



**T.C.  
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI**

**İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ, TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA  
NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SOSYAL NORMLARIN  
DÜZENLEYİCİ ROLÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan  
Sıdıka Ece YILMAZ**

**Niğde  
Kasım, 2018**

**T.C.**  
**NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**  
**YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI**

**İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ, TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA**  
**NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SOSYAL NORMLARIN**  
**DÜZENLEYİCİ ROLÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan**  
**Sıdıka Ece YILMAZ**

Danışman : Doç. Dr. Fatih ÇETİN  
Üye : Prof. Dr. Azmi YALÇIN  
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Özge DEMİRAL

**Niğde**  
**Kasım, 2018**

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ, TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SOSYAL NORMLARIN DÜZENLEYİCİ ROLÜ” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ve akademik kurallar çerçevesinde tez yazım kılavuzuna uygun olarak tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiği ve çalışmanın içinde kullandıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

30/11/2018

**Sdıka Ece YILMAZ**

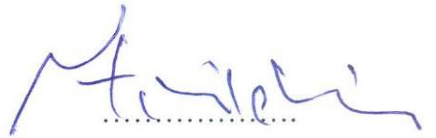



## ONAY SAYFASI

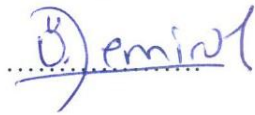
Doç. Dr. Fatih ÇETİN danışmanlığında Sıdıka Ece YILMAZ tarafından hazırlanan "İŞ AİLE ÇATIŞMASININ, TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SOSYAL NORMLARIN DÜZENLEYİCİ ROLÜ" adlı bu çalışma jürimiz tarafından Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı/ Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tarih: 30/11/2018

### JÜRİ :

Danışman : Doç. Dr. Fatih ÇETİN 

Üye : Prof. Dr. Azmi YALGIN 

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Özge DEMİRKALCI 

### ONAY :

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulu'nun ..... Tarih ve ..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Doç. Dr. Emin Hüseyin ÇETENAK  
Enstitü Müdürü V.

## ÖNSÖZ

Çalışmamın her aşamasında yardımını, ilgisini ve anlayışını esirgemeyen Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Öğretim Üyelerine ve Elemanlarına, eğitim ve öğrenim hayatım boyunca her zaman yanımda olan, bana destek olan annem, babam ve kardeşlerime ve sevgili arkadaşlarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

**Niğde, 2018**

**Arş. Gör. Sıdıka Ece YILMAZ**



## ÖZET

### YÜKSEK LİSANS TEZİ İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ, TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SOSYAL NORMLARIN DÜZENLEYİCİ ROLÜ

**YILMAZ, Sıdıka Ece**  
**İşletme Anabilim Dalı/Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı**  
**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Fatih ÇETİN**  
**Kasım 2018, 203 sayfa**

Günümüzde meydana gelen örgütlerdeki çeşitlenme, küreselleşmenin etkileri ve ekonomik baskı gibi etmenler çalışma yaşamını giderek zorlaştırmaktadır. Bu durum çalışanların iş yaşamını olduğu kadar aile yaşamını da derinden etkilemektedir. Çalışanlar iş ve aile sorumlulukları sebebiyle iş-aile çatışmasıyla karşılaşabilmekte ve bu durumun devam etmesiyle kişide tükenmişlik görülebilmektedir. İş-aile çatışması ve tükenmişlik yaşayan kişilerde bu problemlerin çözümü olarak işten ayrılma niyeti oluşabilmektedir. Bu süreçte, özellikle kadın-erkek eşitsizliği gibi belirli sosyal normlar birbirini tetikleyen istenmeyen durumlar arasındaki ilişkileri daha da güçlendirebilmekte veya zayıflatabilmektedir. Yaşanılan bu durumlar kişide işten ayrılma niyetinin artmasında etkili olabilmektedir. İşten ayrılma niyeti çalışanları ilgilendirdiği kadar örgütler için meydana gelebilecek çeşitli maliyetlerden dolayı örgütleri de ilgilendirmektedir. Bu nedenle işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma niyetine yol açan değişkenlerin de araştırılması gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı iş-aile çatışmasının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Buna ek olarak, iş-aile çatışmasının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde sosyal normların düzenleyici rolü de araştırılmıştır.

Çalışma Adana ve Niğde illerinde hizmet sektöründe faaliyet gösteren 418 katılımcı ile anket dağıtma ve çevrimiçi anket toplama yoluyla yapılmıştır. Araştırmanın verileri SPSS ve AMOS programları aracılığı ile analiz edilmiştir. Çalışmanın sonucunda iş-aile çatışmasının tükenmişlik seviyesini ve işten ayrılma niyeti oranlarını artırdığı ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra, iş-aile çatışması ile tükenmişlik, tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve aynı yönde bir

ilişki bulunmuştur. İş-aile çatışması değişkeni cinsiyet, haftalık çalışma saatleri ve eğitim demografik değişkenleri arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunurken; iş-aile çatışması ile yaş arasında anlamlı ama ters yönde bir ilişki bulunmuştur. Tükenmişlik ile yaş, gelir, medeni durum ve işyerindeki pozisyon arasında anlamlı ama ters yönde bir ilişkinin olduğu görülürken, tükenmişlik ile cinsiyet arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki olduğu görülmüştür. İşten ayrılma niyeti ile yaş ve gelir arasında anlamlı ama ters yönde bir ilişki görülürken; işten ayrılma niyeti ile cinsiyet arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Ayrıca çalışmada cinsiyet ayrımcılığının, iş-aile çatışması ve tükenmişlik seviyelerini artırdığı görülmüştür. Ancak, iş-aile çatışmasının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde sosyal normların düzenleyici rolü adına bir bulgu bulunamamıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İş-Aile Çatışması, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti, Cinsiyet Ayrımcılığı

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF WORK-FAMILY CONFLICT ON BURNOUT AND TURNOVER INTENTION: THE MODERATING ROLE OF SOCIAL NORMS**

**YILMAZ, Sıdıka Ece**

**Business Administration Department/ Management and Organization**

**Thesis Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Fatih ÇETİN**

**November 2018, 203 pages**

Factors such as diversification in organizations, effects of globalization and economic pressure has led to be working life increasingly difficult. This situation affects the work life of the employees as well as the family life deeply. Employees may face work-family conflict due to their job and family responsibilities and this situation may lead to burnout. People experiencing work-family conflict and burnout may leave the organization as a solution to these problems. In this process, certain social norms, in particular gender discrimination can further strengthen or weaken the relationships between the undesirable events that trigger each other. These situations may lead to increase turnover intention. Turnover intention concerns organizations as well as employees due to various costs that may arise for organizations. Therefore, it is necessary to investigate the variables that lead to turnover intention and turnover intention.

The aim of this study is to determine the effect of work-family conflict on burnout and turnover intention. In addition, the moderation role of social norms in the impact of work family conflict on burnout and turnover intention was also investigated.

The study was carried out with 418 participants in the service sector in Adana and Niğde provinces through questionnaires and online questionnaires. The data of the study were analyzed by SPSS and AMOS programs.

As a result of the study, it has been found that work-family conflict increases the level of burnout and turnover intention. In addition, there was a significant relationship between work-family conflict and burnout, burnout and turnover intention. While the work-family conflict variable had a significant and similar relationship between gender, weekly working hours and educational demographic



variables; A significant but inverse relationship was found between age and work-family conflict. There was a significant but inverse relationship between burnout and age, income, marital status and position in the workplace. While there was a significant but inverse relationship between turnover intention, age and income; it was found that there was a significant and similar relationship between turnover intention and gender. In addition, it was observed that gender discrimination increased work-family conflict and burnout levels. However, there was no evidence for the regulatory role of social norms in the impact of work family conflict on burnout and turnover intention.

**Keywords:** Work-Family Conflict, Burnout, Turnover Intention, Gender Discrimination

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	ii
ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER .....	v
TABLolar LİSTESİ.....	xi
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
EKLER LİSTESİ .....	xiv
GİRİŞ .....	1
PROBLEM DURUMU .....	1
AMAÇ .....	1
ÖNEM .....	2
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
İŞ-AİLE ÇATIŞMASI .....	3
1.1 TARİHSEL KISA BİR BAKIŞ.....	3
1.2. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI .....	4
1.3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI TEORİLERİ .....	5
1.3.1. 1900'lerin Başı ve 1960'ların Sonu .....	6
1.3.1.1 Bölümleme Teorisi (Segmentasyon).....	6
1.3.1.2 Yapısal-İşlevsellik Teorisi .....	6
1.3.1.3 Rol Çatışması Teorisi.....	7
1.3.2. 1970'lerin Sonu ve 1990'ların Başı .....	8
1.3.2.1 Telafi Teorisi (Compensation Theory).....	8
1.3.3. 1980'lerin Sonu ve Şimdiki Zaman .....	9
1.3.3.1 Kaynakların Korunması Teorisi (Conservation of Resources) .....	9
1.3.3.2 Yayılma/Taşma Teorisi (Spillover) .....	10
1.3.3.3 Rol Pekiştirme Teorisi (Role Enhancement Theory).....	10

<b>1.4. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ NEDENLERİ VE SONUÇLARI .....</b>	<b>11</b>
1.4.1. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri .....	11
1.4.1.1. İş Alanı .....	12
1.4.1.1.1 İş Gereklere.....	12
1.4.1.1.2 İş Özellikleri.....	14
1.4.1.1.3 Sosyal Destek .....	15
1.4.1.2. Aile Alanı .....	16
1.4.1.2.1 Aile Gereklere.....	16
1.4.1.2.2 Aile Özellikleri.....	17
1.4.1.2.3 Sosyal Destek .....	18
1.4.1.3. Kişisel Özellikler.....	18
1.4.1.3.1 Kişilik.....	19
1.4.1.3.2 Demografik Değişkenler .....	20
1.4.2. İş-Aile Çatışması Sonuçları.....	21
1.4.2.1. İş ile ilgili Sonuçlar .....	22
1.4.2.2. Aile ile İlgili Sonuçlar .....	24
1.4.2.3. Sağlıkla İlgili Sonuçlar.....	25
1.4.2.3.1 Psikolojik sonuçlar .....	25
1.4.2.3.2 Fiziksel Sonuçlar.....	26
<b>İKİNCİ BÖLÜM .....</b>	<b>28</b>
<b>TÜKENMİŞLİK.....</b>	<b>28</b>
<b>2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI.....</b>	<b>28</b>
<b>2.2 TÜKENMİŞLİĞİN BOYUTLARI.....</b>	<b>29</b>
2.2.1. Duygusal Tükenme .....	29
2.2.2. Duyarsızlaşma .....	30
2.3.3. Kişisel Başarımın Azalması .....	30
<b>2.3. TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ .....</b>	<b>31</b>
2.3.1. İş ve Rol Özellikleri .....	32
2.3.2. Örgütsel Bağlam.....	33
2.3.3. Kişisel Faktörler .....	36
2.3.3.1 Demografik değişkenler .....	36

2.3.3.2 Kişilik özellikleri.....	38
2.3.3.3 İş tutumları .....	39
2.2.3.4 Stres algısı .....	40
2.2.3.5 Kişisel beklentiler.....	40
2.2.3.6 Kariyer yolu .....	41
<b>2.4. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI .....</b>	<b>42</b>
2.4.1. Fiziksel Sonuçlar .....	43
2.4.2. Psikolojik Sonuçlar .....	44
2.4.3. Kişiler arası Sonuçlar .....	44
2.4.4. Mesleki Sonuçlar.....	45
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>47</b>
<b>İŞTEN AYRILMA NİYETİ .....</b>	<b>47</b>
<b>3.1. İŞTEN AYRILMA KAVRAMI .....</b>	<b>47</b>
<b>3.2. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI .....</b>	<b>48</b>
<b>3.3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ TEORİLERİ .....</b>	<b>48</b>
3.3.1. Çift Faktör Teorisi.....	48
3.3.2. Sosyal Mübadele Teorisi (Social Exchange Theory).....	49
3.3.3. Eşitlik Teorisi .....	49
3.3.4. İnsan Sermayesi Teorisi (Human Capital Theory).....	50
3.3.5. İşe Gömülmüşlük Teorisi (Job Embeddedness Theory) .....	50
<b>3.4. İŞTEN AYRILMA NİYETİNİN OLUŞMASININ NEDENLERİ .....</b>	<b>51</b>
3.4.1. Kişisel Nedenler .....	53
3.4.2. Örgütsel Nedenler .....	55
3.4.2.1 İş Özellikleri.....	55
3.4.2.2 İş çevresi.....	56
3.4.2.3 Finansal Nedenler.....	57
3.4.3. Demografik etkenler .....	58
3.4.4. Sağlıksal etkenler .....	59
3.4.4.1 Fiziksel etkenler .....	59
3.4.4.2 Psikolojik etkenler.....	59

<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>61</b>
<b>SOSYAL NORMLAR.....</b>	<b>61</b>
<b>4.1. SOSYAL NORM KAVRAMI .....</b>	<b>61</b>
<b>4.2. TOPLUMSAL CİNSİYET ROLLERİ.....</b>	<b>62</b>
<b>4.3. TOPLUMSAL CİNSİYET TEORİLERİ .....</b>	<b>64</b>
4.3.1. Sosyal Rol Teorisi (Social Role Theory) .....	64
4.3.2. Biyolojik Teori (Evolutionary Theory) .....	65
4.3.3. Toplumsal Cinsiyet Şeması Teorisi (Gender Schema Theory).....	65
4.3.4. Psikanalitik Teori (Object-Relations theory) .....	66
<b>4.4. CİNSİYET AYRIMCILIĞI .....</b>	<b>67</b>
4.4.1. Cinsiyet Ayrımcılığının Nedenleri ve Sonuçları .....	68
4.4.1.1. Cinsiyet Ayrımcılığının Nedenleri.....	68
4.4.1.1.1. Kişisel Nedenler .....	69
4.4.1.1.2. Toplumsal Nedenler .....	70
4.4.1.1.3. Demografik Etkenler .....	71
4.4.1.2. Cinsiyet Ayrımcılığının Sonuçları .....	71
4.4.1.2.1. Kişisel Sonuçlar .....	72
4.4.1.2.2. Örgütsel Sonuçlar .....	74
4.4.1.2.3. Sağlıkla İlgili Sonuçlar.....	74
<b>BEŞİNCİ BÖLÜM .....</b>	<b>76</b>
<b>DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER.....</b>	<b>76</b>
<b>5.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE TÜKENMİŞLİK KAVRAMLARINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR.....</b>	<b>76</b>
<b>5.2. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR .....</b>	<b>77</b>
<b>5.3. TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR .....</b>	<b>79</b>
<b>5.4. CİNSİYET AYRIMCILIĞI, İŞ-AİLE ÇATIŞMASI, TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR.....</b>	<b>80</b>

<b>ALTINCI BÖLÜM .....</b>	<b>83</b>
<b>ARAŞTIRMA: İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ, TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SOSYAL NORMLARIN DÜZENLEYİCİ ROLÜ .....</b>	<b>83</b>
<b>6.1. ARAŞTIRMA MODELİ .....</b>	<b>83</b>
<b>6.2. AMAÇ VE HİPOTEZLER .....</b>	<b>84</b>
<b>6.3. EVREN VE ÖRNEKLEM .....</b>	<b>85</b>
<b>6.4. SINIRLILIKLAR.....</b>	<b>86</b>
<b>6.5. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....</b>	<b>86</b>
<b>6.6. VERİLERİN ANALİZİ .....</b>	<b>87</b>
6.6.1. İş-Aile Çatışması Ölçeği .....	87
6.6.2. Tükenmişlik Ölçeği.....	89
6.6.3. Cinsiyet Rolü Ölçeği .....	91
6.6.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği .....	92
<b>6.7. ARAŞTIRMA BULGULARI.....</b>	<b>94</b>
6.7.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Sonuçları .....	94
6.7.1.1. İş-Aile Çatışması Ölçeği .....	95
6.7.1.2. Tükenmişlik Ölçeği.....	96
6.7.1.3. Cinsiyet Rolü Ölçeği.....	98
6.7.2 Açımlayıcı Faktör Analizi ve Sonuçları.....	99
6.7.2.1. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği .....	100
6.7.3. Güvenilirlik Analizi ve Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri .....	100
6.7.4. Açıklayıcı İstatistikler .....	101
<b>6.8. KORELASYON ANALİZİ VE DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER.....</b>	<b>106</b>
<b>6.9. HİYERARŞİK REGRESYON ANALİZİ VE DEĞİŞKENLERE İLİŞKİN BULGULAR.....</b>	<b>109</b>
<b>6.10. DÜZENLEYİCİ ROLE İLİŞKİN BULGULAR.....</b>	<b>113</b>
<b>6.11. DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE İLİŞKİN BULGULAR.....</b>	<b>115</b>

<b>6.12. BULGULARIN DEĞERLENDİRMESİ.....</b>	<b>122</b>
6.12.1. Araştırma Sorusu Sonuçları .....	123
<b>YEDİNCİ BÖLÜM .....</b>	<b>124</b>
<b>DEĞERLENDİRME VE SONUÇ .....</b>	<b>124</b>
<b>7.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELER.....</b>	<b>124</b>
<b>7.2. TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELER .....</b>	<b>126</b>
<b>7.3. İŞTEN AYRILMA NİYETİYLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELER .....</b>	<b>128</b>
<b>7.4. SOSYAL NORM İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELER.....</b>	<b>129</b>
<b>7.5. ARAŞTIRMANIN LİTERATÜRE KATKILARI.....</b>	<b>130</b>
<b>7.6. ÖNERİLER VE ARAŞTIRMANIN UYGULAMAYA KATKILARI.....</b>	<b>130</b>
<b>7.7. SONUÇ.....</b>	<b>133</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>134</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>176</b>
Ek 1: Anket Formu .....	176
Ek 2: Özgeçmiş .....	183

## TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: İş-Aile Çatışması Ölçeği Maddeleri .....	88
Tablo 2: Tükenmişlik Ölçeği Maddeleri .....	90
Tablo 3: Cinsiyet Rolü Ölçeği Maddeleri .....	92
Tablo 4: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Maddeleri .....	93
Tablo 5: İş-Aile Çatışması Ölçeği Uyum Değerleri.....	96
Tablo 6: Tükenmişlik Ölçeği Uyum Değerleri .....	97
Tablo 7: Cinsiyet Rolü Ölçeği Uyum Değerleri .....	98
Tablo 8: Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri Sonuçları.....	101
Tablo 9: Açıklayıcı İstatistikler.....	102
Tablo 10: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı.....	102
Tablo 11: Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı .....	103
Tablo 12: Katılımcıların Medeni Duruma Göre Dağılımı .....	103
Tablo 13: Katılımcıların Gelir Durumlarına Göre Dağılımı .....	104
Tablo 14: Katılımcıların işyerindeki pozisyonlarına göre dağılımı .....	104
Tablo 15: Katılımcıların sigara ve alkol kullanımına göre dağılımı .....	105
Tablo 16: Katılımcıların eşlerinin çalışma durumuna göre dağılımı, .....	105
Tablo 17: Çarpıklık ve Basıklık Değerleri .....	106
Tablo 18: Değişkenler Arasındaki İlişkiler .....	108
Tablo 19: İş-Aile Çatışmasının Tükenmişliğe Etkileri .....	110
Tablo 20: İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkileri .....	111
Tablo 21: Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkileri .....	112
Tablo 22: Sosyal Normun Etkileri .....	114
Tablo 23: Cinsiyete İlişkin Bulgular .....	116
Tablo 24: Mann Whitney U Testi Sonuçları-I .....	117
Tablo 25: Mann Whitney U Testi Sonuçları-II.....	118
Tablo 26: Mann Whitney U Testi Sonuçları-III.....	119
Tablo 27: Kruskal Wallis Testi Sonuçları .....	120
Tablo 28: Mann Whitney U Testi Sonuçları-IV .....	121
Tablo 29: Hipotez Sonuçları .....	122



## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>X<sup>2</sup></b>	:Ki-Kare
<b>SD</b>	:Serbestlik Derecesi
<b>RMSEA</b>	:Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
<b>TLI</b>	:Tucker Lewis İndeksi
<b>CFI</b>	:Karşılaştırmalı Uyum İndeksi



## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. İş-Aile Çatışması Nedenleri.....	12
Şekil 2. İş-Aile Çatışması Sonuçları .....	21
Şekil 3. Tükenmişliğin Nedenleri .....	32
Şekil 4. Tükenmişliğin Sonuçları.....	42
Şekil 5. İşten Ayrılma Niyetinin Oluşumunun Nedenleri.....	52
Şekil 6. Cinsiyet Ayrımcılığının Nedenleri.....	69
Şekil 7. Cinsiyet Ayrımcılığının Sonuçları .....	72
Şekil 8. Araştırma Modeli .....	84
Şekil 9. İş-Aile Çatışması Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....	95
Şekil 10. Tükenmişlik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....	97
Şekil 11. Cinsiyet Rolü Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....	98
Şekil 12. Çocuk sayısına ilişkin bulgular.....	117
Şekil 13. Gelir dağılımına ilişkin bulgular-I .....	118
Şekil 14. Gelir dağılımına ilişkin bulgular-II.....	119
Şekil 15. Bağımlılık durumuna ilişkin bulgular.....	120

## **EKLER LİSTESİ**

Ek 1: Anket Formu

Ek 2: Özgeçmiş



# GİRİŞ

## PROBLEM DURUMU

Günümüzde meydana gelen örgütlerdeki çeşitlenme, küreselleşmenin etkileri ve ekonomik baskı gibi etmenler çalışma yaşamını giderek zorlaştırmaktadır. Günümüzün giderek artan rekabet koşulları, karmaşıklaşan iş dünyası, çalışanların iş yaşamını olduğu kadar aile yaşamını da derinden etkilemektedir. Özellikle ekonomik koşulların ailedeki kadın ve erkeği birlikte çalışmak zorunda bıraktığı, kadın ve erkek rollerinin farklı algılandığı toplumlarda bu süreç psikolojik olarak daha yıpratıcı olabilmektedir. Bu durum çalışanın iş yerindeki ve evdeki sorumluluklarına ilişkin rollerin ayrılamamasına neden olmakta ve kişilerin üzerindeki psikolojik baskıyı artırabilmektedir. Bu baskının bir süre devam etmesi, kişilerin duygusal süreçleriyle başlayan ve kişisel performansın düşmesine neden olan tükenmişlik ile sonuçlanabilmektedir. Yaşanılan bu olumsuz durumun bir süre devam etmesi bir yönüyle işten ayrılma niyetiyle sonuçlanabilmekte, diğer yönüyle aile yaşamını olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Bu sebeplerden dolayı, iş-aile çatışması yaşanması sonrasında ortaya çıkabilen tükenmişlik ve devamında görülebilen işten ayrılma niyeti çalışanların olduğu kadar örgütlerin de araştırması gereken konular arasındadır. Ayrıca, özellikle kadın-erkek eşitsizliği gibi belirli sosyal normlar birbirini tetikleyen istenmeyen durumlar arasındaki ilişkileri daha da güçlendirebilmekte veya zayıflatabilmektedir. Bu nedenle, günümüzün hızla değişen ve belirsizleşen iş yaşamının olumsuz bir yönü olan iş-aile çatışması ve devamındaki kişisel olumsuz süreçlerin nedenlerinin ve kişiler ve örgütler üzerindeki olumsuz etkilerinin araştırılması giderek ilgi uyandırmaktadır.

## AMAÇ

Mevcut çalışmada iş-aile çatışmasının tükenmişlik süreçlerine ve işten ayrılma niyetine olan etkisinin araştırılması ve kadın-erkek eşitsizliği algısının bu etkileşim süreci içerisinde bir rolü olup olmadığının ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bununla birlikte, kavramların bazı demografik özellikler açısından da farklılaşıp farklılaşmadığının tespit edilmesi de çalışmanın amaçları arasında yer almaktadır.

## ÖNEM

Bugünün dünyasında her çalışanın karşılaşılabileceği iş-aile çatışması çalışanlar açısından önemli bir problem olmaktadır. Çalışanların aile ve iş alanlarının gerektirdiği sorumlulukları sağlıklı bir şekilde yerine getirebilmeleri için aile ve iş alanları arasında bir denge kurması gerekmektedir. Aile ve iş alanları arasında dengeyi kuramayan çalışanlar iş-aile çatışması yaşamaktadır. Çalışanlar aile ve iş alanları arasında gereken dengeyi kurabildiğinde kişisel performanslarını artırabilirken, bu dengeyi kuramayan çalışanlar aynı zamanda işten ayrılma niyeti eğilimi gösterebilmektedir. Bu durum örgütler tarafından arzu edilmeyen bir süreçtir. Örgütlerin performans düzeylerini korumak ve artırmak adına çalışanların işten ayrılma niyetlerini azaltmaları gerekmektedir. Bu tür olumsuz sonuçlar hem çalışanları hem örgütleri olumsuz biçimde etkilemektedir. Bu sebeplerden ötürü iş yaşamı açısından büyük önem arz eden bu kavramlar arasındaki etkileşimlerin incelenmesi ve aralarındaki neden sonuç ilişkilerinin ortaya çıkarılması hem çalışanlar açısından hem de işletmeler açısından önemli faydalar sağlayabilecektir.

Bu anlayışla tezin birinci bölümünde iş-aile çatışması ikinci bölümünde tükenmişlik üçüncü bölümünde işten ayrılma niyeti dördüncü bölümünde sosyal norm kavramı ele alınacaktır.

