmaması durumunda ortaya çıkmaktadır. Birey, belli bir zaman dilimi içerisinde sınırlı sayıda rolü yerine getirebildiğinden, eş zamanlı olarak fazla sayıda rolü gerçekleştirmek zorunda kaldığında çatışma yaşayacaktır (Akt: Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995, s. 17; Greenhaus ve Beutell, 1985).

Geçmiş araştırmalara göre, bireyler tarafından yaşanan iş – aile çatışması, zaman gereklilikleri / gereksinimleri ile açıklanmaktaydı. Ancak, iş – aile çatışması için yalnızca zaman gereklilikleri ile ilgili açıklamalardan daha fazlasına ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır (Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995, s. 19).

Zamana bağlı olarak geliştirilen iş – aile çatışması kuramını geliştiren sosyal kimlik kuramına göre, bireyler sosyal çevre içinde sahip oldukları çeşitli roller ve kimlikler içerisinde kendilerini sınıflandırmaktadırlar. Çatışma, bireyin kendini belli bir rol ile özdeşleştirilmesi,

ancak koşullara bağlı olarak meydana gelen sınırlandırmalar nedeniyle bu rolde daha az zaman harcamak zorunda kalması nedeniyle ortaya çıkmaktadır (Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995, s. 18).

Zaman ve sosyal kimliğin etkileşimine ve uygunluğuna bağlı olarak geliştirilen bu model, iş – aile çatışmasını, iş ya da aile rollerinden herhangi birinde bireyin harcadığı zaman ile bu role duyduğu özdeşliğin düzeyi arasındaki ilişkiye bağlı olarak açıklamaktadır. Birey, kendini özdeşleştirdiği rolde daha fazla zaman harcarsa yaşayacağı iş – aile çatışmasının düzeyi daha düşük olacaktır. Bireyin, sahip olduğu rolde harcadığı zaman ve kimliği arasındaki uygunsuzluktan kaynaklanan iş – aile çatışması “atfetme kuramı” (Attribution Theory) ile açıklanmaktadır. Atfetme kuramına göre, iş – aile çatışması ve aile – iş çatışmasının içsel ve dışsal açıklamaları bulunmaktadır. İçsel açıklamada, anne ya da baba, erkek ya da kız kardeş, üst ya da ast olmak gibi çeşitli rollerde başarılı olma isteği yer almaktadır. İçsel olarak, iş – aile çatışması, iş alanında karşılanması gereken ihtiyaçların kişisel değerler ile çatışmasıdır. Aile ile iyi zaman geçirmek ya da sadece yorucu bir iş gününden sonra dinlenmek bireyin değer verdiği faaliyetlere örnek olarak verilebilir. İçsel olarak meydana gelen çatışma, bireyin çocuğunun okul etkinliğine katılması ya da hasta olduğunda ilgilenmesi gibi aile sorumluluklarının iş ile ilgili sorumluluklarını etkilediği ve iş için ayrılan zamanın harcanmasının arttığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Dışsal etkenlerle meydana gelen iş – aile çatışması ise bireyin, iş ile ilgili görevini tamamlamasının, harcaması gereken zamandan fazla sürdüğü, ya da eşinin bireyi hem işte hem de aile alanında destekleme eğiliminde olmadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. İş ve aile alanları arasında çatışma, aynı zamanda bireylerin işleri üzerindeki kontrollerinin sınırlı ve esnekliğin en az düzeyde olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır (King, 2005, s.102). Diğer bir ifade ile; atfetme kuramına göre, iş – aile çatışmasının iki tür açıklaması bulunmaktadır: Dışsal atfetmeye göre, çatışma, bireyin bir rolde harcadığı zamanın, o rolle kendini özdeşleştirme düzeyinden fazla olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu durumda birey, çatışmanın sebebini dışsal bir durumla açıklamakta ve bu durumun kendi kontrolü altında olmadığını düşünmektedir. Diğer yandan içsel atıfta ise çatışma, bireyin belli bir rolle kendini özdeşleştirme düzeyinin o rolde harcadığı zamandan fazla olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu durumda bireyin yaşadığı çatışma, kendisiyle ilgili, diğer bir ifadeyle içsel bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır (Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995, s. 20).

### 1.2.5. İş – Aile Sınırı Kuramı

İş – aile dengesi ve çatışmasını açıklama konusunda geliştirilen en kapsamlı kuramlardan biri Clark (2000) tarafından geliştirilen “iş / aile sınırı kuramı”dır. Clark’ın geliştirdiği bu kuramı, iş ve aile alanlarının karşılıklı etkileşim içinde oldukları görüşünden yola çıkmakta ve yukarıda sözü edilen çeşitli kuramların, bireylerin iş ve aile dengesini kurarken karşılaştıkları sorunları açıklamakta ve çözümüne yardımcı olmakta karşı karşıya kaldıkları yetersizlikleri vurgulamaktadır. Örneğin, Champoux’a (1978) göre, “yayıma ve karşılık” kuramları, bireyler için eş zamanlı olarak ortaya çıkabilmektedir ve bireylerin bu duruma verdikleri karşılıkların neden bu şekilde olduğunu açıklamakta yetersiz kalmaktadır. Bu kuramlar, yalnızca duygusal bağlantıları (mutluluk, hayal kırıklığı gibi) ele almakta; iş ve aile arasındaki sosyal, geçici, davranışsal bağlantıları değerlendirmemektedir. Ayrıca, bu kuramlar, bireylerin yalnızca olaylar karşısında tepki verdiklerini ortaya koymakta, ancak onların çevrelerini değiştirebilme yeteneklerinin varlığını vurgulamamaktadır. Ayrıca Zedeck (1992), bu kuramların, aileler, çalışanlar ve kuruluş üyeleri arasındaki ilişkiler, bireylerin kişisel anlam yaratma ve faaliyet alanlarını şekillendirme yöntemleri gibi iş – aile çatışmasındaki kilit noktaları açıklamada yetersiz kaldıklarını vurgulamaktadır (Akt: Clark, 2000, s.749-750).

İş / aile sınırı kuramı, önceki kuramlarda yer alan boşlukları ortadan kaldırma ve bu kuramlara yöneltilen eleştirilere çözüm getirme adına geliştirilen yeni bir kuramdır. Bu kuram, bireylerin iş ve aile alanları arasında bir denge oluşturmak için bu alanları ve bu alanlar arasındaki sınırları nasıl yönettiklerine açıklama getirmektedir. Bu kurama göre, iş ve aile birbirlerinden farklı alanlardır, ancak birbirlerini etkilemektedirler. Bireyler için iş, başarıya duygusu ve gelir elde etmeyi sağlayan bir alanken, ev hayatı ise kişisel mutluluk ve bağlılık yaratan bir alan oluşturmaktadır (Akt: Clark, 2000, s.753; Clark ve Farmer, 1998). Bir kuruluşta, gerçekleştirilmek istenen amaçlara ulaşma yolları, belirli davranışların ve düşünce yapılarının desteklediği bir kültür yaratmaktadır. Ancak, tam tersine, bu çalışanların ev hayatlarında, duygusal dürüstlüğe önemli bir vurgu yapılan kültür söz konusu olmaktadır (Clark, 2000, s.754).

Sınır kuramı, Clark tarafından belirtilmemiş olsa da, toplumun sosyal bir sistem olması nedeniyle iş ve aile alanlarının toplumun birer alt sistemi olduklarından yola çıkmaktadır. Toplumun alt sistemleri olan iş ve aile alanları karşılıklı olarak birbirini etkilemektedir. Sistem yaklaşımına göre, sistemlerin etrafını sınırlar çevrelemekte ve her sosyal sistem çevresiyle etkileşim halinde olmaktadır (Akt: Kapız, 2002, s.147; Newstrom, John-Davis, 2001, s.86-87).

Her ne kadar kültür, amaçlar ve araçlar açısından büyük çoğunlukla farklılık olsa da, bireyler genellikle belli bir seviyede bu iki alanı birleştirmeyi ve yönetmeyi başarmaktadırlar. Nipper-Eng (1996), bireylerin bu alanlar arasındaki farklılıklarla başa çıkma yollarını tanımlamak için, bir tarafında “birleştirme” (integration), diğer tarafında “ayırma” (segmentation) olan bir düzlem tanımlamaktadır. İş ve aile alanlarını tamamen birleştiren bireyler, neyin iş neyin aile yaşamlarına ilişkin olduğu konusunda bir ayırım yapmamaktadırlar. Diğer taraftan, ayırma ise iş ve aile alanları arasında birbirinden çok farklı zihinsel ve duygusal yaklaşımları içermektedir. Mutlu, üretken ve yaşamlarını ideal olana yakın olarak tanımlayan bireyler bu düzlemin herhangi bir noktasında bulunabilirler. Bu nedenle, birleştirme ve ayırma durumlarının herhangi bir arzu edilir seviyesi bulunmamaktadır (Clark, 2000, s.755).

İş / aile sınırı kuramını açıklamak için kullanılan bir diğer kavram ise alana özgü davranışların nerede başlayıp nerede sona erdiğini açıklayan ve alanları birbirinden ayıran sınırlardır. Bu sınırlar; fiziksel, geçici ve psikolojik sınırlar olarak yazında tanımlanmaktadır. Fiziksel sınırlar, alana özgü davranış kalıplarının meydana geldiği ev ya da iş yeri alanlarıdır. Çalışma saatlerinin düzenlenmesi gibi işin *ne zaman* yapılacağını, aile ile ilgili sorumlulukların *ne zaman* yerine getirileceğinden ayırt eden geçici (zamansal) sınırlar yanında, psikolojik sınırlar da düşünce yapılarının, davranış kalıplarının ve duyguların ne zaman bir alan için uygun fakat diğeri için uygun olmadığını belirleyen, bireyler tarafından oluşturulmuş kurallardır (Akt: Kapız, 2002, s.148; Perlow, 1998).

Sınırların özelliklerini belirleyen etkenlerden birisi, bir alana ait unsurların, diğerine girme derecesi olarak ifade edilen geçirgenlik (permeability) kavramıdır. Örneğin, evinde çalışan bir birey için, aile ve iş alanları arasındaki sınır oldukça geçirendir; çünkü aile bireylerinin çalışmakta olan bireyin bulunduğu yere sıklıkla girmeleri ve konuşmaları söz konusu olmaktadır. Bunu yanı sıra psikolojik geçirgenlik de söz konusudur. İş yerindeki olumsuz duygu ve yaklaşımların, ev yaşamına etki etmesi oldukça sık karşılaşılan bir durum olarak araştırmalarda yer almaktadır (Akt: Clark, 2000, s.756; Evans ve Bartolome, 1980). Psikolojik geçirgenliklerin hepsi olumsuz olmamaktadır. Bir durum için söz konusu olan görüşler ve fikirler, diğer alandaki bir durum için de kullanılabilirdiği durumlarda yaratıcılık sağlayabilmektedirler. Esneklik ise iş ve aile alanları arasındaki sınırı oluşturan bir başka özelliktir. Bir alanın ya da diğerinin gereksinimlerine bağlı olarak sınır genişleyebilir ya da daralabilir. Sınırların zamansal ve psikolojik esnekliğinden söz edilebilir. Örneğin, bireyler çalışacakları saatleri seçme konusunda özgür iseler iş ve aile alanlarını birbirinden ayıran geçici sınırlar, çalışacakları yeri seçebilecek konumdalarsa fiziksel sınır oldukça esnektir. Benzer bir şekilde, psikolojik sınırlar esnek olduğunda ise düşünceler, sezgiler ve duygular

kolaylıkla geçebilir. Böylece, bireyler evde buldukları zamanlarda işi, iş yerinde buldukları zamanlarda ise evi düşünebilmektedirler (Kapız, 2002, s.148).

Sınır etrafında geçirgenlik ve esneklik meydana geldiği zaman, “kaynaşma / harmanlama” (blending) meydana gelmektedir. Buna göre, sınır etrafında var olduğu düşünülen alan, artık iş ya da aile alanlarından herhangi birine özgü olmamakta, ancak iş ve aile alanlarının bir harmanı olarak ortaya çıkmaktadır (Clark, 2000, s.756 - 757). Psikolojik bütünleşme, bireyin kişisel ya da aile alanında elde ettiği deneyimini işinde kullandığında veya iş alanında elde ettiği deneyimini aile yaşamını zenginleştirme için kullandığında ortaya çıkabilir. Sınır bölgeleri, iki alanın çok farklı olduğu durumlarda tehlike yaratabilir. Böyle bir durumda, sınır alanları, sınır geçicilerin (bireylerin), birbirleriyle çelişen gereksinimler üzerinde değişiklik yaptıkları yerde yer alır ve çatışma artar. Ancak, alanların benzer olması, uyuma ve bütünleşmeye yardımcı olabilir. Özellikle, yüksek teknolojinin kullanıldığı iş alanlarında, zaman ve mekan esnekliği sağlayan teknoloji sayesinde bireyler dengeye daha kolay ulaşabilmektedirler (Akt: Kapız, 2002, s.148; Edley, 2001, s.28 - 29).

Esneklik, geçirgenlik ve kaynaşma bir arada sınırın gücünü belirlemektedir. Geçirgen, esnek ve harmanlamayı mümkün kılan sınırlar “güçlü”, aksi özellikleri taşıyan sınırlar ise “güçsüz” olarak tanımlanmaktadır. İş / aile sınırı kuramına göre, iş ve alanları benzer olduklarında, sınırların zayıf olması iş – aile dengesini zorlaştırmakta, alanlar birbirinden farklı olduğunda ise güçlü sınırlar iş – aile dengesini kolaylaştırmaktadır. Ancak, sınırlar geçirgenliğin yalnızca belli bir doğrultuda (iş alanından aile alanına veya aile alanından iş alanına) olmasını sağlama durumuna göre farklılık gösterebilirler. Örneğin, bireylerin iş durumları, aile hayatları konusunda onları esnek olmaya zorlayabilmekte ancak, esneklik aile ya da ev ihtiyaçları söz konusu olduğunda geçerli olmamaktadır. Genel olarak, sınırlar, diğeri üzerinde baskın durumda olan iş veya aile alanının doğrultusunda daha güçlü olacaktır. Ayrıca bu kurama göre, sınır bir alanı koruma konusunda güçlü, ancak diğer alanı koruma konusunda zayıf olduğu zaman bireyler eğer kendilerini güçlü olan alan ile özdeşleştirmişler ise daha fazla iş – aile dengesi, zayıf alanla özdeşleştirmişler ise daha düşük seviyede iş – aile dengesi söz konusu olacaktır (Clark, 2000, s.758).

İş ya da aile alanlarında yer alan bireylerin, bu alanların herhangi birinde veya her ikisinde merkezi ya da uç konumlarda olması, bir başka deyişle alanın kültürünü ve değerlerini içselleştirme düzeyleri, alanın sorumluluklarını yerine getirme yetenekleri, alanda yer alan diğer bireylerle ilişkileri, alan sorumlulukları ile kendini özdeşleştirme seviyeleri iki ana unsur ile değerlendirilebilir. Bu unsurlardan biri, bireylerin yetenekleri, alandaki diğer bireylerle etkileşim, alanın değerlerini ve kültürünü içselleştirebilmeleri sayesinde sahip oldukları etkidir. Bireyler, alanın değerlerini içselleştirdikleri ve kimlikleri bu alandaki

varlıkları ile güçlü bir bağ içinde olduğu zaman, sınırları ve alanları yönetme konusundaki motivasyonları, diğer bir deyişle ikinci unsur olan özdeşimler artmaktadır (Clark, 2000, s.758 - 760). Sonuç olarak, bireylerin herhangi bir alanda veya her ikisinde merkezi konumda olmaları, onların alanın sınırları üzerinde daha fazla kontrol elde etmelerini sağlayacaktır.

İş / aile sınırı kuramı, iş ve aile alanlarında yer alan bireylerin yukarıda ifade edilen kavramlar ışığında iş / aile dengesini kurma konusundaki yeterliliklerini açıklama üzerinde iş – aile çatışmasına yeni bir yaklaşım getirmiştir.

Bu kuramın özelliği, ortaya atılan iş – aile yaşam kuramlarını kullanarak onların eksikliklerini kapatmaya çalışmadır. Bireylerin iş ve aile yaşam dengesine ulaşmalarında kaynak olabilecek bir yaklaşım getirmektedir (Kapız, 2002, s. 149).

### **1.2.6. Kaynakların Korunması Kuraması**

İş – aile çatışmasının nedenleri ve sonuçları arasındaki karmaşık ilişki yapısını açıklamak üzere geliştirilen bir diğer kurama göre ise, bireyler yaşamlarında değer verdikleri şeyleri elde etme, elinde tutma, koruma çabası içindedirler. Bireylerin değer verdikleri bu yapılar kaynaklar olarak ifade edilmekte; nesnelere, koşulları, kişisel nitelikleri ve enerjileri içermektedir. Kaynakların korunması (Conservation of Resources) olarak adlandırılan bu kurama göre, bireyler, kaynakları kaybetme veya kaynakların harcanması sonucunda bu kaynakları yeniden elde edememe tehdidiyle karşı karşıya kaldıkları durumlarda psikolojik stres yaşamaktadırlar. Buna göre, bireyin, iş ya da aile alanlarından birinde rolünü gerçekleştirmek için ihtiyaç duyduğu söz konusu kaynakların, diğer alanda yaşadığı çatışma ve/veya karşılaştığı gereksinimler sonucunda yeterli ölçüde bulunmaması nedeniyle çatışma ortaya çıkmaktadır. Böylece iş – aile çatışması, çalışanın sahip olduğu kaynakların tehdit edildiği, tüketildiği veya ortadan kalktığı durumlara bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Akt: Jansen, Kant, Kristensen, Nijhuis, 2003, s.481; Hobfoll, 2001).

### **1.2.7. Diğer Kuramlar**

İş ve aile ile ilgili konularda mevcut sorumlulukların, günümüzde her iki alanda da yer alan kadınlar ve erkekler için daha eşitlikçi bir yaklaşım içinde paylaşılmaya başlanması, iş – aile çatışmasını hem organizasyonlar hem de bireyler için giderek önemi artan bir konu haline getirmektedir.

İşletmeler, bu çatışmaların bireyler için olduğu kadar (stres, uyku kaybı vb.), düşük çalışan memnuniyeti ve yükselen stres düzeyleri gibi kendileri için de olumsuz sonuçlar meydana getirdiğini fark etmişlerdir (Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995, s. 17).

Toplumda bugün bireyler tarafından gerçekleştirilen çeşitli roller iş – aile çatışması ile sonuçlanabilmektedir. Rol kuramına göre, iş – aile çatışması, iş ve aile alanlarının herhangi birinden gelen baskıya uyum sağlamanın, diğer alan ile uyum sağlamayı zorlaştırdığı bir çeşit roller arası çatışma olarak tanımlanabilir (Akt: Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995, s. 17; Greenhaus ve Beutell, 1985, Kahn, Wolfe, Quinn, Snoeek ve Rosenthai, 1964). Diğer bir ifade ile, iş – aile çatışması, iş ve aile alanlarından kaynaklanan rol baskılarının uyuşmadığı durumlarda ortaya çıkan bir çatışma şeklidir (Akt: Jansen, Kant, Kristensen, Nijhuis, 2003, s.480; Greenhaus ve Beutell, 1985).

Bireyin, iş ve aile alanlarında sahip olduğu rollere atfettiği önem, iş – aile çatışmasının düzeyini belirleyen önemli bir etken olarak ortaya çıkmaktadır. İş ve aile alanlarında üstlenilen rollere verilen önem derecesinin iş – aile çatışmasına etkisinin eş zamanlı olarak analizini yapan Cinamon ve Rich (2002), üç farklı insan profili ortaya koymuşlardır: her iki role de yüksek önem atfedener, iş alanındaki rollerine yüksek, aile alanındaki rollerine düşük düzeyde önem atfedener ve aile alanındaki rollerine daha yüksek önem atfedener ile iş alanındaki rollerine daha düşük önem atfedener. İş – aile çatışmasının düzeyleri açısından farklı profiller arasında önemli farklılıklar ortaya çıkmıştır (Cinamon, 2005, s.4).

Bireyin çeşitli roller içindeki önceliklerini sıraya koyması ve harcayacağı zamanı bu ölçüde dengelemesi, çatışmayı önleyici bir yöntem olarak ortaya konulmaktadır. Ancak, bu durum, sahip olunan kimliğin netliğini gerektirmektedir. Diğer bir ifadeyle, bireyin hangi rol ile kendini daha fazla özdeşleştirdiğinin bilincinde olmasını gerektirmektedir. Ancak, pek çok birey, sahip olduğu kimlikleri net bir şekilde belirlemekten çok, zayıf bir şekilde kimlikler ve kendisi arasında bağlar kurmaktadır (Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995, s. 19).

Rol stres kuramına göre ise, bir alandaki stres yaratan faktörler diğer alandaki stresi etkileyebilmektedir. Ayrıca, rol stres kuramı, kaynakların, iş – aile çatışması üzerinde stres yaratan faktörlerin etkilerine karşı tampon görevi gördüklerini ve iş ya da aile alanlarından gelen gereksinimlerin ise bu etkileri arttırdığını ortaya koymaktadır (Luk ve Shaffer, 2005, s.490).

Frone (2003), iş – aile çatışmasının öncülleri olarak kişisel duruşun da incelenmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Sosyal zihinsel kariyer kuramına göre (SCCT), kariyer gelişimini anlamak için kişisel etkinlik önemli bir değişkendir (Akt: Cinamon, 2006, s.205; Lent, Brown ve Hackett, 1994). Kişisel etkinlik, bireyin belirli görevleri yerine getirebilme yeteneğine olan inanç olarak ifade edilmektedir. Bu tarz bir inanç, bireylere çeşitli engellemelerle ya da çatışmalarla karşılaştıklarında karşı koymaları, direnç göstermeleri ve belirli davranışları başlatmaları için istek ve kararlılık göstermelerinde yardımcı olmaktadır (Akt: Cinamon, 2006, s.205; Bandura, 1986). Buna bağlı olarak bireyin iş – aile çatışması ile

başa çıkma düzeyinde kişisel etkinliğin önemli bir etken olduğu ifade edilmektedir (Cinamon, 2006, s.205).

Çatışma, bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaları engellendiğinde ortaya çıkabilecek bir sonuç olduğundan, ihtiyaçların iş – aile çatışması ile olan ilişkisini incelemek önemli bir konu haline gelmektedir. McClelland (1961 ve McClelland ve Stahl, 1986), tarafından ortaya koyulan ihtiyaçlar kuramı, motivasyonu anlamak için önemli olan üç ihtiyaç türünü incelemektedir. Bu ihtiyaçlar başarıma, diğerlerinin davranışlarını kontrol etme ve kişiler arası yakın ilişkiler kurma ihtiyaçlarıdır. Örneğin, başarıma ihtiyacı duygusu yüksek olan birey, aile ile ilgili sorumlulukları, iş yerinde başarılı olması gereken zaman dilimini azaltacağı için iş – aile çatışması yaşayabilmektedir. Güçlü olma ihtiyacı duyan bireyler, diğerlerini etkileme ve diğerleri üzerinde önemli bir etki yaratma arayışında olmaktadır. İş ve aile alanlarındaki gereksinimler artıkça, bireyler, bir alanda etkili olmayı diğerine tercih etmek durumunda kalabilmektedirler. İş ile ilgili sorumlulukları artıkça, bireylerin aile alanında sağlayabilecekleri etki azalmakta, aile alanına yönelik sorumlulukların artması da bireyin iş alanında sahip olabileceği etkinin düzeyi azaltmaktadır. Diğer bireyler ile yakın ilişkiler kurma ihtiyacına sahip kişiler, diğerlerinin isteklerine uyum gösterme eğilimi içerisinde olabilmektedirler. İş ve aile alanları arasında çatışma meydana geldiğinde, birey, iş alanında ya da aile alanındaki bireylerin isteklerine uyum sağlama ve onlarla yakın ilişkiler içerisinde olma konusunda bir tercih durumu ile karşı karşıya kalabilmektedir. Bu üç durumda da ihtiyaçları karşılanmayan bireyler daha yüksek düzeyde iş – aile çatışması yaşamaktadır (Akt: Lilly, Dufft, Virick, 2006, s.664 – 665).

Geleneksel olarak araştırmalar, iş – aile çatışmasının tek yönlü bir yapıda olduğunu ifade etmekteydiler. Ancak, son araştırmalar, iş – aile çatışmasının iki yönlü bir yapısının olduğunu ortaya koymaktadırlar (Akt: Fu ve Shaffer, 2001, s.502; Adams ve diğ., 1996; Duxbury ve diğ., 1992; Frone ve diğ., 1992; Gutek ve diğ., 1991).

Araştırmalara göre iş ve aile alanlarına ilişkin olarak her iki alanın da ayrı çatışma türleri olduğu ortaya çıkmıştır: iş alanının aile alanına müdahale etmesi iş – aile çatışmasını, aile alanının iş alanına müdahale etmesi de aile – iş çatışmasını beraberinde getirmektedir. Aile – iş çatışmasının nedenleri arasında eşlerin birbirlerine yeterli düzeyde destek olmaması, aile ile birlikte geçirilen zamanın yeterli düzeyde olmaması, çocukların sayısı ve yaşları gibi aile alanına özgü durumlar sayılabilir (Akt: Cinamon, 2006, s.203; Grzywacz ve Marks, 2000; Lewis ve Cooper, 1998). İş – aile çatışmasının temel nedenleri arasında, iş alanından kaynaklanan işte geçirilen zaman, iş saatlerinin yeterince esnek olmaması ve rol çatışması gibi nedenler örnek verilebilir (Akt: Cinamon, 2006, s.203; Barnas ve Major, 2000; Carlson ve Kacmar, 2000).



“İş ve aile alanlarında meydana gelen rol baskılarının karşılıklı olarak bazı hususlarda, birbirleriyle uyumsuz olduğu roller arası çatışmanın bir türü” (Frone, 2003) olarak tanımlanan iş – aile çatışmasında, iş ya da aile rolünde yer alma, diğer alanda da yer alma zorunluluğu nedeniyle zorlaşmaktadır. Bu tanımlamaya göre, iş – aile çatışmasının iki yönlü bir yapısı olduğu belirtilmektedir. Aile alanından kaynaklanan çatışmalar, iş alanı ile ilgili olumsuz sonuçlar meydana getirmektedir; örneğin, aile bireylerinden birinin hastalanmasının işe devamsızlık sorununu ortaya çıkarması (Akt: Fu ve Shaffer, 2001, s. 502; Gutek ve gurubu, 1991). Benzer bir şekilde, iş alanında yaşanan sorunlar aile yaşantısı üzerinde etkili olmaktadır; örneğin, uzun çalışma saatlerinin ev ile ilgili sorumlulukları gerektiği kadar yerine getirmeyi engellemesi. Diğer bir ifadeyle, iş yaşamının bazı yönlerinin aile yaşamına olumsuz etki yaptığı düşünüldüğünde iş – aile çatışması meydana gelmektedir, ancak diğer taraftan aile yaşamının, iş yaşamı için olumsuz yönleri söz konusu olduğunda aile – iş çatışması meydana gelmektedir (Hill, Yang, Hawkins and Ferris, 2004 s. 1303).

İş – aile çatışmasının, aile – iş ve iş – aile çatışması olarak ifade edilen iki yönlü bir yapısı olmasının yanı sıra, bu iki çatışma türü arasında karşılıklı bir etkileşim olduğunu ifade eden çalışmalar ortaya konmuştur. 1997 yılında Frone ve arkadaşları, 1992 yılında ortaya koydukları modeli genişleterek gözden geçirilmiş bir iş – aile çatışması modeli ortaya koymuşlardır. Bu iki model arasındaki en önemli farklardan birisi, 1992 yılında yapılan çalışmanın iş – aile çatışması ve aile – iş çatışması arasındaki ilişkinin doğrudan olduğunu, 1997 yılındaki çalışmanın ise bu ilişkinin dolaylı olduğunu, rol yükü ve rol tatminsizliğinin bu dolaylı ilişkiyi meydana getirdiğini ortaya koymuş olmasıdır. İş – aile çatışması ve aile – iş çatışması arasındaki dolaylı ilişki, yüksek düzeyde yaşanan iş – aile çatışmasının, iş ile ilgili gereksinimlerin bireyin aile sorumluluklarını yerine getirmesi için gerekli kaynaklarını azaltması nedeniyle aile alanında tatminsizliği ortaya çıkarmasını ifade etmektedir. Böylece, aile alanındaki tatminsizlik, daha sonra artan aile – iş çatışmasına neden olmaktadır. Diğer taraftan, buna paralel bir süreçte, artan iş tatminsizliği ile aile – iş çatışmasının iş – aile çatışması üzerindeki etkisi açıklanmaktadır. Diğer bir ifade ile; bireyin, iş alanı ile ilgili problemleri, aile ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmedeki başarısını etkiliyorsa, yerine getirilemeyen aile sorumlulukları bireyin işteki günlük çalışma durumunu da etkilemeye başlayacaktır. Bireyin, aile alanında yerine getirmek durumunda olduğu sorumluluklar nedeniyle, iş alanındaki sorumluluklarını yerine getirememesi olarak ortaya çıkan aile – iş çatışması, bireyin iş tatminsizliği yaşamasına ve dolayısıyla iş – aile çatışmasının ortaya çıkmasına neden olacaktır (Huang, Hammer, Neal, Perin, 2004, s. 82).

İş – aile çatışmasının, çok boyutlu olarak kavramsallaştırılması sonucu ortaya çıkan iş – aile çatışması ve aile – iş çatışması türlerinin her biri için iş ve aile alanına özgü nedenlerin

olduğu görüşünün yanı sıra, bir alandan diğerine yayılan (domain – spanning) nedenlerin olduğu görüşü de ortaya konmuştur. Buna göre iş ile ilgili stres yaratan faktörler ve desteğin aile – iş çatışmasını, aynı şekilde aile ile ilgili stres yaratan faktörlerin ve desteğin iş – aile çatışmasını etkileyebileceği belirtilmektedir. Örneğin, iş yerindeki iş ve enerji harcamayı gerektiren gereksinimlerin artması, aile bireylerinin bu alana müdahale etmeleri için daha fazla fırsat bulmalarına neden olmaktadır (Luk ve Shaffer, 2005, s.492). Ayrıca, hangi alandan kaynaklandığı dikkate alınmaksızın, gereksinimler arttıkça daha fazla çatışma yaşanacağı ifade edilmektedir. Sonuç olarak, rol stres kuramından yola çıkılarak iş ya da aile alanları içinde alana özgü kaynakların, stres yaratan faktörlerin etkilerine karşı dengeleyici unsur oldukları; alanlar arasındaki etkiler için geliştirilen hipoteze göre ise, iş ya da aile alanındaki kaynağın diğer alan perspektifinden bakıldığı zaman bir gereksinim olarak ortaya çıkacağı savunulmaktadır (Luk ve Shaffer, 2005, s.491 – 492).