# BİRİNCİ BÖLÜM

## İŞ-AİLE ÇATIŞMASI

### 1.1 TARİHSEL KISA BİR BAKIŞ

Kadın ile erkeğin aile ve toplumsal rolleri tarihin ilk dönemlerinde şekil almaya başlamıştır. İlkel çağlarda insanlar göçebe bir yaşam tarzı sürdürmekte erkekler avcılıkla uğraşırken, kadınlar bitki toplayıcılığı ve çocukların bakımı gibi faaliyetlerle uğraşmaktaydı (Çavdar, 2005: 11). Daha sonra yerleşik düzene geçiş toplumsal yaşamdan aile yaşamına geçişe neden olmuştur. Aynı zamanda insanoğlunun doğaya egemen olma uğraşları bu dönemde savaşların yaşanmasına sebep olmuştur. Bu nedenle artık fiziksel güç ve üstünlük sağlama önem arz etmeye başlamış ve çeşitli değişimlerin yaşanmasına yol açmıştır. Bu değişimler, kadın ve erkeğin aile ve toplumdaki yerini ve rollerini önemli derecede etkilemiştir. Daha önce toplumsal faaliyetlerde önemli olan kadın, artık geri planda kalmıştır (Aytaç, Sevüktekin, Işığışık, Bayram, Yıldız ve Eryiğit, 2002: 18). Sabanın icadı ve tekerleğin tarımsal faaliyetlerde kullanılması artık ortak yapılan tarımsal faaliyetleri “erkek işi” haline dönüştürmüştür. Kadınlar ise üretim süreçlerinden çekilerek yemek, temizlik, çocuk bakımı, dikiş-nakış vb. faaliyetler gibi ev işleriyle uğraşmaya başlamışlardır (Aytaç vd., 2002: 18; Yaprak, 2003: 29; Voydanoff, 2007: 2).

18. ve 19. yy'da Sanayi Devrimiyle birlikte kadınlar iş yaşamına katılmaya başlamışlardır. İlk kez sanayi devrimi ile birlikte kadınlar, “ücretli” olarak ve “işçi” statüsü altında çalışma yaşamı içinde yer almaya başlamışlardır (Giddens, 2000: 27; Voydanoff, 2007: 1). Bu dönemde, cinsiyet normlarında değişiklikler meydana gelmesi sonucu, erkekler ve kadınlar arasındaki roller benzeşmeye başlamıştır. Böylece, çok uzun dönemden beri var olan erkek işte kadın evde bakış açısı yıkılmıştır. Bu süreç aynı zamanda iş-aile çatışması literatürünün de ortaya çıkmasına neden olmuştur (Voydanoff, 2007: 2-3). Konunun daha iyi açıklanması amacıyla iş-aile çatışması kavramına ve ilişkili konulara daha ayrıntılı bakılması gerekmektedir.

## 1.2. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI

İş-aile çatışmasını inceleyen araştırmalar Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal (1964) tarafından öne sürülen rol teorisi üzerine yapılan çalışmayı esas almaktadır. Rol teorisi rol algılarını tanımlayan iki yapıdan oluşmaktadır: Rol çatışması ve Rol belirsizliği. Rol çatışması "*İki veya daha fazla rol baskısının aynı anda ortaya çıkması*" şeklinde tanımlanmaktadır. Daha açık ifadeyle rol çatışması, bir role uyum sağlamanın diğerine uyum sağlamayı zorlaştırdığı ve bu durumun kişi üzerinde bir baskı yarattığı durumu ifade etmektedir (Kahn vd., 1964: 20). Kahn vd., (1964: 4-6) rol belirsizliğini "*Kurumlarda kişileri ilgilendiren konular hakkında yeterli ve güvenilir bilgi üretememe durumu*" olarak tanımlamaktadır.

İş-aile çatışması tanımlarına bakıldığı zaman kavrama ilişkin çeşitli yaklaşımlar görülmektedir. Greenhaus ve Beutell (1985: 77), Kahn vd., (1964)'nin çalışmasında yapmış olduğu rol teorisinden yola çıkarak, iş-aile çatışmasını "*İş ve aile alanlarından kaynaklanan rol taleplerinin bazı yönleriyle birbirleriyle uyumsuz olması durumu*" şeklinde tanımlamıştır.

Rol talepleri "*Üstlerinin ve çalışma arkadaşlarının kişinin kendisinden beklenenler*" olarak tanımlanmaktadır (Cooke ve Rousseau, 1984: 254). Yapılan çalışmalarda tanım olarak rol taleplerinin uyumsuz olma durumu yaygın olarak kullanılmaktadır (Allen, French, Dumani ve Shockley, 2015: 91; Magnus ve Viswesvaran, 2005: 217; Kossek ve Ozeki, 1999: 139). Greenhaus daha sonra iş alanıyla aile alanı arasındaki karşılıklı müdahaleye odaklanmıştır (Greenhaus, Allen ve Spector, 2006: 83). Buradan yola çıkarak iş-aile çatışmasını şu şekilde özetlemiştir "*İş-aile çatışmasının özü roller arası müdahaledir ve iş-aile çatışması da kolayca iş-aile müdahalesi olarak adlandırılabilir*". Diğer taraftan iş-aile çatışmasını "*İş (aile) rolündeki deneyimin, aile (iş) rolünde azalmış performans ile sonuçlanmasıdır*" şeklinde tanımlamıştır (Greenhaus vd., 2006: 83). Bu tanım, iki alanın birbirini olumsuz etkilediğini ve bir müdahalenin varlığını açıkça ortaya koymaktadır. Ayrıca bazı çalışmalarda iş-aile çatışması, "*İş ve aile alanlarında bazı sorumlulukların uyumlu olmadığı ve çalışanların çalışma durumları üzerinde olumsuz bir etkisi olan bir rol içi çatışma türü*" olarak tanımlanmıştır (Linehan ve Walsh, 2000: 50; Boles, Howard ve Donofrio, 2001: 376; Hammer, Bauer ve Grandey, 2003: 420; Dixon ve Bruening, 2005: 228).

İş-aile çatışmasını bazı araştırmacılar ise kaynaklar açısından ele almıştır. Bu anlayışa göre, iş ve aile rollerinin her birinin zamanı, enerjiyi verimli bir şekilde yerine getirme yükümlülüğü bulunmaktadır. Bu roller için harcanan kaynakların da sürerliliği gerekmektedir. İş-aile çatışması, kişilerin fiziksel ve psikolojik anlamda sınırlı kaynaklara (enerji, zaman vb.) sahip olmalarına ve bu sınırlı kaynakları nasıl ve hangi alanda ne kadar kullanacaklarına ilişkin tereddütte kalmalarına bağlanmıştır (Rexroat ve Shenan, 1987: 737; Higgins, Duxbury ve Irving, 1992: 393; Grandey ve Cropanzano, 1999: 352; Edwards ve Rothbard, 2000: 182; Parasuraman ve Simmers, 2001: 556).

Diğer bir anlayışla davranışlara odaklanan Madsen, John ve Miller (2005: 225) iş-aile çatışmasını “*Kişilerin beklentileri, görevleri veya gereksinimleri ile ilgili olarak algıladıkları ya da hissettikleri endişe, zorluk ve mücadeleler ve her bir rol (iş ve aile) arasındaki davranışlar*” olarak tanımlamıştır. Bu tanımda ise farklı alanlarda sergilenen rollerin gerilim yarattığı ifade edilmektedir.

Görüldüğü gibi çok farklı bakış açılarıyla tanımlanan iş-aile çatışması genel olarak “*iş ve aile alanlarında beklenen farklı rol gerekleri ve davranışlarının birbirleriyle karıştırılmasından kaynaklanan kişinin içinde yaşadığı olumsuz bir çatışma durumu*” şeklinde tanımlanabilir.

Tezin bu kısmından itibaren çatışmanın nasıl ortaya çıktığına ilişkin literatürdeki temel bazı teoriler ele alınarak konuya hangi çerçevelerden bakıldığı incelenecektir.

### **1.3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI TEORİLERİ**

Araştırmacılar son 30 yıldan beri iş-aile konularını yoğun bir şekilde incelemektedirler. Ancak iş-aile konularının teorik temelleri 1960'larda ortaya atılmıştır (Nohe ve Sonntag, 2014: 16). Lavassani ve Movahedi (2014: 9) yaptıkları literatür incelemesine dayanarak iş ve aile ilişkilerini açıklamak için yedi temel teori öne sürmüştür. Bu teoriler: Yapısal İşlevsellik Teorisi, Bölümleme Teorisi, Telafi Teorisi, Rol Geliştirme Teorisi, Yayılma Teorisi ve İş Zenginleştirme Teorisidir.

Diğer yandan Morris ve Madsen'e göre (2007: 441) iş ve aile yaşamı arasındaki bağlantıları keşfetmek ve açıklamak için daha geniş birtakım teoriler bulunmaktadır. Bunlar ise: Yayılma Teorisi (Spillover), Telafi Teorisi (Compensation), Zenginleştirme Teorisi (Enrichment), Roller Arası Çatışma Teorisi



(Interrole conflict), Bölümleme Teorisi (Segmentation), Örtüşme Teorisi (Congruence), Kolaylaştırma Teorisi (Facilitation), Kaynak Tüketim Teorisi (Resource drain)' dir.

Ancak, iş-aile çatışması kavramına yönelik bugüne kadar iş, aile ve çatışma arasında doğrudan bağlantı kuran sadece birkaç teorinin olduğu öne sürülmektedir (Morris ve Madsen, 2007: 441). Bu teoriler ise: Rol-çatışması Teorisi, Hassaslaştırma Teorisi, Yayılma Teorisi ve Kaynakların Korunması Teorisi'dir. Öne sürülen bu teorilerin daha iyi anlaşılması ve açıklanması için tarihsel süreçleriyle birlikte ele alınması ve irdelenmesi gerekmektedir.

### **1.3.1. 1900'lerin Başı ve 1960'ların Sonu**

Bu çağda sunulan teoriler iş-aile ilişkilerinin en eski görüşleridir. Bu teoriler (bölümleme ve yapısal işlevsellik teorileri) iki temel ortak özelliğe sahiptir: 1) İş ve aile yaşamı arasındaki ayırımı onaylamak, 2) Sadece iş ve aile ilişkilerinin olumsuz etkisine odaklanmak. Bu yıllarda, çatışma teorisine dayalı olarak yapılan çalışmalar, işin ve ailenin birbiri üzerinde doğrudan ve dolaylı etkilere sahip olduğunu göstermektedir (Michel, Mitchelson, Kotrba, LeBreton ve Baltes, 2009: 210-211).

#### **1.3.1.1 Bölümleme Teorisi (Segmentasyon)**

Bölümleme teorisi, işi ve yaşamı birbirini etkilemeyen ayrı alanlar olarak ele almaktadır. Bölümleme, iki rolün birbirini etkilememesi için iş ve yaşam ayırımı tanımlamak için kullanılmıştır (Edwards ve Rothbard, 2000: 181). Sanayi devriminden bu yana iş ve yaşam, zaman, mekân ve işlevle ilişkili olarak doğal olarak ayrılmıştır. Bölümleme, insanların iş ve aile arasındaki sınırları oluşturmak ve korumak için kullandıkları aktif süreç olarak adlandırılmaktadır. Bölümleme teorisine göre, kişiler evde iken işle ilgili düşünceleri, duyguları ve davranışları aktif olarak bastırabilmektedir. Bu durumun iş alanı içinde geçerli olduğu belirtilmektedir (Piotrkowski, 1979: 126). İşin ve evin bölümlendirilmesinin, çalışanlar için tatmin edici olmayan bir süreç olduğu belirtilmektedir (Blood ve Wolfe, 1960: 167).

#### **1.3.1.2 Yapısal-İşlevsellik Teorisi**

Yapısal işlevsellik teorisinin kökleri, endüstriyel devrimin işi aileden ayırdığı 19. yüzyıla dayanmaktadır (MacDermid, 2005: 19). İkinci Dünya Savaşı, yaşattığı büyük depresyondan sonra ekonomiyi yeniden canlandırmıştır. Büyük ölçüde gerekli olan savaş teçhizatlarının ve silahlarının üretiminde bir patlama olmuştur. 19. yüzyılın

makine ve imalat alanındaki teknolojik gelişmeleri, işin aileden ayrılmasını sağlamıştır. İkinci Dünya Savaşı sırasında çoğunlukla erkekler savaşmaları için yurt dışına gönderilmiştir. Bu nedenle yurt içinde üretimin devam etmesi için kadınlar iş gücüne girmeye teşvik edilmiştir. Savaşın hemen ardından, iş gücüne yeni giren birçoğ kadın evlerine dönmeye, aile rollerine girmeye ikna edilmiştir. İkinci Dünya Savaşından sonra ortaya çıkan yapısal işlevsellik teorisi, endüstriyel devrimden ve bu dönemde erkeklerin ve kadınların toplumsal rolündeki değişikliklerden büyük ölçüde etkilenmiştir. Bu teori, yaşamın esasen iki ayrı alanıyla ilgilidir: iş yerinde yaşanan üretken yaşam ve evde olan duygusal yaşam (Oslen, 1983: 1497). Yapısal işlevsellik teorisi, iş (kurum, iş yeri veya pazar) ile aile arasındaki radikal ayrımın varlığına inanmaktadır. Bu teoriye göre, erkek ve kadın faaliyetlerini ayrı alanlarda yürütmelidir. Kadınlar evde, erkekler ise iş yerinde araçsal görevleri yerine getirmelidir (MacDermid, 2005: 18).

### **1.3.1.3 Rol Çatışması Teorisi**

Her bir sosyal statü birçoğ rol ile ilişkilidir. Kişi farklı statüler elde ettikçe farklı rollere sahip olmaktadır. Bu bakımdan belirli toplumsal statüye sahip olarak kişiler belirli rollerle ilişkilerine biçim vermektedir (Merton, 1957: 111). Bu bakış açısına göre, kişinin yaşamı ait olduğu belirli örgüt ve gruplarda oynadığı bir dizi rol olarak görölmektedir (Kahn vd., 1964: 1-2). Kişinin durumu ve davranışı ait olduğu grup ve örgütlerde maruz kaldığı baskılardan oluşan karmaşık bir sonuç olarak görölürse, kişilerin örgütlerdeki rollerini tanımlamak için ortak bir kavram setine sahip olmak gerekmektedir. Aksi takdirde, birleşik etkilerini ölçmek ve kişinin rollerini tanımlamak veya bir kişinin çevresini diğer çevrelerle karşılaştırmak imkânsız hale gelmektedir. Her bir çalışma alanı o yerle ilişkili potansiyel davranış setlerini beraberinde getirmektedir. Bu davranış setleri çalışma yerinde görev yapan herhangi bir kişi tarafından gerçeğleştirilen rolleri ortaya koymaktadır. Örgütlerin bu tür öngörülebilir ve güvenilir davranışa ulaşma yollarını anlamak ve açıklamak için rol kümesi, rol beklentisi, rol baskısı, rol kuvveti ve rol davranışı da dâhil olmak üzere rollerle ilgili kavramlardan faydalanılmaktadır. (Kahn vd., 1964: 2-4).

Bu anlayışla örgütlerin rol ilişkilerinden meydana geldiğini ifade etmek yanlış olmayacaktır. Rol ilişkileri, bu çerçevede "rol pazarlıkları" dizisi ve her bir kişinin kendi rolünü azaltmaya çalışan "alternatif rol davranışları" arasında devam eden bir seçim süreci olarak görölmektedir (Goode, 1960: 483). Eğer kişi bir yönde bütünüyle

rol davranışlarını sergilerse, diğer yöndeki rolünü yerine getirmekte zorlanabilmektedir. Ayrıca kişiler kendilerine ilave rol ilişkileri kurmak isteseler de karşı karşıya kaldığı tüm rol yükümlülüklerini yerine getirebilmeleri mümkün olamamaktadır. Diğer bir deyişle, tüm bu rol ağının bir parçası olan bu rol taleplerini bütünüyle karşılamak mümkün gözükmemektedir. Bu yüzden verilen rol taleplerini bütünüyle karşılamak kişileri zorlamaktadır. Kişi iş ve aile alanlarından gelen rol taleplerini bütünüyle karşılamak isterse strese maruz kalmakta ve bu durum iş-aile çatışmasının oluşumuna yol açabilmektedir. Sonuçta tüm rol sisteminin gereklerini tamamıyla yerine getirebilmek mümkün olmadığından kişilerin enerjisini ve becerilerini belirli rollere tahsis etmek suretiyle, diğer roller arasında bir ödünleşme yaparak ilgili rol beklentilerini en iyi seviyede karşılamaları gerekmektedir (Goode, 1960: 485).

### **1.3.2. 1970'lerin Sonu ve 1990'ların Başı**

1960'ların sonlarına doğru birçok araştırmacı zamanın toplumsal meselelerini tanımlamak için bölümlenmeyi ve yapısal işlevselci hâkimiyeti sorgulamaya başlamıştır (Demerath, 1966: 390). İş ve ev bölümlenmesinin doğal bir eylemden daha çok kasıtlı olacağı savunularak, iş-aile teorilerinin ikinci görüşünün geliştirilmesi için yeni bir akıma ihtiyaç duyulmuştur (Piotrkowski, 1979: 125). Bu görüş çerçevesinde yaygın kabul gören teorilerin ikisi tamamlayıcı telafi ve reaktif telafi teorileri burada açıklanmaktadır.

#### **1.3.2.1 Telafi Teorisi (Compensation Theory)**

Telafi teorisi, başka bir alandaki olumlu deneyimler için bir alandaki olumsuz deneyimlerle mücadele etmeye yönelik çabaları ifade etmektedir (Edwards ve Rothbard, 2000: 178). İş ile aile arasındaki ilişkiyi araştırmaya yönelik yapılan bir çalışmada çalışanların "evlerine cennet gibi baktığını" mesleki alandaki eksiklikten dolayı tatmin kaynağı olarak aileleriyle ilgilendikleri belirtilmiştir (Piotrkowski, 1979: 127). Bu çalışmanın sonuçları telafi teorisini ortaya çıkarmıştır. Buna göre, kişiler diğer alanda (iş veya ev) daha fazla tatmin bulmaya çalışarak memnuniyetsizliği telafi etmeye çalışmaktadır. Telafi teorisini önceki teorilerden ayıran, ilk defa ailenin olumlu etkisinin farkına varılmış olmasıdır. Telafi teorisi iki geniş kategoride açıklanabilmektedir: Tamamlayıcı telafi ve Reaktif telafi (supplemental and reactive). Tamamlayıcı telafi, olumlu deneyimler iş yerinde yetersiz kaldığında kişi

memnuniyetsiz hissettiğinde gerçekleşmekte ve bu nedenle işyerinde ortaya çıkan memnuniyetsizlik durumunu evde aile yaşamıyla ilgilenererek tamamlama veya telafi etme durumudur. Reaktif telafi ise bir alanda deneyimlenen olumsuz bir durumdan sonra diğer rolde zıt deneyimler gerçekleştirme arayışıdır. Örneğin; yorgun bir gün geçirdikten sonra boş zaman aktivitelerine katılmak gibi bir rol üstlenme çabasıdır (Lavassani ve Movahedi, 2014: 10).

### **1.3.3. 1980'lerin Sonu ve Şimdiki Zaman**

1980'li yıllarda yapılan çalışmalarda yeni iş-aile teorileri ortaya çıkmış ve günümüze kadar yapılan çalışmalar ile şekillenmiştir. Bu yıllarda yapılan çalışmalar öncü çalışmalar olmuş ve iş ile aile arasındaki karşılıklı ilişkiyi kabul etmiştir (Glowinkowski ve Cooper, 1986; Kirchmeyer, 1992; Milkie ve Peltola, 1999). Ayrıca, bu teoriler işin aileye ve ailenin işe olumlu ve olumsuz etkilerini incelerken, daha çok işin aileye ve ailenin de işe olumlu etkileri olduğunu vurgulamıştır. Bu çerçevede öne çıkan üç teori Kaynakların Korunması Teorisi, Yayılma/Taşma Teorisi ve Rol Pekiştirme Teorisidir.

#### **1.3.3.1 Kaynakların Korunması Teorisi (Conservation of Resources)**

Rol teorisinin bazı durumlarda yetersiz kalması kaynakların korunması teorisinin gelişimini sağlamıştır (Grandey ve Cropanzano, 1999: 351). Rol teorisi, iş-aile çatışması çalışmalarına uygulandığında bazı kısıtlamalar bulunmaktadır. Bu nedenle, kaynakların korunması teorisi hem iş hem de aile alanındaki rolleri yerine getirmek için kişinin mevcut kaynaklarını koruma durumu olarak rol teorisine alternatif bir yaklaşım olarak ortaya çıkmıştır.

Hobfoll'a göre (1989: 513-524) kaynaklar; nesnelere, (Ör. Evler, kıyafetler, yiyecekler) kişisel özellikler, (Ör. Kendine saygı) koşullar, (Ör. Evli veya biriyle yaşamak) ve enerjiden (Ör. Zaman, para ve bilgi) oluşmaktadır. Kişiler sürekli bu kaynakları elde etmenin ve korumanın yollarını aramakta ve bu yönde çaba göstermektedir. Kaynakların kaybedilmesine yönelik muhtemel tehditler, kaynakların fiilen kaybedilmesi veya kaynakları elde etmek için yapılan yatırımlardan bir sonuç alınamaması karşısında kişiler endişe yaşamaktadır. Kaynakların kaybedileceği hususunda yaşanan bu endişe durumu ise iş-aile çatışmasının oluşumuna sebebiyet verebilmektedir. (Grandey ve Cropanzano, 1999: 352).

### **1.3.3.2 Yayılma/Taşma Teorisi (Spillover)**

Yayılma, bir roldeki deneyimin diğer roldeki deneyimleri etkilediği ve rollerin daha fazla benzer hale getirildiği bir süreçtir. Teori, ruh halinin, değerlerin, beceri ve davranışların bir rolden diğerine yayılmasını incelemektedir (Edwards ve Rothbard, 2000: 180; Crouter, 1984: 426). Bir roldeki deneyimin ise diğer rolü etkilemesi durumu kişinin roller arasında dengeyi kuramaması nedeniyle iş-aile çatışmasına yol açabilmektedir (Edwards ve Rothbard, 2000: 180). Yayılma sonucunda ortaya çıkan deneyimler ise kendilerini olumlu ya da olumsuz gösterebilmektedir (Morris ve Madsen, 2007: 441). Yapılan çalışmalar, olumsuz yayılma (Schmidt, 2011; Grosswald, 2003), olumlu yayılma (Hammer, Cullen, Neal, Sinclair ve Shafiro, 2005; Hanson, Hammer ve Colton 2006; Tsai 2008) ve birlikte yayılma (Kinnunen, Feldt, Geurts ve Pulkkinen, 2006; Grzywacz ve Marks, 2000) konularını ele alan çalışmalardır. Ancak bu teori üzerine çalışmaların çoğu duygu yayılmasına odaklanmıştır. Örneğin yayılma üzerine yapılan bir çalışmada kişilerin işle ilgili duygularını eve getirdikleri ve aile ile ilgili duygularını da iş yerine götürdükleri görülmüştür (Williams ve Alliger, 1994: 861). Özetle, yayılma teorisi kişinin iş ve aile rollerinin birbirlerini etkilediği, kişinin bir alandaki deneyiminin diğer alandaki deneyimini de etkilemesi durumudur.

### **1.3.3.3 Rol Pekiştirme Teorisi (Role Enhancement Theory)**

Rol Pekiştirme teorisine göre, birden fazla rolün gelir, yüksek benlik saygısı, sosyal ilişkiler için fırsatlar ve başarı deneyimi gibi çeşitli getirileri bulunmaktadır. (Barnett ve Hyde, 2001: 781-782). Bu anlayışla bazı rol kombinasyonları kişilerin iyi oluşu üzerinde olumlu bir etki bırakmaktadır (Kinnunen vd., 2006: 149-150). Kişilerin çeşitli rollere sahip olması durumu iş-aile çatışmasının seviyesini artırabilmekte ya da iyileştirebilmektedir. Bu teori, bir role katılımın, diğer role katılımdan ötürü daha iyi ya da daha kolay yapılacağını belirtmektedir (Frone, 2003: 143). Dahası bu teori, iş-aile ilişkisinin olumsuz etkisini kabul etmekle birlikte, iş-aile çatışmasının iş-aile ilişkisini başarılı bir şekilde yürütmeyi, rollerin birbirleriyle etkileşiminin olumlu sonuçlar doğurabileceği ve iş-aile ilişkisini kolaylaştıracağı gibi iyi yönlerinin olduğunu da belirtmektedir (Kirchmeyer, 1992: 775-776). Özetle rol pekiştirme teorisi iş-aile çatışmasına yol açan çeşitli rollere sahip olma durumunun iyi sonuçlar getirebileceğini belirtmektedir.

## **1.4. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ NEDENLERİ VE SONUÇLARI**

Son yirmi yıldaki araştırmalar iş-aile çatışması konusunu aile ve psikoloji alanlarının ötesine geçirek iş, yönetim ve insan kaynaklarının da bir konusu haline getirmiştir. Çalışanların iş ve aile talepleri arttıkça, iş-aile çatışmasının sonuçlarını ve nedenlerini araştırmak giderek önem kazanmaktadır. Bu nedenle, iş-aile çatışmasının nedenlerini ve sonuçlarını anlamak hem çalışanlar hem de işverenler için büyük bir öneme sahiptir.

### **1.4.1. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri**

Yapılan literatür taramasına göre, iş-aile çatışmasının oluşumuna yol açan birçok neden olduğu görülmektedir. İş-aile çatışmasının nedenlerine bakıldığında araştırmacıların 3 temel alana odaklandığı görülmüştür. Bu temel alanlardan birincisi iş alanıdır. İş alanında araştırmacıların genel olarak odaklandığı kavramlar: İş gerekleri, İş özellikleri ve Sosyal destektir. Bir diğerk odaklanılan alan ailedir. Aile alanına odaklanan çalışmalara bakıldığında araştırmacıların aile gerekleri, aile özellikleri ve sosyal destek gibi kavramlara yer verdiği görülmektedir. Son olarak, bu alanlardan üçüncüsü kişisel özelliklerdir. Bu çerçevede kişilik ve demografik değişkenlerin araştırıldığı görülmektedir (Şekil 1).

<b>İş Alanı</b>	<b>Aile Alanı</b>	<b>Kişisel Özellikler</b>
<p><b>İş Gereklere</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Rol katılımı</li> <li>-Rol çatışması</li> <li>-Rol belirsizliği</li> <li>-Rol stresi</li> <li>-İş yükü</li> </ul> <p><b>İş Özellikleri</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Uzun çalışma saatleri, standart olmayan çalışma saatleri, vardiyalı çalışma, fazla mesai, haftasonu çalışma</li> <li>-İş türü</li> <li>-İş özerkliği</li> <li>-Görev çeşitliliği</li> <li>-Örgütsel etkenler</li> </ul> <p><b>Sosyal Destek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-İş arkadaşları desteği</li> <li>-Yönetici desteği</li> <li>-Örgüt desteği</li> </ul>	<p><b>Aile Gereklere</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aile zaman talepleri</li> <li>-Aile iş yükü</li> <li>-Ev hanımı rolü</li> </ul> <p><b>Aile Özellikleri</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Eş tutumu</li> <li>-Ebeveynlik durumu</li> <li>-Çocuk sayısı</li> <li>-Çocuk yaşları</li> <li>-Aile iklimi</li> </ul> <p><b>Sosyal Destek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aile desteği</li> <li>-Eş desteği</li> </ul>	<p><b>Kişilik</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-İç kontrol odağı</li> <li>-Duygusal dengesizlik ve olumsuz duygu</li> <li>-Öz yeterlilik</li> <li>-Benlik saygısı</li> </ul> <p><b>Demografik Değişkenler</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Yaş</li> <li>-Cinsiyet</li> <li>-Gelir</li> </ul>

Şekil 1. İş-Aile Çatışması Nedenleri

#### 1.4.1.1. İş Alanı

İş-aile çatışmasının oluşmasına yol açan iş alanında iş gereklere, iş özellikleri ve sosyal destek kavramları yer almaktadır.

##### 1.4.1.1.1 İş Gereklere

İş-aile çatışmasının oluşumuna neden olan iş alanı faktörlerinden biri iş gereklereidir. İş gereklere rol katılımı, rol çatışması, rol belirsizliği, rol stresi ve iş yükünden oluşmaktadır.

Kişilerin çalışmakta oldukları örgüt ve çevresi iş alanını oluşturmaktadır. Bir örgütte çalışmak çeşitli iş gereklereini yerine getirmeyi mecbur kılmaktadır. İş gereklere, “Bir örgüt içerisinde yerine getirilmesi gereken sorumluluklar” olarak tanımlanmaktadır (Van Ours ve Ridder, 1991: 213). İş alanında iş gereklereyle ilgili olarak yapılan çalışmalara bakıldığında rol katılımı (Michel, Kotrba, Mitchelson, Clark ve Baltes, 2011), rol çatışması (Matthews, Winkel ve Wayne, 2014), rol

belirsizliği (Ryan, Ma, Hsiao ve Ku, 2015), rol stresi (Zhao ve Ghiselli, 2016), iş y¼k¼ (Karatepe, 2013) ve iş zaman talepleri (Michel, Mitchelson, Pichler ve Cullen, 2010) gibi kavramların incelendiği g¼r¼lmektedir.

Rol katılımı, iş-aile çatışmasının nedeni olarak kavramsallaştırılmaktadır. Rol katılımı, psikolojik katılımı tanımlamaktadır ve rol¼n alanıyla ilgili bir meşguliyeti ifade etmektedir (Michel vd., 2011: 696). Bu meşguliyet sebebiyle kişiler rollere istenilen oranda katılım g¼sterememektedir. Belirli bir role y¼ksek d¼zeyde psikolojik katılım, diğer bir rol¼n etkinliklerine katılmayı zorlaştırmaktadır. Bu durumda diğer alandaki talepleri veya sorumlulukları yerine getirmeyi zorlaşmaktadır. Bir alandaki role y¼ksek katılım, diğer alandaki rollerin taleplerine m¼dahale etmesi iş-aile çatışmasıyla sonuçlanabilmektedir (Michel vd., 2010: 99). Yapılan çalışmalarda rol katılımı ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ve aynı y¼nde bir ilişki olduğu g¼r¼lmektedir (Michel vd., 2011; Akkas, Hossain ve Rhaman, 2015).

İş-aile çatışmasının rol çatışması ile ilişkili olduğu ¼ne s¼r¼lm¼řt¼r (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Kişinin ¼stlendiđi bir rol¼n artan beklenti ve baskıları sebebiyle ¼stlenilen başka bir rol¼n artan beklenti ve baskıları ile uyumsuz olması sonucu rol çatışması kavramı ortaya çıkmaktadır (Ohta vd., 2011: 938). Yapılan çalışmalarda rol çatışmasının gerilim yarattığı ve iş ile aile alanları arasında uyumsuzluğa neden olduğu belirtilmektedir. Çalışmaların sonuçlarında rol çatışması ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ve aynı y¼nde bir ilişki bulunmuştur (Boles, Wood ve Johnson, 2003; Michel vd., 2010; Matthews, Winkel ve Wayne, 2014). Bu nedenle rol çatışmasının, iş-aile çatışmasının yaşanmasında ¼nemli bir etken olduğu g¼r¼lmektedir.

Rol belirsizliği, “*Bir çalışanın ¼rg¼tte yerine getirmesi gereken g¼rev ve eylemlerle ilgili bilgi eksikliği*” olarak tanımlanmaktadır (Rizzo, House ve Lirtzman, 1970: 151). Rol belirsizliğinin iş-aile çatışmasının nedenlerinden biri olduğu ¼ne s¼r¼lmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Yapılan alışmalar rol belirsizliği ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ve aynı y¼nde bir ilişkinin olduğunu g¼stermektedir (Bellavia ve Frone, 2005; Voydanoff, 2007; Michel vd., 2010; Ryan vd., 2015).

İş yerinde çeşitli rollerden gelen talepler strese neden olabilmektedir. Kahn vd., (1964: 591) rol stresini, “*Bir çalışanın rol belirsizliği ve rol çatışması yaşaması sonucu meydana gelen olumsuz bir durum*” olarak tanımlamaktadır. Stres fakt¼r¼ çerçevesinde rol çatışması, rol belirsizliği, rol stresi, iş y¼k¼ ve iş zaman talepleri geleneksel olarak stresin başlıca kaynağı olarak g¼r¼lmektedir. Rol stresi iş-aile



çatışmasının görülme sıklığıyla paralellik göstermektedir (Michel vd., 2010: 92). Yapılan çalışmalar, rol stresinin (rol çatışması ve rol belirsizliği) iş-aile çatışması ile anlamlı ve aynı yönde bir ilişkiye sahip olduğunu göstermektedir (Zhao ve Ghiselli, 2016; Smoktunowicz, Cieslak ve Demerouti, 2017).

İş-aile çatışmasının oluşumunda bir diğer etken olan iş yükü, "*Belirli bir performans seviyesine ulaşmak için bir kişinin katlandığı maliyeti temsil eden kuramsal bir yapı*" olarak tanımlanmaktadır (Hart ve Staveland, 1988: 2). İş alanındaki rolün beklentilerini karşılamak için kişi psikolojik olarak mücadele etmektedir ve bu da aile rolleri için mevcut kaynaklarda bir azalmaya neden olarak çatışmaya sebep olmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Yapılan çalışmalarda iş yükünün iş-aile çatışmasını artırdığı ve önemli bir nedeni olduğu görülmüştür (Major, Klein ve Ehrhart, 2002; Ahmad, 2010; Karatepe, 2013).

#### **1.4.1.1.2 İş Özellikleri**

İş-aile çatışmasının oluşumuna neden olan iş alanı faktörlerinden bir diğeri iş özellikleridir. İş özellikleri, rol performansını etkileyen her bir alan içerisindeki özelliklerden oluşmaktadır. İş özellikleri rolün süresi (Uzun çalışma saatleri, standart olmayan çalışma saatleri, vardiyalı çalışma, fazla mesai, haftasonu çalışma), rolün özellikleri (iş türü, iş özerkliği, görev çeşitliliği) ve rol üzerindeki örgütsel etkenler (organizasyonun aileye duyarlı olma derecesi) gibi değişkenlerden oluşmaktadır. Kişinin işinin özellikleri performansını etkileyebilmekte ve yüksek seviyede iş-aile çatışmalarına yol açabilmektedir (Mihelic ve Tekavcic, 2014: 17).

Zamanın, dikkatin ve enerjinin sınırlı olma durumu iş-aile çatışması yaşama olasılığını artırmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77-78; Michel vd., 2010: 92). Özellikle programlama ile ilgili olan (vardiyalı çalışmak, fazla mesai yapmak, haftasonu çalışmak gibi) durumlar kişinin zamanını kısıtlayabilmekte ve rolleri için zaman tahsis etmekte dengesizlik yaratabilmektedir. Çalışma süresiyle ilgili olarak, uzun çalışma saatleri ve standart olmayan çalışma saatlerinin iş-aile çatışmasının seviyelerini artırdığı görülmektedir (Bruck vd., 2002: 344; Michel vd., 2011: 697). Birçok çalışma, çalışma saatlerinin iş-aile çatışması ile anlamlı ve aynı yönde bir ilişkiye sahip olduğunu belirtmektedir (Bruck vd., 2002; Spector vd., 2004; Yang, Chen, Choi ve Zhou, 2000; Akkas vd., 2015). Diğer taraftan, yapılan bir çalışmada çalışma saatlerinin iş-aile çatışması seviyesi üzerinde farklı bir etkisi olmadığı bulunmuştur. (Ollo-López ve Goñi-Legaz, 2017). Bir diğer yapılan çalışmada hafta

sonları çalışmanın yaşanılan iş-aile çatışması seviyelerini artırdığı görülmüştür (Ryan vd., 2015).

Yüksek statülü işler daha fazla sorumluluk gerektirmekte ve bu nedenle kişi daha fazla strese maruz kalabilmektedir. Bu durum ise iş ve aile alanlarını dengeleme konusunda daha büyük zorluklar yaratmaktadır. Yüksek maaş, daha fazla stres ve daha fazla iş sorumluluğuna işaret etmekte ve dolayısıyla daha fazla iş-aile çatışması anlamına gelmektedir (Michel vd., 2011: 697).

İşin sorumluluklarına ilişkin özgürlüğe sahip olma durumu olan iş özerkliği, iş ve aile alanlarının çatışmasını bir ölçüde azaltabilmektedir (Michel vd., 2011: 697). Yapılan çalışmalarda iş özerkliği ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur (Batt ve Valcour, 2003; Michel vd., 2011). Bu nedenle iş özerkliğinin görülmediği durumlarda iş-aile çatışması ortaya çıkabilmektedir.

Görev çeşitliliği yüksek olan bir iş, çalışanın çok çeşitli görevleri yerine getirmesini gerektirmekte ve bu durum daha yüksek iş-aile çatışması seviyelerine yol açabilmektedir (Michel vd., 2011: 697).

Örgütsel etkenler ile ilgili olarak işveren örgütünü aile destekçisi olarak görür ise, çalışanların daha az iş-aile çatışmasına maruz kalacağı belirtilmektedir (Michel vd., 2011: 696). Örneğin yapılan çalışmalarda örgütlerini aile destekçisi olarak gören çalışanların daha düşük seviyede iş-aile çatışması yaşadığı görülmüştür (Gordon, Whelan-Berry ve Hamilton, 2007; Lapierre vd., 2008; Allard, Haas ve Hwang, 2011).

#### **1.4.1.1.3 Sosyal Destek**

Diğer bir faktör olan sosyal destek açısından ise yapılan çalışmalarda iş arkadaşları desteği (O'Driscoll, Brough ve Kalliath, 2004), yönetici desteği (Frye ve Breaugh, 2004; Hammer, Kossek, Anger, Bodner ve Zimmerman, 2011) ve örgüt desteği (O'driscoll vd., 2003) ele alınmıştır. Sosyal destek, kişinin kendine olan önemini artırmaya hizmet eden araçsal yardım, duygusal kaygı, bilgi verme ve değerlendirme işlevlerine atıfta bulunmaktadır (Michel vd., 2010: 696). İş alanındaki sosyal destek, iş arkadaşları, doğrudan amirden ve örgütün kendisi gibi çeşitli kaynaklardan gelebilmektedir. Sosyal destek ayrıca iş ve aile rollerinin bütünleşmesine de yardım edebilmektedir. Destekleyici bir çalışma ortamı, iş ve aile rollerinin bütünleşmesini kolaylaştıracak esnekliği, bilgiyi ve doğrudan yardımı sağlayabilmektedir (Aryee, Srinivas ve Tan, 2005: 135). Yapılan bir çalışmada örgüt desteğinin iş-aile çatışması ile anlamlı ve ters yönde bir ilişkiye sahip olduğu

belirtilmektedir (Aryee vd., 2005). Yapılan bir diğer çalışmada sosyal desteğin olmadığı çalışma ortamında iş-aile çatışmasının görüldüğü belirtilmiştir (Kossek, Pichler, Bodner ve Hammer, 2011).

#### **1.4.1.2. Aile Alanı**

İş-aile çatışmasının nedenlerinden bir diğeri aile alanında gerçekleşen durumlardır. Aile alanına odaklanan çalışmalara bakıldığında aile gerekleri ile ilgili yapılan çalışmalarda aile zaman talepleri (Carlson ve Kacmar, 2000; Mihelic ve Tekavcic, 2014), aile iş yükü (Ahmad, 2010) ve ev hanımı rolü (Lu, Kao, Chang, Wu, Cooper, 2008) incelenmiştir. Aile özellikleriyle ilgili olarak yapılan çalışmalarda ise eşin tutumu (Wayne, Casper, Matthews ve Allen, 2013), ebeveynlik durumu (Byron, 2005; Mihelič ve Tekavčič, 2014), çocuk sayısı (Mihelič ve Tekavčič, 2014), çocukların yaşları (Akkas vd., 2015) ve aile iklimi (Michel vd., 2011) kavramları ele alınmıştır. Ayrıca aile alanıyla ilgili olarak sosyal destek (Michel vd., 2010) kavramı da incelenmiştir.

##### **1.4.1.2.1 Aile Gerekleri**

Aile gerekleri iş-aile çatışmasının aile alanında gerçekleşen nedenlerinden biridir. Aile gerekleri aile zaman talepleri, aile iş yükü ve ev hanımı rolünden oluşmaktadır.

İş-aile çatışmasının aile gerekleri faktörlerinden biri aile zaman talepleridir. Kişi birden fazla rol üstlendiğinde, bu rollerin yerine getirilmesi ve her bir rol için ayrı zaman, enerji ve bağlılık gerekmektedir. Örneğin gün boyunca aile rolüne çok fazla katılım kişinin dikkat ve kaynaklarını iş rolünden uzaklaştırabilmektedir. Çoklu rollerin biriken talepleri çatışmaya yol açabilmektedir. Aile zaman talepleri ağırlıklı olarak evli çalışanların çocuklarına bakım ve yardım etmeyi içermektedir (Michel vd., 2011: 691).

İş-aile çatışmasının aile gerekleri faktörlerinden bir diğeri aile iş yüküdür. Çalışan kadınlar çeşitli rolleri yerine getirirken zaman baskısı nedeniyle çatışma yaşamaktadırlar. Aile iş yükü, iş-aile çatışmasının zaman temelli bir etkenini temsil etmektedir. Çok fazla aile iş yüküne sahip olma, kişinin rollerini yerine getirmek için yeterli zamana sahip olamamasına neden olmaktadır (Ahmad, 2010: 269). Yapılan bir çalışmada çift gelirliliğin aile iş yüküne karşı daha savunmasız olduğu görülmüştür (Elloy ve Smith, 2004: 17). Bu durum kişilerin kariyer talepleri, ev ve aile

sorumlulukları için gerekli zamanı sınırlamakta ve iş-aile çatışmasını daha olası hale getirmektedir.

İş-aile çatışmasının aile gerekleri faktörlerinden diğeri ev hanımı rolüdür. Ev hanımı rolü, özellikle kadın istihdamının ve çift kariyerli ailelerin yüksek oranlarda olduğu toplumlarda aile sorumluluklarının bir başka yönüdür (Lu vd., 2008: 4). Kadınların, çocuklara ve diğer aile üyelerine bakması gereken toplumlarda aileye karşı daha duyarlı olması beklenmektedir. Aileye bakım sağlama ve aileyle etkileşim kurma süresinin önemli derecede iş ve aile alanları arasında çatışmaya sebep olduğu belirtilmiştir (Mihelic ve Tekavcic, 2014).

#### **1.4.1.2.2 Aile Özellikleri**

Aile özellikleri iş-aile çatışmasının oluşumuna neden olan aile alanında gerçekleşen faktörlerden bir diğeridir. Aile özellikleri eşin tutumu, ebeveynlik durumu, çocuk sayısı, çocukların yaşları ve aile iklimi gibi kavramlardan oluşmaktadır.

İş-aile çatışmasına neden olan aile özelliklerinde eşin tutumu önemli bir rol oynamaktadır. Yapılan bir çalışmada eşin tutumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre olumsuz eş tutumu iş-aile çatışmasını artırmakta, olumlu eş tutumu ise iş-aile çatışmasının seviyesini azaltmaktadır (Wayne vd., 2013).

İş-aile çatışmasına neden olan aile özelliklerinden biri ebeveynlik durumudur. Aile özellikleriyle ilgili olarak aile yapısının farklı yönlerinin iş-aile çatışması üzerinde etkili olduğuna vurgu yapılmaktadır. İlk olarak ebeveynlerin, ebeveyn olmayanlara göre daha çok iş-aile çatışması yaşadığı öne sürülmektedir (Mihelic ve Tekavcic, 2014: 18). Ebeveynlik durumuyla ilgili olarak çocuk sahibi olan kişilerin, genellikle daha fazla aile rolü üstlendiği görülmektedir. Buna göre, çalışma zamanı talepleri veya diğer çalışma alanı sorumluluklarıyla kişi karşı karşıya kaldığında ebeveyn sorumlulukları olmayan kişilerden daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları belirtilmiştir (Ford, Heinen ve Langkamer, 2007: 73). Yapılan çalışmalarda ebeveyn olanlar ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Byron, 2005; Ford vd., 2007; Mihelic ve Tekavcic, 2014).

İş-aile çatışmasına neden olan aile özelliklerinden bir diğeri çocuk sayısıdır. Hanede yaşayan çocuk sayısının iş-aile çatışmasının seviyesini etkilediği belirtilmektedir (Mihelic ve Tekavcic, 2014: 17). Yapılan bir çalışmada çocuk

sayısının iş-aile çatışmasını anlamlı ve aynı yönde etkilediği görülmüştür (Beauregard, 2006).

İş-aile çatışmasına neden olan aile özelliklerinden diğer bir faktör çocukların yaşlarıdır. Çocukların yaşlarıyla ilgili olarak küçük çocukların daha çok bakım, dolayısıyla daha fazla kaynak talep ettikleri belirtilmektedir. Küçük yaşta çocuğa sahip ebeveynler iş ve aile arasında daha fazla çatışma yaşadığını ve daha az zaman ve enerji kaynağına sahip olduklarını bildirmektedirler (Winslow, 2005: 730-732). Yapılan çalışmalar küçük çocukları olan evli çiftlerin yüksek oranda iş-aile çatışması yaşadıklarını ortaya koymuştur (Wislow, 2005; Akkas vd., 2015).

İş-aile çatışmasına neden olan aile özelliklerinden başka bir faktör aile iklimidir. Yapılan bir çalışmada aile iklimi ile iş-aile çatışması ilişkili bulunmuştur. Buna göre olumsuz aile iklimi iş-aile çatışmasının seviyesini artırmaktadır (Michel vd., 2011).

#### **1.4.1.2.3 Sosyal Destek**

Sosyal destek iş-aile çatışmasının aile alanında gerçekleşen nedenlerinden diğer bir faktördür. Sosyal destek, iş-aile çatışmasının en yaygın olarak incelenmiş bağlamsal etkenlerinden biridir. Sosyal destek, aile desteği ve eş desteği gibi sosyal çevrelerden oluşmaktadır.

Sosyal destek, stres yaratıcılar üzerinde doğrudan hafifletici bir etki yapabilmekte ya da doğrudan stresi azaltabilmektedir. Literatürde yapılan bir çalışmada sosyal desteğin stres kaynaklarının ve iş-aile çatışmasının etkilerini azalttığı bulunmuştur (Van Daalen, Willemsen ve Sanders, 2006). Sosyal desteğin bir boyutu olan aile desteği eksikliğinin ailedeki meydana gelebilecek olan stresin etkenlerinden olduğu ve iş-aile çatışmasını tetiklediği belirtilmiştir (Frone, Yardley ve Markel, 1997: 145). Sonuç olarak aile desteği ya da eş desteğinin iş-aile çatışmasının seviyelerini azaltmada önemli bir etken olduğu belirtilmektedir (Michel vd., 2010: 696).

#### **1.4.1.3. Kişisel Özellikler**

Kişisel özellikler açısından, kişilik üzerine yapılan çalışmalarda iç kontrol odağı (Noor, 2002), duygusal dengesizlik ve olumsuz duygu (Karatepe ve Bekteshi, 2008), öz yeterlilik (Cinamon, 2006; Michel vd., 2010) ve benlik saygısı (Beauregard, 2006) gibi özelliklere yer verilmiştir.

#### 1.4.1.3.1 Kişilik

Kişilik, kişilerin kendi ortamlarındaki duygusal ve davranışsal ayarlamalarını belirleyen dinamik zihinsel yapıları ve eş güdümlü zihinsel süreçleri ifade etmektedir (Wayne, Musisca ve Fleeson, 2004: 110). İş-aile çatışması literatüründe kişilikle ilgili iç kontrol odağı (Noor, 2002), duygusal dengesizlik ve olumsuz duygu (Stoeva, Chiu ve Greenhaus, 2002; Karatepe ve Bekteshi, 2008) yaygın olarak ele alınıp çalışmalarda incelenmiştir.

İş-aile çatışmasına neden olan kişisel özelliklerden biri iç kontrol odağıdır. İç kontrol odağı genel olarak şans veya kader gibi dışsal değişkenlerin aksine, *“Kişilerin eylemlerinin sonuçlarının esasen kendilerine bağımlı olduğuna inanma düzeyi veya kişinin olaya kendisinin (içsel değişkenlerin) neden olduğu düşüncesi”* olarak tanımlanmaktadır (Spector, 1982: 482). İç kontrol odağının yapılan bir çalışmada iş-aile çatışması ile anlamlı ve ters yönde bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür (Noor, 2002).

İş-aile çatışmasına neden olan kişisel özelliklerden bir diğeri duygusal dengesizlik ve olumsuz duygudur. Duygusal dengesizlik ve olumsuz duygu, psikolojik sıkıntılara dayanan kaygı ve genel memnuniyetsizlik olarak tanımlanmaktadır (Stoeva, Chiu ve Greenhaus, 2002: 3). Duygusal dengesizlik ve olumsuz duygu kişilerin iş ve aile alanlarında algılama biçimlerini şekillendirmesinden dolayı iş-aile çatışmasının nedenleri olarak görülmektedir. Yapılan bir çalışmada yüksek duygusal dengesizlik seviyesi hem erkek hem de kadınlar için yüksek iş-aile çatışmasıyla ilişkilendirilmiştir (Grzywacz ve Marks, 2000). Diğer çalışmalarda da duygusal dengesizlik ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Karatepe ve Bekteshi, 2008; Michel vd., 2010)

İş-aile çatışmasına neden olan kişisel özelliklerden diğeri bir faktör özyeterlilik. Özyeterlilik, *“Kişinin belirli bir görevi yerine getirme kabiliyeti”* olarak tanımlanmaktadır (Bandura, 1982: 122). İş-aile çatışması üzerinde özyeterliliğin etkisi üzerine yapılan bir çalışmada özyeterliliğin iş-aile çatışması ile ters yönde ilişki gösterdiği bulunmuştur (Cinamon, 2006).

İş-aile çatışmasına neden olan kişisel özelliklerden başka bir faktör benlik saygısıdır. Benlik saygısı, *“Kişinin kendi değerinin, kıymetinin veya öneminin genel duygusal değerlendirmesi”* olarak tanımlanmaktadır (Blascovich ve Tomaka, 1991:

115). Yapılan bir çalışmada benlik saygısının iş-aile çatışmasıyla anlamlı ve ters yönde ilişkiye sahip olduğu görülmüştür (Beauregard, 2006).

#### **1.4.1.3.2 Demografik Değişkenler**

Demografik değişkenlerin yer aldığı çalışmalarda yaş, cinsiyet ve gelir durumu incelenmiştir. Literatürde iş-aile çatışmasının nedenleri olarak sıklıkla önerilmiş olan iki demografik değişken, cinsiyet ve gelirdir (Barrah, Schultz, Baltes ve Stolz, 2004; Zhang, Li, Wei ve Yang, 2011; Akkas vd., 2015).

Çalışanlar kariyerlerinin olgunluk dönemine ilerledikçe, kariyerlerini değerlendirirken işleriyle aile yaşamları arasındaki dengeye daha fazla önem vermektedirler (Gordon ve Whelan, 1998: 8). Yapılan çalışmalarda yaş arttıkça çalışanların yaşadığı iş-aile çatışmasının seviyelerinin de arttığı gözlemlenmiştir. Sonuç olarak yaş ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki tespit edilmiştir (Martins, Eddleston ve Veiga, 2002; Dartey-Baah, 2015).