Son dönemde yapılan araştırmalar, iş ve aile alanları arasındaki çatışmanın, iş alanından gelen etkilerin iş – aile çatışmasını, aile alanından gelen etkilerin aile – iş çatışmasını etkilediği çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymaktadır (Akt: Luk ve Shaffer, 2005, s.491; Aryee, Fields & Luk, 1999, Carlson, Kacmar ve Williams, 2000). Greenhaus ve Beutell'e (1985) göre, iş – aile çatışmasının üç çeşidi bulunmaktadır: zamana bağlı (time – based conflict), strese bağlı (strain – based conflict) ve davranışa bağlı (behavior – based conflict) çatışma. Zamana bağlı çatışma, bir rolün zaman gerekliliklerinin diğer rolünki ile çatışma içinde olmasıdır. Bir rolde yaşanan gerginliğin, diğer rolde yer almayı ve o rolün gerekliliklerini engellemesi söz konusu olduğunda strese bağlı çatışma meydana gelmektedir. Davranışa bağlı çatışma ise, bir alan için uygun olan davranış kalıplarının, diğer alandaki beklentileri karşılayamaması ile ilgili olarak meydana gelen bir çatışma türüdür (Akt: Fu ve Shaffer, 2001, s.503).

Carlson ve arkadaşları (1998), iş – aile çatışmasının iki yönlü ve çok boyutlu yönlerinin bir araya getirerek, iş – aile çatışmasının altı boyutunu ortaya koymuşlardır. Buna göre, iş – aile çatışması ve aile – iş çatışmasının zamana, strese ve davranışa bağlı olarak üç alt türü bulunmaktadır (Akt: Fu ve Shaffer, 2001, s.503).

### **1.3. İŞ – AİLE ÇATIŞMASI**

İş – aile çatışması, iş yerindeki gereksinimlerin bireyin aile ile ilgili görevlerini yerine getirmesini zorlaştırdığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Aile alanı ile ilgili sorumluluklar çocuk bakımı, yaşlı bir ebeveynin bakımı, eve ilişkin sorumluluklar ve bireyin aile alanındaki rolünün sonucu olarak ortaya çıkabilecek diğer sorumluluklardır. İş ile ilgili sorumluluklar,

çalışma saatleri, fazla çalışma, iş seyahatleri ve evde yerine getirilmek zorunda kalınan iş yükümlülükleridir. Bu çatışma türü, iş ile ilgili gereksinimlerin aile sorumluluklarına ne ölçüde engel olduğunu yansıtmaktadır (Hennessy, 2005, s.2)

İş ve aile arasındaki saçılmaya (spillover) neden olan iş niteliklerini net bir şekilde ortaya koyan, Karasek (1979) tarafından ortaya konulan iş gerilimi ve gereksinim kontrol modeline göre, iş ile ilgili stres ve gerilim yaratan iki türlü iş niteliği bulunmaktadır. Birincisi, işin fiziksel yapısından kaynaklanan fiziksel çaba, işin rutin olması ve keyfi yönetim gibi işin psikolojik unsurlarıdır. Diğer iş niteliklerine ilişkin unsurlar ise, pozisyonda sahip olunan kontrol düzeyini ifade etmekte, işi tamamlamak için gerekli beceri seviyesi ve karar yetkisini içine almaktadır. Beceri düzeyi ve karar yetkisi genellikle birbirleriyle ilişkilidir ve birlikte karar verme serbestliğini belirlemektedirler (Akt: Butler, Grzywacz, Bass ve Linney, 2005, s.156; Karasek ve Theorell, 1990). Karar verme serbestliği gereksinimlerin etkisini dengelemektedir ve böylece karar verme serbestliği düşük olduğu zaman iş ile ilgili gereksinimler gerilim yaratmaktadır (Butler, Grzywacz, Bass ve Linney, 2005, s.156).

Araştırmalar, iş alanı ile ilgili değişkenlere, iş – aile çatışmasının kaynağı olarak odaklanmaktadır; çünkü bireyler iş alanları üzerinde aile alanları üzerinde olduğundan nispeten daha az kontrol sahibidirler (Akt: Fu ve Shaffer, 2001, s. 506; Higgins ve Duxubury, 1992). İş – aile çatışmasının ortaya çıkmasına neden olan iş ile ilgili değişkenler otonomi, belirsizlik, çatışma, aşırı yük ve işte harcanan saatleri içeren ve stres yaratan rol faktörleridir.

İş – aile çatışmasının ortaya çıkmasının nedenleri arasında yöneticilerin desteğinin olmaması da yer almaktadır. Yöneticilerin iş yaşamında stres yaratan ve aile yaşamına da etki eden faktörleri önlemeye yönelik uygulamalarda bulunmamaları, çalışanların yaşadıkları iş – aile çatışmasının düzeyini arttıran nedenlerden biridir. Bu faktörler Greenhaus ve Beutell (1985) tarafından ortaya konulan zamana bağlı, strese bağlı ve davranışa bağlı iş – aile çatışması türlerini ortaya çıkarmaktadır (Akt: Fu ve Shaffer, 2001, s. 506).

Bireylerin iş alanındaki katılımları, genel olarak yaşadıkları iş – aile çatışması ile doğrudan ilişkilidir. İş – aile çatışması üzerine yapılan araştırmalar, bireylerin iş hayatında ne ölçüde yer aldıklarının iş – aile çatışması üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Örneğin, iş hayatında sahip olunan pozisyon ve üstlenilen sorumlulukların, Batı ülkelerinde ve Hong Kong'daki Çinli çalışanlar için iş – aile çatışmasının bir nedeni olduğu ortaya konmuştur (Akt: Hill, Yang, Hawkins and Ferris, 2004 s. 1303; Luk, 2002). Aşırı iş yükü yaklaşımı ile iş yaşamında sahip olunan role ilişkin yükümlülüklerin ve iş sorumluluklarının Singapur'da iş – aile çatışmasının bir kaynağı olduğu belirlenmiştir. (Akt: Hill, Yang, Hawkins and Ferris, 2004 s. 1303; Aryee, 1992). Ayrıca, Reynolds (2002), İsveç'teki çalışanlar üzerinde yaptığı araştırmada, gerçek çalışılan zamanların istenilen çalışma zamanları ile uygun hale

getirildiğinde iş – aile çatışmasının azaldığını ortaya koymuştur. Çin’deki çalışanlar üzerinde yapılan araştırmada, iş alanındaki gereksinimlerin, iş – aile çatışması ile pozitif yönde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. (Akt: Hill, Yang, Hawkins and Ferris, 2004 s. 1303; Yang ve diğ., 2000).

### 1.3.1. Zamana Bağlı Nedenler

Bireyin birden fazla rolü yerine getirmesi, bireyi, zamanını etkili bir şekilde kullanma konusunda zorlayabilmektedir. İş alanında bireyin sahip olduğu sorumlulukları yerine getirmesi, diğer bir ifadeyle işini yapabilmesi bireyin çalıştığı yerde belirli bir zaman dilimini geçirmesi gerektiğini ifade etmektedir. İş alanında sahip olunan rolde gerçekleştirilen faaliyetlere harcanan zaman, genellikle aile alanında sahip olunan rolün gerektirdiği faaliyetlere harcanmamaktadır. Pleck ve arkadaşları tarafından (1980) ifade edilen aşırı çalışma zamanı ve program çatışması ile Kahn ve arkadaşları (1964) tarafından ortaya konulan aşırı rol yükü kavramları zamana bağlı çatışma ile tutarlılık göstermektedir (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 77).

İş hayatına ilişkin yükümlülüklerin yerine getirilebilmesinde zaman baskısı, iş yerinde çalışılarak geçirilen saatlerin yoğunluğu ve program esnekliği ile değerlendirilebilmektedir. Programın esnek olması, bireyin iş ve aileyi de içine alan, iş dışındaki sorumluluklarını yerine getirebilmesi için iş programını değiştirebilme olanağını ifade etmektedir. Çalışılan uzun saatler, iş hayatına ilişkin yükümlülüklerin yerine getirilmesi için bir gereklilik halini alırken diğer taraftan bu durum, aile ile ilgili yükümlülükler için yeterli zaman ayrılamamasına ve bu nedenle de iş – aile çatışmasına neden olmaktadır (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 77 - 78).

Bireyin, iş alanında sahip olduğu rolde aşırı yük yaşaması, bireyin yer aldığı diğer roldeki sorumluluklarını yeterli ve sorunsuz bir şekilde yerine getirebilmesi için ihtiyaç duyduğu enerji ve zaman düzeyinin yeterli olmadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır (Akt: Fu ve Shaffer, 2001, s. 506; Greenhaus ve Beutell, 1985). İş yüklerinin başa çıkabileceklerinden fazla olduğunu düşünen bireyler, yorgunluk, gerilim ya da diğer zihinsel sağlık problemleri gibi olumsuz durumlarla karşı karşıya kalmaktadırlar (Akt: Fu ve Shaffer, 2001, s. 506; Cooper ve Hensman, 1985). Ayrıca bu bireyler, zaman ve enerjinin sınırlı kaynaklar olması nedeniyle daha yüksek düzeyde iş – aile çatışması yaşamaktadırlar (Akt: Fu ve Shaffer, 2001, s. 506; Gutek ve diğ., 1991).

Zamana bağlı çatışma, bir rolde yer alma ile bağlantılı zaman baskıları, diğer rolde meydana gelen beklentileri karşılamayı fiziksel olarak imkansız hale getirebildiğinde ve birey,

diğer rolün beklentilerini karşılamaya çalıştığı zaman bile, bir rol ile zihnin meşgul olması sonucunda ortaya çıkarmaktadır (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 77; Bartolome ve Evans, 1979). Örneğin, iş yerinde planlanan bir görev nedeniyle çalışanın, fiziksel olarak evde hasta çocuğu ile ilgilenmesi imkansız hale gelmektedir. İnsanlar fiziksel olarak aynı anda iki yerde olamadıkları için iş sorumluluklarını yerine getirme zorunluluğu, aile rolüne ilişkin yükümlülükleri yerine getirmek için ihtiyaç duyulan esnekliği ortadan kaldırmaktadır. Zihinsel ve duygusal olarak zamana dayalı iş – aile çatışmasına örnek olarak, çalışanın iş yerinde toplantı esnasında okulda disiplin cezası almış çocuğunun durumunu düşünmesi verilebilir (Hennessy, 2005, s.14).

İş – aile çatışması, haftalık çalışma saatlerinin sayısı ile doğru orantılı olarak değişmektedir (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 77; Burke ve diğ., 1980, Keith ve Schafer, 1980, Pleck ve diğ., 1980). İş – aile çatışması ayrıca vardiya zamanlarının varlığı, düzensizliği, fazla çalışmanın sıklığı ve miktarı ile ilişkilidir. Haftalık çalışma zamanlarına ek olarak çalışma çizelgesinin esnek olmaması da iş – aile çatışmasını meydana getirmektedir (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 77; Pleck ve diğ., 1980).

Uzun çalışma saatleri, çalışanların aile alanı ile ilgili faaliyetleri için fiziksel olarak hazır durumda olma düzeylerini sınırlandırmaktadır. Akşam saatlerinde ve hafta sonları çalışma ise genellikle, çalışanları aile ile ilgili faaliyetlerde yer almaktan alıkoymaktadır (Voydanoff, 1988, s.750).

Normal çalışma zamanlarının dışındaki zamanlarını da iş alanında sahip oldukları rolün gerektirdiği sorumlulukları yerine getirmek için harcamalarına neden olan fazla çalışma durumları ve çalışma zamanlarını programlama konusunda yeterince esnekliğe sahip olamamaları, bireylerin, aile alanına yeterince zaman ayıramamaları sonucunu meydana getiren zaman kısıtlaması yaratmaktadır. Sonuç olarak, bireyin iş alanında harcadığı zaman ve enerji, aile alanında bu kaynakların yeterli düzeyde kullanılamamasına ve iş – aile çatışmasına neden olmaktadır.

Zamana bağlı çatışma, iş ve aile alanları arasında zaman ve dikkatin yeterli olmaması nedeniyle kaynakların yetersizliğini içermekte, aile alanı yerine iş alanında harcanan zaman ve dikkatin, aile alanındaki ihtiyaçların karşılanamamasına neden olması sonucunu ortaya çıkarmaktadır (Edwards ve Rothbard, 2000, s. 182).

### **1.3.2. Strese Bağlı Nedenler**

İş – aile çatışmasını ortaya çıkaran diğer nedenler ise role bağlı olarak meydana gelen çatışmadır. Strese bağlı nedenler, bireyin iş alanında sahip olduğu sorumlulukları yerine

getirirken birtakım gerilimler yaşamına neden olmakta ve iş alanındaki bu gerilimler, aile alanındaki sorumlulukları yerine getirmede bireyin gerekli performansı gösterememesi gibi olumsuz sonuçlar meydana getirmesi açısından iş – aile çatışması yaratmaktadır. Örneğin, iş yerinde yaşanan stresli bir gün, bireyin, ev ödevini yapmaya çalışan çocuğu ile sabırlı bir şekilde ilgilenmesine engel olabilmektedir (Hennessy, 2005, s. 15).

Bireyin iş alanında sahip olduğu role ilişkin beklentiler, bireyin o rolde sahip olduğu yükümlülüklerin birey tarafından algılanma biçimidir. Role ilişkin beklentiler birey üzerinde baskı unsuru oluşturmaktadır. Greenhaus ve Beutell'e (1985) göre, herhangi bir rol türü ile ilgili sorumlulukların neden olduğu baskılar, diğer rollere ilişkin beklentileri karşılamayı fiziksel olarak imkansız hale getirmektedir. Ayrıca bu görüş, Hobfoll (1989) tarafından ortaya konulan zaman ve enerjinin sınırlı kaynaklar olduğu ve bu kaynakların tüketildiği zaman, aynı alanda ya da diğer alanlar içinde yer alan gereksinimleri karşılamak için mevcut olmadıkları görüşüne dayanan "kaynakların korunması" (Conservation of Resources) kuramı ile de uyusmaktadır (Luk ve Shaffer, 2005, s. 492,).

Araştırmaların pek çoğu, işe bağlı stres kaynaklarının bireyde gerilim, endişe, depresyon, kaygı, sinirlilik gibi çatışma belirtileri meydana getirdiğini ortaya koymaktadır (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 80; Brief, Schuler ve Van Sell, 1981; Ivancevich ve Matteson, 1980). Pleck ve arkadaşları (1980) tarafından ifade edilen yorgunluk / sinirlilik boyutuyla tutarlı bir şekilde, strese bağlı iş – aile çatışması, bir rolde meydana gelen gerilimin diğer roldeki performansı etkilemesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda roller, bir rolde ortaya çıkan gerilim diğer rolün gerekliliklerini yerinde getirmeyi zorlaştırdığında çatışma halinde olmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 80).

Bireyin, aile bireylerinin yanında psikolojik olarak mevcut olamayışı, iş yerinden eve olumsuz duygusal yayılmaların söz konusu olması ve enerjinin tükenmesi gibi iş yaşamında üstlendiği rolün özelliklerinin iş – aile çatışmasına neden olması beklenmektedir (Akt: Voydanoff, 1988, s. 750; Pitrkowski, 1979).

İş alanında bireyin yaşadığı gerilimin bir nedeni olarak rol belirsizliğinin, iş – aile çatışması ile pozitif yönlü ilişkisi olduğu ortaya koyulmuştur (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985; Jones ve Butler, 1980; Kopelman ve diğ., 1983).

Role ilişkin belirsizlik, bireyin işte kendisinden ne beklediği hakkında veya ödül sisteminin nasıl işlediği hakkında kesin bilgi sahibi olmadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle rol belirsizliği yaşayan bireyler, daha düşük iş tatmin düzeyi, işe bağlı yüksek gerilim düzeyi, daha fazla yararsızlık ve daha az kendine güven duygusu yaşamaktadırlar. (Akt: Fu ve Shaffer, 2001, s. 506; Kahn ve diğ., 1964).

Pleck ve arkadaşları (1980), iş ile ilgili fiziksel ve psikolojik gerekliliklerin iş alanında yaşanan gerilim ve çeşitli iş – aile çatışması türleriyle pozitif yönde ilişkisi olduğunu ortaya koymaktadırlar. Ayrıca, Burke ve arkadaşları (1980), iş ortamındaki değişikliklerin düzeyinin, iş ve aile arasındaki sınırların varlığını göz ardı eden faaliyetlerin, iletişim sorunlarının ve işte meydana gelen zihinsel konsantrasyon sorunu gibi nedenlerin iş – aile çatışması ile ilişkisini ortaya koymaktadır. Ayrıca, Bartolome ve Evans (1980), iş alanından iş dışı alanlara “olumsuz duygusal yayılmayı” göz önünden bulundurarak, yeni bir işle başa çıkma, iş ve bireyin arasında uygunluğun olmaması, gerçekleştirilemeyen beklentiler nedeniyle yaşanan hayal kırıklığı gibi faktörlerin iş yerinde stres yarattığını ortaya koymuşlardır. Stres yaratan bu faktörler ise, bireyin iş dışında tatmin edici bir yaşam sürmelerini zorlaştıracak şekilde yorgunluk, gerilim, üzüntü ve engellenme meydana getirmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 81).

Jones ve Butler (1980) tarafından gerçekleştirilen diğer bir çalışmada ise, iş – aile çatışmasının, işin gerektirdiği çaba, önem, çeşitlilik, işi zenginleştirici ve işten tatmin olmayı sağlayan diğer özellikleri ile negatif bir ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Voydanoff, 1988, s. 750).

İş alanında tükenmişliğin de bireyin aile yaşamının kalitesi üzerinde olumsuz etkileri olduğu ortaya koyulmuştur (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s.81; Jackson ve Maslach, 1982). Diğer taraftan benzer bir yaklaşımla Kanter (1977), iş yerinde “etkileşim yorgunluğu” yaşayan bireylerin evde kişisel iletişime girmekten kaçınabileceklerini ifade etmiştir (Greenhaus ve Beutell, 1985, s.81).

Bireyin, iş alanında sahip olduğu role ilişkin yaşadığı gerilim ve iş – aile çatışmasının düzeyi ile bireyin, sorumluluklarını yerine getirirken sahip olduğu otonominin etkisi de önemlidir. Hackmann’a (1977) göre, otonomi, işin, bireye işini programlama ve iş ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmek için kullandığı prosedürlere karar verme konusunda sağladığı yeterli özgürlük, bağımsızlık ve yetki düzeyi olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda, özgür bireyler iş ile ilgili sonuçların önemli ölçüde kendi çabalarına, girişimlerine ve kararlarına bağlı olduklarının farkındadırlar ve işleri ile ilgili başarı ya da başarısızlıkları konusunda güçlü bir bireysel sorumluluk hissetmektedirler (Fu ve Shaffer, 2001, s. 506). Böylece, iş alanında yerine getirilen faaliyetlerle ilgili stres ve zaman faktörleri üzerinde kontrol sağlayabilen bireylerin, iş alanından aile alanına olan müdahaleyi de kontrol edebilmeleri nedeniyle, işlerinde otonomi sahibi olmayan bireylere göre daha az düzeyde iş – aile çatışması yaşayacağı ifade edilmiştir (Voydanoff, 1988, s.750).

Sonuç itibari ile bireyler, iş alanında meydana gelen ve stres yaratan çeşitli faktörler nedeniyle iş – aile çatışması yaşamaktadırlar. Ancak, belirli bir rolde fazladan zaman

geçirmenin ayrıca gerginlik belirtileri meydana getireceği belirtilmektedir. Uzun ve esnek olmayan çalışma saatleri, seyahatler, fazla çalışma, zamana bağlı çatışma meydana getirdiği kadar dolaylı olarak strese bağlı çatışmayı da ortaya çıkarmaktadır. Her ne kadar kavramsal olarak farklı olsalar da zamana bağlı ve strese bağlı çatışma iş alanında çeşitli ortak kaynaklara sahiptirler (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 81).

Strese bağlı iş – aile çatışması, birbirleriyle çatışan gereksinimlerin ortaya çıkması anlamına gelmemektedir, ancak yalnızca belirli bir alanda yer almanın diğer alandaki rol performansını etkileyecek gerilim yaratmasını ifade etmektedir (Edwards ve Rothbard, 2000, s.182).

### 1.3.3. Davranışa Bağlı Nedenler

Bireyin sahip olduğu farklı rollerin kuralları ve beklentilerin birbirleriyle bağdaşmadığı durumlarda, bireyin davranışları temelinde de çatışma meydana gelebilmektedir. Bireyin yaşadığı zaman ve enerjiye bağlı çatışmada olduğu gibi bir rolün gerektirdiği davranışlar, tutumlar ve değerler diğer rolün gerektirdikleri ile çatışabilir. Örneğin, çalışanın iş alanında üstlendiği rolde başarılı olabilmesi için hırslı, agresif, çalışkan ve işe bağımlı bir tutum sergilemesi beklenebilir. Aile alanında ise, uyumlu, sakin, destekleyici ve aileye bağımlı olmak gibi davranışlar, aile alanında üstlenilen rolün gerektirdiği davranış kalıpları olarak ortaya çıkmaktadır. Roller arasındaki bu birbirine zıt beklentiler, iş ve aile alanları arasında yaşanan geçişlerde çatışmaya neden olabilmektedir (Akt: Özen ve Uzun, 2005, s.133; O'Driscoll, 1992, s.2843 – 284; Greenhaus ve Beutell, 1985, s.81 – 82).

Davranışa bağlı iş – aile çatışması, iş alanı için daha uygun ve etkili olan davranış kalıplarının aile alanında da etkisini göstermesi sonucu ortaya çıkmaktadır. İletişim ve davranışın, prosedürler ve belirli kurallar çerçevesinde uygulandığı katı politikalarla çalışanların nasıl davranması gerektiğinin belirlendiği çalışma ortamında çalışan bireyler için, davranışa bağlı iş – aile çatışması yaşanması ihtimali yüksektir. Çalışanın, aynı davranış kalıplarını aile alanında çocukları, eşleri ya da diğer aile bireyleri ile ilişkilerinde devam ettirmesi durumunda iş – aile çatışması ortaya çıkmaktadır (Huffman, 2004, s.4).

Bireyin sahip olduğu bir role özgü belirli davranış kalıpları diğer rolde beklenen davranışlarla uyum sağlamayabilmektedir. Örneğin, erkeğin yönetsel davranış kalıpları, özgüveni yüksek, duygusal açıdan tutarlı, nesnel ve sert bir tutum içinde olmasını gerektirmektedir (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 82, Schein, 1973).

İş alanı ile ilgili problemleri çözmek için sergilenen tutum, aile alanına yönelik problemlere uygulanması açısından uygun olmayabilir (Akt: Edwards ve Rothbard, 2000,



s.182; Eckenrode ve Gore, 1990; Greenhaus ve Beutell, 1985, Pearlin ve Schooler, 1978). Davranışa bağlı çatışma, belli bir alanda sergilenen davranışın diğer alandaki davranışı etkilediği bir tür yayılma durumu oluşturmaktadır. Aynı zamanda, diğer alana da yayılan bu davranış bu alandaki rolün yerine getirilmesini de engellemektedir. Davranışa bağlı çatışma birbirleriyle çelişen gereksinimler ortaya çıkmış olmasını gerektirmez. Daha çok, belli bir alanda geliştirilen davranışın, diğer alandaki rolün gerekliliklerinin yerine getirilmesini engellemesini sonucunda ortaya çıkmaktadır (Edwards ve Rothbard, 2000, s.182).

#### **1.4. AİLE – İŞ ÇATIŞMASI**

Aile alanı ile ilgilenmenin işe etkisi, çalışanlarının iş ile daha fazla ilgili olmalarını isteyen yöneticiler için oldukça önemli bir problemdir.

Aile – iş çatışması “aile alanından gelen gereksinimlerin, aileye harcanan zamanın ve aileden kaynaklanan gerilimin iş alanı ile ilgili sorumlulukları yerine getirmeyi engellediği durumların meydana geldiği, roller arasında oluşan bir çatışma türüdür (Akt: Karatepe ve Sökmen, 2006, s.2; Netemeyer ve diğ., 1996, s.401).

Aile, birey için öğrenme ve gelecekteki iş ve aile rolleri için sosyalleşmenin ilk ve temel alanını oluşturmaktadır. Eagly (1987) tarafından geliştirilen “sosyal – rol kuramı”na göre ebeveynlerinin her ikisi de çalışan bireyler için, iş ve aile alanları arasında denge kurma daha az zorlayıcı olmaktadır. Her iki ebeveynin de çalıştığı aile ortamlarından gelen yetişkinler, geleneksel olarak tek ebeveynin çalıştığı ailelerden gelen yetişkinlere göre, her iki ebeveynin de çalıştığı bir aile düzenini kendileri için de kurmaya daha istekli olmaktadır (Akt: Cinamon, 2006, s.204; Stephan ve Corder, 1985).

Aile – iş çatışmasının, eşlerin destek olma düzeyi ile daha alt seviyede yaşandığı görüşüne bağlı olarak, ebeveynlerin, ev ile ilgili sorumluluklara ilişkin eşitlikçi yaklaşımları, aile – iş çatışması üzerinde önemli bir etken olmaktadır (Cinamon, 2006, s.204; Grzwacz ve Marks, 2000).

İş alanındaki stres yaratan faktörlere benzer bir şekilde, aile alanında da zamana, rol çatışmasına ve davranışa bağlı olarak ortaya çıkan faktörlerin, birey için iş alanında gerekli mevcut kaynakları azalttığı ve bu nedenle aile – iş çatışmasını ortaya çıkardığı belirtilebilir.

##### **1.4.1. Zamana Bağlı Nedenler**

Aile alanından kaynaklanan zaman baskısı, bireylerin iş alanındaki sorumluluklarını yerine getirmelerini zorlaştırması açısından aile – iş çatışmasına neden olabilmektedir. Bu durum,

özellikle çalışan kadınlar için geçerli olabilmektedir. Araştırmalar, iş alanında zamana bağlı gereksinimler artsa da, çalışan kadınların ev ile ilgili belirli sorumlulukları taşımalarının kendilerinden beklendiğini ve aile alanına ilişkin sorumluluklarının pek azının aile bireyleri arasında yeniden paylaşıldığını ortaya koymaktadır (Akt: Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995, s.18; Stoner ve diğ., 1990-1991, s. 67-73; Duxbury, Higgins, 1991, s.60-74; Warde ve Hetherington, 1993, s.23-45). İş dışında zamana bağlı gereksinimlerin hem erkekler hem de kadınlar için aile – iş çatışmasını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Akt: Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995, s.18; Keith ve Schafer, 1980, s. 483-488).

Aile alanında bireyin sahip olduğu role ilişkin olarak, aile ile ilgili faaliyetlerde bireyin önemli ölçüde zaman harcamasını gerektiren özellikler, aile – iş çatışmasını meydana getirmektedir. Bu görüşe bağlı olarak, Herman ve Gyllstrom (1977), evli bireylerin evli olmayan bireylere göre daha fazla çatışma yaşadıklarını ortaya koymuşlardır. Benzer bir şekilde, çocuk sahibi olan bireylerin, çocuk sahibi olmayanlara göre daha fazla çatışma yaşayabilecekleri beklenmektedir. Her ne kadar bu konudaki görüşler farklı olsa da, çocuk büyütme konusundaki önemli sorumluluk, bireylerin çatışma yaşamalarında önemli bir etken olarak ortaya çıkmaktadır (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 80.; Bohan ve Viveros-Long, 1981).

Yapılan araştırmalar sonucunda, yaşları küçük olan çocuklara sahip ebeveynlerin yaşları daha büyük çocuklara sahip ebeveynlere göre daha fazla çatışma yaşadıkları ortaya konmuştur (Akt: Luk ve Shaffer, 2005, s. 493; Bedeian, Burke ve Moffet, 1988). Ayrıca, okul öncesi yaşlardaki çocuklar da ebeveynlerinin zaman ve enerjisini önemli ölçüde azaltmaktadırlar (Luk ve Shaffer, 2005, s. 493). Ayrıca, geniş aileler küçük ailelere göre aile alanından gelen gereksinimleri arttırmakta, bireylerin aile alanına daha fazla zaman harcamalarını gerektirmekte ve bu durum çatışmanın düzeyini arttırmaktadır (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s.80; Cartwright, 1978; Keith ve Schafer, 1980). Grandey ve Cropanzano (1999), evde aile ile birlikte yaşayan çocukların sayısının, aile alanında bireyin sahip olduğu role ilişkin stres ve aile – iş çatışması ile bağlantılı olduğunu ortaya koymuşlardır. Evde daha fazla çocuğa sahip olmak, iş ile ilgili sorumluluklar için gerekli zaman ve enerji kaynaklarının azalmasına neden olmaktadır (Akt: Luk ve Shaffer, 2005, s.493.).

Ayrıca, Greenhaus ve Beutell'e (1981) göre, geniş aileler, eşleri büyük ölçüde iş yaşamlarına ve kariyere odaklanmış olan kadınların esas olarak çatışma yaşamalarına neden olmaktadır. Zamanlarının büyük bir bölümünü iş için harcayan erkeklerin, ailelerine yeterli zamanı ayırmadıkları ve bu nedenle zaten geniş bir aileye sahip olmaları nedeniyle kadınlar üzerinde var olan zaman baskısının daha fazla artmasına neden oldukları belirtilmektedir. Bu görüşten yola çıkarak, Keith ve Schafer (1980) kadınların yaşadıkları çatışma düzeyinin

eşlerinin haftalık çalışma zamanı ile doğrudan bir ilişkisi olduğunu belirtmişlerdir (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s.80).

Kadının çalışma yaşamının erkeğin yaşayacağı çatışma üzerindeki etkileri ise daha az belirgindir ve erkeklerin eşinin ev dışında çalışmasından etkilendiği görülmemektedir (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s.80; Greenhaus ve Kopelman, 1981; Locksley, 1980; Pelck ve diğ., 1980). Ancak, yönetsel / profesyonel alanda çalışan kadınlar, daha uzun saatlerini ev dışında geçirdikleri için, eşlerinin aile ile ilgili sorumluluklarda daha fazla yer almaları zorunlulukları, iş alanında sahip oldukları sorumlulukları ile çatışmaya başlayacaktır (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s.80).

#### **1.4.2. Strese Bağlı Nedenler**

Strese bağlı aile – iş çatışması, aile alanındaki psikolojik gereksinimlerin iş alanında sahip olunan role ilişkin sorumlulukları ve ilişkileri olumsuz etkilediği durumlarda ortaya çıkmaktadır. Örneğin, aile alanında evliliğine ilişkin problemler yaşayan bir erkek, aile ile ilgili yaşadığı strese bağlı olarak çalışma arkadaşına karşı olumsuz duygular ve tutumlar sergileyebilir (Huffman, 2004; s. 4).

Kopelman ve arkadaşları (1983), aile içindeki çatışmayı, yüksek düzeyde aile – iş çatışması ile bağdaştırmaktadırlar, ancak diğer yandan Hohlan ve Gilbert'e (1979) göre, eşlerin desteği bu çatışmayı yaşamalarını engelleyebilmektedir (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s.81). Ayrıca, feminist tutum içinde olan erkeğin, eşinin ev dışında yoğun bir iş yaşamı olması ile bağlantılı olarak yaşayacağı çatışmanın etkisini azaltabileceği belirtilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985, s.81).