İş-aile çatışması ve nedenleri arasındaki ilişkinin cinsiyetler arasında farklılaştığı öne sürülmüştür (Duxbury ve Higgins, 1991: 60). Yapılan bir çalışmada kadınların erkeklerden daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları görülmüştür (Barrah vd., 2004). Erkekler ve kadınlar işyerinde aynı zamanı geçiriyor olsa da kadınların yaşamış olduğu iş-aile çatışmasının erkeklerinkinden daha belirgin olduğu öne sürülmektedir. Kadınlar genellikle aile alanına daha çok odaklanmaktadır. Kadınların ev işlerine daha fazla zaman harcaması, iş alanını olumsuz etkilemektedir. Bu da kadınların erkeklerden daha fazla iş-aile çatışmasını deneyimlediğini göstermektedir (Zhang vd., 2011: 89-90). Yapılan bir diğer çalışmada aile yükümlülüğünün kadınların işle daha fazla ilgilenmelerini engellediği öne sürülmüş, kadınların iş stresini ve aile stresini daha fazla yaşadığı ifade edilmiştir (Milkie ve Peltola 1999). Buna göre, iş ve aile arasında denge kurmanın kadınlar açısından daha zor olduğu ve dolayısıyla kadınların daha fazla çatışma yaşama olasılıklarının olduğu görülmektedir. Yapılan başka bir çalışmada geleneksel cinsiyet rollerine daha fazla inanan kadın çalışanların, daha yüksek oranda çatışma yaşadıkları belirtilmiştir (Akkas vd., 2015). Ancak, yapılan bazı çalışmalarda iş-aile çatışması deneyiminin cinsiyet açısından önemli ölçüde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ve anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (Kinnunen, Geurts ve Mauno, 2004; Ollo-López ve Goñi-Legaz, 2017).

İş-aile çatışmasına neden olan demografik değişkenlerden bir diğer değişken olan gelirin yapılan çalışmalarda iş-aile çatışması ile anlamlı ilişki gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre gelir azaldıkça yaşanan iş-aile çatışması artmaktadır (Michel vd., 2010; Zhang vd., 2011).

#### 1.4.2. İş-Aile Çatışması Sonuçları

İş-aile çatışmasının genel olarak sonuçlarına bakıldığında literatürde yapılan çalışmalarda en çok iş, aile ve sağlıkla ilgili sonuçlara yer verildiği görülmektedir. İş ile ilgili sonuçlarda araştırmacılar iş memnuniyetsizliği (Grandey, Tarn ve Brauburger, 2002), örgütsel bağlılık (Aryee vd., 2005; Farndale, Ruiten, Kelliher ve Hailey, 2011), iş performansı (Van Steenbergen ve Ellemers, 2009), kariyer memnuniyetsizliği (Karatepe, 2008), işe gelmeme (Demerouti, Bouwman ve Sanz-Vergel, 2011) ve işten ayrılma niyetine (Bellavia ve Frone, 2005; Haar, Roche ve Taylor, 2012) odaklanmıştır. Diğer yandan aile ile ilgili sonuçlarda aile memnuniyetsizliği (Cardenas, Major ve Bernas, 2004), evlilik memnuniyetsizliği (Allen, Herst, Bruck ve Sutton, 2000; Voydanoff, 2005) ve yaşam memnuniyetsizliği (Greenhaus, Collins ve Shaw, 2003) gibi kavramlar incelenmiştir. Son olarak sağlıkla ilgili sonuçlarda psikolojik sonuçlar (Lallukka, Rahkonen, Lahelma ve Arber, 2010; Amstad, Meier, Fasel, Elfering ve Semmer, 2011; Zhang, Griffeth ve Fried, 2012) ve fiziksel sonuçlar (Grzywacz ve Bass, 2003; Bellavia ve Frone, 2005) araştırılmıştır.

İş ile ilgili sonuçlar	Aile ile ilgili sonuçlar	Sağlıkla ilgili sonuçlar
<ul style="list-style-type: none"><li>-İş memnuniyetsizliği</li><li>-Örgütsel bağlılık azalma</li><li>-İş performansında düşüş</li><li>-Kariyer memnuniyetsizliği</li><li>-İşe gelmeme</li><li>-İşten ayrılma niyeti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Aile memnuniyetsizliği</li><li>-Evlilik memnuniyetsizliği</li><li>-Yaşam memnuniyetsizliği</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Psikolojik sonuçlar</b></li><li>-Stres</li><li>-Depresyon</li><li>-Uyku problemi</li><li>-Tükenmişlik</li><li><b>Fiziksel sonuçlar</b></li><li>-Baş ağrısı ve yorgunluk</li><li>-Madde bağımlılığı</li></ul>

Şekil 2. İş-Aile Çatışması Sonuçları



### 1.4.2.1. İş ile ilgili Sonuçlar

İş-aile çatışması iş ile ilgili sonuçlar yaratmaktadır. İş-aile çatışmasının iş ile ilgili sonuçları arasında iş memnuniyetsizliği, örgütsel bağlılıkta azalma, iş performansında düşüş, düşük yaratıcı performans, kariyer memnuniyetsizliği, işe gelmeme ve işten ayrılma gibi durumlar yer almaktadır.

İş memnuniyetsizliği, “*İşyerindeki koşulların getirdiği çalışan üzerindeki psikolojik bir durum*” olarak tanımlanmaktadır. İş memnuniyetsizliği aşırı iş yükü, kontrol eksikliği, haksızlık, değer çatışması ve yetersiz ödül gibi çeşitli nedenlerden kaynaklanabilmektedir (Agyepong vd., 2004: 319). Artan iş-aile çatışması, iş memnuniyetinin azalmasına neden olmakta ve ortaya iş memnuniyetsizliği durumu çıkabilmektedir. Yapılan çalışmaların sonuçları farklılık gösterse de genel olarak iş-aile çatışmasının artmasıyla iş memnuniyetinin azaldığı görülmektedir (Mihelič ve Tekavčič, 2014: 20). Yapılan bir çalışmada iş memnuniyeti ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur (Bruck, Allen ve Spector, 2002). Diğer taraftan, iş memnuniyetsizliği ile ilgili yapılan çalışmalarda iş memnuniyetsizliğinin iş-aile çatışmasıyla anlamlı ve aynı yönde ilişki gösterdiği görülmüştür (Fisher, 2000; Grandey, Tarn ve Brauburger, 2002; Anderson, Coffey ve Byerly, 2002; Wayne vd., 2004).

Örgütsel bağlılık, “örgüte olan bir bağlılık” olarak nitelendirilerek, “*Örgütte kalma niyeti*” şeklinde tanımlanmaktadır (Porter, Steers, Mowday ve Boulian, 1974: 3). Örgütsel bağlılığın özellikle çalışanların örgüt içerisindeki davranışlarıyla (performans etkinliği, devamsızlık, işten ayrılma niyeti ve iş araştırmaları faaliyetleri gibi) yakından ilgili olduğu belirtilmektedir (Bateman ve Strasser, 1984: 95). Bu nedenle, örgütler amaç ve hedeflerini etkin bir şekilde yerine getirebilmek için gerekli görevleri yerine getirebilecek örgüte bağlı çalışanlar istemektedirler (Farndale vd., 2011: 114). Literatürde iş-aile çatışması yaşayan kişilerin örgütsel bağlılığının azaldığı belirtilmektedir. Yapılan çalışmalar iş-aile çatışması arttıkça örgütsel bağlılığın azaldığını ortaya koymuştur (Allen vd., 2000; Rehman ve Waheed, 2012).

İş-aile çatışmasının en çok etkilediği düşünüldüğü bir diğer kavram iş performansıdır. Örgütler sürekli olarak çalışanlarından yüksek performans görmek istemektedirler. İş-aile çatışması yaşayan kişilerin iş performansının daha düşük olduğu öne sürülmektedir (Mihelic ve Tekavcic, 2014: 20). İş-aile çatışması yaşanmasının sonuçları, örgütlerde daha düşük performansa yol açabilmekte ve bu

durum örgütlerin genel başarısını olumsuz etkilediğinden önemli görülmektedir (Arthur, 2003: 498). Yapılan çalışmalarda iş-aile çatışmasının yaratıcı performansı azalttığı da görülmüştür (Karatepe ve Bekteshi, 2008; Van Steenbergen ve Ellemers, 2009).

İş-aile çatışmasının diğer bir sonucu olan kariyer memnuniyeti, “*Kişinin kariyerine ya da iş rolüne yönelik genel duygusal yönelimi*” olarak tanımlanmıştır (Gattiker ve Larwood, 1988: 571). Kariyer memnuniyetinin gerçekleşmesinde iş-aile çatışmasının önemli bir etken olduğu belirtilmiştir. Ancak iş-aile çatışmasının gerçekleşmesiyle kişide kariyer memnuniyetsizliği durumu da ortaya çıkabilmektedir. Dahası, kişiler iş-aile çatışması yaşadıklarında kariyer başarılarından dahi vazgeçebilmekte ve alternatif istihdam fırsatlarını değerlendirebilmektedirler (Greenhaus, Parasuraman ve Collins, 2001: 92). Yapılan çalışmalarda iş-aile çatışmasının kariyer memnuniyetini azalttığı görülmüştür (Allen vd., 2000; Karatepe ve Bekteshi, 2008).

İş-aile çatışmasının bir diğer sonucu işe gelmeme (devamsızlık), “*Çalışanların programlanmış işlerine katılmamaları durumu*” olarak tanımlanmaktadır (Brooke ve Price, 1989: 2). İşe gelmeme ve işten ayrılma niyetinin ortak nedenler olduğu düşünülmektedir. İşe gelmeme işten ayrılma niyeti yerine bir davranış olarak kavramsallaştırmıştır. Ancak işe gelmeme kendiliğinden oluşan ve kolay bir davranışı yansıtırken, işten ayrılma niyeti daha uzun bir süre boyunca düşünülmüş bir kararı yansıtmaktadır. Her ikisinin de hem örgütsel hem de bireysel olarak önemli sonuçları vardır (Porter ve Steers, 1973: 156). Yapılan bir çalışmada iş-aile çatışması yaşayanların işe gelmeme oranlarının yüksek olduğu görülmüştür (Demerouti, Bouwman ve Sanz-Vergel, 2011). Bir diğer çalışmada yüksek oranda iş-aile çatışması yaşayan kadınların işe gelmedikleri görülürken, erkekler arasında bu ilişkinin bulunmadığı belirtilmiştir (Boyar ve Maertz, 2005).

İş-aile çatışmasının sonuçlarında öne çıkan bir diğer değişken işten ayrılma niyetidir. İşten ayrılma niyeti, “*Kişinin çalışmakta olduğu örgütü bırakmak için bilinçli ve kasıtlı bir isteklilik oluşturması durumu*” olarak tanımlanmaktadır (Tett ve Meyer, 1993: 262). Bazı çalışmalarda iş-aile çatışmasının, kişinin mesleğini de bırakma niyetini açıkladığı öne sürülmüştür (Bellavia ve Frone, 2005; Mihelic ve Tekavcic, 2014). Yapılan çalışmalarda iş-aile çatışmasının artmasıyla birlikte işten ayrılma niyetinin de arttığı görülmüştür (Barnett, Gordon, Gareis ve Morgan, 2004; Anderson, Coffey ve Byerly, 2002; Haar, Roche ve Taylor., 2012) Yapılan bir meta

analizde de iş-aile çatışmasının, işten ayrılma niyetiyle olumlu bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür (Mesmer-Magnus ve Viswesvaran, 2005).

#### **1.4.2.2. Aile ile İlgili Sonuçlar**

İş-aile çatışması aile ile ilgili sonuçlar da yaratmaktadır. İş-aile çatışmasının aile ile ilgili sonuçları olarak yapılan çalışmalarda aile memnuniyetsizliği, evlilik memnuniyetsizliği ve yaşam memnuniyetsizliği kavramları incelenmiştir.

Aile ile ilgili iş-aile çatışması sonuçlarında ele alınan kavramlardan biri aile memnuniyetsizliğidir. Aile memnuniyeti, ailenin genel işleyişine ilişkin ruh halini ve mutluluğu yansıtmaktadır (Olson, 1988: 73). Bu durumun yokluğunda ise aile memnuniyetsizliği ortaya çıkmaktadır. İş ve aile alanları birbirleriyle etkileşime girdiklerinde aile memnuniyetinin olumsuz etkilendiği ifade edilmiştir (Brough, O'driscoll ve Kalliath, 2005: 231). Yapılan bazı çalışmaların sonucuna göre iş-aile çatışması ve aile memnuniyetsizliği arasında olumlu bir ilişki (Cardenas, Major ve Bernas, 2004; Boyar ve Mosley, 2007) gözlemlenirken, bazı araştırmacılar ters yönde bir ilişkinin var olduğunu ileri sürmektedirler (Aryee, Luk, Leung ve Lo, 1999; Allen vd., 2000).

Aile ile ilgili iş-aile çatışması sonuçlarında ele alınan kavramlardan bir diğeri evlilik memnuniyetsizliğidir. Evlilik memnuniyeti eşlerin evlilikle ilgili bir bütün olarak öznel memnuniyetini ve evlilik ilişkisinin belirli yönlerinden memnuniyetlerini ifade etmektedir (Gray-Little ve Burks, 1983: 516). Bu durumun yokluğunda ise evlilik memnuniyetsizliği ortaya çıkmaktadır. Ebeveyn olmaya ilişkin talepler, günlük iş etkinlikleri ve mesleki talepler kişilerin evlilik memnuniyetini etkileyebilmektedir (Poelmans, 2005: 16). İş yaşamının aile yaşamına müdahalesi gerçekleştiği zaman, bu müdahale sıklıkla aile üzerinde etkisini ortaya çıkarmakta ve evliliği olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu durumda kişide evlilik memnuniyetsizliği ortaya çıkabilmektedir. İş-aile çatışmasının evlilik memnuniyeti üzerinde önemli bir olumsuz etkisinin var olduğu belirtilmektedir. Birçok çalışma, iş-aile çatışması sonucunda kişilerin evlilik memnuniyetsizliğine odaklanmıştır (Allen vd., 2000; Voydanoff, 2005). Yapılan bir çalışmada iş-aile çatışması ve evlilik memnuniyetsizliği arasındaki ilişki araştırılmış ve yüksek oranda iş-aile çatışması yaşayan erkeklerin yüksek evlilik memnuniyetsizliğine sahip olduğu ileri sürülmüştür (Voydanoff, 2005).

Aile ile ilgili iş-aile çatışması sonuçlarında ele alınan diğer bir kavram yaşam memnuniyetsizliğidir. Yaşam memnuniyeti, "*Kişinin yaşamının önemli amaçları ve*

*arzularını yerine getirme derecesi konusundaki değerlendirmesi*” olarak tanımlanmaktadır (Frisch, Cornell, Villanueva ve Retzlaff, 1992: 93). Yaşam memnuniyeti genel olarak yaşam kalitesini belirtmekte ve diğer memnuniyet kavramlarını (evlilik, aile, iş memnuniyeti gibi) bütün olarak içermektedir (Bedeian, Burke ve Moffett, 1988: 485). Bu durumun yokluğunda ise yaşam memnuniyetsizliği ortaya çıkmaktadır. İş-aile çatışması süreci aynı zamanda yaşam memnuniyetsizliği üzerinde de etkiler göstermektedir. Yapılan çalışmalarda iş-aile çatışması arttıkça yaşam memnuniyetsizliğinin de arttığı görülmüştür (Lee ve Hui, 1999; Greenhaus, Collins ve Shaw, 2003).

#### **1.4.2.3. Sağlıkla İlgili Sonuçlar**

İş-aile çatışması sağlıkla ilgili sonuçlar da yaratmaktadır. İş-aile çatışmasının sağlıkla ilgili sonuçları üzerine yapılan çalışmalarda psikolojik sonuçlar ve fiziksel sonuçlar incelenmiştir.

##### **1.4.2.3.1 Psikolojik sonuçlar**

İş-aile çatışmasının kişilerin psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkilediği çalışmalarda belirtilmektedir (Lee ve Hui, 1999; Allen vd., 2000). Kişilerin rollerini yerine getirirken başka bir role olan bağlılığı kişiye engel oluşturabilmektedir. Bu nedenle, kişilerin rol taleplerini karşılamak için mücadele göstermesi sebebiyle, kişiler belirli bir role ilişkin yüksek psikolojik sıkıntı yaşayabilmektedir. Başka bir deyişle, iş talepleri kişinin aile alanına müdahale ettiğinde kişi aile taleplerine cevap vermekte zorlanabilmekte; aynı zamanda, aile talepleri iş alanına müdahale ettiğinde kişi iş taleplerini karşılamakta güçlük çekilebilmektedir. Her iki durumda da psikolojik bir sıkıntı meydana gelebilmektedir. (Zhang, Griffeth ve Fried, 2012: 700). Psikolojik sonuçlar stres, depresyon, uyku problemi ve tükenmişlik kavramlarını içermektedir.

İş-aile çatışmasının psikolojik sonuçlarından biri strestir. Stres, *“Fiziksel veya psikolojik işleyişi bozan veya tehdit eden durumlara yanıt olarak meydana gelen süreç”* olarak tanımlanmaktadır (Lazarus ve Folkman, 1984: 286). İş-aile çatışması literatürde potansiyel bir stres kaynağı olarak görülmektedir (Geurts, Kompier, Roxburgh ve Houtman, 2003). Yapılan çalışmalarda iş-aile çatışmasının strese yol açtığı ve iş-aile çatışması arttıkça stresin de arttığı görülmüştür (Alavi Arjmand, Kashaninia, Hosseini ve Rezasoltani, 2013; Sharma, Dhar ve Tyagi, 2016).

İş-aile çatışmasının psikolojik sonuçlarının bir diğeri depresyondur. Depresyon, “*Ruh halindeki belirgin değişiklik, duygudurumunun bozulması*” olarak tanımlanmaktadır (Beck, 1967: 4). Depresyon literatürde iş-aile çatışmasının önemli bir sonucu olarak görülmektedir (Vinokur, Pierce ve Buck, 1999). Yapılan çalışmalarda iş-aile çatışmasının depresyona neden olduğu, iş-aile çatışması arttıkça depresyon seviyelerinin de arttığı belirtilmektedir (Mihelic ve Tekavcic, 2014; Guille vd., 2017).

İş-aile çatışmasının psikolojik sonuçlarından başka biri uyku problemidir. Literatürde iş-aile çatışmasının kişilerde uyku problemine neden olduğu belirtilmektedir (Bellavia ve Frone, 2005). Yapılan çalışmalarda iş-aile çatışması ve uyku arasında ters bir ilişkinin var olduğu gözükmektedir. İş-aile çatışması arttıkça kişinin uyku düzeni bozulmaktadır (Lallukka, Rahkonen, Lahelma ve Arber, 2010; Sanz-Vergel, Demerouti, Mayo ve Moreno-Jimenez, 2011)

İş-aile çatışmasının psikolojik sonuçları arasında tükenmişlik de yer almaktadır. Tükenmişlik, “*İnsanlarla yoğun ilişki içerisinde olan çalışanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissini azalması durumu*” olarak tanımlanmaktadır (Maslach, 1982: 64). Literatüre bakıldığında iş-aile çatışması ve tükenmişlik kavramları yoğun bir şekilde araştırılmıştır (Allen vd., 2000; Bellavia ve Frone, 2005; Blanch ve Aluja, 2012; Liu, Wang, Chang, Shi, Zhou ve Shao, 2015). Yapılan çalışmalar sonucunda iş-aile çatışması yaşayan kişilerin tükenmişlik yaşamasının olası bir durum olduğu görülmüştür (Allen vd., 2000). Ayrıca iş-aile çatışması arttıkça tükenmişlik seviyesinin de arttığı görülmüştür (Peeters, Montgomery, Bakker ve Schaufeli, 2005; Wang, Chang Fu ve Wang, 2012; Blanch ve Aluja, 2012; Derks ve Bakker, 2014; Leineweber, Westerlund, Chungkham, Lindqvist, Runesdotter ve Tishelman, 2014).

#### **1.4.2.3.2 Fiziksel Sonuçlar**

İş-aile çatışması, kişinin fiziksel sağlığını olumsuz etkileyebilmektedir (Grandey ve Cropanzano, 1999; Bellavia ve Frone, 2005). Literatürde iş-aile çatışması yaşayan kişilerde baş ağrısı ve yorgunluk, madde bağımlılığı gibi belirtiler gözlemlendiği ifade edilmiştir (Bellavia ve Frone, 2005).

İş-aile çatışmasının fiziksel sonuçlarından biri baş ağrısı ve yorgunluktur. Yapılan çalışmalarda iş-aile çatışması yaşayan kişilerin baş ağrısı ve yorgunluk

bildirdiği belirtilmiş ve iş-aile çatışması arttıka baş ağrısı ve yorgunluğun da arttığı görülmüştür (Bellavia ve Frone, 2005; Hmmig, Knecht, Lubli ve Bauer, 2011)

İş-aile çatışmasının fiziksel sonuçlarından bir diğeri madde bağımlılığıdır. Yapılan alışmalar iş-aile çatışması arttıka madde bağımlılığının da arttığını belirtmektedir (Frone, 2000; Wang, Liu, Zhan ve Shi, 2010). Yapılan bir çalışmada iş-aile çatışmasının madde bağımlılığı ile olumlu ilişkisi olduğu belirtilmiştir. Ayrıca erkeklerin madde bağımlılığına ilişkin sorun yaşama olasılığının kadınlardan daha fazla olduğu görülmüştür (Frone, 2000).



## İKİNCİ BÖLÜM

### TÜKENMİŞLİK

#### 2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Tükenmişlik kavramı, ilk defa Herbert Freudenberger (1974: 159) tarafından *“Başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda kişinin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu”* olarak tanımlanmıştır. Freudenberger, uyuşturucu bağımlıları üzerine yapmış olduğu çalışmalar sonucunda, çoğu bağımlının zihinsel ve fiziksel belirtilerin eşlik ettiği kademeli enerji tükenmesi, motivasyon ve bağlılık kaybı yaşadığını gözlemlemiştir. Freudenberger, yapmış olduğu bu çalışmaların ardından yaklaşık bir yıl sonra ortaya çıkan bu tükenme durumunu ifade etmek için *“tükenmişlik”* (burnout) sözcüğünü kullanmıştır. Cherniss (1980: 7) ise tükenmişlik kavramını mesleki yönden ele alarak *“Strese karşı tepki olarak meydana gelen ve aşırı bağlılık sonucunda ortaya çıkan, aşırı stres veya doyumsuzluk sonucu ortaya çıkan işten geri çekilme”* şeklinde tanımlamıştır. Daha sonra Freudenberger ve Richelson (1981: 443) tükenmişliği *“Çok yavaş ve sinsi bir şekilde ortaya çıkan, modern çağın gerektirdiği toplumsal yaşantının bir ürünü olan, bu yaşantıya anlam kazandırma çabalarıyla gelişen bir durum”* olarak tanımlamıştır. Spanial ve Caputo (1979) tükenmişliği farklı bir açıdan ele alarak, *“Kişinin faaliyet gösterdiği iş ve aile alanlarındaki stresi yönetebilme konusundaki yetersizlik durumu”* olarak ifade etmiştir (aktaran Dworkin, 1986: 25).

Freudenberger’in çalışmalarının ardından Christina Maslach bu kavramı geliştirerek çalışma hayatındaki önemini ortaya koymuştur. Sosyal psikolog olan Maslach (1976) kişilerin işyerinde duygusal uyarılma ile baş etme biçimiyle ilgilenmeye başlamıştır. "Tükenmişlik" teriminin, Kaliforniyalı avukatlar tarafından meslektaşları arasında kademeli tükenme, sinizm ve bağlılığın kaybolması süreçlerini tanımlamak için kullanıldığını fark etmiştir. Görüşülen kişiler tarafından insan hizmetleri uzmanları arasında yapılan çalışmalarda kolaylıkla fark edilmesi sebebiyle *“tükenmişlik”* terimini kabul etmeye karar vermiştir (Maslach, 1982: 2). Tükenmişliğin yaygın olarak kullanılan tanımı ise konuya ilişkin çalışmaları ve özellikle geliştirdiği ölçek nedeniyle en fazla anılan teorisyen olan Maslach tarafından yapılmıştır (Arı ve Bal, 2008: 132). Maslach (1982: 3) tarafından tükenmişlik *“İşi*

*gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissini azalması” olarak tanımlanmıştır.*

Daha sonradan Pines ve Aronson (1988) ise tükenmişliği, “*Duygusal talepler gerektiren olaylara uzun bir süre maruz kalmanın sebep olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu*” şeklinde tanımlamıştır (aktaran Schaufeli ve Van Dierendonck, 1993: 633). İlerleyen zamanlarda Maslach (2003: 189) tükenmişliği, “*İşyerindeki stres artırıcı unsurlara karşı tepki olarak meydana gelen uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir belirti*” olarak tekrar tanımlamıştır.

Tüm bu tanımlardan yola çıkılarak tükenmişlik bu çalışma kapsamında, kişinin iş yaşamındaki zorluklar karşısında duygusal olarak tükenmesi, çalışma ortamındaki diğer kişilere ve yaptığı işine karşı duyarsızlaşması ve sonuçta da kişisel başarısındaki bir azalma durumu şekilde tanımlanabilir.

## **2.2 TÜKENMİŞLİĞİN BOYUTLARI**

Tükenmişliğin birbirini takip eden bir süreç olarak üç boyuttan oluştuğu geniş kabul görmektedir (Hamann ve Gordon, 2000: 35; Schaufeli, Daamen ve Van Mierlo, 1994: 805). Bu boyutlar: Duygusal tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel başarı hissini azalması olarak belirtilmektedir (Maslach, 1982: 2).

### **2.2.1. Duygusal Tükenme**

Maslach (1982: 3) duygusal tükenme boyutunu “*İnsanların bitkin ve tükenmiş hissettikleri aşırı duygusal durum*” olarak tanımlamıştır. Bu durum kişilerin duygusal ve fiziksel kaynaklarındaki azalmayı ifade etmektedir (Girgin, 1995: 7). Daha sonra Maslach, Jackson, Leiter, Schaufeli ve Schwab (1986: 630) bu durumu işte aşırı derecede psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalma sebebiyle enerjinin tükenmesi durumu olarak tanımlamıştır. Bu boyutta, kişiler başka bir güne başlamak için gereken enerjiden kendilerini yoksun hissetmektedirler. Duygusal tükenme, tükenmişliğin merkezi konumunda yer almaktadır. Bu açıdan kişiler tükenmişlik yaşadığını ifade ettiğinde bu durum onların duygusal tükenme deneyimini yaşadıklarını göstermektedir. Ayrıca bu boyut tükenmişliğin en net belirtisi olarak da görülmektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982: 3). Duygusal tükenme çoğunlukla kişinin işinden duygusal ve bilişsel olarak uzaklaşmasını ifade etmektedir. Bu açıdan bu boyut tükenmişliğin stres boyutunu temsil ederek kişinin duygusal ve fiziksel



kaynaklarındaki azalmaya işaret etmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402-403).

### **2.2.2. Duyarsızlaşma**

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişiler arası boyutunu ele almaktadır. Bu boyut kişilerin çevresindeki kişilere (çalışma arkadaşları, amir, müşteriler vb.) karşı olumsuz tutumları ve işe yönelik tepkisizleşmeyi ifade etmektedir (Maslach vd., 2001: 403). Bu kişilere özel olumsuz durumun ve hatta insanlık dışı tepkinin gelişimi tükenmişliğin diğer bir yönünü işaret etmektedir (Maslach, 1982: 5). Başka bir ifadeyle duyarsızlaşma, “*Kişilerin insanlık dışı muamele görmesi durumu*” olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Pines, 1977: 101). Kişilere bu giderek artan olumsuz tepki çeşitli şekillerde kendini gösterebilmektedir. Örneğin, hizmet sağlayıcı kişilere saygılı davranmayı reddedebilir, kişilerin taleplerini göz ardı edebilir ya da gerekli yardım, bakım ve hizmeti sağlamayabilir. Bunun sonucunda diğer kişiler dezavantajlı bir konuma düşebilmektedirler. Bu duruma tepki olarak da çevresinden olumsuz bir davranış ya da baskı gören kişiler diğer insanların hayatlarından çıkmasını talep edebilmektedirler (Maslach, 1982: 5-6). Sonuç olarak, duyarsızlaşma kişinin kendine özgü ve ilgi çekici niteliklerini görmezden gelmek suretiyle, kendisi ve çevresindeki kişiler arasına mesafe koyma girişimi ve bu durumun sonucunda işe yönelik ilgide azalmayı göstermektedir (Hock, 1988: 68).

### **2.3.3. Kişisel Başarının Azalması**

Kişisel başarının azalması, “*Kişilerin başkalarıyla çalışma sürecinde kendilerini olumsuz olarak değerlendirme eğilimi*” olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 1). Kişide düşük moral, iş verimliliğinde azalma, üretkenliğin azalması gibi nedenler kişisel başarının azalması hissine neden olabilmektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, iş yükü ve sosyal çatışma durumunda ortaya çıkarken, kişisel başarının azalması kişide enerji, motivasyon gibi kaynakların eksikliğinde daha açık bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Genel olarak bu boyut tükenmişliğin kişisel gelişme boyutunu yansıtmaktadır. Kişinin duygusal tükenmesine ya da duyarsızlaşmasına katkıda bulunan sürekli zorlayıcı talepler içeren bir çalışma ortamı kişisel başarının azalmasına neden olabilmektedir. Ayrıca kişisel başarının azalması kişinin performansını da olumsuz etkileyebilmektedir. Kısaca kişisel

başarının azalması boyutu kişinin kendisini olumsuz yönde değerlendirme eğilimini belirtmektedir (Maslach vd., 2001: 403).

### **2.3. TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ**

Tükenmişlik yaşayanlar duygularda aşınma, iş ile kendisi arasındaki uyumsuzluk durumu, işe duyulan ilginin kaybı gibi belirtiler gösterebilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 23). Tükenmişlik kavramının ortaya çıktığı ilk dönemlerde tükenmişliğin kişisel faktörler sonucu oluşan kişisel problem olduğu düşünülmüştür. Bu problemin kişide olduğu ve çözüm olarak da kişinin problemi çözmesi gerektiği düşünülmeye başlanmıştır. Ancak daha sonraki çalışmalarda tükenmişliğin sadece kişisel faktörlerden meydana gelmediği, bazı dış çevreden kaynaklanan faktörlerin de tükenmişliğin meydana gelmesinde etkili olduğu görülmüştür (Cordes ve Dougherty, 1993: 628). Yapılan çalışmalara dayanarak tükenmişliğin nedenleri genel olarak üç kategoriye ayrılmaktadır. Birinci kategori iş ve rol özelliklerinden oluşmaktadır. Bu kategori kişiler arası ilişkiler, rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı rol yükü kavramlarını içermektedir. İkinci kategori örgütsel bağlamdır. Bu kategori altında örgütsel bağlama ilişkin olarak çalışma yükü, ödül sistemi, adalet sistemi, kaynakların kontrolü, örgütsel değerler ve sosyal bağlam kavramları yer almaktadır. Son kategori ise kişisel faktörlerdir. Bu kategori demografik değişkenler, kişilik özellikleri, iş tutumları, stres algısı, kişisel beklentiler ve kariyer yolu kavramlarından oluşmaktadır.



Şekil 3. Tükenmişliğin Nedenleri

### 2.3.1. İş ve Rol Özellikleri

Tükenmişliğin oluşmasına etki eden faktörlerden biri iş ve rol özellikleridir. İş ve rol özellikleri altında tükenmişliğe etki eden faktörler olarak kişiler arası ilişkiler, rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı rol yükü ele alınmaktadır. Kişiler arası ilişkiler, rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı rol yükünün tükenmişlik ile farklı derecelerde ilişkili olduğu görülmektedir. Bu değişkenlerin yüksek seviyelerini tecrübe eden kişilerin daha yüksek seviyede tükenmişlik yaşadığı belirtilmiştir (Cordes ve Dougherty, 1993; Maslach vd., 2001).

Tükenmişliğe etki eden iş ve rol özelliklerinden biri kişiler arası ilişkilerdir. Kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan sorunlar tükenmişliğe yol açabilmektedir. Kişi çevresindekilerle olan etkileşiminde zorlanabilmektedir. Bu etkileşimlerin strese yol açma potansiyeli kişiyi tükenmişliğe karşı savunmasız bırakabilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 628). Kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan tükenmişliğin, sürekli insanların problemleriyle uğraşıldığı yüz yüze iletişim gerektiren mesleklerde daha fazla ön plana çıktığı belirtilmektedir (Maslach, 1978: 115). Yapılan çalışmalarda kişiler arası ilişkiler ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre kişiler arası ilişkilerin olumsuz olduğu durumlarda tükenmişliğin seviyesi artmaktadır (Demir, Ulusoy ve Ulusoy, 2003; Van Droogenbroeck, Spruyt ve Vanroelen, 2014)

Tükenmişliğe etki eden iş ve rol özelliklerinden bir diğeri rol çatışmasıdır. Rol çatışması, "*İki veya daha fazla rol baskısının aynı anda ortaya çıkması*" durumu olarak tanımlanmaktadır (Kahn vd., 1964: 20). Daha açık bir ifadeyle rol çatışması, işte karşılanması gereken taleplerin çatışması durumunda ortaya çıkmaktadır. Literatürde yapılan çalışmalarda rol çatışması ile tükenmişlik arasında güçlü bir ilişki görülmektedir. Buna göre rol çatışması arttıkça kişilerin tükenmişlik seviyeleri de artmaktadır (Kim ve Stoner, 2008; Tunc ve Kutanis, 2009; Ghorpade, Lackritz ve Singh, 2011).

Tükenmişliğe etki eden iş ve rol özelliklerinden başka bir faktör rol belirsizliğidir. Rol belirsizliği, "*Bir çalışanın örgütte yerine getirmesi gereken görev ve eylemlerle ilgili bilgi eksikliği*" olarak tanımlanmaktadır (Rizzo, House ve Lirtzman, 1970: 151). Rol belirsizliği, kişinin hedeflerine ve bunları gerçekleştirme araçlarına ilişkin olarak, kişinin kesinliğe olan ihtiyacı ile ilişkilidir. İş görevlerini yerine getirmeye yönelik uygun prosedürler ya da performans değerlendirmelerinin ölçütleri konusunda eksiklik rol belirsizliği ile sonuçlanmaktadır (Miles ve Perreault, 1976: 23). Yapılan çalışmalar, rol belirsizliğinin sıklıkla tükenmişlik ile yüksek bir ilişki sergilediğini göstermiştir. Buna göre rol belirsizliği arttıkça kişilerin tükenmişlik seviyeleri de artmaktadır (Kim ve Stoner, 2008; Tunc ve Kutanis, 2009; Ghorpade, Lackritz ve Singh, 2011).

Tükenmişliğe etki eden iş ve rol özelliklerinden bir başka faktör aşırı rol yüküdür. Aşırı rol yükü, işin ayrılan zamanda yapılamayacağı algısını ifade etmektedir. Aşırı rol yüküne sahip olan kişiler, görevi etkin bir şekilde tamamlamak için gerekli olan temel beceri veya yeteneklerden yoksun olduklarını hissetmektedirler. Pek çok örgütte bu durum kaynak kıtlığı nedeniyle ortaya çıkabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1984: 138). Yapılan bir çalışmada aşırı rol yükünün yüksek oranda duygusal tükenmeye yol açtığı ve tükenmişliğin önemli nedenlerinden biri olduğu belirtilmiştir (Spooner-Lane ve Patton, 2007). Yapılan diğer çalışmalarda da aşırı rol yükü ile tükenmişlik arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Kim ve Stoner, 2008; Yip, Rowlinson ve Siu, 2008).

### **2.3.2. Örgütsel Bağlam**

Tükenmişliğin oluşmasına etki eden faktörlerden biri örgütsel bağlamdır. Çeşitli örgütsel bağlam faktörlerinin kişinin tükenmişliğini etkilediği görülmektedir. Tükenmişlik üzerinde etkili olan örgütsel bağlam faktörleri çalışma yükü, ödül

sistemi, adalet sistemi, kaynakların kontrolü, örgütsel değerler ve sosyal bağlam olarak sınıflandırmıştır (Maslach ve Leiter, 1997: 38).

Çalışma yükü, “*Belirli bir zamanda gerçekleştirilmesi gereken çalışma miktarı*” şeklinde tanımlanmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 640). Çalışma yükü kişilerin işin taleplerini karşılama kapasitelerini azaltarak tükenmişliğe neden olmaktadır. Yapılan bir çalışmada, çalışanların sıklıkla alıcılar ve müşteriler ile iletişim kurması, ciddi müşteri sorunlarıyla uğraşması, üstlerinden gelen talepleri yerine getirmesi ve haftalık olması gerekenden daha çok saat çalışmasının tükenmişliğe yol açtığı görülmüştür (Schaufeli ve Buunk, 2003: 397). Çalışma yüküne tabi olan kişiler güçlü ve tutarlı bir şekilde duygusal tükenme göstermektedirler. Çalışma yükü sonucunda, iş talepleri kişinin sınırlarını aşabilmekte ve duygusal tükenmeye sebep olabilmektedir (Brom, Buruck, Horvath, Richter ve Leiter, 2015: 61). Bu durum, hem yaşanan stresin kişinin kendi raporları ile hem de taleplerin daha objektif ölçüleri (çalışılan saat sayısı ve müşteri sayısı gibi) ile bulunabilmektedir. Yapılan bir çalışmada çalışma yükünün yüksek duygusal tükenmişlik ile ilişkili olduğu belirtilmiştir (Kouvonen, Toppinen-Tanner, Kivisto, Huuhtanen ve Kalimo, 2005). Bu sebeple, yönetilebilir bir çalışma yükünün sağlanması yeni faaliyet alanlarındaki etkinliğin yanı sıra mevcut becerilerin kullanılması ve iyileştirilmesi adına örgütler için fırsatlar yaratabilmektedir (Maslach ve Leiter, 2016: 105).

Ödül, “*Kişinin örgüte vermiş olduklarına karşın, maddi ve manevi açıdan çalışanın takdir edilmesi*” olarak tanımlanmaktadır (Leiter ve Maslach, 2003: 2). Çalışanların maaşlarını kendi başarılarıyla orantılı olarak almadıkları zaman çalışan maddi açıdan yetersiz kalmaktadır. Diğer taraftan, özellikle sıkı bir çalışmanın başkaları tarafından takdir edilmediği ya da yok sayıldığı zamanlarda çalışan manevi açıdan yetersiz hissedebilmektedir. Bu duruma paralel olarak maddi ve manevi açıdan yetersiz hissetme durumu çalışanların kendisini ve mesleğini değersiz hissetmesine neden olabilmektedir (Maslach vd., 2001: 414). Bu yetersizliğin, başarısızlık duygusu ile yakından ilişkili olması sebebiyle maddi ve manevi ödül yetersizliği kişilerde tükenmişliğe karşı savunmasızlığı artırmaktadır (Maslach ve Leiter, 2016: 105).

Adalet, “*Bir örgütte tüm çalışanlar için aynı derecede geçerli tutarlı ve eşit kuralların varlığı*” olarak ifade edilmektedir (Leiter ve Maslach 2003: 2). Örgüt içerisinde adalet algılanmadığı zaman kişi ile iş arasında ciddi bir uyumsuzluk meydana gelmektedir. Çalışanlar, karar alma sürecinde prosedürün kalitesini ve

toplumda kendilerine gösterilen davranışları bir gösterge olarak kullanmaktadır. Bir örgütte iş yükü veya ödeme eşitsizliği olduğunda veya değerlendirmeler ve terfiler uygunsuz bir şekilde yapıldığında haksızlık ortaya çıkabilmektedir. Adil olmama iki yolla tükenmişliğe yol açmaktadır. İlk olarak, haksız muamele deneyimi kişide duygusal olarak üzücü ve yorucu olabilmektedir. İkinci olarak haksızlık nedeniyle kişi örgüt hakkında derin bir sinizm duygusu besleyebilmektedir. Sonuç olarak, çalışanlar gerekli davranış biçimini görmediklerini hissettiklerinde tükenmişliğin bir alt boyutu olan duyarsızlaşma, öfke ve düşmanlık ortaya çıkabilmektedir. Adaletsiz örgüt bağlamları bu bakımdan tükenmişliği artıran birer örgütsel faktör olabilmektedir (Maslach vd., 2001: 415).

Kaynakların kontrolü, *“Kişinin işi ile ilgili seçim yapma, karar verme, sorunlarını çözme ve sorumluluklarını yerine getirme imkânı”* olarak tanımlanmaktadır (Leiter ve Maslach, 2003: 2). Kaynakların kontrolünde meydana gelen bir uyumsuzluk genel olarak tükenmişliğin kişisel başarının azalması yönüyle ilgilidir. Kontroldeki uyumsuzluklar, çoğu zaman kişilerin işlerini yapmak için ihtiyaç duydukları kaynaklar üzerinde yeterli kontrole sahip olmadıklarını ya da çalışmanın en etkili olduğuna inandıkları şeyleri gerçekleştirmek için yeterli yetkiye sahip olmadıklarını göstermektedir. Bu durum ise kişilerde tükenmişliğe yol açabilmektedir (Maslach vd., 2001: 414). Çalışanlar, çalışmalarını etkileyen kararları aldığında, profesyonel özerkliği tecrübe ettiklerinde ve etkili bir iş yapmak için gerekli kaynaklara erişme kapasitesine sahip olduklarında çalışanların işe olan bağlılıkları artabilmektedir. Aksi durumda, kişide tükenmişlik problemi ortaya çıkabilmektedir. Bundan dolayı, çalışanların işlerini etkileyen kararlarda söz sahibi olabilmesi, mesleki özerklik kullanabilmesi ve işini etkin bir biçimde yapması için kontrol seviyesinin belirli bir düzeyde var olması gerekmektedir (Maslach ve Leiter, 2016: 105)

Değerler, iyi ya da kötü şeklinde ayırım yapabilmemizi sağlayan inançları ifade etmektedir (Bilgin, 2003: 80). Değerler çalışanları başlangıçta işlerine çeken idealler ve motivasyonlar olarak görülmektedir. Bu nedenle çalışan ile iş yeri arasında motive edici bir bağ kurmaktadır (Maslach vd., 2001: 414). Kişiler etik olmayan ve kendi değerleriyle uyumlu olmayan şeyleri yapmak için örgüt tarafından kısıtlanmış hissedebilmektedir. Diğer yandan çalışanların kariyerleri için kişisel istekleri ile örgütün değerleri arasında bir uyumsuzluk olabilmektedir (Maslach vd., 2001: 415). İş yaşamında bir değer çatışması yaşandığında ve bu nedenle kişisel ve örgütsel değerler arasında bir boşluk olduğunda, çalışanlar yapmak istedikleri işle çalışmak

istedikleri iş arasında kararsız kalabilmektedir. Bu durum ise tükenmişliğe yol açabilmektedir (Maslach ve Leiter, 2016: 105). Yapılan çalışmalarda tükenmişlik ile değerler arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur (Siegall ve McDonald, 2004; Schaufeli, Leiter ve Maslach, 2009; Dylag, Jaworek, Karwowski, Kozusznik ve Marek, 2013).

Sosyal bağlam, tükenmişliğe katkıda bulunduğu gösterilen alt sistemler, iş değişimi ve psikolojik çevre gibi çeşitli faktörlerle karakterize edilmektedir. Sosyal bağlam, çalışanların diğer çalışanlarla olan ilişkileri ile ilgili bir faktördür. Örgüt içerisinde kişi çalışma arkadaşlarıyla olan olumlu bir ilişkiyi kaybettiğinde ortaya uyumsuzluk durumu çıkabilmektedir. Bu tür uyumsuz durumların gerçekleşmesi sürekli olarak hayal kırıklığı yaşamaya, düşmanlık duygularının oluşmasına neden olmakta ve sosyal desteğin gerçekleşmesi olasılığını azaltmaktadır (Maslach vd., 2001: 415). Örgüt içerisindeki ilişkiler, destek eksikliği, güven eksikliği ve çözülmemiş çatışmalar tükenmişliğe neden olmaktadır. Diğer taraftan ilişkiler iyi gittiği zaman, yüksek oranda sosyal destek gerçekleştiğinde çalışanlar arasında anlaşmazlıkların çözümü kolaylaşabilmektedir (Maslach ve Leiter, 2016: 105-106).

### **2.3.3. Kişisel Faktörler**

Tükenmişliğe neden olan faktörlerden biri de kişisel faktörlerdir. Kişinin tükenmişliğine yol açan örgütsel kaynaklı faktörler üzerinde de azaltıcı ya da artırıcı olarak etkin bir rol oynayan kişisel faktörler tükenmişliğin ortaya çıkmasında önemli bir etkidir (Seçer, 2011: 22; Armstrong ve Griffin, 2004: 580). Tükenmişliği etkileyen kişisel faktörler demografik değişkenler, kişilik özellikleri, iş tutumları, stres algısı, kişisel beklentiler ve kariyer yolundan oluşmaktadır.

#### **2.3.3.1 Demografik değişkenler**

Yaş, tükenmişlikle en tutarlı şekilde ilişkili olan değişken olarak ön plana çıkmaktadır. Çoğunlukla, genç çalışanlar arasında tükenmişlik seviyesinin 30 veya 40 yaşın üzerindeki kişilerden daha yüksek olduğu belirtilmektedir. Dolayısıyla tükenmişlik kişilerin kariyerlerinin başlangıcında daha fazla riskli gibi görünmektedir. Bu durumun sonucu olarak kariyerlerinin erken dönemlerinde tükenmişlik yaşayanlar, işlerinden ayrılabilirler (Maslach vd., 2001: 410). Yapılan bir çalışmada daha yaşlı çalışanların daha genç çalışanlardan daha az tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür (Akkus, Karacan, Goker ve Aksu, 2010). Yapılan bir diğer çalışmada 30 yaşın

altındaki çalışanların 30 yaşın üstündeki çalışanlara göre daha düşük tükenmişlik seviyeleri gösterdiği tespit edilmiştir (Iglesias, De Bengoa Vallejo ve Fuentes, 2010). Başka bir çalışmada ise yaş arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının azaldığı, ancak kişisel başarıların arttığı bulunmuştur (Hochwalder, 2008). Yapılan bir başka çalışmada yaş aralıkları için önemli bir fark bulunamamıştır (Kiekkas, Spyros, Lampa, Aretha ve Sakellaropoulos, 2010).

Cinsiyet ile tükenmişliğin ilişkisine bakıldığında cinsiyetin yüksek seviyede tükenmişliğin nedeni olduğu söylenememektedir. Bazı çalışmalar kadınlar (Antoniou, Polychroni ve Vlachakis, 2006) için daha fazla tükenmişlik göstermekte, bazıları erkekler (Backovic, Ilic Zivojinovic, Maksimovic ve Maksimovic, 2012) için daha fazla tükenmişlik göstermekte ve bazıları da bir farklılık olmadığını (Erickson ve Ritter, 2001; McCarty, “Solomon” Zhao ve Garland, 2007) belirtmektedir. Yapılan bir çalışmada kadınların daha fazla duygusal tükenme yaşadığı erkeklerin ise daha fazla duyarsızlaşma yaşadığı bulunmuştur (Purvanova ve Muros, 2010). Sonuç olarak erkekler ve kadınlar için tükenmişliğin üç boyutu içinde farklı sonuçlar ortaya çıktığı görülmektedir.

Medeni durumla ilgili olarak, bekarların (özellikle erkekler), evlilere göre tükenmişliğe daha eğilimli olduğu görülmektedir (Maslach vd., 2001: 410). Yapılan bir çalışmada boşanmış olan kişilerin evli olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı bulunmuştur (Ifeagwazi, 2006). Bir diğer çalışmada ise erkekler arasında görülen tükenmişliğin seviyesinin medeni duruma bağlı olduğu, bekar, boşanmış ya da dul erkeklerin daha fazla tükenmişlik yaşadığı bulunmuştur (Ahola vd., 2006). Sonuç olarak evlilerin tükenmişliği ve boyutlarını daha düşük seviyelerde bildirdiği görülmektedir.

Gelir ile ilgili olarak düşük gelirli kişilerin yüksek gelirli kişilere göre daha çok tükenmişlik yaşadıkları öne sürülmektedir. Yapılan bir çalışmada düşük gelir grubuna giren kişilerin yüksek oranda duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma yaşadığı görülmüştür (Demirel, Güler, Toktamış, Özdemir ve Sezer, 2005). Literatürde yer alan bir diğer çalışmada da gelir tükenmişliğin önemli bir nedeni olarak bulunmuştur (Al-Dubai ve Rampal, 2010).



### 2.3.3.2 Kişilik özellikleri

Tükenmişliğe etki eden kişisel faktörlerden biri kişilik özellikleridir. Kişilik özellikleri beş faktör kişilik özelleri, kontrol odağı ve başa çıkma yöntemlerinden oluşmaktadır.

Beş faktör kişilik özellikleri dışadönüklük, nevrotiklik, özdisiplin, deneyime açıklık ve uyumluluktan oluşmaktadır (Goldberg, 1993: 26). Dışadönüklük sosyallikten oluşmaktadır ve olumlu duygular deneyimiyle ilgili bir kavramdır. Nevrotiklik genellikle psikolojik uyumsuzluk ve duygusal istikrarsızlık anlamına gelmektedir. Özdisiplin kişinin kendi kendini kontrol etmesi ve başarıya, düzene olan ihtiyacı olarak ifade edilmektedir. Deneyime açıklık zekâ ve geleneksellik ile ilgili bir kavramdır. Uyumluluk iş birliği yapan ve herkes tarafından hoşça giden bir karakteri yansıtmaktadır (Judge, Higgins, Thoresen ve Barrick, 1999: 624-625). Beş faktör kişilik özelliklerinin tükenmişliğin önemli nedenlerinden olduğu ifade edilmektedir (Maslach vd., 2001: 410). Yapılan bir çalışmada tükenmişlik ile dışadönüklük ve nevrotiklik arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur (Shimizutani vd., 2008). Yapılan bir diğer çalışmada tükenmişlik ile dışadönüklük, uyumluluk ve özdisiplin ile anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur (Lue, Chen, Wang, Cheng ve Chen, 2010).

Kontrol odağı, “*İçten dışa doğru bir süreklilik*” olarak tanımlanmaktadır (Lunenburg ve Cadavid, 1992: 4). Kontrol odağı, kişinin kendi çabalarıyla (içsel kontrol odağı) olayları kontrol edebileceği ya da geleceğin kendi kontrolü dışındaki dış güçler tarafından belirlendiği (dış kontrol odağı) inancıyla karakterize edilen kişilik yönelimidir (Shepherd, Owen, Fitch ve Marshall, 2006: 318). Yapılan bir çalışmada tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve kişisel başarının azalması ile kontrol odağı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Akça ve Yaman, 2010). Ayrıca, yapılan bazı çalışmalarda tükenmişliğin, iç kontrol odağı yerine (kendi yetenek ve çabasına atıfta bulunarak) dışsal kontrol odağına (olayları ve başarıları güçlü başkalarına ya da tesadüflere bağlayan) sahip olan kişiler arasında daha yüksek oranda görüldüğü tespit edilmiştir (Bühler ve Land, 2003; Bevis, 2008).