Ayrıca, Greenhaus ve Beutell (1982), kariyer yönelimleri, eşinin yönelimlerinden farklı olan kadınların nispeten ev ve ev dışındaki roller arasında daha yoğun çatışma yaşayacaklarını ortaya koymuşlardır (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s.81). Aile rollerine ilişkin kadın – erkek çatışmasının ve kadının iş alanındaki statüsüne ilişkin görüş ayrılıklarının, çatışmayı tetikleyebileceği ifade edilmiştir. Kadın ve erkeğin, iş alanında kadının statüsüne ilişkin temel görüşleri arasında farklılık olması karşılıklı desteği zayıflatabilmekte ve stres faktörlerinin etkisini artırabilmektedir (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s.81; Chadwick, Albrecht ve Kunz, 1976; Eiswirth-Meems ve Handal, 1978).

### 1.4.3. Davranışa Bağlı Nedenler

Aile alanında bireylerden beklenen davranışlar, bireyin diğer aile bireyleri ile ilişkilerinde samimi, duygusal olmasıdır. Eğer birey farklı rollerin beklentilerine uygun davranamıyorsa, roller arasında çatışma yaşaması kaçınılmaz olacaktır (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 82).

Burke ve Weir'e (1980) göre, erkeklerin iş alanında ortaya koydukları davranış kalıpları (mantık, güç, otorite) aile alanında çocuklar tarafından beklenen davranış kalıplarıyla uygunluk göstermemektedir. Benzer bir şekilde, Bartolome'a (1972) göre, pek çok genç erkek yönetici, iş alanında muhtemelen desteklenen duygusal sınırlılık ve aile bireyleri tarafından beklenen duygusal esneklik ve açıklık gibi birbirleriyle uygunluk göstermeyen davranış / değer sistemleri arasında kaldıklarını hissetmektedirler (Greenhaus ve Beutell, 1985, s.82).

Cinsiyete bağlı olarak çatışma düzeyi de değişebilmektedir. Bu doğrultuda davranışa bağlı olarak yaşanan aile – iş çatışması, kadınlar arasında daha yaygın bir şekilde görülebilmektedir. Buna doğrultuda, geleneksel olarak cinsiyetlerin sahip oldukları rollere göre, erkekler için iş alanındaki sorumlulukları, kadınlar için ise aile alanındaki sorumlulukları öncelikli olmaktadır (Akt: Özen ve Uzun, 2005, s.133; Parsons ve Bales, 1955, s. 45 – 46).

## BÖLÜM II. İŞ – AİLE ÇATIŞMASI, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ

### 2.1. İŞ – AİLE ÇATIŞMASININ SONUÇLARI

İş yaşamının aile yaşamını etkilemesi sonucu ortaya çıkan iş – aile çatışmasının sonuçlarını araştıran çalışmalar, iş – aile çatışmasının aile yaşam tatminini (Kopelman ve diğ., 1983), genel yaşam tatminini (Adams ve diğ., 1996), evlilik yaşam tatminini (Greenhaus ve diğ., 1987) olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır (Akt: Efeoğlu, 2006, s.20). Araştırmalar, ayrıca, iş – aile çatışmasındaki artışın, çalışanların iş tatminini azalttığını (Akt: Karatepe ve Sökmen, 2006, s.2; Boles ve diğ., 1997) ve çalışanların işten ayrılma niyetlerini artırdığını ortaya koymaktadırlar (Akt: Karatepe ve Sökmen, 2006, s.2; Boyar ve diğ., 2003).

Aile yaşamının iş yaşamını etkilemesi sonucu ortaya çıkan aile – iş çatışması ise, iş tatmini, işe geç kalma, işe devamsızlık, performans ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olmaktadır (Akt: Efeoğlu, 2006, s.20; Frone, Yardley ve Market, 1997; Kirchmeyer ve Cohen, 1999).

Hobfoll'a (1989) göre, iş – aile çatışması, bireylerin yaşamlarında stres yaşamalarına neden olmaktadır; çünkü bireyler sahip oldukları değerli kaynakları kaybetme tehdidiyle ya da gerçekten kaybetme durumuyla karşı karşıya kalmaktadır. Bireylerin sahip oldukları kaynakları kaybetmeleri, yaşamlarında başarılı olduklarına duydukları inancı veya daha başarılı bir duruma gelmelerini engellemektedir. Bireylerin sahip oldukları değerli kaynaklar, para, yakın ilişkiler, iş yaşamında daha kıdemli bir pozisyona sahip olmayı içermektedir. İş – aile çatışması algılaması, bireylerin stres yaşamalarına neden olmaktadır; çünkü iş – aile çatışması bireyin yaşamında sahip olduğu mutluluk veren kaynakları tehdit etmektedir. Örneğin, zamana bağlı aile – iş çatışması bireylerin iş yerinde kabul görme (prim, ücret artışı, organizasyonda daha üst bir pozisyona gelme gibi) potansiyellerini tehdit etmekte, strese bağlı iş – aile çatışması bireylerin evde (eşleri, çocukları gibi) aile bireyleri ile sıcak,olumlu ve yakın ilişkiler kurma becerilerini engellemektedir. İş – aile çatışmasının Carlson ve arkadaşları (1998) tarafından ortaya koyulan boyutları (zaman, strese ve davranışa bağlı iş – aile ve aile- iş çatışması) göz önünde bulundurulduğunda, her bir boyut farklı stres kaynaklarının bir sonucu olarak ortaya çıkmasına rağmen, iş ya da aile alanlarından herhangi birine özgü olmayan genel stres sonuçları meydana getirdiği görülmektedir: azalan yaşam tatmini, genel psikolojik sağlığın bozulması, genel fiziksel sağlık durumunun bozulması (Lapierre ve diğ., 2005, s.3).

Greenhaus ve Parasuraman (1986), iş – aile çatışmasını bireyin mutluluğunu etkileyen bir stres kaynağı olarak tanımlamışlardır. Örneğin, Marshall ve Lang’a göre (1990), iş – aile çatışması, depresyon ile doğru yönde ve yaşam tatmini ile ters yönde ilişkilidir. Sonuç olarak, eğer birey, iş ve aile alanlarından gelen gereksinimlerin zamanını ve dikkatini olumsuz yönde etkilediğini düşünürse, bu iki alan arasında daha fazla çatışma yaşamaya başlayacak ve sonuç olarak bu çatışma mutsuz olma durumunu ortaya çıkaracaktır (Akt: Lenaghan, Buda, Eisner, 2007, s.81).

İş – aile çatışması ve iş stresi arasındaki ilişki incelendiğinde ise, iş stresinin kaynaklarının yalnızca iş yükü, rol çatışması, rol belirsizliği, yönetimin yanlış uygulamaları ve diğer çalışma şartlarının yarattığı olumsuz durumlardan kaynaklanmadığı göz önünde bulundurulmalıdır. Çalışanların, aile ve diğer sosyal çevresi ile olan ilişkileri de stres yaratan unsurlar olarak ortaya çıkabilmektedir. Çalışanların iş ve aile alanlarında sahip oldukları rollerin ve sorumluluklarının meydana getirdiği, birbirleriyle çatışan gereksinimlerin sonucunda bu alanlar arasında denge kurabilmesinin zor olması, çalışan bireyler üzerinde stres yaratan bir durum olmaktadır (Efeoğlu, 2006, s.58). Bu bakış açısına göre, iş alanında olduğu gibi iş dışı alanlarda da çalışan üzerinde iş stresi yaratan kaynaklar bulunabilmektedir. Çalışanın başta aile olmak üzere iş alanı dışında buldukları alanlarda meydana gelen durumlar, çalışanın iş stresi yaşamasına neden olabilmektedir.

Kopelman ve arkadaşları (1983), roller arası çatışma, iş tatmini, aile tatmini ve yaşam tatmini arasındaki var olduğu düşünülen ilişkileri araştırmıştır. Araştırma sonuçları, belirli bir alanda yaşanan çatışma ve tatmin arasında, belirli bir alanda yaşanan tatmin ile yaşam tatmini arasındaki ilişkilerin oldukça güçlü olduğunu ortaya koymuştur. Coverman (1989), bu modeli kadınlar ve erkekler üzerinde test etmiştir. Sonuçlar, rol çatışmasının hem kadınların hem de erkeklerin iş tatminini, erkeklerin evlilik tatminini azalttığını ve kadınların psikolojik sorunlarını arttırdığını ortaya koymaktadır. Higgins ve arkadaşları (1992), iş ve aile alanları arasında uyum sağlamada yaşanan zorluğun, bireyin iş ve aile yaşamı üzerinde önemli ölçüde olumsuz etki yaptığını ortaya koymaktadır. Ayrıca, yapılan diğer araştırmalarda, iş – yaşam tatmini ve iş tatmini – stresi arasında karşılıklı ilişki olduğu kanıtlanmıştır. Ayrıca, iş ve aile çatışmaları, yaşam tatminini olduğu kadar iş stresini de önemli ölçüde etkilemektedir (Akt: Chiu, Man ve Thayer, s.318; Judge ve diğ.,1994).

Hem iş – aile çatışması hem de aile – iş çatışması, iş ve aile alanlarında tatmin düzeyinin azalmasına yol açmaktadır. Örneğin, iş – aile çatışması evlilik tatminini azaltırken, aile – iş çatışması iş tatminini azaltmaktadır (Akt: Hennessy, 2005, 18; Adams ve diğ., 1996). Bedeian, Burke ve Moffet (1988), iş – aile çatışması ve tatmin arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Özellikle, iş stresi ve aileye yönelik gereksinimlerin ilişki içerisinde olduğu

ve sonuç olarak iş tatmini, evlilik tatmini ve yaşam tatminini etkilediği süreci araştırmışlardır. Araştırma sonucuna göre, her bir roldeki çatışma o roldeki tatmin düzeyini doğrudan etkilemektedir. Diğer bir ifade ile; iş alanına yönelik rol stresi iş tatminini etkilerken aile alanına yönelik rol stresi evlilik tatminini etkilemektedir (Hennessy, 2005, 18).

İş – aile çatışması, iş tatmini ve aile tatmini arasındaki ilişkiye yönelik olarak bir çalışma gerçekleştiren Kossek ve Ozeki (1998), iş – aile çatışmasının bütün türleri ile (iş – aile çatışması ve aile – iş çatışması), yaşam tatmini ve iş tatmini arasında önemli ölçüde olumsuz ilişki olduğunu ifade etmektedirler. Ayrıca, Perrewe ve Hochwarter (2001), müdahale hangi alandan kaynaklanırsa kaynaklansın (iş alanından aile alanına ya da aile alanından iş alanına), sonucun, iş ve aile alanları ile ilgili istenilen amaçlara kolaylıkla ulaşamama durumunu beraberinde getireceğini savunmaktadırlar (Akt: Perrone ve diğ., 2006, s.288).

### **2.1.1. Yaşam Tatmini**

Shin ve Johnson'a göre (1978), yaşam tatmini, bireylerin kendi kriterlerine dayanarak yaşamlarının niteliğini değerlendirdikleri bir yargılama sürecine bağlıdır. Diğer bir ifade ile; yaşam tatmini, bireyin yaşam koşullarını yine kendisi tarafından belirlenen standartlarla karşılaştırmasını içermektedir. Ayrıca, Deneve ve Cooper'a göre (1998), yaşam tatmini, bireyin bütün hayatına yayılan deneyimlerinin niteliğinin zihinsel bir değerlendirmesini içermektedir (Treistman, 2004, s.11).

Frisch (1994), yaşam tatminini bireyin en önemli ihtiyaçlarının, amaçlarının, isteklerinin ne ölçüde karşılandığının subjektif bir değerlendirmesi olarak tanımlamaktadır. Yaşam tatmini geniş kapsamlıdır ve amaçlar, değerler, para, iş, ev ve toplum gibi alanları içermektedir (King, 2005, s.25)

İş ve aile, bireylerin yaşamlarında geniş yer tutan iki önemli alan olduğundan bu alanlarda yaşanan tatmin düzeyleri, yaşam tatminini önemli ölçüde etkilemektedir. Pek çok araştırma iş tatmini, evlilik tatmini ve yaşam tatmini arasında korelasyonel bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmalar, evlilik durumu ve yaşam tatmini arasında bir korelasyon olduğunu savunmaktadırlar. Bu nedenle, evliliklerinden memnun olan bireyler, yaşamlarından da daha fazla memnun olmaktadır; çünkü bireylerin evliliklerine ilişkin olumlu tutumları geçmiş ve gelecek yaşam deneyimleri konusundaki tutumlarını da etkileyecektir (Akt: Chiu, Man ve Thyaer, 1998, s.321; Katak ve diğ., 1992; Lewis ve Boders, 1995; Near ve diğ., 1980;1983; O'Brien ve Feather, 1990; Schmitt ve Bedeinn, 1982; Stoner ve diğ., 1990).

Önceki araştırmalar, iş – aile çatışması ve yaşam tatmini arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Ancak, Kossek ve Ozeki (1998), bu ilişkinin yapısı ve şiddetinin değişebileceğini ifade etmektedirler (Akt: Treistman, 2004, s.15).

Pek çok araştırma çalışan eşlerin yaşam tatminlerini incelemiştir. Bonebright, Clay ve Ankenmann (2000), alışan eşlerin yaşam tatminlerini incelemişler ve iş – aile çatışması arttıka yaşam tatmininin azaldığını ortaya koymuşlardır. Perrew ve Hockwarter (1999), ayrıca, yaşam tatmininin iş – aile çatışması ile ilişkisi olduğunu ifade etmiştir. Psikolojik çöküntü, aile ve iş tatmininin azalması, hastalık, depresyon gibi iş – aile çatışmasının yaşam tatminini etkileyen pek çok olumsuz sonucu ortaya konmuştur (Akt: King, 2005, s.25; Hayes ve Mahalik, 2000; Perrew ve Hochwarter, 1999; Good ve diğ., 1996; Pleck, 1995; Good ve Mintz, 1990).

Bireylerin yaşamlarının pek çok yönü tüm yaşam tatmin düzeylerini etkileyecektir ve genellikle, bireyin iş ve aile alanları yaşamlarının büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Bu nedenle, iş tatmini ve evlilik tatmini bireyin yaşam tatmini üzerinde olumlu bir etki yapacaktır. Ancak, iş – aile çatışması, bireyin iş ve aile rollerini tam olarak yerine getirmelerine engel olmaktadır. Böylece, iş – aile çatışması daha düşük düzeyde yaşam tatminine neden olmaktadır. Kadın girişimciler üzerinde yaptıkları araştırmada, Arora ve arkadaşları (1990), iş – aile çatışması ve yaşam tatmini arasında ters yönlü bir ilişki ortaya koymuşlardır. Aryee (1992), iş – aile çatışmasının Singapur’da yaşayan kadın çalışanlar için daha düşük düzeyde yaşam tatminine neden olduğunu ortaya koymuştur. Holahan ve Gilbert (1979), alışan eşler üzerinde yaptıkları araştırmada aynı sonuca ulaşmışlardır (Akt: Kim ve Ling, 2001, s. 204-221).

### **2.1.2. Evlilik Tatmini**

Evlilik tatmini, bireyin evlilik ilişkisinin genel bir değerlendirmesidir. Bu değerlendirme, bireylerin evliliklerinde genel olarak ne kadar mutlu olduklarının ya da evlilik ilişkisinin belirli ve çeşitli yönlerinin bütününden duyulan tatminin bir yansıması olabilir. Johnson ve arkadaşları (1986), 5 faktörlü evlilik tatmini modelini desteklemek için doğrulayıcı faktör analizi kullanmışlardır: ilişkiden duyulan mutluluk ya da kişisel tatmin, paylaştıkları faaliyetlerde eşler arasındaki etkileşimin sıklığı, eşler arasında tartışmaların ya da anlaşmazlıkların boyutu, kişisel özellikler, kıskançlık, suistimalden kaynaklanan problemler ve dengesizlik ya da boşanma belirtileridir (Brockwood, 2007).



Snyder (1997) tarafından tanımlandığı şekilde evlilik tatmini, bireylerin evlilik ilişkilerinde iletişim, birlikte zaman geçirme, ekonomik konularda anlaşmazlıklar ve rol yönelimlerini içeren konularda tatminsizliklerini incelemektedir (King, 2005, s. 22).

İş alanında yaşanan çatışmanın iş tatminini etkilemesi gibi, aile alanında yaşanan çatışma da evlilik tatminini etkilemektedir. Ev ile ilgili yapılması gereken işler, ebeveyn olarak yüklenen sorumluluklar ve eşlerden diğerinin de çalışıyor olması evlilik tatminini etkileyen nedenler arasında sayılabilmektedir. Bireyin ağır iş sorumluluklarını yerine getirmesi için harcayacağı fazladan zaman, eşi ile birlikte olmak için harcayacağı zamanı azaltacağı için daha düşük evlilik tatmini yaşanması olası bir sonuç olarak ortaya çıkacaktır (Chiu, Man, Thayer, 1998, s.321).

Roller arası çatışmanın evlilik tatmini üzerindeki etkisi pek çok araştırmada ortaya konulmuştur. Bu araştırmalara göre, roller arası çatışmanın artması evlilik tatminin azalmasına neden olmaktadır (Akt: Chiu, Man, Thayer, 1998, s.321; Coverman, 1989; Higgins ve diğ., 1992; Kopelman ve diğ., 1983; Parasuraman ve diğ., 1989; Pleck ve diğ., 1980; Repetti, 1987; Wiley, 1987).

Eşlerin her ikisinin de çalıştığı evliliklerdeki tatmin düzeylerini inceleyen pek çok çalışma bulunmaktadır. Campbell ve Snow (1992), eşleri de çalışan erkeklerin evlilik tatminleri üzerinde rol çatışmasının etkisini araştırmışlar ve yüksek düzeyde rol çatışmasının düşük düzeyde evlilik tatminine neden olduğunu ortaya koymuşlardır. Van Meter ve Agronow (1982), ayrıca, eşleri de çalışan kadınlar için yüksek düzeyde rol çatışmasının düşük evlilik tatminini beraberinde getirdiğine yönelik benzer bir sonuca ulaşmışlardır. Price, Bonham ve Murphy (1980) tarafından yazılan bir makalede “bazen çalışan eşlerin, çatışmaların çok şiddetli olması nedeniyle mutlu olmadıkları bir evlilik sistemini yürütmekten boşanmayı seçmelerinden dolayı evliliklerini yürütemediklerini” ifade edilmektedir. Çalışan eşlerdeki rol çatışması genellikle, evlilik ilişkisinde yakınlık, samimiyet ve destek olma durumlarında azalma ile sonuçlanmakta ve çalışan bir birey olmanın getirdiği zorunluluklar nedeniyle ailede ya da eşler arasında zamanın yetersiz olmasına neden olmaktadır (Akt: King, 2005, s. 22 – 23; Haddock, 2002). Rol çatışması, çalışan eşler için evlilik tatminsizliğine yol açan önemli bir etken olarak tanımlanmaktadır (Akt: King, 2005, s. 22 - 23; Norrell ve Norrell, 1996; Eckenrode ve Gore, 1990).

Haddock ve arkadaşları (2001), çalışan eşler ile görüşmeler yapmış ve görüşülen 47 çiftten 45'inin evliliklerin yürüyebilmesi için eşitliğin önemli olduğunu ifade ettiklerini ortaya koymuşlardır. Perrone ve Worthington (2001), ayrıca, çalışan eşlerin işleri eşit olarak paylaşmaları ve işbirliği içerisinde olmaları durumunda, iş ve aile alanında sahip oldukları

rollerin birleşiminde daha mutlu olduklarını, rol çatışmasının evlilik tatmini üzerindeki olumsuz etkisinin ise ayrıca azaldığını ortaya koymuşlardır (King, 2005, s. 22 – 23).

Kahn ve arkadaşları (1964) tarafından, iş alanına yönelik stresin bu alanda ortaya çıkan sonuç (iş tatmini) ile ilgili olduğu ortaya konmuştur. Daha da önemlisi, iş – aile çatışması, iş alanına yönelik stres ile evlilik tatmini arasındaki bağlantıyı ortaya çıkarmaktadır. Bu bulgular genel olarak, iş alanına yönelik rolde meydana gelen stres düzeyinin iş alanı dışındaki alanlarda olumsuz sonuçlara neden olabileceği görüşünü desteklemektedir (Ahmad ve Skitmore, 2003).

Çalışma durumu, çalışan kadınların eşleri ile zaman geçirmelerini engellediği için, kadınların evlilik ilişkilerine etki yapabilmektedir. Arora ve arkadaşları (1990), daha düşük evlilik tatmini yaşayan kadın girişimcilerin daha yüksek iş – aile çatışması yaşamaya eğilimli olduklarını da ortaya koymuşlardır. Aryee (1992), Singapur’da yaşayan kadın çalışanlar için iş – aile çatışması ve evlilik tatminine ilişkin ters yönlü bir ilişkinin var olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuç, Holahan ve Gilbert (1979) tarafından çalışan eşler ile ilgili olarak ortaya konulan araştırma sonucu ile tutarlılık göstermektedir. Suchet ve Barling (1986), çalışan annelerin evlilik ilişkileri üzerinde yaptıkları çalışmada ayrıca, iş – aile çatışmasının düşük evlilik tatmin düzeyi ile ilişkisini ortaya koymuşlardır (Akt: Kim ve Ling, 2001, s. 204-221).

### 2.1.3. İş Tatmini

İş tatmini bireyin işinden memnun olma durumu olarak ifade edilebilir. Bireyin iş yaşamı aile sorumluluklarını yerine getirmesini engellediğinde, birey işinden daha az memnun olacaktır. İş alanından aile alanına yayılan olumsuz durumlar, iş – aile çatışmasına ve tatminsizliğe neden olabilmektedir (Kim ve Ling, 2001, s. 204-221).

İş tatmini, bireyin iş ortamına karşı sergilemekte olduğu tutum olarak ifade edilebilir (Dole, Schroeder, 2001, s.234). İş tatmini diğer bir ifade ile “bireyin sahip olduğu iş ile ilgili değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan mutlu ve olumlu duygusal durum” olarak tanımlanmaktadır (Akt: Howard, Donofrio, Boles, 2004, s.383; Locke, 1976, s.1300).

İş tatmini örgütsel araştırmalarda geniş ölçüde yer almaktadır. Örgüt araştırmacıları tarafından farklı tanımları yapılan iş tatmini kavramı, çalışanın sahip olduğu değerlere göre değişiklik gösterebilen işten duyduğu tatmin, işinden beklentisi ve işinden sağladığı ödüller arasındaki uyum, işine karşı duygusal tepkileri olarak farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Bu tanımlara göre, çalışanın iş tatmin düzeyi çalışanın beklentilerinin ne ölçüde karşılandığının bir göstergesidir (Efeoğlu, 2006, s.27). Başka bir tanıma göre de iş tatmini, “kişinin toplam iş çevresinden, örneğin işin kendisinden, yöneticilerden, çalışma grubundan ve iş

organizasyonundan elde etmeye çaba gösterdiği rahatlatıcı ve iç yatıştırıcı bir duygu” olarak ifade edilmektedir (Akt: Akıncı, 2002, s. 3; Cribbin, 1972, s. 155).

Ehtiyar (1996) tarafından sosyal boyut itibari ile iş tatmini, iş sonucunda olumlu bir ruh hali içerisinde olma durumu olarak da tanımlanabilmektedir. Chiu ve Francesco (2003) iş tatminini, bireylerin işleri ve işlerinin bileşenleri hakkında nasıl hissettikleri olarak tanımlamaktadırlar (Akt: Aksu ve Aktaş, 2005, s. 480). Bu doğrultuda iş tatmini, çalışanın yaptığı iş doğrultusunda elde ettiği maddi karşılık ile çalışanın birlikte çalışmaktan zevk aldığı çalışma arkadaşları ve ortaya koydukları iş sonuçları doğrultusunda yaşadığı mutluluk olarak da ifade edilebilir (Akt: Akıncı, 2002, s. 3; Bingöl, 1996, s.266)

İş tatmini konusunda yapılan araştırmalar, iş ile ilgili algılamaları ve yaklaşımları içeren belirli iş tatmini nedenlerini ortaya koymuşlardır. Örneğin; yönetici desteği ve iş ortamına ilişkin diğer koşullar iş tatmininin artmasını sağlamaktadırlar (Akt: Howard, Donofrio, Boles, 2004, s.384; Babin ve Boles, 1996). Kutaniş ve Bayraktaroğlu'na (2002, s.616) göre, yöneticiler ile iletişim olanakları ve yönetim tarzları iş tatmini açısından önem taşımaktadır. Diğer taraftan rol stresi iş tatmini ile ters yönlü orantılıdır (Akt: Howard, Donofrio, Boles, 2004, s.383; Fisher ve Gitelson, 1983). Gerçekte, rol çatışması ve rol belirsizliği pek çok iş yapısında iş tatmininin en önemli göstergeleri olabilmektedirler (Howard, Donofrio, Boles, 2004, s.383).

Kişinin ihtiyaçları ve sahip olduğu değer yargıları, yaptığı iş ile uyumlu ise iş tatmini söz konusudur. Çalışanın işin farklı bileşenlerine karşı beslediği tutumların toplamı ve elde ettiği sonuçların beklentilerini ve ihtiyaçlarını ne kadar karşıladığı iş tatminini etkileyen önemli unsurlardır (Akt: Akıncı, 2002, s. 3; Eren, 1996, s. 112).

İş tatmininin üç boyutu bulunmaktadır:

- 1) iş tatmini işe karşı duygusal bir tutumdur; gözlemlenemez, yalnızca ifade edilebilir;
- 2) iş tatmini beklentilerin ne ölçüde karşılandığının bir açıklamasıdır;
- 3) iş tatmini birbiriyle çelişen davranış durumlarını da içermektedir. İş, ücret, terfi, yönetim tarzı, iş arkadaşları birbirleriyle çelişen davranış örneklerini yansıtmaktadır (Akt: Aksu ve Aktaş, 2005, s.480; Şimşek, 1995, s.92).

İş tatmini ve iş – aile çatışması ilişkisi bu tez çalışmasının esas araştırma konusunu oluşturmakta ve bundan sonraki bölümlerde detaylı bir şekilde incelenmektedir.

## **2.2. İŞ – AİLE ÇATIŞMASI VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ**

İş – aile çatışmasının sonuçlarından birisi de bireylerin iş alanında yaşadıkları tatmin ve performans düzeyleri üzerindeki olumsuz etkileridir. İş tatmini bireyin işinden memnun olma

halidir. Sahip olduğu iş, bireyin aile sorumluluklarını karşılamasını zorlaştırdığı durumlarda birey işinden daha az memnun kalmaktadır. Ayrıca, iş alanından aile alanına yayılan olumsuz durumlar, iş – aile çatışmasına ve engellenmeye neden olabilmektedir (Kim ve Ling, 2001; s. 204-221). Kinunen ve Mauno'nun (1998) çalışması sonucunda, iş – aile çatışmasının iş performansı ve iş tatmini ile aralarında olumsuz bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır (Akt: Hill, Yang, Hawkins and Ferris, 2004, s. 1304).

İş – aile çatışmasının ve alt boyutlarının (iş – aile çatışması ve aile – iş çatışması), iş tatmini ile olan ilişkisini ortaya koyan çalışmalar, geleneksel olarak iş tatminini, iş ile ilgili beklentiler kapsamında inceleyen araştırmacılardan farklı bir yaklaşım getirmektedirler. Bu yaklaşıma göre, çalışanların iş ile ilgili beklentileri, sadece iş ile ilgili konular doğrultusunda değil, iş – aile alanlarının ilişkisi kapsamında da şekillenmektedir (Akt: Efeoğlu, 2006, 50; Adams ve diğ., 1996; Bacharach ve diğ., 1991; Bedeian, Burke ve Moffet, 1988; Cooke ve Rousseau, 1984; Duxbury, Higgins ve Thomas, 1996; Judge, Boudreau ve Bretz, 1994; Parasuraman, Greenhaus, Rabinowitz, Bedeian ve Mossholder, 1989; Thomas ve Ganster, 1995). Geleneksel yaklaşıma göre, iş tatmini, çalışanların yaptıkları işe, çalışma şartları ve iş güvenliğine, ücrete, terfi olanaklarına, örgütün yapısal ve yönetsel özelliklerine, çalışanın çalışma arkadaşları ile olan ilişkilerine yönelik olarak beklentilerinin karşılanmasına ve çalışanların beklentilerini etkileyen yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi demografik özelliklerine bağlıdır (Akt: Efeoğlu, 2006, 50; Iffaldano ve Machinsky, 1985; Okpara, 2006; Brown ve Mcintosh, 1998; Dhanasarnsilp, Johnson ve Chaipoopirutana, 2006)

Bazı araştırmalara göre, iş tatmini, çalışanların iş ile ilgili beklentilerinin daha geniş kapsamda sosyal ve ekonomik unsurlar doğrultusunda etkilenmesi sonucunda şekillenmektedir. Örneğin, Pine ve Innis (1987), çalışanların iş değerlerinin, kişisel beklentilerine bağlı olarak toplumsal değerler, ekonomik yaşam ve çalışanların ekonomik statüsüne göre değişebileceğini ortaya koymuşlardır (Akt: Efeoğlu, 2006, 51). Çalışanların iş değerleri, diğer bir ifade ile yaptıkları işte önem verdikleri unsurlar beklentilerini etkilemekte ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığı iş tatminini açıklayan bir durum olduğundan çalışanların iş değerleri iş tatminini etkilemektedir (Akt: Efeoğlu, 2006, 51; Dhanasarnsilp, Johnson ve Chaipoopirutana, 2006). Bu doğrultuda, iş ve aile alanları arasındaki ilişki, çalışanların iş ile ilgili beklentilerini ve dolayısıyla iş tatminini etkileyen bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır.