Baş çıkma yöntemleri, iç ve dış zorlukları, strese neden olan faktörleri aşmak ya da tolere etmek için kararlı psikolojik ve davranışsal stratejiler olarak tanımlanmaktadır (Zhao, Li, Huang, Jin ve Ma, 2013: 214). Baş çıkma yöntemleri ve tükenmişlik arasında olumlu bir ilişkinin varlığından söz edilmektedir (Maslach vd.,

2001: 410). Yapılan çalışmalarda stresli olaylar ile oldukça pasif bir şekilde başa çıkan kişilerin yüksek oranda tükenmişliğe maruz kaldığı görülürken, aktif ve yüzleşerek başa çıkma yöntemini kullananların daha az tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir (Volker vd., 2010; Li, Guan, Chang ve Zhang, 2014). Ayrıca yapılan bir diğer çalışmada başa çıkma yöntemleri ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Problem odaklı başa çıkma stillerinin tükenmişlik ile olumsuz yönde bir ilişki gösterdiği tespit edilmiştir (Kwon ve Lee, 2012).

### 2.3.3.3 İş tutumları

Tükenmişliğe etki eden kişisel faktörlerden biri iş tutumlarıdır. İş tutumları, *“Bir kişinin eğilimlerinin ve hislerinin toplamı, önyargular, önceden belirlenmiş kavramlar, fikirler, tehditler ve herhangi bir konuyla ilgili hükümler”* olarak tanımlanmaktadır (Thurstone, 1928: 531). Yapılan bir çalışmada kişisel başarı hissini azalması ile iş tutumları arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Alarcon, 2011). Bunun yanı sıra iş tutumları altında iş memnuniyetsizliği ve karşılanmamış beklentiler gibi kavramlarında incelendiği görülmektedir.

Tükenmişliğe yol açan iş tutumlarından biri iş memnuniyetsizliğidir (Wright, 2006). Çalışanın işinden hoşlanmama durumu olarak nitelendirilen iş memnuniyetsizliği iş tutumlarından biri olarak görülmektedir (Fritzsche ve Parrish 2005). Yapılan bir çalışmada iş memnuniyetsizliğinin tükenmişliğin önemli nedenlerinden biri olduğu görülmektedir (McHugh, Kutney-Lee, Cimiotti, Sloane ve Aiken, 2011).

Karşılanmamış beklentiler, iş tutumlarını etkileyebilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 636). Karşılanmamış beklentiler, çalışanların işte gerçekte ne ile karşılaştıkları ile karşılaşmak istedikleri beklentiler arasındaki uyumsuzluklardır (Porter ve Steers, 1973: 164). Çalışanlar beklentilerini ve deneyimlerini karşılaştırabilmektedirler. Ortaya çıkan tutarsızlık çalışanların işlerine olan tutumlarını etkileyebilmektedir. Tutarsızlık ne kadar büyükse, etkiler hem yeni çalışan hem de örgüt için bir o kadar büyük olabilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 636). Yapılan bir çalışmada karşılanmamış beklentiler ile tükenmişlik arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur (Kim, 2011).

#### 2.2.3.4 Stres algısı

Tükenmişliğe neden olan kişisel faktörlerden biri stres algısıdır. Tükenmişlik uzun süreli iş streslerine maruz kalma sonucunda ortaya çıkabilmektedir (Maslach vd., 2001: 411). Stres, *"Tutarsızlığın önemi göz önünde bulundurularak, bir kişinin algıladığı durum ile arzu ettiği durum arasındaki tutarsızlık olayı"* olarak tanımlanmaktadır (Edwards, 1990: 6). Yapılan çalışmalarda stres ile tükenmişlik arasında güçlü bir ilişki bulunmuş ve stresin tükenmişliği belirleyen güçlü bir faktör olduğu tespit edilmiştir (Schwarzer ve Hallum, 2008; Wang, Liu ve Wang, 2015). Literatürde yapılan çalışmalarda stres ile tükenmişlik arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki görülmektedir (Schwarzer ve Hallum, 2008; Tsai, Huang ve Chan, 2009; Chou, Li ve Hu, 2014; Wang, Liu ve Wang, 2015; Xie, Wang ve Chen, 2011).

Bu süreçte kişi bazı iş kaynaklarından yoksun kalabilmektedir. Bu konuda incelenen en kapsamlı kaynak ise sosyal destek olmuştur (Cordes ve Dougherty, 1993: 633). Sosyal destek, *"Genellikle hem resmi hem de gayri resmi ilişkilerde insanlar arasındaki kaynakların destekleyici etkileşimleri veya değişimleri"* olarak tanımlanmaktadır (House, 1981: 39). İş ortamı bağlamında, sosyal desteğin işle ilgili stresin olumsuz etkilerini azaltan bir çalışma koşulu olduğu belirtilmektedir. Stres, çalışanların sosyal destek arayışına yol açmaktadır Sosyal destek literatüründe, sosyal desteğin iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi etkilediği görülmektedir. Sosyal destek, kişilerin başkalarının gerekli kaynakları sağlayacağına dair algılarını artırarak durumla başa çıkabileceğine olan inançlarını geliştirebilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 633). Yapılan bir çalışmada tükenmişliğin bir alt boyutu olan duygusal tükenme ile sosyal destek arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur (Kim ve Stoner, 2008). Yapılan diğer çalışmalar sosyal desteğin yokluğunda iş stresinin ve tükenmişliğin arttığını göstermektedir (Yıldırım, 2008; Chou, Li ve Hu, 2014).

#### 2.2.3.5 Kişisel beklentiler

Çalışanların örgüt ve kendi kişisel faaliyetlerine dair beklentileri tükenmişlik açısından önem arz etmektedir. Kişisel beklentiler başarı beklentileri, örgütsel beklentiler ve yüksek beklentilerden oluşmaktadır.

Başarı beklentileri, kişilerin örgütte neleri başarabileceklerine dair inançlarıdır. Karşılanmayan başarı beklentileri kişisel başarı hissini azalmasına neden olmakta ve çalışanın yeterlilik duygusunun ve işteki başarılı işlerin azalmasına işaret etmektedir

(Maslach vd., 2001: 411). Yapılan bir çalışmada başarı beklentilerinin tükenmişlik ile anlamlı ve olumlu yönde ilişki gösterdiği tespit edilmiştir (Aypay, 2011). Diğer taraftan yapılan bir çalışma öğrenciler tarafından başarı beklentilerinin az olmasının akademisyenler üzerinde tükenmişlik seviyelerini artırdığını göstermiştir (Tournaki ve Podell, 2005).

Örgütsel beklentiler, kişinin iş ile ilgili beklentilerini ifade etmektedir. Çalışanlar, devam eden örgütsel beklentilerini zamanla karşılayamadıklarını hissettiklerinde genellikle tükenmişlik belirtileri göstermektedirler (Maslach vd., 2001: 411). Çalışanların kendi değerleri ile örgütsel beklentisi arasındaki uyumsuzluk, iç çatışmaya neden olabilmekte ve eğer uzun bir süre devam ederse çalışanlar duygusal tükenme yaşayabilmektedir (Lee, An ve Noh, 2015: 422).

Yüksek beklentiler idealist ya da gerçekçi olmaması durumunda tükenmişlik için bir risk faktörü olabilmektedir (Chauhan, 2009: 442). Yüksek beklentiler çalışanların çok fazla çalışmasına ve çok fazla çaba sarf etmesine neden olmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 411). Yapılan çalışmalarda tükenmişlik ile yüksek beklentiler arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Kokkinos, 2007; Gustafsson, Hassmén, Kenttä ve Johansson, 2008).

#### **2.2.3.6 Kariyer yolu**

Tükenmişliğe etki eden kişisel faktörlerden biri kariyer yoludur. Kariyer yolu, potansiyel bir kariyerdeki adımları ve bu adımları başarmak için gerçekçi bir zaman çizelgesini temsil etmektedir (Jackson Jr ve Sirianni, 2009: 284). Daha fazla kariyer sürecinde ilerleme gösteren kişiler daha az tükenmişlik yaşamaktadırlar. Diğer taraftan kariyerinde net bir ilerlemeye sahip olmayan, tekrarlanan terfiye maruz kalan kişiler örgüt ve örgütün dış çevreyle olan ilişkilerinde olumsuz bir iletişim gösterebilmektedirler. Bu durum kişinin tükenmişlik yaşama olasılığını artırmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 637). Yapılan bir çalışmada kariyer yolu ile tükenmişliğin bir alt boyutu olan duyarsızlaşma arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur (Choi, Cheong ve Feinberg, 2012).

## 2.4. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Tükenmişliğin sonuçları üzerine yapılan çalışmalarda birçok sonuca varılmıştır. Bu sonuçları sınıflandırmak gerekirse fiziksel sonuçlar, psikolojik sonuçlar, kişiler arası sonuçlar ve mesleki sonuçlar olarak sınıflandırılabilir. Fiziksel sonuçlar başlığı altında bozulmuş sağlık (De Dreu, Van Dierendonck, & Dijkstra, 2004), baş ağrısı (Burke ve Mikkelsen, 2006), yüksek tansiyon (De Beer, Pienaar ve Rothmann Jr, 2016), şeker hastalığı (Melamed, Shirom, Toker ve Shapira, 2006), kas-iskelet bozuklukları (Melamed, 2009) ve yorgunluk (Bellingrath, Weigl ve Kudielka, 2008) ele alınmıştır. Psikolojik sonuçlar başlığı altında ise depresyon (Hakanen, Schaufeli ve Ahola 2008), uykusuzluk (Armon, 2009), kaygı (Zhou vd., 2016) ve azalmış motivasyon (Laschinger ve Leiter 2006) incelenmiştir. Kişiler arası sonuçlar açısından ise sosyal ilişkilerin bozulması (Yeom ve Jeon, 2013), müşterilerle ilişkilerin bozulması, iş arkadaşlarıyla ilişkilerin bozulması (Prentice, Chen ve King, 2013) ve ailevi ilişkilerin bozulması görülmüştür. Son olarak mesleki sonuçlar başlığı altında iş memnuniyetsizliği (Federici ve Skaalvik, 2012), iş performansının niteliği ve niceliğinin azalması (Bakker, Van Emmerik ve Van Riet, 2008), işe gelmeme (Hallsten, Voss, Stark ve Josephson, 2011) ve işten ayrılma niyeti (Borritz, Rugulies, Bjorner, Villadsen, Mikkelsen ve Kristensen, 2006) ele alınmıştır.

Fiziksel Sonuçlar	Psikolojik Sonuçlar	Kişiler arası Sonuçlar	Mesleki Sonuçlar
-Bozulmuş sağlık -Baş ağrısı -Yüksek Tansiyon -Şeker hastalığı -Kas-iskelet bozuklukları -Yorgunluk	-Depresyon -Uykusuzluk -Kaygı -Azalmış motivasyon	-Sosyal ilişkilerin bozulması -Müşterilerle ilişkilerin bozulması -İş arkadaşlarıyla ilişkilerin bozulması -Ailevi ilişkilerin bozulması	-İş memnuniyetsizliği -İş performansının niteliğinin ve niceliğinin azalması -İşe gelmeme -İşten ayrılma niyeti

Şekil 4. Tükenmişliğin Sonuçları

### 2.4.1. Fiziksel Sonuçlar

Tükenmişlik yaşayan kişilerin fiziksel sağlıkları bozulabilmektedir. Tükenmişliğin neden olduğu fiziksel sonuçlar arasında bozulmuş sağlık, baş ağrısı, yüksek tansiyon, şeker hastalığı, kas-iskelet bozuklukları ve yorgunluk görülebilmektedir. Literatürde yapılan çalışmalarda tükenmişliğin fiziksel sonuçlarında genellikle yüksek tansiyon, baş ağrısı, kas ve iskelet problemleri gibi fiziksel sağlık göstergeleri araştırılmıştır (Schauefli ve Buunk, 2003; Pines ve Keinan, 2005; Maslach vd., 2008).

Stresli ve uzun süreli durumlardan kaynaklanan tükenmişlik, bozulmuş sağlık ve esenliğe neden olabilmektedir (De Dreu, Van Dierendonck ve Dijkstra, 2004: 6). Bozulmuş sağlığa ilişkin kişide sindirim sistemi (gastrointestinal) ile ilgili bozukluklar, solunum bozuklukları, kalp (kardiyak) ile ilgili belirtiler ve bayılma gibi psikolojik kökenli olan fiziksel hastalıklar görülebilmektedir (Pennebaker, Gonder-Frederick, Stewart, Elfman ve Skelton, 1982; Maslach vd., 2008; Salvagioni vd., 2017). Bazı çalışmalar tükenmişliğin sindirim sistemi ile ilgili sorunlar (Kim, Ji ve Kao, 2011), solunum sorunları (Toppinen-Tanner, Ojajärvi, Väänänen, Kalimo ve Jäppinen, 2005; Honkonen vd., 2006) ve 45 yaşın altındaki kişiler için fiziksel bir risk faktörü (Salvagioni vd., 2017) olduğunu ileri sürmektedir.

Baş ağrısı tükenmişliğin önemli sonuçları arasında yer almaktadır. Yapılan bir çalışmada tükenmişlik ve baş ağrısı arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Burke ve Mikkelsen, 2006).

Yüksek tansiyon tükenmişliğin sonuçları arasında görülmektedir. Yapılan çalışmalarda tükenmişlik ile yüksek tansiyon arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Maslach vd., 2008; De Beer, Pienaar ve Rothmann Jr, 2016).

Tükenmişliğin fiziksel sonuçlarından biri şeker hastalığıdır. Tükenmişlik, diğer değişkenlerden bağımsız olarak kanda aşırı kolesterol oluşumunun (hiperkolesterolemi) ve şeker hastalığının önemli bir nedeni olarak görülmektedir (Maslach vd., 2008: 15). Yapılan bir çalışmada tükenmişliğin şeker hastalığı için önemli bir risk faktörü olduğu bulunmuştur (Melamed, Shirom, Toker ve Shapira, 2006).

Tükenmişliğin fiziksel sonuçlarından bir diğeri kas-iskelet bozukluklarıdır. Yapılan bir çalışmada kas-iskelet bozukluklarının tükenmişlik ile anlamlı ve aynı yönde bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Yüksek tükenmişlik düzeyine sahip

çalışanların, kas-iskelet sistemi ağrısı geliştirme riskinin tükenmişlik yaşamayanlara kıyasla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Melamed, 2009).

Tükenmişliğin fiziksel sonuçlarından bir başkası yorgunluktur. Yapılan bir çalışmada tükenmişlik ile yorgunluk arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Bellingrath, Weigl ve Kudielka, 2008).

#### **2.4.2. Psikolojik Sonuçlar**

Tükenmişlik yaşayan kişilerin psikolojik sağlıkları bozulabilmektedir. Bu psikolojik sonuçlar depresyon, uykusuzluk, kaygı ve azalmış motivasyon olabilmektedir. Literatürde tükenmişliğin psikolojik sonuçlarında genellikle depresyon, uykusuzluk, kaygı ve azalmış motivasyon araştırılmıştır (Lee ve Ashforth, 1996; Quick, Quick, Nelson ve Hurrell, 1997; Maslach vd., 2008; Salvagioni vd., 2017).

Depresyon tükenmişliğin önemli sonuçları arasında yer almaktadır. Tükenmişlik yaşayan kişilerde bu sürecin sonunda depresyon görülebilmektedir. Yapılan çalışmalarda tükenmişliğin depresyona neden olduğu belirtilmiştir (Brenninkmeijer, Van Yperen ve Buunk, 2001; Hakanen, Schaufeli ve Ahola 2008; De Beer, Pienaar ve Rothmann Jr, 2016).

Uykusuzluk (insomnia), tükenmişliğin psikolojik sonuçları arasında temel olarak incelenen bir problemdir. Yapılan çalışmalar tükenmişliği, uykusuzluk vakalarının yeni bir durumu olarak görmekte ve tükenmişliğin uykusuzluk düzeyinde bir artışa neden olduğunu belirtmektedir (Ahola ve Hakanen, 2007; Armon, 2009; Kousloglou, Mouzas, Bonotis, Roupa, Vasilopoulos ve Angelopoulos, 2014).

Kaygı tükenmişliğin önemli psikolojik sonuçları arasında yer almaktadır. Yapılan çalışmalarda tükenmişlik ile kaygı arasında güçlü bir ilişki bulunmuş ve kaygının tükenmişliğin bir sonucu olduğu görülmüştür (Ahola, 2007; Shirom, Toker, Berliner, Shapira ve Melamed, 2008; Zhou vd., 2016).

Azalmış motivasyon, tükenmişliğin psikolojik sonuçlarından bir diğeridir. Yapılan çalışmalar tükenmişliğin kişilerin motivasyonlarında azalmaya yol açtığını göstermektedir (Maslach vd., 2001; Laschinger ve Leiter 2006).

#### **2.4.3. Kişiler arası Sonuçlar**

Tükenmişlik çeşitli kişiler arası ilişkileri de etkilemektedir. Literatürde tükenmişliğin kişiler arası sonuçlarında sosyal ilişkilerin bozulması, müşterilerle

ilişkilerin bozulması, iş arkadaşlarıyla ilişkilerin bozulması ve ailevi ilişkilerin bozulması gibi sonuçlar görülmektedir (Maslach, 2017)

Tükenmişliğin kişiler arası sonuçlarından biri sosyal ilişkilerin bozulmasıdır. Yapılan çalışmalar tükenmişliğin artmasının sosyal ilişkilerin bozulmasına neden olduğunu göstermektedir (Yeom ve Jeon, 2013).

Tükenmişliğin kişiler arası sonuçlarından bir diğeri müşterilerle ilişkilerin bozulmasıdır. Tükenmişlik yaşayan kişilerin sabırsızlık, huysuzluk gibi davranışlar sergilediği ve karşısındaki kişiye daha az toleranslı olduğu belirtilmiştir. Ayrıca kişinin bu durumda müşterilerle daha az temasa geçtiği görülmüştür (Cordes ve Dougherty, 1993: 638). Yapılan çalışmalarda tükenmişliğin müşterilerle olan ilişkileri etkilediği belirtilmektedir (Yagil, 2006).

Tükenmişliğin kişiler arası sonuçlarından bir diğeri iş arkadaşlarıyla ilişkilerin bozulmasıdır. Yapılan bir çalışmada, tükenmişlik yaşayan kişilerin iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerinde sorunlar görüldüğü tespit edilmiştir (Prentice, Chen ve King, 2013).

Tükenmişliğin kişiler arası sonuçlarından başka biri ailevi ilişkilerin bozulmasıdır. Literatürde tükenmişliğin kişinin ailevi ilişkilerinin bozulmasına yol açtığı belirtilmiştir (Schaufeli ve Maslach, 2017).

#### **2.4.4. Mesleki Sonuçlar**

Tükenmişlik mesleki sonuçlara da neden olabilmektedir. Tükenmişliğin mesleki sonuçlarında iş memnuniyetsizliği, iş performansının niteliğinin ve niceliğinin azalması, işe gelmeme ve işten ayrılma niyeti görülebilmektedir. Literatürde yapılan çalışmalarda iş memnuniyetsizliği (Piko, 2006; Federici ve Skaalvik, 2012), iş performansının niteliği ve niceliğinin azalması (Bakker, Demerouti ve Verbeke, 2004) işe gelmeme (Petitta ve Vecchione, 2011) ve işten ayrılma niyeti (Pines ve Keinan, 2005) araştırılmıştır.

Tükenmişliğin mesleki sonuçlarından biri iş memnuniyetsizliğidir. Tükenmişlik yaşayan kişiler çeşitli kişisel, fiziksel ve psikolojik sonuçlar sebebiyle iş memnuniyetsizliği yaşayabilmektedirler. Literatürde yapılan çalışmalarda iş memnuniyetsizliği tükenmişliğin bir sonucu olarak bulunmuştur (Piko, 2006; Federici ve Skaalvik, 2012).

Tükenmişliğin mesleki sonuçlarından biri de iş performansının niteliğinin ve niceliğinin azalmasıdır. Tükenmişlik yaşayan kişilerin iş performanslarının niteliğinde ve niceliğinde azalma görülebilmektedir. Yapılan çalışmalarda tükenmişliğin bir



sonucu olarak çalışanların iş performansının azaldığı görülmüştür (Bakker, Demerouti ve Verbeke, 2004; Bakker, Van Emmerik ve Van Riet, 2008).

Tükenmişliğin mesleki sonuçlarından bir diğeri işe gelmemedir. Yapılan çalışmalarda tükenmişliğin bir sonucu olarak çalışanın işe gelmeme davranışı sergilediği belirtilmiştir (Hallsten, Voss, Stark ve Josephson, 2011; Roelen, Koopmans, Groothoff, van der Klink ve Bültmann, 2011). Yapılan bir çalışmada, tükenmişlik seviyesi yüksek olan çalışanların diğer çalışanlara kıyasla yılda 13,6 gün daha fazla işe gitmedikleri görülmüştür (Borritz vd., 2006).

Tükenmişliğin mesleki sonuçlarında yer alan bir diğer değişken ise işten ayrılma niyetidir. İşten ayrılma niyeti *“Kişinin belli bir süre içinde kendi işini değiştireceği olasılığının öznel bir yansıması”* olarak tanımlanmaktadır (Sousa-Poza ve Henneberger, 2002: 113). Tükenmişlikle ilişkili mesleği etkileyen davranışsal sonuçlar genellikle stresli koşullardan kurtulma aracı olarak ortaya çıkan performans açıkları ve işten ayrılma davranışlarıyla ilişkilendirilmiştir (Borritz vd., 2006). Tükenmişlik sebebiyle daha yavaş çalışma ve motivasyon eksikliği, üretkenliğin düşmesi gibi durumlar gözlemlenmektedir. Bu durumu devam ettiremeyen çalışanlar işten ayrılma niyeti gösterebilmektedir. Yapılan bir çalışmada tükenmişliğin bir alt boyutu olan duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Sung, Seo ve Kim, 2012). Yapılan çalışmalarda tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Jones III, Norman ve Wier, 2010; Herda ve Lavelle, 2012).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### İŞTEN AYRILMA NİYETİ

#### 3.1. İŞTEN AYRILMA KAVRAMI

İşten ayrılma örgütler açısından yüksek maliyetlerle sonuçlanabilen ve hem verimliliği hem etkililiği olumsuz yönde etkileyen önemli bir kavramdır. Bir örgütte işten ayrılma oranı arttıkça örgütün eğitim, istihdam, oryantasyon maliyetleri de artmaktadır. Bu nedenle işten ayrılma kavramı örgütler açısından araştırılması, incelenmesi ve önlem alınması gereken kilit bir kavramdır (Khan Nazir, Kazmi, Khalid, Kiyani ve Shahzad, 2014: 74) İşten ayrılma kavramı bir çalışanın bir örgüte olan üyeliğinin gönüllü olarak feshi anlamına gelmektedir (Mowday, Porter ve Steers, 2013: 182). İşten ayrılma farklı bir bakış açısıyla, *“Bir başka örgütün çalışandan fayda sağlayabileceği ve yeni bilgi edinebileceği örgütler arası yer değişim biçimi”* olarak tanımlanmaktadır (Urbancova ve Linhartova, 2011: 85).

İşten ayrılma aşamalı olarak gerçekleşen bir süreçtir. İşten ayrılmanın aşamalarını inceleyen birçok model bulunmaktadır. İşten ayrılmayı inceleyen en ayrıntılı modellerden biri Mobley’in (1977: 238) modelidir. Bu modele göre işten ayrılma bir dizi psikolojik adımda gerçekleşen bir geri çekilme karar süreci olarak tanımlanmaktadır. Bu süreçte yer alan aşamalar şu şekildedir: (1) işin değerlendirilmesi, (2) iş memnuniyetsizliği deneyimi, (3) ayrılma düşüncesi, (4) beklenen faydanın, iş aramanın ve ayrılma maliyetinin değerlendirilmesi, alternatif aramak için niyet, (5) alternatiflerin değerlendirilmesi, alternatiflerin karşılaştırılması, (6) alternatiflerin değerlendirilmesi (7) alternatiflerin mevcut işle karşılaştırılması, 8) ayrılma / kalma niyeti ve (9) ayrılma / kalma

İşten ayrılmanın gerçekleşmesinden önce kişide işten ayrılma niyeti oluşmaktadır. Bu sebeple işten ayrılmanın daha iyi anlaşılabilmesi ve irdelenebilmesi için işten ayrılma niyetine geniş çerçevede değinmek gerekmektedir.

### 3.2. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI

Uzun yıllardır, işten ayrılma niyeti yönetsel ortamlarda kritik bir araştırma konusu olmuştur (Maier, Laumer, Eckhardt ve Weitzel, 2013: 1). Bir çalışanın ayrılma niyeti, işten ayrılmasında en önemli ve en güçlü gösterge olarak kabul edilmektedir (Cohen, Blake ve Goodman, 2016: 254). İşten ayrılma niyeti bir çalışanın işten ayrılma ihtimalidir ve gönüllü ya da istem dışı olarak gerçekleşebilmektedir (Long, Ajagbe, Nor ve Suleiman, 2012: 282).