İş alanında yaşanan çatışma iş tatmini ile ilgilidir; çünkü aynı nedenlere dayanmaktadırlar. Bu nedenler arasında, esnek olmayan çalışma programları, uzun çalışma saatleri ve sık sık yaşanan fazla çalışmalar örnek olarak gösterilebilir. Roller arası çatışma ve iş tatmini ayrıca birbirleriyle ilgilidir; çünkü birey zamanını iş ve aile alanları arasında etkili

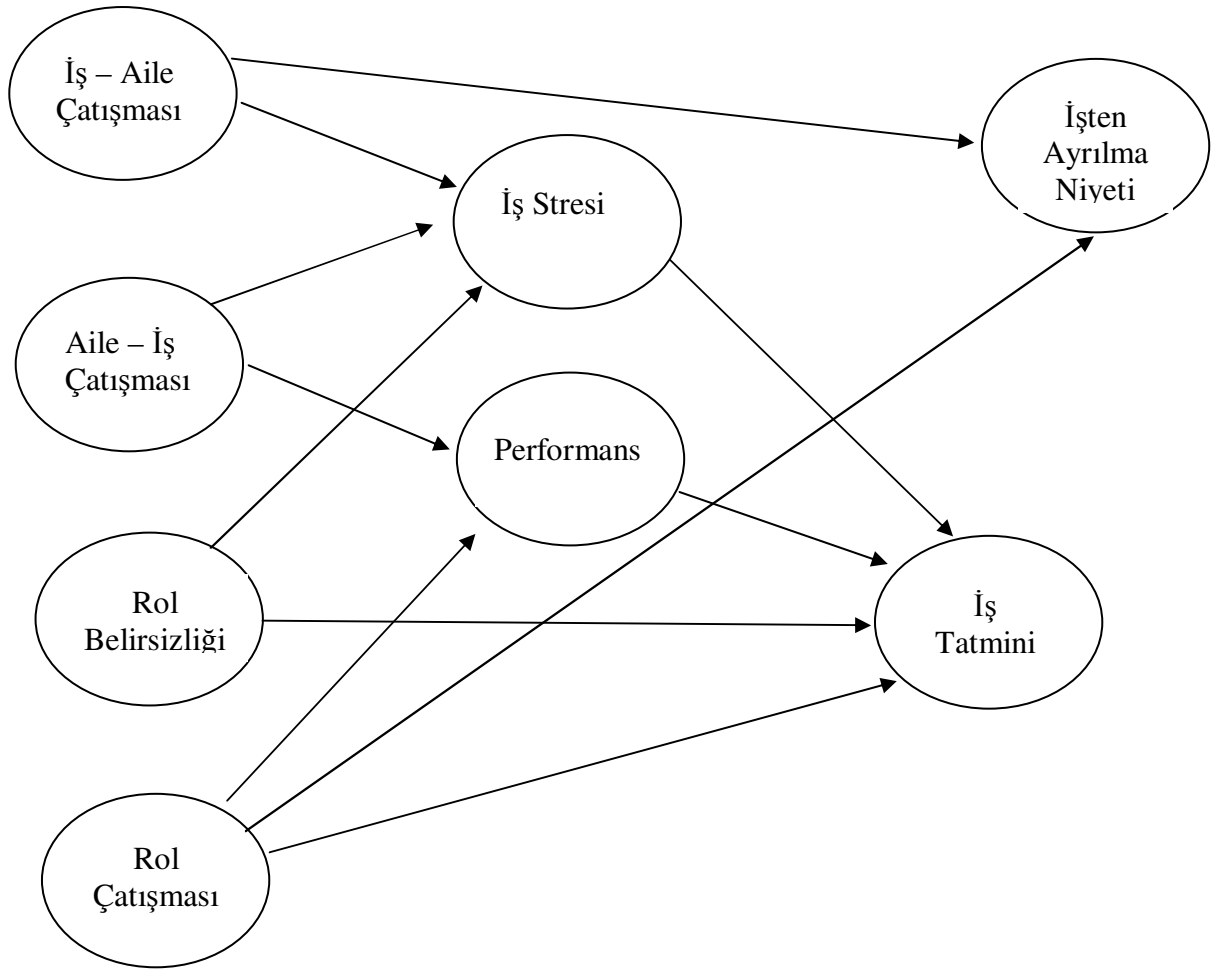
bir şekilde paylaştıramadığı durumlarda aile ile ilgili sorumluluklarını göz ardı ederek bütün zamanını ve enerjisini iş alanı için kullanabilmektedir (Akt: Chiu, Man, Thayer, s.320, 1998; Feldman, 1976).

Marshall ve Barnett (1994), iş yerinde çalışma saatlerinin esnek olarak düzenlenebilmesinin iş – aile çatışmasının düzeyini azalttığını, örgüte bağlılığı arttırdığını ve sonuç olarak iş tatminini arttırdığını ortaya koymuşlardır (Akt: Sahibzada ve diğ., 2005, s.822). Ayrıca, Thomas ve Ganster (1995), esnek programlamanın ve yöneticilerin destekleyici davranışlarının, çalışanların iş ve aile alanına yönelik konular üzerindeki kontrollerine ilişkin algılarına etki yaptığını ve sonuç olarak iş – aile çatışmasını ve iş tatminsizliğini azalttığını ifade etmişlerdir (Akt: Sahibzada ve diğ., 2005, s.822).

Yapılan araştırmalara göre, iş – aile çatışması genel iş tatmininin azalmasına neden olmaktadır (Akt: Howard, Donofrio, Boles, 2004, s.380; Kossek ve Ozeki, 1998). Ancak, bütün çalışmalar, iş – aile çatışması ve iş tatmini arasında önemli bir korelasyon olduğu sonucuna ulaşmamışlardır (Akt: Howard, Donofrio, Boles, 2004, s.381; Bedeian ve diğ., 1988).

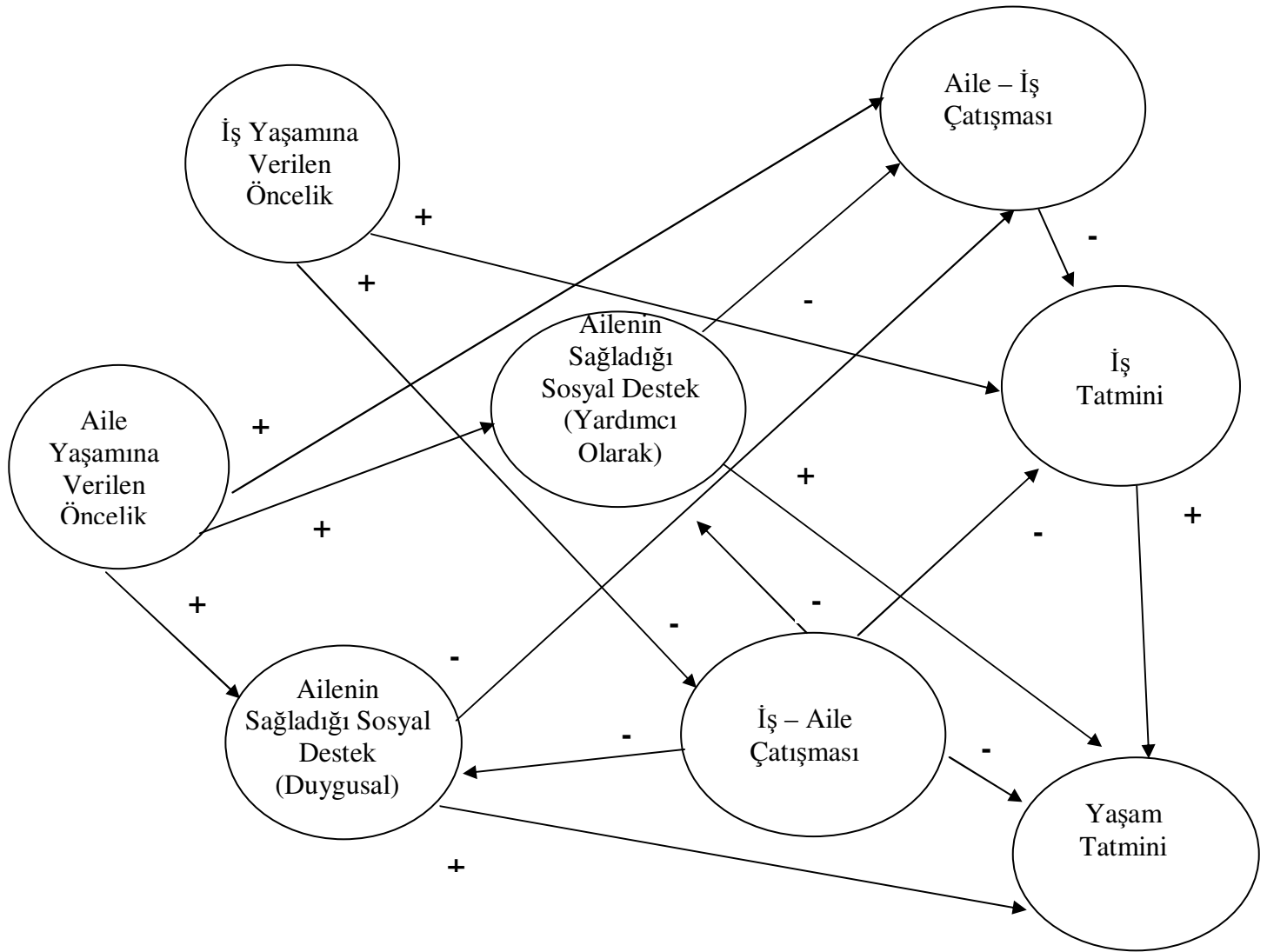
Netemeyer, Brashear-Alejandro ve Boles (2004), iş – aile alanları arasındaki çatışmanın bir boyutu olan iş – aile çatışması ile iş tatmini arasındaki ilişkinin, iş stresinin bir sonucu olarak meydana geldiğini belirtmektedirler. Diğer taraftan, iş – aile çatışması ve aile – iş çatışması ile iş tatmini arasındaki ilişkilere ayrı ayrı olmak üzere iş stresi ve performansın aracılık ettiğini belirtmektedirler (Şekil 2.1.). Adams, King ve King (1996) ise, iş – aile alanları arasındaki çatışmanın alt boyutları olan iş – aile çatışması ve aile – iş çatışmasının, iş tatmini üzerinde doğrudan bir ilişkisi olduğunu ortaya koymaktadırlar (Şekil 2.2). Adams, King ve King (1996), Michigan’da bir üniversitede lisansüstü öğrenim gören çeşitli mesleklerden ve yaş gruplarından 163 çalışan üzerinde yaptıkları araştırmada, çalışanların iş – aile çatışması düzeylerinin iş tatmini üzerinde negatif yönde etkisi olduğunu ortaya koyarlarken, aile – iş çatışması düzeylerinin iş tatmini düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşmışlardır (Akt Efeoğlu, 2006, s.51 – 53).

Her ne kadar bu alandaki araştırmaların çoğu iş – aile çatışmasının etkilerini belirleme amacına sahip olsa da, araştırmacılar giderek artan bir şekilde aile – iş çatışmasının etkilerine de önem vermeye başlamışlardır (Akt: Namasivayam, Mount, 2004, s.243; Netemeyer, Boles ve Mcmarran, 1996). Bireylerin, yaşlı ve çocukların bakımı gibi aile sorumluluklarını yerine getirebilmeleri, işlerinden duydukları tatmin düzeyleri üzerinde önemli bir etki yaratmaktadır (Akt: Namasivayam, Mount, 2004, s.243, Kossek, Noe ve Demarr, 1999).



**Şekil 2.1. İş – Aile Çatışmasının İş Stresi ile İlişkisi**

Kaynak: Akt: Efeoğlu, 2006, s.47; Netenmeyer, Brashear, Boles, 2004, s.49 – 60.



**Şekil 2.2. İş – Aile Çatışmasının İş Tatmini ile Doğrudan İlişkisi**

Kaynak: Akt: Efeoğlu, 2006, s.52; Adams, King ve King, 1996, s.411 – 420

### 2.3. İŞ – AİLE ÇATIŞMASI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ

İş – aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar farklı sonuçlar ortaya koymuştur. Boles ve arkadaşları (1997), iş – aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde dolaylı bir etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu durumda, iş – aile çatışması ilk olarak iş tatminini ve sonrasında da işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Good ve arkadaşları (1988) ise, iş – aile çatışması ve iş yerinden ayrılma niyeti arasında doğrudan bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. İş – aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında doğrudan bir ilişki olması kişinin işinden memnun olmasına rağmen, iş – aile çatışmasının yarattığı baskıların işten ayrılmada yeterli bir neden olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır (Pasewark ve Viator, 2006, s.150).

İş – aile çatışmasının işten ayrılmayı etkileyip etkilemeyeceği aynı zamanda iş – aile çatışmasının boyutuna da bağlı olabilmektedir. Netemeyer ve arkadaşları (1996), iş – aile çatışması ve aile – iş çatışmasının doğrudan işten ayrılma niyeti ile ilgili olduğunu belirtmiştir. Diğer yandan Greenhaus ve arkadaşları (2001) ile Anderson ve arkadaşları (2002) ise yalnızca iş – aile çatışmasının doğrudan işten ayrılma niyeti ile ilişkisi olduğunu ortaya koymuşlardır (Pasewark ve Viator, 2006, s.150).

İş – aile çatışmasının meydana getirdiği strese tepki olarak ortaya çıkan bir sonuç da bireylerin işten ayrılma niyeti olmaktadır. Daha önceki araştırmalar işten ayrılma niyetinin yalnızca iş – aile çatışmasına bağlı olduğunu, aile – iş çatışmasına bağlı olmadığını belirtmişlerdir (Akt: Lapierre ve diğ., 2005, s.3; Frone ve diğ., 1992; Greenhaus, Parasuraman ve Collins, 2001). Frone (2003), bireyin işinden ayrılmasının aile – iş çatışmasının azalmasına yardımcı olmayacağını, çünkü aile – iş çatışmasının esas nedeninin aile alanında olduğunu savunmaktadır (Akt: Lapierre ve diğ., 2005, s.3).

İş – aile çatışmasının işten ayrılma niyeti ile ilişkisi olduğu belirlenmiş (Akt: Rode ve diğ., 2007, s.4; Netemeyer ve diğ., 1996), ancak diğer araştırmalarda ilişkinin daha karmaşık yapıda olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Greenhaus ve arkadaşları (1997), iş – aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin stres ile ilgili olduğunu ortaya koymaktadır (Rode ve diğ., 2007, s.4). Çalışanın işe bağlı olarak yaşadıkları stres ile işten ayrılma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ortaya koyan araştırmalar, çalışanların iş yaşamlarına bağlı olan stres kaynaklarının (iş – aile çatışması gibi) işten ayrılma niyetinde olmalarına neden olduğunu göstermektedir; çünkü bu tarz stres yaratan faktörler azalan yaşam tatminine neden oldukları kadar sağlıkla ilgili sorunlara da yol açmaktadırlar (Akt: Lapierre ve diğ., 2005, s.3; Aryee, Fields ve Luk, 1999; Gaines ve Jermier, 1983; Griffeth, Hom ve Gaertner, 2000; Lee ve Asforth, 1996; Shaffer ve Harrison, 1998). Diğer taraftan Grandey ve Cropanzano (1999),



diğer iş – aile değişkenlerinin etkileri kontrol edildiğinde, iş – aile çatışmasının doğrudan işten ayrılma niyeti ile ilişkisi olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Her ne kadar araştırmalar birbirleriyle çelişen sonuçlar ortaya koysa da, Grandey ve Cropanzano (1999) tarafından tanımlanan kaynakların korunması (Conservation of Resources) modeli ile, iş – aile çatışmasının neden işten ayrılma niyetini etkileyebileceğine ilişkin açık bir argüman ortaya koymaktadırlar: Bu tarz roller arası çatışmanın boyutları arttıkça, çözüm, çatışmanın nedenlerinden birisi olan iş alanından ayrılmak olmaktadır (Rode ve diğ., 2007, s.4).

İş – aile çatışmasının bireylerin çalıştıkları işten ayrılmalarına neden olduğu görüşü pek çok araştırma ile desteklenmektedir. İşten ayrılma niyeti iş – aile çatışmasının iş ile ilgili sonuçları içerisinde en fazla araştırılan konulardan bir tanesi olmuştur (Akt: Haar, 2004; Anderson, Coffey, Byerly, 2002; Cohen, 1997; Good, Page ve Young, 1996; Maertz, 1999; Shaffer, Harrison, Gilley ve Luk, 2001). Cohen (1997), iş – aile çatışmasının çalışanların işten ayrılmalarına neden olabildiğini savunmuştur. Böylece, iş yerinde aile alanını etkileyen daha fazla çatışma yaşayan çalışanlar ‘daha az stresli’ bir iş yerinde çalışma isteği nedeni ile işten ayrılma niyeti içerisinde olmaktadır (Haar, 2004).

İş – aile çatışmasının düzeyi arttıkça buna bağlı olarak yaşanan stres düzeyi de artmakta ve bu durum da işten ayrılma niyetine neden olabilmektedir (Akt: Boyar ve diğ., 2003, s.180; Greehnhauş ve diğ., 2001). Örneğin, iş, aile ile ilgili sorumlulukları yerine getirmeyi engelleyerek iş – aile çatışmasına neden olduğu zaman, işten ayrılma bu durumu ortadan kaldırmak için bir çözüm olabilir. Böylece, çalışan işi, ayrılma nedeni olarak görmeye başlayabilmektedir. Aile ile ilgili sorumluluklar iş ile ilgili yükümlülükleri yerine getirmeyi engellediğinde, işten ayrılma yaşanan çatışmayı azaltabilir ve aile ile ilgili sorumlulukların daha iyi yerine getirilmesine yardımcı olabilir (Boyar ve diğ., 2003, s.180).

İş – aile çatışması ve aile – iş çatışmasının işten ayrılma niyeti ile ilişkisini inceleyen araştırmalar farklı sonuçlar ortaya koymaktadır. Frone ve arkadaşları (1992), iş – aile çatışmasının işten ayrılma niyeti ile ilişkilendirilebileceğini ifade ederken, aile – iş çatışmasının işe devamsızlık sonucunu ortaya çıkarabileceğini savunmaktadır. Bu durum, iş ile ilgili gereksinimler aile alanını etkilediğinde, en çabuk etkinin bireyin başka bir iş bulma isteği ve işten ayrılma kararı vermesi yönünde olacağını ortaya koymaktadır. Diğer taraftan aile ile ilgili gereksinimler ve sorumluluklar iş alanını etkilediğinde, bu durumun da doğrudan etkisi bireyin işe devamı konusunda olacaktır. Bireyler, sürekli devam eden ve çözümlenemeyen iş – aile çatışması yaşadıklarında tek çözüm yolu olarak, iş ve aile ile ilgili gereksinimleri dengeleyebilmek için başka bir iş bulmaları gerektiğini düşünebilmektedirler. Aile – iş çatışması yaşayan bireyler ise, aile ile ilgili gereksinimleri karşılayabilmek ve acil çözümler üretebilmek amacıyla işe devam etmeme durumu sergileyebilmektedirler. Bu

nedenle, iş – aile çatışmasının işten ayrılma, aile – iş çatışmasının ise işe devam etmeme üzerinde etkisi olduğu düşünülebilir (Anderson, Coffey, Byerly, 2002, s.794).

Mowday, Porter ve Steers (1982), iş alanı dışındaki faktörlerin (aile gibi), ayrıca işten ayrılma niyetini etkileyebileceğini ifade etmişlerdir. Onların görüşlerine göre, aile – iş çatışması yaşayan çalışanlar başka bir yerde çalışma niyeti içerisinde olabilirler. Bu çerçevede, çalışanlar çalışma saatlerini azaltma, iş programlarını yeniden düzenleme ve böylece aile ile ilgili konuların iş alanları üzerinde etki yapmaması konusunda bir arayış içerisinde olabilirler (Haar, 2004).

Shaffer ve arkadaşları (2001) tarafından yapılan araştırmalar, iş – aile çatışması ve örgütsel bağlılık arasında bir ilişki olduğunu ve örgütsel bağlılığın psikolojik olarak işten ayrılmanın bir nedeni olduğunu ortaya koymuşlardır (Akt: Namasivayam, Mount, 2004; s.243). Bireyler çalıştıkları örgüte bağlı olduklarını hissettiklerinde, örgütte çalışmaya devam etmek isteyeceklerdir. Bu nedenle, örgütsel bağlılık ayrılma niyeti ile ters yönlü ilişkilidir. Bir örgüte bağlı olmak, bireyin örgütün bir üyesi olmaktan gurur duyduğunu, kendisini örgüt ile özdeşleştirdiğini ve bu nedenle örgütün bir üyesi olmaktan memnun olduğunu ifade etmektedir (Ahuja ve diğ., 2002, s.2). Alles ve Meyer (1990), çalıştıkları işletmelere güçlü bir şekilde bağlı olan çalışanların işten ayrılma olasılığının düşük olduğunu ortaya koymuşlardır ve örgütsel bağlılığı, duygusal (affective), devam (continuance), normatif (normative) bağlılık olmak üzere üç farklı model ile açıklamışlardır. Duygusal bağlılık, bireyin örgüt ile kendisini ne kadar bağdaştırdığı, örgüt içerisinde ne ölçüde yer aldığı ve örgüt içinde yer almaktan ne ölçüde memnuniyet duyduğunu ifade etmektedir. İş alanında sahip olunan rol, aile alanında sahip olunan rolleri engellediğinde bireyler işletmeye olan duygusal bağlılık düzeylerini azaltabilirler. Diğer taraftan örgüte güçlü bir şekilde bağlı olan bireyler aile alanında sahip oldukları rolleri çatışma yaratan durumlar olarak algılamayabilmektedirler. Bu yüzden, aile alanındaki roller iş alanında sahip oldukları roller üzerinde daha az etki yaratabilmektedirler. Allen ve Meyer'in (1990) geliştirdikleri modelin ikinci bileşeni olan devam bağlılığı, bireylerin sahip oldukları işlerde, hizmet süreleri ve sahip oldukları deneyim gibi önemli kaynaklarını işten ayrıldıkları zaman kaybetme algısından ortaya çıkmaktadır. Yüksek düzeyde mesleki hareketlilik yaşayan bireyler, daha az devam bağlılığı yaşamaktadırlar. Aile alanına ilişkin roller, iş alanındaki rolleri engellediğinde bireylerin işten ayrılma olasılığı daha az olacaktır. Ancak, iş alanındaki roller aile alanındaki rolleri engellediğinde bireyler işten ayrılmayı düşünebilmektedirler. Son olarak, normatif bağlılık ise, bireylerin işe başlamadan önceki (ailevi / kültürel sosyalleşme) ve sonraki (örgütsel sosyalleşme) deneyimlerinden etkilenmektedir. Bireylerin neyin doğru olduğu konusundaki inanışları üzerindeki ailevi, kültürel ve örgütsel etkiler sonucu ortaya çıkan bağlılık normatif bağlılıktır. Bireyin, işin

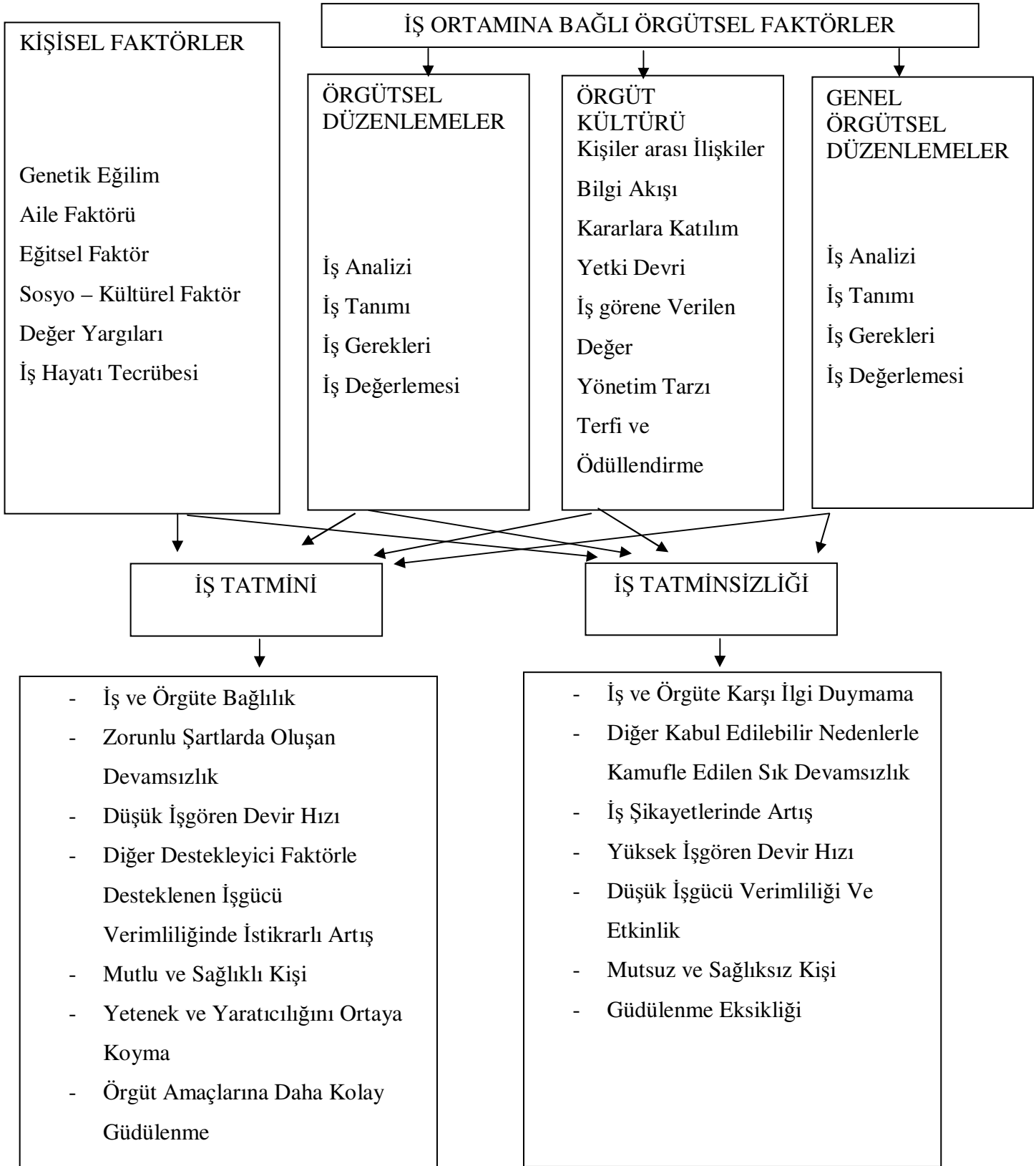
aileden ya da ailenin işten ne ölçüde daha önemli olduğu konusundaki düşüncesi, normatif bağlılık, üzerinde iş – aile çatışmasının etkisini belirleyici bir unsur olmaktadır. İş ile ilgili sorumlukların ve rollerin daha önemli olduğunu düşünen bireyler için aile – iş çatışması örgütsel bağlılıklarını ve işten ayrılma niyetlerini etkileyen daha önemli bir unsur olacaktır. Aile ile ilgili rollerin ve sorumluklarının daha önemli olduğu kültürlerde ise iş – aile çatışması örgütsel bağlılık üzerinde daha fazla olumsuz etki yaratacaktır (Akt: Namasivayam, Mount, 2004; s.243 – 244).

#### **2.4. İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ**

Çalışanların iş tatmini düzeyleri, hem çalışanlar hem de çalıştıkları örgütler açısından sosyal ve ekonomik birtakım sonuçlar doğurmaktadır. Yapılan araştırmalar, çalışanların iş tatmin düzeylerinin çalışanların iş performanslarını, işe devamsızlıklarını, işten ayrılma niyetlerini, işten ayrılmalarını, ruhsal ve fiziksel durumlarını etkilediğini ortaya koymaktadır (Akt: Efeoğlu, 2006, s.32; Iffaldano ve Machinsky, 1985; s.251 – 273).

Genel olarak, iş tatmini ile bireylerin işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişki olduğu ifade edilmektedir (Akt: Dole ve Schroeder, 2001, s.235 – 236; Abdel Halim, 1981; Choo, 1986; Rasch ve Harrell, 1990). İş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisini inceleyen araştırmalar, düşük iş tatmin düzeyleri yaşayan bireylerin, sahip oldukları işleri değiştirme eğiliminde oldukları sonucuna ulaşmışlardır (Dole ve Schroeder, 2001, s.236).

Şekil 2.3.' de iş tatmininin meydana getirdiği bireysel ve örgütsel sonuçları açısından olumlu ve olumsuz etkileri görülmektedir.



**Şekil 2.3. İş Tatmini ile İlgili Neden Sonuç İlişkisi**

Kaynak: Akt: Akıncı, 2002, s.6; Erdoğan, 1994, s. 379

Yapılan araştırmalar, mutlu çalışanların verimli çalışanlar olup olmadığı konusunda bazı çelişkili sonuçlara varmaktadır. Hawthorn'un araştırmaları (1930), çalışanların tutumlarının performans üzerinde etkili olduğu sonucunu ortaya çıkarmış ve "mutlu çalışan verimli çalışandır" tanımı genel kabul görmüştür. Ancak, yazın incelendiğinde iş tatmini ve çalışanların performansı arasında zayıf ve tutarsız ilişkiler olduğunu ortaya koyan çalışmalar da bulunmaktadır (ekmecelioğlu, 2006, s.154). Yapılan araştırmalar sonucunda, örgütsel bağlılığın çalışanların performans düzeyleri üzerindeki en önemli belirleyici faktör olduğunu kabul eden genel bir anlayış olmakla birlikte, çalışanların iş tatmin düzeylerinin performans üzerinde önemli düzeyde belirleyici olduğu ortaya konmuştur (Efeoğlu, 2006, s.33) .

İş tatmin düzeyinin düşük olması, iş görenin sağlık durumunu olumsuz etkilemektedir. İş tatmini düşük çalışanlarda sinirsel (uykusuzluk, baş ağrısı vb.) ve duygusal çöküntülerin (stres, hayal kırıklığı vb.) meydana geldiği saptanmıştır (Akıncı, 2002, s.3). Çalışanların iş tatmin düzeyi ile ruhsal ve fiziksel sağlık durumu arasındaki ilişkileri açıklamaya yönelik olarak yapılan araştırmaların sonuçları, iş tatmin düzeyleri yüksek olan çalışanların diğer çalışanlara kıyasla sağlık durumlarının daha iyi olduğunu ve daha az stres yaşadıklarını ortaya koymaktadır. Çalışanların, iş tatminsizliği durumlarında nefes darlığı, yorgunluk, baş ağrısı, terleme, iştah eksikliği, hazımsızlık, bulantı vb. fiziksel belirtiler gösteren rahatsızlıklar yaşadıkları, daha yüksek iş tatminsizliği düzeylerinin ise ülser, tansiyon, kalp krizi gibi rahatsızlıklara neden olduğu, ayrıca iş tatminsizliğinin sigara, alkol, madde kullanımını arttırdığı belirlenmiştir (Efeoğlu, 2006, s.34).

Çalışanın fiziksel ve ruhsal sağlığı yanında iş tatmini, örgütün çalışma ortamını, verimliliğini, toplumun huzurunu, ekonomik gelişmesini, tasarrufunu etkileyen önemli ve yöneticiler tarafından göz ardı edilmemesi gereken bir kavramdır (Akıncı, 2002, s.3; Erdoğan, 1994, s.378).

Çalışanların gönüllü olarak işten ayrılmalarna neden olan süreci anlamak, örgütsel etkililiği arttırmak ve çalışanların örgüte bağlılıklarını arttırmak açısından gerekli önemleri almak için oldukça önemlidir (Akt: ekmecelioğlu, 2006, s. 157; Bentein, Vandenberghe, Vandenberg, Stinglhamber, 2005, s. 468). İşten ayrılma niyeti, çalışanların çalışma koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri yıkıcı ve aktif bir eylem olarak tanımlanmaktadır (Akt: ekmecelioğlu, 2006, s. 157; Rusbelt, Farrell, Rogers, Mainous, 1988, s. 599).