İşten ayrılma niyetinin literatürde yapılan tanımlarına bakıldığında, Mobley, Griffeth, Hand ve Meglino (1979: 505) işten ayrılma niyetini “*Örgütten ayrılmak için bireyin davranışsal niyeti*” olarak tanımlamıştır. Başka bir yaklaşımla, Vandenberg ve Nelson (1999: 1331) işten ayrılma niyetini “*Kişinin kendisinin yakın gelecekte belirsiz bir zamanda bir örgütü kalıcı olarak tahmini terketme olasılığı*” olarak tanımlamıştır. Diğer bir tanımda, Sousa-Poza ve Henneberger (2002: 1) işten ayrılma niyetini “*Kişinin belli bir süre içinde kendi işini değiştireceği olasılığının öznel bir yansıması*” olarak tanımlamıştır. Farklı bir bakış açısıyla, Boshoff, Van Wyk, Hoole ve Owen (2002: 14) işten ayrılma niyetini “*Kişinin işvereni ile kalmak istemediği görüşünün şiddeti*” olarak tanımlamıştır. Başka bir tanımda Maier vd (2013: 3) işten ayrılma niyetini “*Bir çalışanın işini ve örgütünü bilinçli ve kasıtlı olarak terk etme eğilimi*” olarak tanımlamıştır. Alternatif iş fırsatları aramaya yönelik bilinçli bir karar olan işten ayrılma niyetinin daha iyi açıklanması için pek çok teori öne sürülmüştür.

### 3.3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ TEORİLERİ

Literatüde en çok öne çıkan teoriler: Çift Faktör Teorisi (Herzberg, 1966), Sosyal Mübadele Teorisi (Cropanzano ve Mitchell, 2005), Eşitlik Teorisi (Adams, 1965), İnsan Sermayesi Teorisi (Becker, 1962), İşe Gömülmüşlük Teorisi (Mitchell, Holtom, Lee, Sablynski ve Erez 2001).

#### 3.3.1. Çift Faktör Teorisi

Motivasyon teorilerinden biri olan Çift Faktör Motivasyon-Hijyen Teorisi Herzberg (1966) tarafından önerilmiştir. Bu teori, örgütlerde çift faktör kümesi bulunduğunu ortaya koymaktadır: iş doyumuna katkıda bulunan faktörler “motivasyon faktörleri” iş tatminsizliğine katkıda bulunan faktörler, “hijyen faktörleri” olarak adlandırılmaktadır. Herzberg’e göre (1966: 393-400) motivasyon

faktörleri; başarı, tanınma, ilgi çekici çalışma, artan sorumluluk, ilerleme ve öğrenmeyi içermektedir. Hijyen faktörleri arasında adil olmayan şirket politikaları, yöneticiler ve maaş, olumsuz çalışma koşulları, statü tehdidi ve iş güvensizliği yer almaktadır. Çift faktör teorisi, motivasyon faktörleri ve hijyen faktörlerinin birbirinin sadece karşıtları olmadığını göstermektedir. Ayrıca bu durum, yetersiz çalışma koşullarından dolayı memnun olmayan bir çalışanın, çalışma koşullarının aniden iyileşmesi durumunda yine de tatmin olmayacağı anlamına gelmektedir. Bu teoriye göre, bir çalışanın memnuniyetine katkıda bulunan faktörler olumsuz olarak etkilenmeye başladığında çalışan işten ayrılma hedefine yönelmektedir.

### **3.3.2. Sosyal Mübadele Teorisi (Social Exchange Theory)**

Sosyal Mübadele Teorisi, iki toplumsal varlık arasında gerçekleşen ve bu varlıkların her birinin sosyal kurallara göre anlaşmaya vardığı ölçüde bağlı olduğu durumdur. İşten ayrılma niyeti çalışanlar ve onların örgütleri arasındaki ilişkinin başarısızlığını temsil etmektedir. Sosyal mübadele teorisi, çalışan ve örgüt arasındaki değişim ilişkilerinin kalitesine odaklanmaktadır. Sosyal mübadele açısından bakıldığında çalışanların kendi örgütleriyle olan ilişkilerinin kalitesi konusundaki değerlendirmeleri, onların refahı ve motivasyonu için anahtar olarak görülmektedir (Cropanzano ve Mitchell, 2005: 882). Çalışana göre bu ilişki para, kariyer fırsatları, iş güvenliği ve duygusal desteği içermekle birlikte, fakat bunlarla sınırlı olmamak üzere, adil ve yeterli ödüller karşılığında yerine getirilmesi gereken özel yükümlülükleri kapsamaktadır. Çalışanlar örgütlerinin kendilerine destek sağladığını algılayorsa mübadele ilişkisinin gerçekleşmesi beklenmektedir (Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986: 505). Çalışanlar örgütleri ile yüksek kaliteli (değişim) bir ilişki algılayorsa, çalıştığı işte kalma zorunluluğu hissedebilmektedir. Ancak örgüt ile kalitesiz bir ilişki sonucunda çalışan işten ayrılma hedefine yönelebilmektedir. Sonuç olarak, Sosyal Mübadele Teorisi açısından işten ayrılma niyeti, yönetim veya çalışma arkadaşları tarafından örtülü veya açıkça kabul edilen kurallara saygısızlığın bir sonucu olarak görülmektedir (Ngo-Henha, 2017: 2753).

### **3.3.3. Eşitlik Teorisi**

Eşitlik teorisi Adams (1965) tarafından önerilmiştir. Teori, çalışanın kendi girdilerinin ve çıktılarının oranlarının diğer çalışanlarla kıyaslanmasıyla ortaya çıkan durumu ifade etmektedir. Çalışanın oranının diğer çalışanların oranına kıyasla arada

herhangi bir fark olmaması durumunda çalışanda adalet ve eşitlik hissi oluşmaktadır. Çalışan bu durumda kendini işyerinde motive olmuş ve memnun hissetmektedir. Eşitlik teorisi çalışanların adaletsizlik hissi duyduklarında adaletin geri kazanımı için hareket etme eğiliminde olduklarını varsaymaktadır (Adams, 1965: 280-281). Kendilerini adaletsiz bir durumda algılayan çalışanlar bu durumda adaletsizliği azaltmaya çalışabilmektedirler. Sonuç olarak, bu durumu ortadan kaldırmak için çalışan işyerini terketme hedefine yönelebilmektedir (Ngo-Henha, 2017: 2755).

#### **3.3.4. İnsan Sermayesi Teorisi (Human Capital Theory)**

İnsan sermayesi teorisi Becker (1962) tarafından geliştirilmiştir. İnsan sermayesi teorisinin temel tezi kişinin öğrenme işlevlerinin, üretim sürecine dâhil olan diğer doğal kaynaklarla kıyaslanabilir nitelikte önemli olmasıdır. İnsan sermayesi kavramı, tüm çalışmaların eşit olmadığını ve çalışanların niteliklerinin yatırım yaparak artırılabilirliğini öne sürmektedir (Becker, 1993: 392). Teoriye göre bir çalışanın eğitimi, deneyimi ve becerileri işverenler ve bir bütün olarak ekonomi için önemli bir değere sahiptir (Henneberger ve SousaPoza, 2007: 53).

Örgütler çalışanın verimliliğini artırabilmek ve daha iyi çıktılar ya da sonuçlar elde edebilmek için çalışanlara eğitim sunmaktadır. Ancak eğitim, daha fazla işten ayrılma niyetine yol açabilmektedir. İnsan sermayesi teorisi örgütte verilen eğitimin işten ayrılma niyetiyle ters bir ilişkisi olduğunu varsaymaktadır (Henneberger ve Sousa-Poza, 2007: 54). İnsan sermayesi teorisi eğitim ve öğretimin çalışanların iş piyasasında istihdam edilebilirliğini kolaylaştırabileceği düşüncesinin yanı sıra çalışanların daha iyi işler için işten ayrılma hedefine yönelebileceğini de belirtmektedir. Sonuç olarak, insan sermayesi teorisi çalışanların eğitim, öğretim ve gelişimine yatırım yapma çabalarının işten ayrılma niyetinin oluşumunda önemli bir etken olduğunu ifade etmektedir (Ngo-Henha, 2017: 2755).

#### **3.3.5. İşe Gömülmüslük Teorisi (Job Embeddedness Theory)**

İşe gömülmüslük teorisi Mitchell vd., (2001) tarafından önerilmiştir. İşe gömülmüslük teorisi çalışanların kendi örgütlerinde ve topluluklarında çok sayıda bağlantıya ve ilişkiye sahip olduklarını belirtmektedir (Mitchell, Holtom, Lee, Sablinski ve Erez, 2001: 1104). Çalışan profesyonel ve sosyal çevrelerinde sahip olduğu bu bağlantıları ve ilişkileri bilinmeyen yeni bir iş için ya da bilinmeyen yeni

bir çevre için kaybetmek ya da feda etmek istemeyebilmektedir (Zhang, Fried ve Griffeth, 2012: 229).

İşe gömülmüslük teorisi, çalışanların örgütsel ve toplumsal bütünleşmelerinin kişisel değerleri, kariyer beklentileri ve onların bilgisi gibi parametrelere bağlı olduğunu belirtmektedir. Teori, çalışanların aynı zamanda örgüt kültürüne, iş gereksinimlerine ve iklim, hava koşulları, dini inançlar ve eğlence etkinlikleri gibi genel faktörlere de bağlı olduğunu ifade etmektedir. Sonuç olarak, işe gömülmüslük teorisine göre eğer çalışanlar hâlâ mesleki ve sosyal çevrelerine karşı bir bağlılık ya da gömülme duygusu hissediyorlarsa mevcut işlerinde kalmaktadırlar. Aksi durumda, çalışan bulunduğu örgütte önemli bağlantılara ya da ilişkilere sahip olmadığını düşünüyorsa işten ayrılma niyeti gösterebilmektedir (Ngo-Henha, 2017: 2754).

### **3.4. İŞTEN AYRILMA NİYETİNİN OLUŞMASININ NEDENLERİ**

İşten ayrılma niyetinin oluşmasının nedenleri incelendiğinde literatürde birçok faktörün olduğu göze çarpmaktadır. Genel olarak bunlar kişisel nedenler, örgütsel nedenler, demografik etkenler ve sağlıksal etkenler olarak dört gruba ayrılabilir.

Kişisel Nedenler	Örgütsel Nedenler	Demografik Etkenler	Sağlıksal Etkenler
<ul style="list-style-type: none"> <li>-İş Memnuniyetsizliği</li> <li>-İş özerkliği</li> <li>-Örgütsel bağlılıkta azalma</li> <li>-Alternatif iş fırsatları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>İş özellikleri</b></li> <li>-Örgüt politikaları ve uygulamaları</li> <li>-Terfi şansı</li> <li>-Ödül sistemi</li> <li>-İş yükü</li> <li><b>İş çevresi</b></li> <li>-Örgütsel adalet</li> <li>-Ödeme eşitsizliği</li> <li>-İş arkadaşları ilişkisi</li> <li>-İş güvencesizliği</li> <li>-Düşük seviyede örgütsel destek</li> <li><b>Finansal nedenler</b></li> <li>-Ücret vb.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Yaş</li> <li>-Çocuk sayısı</li> <li>-Eğitim seviyesi</li> <li>-Cinsiyet</li> <li>-Gelir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Fiziksel etkenler</b></li> <li>-Baş ağrısı ve yorgunluk</li> <li><b>Psikolojik etkenler</b></li> <li>-İş stresi</li> <li>-Depresyon</li> <li>-Tükenmişlik</li> </ul>

Şekil 5. İşten Ayrılma Niyetinin Oluşumunun Nedenleri

İşten ayrılma niyetinin nedenlerinden birincisi olan kişisel nedenler iş memnuniyetsizliği (Allen ve Meuller, 2013; Kim ve Fernandez, 2017), iş özerkliği (Kim ve Kao, 2014), örgütsel bağlılıkta azalma (Matz, Wells, Minor ve Angel 2013) ve alternatif iş fırsatlarından (Brewer, Kovner, Greene, Tukov, Shuser ve Djuki, 2012) oluşmaktadır. İkincisi olan örgütsel etkenler iş özellikleri, iş çevresi ve finansal nedenler olarak üç alt kategoride ele alınabilir. İş özellikleri çerçevesinde örgütsel politikalar ve uygulamalar (Gbadamosi ve Chinaka, 2011), terfi şansı (Evangeline ve Thavakumar, 2015), ödül sistemi (Kim, 2014), iş yükü (Xiaoming, Ma, lisa Chang ve Shieh 2014) faktörleri ele alınabilir. İş çevresi çerçevesinde örgütsel adalet (Loi, Hang Yue ve Foley, 2006; Herda ve Lavelle, 2012), ödeme eşitsizliği (Singh ve Loncar, 2010), iş arkadaşları ilişkisi (Korunka, Hoonakker ve Carayon, 2008), iş güvencesizliği (Kim ve Fernandez, 2017), düşük seviyede örgütsel destek (Kim ve Fernandez, 2017) gibi kavramlar öne çıkmaktadır. Finansal nedenler başlığı altında ücret benzeri kavramlar (Kim, 2014) incelenmiştir. Üçüncü neden demografik

etkenler başlığı altında yaş (Green, Miller ve Aarons, 2013), çocuk sayısı (Porter ve Ayman, 2010), eğitim seviyesi (Kim, 2012) ve cinsiyet (Lee, Hsu ve Lien 2006; DeTienne, Agle, Phillips ve Ingerson, 2012) konularına yer verilmiştir. Son olarak, sağlıksal etkenler ise fiziksel ve psikolojik etkenler olarak alt başlıklara ayrılmaktadır. Fiziksel etkenler arasında baş ağrısı ve aşırı yorgunluk (Shoss ve Shoss, 2012) incelenirken; psikolojik etkenler iş stresi (DeTienne vd., 2012) depresyon (Chiang ve Chang, 2012) ve tükenmişlik (Herda ve Lavelle, 2012; Choi, Cheong ve Feinberg, 2012) başlıklarıyla incelenmiştir.

### 3.4.1. Kişisel Nedenler

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında kişinin kendi nedenleri de yer almaktadır. Bu kişisel nedenler iş memnuniyetsizliği, iş özerkliği, örgütsel bağlılıkta azalma ve alternatif iş fırsatları nedeniyle ortaya çıkabilmektedir.

İşten ayrılma niyetinin kişisel nedenlerinden biri iş memnuniyetsizliğidir. Öncelikle iş memnuniyeti “Çalışanın işinden hoşlanma boyutu” olarak tanımlanmaktadır (Fritzsche ve Parrish 2005: 180). İş memnuniyeti, çalışanın işten ayrılma veya işte devam etme kararını etkileyen kilit bir kavramdır (Van der Heijden, Van Dam ve Hasselhorn, 2009: 616). Bu nedenle iş memnuniyetinin sağlanamadığı durumlarda veya çalışanın iş ve çevre koşullarından hoşnut olmama durumunda iş memnuniyetsizliği ortaya çıkabilmektedir (Guerra ve Patuelli, 2016: 546). Literatüre bakıldığında iş memnuniyetsizliğinin işten ayrılma niyetini tahmin eden kişisel nedenlerden en önemlisi olarak görüldüğü göze çarpmaktadır (Brough ve Frame, 2004; Çalışır, Gümüşsoy ve İşkin, 2011; Matz vd., 2013). Literatürde yapılan çalışmalarda iş memnuniyeti azaldıkça işten ayrılma niyetinin arttığı görülmüştür (Murrells, Robinson ve Griffiths, 2008; Chung-Yan, 2010; Meeusen, Van Dam, Brown-Mahoney, Van Zundert ve Knape, 2011; Kim ve Kao, 2014). Ayrıca yapılan bir çalışmada iş memnuniyetsizliği yaşayan kişilerin işten ayrılma oranlarının diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Guerra ve Patuelli, 2016).

İşten ayrılma niyetinin kişisel nedenlerinden biri de iş özerkliğidir. İş özerkliği, “Çalışanın iş aktiviteleri hakkında karar verme yetkinliği veya özgürlüğü” olarak tanımlanmaktadır (de Jonge ve Kompier, 1997: 237). İş özerkliği bir çalışanın kendisine verilen rol ve sorumlulukları yerine getirmek için hissettiği kontrol düzeyiyle ilişkili bir kavramdır (Witte, Verhofstadt ve Omey, 2007: 1). Yapılan çalışmalarda iş özerkliği ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve ters yönde bir



ilişki görülmüştür (Kim ve Stoner, 2008; Chung-Yan, 2010; Kim ve Kao, 2014). Ayrıca iş özerkliği ve iş tatmini sıklıkla ilişkilendirilmiştir (Chung-Yan, 2010). Genel olarak özerkliğin yüksek olması iş tatmini üzerinde olumlu bir etkiye sahipken, düşük olması işten ayrılma niyetini güçlendiren bir neden olarak görülmektedir.

İşten ayrılma niyetinin kişisel nedenlerinden bir diğeri örgütsel bağlılıkta azalmadır. Örgütsel bağlılık, “*Örgüt için çaba gösterme isteğinin bir sonucu olarak meydana gelen durum*” olarak tanımlanmaktadır (Mowday, Streers ve Porter, 1979: 3). Diğeri bir tanımla, çalışanın işten ayrılma ihtimalini azaltan psikolojik bir bağlanma olayıdır (Fares ve Noordin, 2016: 30). Çalışanların işten ayrılma niyetlerini açıklamalarıyla birlikte örgütsel bağlılık kavramı önem kazanmaya başlamıştır (Wasti, 2003: 303). Bu nedenle, örgütsel bağlılığın çalışan ile örgüt arasındaki ilişkiyi temsil ettiği ifade edilmektedir (Gümüş ve Sezgin 2012: 80). Literatürde yapılan çalışmalarda örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasında güçlü bir ilişkiden söz edilmektedir (Çalışır, Gümüşsoy ve İşkin, 2011; Campbell, Perry, Maertz Jr, Allen ve Griffeth, 2013; Kim ve Kao, 2014). Yapılan çalışmaların sonuçlarına göre örgütsel bağlılık azaldıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır (Herda ve Lavelle, 2012; Campbell, Perry, Maertz Jr, Allen ve Griffeth, 2013; Kim ve Kao, 2014). Ayrıca, iş memnuniyeti ve örgütsel bağlılık sıklıkla ilişkilendirilmektedir (Kim ve Kao, 2014). Yapılan bir çalışmada çalışanların işinden memnun olmadıklarında örgütsel bağlılıklarında azalma gösterdikleri ve işten ayrılma niyeti hissettikleri öne sürülmüştür (Kim ve Fernandez, 2017).

İşten ayrılma niyetinin kişisel nedenlerinden bir başka kavram alternatif iş fırsatlarıdır. Alternatif iş fırsatları işten ayrılma niyetinin oluşmasında önemli bir neden olarak görülmektedir. Kişi kendisi için daha uygun gördüğü iş fırsatlarını değerlendirmek isteyebilmektedir. Bir örgütün büyümesini ve yönetimini etkileyen ekonomideki değişimler, politikalar ve kanunlar aynı zamanda çalışanın iş değiştirme, alternatif fırsatlara yönelme tutumunu da etkileyebilmektedir (Wang, Wang, Xu, X ve Ji, 2014: 399). Bu nedenle çalışanlar işten ayrılma eğilimi gösterebilmektedir. Literatürde yapılan çalışmalarda alternatif iş fırsatlarının işten ayrılma niyetini artırdığı görülmektedir (Rahman, Naqvi ve Ramay, 2008; Dardar, Jusoh ve Rasli, 2012).

### 3.4.2. Örgütsel Nedenler

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında örgütsel nedenler de yer almaktadır. Örgütsel nedenler iş özellikleri, iş çevresi özellikleri ve finansal nedenlerden oluşmaktadır.

#### 3.4.2.1 İş Özellikleri

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında örgütsel nedenlerden biri iş özellikleridir. İş özellikleri örgüt politikaları ve uygulamaları, terfi şansı, ödül sistemi ve iş yükünü içermektedir.

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında iş özelliklerinden biri örgüt politikaları ve uygulamalarıdır. Örgüt politikaları, "*Kişisel çıkarları en üst düzeye çıkarmak için stratejik olarak tasarlanmış sosyal etki davranışları*" şeklinde tanımlanmaktadır (Ferris, Russ ve Fandt, 1989: 145). Örgüt politikaları örgütsel etkinliği ve etkililiği olumsuz etkileme, çalışan üzerinde kaygı yaratma, işten ayrılmaya neden olma gibi personel üzerinde yıkıcı etkiler yaratma kapasitesine sahip olan bir kavramdır (Vigoda, 2000). Literatürde yapılan çalışmalarda örgüt politikaları ve uygulamalarından memnun olmayan çalışmaların işten ayrılma niyeti gösterdikleri belirtilmiştir (Gbadamosi ve Chinaka, 2011; Daskin ve Tezer, 2012).

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında iş özelliklerinden biri terfi şansıdır. Terfi, "*Bir çalışanın örgütün hiyerarşisinde yukarı doğru hareketi, sorumluluk alanının genişletilmesi ve çalışana sunulan geliştirilmiş bir teşvik*" olarak tanımlanmaktadır (Lazear, 1989: 577). Terfi almak, herhangi bir örgütte çalışan her çalışanın nihai arzudur. Örgütler, çalışanların kariyer hedefleri, mesleki gelişimleri ve örgüte bağlılıklarını artırmak için terfi sağlamaktadırlar. Ancak bu durum çalışanların sadece örgütte kalması için duygusal bir teşvik değil aynı zamanda işten ayrılma ile ilgili oluşabilecek maliyetler için bir önlemdir (Weng ve McElroy 2012: 258). Yapılan çalışmalarda terfi şansının işten ayrılma niyeti üzerinde önemli bir etkisinin olduğu görülmektedir. Buna göre terfi şansının olmadığını düşünen çalışanlar işten ayrılma eğilimi göstermektedirler (Moynihan ve Landuyt, 2008; Kim, 2012; Mosadeghrad, 2013; Evangeline ve Thavakumar, 2015)

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında iş özelliklerinden biri ödül sistemidir. Ödül sistemi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalar finansal ve teşvik sistemlerinin çalışanlar için motive edici bir faktör olduğunu ve çalışanların ödüller aracılığıyla örgüte daha bağlı hissettiklerini ortaya çıkarmıştır. Aksi durumda

ise kişilerde işten ayrılma niyetinin oluşabildiğini göstermiştir (Singh ve Loncar, 2010: 473-476; Nyamubarwa, 2013: 81-82).

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında iş özelliklerinden biri iş yüküdür. İş yükü, “*İşyerinden gelen aşırı talepler*” olarak tanımlanmaktadır (Maslach vd., 2001: 414). Literatürde yapılan çoğu çalışmada iş yükü arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı bulgusuna ulaşılmıştır (Moynihan ve Landuyt, 2008; Duraisingam, Pidd ve Roche, 2009; Chen, Lin ve Lien, 2011). Diğer taraftan yapılan bazı çalışmalarda iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasında herhangi bir ilişkinin bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Leiter ve Maslach, 2009; Pomaki, DeLongis, Frey, Short ve Woehrle, 2010).

#### **3.4.2.2 İş çevresi**

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında iş çevresinin de etkisi vardır. İş çevresinde düşük seviyede örgütsel adalet, ödeme eşitsizliği, iş arkadaşları ilişkisi, iş güvencesizliği ve örgütsel destek kavramları işten ayrılma niyetinin nedenleri arasında görülmektedir.

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında iş çevresi değişkenlerinden biri örgütsel adalettir. Örgütsel adalet dağıtımsal adalet, prosedürel adalet ve etkileşimsel adaletten oluşmaktadır. Dağıtımsal adalet, çalışanların ücret ve terfi gibi konularda eşitsizlik duygularının oluşması ve bu durumdan hoşnutsuz hissetmeleri ile ilişkili bir durum olarak görülmektedir. Prosedürel adalet, tahsis kararlarının verildiği süreç ve prosedürleri ifade etmektedir. Prosedürel adaletin önemli bir yönü, katılımcıların sonuç üzerinde ses çıkarmasına izin verilmesidir. Ödeme gibi belirli bir sonuçla ilgili olan dağıtımsal adaletin aksine, prosedürel adalet örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi örgütsel sonuçlarla daha fazla ilişkilidir (Folger ve Konovsky, 1989: 115). Etkileşimsel adalet, çalışanların örgüt içinde nasıl davrandıkları ile ilgili olarak kişiler arası muameleye veya algılanan adalet düzeyine atıfta bulunmaktadır. Prosedürel adaletten farklı olarak etkileşimsel adalet, daha az resmileşmiş etkileşim yönlerini içermektedir. Yönetimin, etkileşim sırasında gösterilen dürüstlük, duyarlılık ve saygı derecesi gibi astlarına yönelik davranışlarını kapsamaktadır (Bies ve Moag, 1986: 43). Örgütsel adalet, çalışanların tutumlarını tahmin etmede önemli bir kavramdır. Yapılan çalışmalarda adalet algısının olmadığı örgütlerde işten ayrılma niyetinin yüksek olduğu belirtilmiştir (Loi vd., 2006; DeConinck, 2010; Herda ve Lavelle, 2012; Kim ve Fernandez, 2017).

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında iş çevresi değişkenlerinden bir diğeri ödeme eşitsizliğidir. Literatürde yapılan çalışmalar aynı nitelik ve tecrübelere sahip çalışanlar arasındaki ödeme eşitsizliğinin veya adaletsizliğinin işten ayrılma niyetini ve işten ayrılmayı artırdığı belirtilmiştir (Chou, 2009; Singh ve Loncar, 2010).

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında iş çevresi değişkenlerinden biri de iş arkadaşları ilişkisidir. Yapılan çalışmalarda çalışanların iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerinin işten ayrılma niyetini etkilediği belirlenmiştir. Buna göre ilişkilerin olumsuz olması durumunda işten ayrılma niyeti artış göstermektedir (Korunka, Hoonakker ve Carayon, 2008; Kim ve Fernandez, 2017).