Çalışanların, iş tatmin düzeyleri, işe devamsızlık ve işten ayrılma niyeti taşımaları ve iş değiştirmeleri arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmaların sonuçlarından bazıları, iş tatmini ve işe devamsızlık davranışı sergilemeleri arasında istatistiksel anlamda zayıf bir ilişkinin

varlığını ortaya koymaktadır. Ancak, bazı araştırma sonuçları, çalışanların, yaşamlarını devam ettirebilmek için sahip oldukları işlerde başarıların önem kazanması durumunda iş tatminlerinin düşük olmasına karşın işe devamsızlık davranışı göstermediklerini ortaya koymaktadır (Efeoğlu, 2006, s.33; Gupta ve Jenkins, 1983). Çalışanların iş tatmin düzeyleri ile işi değiştirme niyetleri ve iş değiştirmeleri arasındaki ilişkiyi araştırmaya yönelik bazı çalışmalar, çalışanların sahip oldukları bireysel değişkenlerin bu ilişkiyi etkilediğini ortaya koymaktadır. Örneğin, bu konuda yapılan bir araştırmanın sonucuna göre, erkek çalışanlarda iş değiştirmeye sebep olan en önemli tatminsizlik nedeninin düşük ücret düzeyi olduğu belirlenirken, kadın çalışanlarda iş değiştirmeye sebep olan öncelikli tatminsizlik nedeninin çalışma şartları olduğu belirlenmiştir. Bir kurumda belirli bir sürenin üzerinde çalışmış olan bireylerin işten ayrılmalarına neden olan tatminsizlik sebebinin düşük ücret düzeyi değil, işe karşı ilgisizlik ve işi anlamlı bulmamaları olduğu belirlenmiştir (Akt: Efeoğlu, 2006, s.33; Çetinkanat, 2000, s.5).

Yapılan araştırmalardan bazıları, ayrılma niyetinin örgüte bağlılığın bir göstergesi olduğunu kanıtlamaktadır. Çalışan eğer örgüt değerlerine bağlı ise ve bu değerlerin gerçekleştirilmesine katkıda bulunmak istiyorsa, örgütten ayrılmak istemeyecektir (Akt: Çekmecelioğlu, 2006, s. 157; Porter ve diğ., 1974, s. 604). Meyer ve arkadaşlarının araştırmaları, bağlılığın duygusal, normatif ve zorunlu bağlılık olarak tanımlanan üç alt boyutunun da işten ayrılma oranları ile olumsuz yönde ilişkisi olduğunu ve duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti ile daha güçlü bir ilişkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur (Akt: Çekmecelioğlu, 2006, s. 156; Meyer ve diğ., 2001, s. 21). Meyer ve Allen (1991) tarafından geliştirilen modele göre duygusal bağlılık çalışanların örgütle özdeşleşme isteği, zorunlu bağlılık kişinin işsiz kalması durumunda katlanması gereken maliyete ilişkin algısından kaynaklanan bağlılık, normatif bağlılık ise örgütte kalmanın ahlaki bir zorunluluk olduğu bağlılık olarak tanımlanmaktadır (Akt: Çekmecelioğlu, 2006, s. 155; Meyer, Allen, Topolnystk, 1998, s.42). Bu doğrultuda kişi, eğer örgüt değerlerine bağlı ise ve bu değerlerin gerçekleştirilmesine katkı sağlamak istiyorsa örgüte bağlılığı söz konusudur (Akt: Çekmecelioğlu, 2006, s. 157; Porter ve diğ., 1974, s.604). İş tatmininin işten ayrılma ve devamsızlık gibi iş tutumlarını belirleyen bir değişken olup olmadığını inceleyen araştırmalar, iş tatmininin yüksek olduğu durumlarda genellikle işten ayrılma niyetinin daha düşük olduğunu ortaya koymaktadır (Akt: Çekmecelioğlu, 2006, s. 157 – 158; Rusbelt, Farrell, Rogers, Mainous, 1988, s. 599).

İş tatmini, çeşitli açılardan önemli bir kavramdır. Örgütsel bağlılığın artması, iş tatmini ile ilişkilendirilmektedir (Akt: Howard, Donofrio, Boles, 2004, s.383; Johnston ve diğ., 1990).

Brown ve Peterson'a (1993) göre, yüksek düzeyde iş tatminine sahip çalışanlar örgüte daha güçlü bağlılık gösterme eğiliminde olmaktadır (Akt: Howard, Donofrio, Boles, 2004, s.383 – 384). İşe bağlılık ise, çalışanın işini benimseme derecesini göstermektedir. İş tatmini ile işe ve örgüte bağlılık arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Yüksek iş tatminine sahip çalışanların işe ve örgüte olan bağlılıklarının arttığı, isteğe bağlı işgücü devir oranı hızının azaldığı görülmüştür. İşe bağlılığı yüksek olan bir çalışmanı güdülemek, yönetmek ve örgüt amaçlarına yöneltmek daha kolay olmaktadır. İş tatminsizliği yaşayan, ancak çeşitli sebeplerden dolayı çalışmak zorunda olan çalışanlar örgüt içerisinde her konu ile ilgili şikayet etme, diğer çalışanların motivasyonunu düşürme, işi yavaşlatma, işe devamsızlık ve son olarak da işten ayrılma ile sonuçlanabilecek olumsuz davranışlar sergileyebilirler (Akıncı, 2002, s.8).

Shaffer, Harrison, Gilley ve Luk (2002), örgütsel bağlılığın sosyal değişim kuramı ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadırlar. Örgütler, çalışanlarına sağladıkları hak ve menfaatler karşılığında çalışanlarının bağlılığını beklemektedirler. Bu doğrultuda, iş – aile çatışması bağlılığı olumsuz olarak etkileyebilir. Örneğin, çalışanların aile ya da iş alanında yaşadıkları çatışmanın düzeyi arttığında, çalışanlar, iş ya da aile alanında, örgütlerinin yeterli olanakları ve desteği sağlayamadıklarını düşünebilmekte ve bu durum da bağlılıklarının azalmasına neden olabilmektedir. Wiley (1991), iş ya da aile alanlarından herhangi birine olan bağlılığın o alandan kaynaklanan çatışmanın etkisini azaltabileceğini; Hobfoll (1989) ise, bağlılık düzeyi yüksek olan bireyin, kaynakların yetersiz olması durumunda daha ciddi, potansiyel kötü sonuçlar yaşayabileceğini ortaya koymaktadır. Örneğin, yüksek düzeyde iş – aile çatışması yaşayan çalışanlar aile alanında müdahale eden iş ile ilgili konularla ilgilenmek için örgütsel kaynakların yeterli olmadığını düşünebilmektedirler. Ancak, aile – iş çatışmasının örgütsel bağlılığı nasıl etkilediğine ilişkin yeterli sonuç bulunmamaktadır. İş ve aile alanlarına yönelik konuları daha iyi dengeleyebilmek için yeterli kaynak bulunmadığında, aile – iş çatışması düzeyinin artması örgütsel bağlılığın azalmasına neden olabilmektedir. Bu doğrultuda, çalışanlar iş ve aile sorumluluklarını dengeleyebilmek için örgüt desteğinin yeterli olmadığı düşüncesine sahip olabilmekte ve örgüte olan bağlılıkları azalabilmektedir (Haar, 2005, s. 5 – 6).

İş – aile yaşam çatışması çerçevesinde, çalışanların esnek çalışma saatlerine sahip olmalarının iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeyleri üzerindeki etkilerini ortaya koyan araştırmalar sonucunda, çalıştıkları işletmelerde esnek çalışma saatlerine sahip olan çalışanların örgütsel bağlılıklarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Aile yapısının çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri, işten ayrılma niyeti göstermeleri ve gönüllü olarak işten ayrılmalarına olan etkisini araştıran araştırmalarda ise çalışanın medeni durumu, çocuk

sahibi olması ve eşinin çalışıyor olması üzerinde durulmaktadır. Bu doğrultuda yapılan bir araştırma sonucuna göre, çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri yüksek olsa da aile alanına ilişkin sorumluluklarını yerine getirebilmeleri için daha fazla gelir getiren işlerde çalışmak, ailelerine daha fazla vakit ayırmak ve destek olmak gibi nedenlerle işten ayrılma niyeti gösterebilmekte ve işten ayrılabilirler (Efeoğlu, 2006, s.54 – 55).

Çalışan, işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığını düşündüğünde iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. İş tatminsizliği, çalışanın verimsizliğine, işe bağlılığının azalmasına ve isteğe bağlı iş gücü devir oranının artmasına neden olmaktadır. (Akıncı, 2002, s.3).



## **BÖLÜM III. İŞ – AİLE ÇATIŞMASI, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK TURİZM İŞLETMESİNDE BİR UYGULAMA**

### **3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI**

Bu araştırmanın amacı, turizm işletmesinde görev yapmakta olan çalışanların yaşadıkları iş – aile çatışmasının, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisini ortaya koymaktır. Bireylerin iş yerinde yaşamış oldukları problemlerin aile alanına etkisi sonucu ortaya çıkan iş – aile çatışması ve aile alanında yaşamış oldukları problemlerin iş alanını etkilemesi sonucu ortaya çıkan aile – iş çatışmasının, bireylerin yaşadıkları iş tatmin düzeyini ne ölçüde etkilediği ve bunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini ortaya koymak amaçlanmıştır.

### **3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ**

Emek – yoğun bir sektör yapısına sahip turizm sektöründe faaliyet gösteren tüm işletmelerde işgücünün önemi diğer sektörlerle göre daha fazladır. Çalışanların, hizmeti satın alan müşteri ile doğrudan temas halinde olması nedeni ile müşteri tatmini büyük ölçüde çalışan tatminine bağlı olmaktadır (Sarıçay, 2008, 28 – 33).

Turizm sektörü içerisinde istihdam koşullarında birtakım farklı özellikler bulunmaktadır. Öncelikle, sektörde genel itibari ile yaşanan istihdam artışına rağmen sektöre özgü nedenler ile çalışan ücretleri diğer sektörlerle göre düşüktür. Ayrıca turizm sektöründe istihdam belirli mevsimlerde yoğunlaşmaktadır. Ağır çalışma koşulları ve uzun çalışma saatleri turizm sektörünün diğer özellikleridir. Esnek çalışma olarak ifade edilebilecek bir çalışma söz konusudur. Ulaştırma ve konaklama gibi alt sektörlerde görev yapan çalışanların değişik zaman dilimlerinde günün 24 saati hizmet sunması gerekebilmektedir. Turizm sektöründe müşteriye sunulacak hizmetin karmaşık bir yapıya sahip olması, bu hizmeti müşterilere sunacak kişide birtakım özellikleri gerektirmektedir (Demirkol, Fidan, Pelit, 2004, 73 - 74).

Turizm sektöründe mevsimlik iş, esnek çalışma saatleri, servis ücreti vb. nedenlerden dolayı personel devir oranı çok yüksektir. Hizmet verdikleri kişiler ile doğrudan ilişki içerisinde bulunan çalışanların, mesleki teknik bilgi ve becerilerinin yanı sıra; dış görünüş, davranış biçimi, aktif olma, yabancı dil bilgisi, vb. birçok özellik ön plana çıkmaktadır. Bu özelliklere işin yapısı nedeni ile uzun çalışma saatleri, gece ve hafta sonları çalışma, işin yoğun olduğu dönemlerde yaşanan baskı gibi olumsuz sonuçlar meydana getiren çalışma koşulları da eklenmektedir (Mısırlı, 2002, s.42).

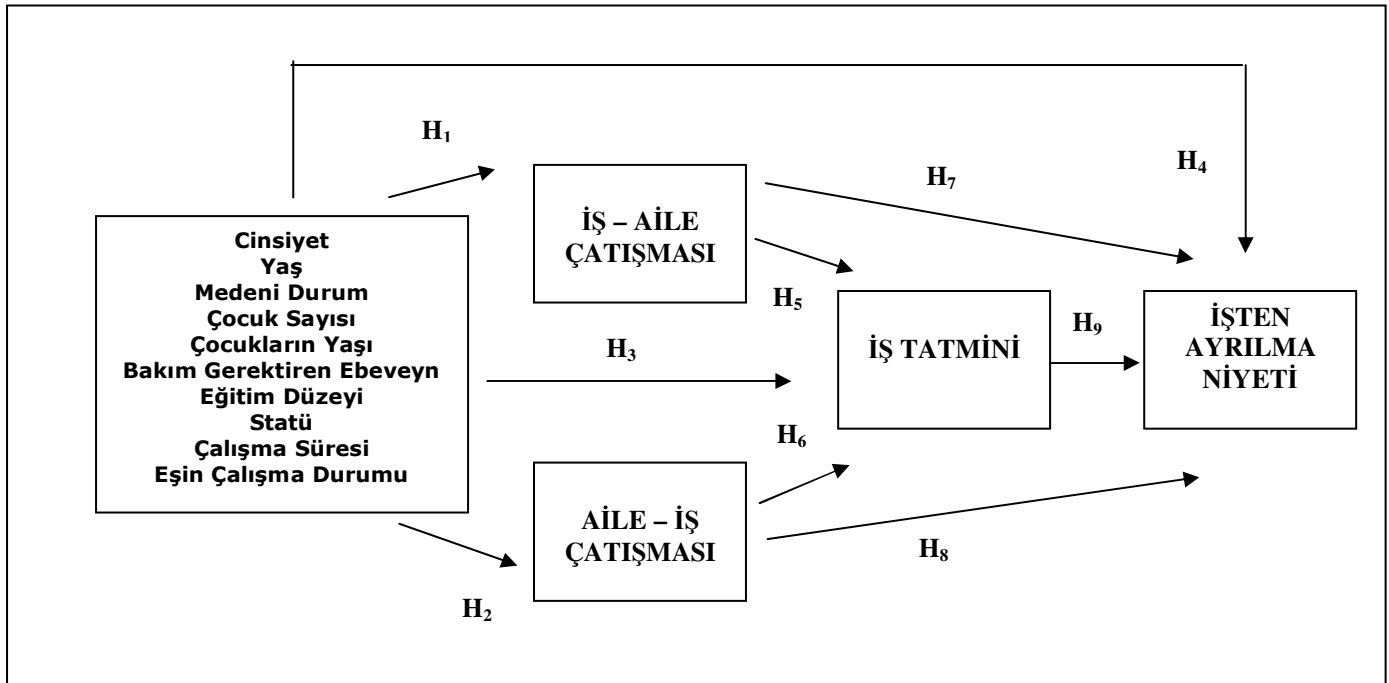
Bireylerin zamana, davranışa ve strese bağlı olarak yaşadıkları iş – aile çatışması ise iş tatmin düzeyini olumsuz yönde etkileyerek işten ayrılma niyetini ortaya çıkarabilmektedir. İş – aile çatışmasının bir sonucu olarak ortaya çıkan iş tatmininin azalması, işten ayrılma niyeti göstermeleri ve çalışanların işten ayrılmaları ile sonuçlanabilecek bir sürecin başlangıcı olabilmektedir.

İş ve aile alanlarından kaynaklanabilecek ve iş – aile çatışmasına neden olabilecek bu faktörleri belirleyebilmek, çalışanların iş tatmin düzeylerini olumsuz etkileyen nedenleri saptamak, işten ayrılma niyetini ve dolayısıyla işten ayrılmaları önlemek açısından gereklidir.

Bu nedenlerle turizm sektöründe görev yapan orta kademe yöneticiler de dahil tüm çalışanların yaşadıkları iş – aile çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesinin çalışanların tatmin düzeylerini artırabilecek ve böylece işten ayrılma niyetini ortadan kaldırarak personel devir oranını azaltacak önlemlerin ortaya çıkarılabilmesine katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

### 3.3.ARAŞTIRMA MODELİ VE ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen araştırma modeli 3.1.'de gösterilmektedir.



Şekil 3.1. Araştırma Modeli

Araştırmanın amacı doğrultusunda ise aşağıda yer alan hipotezler geliştirilmiştir:

H<sub>1</sub>: Demografik değişkenlerin iş – aile çatışması ve alt boyutları üzerinde etkisi vardır.

H<sub>2</sub>: Demografik değişkenlerin aile – iş çatışması üzerinde etkisi vardır.

H<sub>3</sub>: Demografik değişkenlerin iş tatmini üzerinde etkisi vardır.

H<sub>4</sub>: Demografik değişkenlerin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

H<sub>5</sub>: İş – aile çatışması ve alt boyutları ile iş tatmini arasında negatif bir ilişkisi vardır.

H<sub>6</sub>: Aile – iş çatışması ile iş tatmini arasında negatif bir ilişkisi vardır.

H<sub>7</sub>: İş – aile çatışması ve alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişkisi vardır.

H<sub>8</sub>: Aile – iş çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişkisi vardır.

H<sub>9</sub>: İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki vardır.

### 3.4.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

#### 3.4.1. Araştırmanın Örneklemi

Araştırma, bir turizm işletmesi bünyesinde faaliyet gösteren üç ayrı seyahat acentesi bünyesinde gerçekleştirilmiştir. Örneklem yöntemi olarak tesadüfi olmayan örneklem yöntemlerinden kolayda örneklem yöntemi seçilmiştir. Seyahat acenteleri bünyesinde görev yapan toplam 265 çalışana (14 orta seviye yönetici ve onlara bağlı 251 alt seviye çalışan) dağıtılan soru formundan, kullanılabilir 252 soru formu elde edilmiştir. Uygulanan anketin geri dönüş oranı % 95 olarak gerçekleşmiştir.

#### 3.4.2. Veri Toplama Yöntemi ve Amacı

Araştırmanın konusuna yönelik olarak alan yazın incelemesi sonucunda ortaya konulan hipotezlerin geçerliliklerinin sınanması amacıyla hazırlanan anket formu, çalışanların iş – aile çatışması, iş tatmini, işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik olarak geliştirilen çeşitli ölçekler içerisinden uygun olanların seçilmesi sonucunda hazırlanmıştır. Buna göre, çalışanların iş – aile çatışması düzeylerini ölçmek için Lambert, Hogan, Camp ve Ventura (2006) tarafından yapılan araştırmada kullanılan ve farklı kaynaklardan uyarladıkları (Akt: Lambert ve diğ., 2006, s.376; Bohlen ve Viveros-Long, 1981; Bacharach ve diğ., 1991; Frone ve diğ., 1992; Triplett ve diğ., 1999; Carlson ve diğ., 2000) 25 maddeden oluşan *İş – Aile Çatışması Ölçeği* kullanılmıştır. İş – Aile Çatışması Ölçeği, zamana dayalı iş – aile çatışması,

strese dayalı iş – aile çatışması, davranışa dayalı iş – aile çatışması ve aile – iş çatışması olmak üzere 4 alt ölçekten oluşmaktadır.

Zamana dayalı iş – aile çatışması ölçeği, 7 maddeden oluşmaktadır. Lambert ve arkadaşları (2006) tarafından yapılan güvenilirlik analizi sonucu Cronbach alfa değeri 0,84 olarak hesaplanmıştır. 11 maddeden oluşan strese dayalı iş – aile çatışması ölçeğinin Cronbach alfa değeri ise 0,93 olarak bulunmuştur. Davranışa dayalı iş – aile çatışması ise 3 maddeden oluşmaktadır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda hesaplanan alfa değeri ise 0,60'tır. Son olarak aile – iş çatışması ölçeği ise 5 maddeden oluşmakta ve Cronbach alfa değeri 0,71 olarak hesaplanmıştır.

Çalışanların iş tatmin düzeylerini ölçmek amacıyla, Rusbult ve Farrell (1983) tarafından geliştirilen ve daha sonra diğer araştırmalarda (Akt: Pasewark ve Viator, 2006, s.151; Ketchand ve Strawser, 1998; Viator, 2001) kullanılan 6 maddelik *İş Tatmini Ölçeği* kullanılmıştır.

Tate ve arkadaşları (1997) tarafından geliştirilen ve Firth, Mellor, Moore ve Loquet (2003) tarafından yapılan araştırmada kullanılan ölçek içerisinde *İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği* kullanılarak çalışanların işten ayrılma niyetleri ölçülmüştür. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği, 2 maddeden oluşmaktadır. Tate ve arkadaşları (1997) tarafından yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarına ölçeğin tüm faktörlerinin Cronbach alfa değerleri, 0,61 ve 0,91 arasında değişmektedir (Akt: Firth ve diğ., 2003, s.173).

*Demografik Sorular* ise araştırmanın amacı doğrultusunda araştırmacı tarafından hazırlanmıştır.

Katılımcıların, iş – aile çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetini ölçmeye yönelik olarak hazırlanan ölçeklerde yer alan sorulara verecekleri yanıtlarını 5'li Likert Ölçeği üzerindeki seçenekleri işaretleyerek belirtmeleri istenmiştir. Ankette yer alan sorulara cevap veren katılımcılar her bir ifadeye katılıp katılmadıklarını belirtmek amacıyla “hiç katılmıyorum” biçiminde ifade edilen cevapları için “1” değerini, “katılmıyorum” biçiminde ifade ettikleri cevapları için “2” değerini, “kararsızım” biçiminde ifade ettikleri cevapları için “3” değerini, “katılıyorum” şeklinde ifade ettikleri cevapları için “4” ve “tamamen katılıyorum” şeklinde ifade ettikleri cevapları için ise “5” değerini işaretlemişlerdir.

### 3.4.3. Veri Analiz Teknikleri

Katılımcılara *İş – Aile Çatışması Ölçeği*, *İş Tatmini Ölçeği* ve *İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği* uygulanması sonucu elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

programına aktarıldıktan sonra regresyon, korelasyon, varyans (ANOVA) ve t-testi analiz yöntemleri kullanılmıştır.

İkiden fazla grubun ortalamalarının birbirlerinden anlamlı şekilde farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla ANOVA analizi yapılmıştır. Zamana dayalı iş – aile çatışması, strese dayalı iş – aile çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin, yaş, medeni durum, sahip olunan çocuk sayısı, çocukların yaşları, eğitim durumları, çalışma süreleri ve eşlerin çalışma durumlarına ilişkin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin test edilmesi için ANOVA analizi yapılmıştır.

İlişkili iki grubun ortalamalarının birbirlerinden anlamlı şekilde farklılık gösterip göstermediğinin ölçülmesi amacıyla t-testinden yararlanılmıştır. Katılımcıların cinsiyet, statü, bakım gerektiren ebeveyne sahip olma durumlarına ilişkin demografik özelliklerine göre zamana dayalı iş – aile çatışması, strese dayalı iş – aile çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma düzeylerinde farklılık olup olmadığını ortaya çıkarmak amacıyla t-testi yapılmıştır.

İş – aile çatışması ve alt boyutları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır.

#### 3.4.4. Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları

Katılımcılara uygulanan ve 25 sorudan oluşan İş – Aile Çatışması Ölçeği'nin tüm alt ölçekleri için güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

**Tablo 3.1: İş – Aile Çatışması ve Alt Ölçekleri, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçekleri Güvenilirlik Analizleri**

	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Zaman Dayalı İş – Aile Çatışması	7	0,872
Strese Dayalı İş – Aile Çatışması	11	0,924
Davranışa Dayalı İş – Aile Çatışması	2	0,323*
Aile – İş Çatışması	4	0,771
İş Tatmini	6	0,906
İşten Ayrılma Niyeti	2	0,901

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği Cronbach Alfa değeri kullanılarak değerlendirilmiştir. Güvenilirlik analizi için kullanılan Cronbach Alfa modeli, ölçek maddeleri arasındaki korelasyonun ortalamasına dayanan bir iç tutarlılık modelidir. Ölçek güvenilirliğinin kabul edildiği kriter olarak Alfa değerinin 0,60'dan büyük bir değer olması beklenmektedir (Efeoğlu, 2006, s.74). Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması Ölçeği'ni oluşturan

ilk 7 soru için analiz yapıldığında elde edilen değer istenilen aralıkta olduğu görülmektedir (0,872). Strese Dayalı İş – Aile Çatışması Ölçeği'ni oluşturan 11 soru için elde edilen değer 0,924 olarak gerçekleşmiş ve istenilen aralıkta olduğu için kabul edilir bir değer olduğu görülmüştür. Davranışa Dayalı İş – Aile Çatışması ise 3 sorudan oluşmakta, ancak yapılan ilk analiz sonucunda Cronbach Alpha değeri 0,232 olarak gerçekleşmiştir. Bu değer güvenilirlik analizi için oldukça düşük ve kabul edilemez bir değer olarak karşımıza çıkmaktadır.

Davranışa Dayalı İş – Aile Çatışması Ölçeği'ne ait soruların Cronbach Alpha değerlerine bakıldığında A20 sorusunun çıkartılması durumunda güvenilirlik analizinin 0,323'e yükseleceği görülmüştür. A 19 ve A 21 soruları için güvenilirlik analizi tekrar yapılmış ve bu ölçek için elde edilen değer 0,323 olarak hesaplanmıştır. Ancak, elde edilen bu değer 0,60'tan küçük bir değer olduğu için kabul edilemez durumdadır ve bu nedenle Davranışa Dayalı İş – Aile Çatışması'na ilişkin veriler, gerçekleştirilen analizlere dahil edilemeyerek İş – Aile Çatışması Ölçeği'nden çıkartılmıştır.

İş – Aile Çatışması Ölçeği'nin diğer bir alt ölçeği olan Aile – İş Çatışması Ölçeği'ni oluşturan 4 soru için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen 0,771'lik değer 0,60'tan büyük olduğu için kabul edilebilir bir değerdir.

İş Tatmini Ölçeği'nin ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği'nin güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen değerler sırası ile 0,906 ve 0,901 olarak elde edilmiş kabul edilebilir değerlerdir.

### **3.4.5. Faktör Analizi ve Sonuçları**

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizinden sonra, kullanılan ölçeklerin alt boyutlarının gruplandırılmalarının ne ölçüde doğru yapıldığının tespit edilebilmesi amacıyla faktör analizi yapılmıştır. İş – aile çatışmasını ölçemeye yönelik olarak hazırlanan toplam 21 sorudan güvenilirlik analizi sonucunda kalan 18 soru için faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen tablolara bakıldığında, KMO (Kaiser–Meyer–Olkin) değerinin 0,933 oluşu bu dataların faktör analizi için uygun olduğunu gösterirken, Bartlett's Test of Sphericity'nin Sig. değeri 0,10'dan daha küçük olması ( $p=0,000$ ), bu verilerin faktör analizi yapmak için aralarında yeterli korelasyona sahip olduğunu göstermektedir.

18 madde için gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda 2 faktör grubu oluşmuş ve elde edilen bu iki faktör grubunun toplam varyansın %59,770'ini açıkladığı görülmüştür. Faktör analizi sonucunda her bir maddenin aldığı değerler incelendiğinde, A1, A2, A4, A5, A7, A10 maddelerinin 1. faktör, A3, A6, A8, A9, A11, A12, A13, A14, A15, A16, A17, A18 maddelerinin ise 2. faktör altında en yüksek yükleme değerine sahip oldukları görülmektedir.

İş – aile çatışmasını ölçmeye yönelik olarak hazırlanan sorulardan ilk 7 tanesi zamana dayalı iş – aile çatışmasını, son 11 tanesi ise strese dayalı iş – aile çatışmasını ölçmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Ancak, faktör analizi sonucunda, zamana dayalı iş – aile çatışması ölçeğine ait A3 ve A6 sorularının 2. faktör grubunda (strese dayalı iş – aile çatışması ölçeğine ilişkin sorulara ilişkin faktör grubunda), strese dayalı iş – aile çatışması ölçeğine ait A10 sorusunun da 1. faktör grubunda (zamana dayalı iş – aile çatışmasını ölçmeye yönelik sorulara ilişkin faktör grubunda) yer aldığı görülmektedir. Bu nedenle A3, A6 ve A10 soruları analizden çıkartılarak kalan 15 soru için tekrar faktör analizi uygulanmıştır.

**Tablo 3.2: İş – Aile Çatışması Boyutlarına İlişkin Faktör Yükleri Matrisi**

	Faktör	
	1	2
A 1		<b>0,670</b>
A 2		<b>0,690</b>
A 4	0,401	<b>0,765</b>
A 5		<b>0,820</b>
A 7		<b>0,783</b>
A 8	<b>0,553</b>	0,542
A 9	<b>0,693</b>	
A 11	<b>0,775</b>	
A 12	<b>0,549</b>	
A 13	<b>0,773</b>	
A 14	<b>0,826</b>	
A 15	<b>0,736</b>	
A 16	<b>0,789</b>	
A 17	<b>0,611</b>	
A 18	<b>0,720</b>	

İş – aile çatışmasını ölçmeye yönelik olarak geriye kalan 15 maddenin faktör analizi sonucunda elde edilen tabloya göre KMO değeri 0,927, Bartlett's Test of Sphericity'nin Sig. değeri ise 0,10'dan daha küçük ( $p=0,000$ ) bir değer olarak gerçekleşmiştir. Toplam 15 madde iki faktör grubunda toplanmış ve elde edilen faktör gruplarının toplam varyansın %62,070'ini açıkladığı görülmüştür.

Katılımcıların aile – iş çatışmasını ölçmeye yönelik olarak hazırlanan maddeler için (A22, A23, A24, A25) gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda ise maddelerin tek bir faktör grubunda toplandığı ve bu faktör grubunun toplam varyansın %59,835'ini açıkladığı görülmüştür (KMO=0,720, Bartlett Test of Sphericity'nin Sig.=0,000).

İş tatmin ölçeğinde yer alan maddeler için gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda (B1, B2, B3, B4, B5, B6) ise maddelerin tek bir faktör gurubuna ait olduğu ve bu faktörün toplam varyansın %68,315'ini açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır (KMO=0,888, Barlett Test of Sphericity'nin Sig.=0,000).

2 maddeden oluşan işten ayrılma niyetine ilişkin sorulara faktör analizi uygulanmasına gerek görülmemiştir.

Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktör gruplarının başlıkları ve yer alan maddeler ile ilgili olarak Tablo 3.3 elde edilmiştir.



**Tablo 3.3: İş – Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti****Faktör Grupları ve Maddeleri**

<b>Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması</b>
A-1) İşim ailemden çok fazla uzak kalmama neden oluyor. İşim ailemden çok fazla uzak kalmama neden oluyor.
A-2) İş dışındaki zamanım ailedeki bireylerin programları ve benim sosyal ihtiyaçlarımla yeteri kadar uyumuyor.
A-4) Daha az çalışmak ve evde daha fazla zaman geçirmek ihtiyacı hissediyorum.
A-5) Kişisel yaşamımda fazla şey yapmak için zamanım olmasını isterdim.
A-7) Çoğu zaman işim nedeniyle önemli ailevi veya sosyal faaliyetleri özlüyorum.
<b>Strese Dayalı İş – Aile Çatışması</b>
A-8) İşim, aile sosyal yaşantımdan keyif almama engelleyecek düzeyde yoruyor ve bunaltıyor.
A-9) Çoğunlukla işim hakkında eşim veya aile bireyleri ile tartışıyorum.
A-11) Genellikle iş yeri problemlerimi eve yansıttığımı fark ediyorum.
A-12) İş ile ilgili sorumluluklar nedeni ile bazen eve geldiğimde, yapmaktan zevk aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli oluyorum.
A-13) İşim yüzünden çoğu kez evde sinirli oluyorum.
A-14) İşimin ev yaşantımı olumsuz etkilediğini fark ettim.
A-15) İşim, işten uzak kaldığım zamanlarda dinlenmemi zorlaştırıyor.
A-16) İş ve ev yaşantımı dengelemeye çalışmak konusunda genellikle gergin hissediyorum.
A-17) Ailem ve arkadaşlarım işimde geçirdiğim zaman nedeni ile mutsuz olduklarını ifade ediyorlar.
A-18) Ailem ve arkadaşlarım genellikle işim ile meşgul olmamdan hoşnut değiller.
<b>Aile – İş Çatışması</b>
A-22) Aile veya sosyal yaşantım işime engel oluyor.
A-23) Bazen ailevi konular veya problemler nedeniyle işimi özlüyorum.
A-24) Evdeki stres nedeniyle genellikle, iş yerinde ailevi konularla meşgul oluyorum.
A-25) Evde yapmak zorunda olduğum şeyler yüzünden genellikle iş yerinde yorgun oluyorum.
<b>İş Tatmini</b>
B-1) Tüm koşullar göz önünde bulundurulduğunda, şimdiki görev ve sorumluluklarımdan son derece memnunum.
B-2) Her şeye yeniden başlamak durumunda olsaydım, yine aynı işi seçerdim.
B-3) İyi bir arkadaşım benimki bir iş ile ilgilendiğini söylese ona bu işi tavsiye ederdim.
B-4) Şu andaki işim idealimdeki işim ile oldukça uyuyor.
B-5) Şu andaki görev ve sorumluluklarım bu işi seçtiğimde istediğim iş tarzına uyuyor.
B-6) Genel olarak işimi oldukça seviyorum.
<b>İşten Ayrılma Niyeti</b>
C-1) Genellikle işten ayrılmayı düşünüyorum.
C-2) Önümüzdeki 1 yıl içerisinde yeni bir iş arayabilirim.

### 3.5. BULGULAR VE YORUM

Araştırmada ele alınan değişkenlerle ilgili olarak elde edilen bulgular ve bu bulgular sonucunda gerçekleştirilen yorumlar bu başlık altında yer almaktadır.

#### 3.5.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

**Tablo 3.4: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı**

CİNSİYET	Sayı	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
Kadın	133	%52,8	%52,8
Erkek	119	%47,2	%47,2
<b>TOPLAM</b>	<b>252</b>	<b>%100,0</b>	<b>%100,0</b>

Araştırmaya katılan çalışanların %47,2'sinin erkek (119 kişi), %52,8'inin kadın (133 kişi) olduğu görülmektedir. Tablo 3.4'te gösterilen verilerden hareketle erkek ve kadın çalışanların oranlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.5: Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı**

YAŞ	Sayı	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
20 - 25 yaş arası	51	%20,2	%20,4
26 - 30 yaş arası	129	%51,2	%51,6
31 - 35 yaş arası	56	%22,2	%22,4
36 – 40 yaş arası	14	%5,6	%5,6
<b>Toplam</b>	<b>250</b>	<b>%99,2</b>	<b>%100</b>
Boş	2	%0,8	
<b>TOPLAM</b>	<b>252</b>	<b>%100,0</b>	

Tablo 3.5'te katılımcılardan 129'unun (%51,2'sinin) 26 – 30 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Bu durum araştırmaya katılanların yaklaşık yarısının genç kadrodan oluştuğunu göstermektedir. 2 katılımcının yaş bilgisine ilişkin soruya yanıt vermedikleri görülmektedir.

**Tablo 3.6: Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı**

MEDENİ DURUM	Sayı	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
Evli	108	%42,9	%42,9
Bekar	142	%56,3	%56,3
Boşanmış	2	%0,8	%0,8
<b>TOPLAM</b>	<b>252</b>	<b>%100,0</b>	<b>%100,0</b>

Araştırmaya katılan çalışanların %56,3'ünün bekar, %42,9'unun evli olduğu Tablo 3.6'da görülmektedir. Katılımcıların yalnızca 2'sinin eşinden ayrıldığı görülmektedir. Bu durum araştırmaya katılan çalışanlar içerisinde oldukça düşük bir oranı temsil etmektedir.

Katılımcıların eşlerinden ayrılma nedenlerine göre dağılımlarına bakıldığında katılımcıların yalnızca 2'sinin eşinden ayrıldığı ve bu ayrılmaların iş – aile çatışması dışındaki nedenler ile gerçekleştiği görülmüştür.

**Tablo 3.7: Katılımcıların Sahip Oldukları Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı**

ÇOCUK SAYISI	Sayı	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
Çocuğum Yok	66	%26,2	%60
1 Çocuk	38	%15,1	%34,5
2 Çocuk	6	%2,4	%5,5
3 Çocuk	0	%0	%0
4 Çocuk ve Üzeri	0	%0	%0
<b>Toplam</b>	<b>110</b>	<b>%43,7</b>	<b>%100</b>
Boş	142	%56,3	
<b>TOPLAM</b>	<b>252</b>	<b>%100,0</b>	

Araştırmaya katılan çalışanların %26,2'sinin çocuğu olmadığı (66 kişi), %15,1'inin 1 çocuğa sahip olduğu (38 kişi), %2,4'ünün (6 kişi) 2 çocuğu olduğu görülmektedir. Evli ve boşanmış olan toplam 110 çalışan içerisinde ise %60'lık bir kesimin çocuğu olmadığı görülmektedir. 1 çocuğu olanların oranı %34,5, 2 çocuğu olanların oranı ise %5,5 olarak gerçekleşmiştir.

**Tablo 3.8: Katılımcıların Sahip Oldukları Çocuklarının Yaşlarına Göre Dağılımı**

ÇOCUK YAŞI	Sayı	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde(%)
Hepsi Okul Öncesi Yaşta	29	%11,5	%65,9
Okul Öncesi ve Okul Yaşında	5	%2,0	%11,4
Hepsi Okul Yaşında	9	%3,6	%20,5
Hepsi Okul Sonrası Yaşta	1	%0,4	%2,3
<b>Toplam</b>	<b>44</b>	<b>%17,5</b>	<b>%100</b>
Boş	210	%82,5	
<b>TOPLAM</b>	<b>252</b>	<b>100,0%</b>	

Tablo 3.8’de araştırmaya katılan çalışanların sahip oldukları çocukların yaşlarına göre dağılımı gösterilmektedir. Buna göre, tüm katılımcıların %11,5’inin (29 kişi) çocuklarının hepsinin okul öncesi yaşta, %2’sinin (5 kişi) okul öncesi ve okul yaşında, %3,6’sının (9 kişi) okul yaşında, %0,4’ünün (1 kişi) ise okul sonrası yaşta oldukları görülmektedir. Çocuk sahibi olan toplam 44 çalışan arasında çocukların yaşlarına göre oranlara bakıldığında ise %65,9’unun çocuklarının hepsinin okul öncesi yaşta, %11,4’ünün çocuklarının okul öncesi ve okul yaşında, %20,5’inin çocuklarının hepsinin okul yaşında, %2,3’ünün çocuklarının hepsinin ise okul sonrası yaşında oldukları görülmektedir. Katılımcıların sahip oldukları çocukların okul öncesi çağında olmaları ve büyük çoğunluğunun çocuk sahibi olmaması (%82,5), katılımcıların çoğunluğunun genç yaş grubunda (%71,4’ünün 20 – 30 yaş aralığında) olması sonucu ile tutarlılık göstermektedir.

**Tablo 3.9: Katılımcıların Sahip Oldukları Ebeveyn Durumlarına Göre Dağılımı**

BAKIM GEREKTİREN EBEVEYN	Sayı	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
Var	32	%12,7	%13,3
Yok	209	%82,9	%86,7
<b>Toplam</b>	<b>241</b>	<b>%95,6</b>	<b>%100</b>
Boş	11	%4,4	
<b>TOPLAM</b>	<b>252</b>	<b>%100,0</b>	

Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%82,9’unun) bakım gerektiren ebeveyne sahip olmadıkları görülmektedir (Tablo 3.9). Katılımcıların %12,7’sinin ise bakım gerektiren

ebeveynine sahip oldukları görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanlardan 11'i ise bu soruya yanıt vermemiştir. Katılımcıların çoğunluğunun genç yaş grubunda ( %71,4'ünün 20 – 30 yaş aralığında) olması nedeni ile çalışanların önemli bir kısmının ebeveynlerinin bakım gerektirecek düzeyde yaşlı olmadıkları sonucuna ulaşılabilir.

**Tablo 3.10: Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı**

EĞİTİM DURUMU	Sayı	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
Lise	20	%7,9	%8
Önlisans	60	%23,8	%23,9
Lisans	165	%65,5	%65,7
Lisansüstü	6	%2,4	%2,4
<b>Toplam</b>	<b>251</b>	<b>%99,6</b>	<b>%100</b>
Boş	1	%0,4	
<b>TOPLAM</b>	<b>252</b>	<b>%100,0</b>	

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde ise %65,5'inin (165 kişi) lisans mezunu çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Bu oranı %23,8'lik (60 kişi) oran ile önlisans (meslek yüksek okulu mezunları da dahil) mezunu çalışanlar takip etmektedir. Lisansüstü eğitim gören çalışanların oranın ise düşük olduğu görülmektedir (%2,4). Lise mezunu 20 katılımcı (%7,9) bulunmaktadır. 1 katılımcı ise eğitim düzeyine ilişkin soruyu yanıtlamamıştır.

**Tablo 3.11: Katılımcıların Statü Düzeylerine Göre Dağılımı**

STATÜ	Sayı	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
Yönetici	10	4,0%	4,0%
Personel	242	96,0%	96,0%
<b>TOPLAM</b>	<b>252</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Araştırmaya katılanların tamamına yakını (%96) personel seviyesindeki çalışanlardan oluşmaktadır. Personel düzeyi, departman müdürleri ve üst yönetim (genel müdür, genel müdür yardımcısı statüsünde çalışanlar) dışındaki çalışanlardan oluşmaktadır. Araştırmanın uygulandığı yöneticiler ise yalnızca departman müdürlerini kapsamaktadır. Turizm sektöründe, organizasyonel yapılanmada işletmeler arasında önemli farklılıklar görüldüğü için unvanlar yönetici ve personel düzeyi ile sınırlandırılmıştır. Yöneticiler orta düzey yöneticiler olarak da ifade edilebilen departman yöneticilerinden oluşmakta ve işletmelerin genel yapısı itibari ile azınlıkta bulunmaktadır.

**Tablo 3.12: Katılımcıların Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı**

ÇALIŞMA SÜRESİ	Sayı	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
1 Yıdan Az	48	19,0%	%19,5
1 – 3 yıl arası	113	44,8%	%45,9
3 – 5 yıl arası	52	20,6%	%21,1
5 yıl ve üzeri	33	13,1%	%13,4
<b>Toplam</b>	<b>246</b>	<b>%97,6</b>	<b>%100</b>
Boş	6	2,4%	
<b>TOPLAM</b>	<b>252</b>	<b>100,0%</b>	

Tablo 3.12’de ise araştırmaya katılan çalışanların çalıştıkları iş yerindeki çalışma süreleri itibari ile dağılımları gösterilmektedir. Çalışanların %44,8’inin 1 ile 3 yıl arasında çalışmakta olduğunu görülmektedir. 48 çalışanın ise (%19) 1 yıldan az süre ile iş yerinde çalıştıkları görülmektedir. Katılımcıların %20,6’sının 3 ile 5 yıl arasında, %13,1’inin ise 5 yıldan fazla süredir çalıştıkları görülmektedir. 6 katılımcı çalışma süresi ile ilgili soruya yanıt vermemiştir.

0 – 3 yıl arası çalışmakta olan personelin, katılımcıların %63,8’ini oluşturması, turizm sektörüne özgü olumsuz koşulların etkisi ile personel devir oranının yüksek olması (bkz. s.48) sonucu ile paralellik göstermektedir.

**Tablo 3.13: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımı**

EŞİN ÇALIŞMA DURUMU	Sayı	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
Kısmi Zamanlı Çalışıyor	9	%3,6	%8,3
Tam Zamanlı Çalışıyor	82	%32,5	%75,9
Çalışmıyor	17	%6,7	%15,7
Emekli	0	%0	%0
<b>Toplam</b>	<b>108</b>	<b>%42,9</b>	<b>%100</b>
Boş	144	%57,1	
<b>TOPLAM</b>	<b>252</b>	<b>%100,0</b>	

Katılımcıların %32,5’inin (82 kişi) eşlerinin tam zamanlı çalıştıkları, %6,7’sinin (17 kişi) eşlerinin çalışmadıkları, %3,6’sının (9 kişi) ise eşlerinin kısmi zamanlı çalıştıkları görülmektedir. Evli olan 108 katılımcı için ise eşleri tam zamanlı çalışanların oranı %75,9,

çalışmayanların oranı %15,7, kısmi zamanlı çalışanların oranı ise %8,3 olarak gerçekleşmiştir.

### 3.5.2. Katılımcıların İş – Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti ile İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

**Tablo 3.14: Ölçek Bazında Sorulara Verilen Cevaplarla İlgili Tanımlayıcı İstatistikler**

DEĞİŞKEN	N	Boş	Cevapların Ortalama Değeri	Standart Sapma	Minimum Değer	Maksimum Değer
Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması	248	4	3,82	0,81	1,2	5
Strese Dayalı İş – Aile Çatışması	246	6	2,93	0,80	1	5
Aile – İş Çatışması	249	3	1,91	0,63	1	4,25
İş Tatmini	252	0	3,09	0,82	1	5

Katılımcıların ölçek sorularına verdikleri cevapların ortalamaları göz önünde bulundurulduğunda, en yüksek ortalamanın zamana bağlı iş – aile çatışmasına yönelik sorulara ait olduğu (3,82), en düşük ortalamanın ise aile – iş çatışmasına yönelik sorulara (1,91) ilişkin olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda çalışanların yaşadıkları zamana dayalı iş – aile çatışması düzeyinin, strese dayalı iş – aile çatışması ve aile – iş çatışması düzeyinden fazla olduğu görülmektedir. Çalışanların iş tatmin düzeylerinin ise ortalama bir değere sahip olduğu görülmektedir (3,09).

Çalışanların işten ayrılma niyetine ilişkin sorulara verdikleri cevaplara yönelik istatistikler ise aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

**Tablo 3.15: İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Sorulara Verilen Cevaplara İlişkin İstatistikler (Soru – 1)**

Genellikle işten ayrılmayı düşünüyorum	Sayı	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
Hiç Katılmıyorum	39	%15,5	%15,6
Katılmıyorum	90	%35,7	%36
Kararsızım	81	%32,1	%32,4
Katılıyorum	32	%12,7	%12,8
Tamamen Katılıyorum	8	%3,2	%3,2
<b>Toplam</b>	<b>250</b>	<b>%99,2</b>	<b>%100</b>
Boş	2	%0,8	
<b>TOPLAM</b>	<b>252</b>	<b>%100</b>	

Araştırmaya katılan kişilerin %35,7'sinin genellikle işten ayrılmayı düşünmedikleri görülmektedir. 81 katılımcı ise (%32,1) bu konuda kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. Bu soruya “tamamen katılıyorum” şeklinde yanıt veren katılımcıların oranının ise düşük olduğu görülmektedir (%3,2)

**Tablo 3.16: İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Sorulara Verilen Cevaplara İlişkin İstatistikler (Soru – 2)**

Önümüzdeki 1 yıl içerisinde yeni bir iş arayabilirim.	Sayı	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
Hiç Katılmıyorum	36	%14,3	%14,5
Katılmıyorum	66	%26,2	%26,5
Kararsızım	74	%29,4	%29,7
Katılıyorum	61	%24,2	%24,5
Tamamen Katılıyorum	12	%4,8	%4,8
<b>Toplam</b>	<b>249</b>	<b>%98,8</b>	<b>%100</b>
Boş	3	%1,2	
<b>TOPLAM</b>	<b>252</b>	<b>%100</b>	

Önümüzdeki 1 yıl içerisinde yeni bir iş arayabilirim ifadesine “katılıyorum” şeklinde yanıt veren katılımcıların oranının %24,2 olduğu görülmektedir. Katılımcıların %29,4'ü ise bu konuda kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.



### 3.5.3. Katılımcıların Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

Araştırmanın hipotezlerinden  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ ,  $H_4$ ,  $H_5$ 'i test etmek amacıyla tek yönlü varyans analizi ve t-testi yöntemleri kullanılmıştır.

### 3.6.5.1. Katılımcıların Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

**Tablo 3.17: Katılımcıların Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (ANOVA Tablosu)**

Bağımsız Değişken	Ortalama	F	Anlamlılık Düzeyi (p)
Yaş	3,81	0,393	<b>0,99</b>
Medeni Durum	3,82	0,157	<b>0,855</b>
Çocuk Sayısı	3,77	0,126	<b>0,882</b>
Çocuk Yaşı	3,76	0,119	<b>0,948</b>
Eğitim Düzeyi	3,82	0,297	<b>0,827</b>
Çalışma Süresi	3,82	3,85	<b>0,01</b>
Eşin Çalışma Durumu	3,78	0,778	<b>0,462</b>

ANOVA analizi sonucunda elde edilen verilere göre, katılımcıların yaşadıkları zamana dayalı iş – aile çatışması düzeylerinin yaş ( $p=0,99>0,05$ ), medeni durum ( $p=0,855>0,05$ ), sahip oldukları çocuk sayısı ( $p=0,882>0,05$ ), çocuk yaşı ( $p=0,948>0,05$ ), eğitim düzeyi ( $p=0,827>0,05$ ) ve eşlerin çalışma durumu ( $p=0,462>0,05$ ) gibi demografik özelliklerine göre farklılaşmadığı görülmektedir. Diğer taraftan katılımcıların çalışma süreleri itibari ile zamana dayalı iş – aile çatışması düzeylerinin ise anlamlı bir düzeyde farklılaştığı görülmektedir ( $p=0,01<0,05$ ).

Çalışma süresi içerisinde hangi gruplar arasında anlamlı bir farklılık olduğunun tespit edilebilmesi amacıyla Scheffe testi uygulanmıştır.

Scheffe testi sonuçlarına göre anlamlılık düzeyindeki değerlerden 1 yıldan az süredir şirkette çalışmakta olan katılımcılar ile 1 – 3 yıl arası çalışmakta olan katılımcıların yaşadıkları zamana dayalı iş – aile çatışması düzeyleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $p=0,016<0,05$ ). Diğer tüm gruplar arasındaki ilişki  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı değildir.

**Tablo 3.18: Katılımcıların Çalışma Sürelerine Göre Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeyleri**

Çalışma Süresi	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Fark (Scheffe)
1 yıldan az (1)	48	3,47	0,88	0,12	(1) – (2)
1 – 3 yıl arası (2)	111	3,92	0,80	0,07	
3 – 5 yıl arası (3)	52	3,90	0,79	0,11	
5 yıl ve üzeri (4)	33	3,89	0,62	0,10	
Toplam	244	3,82	0,81	0,05	

Yukarıda yer alan tabloya göre ise 1 yıldan az süredir şirket bünyesinde çalışmakta olan katılımcıların yaşadıkları zamana dayalı iş – aile çatışması düzeylerinin (3,47); 1 – 3 yıl arası çalışmakta olan katılımcıların (3,92) yaşadıkları çatışmanın düzeyinden daha az olduğu görülmektedir. Bu durum, çalışanların çalışma süresindeki artışa bağlı olarak sorumluluklarının artması, fazla mesai gibi durumların ortaya çıkması ve dolayısı ile iş yerinde geçirdikleri fiziksel zamanın ve psikolojik olarak zihinlerinin iş ile daha fazla meşgul olması sonuçlarını meydana getirmesi ile açıklanabilir.

**Tablo 3.19: Katılımcıların Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (t -Testi Tablosu)**

Grup İstatistikleri		N	Art. Ort.	Std. Sapma	Std. Hata Ortalaması	t	df	Anlamlılık Düzeyi (p)
Cinsiyet	Kadın	129	3,94	0,69	0,06	2,526	246	0,012
	Erkek	119	3,68	0,91	0,08			
Bakım Gerektiren Ebeveyn	Var	31	3,40	0,98	0,17	-3,074	236	0,002
	Yok	207	3,87	0,77	0,05			
Statü	Yönetici	10	4,00	0,61	0,19	0,7067	246	0,480
	Personel	238	3,81	0,82	0,05			

Ankete cevap veren katılımcıların cinsiyet, bakım gerektiren ebeveyne sahip olup olmamaları ve statülerine göre, yaşadıkları zamana dayalı iş – aile çatışması düzeylerinin

farklılaşıp farklılaşmadığı t-testi ile analiz edilmiştir. Buna göre katılımcıların cinsiyetlerine ( $p=0,012<0,05$ ) ve bakım gerektiren ebeveyne sahip olup olmadıklarına ( $p=0,012<0,05$ ) göre zamana bağlı iş – aile çatışması düzeylerinde anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda kadınların (3,94), erkeklere göre (3,68) daha fazla zamana dayalı iş – aile çatışması yaşadıkları görülmektedir. Ayrıca, katılımcıların yaşadıkları zamana dayalı iş – aile çatışması düzeyinin, bakım gerektiren ebeveyne sahip olma durumlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir ( $p=0,002<0,05$ ). Bakım gerektiren ebeveyne sahip katılımcıların zamana dayalı iş – aile çatışması düzeyinin (3,4), bakım gerektiren ebeveyne sahip olmayan katılımcılara (3,87) göre daha düşük olduğu görülmektedir. Ancak, bireylerin sahip oldukları statüye göre, diğer bir ifade ile yönetici ya da personel olmalarına göre, yaşadıkları zamana dayalı iş – aile çatışması düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmektedir ( $p=0,480>0,05$ ).

Zamana dayalı iş – aile çatışması, bakım gerektiren ebeveyne sahip olma durumuna göre anlamlılık düzeyinde farklılık göstermektedir. Bakım gerektiren ebeveyne sahip olmayan bireylerin, daha fazla zamana dayalı iş – aile çatışması yaşadıkları sonucu ortaya çıkmaktadır. Çarıkçı (2001, s.9), 17 ilde özel bankalarda çalışmakta olan 200 kadın ve 180 erkek personel ile iş – aile çatışmasına yönelik olarak yaptığı araştırmada, iş – aile çatışmasının ortaya çıkmasında etkili olan faktörleri; cinsiyet, işyerindeki konum, kişiye bağlı olarak çalışan astların sayısı, haftalık çalışma saatleri, çalışma saatleri düzeni, çalışma süresi ve anne ve babaya zaman ayırma sıklığını olarak sıralamıştır. Ancak, yapılan yazın taramasında zamana dayalı iş – aile çatışması ve bakım gerektiren ebeveyne sahip olma arasında bu yönde bir ilişkinin var olduğuna ilişkin çalışmalara rastlanmamıştır.

1977’de Pleck, iş ve aile rollerinin kadınlar ve erkekler için farklılık yarattığını ve erkeklerin daha fazla iş – aile çatışması, kadınların ise daha fazla aile – iş çatışması yaşadıklarını ortaya koymuştur. Pleck (1977), iş ve aile rolleri arasında, iş sorumluluklarının erkekler için iş alanından aile alanına daha fazla müdahalenin olmasına, kadınlar için ise aile sorumluluklarının iş rolleri üzerinde daha fazla etki yapmasına neden olan asimetric geçirgen sınırlar olduğunu ifade etmiştir. Buna göre, erkekler arasında iş alanında sahip olunan role ilişkin özellikler, iş – aile çatışması ile daha çok ilgili olurken, aile yapısına ilişkin gereksinimler kadınlar arasında nispeten daha fazla önemlidir. Marks’a (1977) göre ise, erkekler iş ile ilgili rollere daha fazla önem vermektedirler ve aile sorumluluklarından kaçınmak için yeterli zamanları olmadığı mazeretini kullanmaktadırlar; bu durum iş rolüne ilişkin özelliklerin erkekler arasında iş – aile çatışması ile ilgili olmayabileceğini göstermektedir. Ancak, her ne kadar erkekler, yeterli zaman ve kaynakları olmadığı mazereti ile aile alanına katılımlarını sınırlandırabilse de, iş ve aile alanları arasındaki çatışmaların

farkında olmaktadır. Ayrıca, Baruch ve arkadaşları (1987) tarafından da ifade edildiği gibi, kadınlar, kaynaklarının yeterli olmadığı ya da başka mazeretlerle aile sorumluluklarını azaltma yolunu tercih edememektedirler (Akt: Voydanoff, 1988, s.751). Ancak, bu hipotezlerin geçerliliğini test eden araştırmalar sonucunda tutarlı sonuçlar elde edilememiştir. Frone ve arkadaşları (1992), iş – aile çatışması modellerine ilişkin çalışmalarında cinsiyet farklılığı ile ilgili bir sonuca ulaşmamışlardır. Diğer yandan, Barnett, Davidson ve Marshall (1991) ve Barnett ve Marshall (1993) tarafından yapılan araştırmalarda, iş ve aile alanlarında sahip oldukları rollerin niteliğinin etkilerinin kadınlar ve erkekler için farklılaştığını, öyle ki, daha nitelikli rollerin kadınlar için sağlık ve refah açısından iyi sonuçlar anlamına gelirken erkekler için bu yönde bir bağlantısı olmadığı ortaya konulmuştur (Akt:Huang, Hammer, Neal, Perrin, 2004, s.84). Keith ve Schafer (1980) ise, erkekler ve kadınlar için, iş – aile rol çatışması ile iş rolünün özellikleri ve aile alanının gereksinimlerinin ilişkisinin önemini ortaya koymuşlardır. Örneğin, erkekler için iş saatleri, yaş, çocukların sayısı; kadınlar için iş saatleri, eşinin iş saatleri ve çocukların sayısı en önemli konular olmaktadır. Böylece, her ne kadar iş rolüne ilişkin özellikler ve aile alanındaki gereksinimler hem kadınlar hem de erkekler için iş – aile çatışması ile ilgili olsa da, aile alanına ilişkin iki özellik erkeklere kıyasla kadınlar için önemli olmaktadır (Voydanoff, 1988, s.751).

Cinsiyet kavramının odak noktası, “cinsiyet rollerinde son 20 yılda meydana gelen değişikliklere rağmen, geleneğin kadınlar ve erkekler için iş ve aile arasında farklı bir vurgu ortaya koyduğunu” kabul etmektedir (Akt: Higgins, Duxbury, Lee, 1994, s. 144; Gutek ve diğ., 1991)

Greenhaus ve Beutell’in (1985), iş – aile çatışmasında rolün önemine ilişkin tartışmalarına dayanarak, pek çok araştırmacı, kadınların erkeklere göre daha fazla iş – aile çatışması yaşadıklarını; çünkü genellikle kadınların evde daha fazla sorumlulukları olduğunu ve aile ile ilgili rollerine daha fazla önem verdiklerini ortaya koymaktadır. Ancak, bununla beraber, son zamanlarda yapılan pek çok araştırma kadın ve erkekler için iş – aile çatışması düzeyinde herhangi bir farklılık olmadığını da ortaya koymaktadır (Cinamon, 2006, s. 204).

Cinsiyet, iş ve aileyi dengeleme yeteneğini farklı şekillerde etkileyebilmektedir. Cinsiyet, yalnızca çatışmanın kaynağı olarak ortaya çıkmamakta aynı zamanda çatışmanın nasıl algılandığı, bu çatışmanın üstesinden gelmek için gerekli becerilerin neler olduğu ve çatışmanın kendisini nasıl gösterdiğini etkileyen bir faktör olarak rol oynayabilmektedir (Akt: Higgins, Duxbury, Lee, 1994, s. 145; Barnett ve Baruch, 1987, Duxbury ve Higgins 1991, Gutek et al, 1991, Jick ve Mitz, 1985, Pleck, 1985, Schnittger ve Bird, 1990, Voydanoff 1988).

### 3.6.5.2. Katılımcıların Strese Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

**Tablo 3.20: Katılımcıların Strese Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (ANOVA Tablosu)**

Bağımsız Değişken	Ortalama	F	Anlamlılık Düzeyi (p)
Yaş	2,93	0,606	<b>0,9</b>
Medeni Durum	2,93	1,593	<b>0,206</b>
Çocuk Sayısı	2,81	0,274	<b>0,761</b>
Çocuk Yaşı	2,84	0,487	<b>0,693</b>
Eğitim Düzeyi	2,93	0,612	<b>0,608</b>
Çalışma Süresi	2,94	2,031	<b>0,11</b>
Eşin Çalışma Durumu	2,83	0,154	<b>0,858</b>

Gerçekleştirilen ANOVA testi sonucunda katılımcıların, yaş ( $p=0,9>0,005$ ), medeni durum ( $p=0,206>0,05$ ), çocuk sayısı ( $p=0,761>0,05$ ), çocuk yaşı ( $p=0,693>0,05$ ), eğitim düzeyi ( $p=0,608>0,05$ ), çalışma süresi ( $p=0,11>0,05$ ), eşin çalışma durumuna göre ( $p=0,858>0,05$ ) yaşadıkları strese dayalı iş – aile çatışması düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

**Tablo 3.21: Katılımcıların Strese Dayalı İş – Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (t -Testi Tablosu)**

Grup İstatistikleri		N	Art. Ort.	Std. Sapma	Std. Hata Ortalaması	t	df	Anamlılık Düzeyi (p)
Cinsiyet	Kadın	127	2,92	0,77	0,06	-0,259	244	0,796
	Erkek	119	2,94	0,84	0,07			
Bakım Gerektiren Ebeveyn	Var	30	2,71	0,91	0,16	-1,524	233	0,129
	Yok	205	2,95	0,78	0,05			
Statü	Yönetici	10	3,08	0,64	0,20	0,5754	244	0,566
	Personel	236	2,92	0,81	0,05			

T-testi analizi sonuçlarına göre ise, cinsiyet ( $p=0,796>0,05$ ), bakım gerektiren ebeveyne sahip olma ( $p=0,129>0,05$ ), statü ( $p=0,566>0,05$ ) durumlarına göre katılımcıların yaşadıkları çatışma düzeyleri anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

### 3.6.5.3. Katılımcıların Aile – İş Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

**Tablo 3.22: Katılımcıların Aile – İş Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (ANOVA Tablosu)**

Bağımsız Değişken	Ortalama	F	Anamlılık Düzeyi (p)
Yaş	1,91	0,760	<b>0,753</b>
Medeni Durum	1,91	0,247	<b>0,782</b>
Çocuk Sayısı	1,87	0,545	<b>0,582</b>
Çocuk Yaşı	1,84	0,746	<b>0,531</b>
Eğitim Düzeyi	1,91	0,477	<b>0,699</b>
Çalışma Süresi	1,92	0,567	<b>0,637</b>
Eşin Çalışma Durumu	1,89	5,7	<b>0,004</b>

Katılımcıların, yaş ( $p=0,753>0,05$ ), medeni durum ( $p=0,782>0,05$ ), çocuk sayısı ( $p=0,582>0,05$ ), çocuk yaşı ( $0,531>0,05$ ), eğitim düzeyi ( $p=0,699>0,05$ ) ve çalışma sürelerine ( $p=0,637>0,05$ ) göre, yaşadıkları aile – iş çatışmasının düzeyinde meydana gelen farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ANOVA testi sonucunda ortaya çıkmıştır. Eşin çalışma durumuna göre ise çatışma düzeyindeki farklılaşmanın anlamlı olduğu görülmüştür ( $p=0,004<0,05$ ).

Uygulanan Scheffe testi sonucunda, anlamlı farkın, eşleri kısmi zamanlı çalışan katılımcılar ve eşleri çalışmayan katılımcıların yaşadıkları aile – iş çatışması düzeylerinde gerçekleştiği sonucuna ulaşılmıştır ( $p=0,005<0,05$ ).

**Tablo 3.23: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumlarına Göre Aile – İş Çatışması Düzeyleri**

Eşin Çalışma Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Fark (Scheffe)
<b>Kısmi Zamanlı Çalışıyor (1)</b>	9	<b>2,41</b>	0,90	0,30	<b>(1) – (3)</b>
Tam Zamanlı Çalışıyor (2)	82	1,90	0,57	0,06	
<b>Çalışmıyor (3)</b>	17	<b>1,58</b>	0,49	0,12	
Toplam	108	1,89	0,62	0,05	

Yukarıda yer alan tablodan elde edilen ortalama değerlerine göre eşleri kısmi zamanlı olarak çalışan katılımcıların (2,41) yaşadıkları aile – iş çatışması düzeylerinin eşleri çalışmayan katılımcılara (1,58) göre daha fazla düzeyde olduğu görülmektedir.

Ailelerde, her iki ebeveynin tam zamanlı (ya da yarı zamanlı) olarak çalışıyor olması, iş ve aile ile ilgili faaliyetler konusunda eşlerin her iki taraftan da yükümlülüklerle karşılaşmalarına ve dolayısıyla da aile – iş çatışması yaşamalarına neden olmaktadır. Bireylerin aile hayatında zamanlarının ve enerjilerinin büyük bir çoğunluğunu harcamalarını gerektiren ve dolayısıyla da aşırı yük meydana getirebilecek yükümlülükleri, ev işleri ve çocuk bakımına ilişkin faaliyetlerden meydana gelmektedir (Voydanoff, 1988, s.751).

Kadınların sahip oldukları aile içindeki rollerinin getirdiği baskıların etkisi, onların ev dışında iş yaşamında geçirdikleri zamanın da bir fonksiyonu olarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin, Hall ve Gordon (1973), yarı zamanlı bir işte çalışan evli kadınların tam zamanlı işlerde çalışan evli kadınlara göre ev ile ilgili sorunları daha fazla yaşadıklarını ortaya koymuşlardır. Hall ve Gordon, yarı zamanlı işlerde çalışan kadınların yalnızca ev dışında çalışmadıklarını, aynı zamanda ev işlerinde çalıştıklarını ve yarı zamanlı çalışmanın en azından kadınlar için aile alanında zaman alan gereksinimleri hafifletmediğini ve hatta bireyin

maruz kaldığı toplam baskıları arttırabildiğini savunmaktadırlar (Akt: Greenhaus ve Beutell, 1985, s.80).

**Tablo 3.24: Katılımcıların Aile – İş Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (t -Testi Tablosu)**

Grup İstatistikleri		N	Art. Ort.	Std. Sapma	Std. Hata Ortalaması	t	df	Anlamlılık Düzeyi (p)
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	131	1,89	0,63	0,05	-0,564	247	<b>0,573</b>
	Erkek	118	1,93	0,63	0,05			
<b>Bakım Gerektiren Ebeveyn</b>	Var	32	2,21	0,69	0,12	3,292	236	<b>0,001</b>
	Yok	206	1,84	0,58	0,04			
<b>Statü</b>	Yönetici	10	2,22	1,11	0,37	1,5036	247	<b>0,134</b>
	Personel	242	1,90	0,60	0,03			

Gerçekleştirilen t-testi sonucuna göre, katılımcıların cinsiyet ( $p=0,573>0,05$ ) ve statü ( $p=0,134>0,05$ ) durumlarının yaşadıkları aile – iş çatışması düzeylerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmektedir. Ancak, katılımcıların bakım gerektiren ebeveyne sahip olup olmadıklarına göre yaşadıkları aile – iş çatışması düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir ( $p=0,001<0,05$ ). Buna göre, bakım gerektiren ebeveyne sahip katılımcıların (2,21) yaşadıkları aile – iş çatışması düzeyinin, bakım gerektiren ebeveyne sahip olmayan katılımcılara (1,84) göre daha fazla olduğu görülmektedir.

Aile – iş çatışmasını ortaya çıkaran nedenlerden biri de bireylerin bakım gerektiren ebeveyne sahip olmalarıdır. Hepburn ve Barling (1996), ebeveyn bakımı ve ebeveyne ile birlikte olunan zamanın roller arası çatışma ile önemli ölçüde ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır (Barrah ve diğ., 2004, s.3).



### 3.6.5.4. Katılımcıların İş Tatmini Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

**Tablo 3.25: Katılımcıların İş Tatmin Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (ANOVA Tablosu)**

Bağımsız Değişken	Ortalama	F	Anlamlılık Düzeyi (p)
Yaş	3,09	0,610	<b>0,898</b>
Medeni Durum	3,09	1,523	<b>0,22</b>
Çocuk Sayısı	3,16	0,373	<b>0,69</b>
Çocuk Yaşı	3,15	2,783	<b>0,053</b>
Eğitim Düzeyi	3,08	2,673	<b>0,048</b>
Çalışma Süresi	3,08	1,725	<b>0,162</b>
Eşin Çalışma Durumu	3,14	3,12	<b>0,048</b>

Katılımcıların iş tatmin düzeylerinin, yaş ( $p=0,898>0,05$ ), medeni durum ( $p=0,22>0,05$ ), çocuk sayısı ( $p=0,69>0,05$ ), çocuk yaşı ( $p=0,053>0,05$ ), çalışma süresini ( $p=0,162>0,05$ ) içeren demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir. ANOVA testine göre katılımcıların, eğitim düzeyleri ( $p=0,048<0,05$ ) ve eşlerinin çalışma durumlarına göre ( $p=0,048<0,05$ ) yaşadıkları iş tatmin düzeyleri anlamlı bir farklılık göstermektedir. Ancak, iş tatmin düzeyleri açısından anlamlı bir fark oluşturan grupların ortaya çıkarılması amacıyla yapılan Scheffe testi sonucunda da katılımcıların eğitim düzeyleri ve eşlerinin çalışma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

**Tablo 3.26: Katılımcıların İş Tatmin Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşması (t -Testi Tablosu)**

Grup İstatistikleri		N	Art. Ort.	Std. Sapma	Std. Hata Ortalaması	t	df	Anlamlılık Düzeyi (p)
Cinsiyet	Kadın	133	3,00	0,81	0,07	-1,883	250	<b>0,061</b>
	Erkek	119	3,19	0,82	0,07			
Bakım Gerektiren Ebeveyn	Var	32	3,39	0,82	0,14	2,194	239	<b>0,029</b>
	Yok	209	3,05	0,81	0,05			
Statü	Yönetici	9	3,41	0,99	0,31	1,2680	250	<b>0,206</b>
	Personel	240	3,07	0,81	0,05			

T-testi sonucunda ise katılımcıların cinsiyet ( $p=0,061>0,05$ ) ve statülerine ( $p=0,206>0,05$ ) göre iş tatmin düzeylerinde anlamlı düzeyde farklılık oluşmadığı görülmektedir. Bakım gerektiren ebeveyne sahip olma durumuna göre ise katılımcıların yaşadıkları iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmaktadır ( $p=0,029<0,05$ ). Bakım gerektiren ebeveyne sahip katılımcıların iş tatmin düzeylerinin (3,39), diğer katılımcılara (3,05) göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Ancak, gerçekleştirilen yazın taramasında iş tatmini ve bakım gerektiren ebeveyne sahip olma arasında bu yönde bir ilişkinin varlığını ortaya koyan bir araştırma sonucuna ulaşılamamıştır.

Long (2005) tarafından iş tatmini konusunda yapılan incelemeler sonucunda, araştırma sonuçlarının önemli bir kısmının yaş ve iş tatmini arasında “U” şeklinde bir ilişkinin varlığına işaret etkileri belirtilmektedir. Bu doğrultuda, diğerlerine göre daha genç ve yaşlı olarak tanımlanabilecek çalışanlar genellikle daha fazla iş tatmin düzeylerine sahiptirler. Genç yaşta olan çalışanlar için bu durum, işsizlik sorunu ile karşı karşıya kalmadan özellikle yüksek ücretli bir işte çalışmaları durumunda tatmin düzeylerinin artması şeklinde açıklanabilir. Yaşlı olarak tanımlanabilecek çalışanların ise, emekli olmaya yönelik beklentileri iş tatmin düzeylerinin artmasında önemli bir etken olabilmektedir (Akt: Efeoğlu, 2006, s.112). Efeoğlu (2006, s.113) tarafından yapılan çalışmada ise, çalışanların iş tatmin düzeylerinin yaşa göre şekillenmediği sonucu ortaya çıkmıştır. Bu durum araştırma örneğinde yer alan çalışanların önemli bir kısmının 20 – 29 yaş aralığındaki çalışanlardan oluşması nedeniyle “U” şeklinde bir ilişkinin varlığının tespit edilmesinin mümkün olmaması şeklinde açıklanmaktadır.

Bu çalışmada yapılan analizler sonucunda elde edilen bulguların (katılımcıların %71,4’ ünün 20 – 30 yaş aralığında yer alması), Efeoğlu (2006, s.113) tarafından ortaya koyulan bu sonuç ile örüştüğü görülmektedir. Bu doğrultuda, araştırma sonucunda yaş ilerledikçe tatmin düzeyindeki değişimin tespit edilememesi durumu ortaya çıkmıştır.

### 3.6.5.5. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetlerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

**Tablo 3.27: Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetlerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (ANOVA Tablosu)**

Bağımsız Değişken	Ortalama	F	Anlamlılık Düzeyi (p)
Yaş	2,65	0,898	<b>0,586</b>
Medeni Durum	2,65	0,771	<b>0,464</b>
Çocuk Sayısı	2,55	1,832	<b>0,165</b>
Çocuk Yaşı	2,60	1,025	<b>0,392</b>
Eğitim Düzeyi	2,65	2,844	<b>0,038</b>
Çalışma Süresi	2,66	1,394	<b>0,245</b>
Eşin Çalışma Durumu	2,57	3,853	<b>0,024</b>

ANOVA testi sonucuna göre katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin, yaş ( $p=0,586>0,05$ ), medeni durum ( $p=0,464>0,05$ ), çocuk sayısı ( $p=0,165>0,05$ ), çocuk yaşı ( $p=0,392>0,05$ ); çalışma süresine ( $p=0,245>0,05$ ) göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği, eğitim düzeyi ( $p=0,038<0,05$ ) ve eşin çalışma durumuna göre ( $p=0,024<0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir. Katılımcıların işten ayrılma niyeti düzeyinde anlamlı fark yaratan grupların ortaya çıkarılabilmesi için yapılan Scheffe testi sonucunda, eğitim düzeyi açısından farklılık yaratan gruplar bulunmadığı görülmektedir.

Scheffe testi sonucunda eşi kısmi zamanlı çalışan ve çalışmayan katılımcıların işten ayrılma niyeti arasında anlamlı düzeyde farklılık olduğu görülmektedir ( $p=0,036<0,05$ ).

**Tablo 3.28: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Sürelerine Göre İşten Ayrılma Niyetleri**

Eşlerin Çalışma Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Fark (Scheffe)
<b>Kısmi Zamanlı Çalışıyor (1)</b>	9	<b>3,11</b>	0,82	0,27	<b>(1) – (3)</b>
Tam Zamanlı Çalışıyor (2)	81	2,62	0,97	0,10	
<b>Çalışmıyor (3)</b>	17	<b>2,05</b>	1,01	0,24	
Toplam	107	2,57	0,99	0,09	

Yukarıda yer alan tabloda yer alan ortalama değerler incelendiğinde eşi kısmi zamanlı olarak çalışan katılımcıların (3,11) işten ayrılma niyetinin, eşi çalışmayan katılımcılara (2,05) göre daha fazla olduğu görülmektedir. Ancak, eşi tam zamanlı olarak çalışan katılımcıların ve diğer katılımcıların (eşi kısmi zamanlı olarak çalışan ve çalışmayan) işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaması nedeni ile eşlerden birinin çalışıyor olmasının diğer bireyin işten ayrılması konusunda cesaretlendirici bir unsur olduğu yönündeki bir yargıya varmanın mümkün olmadığı görülmektedir.

**Tablo 3.29: Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetlerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (t -Testi Tablosu)**

Grup İstatistikleri		N	Art. Ort.	Std. Sapma	Std. Hata Ortalaması	T	df	Anlamlılık Düzeyi (p)
Cinsiyet	Kadın	132	2,73	1,00	0,08	1,299	247	<b>0,195</b>
	Erkek	117	2,56	1,02	0,09			
Bakım Gerektiren Ebeveyn	Var	31	2,30	0,97	0,17	-1,924	236	<b>0,056</b>
	Yok	207	2,67	1,00	0,07			
Statü	Yönetici	10	2,20	1,15	0,36	-1,4447	247	<b>0,150</b>
	Personel	239	2,67	1,00	0,06			

Katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin, cinsiyet ( $p=0,195>0,05$ ), bakım gerektiren ebeveyne sahip olup olmadıkları ( $p=0,056>0,05$ ) ve statülerine ( $p=0,150>0,05$ ) göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği yapılan t-testi sonucunda ortaya çıkmaktadır.

### 3.5.4. İş – Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

Araştırmanın temel amacı doğrultusunda, çalışanların yaşadıkları iş – aile çatışması düzeyleri, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri saptamak için öncelikle iş – aile çatışması ve alt boyutlarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti değişkenleri ile ilişkilerini inceleyen Pearson korelasyon analizi, daha sonra iş – aile çatışması ve alt boyutlarının iş

tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini ortaya koyan doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

### 3.5.4.1. İş – Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

İş – aile çatışması ve alt boyutları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin önem derecesini belirlemek amacıyla Pearson korelasyon analizi yapılmıştır.

**Tablo 3.30: İş – Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Değişkenleri Arasındaki İlişkiler**

	Strese Dayalı İş - Aile Çatışması	Zamana Dayalı İş - Aile Çatışması	İş Tatmini	Aile - İş Çatışması	İşten Ayrılma Niyeti
Strese Dayalı İş - Aile Çatışması	1	0,675**	-0,443*	0,149*	0,498**
Zamana Dayalı İş - Aile Çatışması	0,675**	1	-0,532**	0,007	0,486**
İş Tatmini	-0,443**	-0,532**	1	-0,022	-0,683**
Aile - İş Çatışması	0,149*	0,007	-0,022	1	0,186**
İşten Ayrılma Niyeti	0,498**	0,486**	-0,683**	0,186**	1

\* p<0,05 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

\*\* p< 0,01 anlamlılık derecesinde ilişki anlamlı

Pearson korelasyon katsayısı sonuçlarına göre, iş – aile çatışmasının alt boyutlarından olan zamana dayalı iş – aile çatışması ve strese dayalı iş – aile çatışması arasında %95 güven aralığında orta düzeyli ( $r=0,675$ ) ve olumlu bir ilişki bulunmaktadır. İş – aile çatışmasının diğer bir alt boyutu olan aile – iş çatışması ve strese dayalı iş – aile çatışması arasında ise %0,99 güven aralığında ( $r=0,149$ ) düşük düzeyde ve olumlu bir ilişki bulunmaktadır. Çalışanların iş tatmini ve iş – aile çatışmasının alt boyutları ile olan ilişkisine bakıldığında ise %95 güven aralığında strese dayalı iş – aile çatışması ( $r=-0,443$ ) ve zamana dayalı iş – aile çatışması ( $r=-0,532$ ) ile orta düzeyli ve olumsuz yönlü ilişkisi olduğu görülmektedir. Diğer taraftan aile – iş çatışmasının iş tatmini ile ilişkisi olmadığı görülmektedir ( $p=0,734>0,05$ ). İşten ayrılma niyetinin ise %95 güven aralığında, strese dayalı iş – aile çatışması ( $r=0,495$ ) ve zamana dayalı iş – aile çatışması ile ( $r=0,486$ ) ile orta düzeyde ve olumlu ilişkisi bulunmaktadır. İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin ise %95 güven aralığında ( $r=-0,683$ ) orta düzeyde ve olumsuz yönde olduğu görülmektedir. Aile – iş çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin ise %99 güven aralığında olumlu yönde olduğu, ancak iş – aile çatışmasının diğer alt boyutlarına göre düşük seviyede ( $r=0,186$ ) olduğu görülmektedir.

Lu ve arkadaşları tarafından (2006, s.16), gerçekleştirilen araştırma sonucuna göre, iş – aile çatışması ve aile – iş çatışmasının iş tatmini ile olumsuz yönde ilişkisi olduğu ortaya konmuştur.

Ayrıca Lenaghan, Buda ve Eisner (2007, s.84) tarafından 205 katılımcı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda iş – aile çatışması ve iş tatmini arasında ters yönlü bir korelasyon olduğu ortaya çıkmıştır.

Anderson ve arkadaşları (2002, s.799) tarafından yapılan araştırma sonucunda, iş – aile çatışması ve aile – iş çatışmasının birbirleriyle olumlu yönde ilişkili olduğu, iş tatmini ile olumsuz yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Boyar ve arkadaşları (2003, s.184) tarafından yapılan diğer bir araştırmaya göre ise, iş – aile çatışması ve aile – iş çatışması arasında karşılıklı bir ilişki olduğu ve bu iki çatışma boyutunun işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde ilişkili olduğu görülmüştür.

Dole ve Schroeder (2001, s.239), muhasebe çalışanlarının işten ayrılma niyeti, iş tatmini ve kişilikleri üzerindeki çeşitli etkilerini araştırdıkları çalışmalarında, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve olumsuz bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymuşlardır.

#### **3.5.4.2. İş – Aile Yaşam Çatışmasının, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri**

Aralarında ilişki olan iki ya da daha fazla değişkenden birinin bağımlı değişken, diğerlerinin bağımsız değişkenler olarak ayrımı ile aralarındaki ilişkinin matematiksel eşitlikle açıklanması olarak tanımlanan regresyon analizi, bu çalışmanın amacı doğrultusunda, iş – aile çatışmasının alt boyutlarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin ve bunun yanı sıra iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin araştırılması amacıyla kullanılmıştır. İş – aile çatışmasının alt boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla, iş – aile çatışmasının her bir alt boyutu bağımsız değişken, iş tatmini bağımlı değişken olarak değerlendirilmiş ve doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır (bkz., Tablo 3.31). İş – aile çatışmasının alt boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini belirlemek için yapılan doğrusal regresyon analizinde ise iş – aile çatışmasının her bir alt boyutu bağımsız değişken, işten ayrılma niyeti ise bağımlı değişken olarak değerlendirilmiştir (bkz., Tablo 3.32). İş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi amacıyla yapılan doğrusal regresyon analizinde ise iş tatmini bağımsız değişken, işten ayrılma niyeti ise bağımlı değişken olarak belirlenmiştir (bkz., Tablo 3.33).

### 3.5.4.3. İş – Aile Çatışmasının Alt Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

İş – aile çatışmasının her bir alt boyutunun (zamana dayalı, strese dayalı iş – aile çatışması ve aile iş çatışması) iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır (H<sub>5</sub>, H<sub>6</sub>).

**Tablo 3.31: İş – Aile Çatışmasının Alt Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi**

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık Düzeyi (p)
	B	Standart Hata	Beta		
Sabit	5,243	0,256		20,446	0,000
Strese Dayalı İş – Aile Çatışması	-0,154	0,077	-0,149	-1,988	0,048
Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması	-0,452	0,076	-0,44	-5,941	0,000
Aile – İş Çatışması	0,015	0,073	0,012	0,21	0,834
a.Bağımlı Değişken: İş Tatmini					

Regresyon analizi sonucuna göre, strese dayalı iş – aile çatışmasının iş tatmini üzerinde anlamlı ( $p=0,04<0,05$ ) ve olumsuz etkisi bulunmaktadır ( $\beta=-0,149$ ). Zamana dayalı iş – aile çatışmasının iş tatmini üzerinde anlamlı ( $p=0,000<0,05$ ) ve olumsuz etkisi bulunmaktadır ( $\beta=-0,44$ ). Korelasyon analizi sonucuna göre, aralarında anlamlı bir ilişki olmayan aile – iş çatışmasının iş tatmini üzerinde herhangi bir etkisi olmadığı regresyon analizi sonucunda da ortaya çıkmaktadır ( $p=0,834>0,05$ ).

Regresyon analizi sonucunda elde edilen bu sonuçlar, bireylerin yaşadıkları zamana ve strese dayalı iş – aile çatışması düzeyinin iş tatminini azaltıcı yönde etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Ancak, çalışanların yaşadıkları aile – iş çatışmasının iş tatmini üzerinde etkisi bulunmamaktadır.

Gerçekleştirilen yazın incelemesinde bu sonucu destekleyen araştırma sonuçlarına ulaşılmıştır.

Lambert ve arkadaşları (2006, s.377) tarafından 219 katılımcı üzerinde yapılan çalışmada, strese dayalı iş – aile çatışması ve davranışa dayalı iş – aile çatışması ile iş tatmini arasında ters yönlü bir ilişki olduğu, diğer bir ifade ile çatışma arttıkça tatmin oranının düştüğü görülmüştür. Zamana dayalı iş – aile çatışması ve aile – iş çatışmasının ise katılımcıların işe bağlılıkları üzerinde olumsuz etki yaptığı ortaya konmuştur.

Namasivayam ve Mount (2004, s.246) tarafından, 555 otel personeli üzerinde yapılan araştırma sonucunda, iş – aile çatışmasının bireylerin iş tatmin düzeylerini azalttığı sonucu ortaya koyulmuştur. Ancak, araştırma sonucunda, bireylerin yaşadıkları aile – iş çatışmasının

iş tatminini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmacılar bu sonucu, çalışanların işi, aile ile ilgili çatışmaları çözmek için bir yol olarak gördükleri ve işin bir tatmin kaynağı olabileceği şeklinde açıklamışlardır.

Burke ve Greenglass (1999, s.332) tarafından, hemşireler üzerinde yapılan araştırma sonucunda, iş – aile çatışmasının iş tatmini ile önemli düzeyde ilişkili olduğu ortaya koyulmuştur. Ancak, bu araştırma sonucunda, aile – iş çatışmasının iş tatmini ile ilişkisine yönelik bir bulgu ortaya çıkmamıştır.

Howard ve arkadaşları (2004, s.386) tarafından gerçekleştirilen araştırma sonucuna göre, iş – aile çatışması ve aile – iş çatışmasının iş tatmini üzerinde etkisi olduğu, iş – aile çatışmasının, aile – iş çatışmasına göre iş tatmini ile ilişkisinin daha güçlü olduğu ortaya çıkmıştır.

Jayaweera (2005, s.114), Sri Lanka’da otel müdürleri üzerinde yaptığı çalışma sonucunda, iş – aile çatışması ve iş tatmini arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Rode ve arkadaşlarının (2007, s.75) yaptığı araştırmaya göre, iş – aile çatışmasının ve aile – iş çatışmasının iş tatmini üzerinde olumsuz yönde etkisi bulunmaktadır. Buna göre yüksek düzeyde iş – aile çatışması veya aile – iş çatışması yaşayan bireylerin iş tatmin düzeylerinin düştüğü ortaya çıkarılmıştır.

Pasewark ve Viator (2006, s.154) tarafından, 552 katılımcı üzerinde yapılan araştırmada, iş – aile çatışması arttıkça iş tatmininin azaldığı görülmüştür, ancak aile – iş çatışması ve iş tatmini arasında önemli bir ilişkiye rastlanmamıştır. Ayrıca, iş – aile çatışmasının işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde güçlü bir ilişkisi olduğu görülürken aile – iş çatışmasının işten ayrılma niyeti ile doğrudan ilişkisi olmadığı görülmüştür.

Efeoğlu (2006) tarafından gerçekleştirilen çalışma sonucunda ise bu araştırmada elde edilen sonuçtan farklı olarak, çalışanların iş – aile çatışması düzeylerinin iş tatmini üzerinde negatif yönde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum iş – aile çatışması kuramlarından olan telafi kuramı doğrultusunda açıklanmaktadır. Buna göre bireyler, hayatlarında daha yüksek düzeyde tatmin duygusu yaşamak için hem iş hem de aile alanlarında eksik olarak gördükleri şeyleri diğer yaşam alanlarından daha fazla tatmin olma çabası ile telafi etmek yoluna gitmektedirler (Akt: Efeoğlu, 2006, s. 111; Zedeck ve Moiser, 1990). Aynı çalışmada çalışanların aile – iş çatışması düzeylerinin iş tatmini üzerinde negatif yönde ilişkisinin olmadığı görülmüştür (Efeoğlu, 2006, s.115).

Diğer taraftan, Balmforth ve Gardner (2006, s.72) yaptıkları araştırma sonucunda, daha yüksek düzeylerde iş – aile çatışması ve aile – iş çatışması yaşayan katılımcıların daha düşük düzeylerde iş tatmini yaşadıklarına yönelik bir bulguya rastlamamışlardır.



### 3.5.4.4. İş – Aile Çatışmasının Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

İş – aile çatışmasının alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki korelasyon analizi sonucunda göre %95 güven aralığında, strese dayalı iş – aile çatışması ( $r=0,495$ ) ve zamana dayalı iş – aile çatışması ( $r=0,486$ ) ile işten ayrılma niyetinin orta düzeyde ve olumlu yönde ilişkisi bulunduğu, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin ise %95 güven aralığında ( $r=-0,683$ ) orta düzeyde ve olumsuz yönde olduğu daha önce açıklanmıştır. İş – aile çatışmasının alt boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin araştırılması amacıyla doğrusal regresyon analizi yapılmıştır ( $H_7$ ,  $H_8$ ), (bkz., Tablo 3.32).

**Tablo 3.32: İş – Aile Çatışmasının Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi**

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık Düzeyi (p)
	B	Standart Hata	Beta		
Sabit	-0,185	0,311		-0,595	0,553
Strese Dayalı İş – Aile Çatışması	0,331	0,094	0,264	3,523	0,001
Zamana Dayalı İş – Aile Çatışması	0,392	0,092	0,315	4,249	0,000
Aile – İş Çatışması	0,202	0,088	0,127	2,284	0,023
a.Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti					

Doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre strese dayalı iş – aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ( $p=0,001<0,05$ ) ve olumlu ( $\beta=3,523$ ) yönde etkisi bulunmaktadır. Zamana dayalı iş – aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin ( $p=0,000<0,05$ ) anlamlı ve olumlu yönde ( $\beta=4,249$ ), aile – iş çatışmasının da işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ( $p=0,023<0,05$ ) ve olumlu yönde ( $\beta=2,284$ ) etkisi olduğu görülmektedir.

Bu sonuçlara göre, katılımcıların zamana dayalı ve strese dayalı iş – aile çatışması ile aile – iş çatışmasının düzeyleri arttıkça işten ayrılma niyetlerinde de artış olacağı sonucuna ulaşılmaktadır.

Greenhaus ve arkadaşları (2001), yaptıkları araştırmalarda iş – aile çatışmasının düzeyinin armasının stres düzeyinin artmasına ve bu durumunda da işten ayrılma niyetine neden olabileceğine ilişkin sonuçlara ulaşmışlardır (Akt: Boyar ve diğ., 2003, s.180). İş – aile çatışması ve aile – iş çatışması yaşandığında işten ayrılma yaşanan çatışmayı azaltmak için bir çözüm olarak görülebilir (Boyar ve diğ., 2003, s.180).

Balmfort ve Gardner (2006, s.73) tarafından yapılan çalışma sonucuna göre, iş – aile çatışmasının pozitif yönlü olarak işten ayrılma niyetini etkilemediği, ancak aile – iş çatışmasını etkilediği görülmüştür. Bu sonuç doğrultusunda, daha yüksek düzeyde aile – iş çatışması yaşayan bireylerin daha fazla işten ayrılma niyetine sahip oldukları görülmüş, ancak daha fazla düzeyde iş – aile çatışması yaşayan bireyler için aynı durumun söz konusu olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

### 3.5.4.5. İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

Korelasyon analizi sonucuna göre iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin %95 güven aralığında ( $r=-0,683$ ) orta düzeyde ve olumsuz yönde olduğu daha önce açıklanmıştır. Bu ilişki hareketle, iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacıyla doğrusal regresyon analizinden yararlanılmıştır ( $H_9$ ).

**Tablo 3.33: İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi**

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık Düzeyi (p)
	B	Standart Hata	Beta		
Sabit	5,235	0,182		28,764	0,000
İş Tatmini	-0,836	0,057	-0,683	-14,688	0,000
a.Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti					

Regresyon analizi sonucuna göre, iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi anlamlı ( $p=0,000<0,05$ ) ve olumsuz yöndedir ( $\beta=-0,683$ ). Bu doğrultuda, çalışanların iş tatmin düzeyleri arttıkça işten ayrılma niyetlerinin azaldığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Ahuja ve arkadaşları (2002) tarafından yapılan araştırma sonucuna göre çalışanların iş tatmin düzeyleri arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır. İş tatmini örgüte bağlılığı sağlamakta, örgüte bağlı olan çalışan ise işten ayrılma düşüncesi içerisinde olmamaktadır.

Ayrıca, Boles ve arkadaşları (1997) yaptığı çalışmada, iş – aile çatışması ve iş tatmini arasındaki ters yönlü ilişkiye paralel olarak, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin de ters yönlü olduğunu ortaya koymuşlardır (Akt: Barrah ve diğ., 2004, s.5).

Rode ve arkadaşları (2007, s.75), iş tatmini arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığı sonucuna ulaşmışlardır. Buna göre iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Çekmecelioğlu (2006, s.165), kimya sektöründe faaliyet gösteren çalışanlar üzerinde yaptığı araştırma sonucunda iş tatmininin işten ayrılma niyetini olumsuz olarak etkilediğini ortaya çıkarmıştır.

Firth ve arkadaşları (2003, s.177) tarafından 173 katılımcı ile yapılan araştırmada çalışanların işten ayrılma niyetinin azalmasında iş tatmininin önemli bir etkisi olduğu görülmüştür.

Sonuç olarak, iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde olumsuz etkisi olduğu sonucunu destekleyen çalışmalar yazın incelemesinde önemli ölçüde yer almaktadır.

## SONUÇ

Endüstriyel gelişmeler ile birlikte ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarda yaşanan değişimler iş ve alanlarını etkilemiştir. Çalışanların yaşamında iş alanının daha çok önem kazanması, kadınların işgücüne katılımlarındaki artış, uzun çalışma saatleri, aile alanının vazgeçilmez oluşu nedeni ile iş ve aile alanları arasında denge kurabilme daha önemli hale gelmiştir. Bu durum, hem çalışma yaşamı hem de aile yaşamı açısından yeni yaklaşımları beraberinde getirmiştir.

Bireylerin, mutlu ve sağlıklı iş ve aile alanlarına sahip olabilmeye çabası içerisinde iş ve aile alanlarının kesiştiği yerlerde denge oluşturabilmeleri gerekmektedir. İş ve aile alanları arasında denge sağlanabilmesi ve bu doğrultuda, iş ve aile alanları arasındaki çatışmanın azaltılabilmesi yalnızca bireyler ve aileleri için değil, aynı zamanda işletmeler ve toplum açısından da önemli bir hale gelmiştir. İş ve aile dengesi, iş – aile çatışması ile başarılı bir şekilde başa çıkmanın bir sonucu olarak görülmektedir.

İş ve aile alanını birbirinden tamamen bağımsız sistemler olarak ele alan kuramlar, endüstri toplumunun gelişmesi ile birlikte meydana gelen demografik, kültürel, sosyal ve ekonomik gelişmelerle önemini yitirmiş; iş ve aile alanları arasında karşılıklı bir etkileşimin varlığını ortaya koyan kuramlar önem kazanmaya başlamıştır. Bu kuramlar iş ve aile alanları arasındaki çatışmanın nedenlerini ve boyutlarını ortaya koymaya yönelik farklı yaklaşımların sonucu olarak ortaya çıkmıştır.

İş – aile çatışması, bireyin, zaman, enerji ve sorumluluk gerektiren birden fazla rolü yerine getirmek zorunda kaldığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Araştırmalar sonucunda, iş ve aile alanında sahip olunan roller arasında ortaya çıkan çatışmanın iki yönlü olduğu görüşü genel olarak kabul görmüştür. Bireyin, iş alanına ait sorumlulukları, aile alanına ait sorumluluklarını yerine getirmesine engel olduğunda iş – aile çatışması, aile alanına ilişkin sorumlulukların iş alanına yönelik sorumlulukları etkilemesi durumunda aile – iş çatışması ortaya çıkmaktadır.

İş – aile çatışmasının nedenleri üzerine yapılan araştırmalar sonucunda, zamana dayalı, strese dayalı ve davranışa dayalı olmak üzere 3 farklı iş – aile çatışması olduğu ortaya konulmuştur. Zamana dayalı çatışma, bir rolde üstlenilen sorumlulukların gerektirdiği zamanın diğer rolün gerektirdiği sorumlulukları yerine getirmeyi zorlaştırması; strese dayalı çatışma, bir rolde sorumluk üstlenmenin yarattığı stres durumunun diğer rolün gerektirdiği sorumlulukları yerine getirmeyi zorlaştırması; davranışa dayalı çatışma ise bir rolün gerektirdiği davranış kalıplarının diğer rolün gerekliliklerini yerine getirmeyi zorlaştırması olarak tanımlanmaktadır.

Çalışanların, iş – aile çatışmasını çözebilmeleri için bireysel çabalarının yanında işletmelerin sağlayabileceği desteğin de öneminin giderek artmaya başlaması ve yapılan araştırmalarda çalışanların yaşayacağı çatışmanın, çalışanların iş tatmini, performansı, fiziksel ve ruhsal durumları, evlilik tatmini ve genel yaşam tatmini üzerinde etkili olduğunun ortaya koyulması nedeni ile iş – aile çatışması önemi giderek artan bir konu haline gelmiştir. Bu çalışmada ise çalışanların yaşadıkları iş – aile çatışması ve alt boyutlarının çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin araştırılması amaçlanmıştır.

Turizm sektörü, yoğun iş temposuna uyum sağlama zorunluluğu, fiziksel ve zihinsel gücün yoğun olarak kullanılması zorunluluğu, çalışma saatlerinin fazlalığı gibi çalışma koşullarına sahip bir sektördür. Ayrıca, sezonluk personel çalıştırma, ücretlerin yetersiz olması gibi nedenlerle personel devir oranının yüksek olduğu bir sektördür. Nitelikli iş gücü arzının yeterli seviyede olmaması, turizm sektöründe yer alan işletmelerin insan kaynakları politikaları açısından zorluk yaratan diğer bir olumsuz koşul olarak değerlendirilebilir. Mevcut çalışanların elde tutulamaması nedeni ile meydana gelen yüksek personel devir oranları ve nitelikli personel istihdam etme konusunda yaşanan zorluklar nedeni ile işletmeler için maliyetler artmakta ve dolayısıyla bu durum, ülke ekonomisi için oldukça önemli olan turizm sektörü için tehdit oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, turizm sektöründe görev yapan çalışanların işten ayrılma nedenleri arasında turizm sektörüne özgü koşulların yanı sıra iş – aile çatışması ve buna bağlı olarak iş tatmin düzeyindeki azalmanın ne derecede önemli yer tuttuğunun belirlenmesi ve iş – aile çatışmasının etkisini azaltıcı önlemlerin ortaya koyulabilmesi amacıyla bu çalışma gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın gerçekleştirilebilmesi için öncelikli olarak iş – aile çatışması kavramı, iş – aile çatışmasını açıklayan kuramlar, iş – aile çatışmasının boyutları ile iş – aile çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere yönelik olarak yazın incelemesi gerçekleştirilmiştir. Yapılan incelemeler doğrultusunda, bireylerin iş ve aile alanlarında sahip oldukları rollere ilişkin yükümlülükler arasındaki çatışmanın pek çok kez kaçınılmaz olduğu, çatışmanın, bireylerin iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri ile ilişkisi olduğu ve olumsuz yönde etkilediği sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu sonuçlara göre, bireylerin iş tatmin düzeylerinin artması ve buna bağlı olarak işten ayrılma niyetinin azalması için iş – aile çatışması düzeyinin azaltılması ve bu duruma yönelik önlemlerin alınması gerekmektedir.

Analiz sonuçlarına göre, iş – aile çatışması ve alt boyutları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler açısından elde edilen sonuçlar şu şekilde özetlenebilir:

İş – aile çatışmasının alt boyutları olan, zamana dayalı iş – aile çatışması ve strese dayalı iş – aile çatışması arasında orta düzeyli ve olumlu yönde bir ilişki bulunmaktadır.

İş – aile çatışmasının diğer bir alt boyutu olan aile – iş çatışması ve strese dayalı iş – aile çatışması arasında ise düşük düzeyde ve olumlu yönde ilişki bulunmaktadır.

İş – aile çatışmasının iş tatmini ile ilişkisine bakıldığında; iş tatmininin zamana dayalı iş – aile çatışması ve strese dayalı iş – aile çatışması ile orta düzeyli ve olumsuz yönde ilişkisi olduğu görülmektedir. Diğer taraftan aile – iş çatışmasının ise iş tatmini ile ilişkisinin olmadığı görülmektedir.

İşten ayrılma niyetinin ise zamana dayalı ve strese dayalı iş – aile çatışması ile orta düzeyde ve olumlu yönde ilişkisi bulunmaktadır. Aile – iş çatışmasının işten ayrılma niyeti ile olumlu yönde, ancak daha düşük düzeyde ilişkisi olduğu görülmektedir.

İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında ise orta düzeyde ve olumsuz bir ilişki bulunmaktadır.

Araştırma sonucuna göre, iş – aile çatışması ve alt boyutlarının, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerine bakıldığında ortaya çıkan sonuçlar ise şu şekildedir:

İş – aile çatışmasının alt boyutları olan, zamana dayalı ve strese dayalı iş – aile çatışmasının iş tatmini üzerinde olumsuz yönde etkisi bulunmaktadır. Aile – iş çatışmasının ise iş tatmini ile anlamlı bir ilişkisi bulunmadığı sonucu korelasyon analizi ile elde edildiğinden yapılan regresyon analizinde de herhangi bir etkisi bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

İş – aile çatışmasının alt boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerine bakıldığında ise, zamana dayalı ve strese dayalı iş – aile çatışması ile aile – iş çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu bir etkisi olduğu görülmüştür.

İş tatmininin işten ayrılma üzerindeki etkisi ise olumsuz yönde olmaktadır.

Araştırma sonuçlarının, iş – aile çatışmasının alt boyutları olan zamana dayalı iş – aile çatışması ve strese dayalı iş – aile çatışmasının iş tatmini üzerindeki olumsuz etkilerine yönelik kuramsal varsayımları desteklediği görülmüştür. Diğer yandan, aile alanından kaynaklanan sorunlar nedeni ile iş alanında çatışma yaşamamanın iş tatmin düzeyini olumsuz yönde etkilemesi beklenirken araştırma sonuçları, aile – iş çatışmasının iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını göstermektedir.

Aile – iş çatışması ve iş tatmini arasındaki bu sonuç telafi kuramı ile tutarlılık göstermektedir. Telafi kuramına göre, bireyler iş ya da aile alanlarından birinde yaşadıkları kayıplarını diğer alanda telafi etme yoluna gidebilmekte, örneğin, aile yaşantılarından mutlu olmayan bireyler, iş alanında mutlu olma çabası içine girebilmektedirler. Araştırma sonucunda aile – iş çatışmasının iş tatmin düzeyi üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olmaması, turizm sektöründe çalışan bireylerin çalışma koşullarının da etkisiyle aile alanına yeterince

zaman ayıramamaları ve bu alanda yaşadıkları kayıpları iş alanında tatmin etme yoluna gitmeleri şeklinde açıklanabilir.

Bu araştırmadan elde edilen veriler doğrultusunda, iş – aile çatışması konusunda çalışan araştırmacıların yanı sıra işletme yöneticileri ve insan kaynakları alanında çalışan uzmanlar tarafından konunun öneminin göz ardı edilmemesi gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır. İş – aile çatışması, bireyin iş tatmin düzeyini azaltması ve işten ayrılma ile sonuçlanabilecek durumlara yol açması nedeni ile üzerinde önemle durulması gereken ve yaşanan çatışma düzeyinin azaltılması için birtakım önlemlerin alınmasını gerektiren bir konudur.

Sonuç olarak, iş – aile çatışmasına yönelik olarak gerçekleştirilecek araştırmalarda, iş – aile çatışmasını açıklayan kuramlar göz önünde bulundurulmalı; iş – aile çatışmasının çalışanlar üzerindeki etkilerinin araştırılması sırasında ise demografik özellikler, çalışanların buldukları sektörün yapısı dikkate alınmalıdır. Çalışanların iş alanında sahip oldukları yükümlülüklerinin aile alanında, aile alanında sahip oldukları yükümlülüklerin ise iş alanındaki rolleri ile çatışmasının önüne geçmek için iş ve aile desteğine önem verilmelidir.

## KAYNAKÇA

1. Ahuja, M., Chudoba, K.M., George, J.F., Kacmar, C., McKnight, H., “Overworked and Isolated? Predicting the Effect of Work – Family Conflict, Autonomy and Workload on Organizational Commitment and Turnover of Virtual Workers”, Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences, (2002).
2. Akıncı, Z., “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı. 4, (2002), 1 – 25.
3. Aksu, A.A., Aktaş, A., “Job Satisfaction of Managers in Tourism Cases in Antalya Region of Turkey”, Managerial Auditing Journal, Vol. 20, No. 5, (2005), 479 – 488.
4. Anderson, S.E., Coffey, B.S., Byerly, R.T., “Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to Work – Family Conflict and Job – Related Outcomes”, Journal of Management, Vol. 28, No. 6, (2002), 787 – 810.
5. Balmforth, K., Gardner, D., “Conflict and Facilitation Between Work and Family: Realizing the Outcomes for Organizations”, New Zealand Journal Psychology, Vol. 35, No. 2, (Temmuz, 2006), 69 – 76.
6. Barnett, R.C., “A New Work – Life Model for the Twenty – First Century”, The Annals of the American Academy of Political and Social Science, Vol. 562, No.1, (1999), 143- 158.
7. Barrah, J.L., Shultz, K.S., Baltes, B., Stolz, H.E., “Men’s and Women’s Eldercare-Based Work – Family Conflict: Antecedents and Work – Related Outcomes”, (Sonbahar, 2004),  
[http://findarticles.com/p/articles/mi\\_m0PAV/is\\_3\\_2/ai\\_n8553519/pg](http://findarticles.com/p/articles/mi_m0PAV/is_3_2/ai_n8553519/pg)
8. Boyar, S.L., Maertz, Jr. C.P., Pearson, A.W., Keough, S., “Work – Family Conflict: A Model of Linkages Between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions”, Journal of Managerial Issues, Vol. 15, No. 2, (Yaz, 2003), 175 – 190.
9. Brockwood, K.J., “Marital Satisfaction and the Work – Family Interface: An Overview”, (2007),  
[http://wfnetwork.bc.edu/encyclopedia\\_entry.php?id=4236&area=All](http://wfnetwork.bc.edu/encyclopedia_entry.php?id=4236&area=All)
10. Burke, R.J., Greenglass, E.R., “Work – Family Conflict, Spouse Support, and Nursing Staff Well – Being During Organizational Restructuring”, Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 4, No. 4, (1999), 327 – 336.
11. Butler, A.B., Grzywacz, J.G., Bass, B.L., Linney, K.D., “Extending The Demands – Control Model: A Daily Diary Study of Job Characteristics, Work – Family Conflict and Work – Family Facilitation”, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol. 78, No. 2, (Haziran 2005), 155 – 169.
12. Carlson, D.S., Kacmar, K.M., Stepina, L.P., “An Examination of Two Aspect of Conflict: Time Identity”, Women in Management Review, Vol. 10, No. 2, (1995), 17 – 25.



13. Chiu, R.K., Man, J.S.W., Thayer, J., “Effects of Role Conflicts and Role Satisfactions on Stress of Three Professions in Hong Kong: A Path Analysis Approach”, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 13, No. 5 – 6, (1998), 318 – 333.
14. Cinamon, R.G., “Anticipated Work-Family Conflict: Effects of Attributions Toward Life Roles and Self-Efficacy”, Paper presented at the Conference of the American Psychological Association, (Ağustos 18-21, 2005), 1 – 25, Washington, DC.
15. Cinamon, R.G., “Anticipated Work – Family Conflict: Effects of Gender, Self – Efficacy and Family Background”, *The Career Development Quarterly*, Vol. 54, No. 3 (Mart, 2006), <http://www.allbusiness.com/human-resources/careers/877221-1.html>
16. Clark, S.C., “Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance”, *Human Relations*, Vol. 53, No. 6, (2000), 747 – 770.
17. Çarıkçı, İlker, “İş-Aile Çatışmaları, Etkileşim, Süreç ve Nedenler:Türkiye’de Banka Çalışanlarında Bir Uygulama”, 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, (24-26 Mayıs 2001), İstanbul.
18. Çekmecelioğlu, H., “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma”, “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt 8, Sayı 2 (Haziran, 2006), 153 – 168.
19. Demirkol, Ş., Fidan, F., Pelit, E., “Turizm Sektöründeki Bayan İşgörenlerin Karşılaştıkları Sorunlar ve Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 2004 – 1, Sayı 8, 71 – 88.
20. Dole, C., Schroeder, R.G., “The Impact off Various Factors on Personality, Job Satisfaction and Turnover Intentions of Professional Accountants”, *Managerial Auditing Journal*, Vol. 16 No. 4, (2001), 234 – 245.
21. Edwards, J.R., Rothbard, N.P., “Mechanisms Linking Work and Family: Clarifying The Relationship Between Work and Family Constructs”, *Academy of Management Review*, Vol. 25, No. 1, (Ocak, 2000), 178 – 199.
22. Efeoğlu, İ.E., “İş – Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi*, (2006), 1 – 172.
23. Firth, L., Mellor, D.J., Moore, K.A., Loquet, C., “How Can Managers Reduce Employee Intention to Quit?”, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19, No. 2, (2004), 170 – 187.
24. Fu, C.K., Shaffer, M.A., “The Tug of Work and Family Direct and Indirect Domain-Specific Determinants of Work – Family Conflict”, *Personnel Review*, Vol. 30, No. 5, (2001), 502 – 522.
25. Greenhaus, J.H., Beutell, N.J., “Sources of Conflict Between Work and Family Roles”, *The Academy of Management*, Vol. 19, No. 1, (Ocak, 1985), 76 – 88.

26. Haar, J.M., “Work – Family Conflict and Turnover Intention: Exploring The Moderation Effects of Perceived Work – Family Support”, (2004),  
[http://findarticles.com/p/articles/mi\\_qa3848/is\\_200403/ai\\_n9383810/pg\\_1](http://findarticles.com/p/articles/mi_qa3848/is_200403/ai_n9383810/pg_1)
27. Haar, J.M., “Work – Family Conflict Outcomes: Testing The Moderating Effects of Conflict From Both Work and Family Domains”, (2005),  
[http://www.nzjhrm.org.nz/articles/2005\\_articles/WFFWModeratin\\_NZJHRM\\_Feb\\_2005.doc](http://www.nzjhrm.org.nz/articles/2005_articles/WFFWModeratin_NZJHRM_Feb_2005.doc)
28. Hennessy, K.D., “Work – Family Conflict Self – Efficacy: A Scale Validation Study”, University of Maryland Masters of Arts, (2005), 1 – 116.  
<https://drum.umd.edu/dspace/bitstream/1903/2526/1/umi-umd-2410.pdf>
29. Higgins, C., Duxbury, L., Lee, C., “Impact of Life – Cycle Stage and Gender on the Ability to Balance Work and Family Responsibilities”, *Family Relations*, Vol. 43, No. 2, (Nisan, 1994), 144 – 150.
30. Hill, E.J., Yang, C., Hawkins, A.J., Ferris, M., “A Cross Cultural Test of the Work Family Interface in 48 Countries”, *Journal of Marriage and Family*, Vol. 66, No. 5, (Aralık, 2004), 1300-1316.
31. Howard, W.G., Donofrio, H.H., Boles, J.S., “Inter-domain Work – Family, Family – Work Conflict and Police Work Satisfaction” *Policing: An International Journal of Police Strategies Management*, Vol. 27, No. 3, (2004), 380 – 395.
32. Huang, Y., Hammer, L.B., Neal, M.B., Perrin, N.A., “The Relationship Between Work-to-Family Conflict and Family-to-Work conflict: A Longitudinal Study”, *Journal of Family and Academic Issues*, Vol. 25, No.1, (2004), 79 – 100.
33. Huffman, A.H., “An Examination of The Perceived Direction of Work – Family Conflict”, Texas A&M University Doctoral Thesis, (Aralık, 2004), 1 – 141.  
<http://txspace.tamu.edu/bitstream/handle/1969.1/1553/etd-tamu-2004C-PSYC-Huffman.pdf;jsessionid=1ED3CC0872D8300C71D66AE38AE707A5?sequence=1>
34. Jansen, N.W.H., Kant, I., Kristensen, T, Nijhuis, FJ.N., “Antecedents and Consequences of Work – Family Conflict: A Prospective Cohort Study“, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 45, No. 5, (Mayıs, 2003), 479 – 491.
35. Jayaweera, A.T., “Management Development: A Model Linkages Between Work Family Conflict, Job Satisfaction and Individual’s Passionate Desire to Develop Through Management Development Opportunities”, *SAARC Journal of Human Resource Development*, (2005), 108 – 117  
[www.shrdc-isb.org.pk/SAARC-Journal/SAARC-JHRD/V1.N1/07.A.ThushelJayaweera.pdf](http://www.shrdc-isb.org.pk/SAARC-Journal/SAARC-JHRD/V1.N1/07.A.ThushelJayaweera.pdf)
36. Kapız, Ö. S., “İş – Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 4, Sayı 3, (2002), 139 – 153.
37. Karatepe, O.M., Sökmen, A., “The Effects of Work Role and Family Role Variables on Psychological and Behavioral Outcomes of Frontline Employees”, *Tourism Management*, Vol. 27, No. 2, (Nisan, 2006), 255-268.

38. Kim, J.L.S., Ling, C.S., “Work – Family Conflict of Women Entrepreneurs in Singapore”, *Women in Management Review*, Vol. 16, No. 5, (2001), 204 – 221.
39. King, J.J., “Gender Ideology: Impact on Dual – Career Couples’ Role Strain, Marital Satisfaction, and Life Satisfaction”, *Texas A&M University Doctoral Thesis*, (Aralık, 2005), 1 – 139.
40. Mısırlı, İ., “Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi (Sertifikasyon)”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 13, Sayı 1, (Bahar, 2002), 39 – 55.
41. Lambert, E.G., Hogan, N.L., Camp, S.D., Ventura, L.A., “The Impact of work – Family Conflict on Correctional Staff: A Preliminary”, *Criminology and Criminal Justice*, Vol. 6, No. 4, (2006), 371 – 387.
42. Lapiere, L.M., Allen, T.D., Spector, P.E., O’Driscoll, M., Cooper, C.L., Poelmans, S., Sanchez, J.I., “Further Validation of Carlson, Kacmar and Williams (2000) Work – Family Conflict Measure”, *Best Paper Proceedings of the Academy of Management Annual Meeting, Honolulu, Hawaii*, (2005).
43. Lenaghan, J.A., Buda, R., Eisner, A.B., “An Examination of the Role of Emotional Intelligence in Work and Family Conflict”, *Journal of Managerial Issues*, Vol. 19, No. 1, (Bahar, 2007), 76 – 93.
44. Lilly, J.D., Duffy, J.A., Virick, M. “A Gender-Sensitive Study of McClelland’s Needs, Stress, and Turnover Intent with Work – Family Conflict”, *Women in Management Review*, Vol. 21, No. 8, 662 – 680.
45. Lu, L., Gilmour, R., Kao, S.F., Huang M.T., “A Cross-Cultural Study of Work/Family Demands, Work/Family Conflict and Wellbeing: The Taiwanese vs. British”, *Career Development International*, Vol. 11, No. 1, (2006), 9 – 27.
46. Luk, D.M., Shaffer, M.A., “Work and Family Domain Stressors and Support: Within – and Cross – Domain Influences on Work – Family Conflict”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 78, (2005), 489 – 508.
47. Namasivayam, K., Mount, D.J., “The Relationship of Work – Family Conflicts and Family – Work Conflict to Job Satisfaction”, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, Vol. 28, No. 2, (Mayıs, 2004), 242 – 250.
48. Özen, S., Uzun, T., “İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Vol.7, No.3, (2005), 128 – 147.
49. Pasework, W.R., Viator, R.E., “Sources of Work – Family Conflict in the Accounting Profession”, *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 18, (2006), 147 – 165.
50. Perrone, K.M., Egisdottir, S., Webb, L.K, Blalock, R.H., “Work – Family Interface: Commitment, Conflict, Coping, and Satisfaction”, *Journal of Career Development*, Vol. 32, No. 3, (Mart, 2006), 286 – 300.

51. Pronk, N., “Worksite Health Promotion: The Challenge of Work and Family Balance”, *ACSM’S Health & Fitness Journal*, Vol. 9, No. 3, (Mayıs / Haziran, 2005), 34 – 36.
52. Rode, J.C., Rehg, M.T., Near, J.P., Underhill, J.R., “The Effect of Work/Family Conflict on Intention to Quit: The Mediating Roles of Job and Life Satisfaction”, *Applied Research in Quality of Life*, Vol. 2, (2007), 65 – 82.
53. Rothbard, N.P., “Enriching or Depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 46, (2001), 655 – 684.
54. Sahibzada, K., Hammer, L.B., Neal, M.B., Kuang, D.C., “The Moderating Effects of Work – Family Role Combinations and Work – Family Organizational Culture on the Relationship Between Family – Friendly Workplace Supports and Job Satisfaction”, *Journal of Family Issues*, Vol. 26, No. 6, (Eylül, 2005), 820 – 839.
55. Sarıçay, N.Y., “Turizm Sektörü Genel Değerlendirmesi ve Sektörde Çalışanların İş Tatmini”, *İZTO Araştırma ve Geliştirme Müdürlüğü Bülteni*, (Haziran, 2008), 28 – 33).
56. Sariati, A., Skitmore, M., “Work – Family Conflict: A Survey of Singaporean Workers”, *Singapore Management Review*, Vol. 25, No. 1, (2003), 35 – 52.
57. Treistman, D.L., “Work – Family Conflict and Life Satisfaction In Female Graduate Students: Testing Mediating and Moderating Hypotheses”, *University Maryland Doctoral Thesis*, (2004), 1 – 163.  
<http://en.scientificcommons.org/2998029>
58. Voydanoff, P., “Work – Role Characteristics, Family Structure Demands and Work / Family Conflict”, *Journal of Marriage and the Family*, Vol. 50, No. 3, (Ağustos, 1988), 749 – 761.
59. Yang, N., Chen, C.C., Choi, J., Zou, Y., “Sources of Work – Family Conflict: A Sino – US Comparison of the Effects of Work and Family Demands”, *The Academy of Management Journal*, Vol. 43, No.1, (Şubat, 2000), 113 – 123.

## EK 1. Anket Formu

**Sayın Katılımcı,**  
Aşağıdaki sorular turizm sektöründe çalışanların iş-aile yaşam ilişkisini belirlemeye yönelik araştırmanın veri toplama aracıdır. Yanıtlarınız gizli tutulacak, sadece araştırma amacıyla kullanılacaktır. Her soru için yalnızca bir yanıt vermeniz gerekmektedir. Ayıracağınız zaman için teşekkür ederiz.

**1- Aşağıda iş-aile yaşamı ilişkisi konusundaki düşüncelerinizle ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen bu ifadelerin her birine ne ölçüde katıldığınızı ilgili kutuyu işaretleyerek (x) belirtiniz.**

	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
A-1) İşim ailemden çok fazla uzak kalmama neden oluyor.					
A-2) İş dışındaki zamanım ailedeki bireylerin programları ve benim sosyal ihtiyaçlarımla yeteri kadar uyuşmuyor.					
A-3) Genellikle mesai saatleri dışında da fazla çalışmak zorunda bırakılıyorum.					
A-4) Daha az çalışmak ve evde daha fazla zaman geçirmek ihtiyacı hissediyorum.					
A-5) Kişisel yaşamımda fazla şey yapmak için zamanım olmasını isterdim.					
A-6) İş saatlerimin belirsizliği ailem ve/veya sosyal hayatımı engelliyor.					
A-7) Çoğu zaman işim nedeniyle önemli ailevi veya sosyal faaliyetleri özlüyorum.					
A-8) İşim, aile sosyal yaşantımdan keyif almamı engelleyecek düzeyde yoruyor ve bunaltıyor.					
A-9) Çoğunlukla işim hakkında eşim veya aile bireyleri ile tartışıyorum.					
A-10) İşten eve geldiğimde genellikle aile veya arkadaşlarla vakit geçirmek için çok bitkin oluyorum.					
A-11) Genellikle iş yeri problemlerimi eve yansıttığımı fark ediyorum.					
A-12) İş ile ilgili sorumluluklar nedeni ile bazen eve geldiğimde, yapmaktan zevk aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli oluyorum.					
A-13) İşim yüzünden çoğu kez evde sinirli oluyorum.					
A-14) İşimin ev yaşantımı olumsuz etkilediğini fark ettim.					
A-15) İşim, işten uzak kaldığım zamanlarda dinlenmemi zorlaştırıyor.					
A-16) İş ve ev yaşantımı dengelemeye çalışmak konusunda genellikle gergin hissediyorum.					
A-17) Ailem ve arkadaşlarım işimde geçirdiğim zaman nedeni ile mutsuz olduklarını ifade ediyorlar.					
A-18) Ailem ve arkadaşlarım genellikle işim ile meşgul olmamdan hoşnut					

değiller.					
A-19)Evde üstlendiğim roller (ebeveyn, eş, vs.) iş yerinde üstlendiğim roller ile çatışıyor.					
A-20)İş yerinde öğrendiğim davranışlar daha iyi bir ebeveyn, eş, çocuk, arkadaş vs. olmamda bana yardımcı oluyor.					
A-21)Bazen evde sergilediğim davranışın iş yerinde etkili olmadığını fark ediyorum.					
A-22) Aile veya sosyal yaşantım işime engel oluyor.					
A-23)Bazen ailevi konular veya problemler nedeniyle işimi özlüyorum.					
A-24)Evdeki stres nedeniyle genellikle, iş yerinde ailevi konularla meşgul oluyorum.					
A-25)Evde yapmak zorunda olduğum şeyler yüzünden genellikle iş yerinde yorgun oluyorum.					

**2.- Aşağıdaki ifadeleri şu andaki işinizi göz önüne alarak yanıtlayınız. Lütfen bu ifadelerin her birine ne ölçüde katıldığınızı ilgili kutuyu işaretleyerek (x) belirtiniz.**

	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
B-1) Tüm koşullar göz önünde bulundurulduğunda, şimdiki görev ve sorumluluklarımdan son derece memnunum.					
B-2) Her şeye yeniden başlamak durumunda olsaydım, yine aynı işi seçerdim.					
B-3) İyi bir arkadaşım benimki bir iş ile ilgilendiğini söylese ona bu işi tavsiye ederdim.					
B-4) Şu andaki işim idealimdeki işim ile oldukça uyuyor.					
B-5) Şu andaki görev ve sorumluluklarım bu işi seçtiğimde istediğim iş tarzına uyuyor.					
B-6) Genel olarak işimi oldukça seviyorum.					

**3. Bu işyeri için çalışmaya son verme niyetinizle ilgili kutuyu işaretleyerek (x) belirtiniz.**

	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
C-1) Genellikle işten ayrılmayı düşünüyorum.					
C-2) Önümüzdeki 1 yıl içerisinde yeni bir iş arayabilirim.					

## SORU FORMUNU YANITLAYANA İLİŞKİN BİLGİLER

1. Yaşınız

.....

2. Cinsiyetiniz

 Bayan  Bay

3. Medeni Durumunuz

 Evli  Bekar  Eşinden ayrılmış (Eşinizden ayrılmanedenleriniz arasında iş-aile çatışması var mıydı?) Evet  Hayır  Kısmen 

4. Çocuk sayınız nedir?

 Çocuğum yok  1  2 3  4 ve daha fazla

5. Çocuklarınızın yaşı nedir?

 Hepsi okul öncesi yaşta Okul öncesi ve okul yaşında Hepsi okul yaşında Okul ve okul sonrası yaşta Hepsi okul sonrası yaşta

6. Bakım gerektiren yaşlı anne ve / veya babanız var mı?

 Evet  Hayır

7. Eğitim durumunuzu belirtiniz.

.....

8. Statünüz?

 Yönetici  Personel

9. Çalışma süreniz?

.....(yıl)

10. Eşinizin çalışma durumu

 Kısmi zamanlı çalışıyor Tam zamanlı çalışıyor Çalışmıyor Emekli

## Ö Z G E Ç M İ Ş

**Adı ve SOYADI** : Özlem YURTSEVEN

**Doğum Tarihi ve Yeri** : 03.08.1981 - Burdur

**Medeni Durumu** : Bekar

### Eğitim Durumu

**Mezun Olduğu Lise** : Karatay Lisesi / Antalya (Yabancı Dil Ağırlıklı)

**Lisans Diploması** : Orta Doğu Teknik Üniversitesi / Ankara (Uluslararası İlişkiler)

**Yabancı Dil / Diller** : İngilizce (İyi seviyede)

### İş Deneyimi

**Çalıştığı Kurumlar** : Odeon Turizm İşletmeciliği A.Ş./Antalya  
İnsan Kaynakları Görevlisi - (2005 – 2008)  
İnsan Kaynakları Şefi (Terfi) - (2008 – Devam)

### İletişim Bilgileri

**Adres** :Gürsu Mah. 379. Sokak Emre Apt: No:10 D:8 Konyaaltı/Antalya

**Tel. no** :0 242 228 55 56 – 0 535 825 37 74