İş güvencesizliği işten ayrılma niyetinin oluşmasında iş çevresi değişkenlerinden bir diğeridir. İş güvencesizliği, bir çalışanın “*Bir iş durumunda sürekliliğe ilişkin beklentileri*” olarak tanımlanmaktadır (Davy, Kinicki ve Scheck, 1997: 323). Diğer bir deyişle, kişinin “*Mesleğin gelecekteki kalıcılığı konusundaki kaygısı*” olarak görülmektedir (van Vuuren ve Klandermans, 1990: 133). İşten ayrılma niyeti iş güvencesizliğinin potansiyel sonuçlarından biri olarak görülmektedir. Literatürde yapılan çalışmalarda iş güvencesizliği ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Cheng ve Chan, 2008; Sora, Caballer ve Peiró, 2010; Mauno, De Cuyper, Tolvanen, Kinnunen ve Mäkikangas, 2014).

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında iş çevresi değişkenlerinden bir başkası düşük seviyede örgütsel destektir. Örgütsel destek, “*Bir örgütün kendi katkılarına değer verdiği ve çalışanlarının refahını önemseydiğine dair kişilerin inançları*” olarak tanımlanmaktadır (Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986). Yapılan çalışmalarda örgütsel desteğin azalmasıyla işten ayrılma niyetinin arttığı belirlenmiştir (Herda ve Lavelle, 2012; Choi, Cheong ve Feinberg, 2012; Kim ve Kao, 2014; Kim ve Fernandez, 2017).

### **3.4.2.3 Finansal Nedenler**

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında finansal nedenler de yer almaktadır. Bu finansal nedenler ücret vb. türde değişkenlerden oluşmaktadır.

İşten ayrılma niyetinin finansal nedenlerinden biri ücrettir. Ücret, önemli ölçüde iş memnuniyetini belirlemektedir. Literatürdeki bir çalışmada yeterli ücreti almadığını düşünen çalışanların iş memnuniyetinde azalma görüldüğü belirtilmiştir (Ting, 1997). İş memnuniyetinde azalma ise işten ayrılma niyetinin artmasına neden olabilmektedir. Diğer taraftan, yüksek ücret örgütlerin işten ayrılma oranlarını ve işe

alım maliyetlerini azaltmaktadır. Eğer çalışanlar yüksek ücrete sahipse, örgütler daha düşük işten ayrılma oranlarına sahip olabilmektedirler (Ting, 1997: 314). Yapılan bir çalışmada iş yerinde ücret tatmini ve yüksek performans için verilen teşvikler ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüştür (Kim, 2014). Literatürde yapılan diğer çalışmalarda da ücret ile işten ayrılma niyeti arasında ters bir ilişki görülmektedir (Ali, 2008; Murrells, Robinson ve Griffiths, 2008; Ovadje, 2009; Tooksoon, 2011).

### **3.4.3. Demografik etkenler**

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında demografik etkenler de yer almaktadır. Demografik etkenler yaş, çocuk sayısı, eğitim seviyesi ve cinsiyet değişkenlerinden oluşmaktadır.

Yaş, nihai olarak işten ayrılma eyleminde çalışanların niyetini belirleyen etkenlerden biri olarak ele alınmıştır. Literatürde yapılan çalışmaların çoğu genç çalışanların işten ayrılma niyetine sahip olma ihtimallerinin yaşlılardan daha yüksek olduğundan, yaş ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönde bir ilişkinin varlığından söz etmektedir (Quan ve Cha, 2010; Deery, Walsh ve Guest, 2011; Green, Miller ve Aarons, 2013; Kim ve Kao, 2014).

Çocuk sayısı işten ayrılma niyetinin demografik etkenleri arasında yer almaktadır. Literatürde yapılan bazı çalışmalar çocuk sayısı ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişkinin varlığından söz ederken (Ma, Lee, Yang ve Chang, 2009; Porter ve Ayman, 2010), bazı çalışmalar çocuk sayısı ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki bulunmadığından söz etmektedir (Cohen ve Golan, 2007; McNall, Masuda ve Nicklin, 2009).

Eğitim seviyesi işten ayrılma niyetinin demografik etkenlerinden biridir. Literatürde genel olarak yapılan çalışmalarda eğitim seviyesi arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı belirtilmektedir (Karatepe ve Karatepe, 2009; Perryer, Jordan, Firms ve Travaglione, 2010). Bazı çalışmalarda ise eğitim seviyesi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ancak ters yönde bir ilişki bulunmuştur (Nadiri ve Tanova, 2010; Weng ve McElroy, 2012). Diğer taraftan, bazı çalışmalarda eğitim seviyesi ile işten ayrılma niyeti arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır (McNall, Masuda ve Nicklin, 2009; Kim, 2012).

Cinsiyet işten ayrılma niyetinin demografik etkenlerinden bir diğeridir. Literatürde yapılan bazı çalışmalar cinsiyet ile işten ayrılma niyeti ilişkisini

araştırmıştır (Blomme, Van Rheede ve Tromp, 2010; Kim, 2012). Ancak bazı çalışmalar kadınlar arasındaki işten ayrılma niyeti vakalarının erkekler arasında olduğundan daha fazla olduğunu belirtirken (Babakus, Yavas ve Karatepe, 2008; Karatepe, 2009), bazı çalışmalar cinsiyet açısından bir fark olmadığını belirtmektedir (Harris, Harris ve Harvey, 2008; McNall, Masuda ve Nicklin, 2009; DeTienne, Agle, Phillips ve Ingerson, 2012).

Gelir işten ayrılma niyetinin demografik etkenlerinden bir diğeridir. Literatürde düşük gelire sahip olan kişilerin yüksek oranda işten ayrılma niyeti gösterdikleri belirtilmiştir (Medina, 2012). Yapılan çalışmalar gelir azaldıkça işten ayrılma niyetinin arttığını göstermektedir (Samad, 2006; Zhang ve Feng, 2011).

#### **3.4.4. Sağıksal etkenler**

İşten ayrılma niyetinin oluşumunda bazı sağıksal etkenler yer alabilmektedir. İşten ayrılma niyetinin oluşumuna neden olan sağıksal etkenler fiziksel ve psikolojik etkenler olarak ikiye ayrılmaktadır.

##### **3.4.4.1 Fiziksel etkenler**

Yüksek işten ayrılma niyeti gösteren kişilerde fiziksel etkenler de bulunmaktadır (Liljegren ve Ekberg, 2009: 317-329). Fiziksel etkenler baş ağrısı ve yorgunluk gibi belirtiler olabilmektedir.

İşten ayrılma niyetinin fiziksel etkenlerinden biri baş ağrısı ve yorgunluktur. Literatürde yüksek işten ayrılma niyeti bildiren kişilerin diğer çalışanlarla karşılaştırıldığında baş ağrısı ve yorgunluk gibi belirtilere sahip oldukları ifade edilmiştir (Aronsson ve Göransson, 1999). Yapılan bir çalışmada baş ağrısı ve yorgunluk ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Shoss ve Shoss, 2012). Buna göre baş ağrısı ve yorgunluk işten ayrılma niyetinin nedeni olarak görülmektedir. Kişide görülen baş ağrısı ve yorgunluğun artmasıyla işten ayrılma niyetinin seviyesi de artmaktadır.

##### **3.4.4.2 Psikolojik etkenler**

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında psikolojik etkenler de yer almaktadır. Psikolojik etkenler iş stresi, depresyon ve tükenmişlik gibi kavramlar olabilmektedir.

İş stresi, işten ayrılma niyetinin psikolojik etkenlerinden biridir. İş stresi, iş yerinin talepleri ile bir çalışanın üstesinden gelebilme yeteneği arasında bir dengesizlik olduğunda ortaya çıkmaktadır (Ullrich ve Fitzgerald, 1990: 1013).

Literatürde iş stresi ile işten ayrılma niyetini araştıran bir çalışmada yüksek seviyedeki stresin, yüksek seviyede işten ayrılma niyetine yol açtığı belirtilmiştir (DeTienne, Agle, Phillips ve Ingerson, 2012). Yapılan bir diğer çalışmada kişinin iş stresi yaşadığında genellikle endişe ve öfke, baş ağrısı, uykusuzluk ve rahatsızlık, davranış değişikliği, iş ilişkilerinde azalma ve işten ayrılma niyeti gösterebildiği belirtilmiştir (Thirulogasundaram ve Kumar, 2012). Ayrıca iş stresi çalışanların iş memnuniyetini ve örgütsel bağlılığını etkileyen önemli bir faktördür. İş memnuniyeti ve örgütsel bağlılık ise işten ayrılma için kilit faktörlerdir. Yapılan bir çalışmada işle ilgili strese yol açan faktörlerin (stresörler) çalışanların örgütten ayrılmalarına neden olduğu belirtilmiştir (Firth, David, Mellor, Kathleen, Moore ve Claude Loquet, 2007).

Depresyon, işten ayrılma niyetinin psikolojik etkenlerinden bir diğeridir. Yapılan çalışmalarda depresyon ile işten ayrılma niyeti arasında güçlü bir ilişki görülmüştür. Buna göre kişilerin depresyon seviyesi arttıkça işten ayrılma niyeti de artmaktadır (Chiang ve Chang, 2012; Timms vd., 2015).

Tükenmişlik, işten ayrılma niyetinin psikolojik etkenlerinden başka bir değişkendir. Tükenmişlik, *“Başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda kişinin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu”* olarak tanımlanmaktadır (Freudenberger, 1974: 159). Literatürde yapılan çalışmalarda tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek oranda ilişki bulunmuştur. Buna göre kişide tükenmişlik hissi arttıkça işten ayrılma niyeti de artmaktadır (Jones III, Norman ve Wier, 2010; Herda ve Lavelle, 2012). Yapılan bir çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti ilişkisi araştırılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissini azaltması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur. Ancak, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin daha güçlü olduğu görülmüştür. Kişisel başarı hissini azaltması ile işten ayrılma niyeti arasında daha düşük oranlarda ilişki bulunmuştur (Choi, Cheong ve Feinberg, 2012).

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### SOSYAL NORMLAR

#### 4.1. SOSYAL NORM KAVRAMI

Sosyal normlar kişilerin birbirleriyle olan etkileşimlerinin planlanmamış ve beklenmedik sonuçlarıdır. Sosyal normların etkileşimlerin bir sonucu olarak bir toplumda veya grupta neyin kabul edilebilir veya edilemez olduğunu belirten sistemler olduğu öne sürülmektedir (Elster, 1991: 533). Sosyal normlar, hareketleri koordine etmenin bir yolu, yerel inançların, kültürel veya dini değerlerin ifadesidir. Bunun yanısıra, toplumsal düzeni korumak için bir araç gibi çeşitli nedenlerle ortaya çıkmış ve çeşitli işlevleri yerine getirmektedir (Marcus, Harper, Brodbeck ve Page, 2015: 3-4).

Sosyal normların birçok farklı tanımı bulunmaktadır. Dunkerley (1970: 292) sosyal normu “*Belirli bir durum etrafında paylaşılan ve belirli bir rolle ilişkilendirilebilen ortak beklentiler*” olarak tanımlamaktadır. Kandori (1992: 63) ise sosyal normu “*Bir toplumda arzu edilen davranışların yaptırım kuralları ile birlikte belirtilmesi*” olarak tanımlamaktadır. Başka bir tanımda Sunstein (1996: 914) sosyal normu “*Günlük hayatta kişinin yaşamını sürdürürken uyması ve takip etmesi beklenen kurallar*” olarak tanımlamaktadır. Literatürdeki tanımlar genel olarak, kişilerin nasıl davranması gerektiği konusunda bir topluluk arasında paylaşılan beklentilerin ya da kuralların önemini vurgulamaktadır.

Sosyal normlar açısından kişilerin sergilemiş olduğu davranışlar, kişilerin inançları ve eylemlerine değil, daha çok toplumdaki uzman kişilerin görüşlerine ve etkilerine dayanmaktadır (Sunstein, 1996: 915). Bir kişi herhangi bir davranış göstermeden önce durumu kişisel olarak yorumlayabilmekte, ancak hangi davranışın sergilenmesinin uygun olacağı konusunda uzman kişilerin (toplumda belirli bir saygıya, bilgiye ya da yetkinliğe sahip) görüşlerini göz önünde bulundurmaktadır (Elster, 2000: 5).

Kişiler arasında normlara uyanlar için toplumsal ödüller (diğer kişiler tarafından saygı görme, topluluktan destek görme vb.) ortaya çıkacağı ve bu görüşün aksine normlara uymayanlar için ise sosyal yaptırımlar (dedikodu, şiddet vb.) uygulanacağı görüşü hâkimdir (Marcus, Harper, Brodbeck ve Page, 2015: 3). Bu nedenle kişi bir davranışı sergilerken bu davranışın toplumsal sonuçlarını göz önünde



bulundurmaktadır (Sunstein, 1996: 915). Kişilerin sergilediği davranışlar ise toplum tarafından kişilere yüklenen toplumsal cinsiyet rollerine dayanmaktadır (Bem, 1983: 600).

## 4.2. TOPLUMSAL CİNSİYET ROLLERİ

Toplumsal cinsiyet rolleri kişilerin, grupların ve toplumların kendi cinsiyetlerine dayalı sahip oldukları farklılıkların beklentilerine dayanmaktadır (Dunkerley, 1970: 292). Toplumların cinsiyete ilişkin değerleri ve inançları kişilerin rollerini şekillendirmektedir. Toplumsal cinsiyet rolleri, kişiler ve çevreler arasındaki etkileşimlerin bir ürünüdür ve kişilere hangi cinsiyette hangi tür davranışların uygun olduğuna inanılan ipuçları vermektedir (Sunstein, 1996: 922). Uygun toplumsal cinsiyet rolleri, toplumun cinsiyetler arasındaki farklılıklara olan inançlarına göre tanımlanmaktadır (Bem, 1983: 610).

"Toplumsal cinsiyet rolleri" teriminin anlaşılması için "toplumsal cinsiyet" teriminin anlaşılması gerekmektedir. Toplumsal cinsiyet, kadın ve erkeğin sosyokültürel açıdan açıklanmasını, toplumların hangi açılardan kadın ve erkeği ayırt ettiğini ve toplumun kişilere yüklediği toplumsal rolleri ifade etmektedir (Bem, 1983: 608).

Toplumlar kadın ve erkek cinsiyetlerine birbirlerinden farklı roller yüklemektedirler. Toplum tarafından yapılan bu yüklemeler toplumsal cinsiyet rolünün temelini oluşturmaktadır. "Toplumsal cinsiyet" ve "cinsiyet" terimleri farklı kavramlar olmakla beraber sıklıkla karıştırılmaktadır. Toplumsal cinsiyet insanların cinsiyetlere yükledikleri anlam, değer ve özelliklere atıfta bulunmaktadır. Cinsiyet kişiyi tanımlarken; toplumsal cinsiyet, toplumsallığı tanımlamaktadır. Toplumsal cinsiyet kavramı üzerine konuşulduğunda kişisel olarak kadın ve erkek değil, cinsiyet farklılıklarına toplum tarafından yüklenen anlam ifade edilmektedir (Kardam, 2003: 300). Diğer taraftan cinsiyet biyolojik bir kavramdır. Bir kişinin cinsiyeti, genellikle doğumda anlaşılan biyolojik ayrımlarla toplumsal olarak tanımlama yoluyla belirlenmektedir (Risman ve Davis, 2012: 6). Literatüre bakıldığında, cinsiyet sözcüğü İngilizcede "sex" kelimesi ile ifade edilirken, toplumsal cinsiyet "gender" olarak ifade edilmektedir. Cinsiyet, kadın ya da erkek olmanın biyolojik yönünü yansıtmakta ve biyolojik bir yapıya değinmektedir (Dökmen, 2014: 17-20)

Toplumsal Cinsiyet ile cinsiyet kavramlarının özelliklerine bakıldığında cinsiyet;

- Doğuştan gelmektedir,
- Biyolojiktir,
- Kişinin organlarında gözle görülür şekilde ayırt edilebilmektedir,
- Değişmez ve değiştirilemezdir.

Diğer taraftan toplumsal cinsiyet;

- Sosyokültürelidir,
- İnsanların yarattığı bir olgudur,
- Eril ve dişil niteliklere, davranışlara, sorumluluklara sahiptir,
- Değişkendir, değiştirilebilmektedir,
- Zamana, kültüre, aileye göre değişkenlik göstermektedir (Bem, 1983; Dökmen, 2004).

Cinsiyet rolleri, erkeklerin ve kadınların cinsiyete dayalı olarak yerine getirmesi beklenen rollerdir. Toplumsal cinsiyet rolleri ise toplumun kurallarını belirlediği ve kişilerden yerine getirilmesi beklenen cinsiyetle ilişkili rol beklentileridir (Dökmen, 2004: 16).

Geleneksel olarak, birçok Batılı toplum, kadınların erkeklerden daha fazla besleyici olduğuna inanmaktadır. Bu nedenle, kadın toplumsal cinsiyet rolünün geleneksel görüşü, kadınların besleyici roller yürütmesi gerektiğini öngörmektedir. Bir kadının geleneksel kadın toplumsal cinsiyet rolünü yerine getirmesinin bir yolu, ev dışında iş bulmaktan ziyade ailesini beslemek ve evini geçindirmek olarak görülmüştür. Öte yandan erkekler, geleneksel toplumsal cinsiyet rolleri görüşleri tarafından lider olarak görülmektedir. Erkek toplumsal cinsiyet rolünün geleneksel görüşü, erkeklerin aileye maddi imkânlar sağlaması ve önemli aile kararları vermesi yoluyla hanelerin başları olması gerektiğini ortaya koymaktadır (Blackstone, 2003: 335-337).

Yeni aile eğilimleri toplumsal cinsiyet rollerinde değişiklikler yaratmıştır. Özellikle kadının toplumsal cinsiyet rolü bir aile için maddi imkân sağlama da dâhil olmak üzere genişlemiştir. Erkek rolünde ise aile sorumluluklarına yönelme, özellikle çocukların bakımı ile ilgili konulara daha yoğun katılımlar görülmektedir. İş ve aile alanları hem kadınların hem de erkeklerin kazanç ve bakım konusunda birlikte meşgul olmalarından dolayı ve buna ek olarak istihdam değişkenliği ve belirsizliği ile

güçlenerek giderek birbirlerini etkilemeye başlamıştır (Olah, Richter ve Kotowska, 2014: 10-14). Tezin bu kısmından itibaren toplumsal cinsiyet rollerinin nasıl ortaya çıktığına dair literatürdeki temel bazı teoriler ele alınarak konuya hangi çerçevelerden bakıldığı incelenecektir.

### **4.3. TOPLUMSAL CİNSİYET TEORİLERİ**

Toplumsal cinsiyet teorileri, erkeklerin ve kadınların toplumsal yapılar içerisinde farklı roller üstlenme eğiliminde oldukları ve toplumda nasıl davranmaları gerektiğine ilişkin farklı beklentilerin olması varsayımına dayanmaktadır (Bem, 1983: 566). Teoriler, erkeklerin ve kadınların farklı beceri ve tutumlar geliştireceklerini ve farklı davranacaklarını öngörmektedir (Littlejohn ve Foss, 2009: 433). Toplumsal cinsiyet rolü ile ilgili birçok teori bulunmaktadır. Bu teorilerden bazıları: Sosyal Rol Teorisi, Biyolojik Teori, Toplumsal Cinsiyet Şeması Teorisi ve Psikanalitik Teori'dir.

#### **4.3.1. Sosyal Rol Teorisi (Social Role Theory)**

Erkekler ve kadınlar aynı ya da benzer bir durumda farklı davranışlar gösterebilmektedir. Erkeklerin ve kadınların sergilemiş oldukları bu farklı davranışlar hakkında çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlardan biri olan sosyal rol teorisi, toplumsal rolleri vurgulayan ve rolle ilgili süreçleri diğer bakış açılarıyla birlikte birbirine bağlayan bir yaklaşımdır. Teori, cinsiyet farklılıklarını ve benzerliklerini güçlü bir şekilde analiz etmektedir (Eagly, 1983: 971).

Sosyal rol teorisi, kadınlar ile erkekler arasında bulunan davranışsal farklılıkları cinsiyet basamaklıları ve sosyal rollerle açıklamaktadır. Cinsiyet basamaklıları kişilerin günlük yaşamda neler yaptıklarına dair gözlemleri yansıtmaktadır. Cinsiyet rolleri toplum tarafından tanımlanmakta ve kişilerin bu yönde davranmalarına ilişkin baskılar yaratmaktadır. Diğer taraftan sosyal roller, toplum tarafından kişilerden beklenen davranışları ifade etmektedir. Tüm toplumlarda kadınlar ve erkekler tarafından yerine getirilmesi beklenen sosyal roller ve davranış örüntüleri bulunmaktadır (Eagly, 1983: 972).

Farklı bir bakış açısı iş bölümüyle birlikte kadın ve erkeğin rollerinin ayrıştığını, cinsiyetler arasındaki eşitliğin bozulduğunu öne sürmüştür. İş bölümü, kadın ve erkek davranışlarının farklı olmasında bir etken olarak gösterilmiştir. (Vatandaş, 2011: 35). Erkekler daha yapılı, hızlı olması ya da fiziksel özellikleri sebebiyle avlanma, savaşma gibi faaliyetlere yönelmiştir. Kadınlar ise doğurganlık ve

emzirebilme özellikleri sebebiyle ev içi işlere yönelmiştir. Bu nedenle fiziksel cinsiyet farklılıkları kadın ve erkeklerin farklı işlerde rol almasına ve sosyal rollerinin farklı bir şekilde dağılmasına neden olmuştur. İş bölümü nedeniyle rollerde meydana gelen bu ayırım kişilerin rollerini ayrıştırarak şekillendirmiştir (Wood ve Eagly, 2012: 458-459).

#### **4.3.2. Biyolojik Teori (Evolutionary Theory)**

Bir diğer yaklaşım olan biyolojik teoride davranıştaki farklılıklar üreme organları, hormonlar ve beyin yapısı gibi biyolojik faktörlere bağlanmıştır (Eagly ve Wood, 1999: 409).

Biyolojik teoriye göre cinsiyet farklılıkları doğal olarak kendiliğinden ortaya çıkmaktadır. Cinsiyet rolleri ise öğrenilerek kazanılmaktadır. Cinsiyet farklılıkları biyolojik, psikolojik ve sosyal bileşenleri kapsamaktadır. Kadınlar ve erkeklerin beyin yapısındaki farklılıklar nedeni ile kişiler birbirlerinden farklı biyolojik oluşuma sahip olmaktadır (Eagly ve Wood, 1999: 421).

Davranış farklılıklarının biyolojik olarak cinsiyet farklılığından geldiğini açıklamak amacıyla kadın ve erkeklerin fiziksel gelişiminin kritik bazı adımlarının (desteksiz oturabilme, yürüyebilme vb.) kazanım hızlarının farklılık gösterdiği belirtilmektedir. Bunun sonucunda ise kadın ve erkeklerin farklı kişilik özellikleri kazandığı ifade edilmektedir. Davranış farklılıkları açısından bu durum erkeklerin daha bağımsız hissetmesine, kadınların ise sosyal olmasına yol açmaktadır. Bu nedenle, davranışların şekillenmesi açısından biyolojik farklılıkların etki gösterdiği belirtilmiştir (Eagly ve Wood, 1999: 409-410).

#### **4.3.3. Toplumsal Cinsiyet Şeması Teorisi (Gender Schema Theory)**

Toplumlar kadın ve erkeğe yükledikleri roller açısından farklılaşmaktadır. Buna rağmen, tüm toplumlar cinsiyete dayalı yetişkin rollerini ifade etmekte ve bu rollerin oluşumunun çocukların gelişim çağlarından itibaren başladığını belirtmektedir.

Teoriye göre, gelişmekte olan bir çocuk belirgin bir duruma özgü davranışları cinsiyete bağlı olarak öğrenmekte ve etiketlemektedir. Aynı zamanda, çocuk edindiği yeni bilgileri değerlendirmek için cinsiyete bağlı ilişkileri kullanmaktadır. Çocuğun cinsiyetlerin davranışsal özellikleriyle ilgili olarak kendi dünyasında oluşturduğu toplumsal cinsiyet şeması ve bu cinsiyetlerin davranışsal özellikleriyle ilgili şematik

işleme, çocuğun şu andaki cinsiyet yazımını göstermektedir. Cinsiyet yazımı ise bir toplumun erkek ve kadını, erkeksi ve kadınsı hale dönüştüren süreç olarak adlandırılmaktadır (Bem, 1981: 354-355).

Diğer yaklaşımlardan farklı olarak toplumsal cinsiyet şeması bellek ve davranış üzerinde etkili olmaktadır. Teori, normal bilgi işleme sürecini öne çıkarmaktadır. Ayrıca teori diğer yaklaşımlar gibi herhangi bir şeyi kadın ve erkeğe ait olarak kategorize etmemektedir. Kişinin sahip olduğu cinsiyete göre benim için ya da benim için değil şeklinde kategorize etmektedir (Dökmen, 2010: 80).

#### **4.3.4. Psikanalitik Teori (Object-Relations theory)**

Psikanalitik teori, kişiye yüklenen anlamlara vurgu yapmaktadır. Toplumsal cinsiyet rolü kazanımının evrensel bir deneyim olduğunu belirtmektedir (Perlman ve Brandell, 2010: 42-46).

Teoriye göre, toplumsal cinsiyet oluşumu biyolojik cinsiyeti oluşturan cinsel enerjiye dayanmaktadır (Bem, 1983: 599). Psikanalitik teori toplumsal cinsiyet kazanımı için üç dönem gerçekleşmesinin gerektiğini belirtmektedir. Birinci dönem çocukların cinsiyetler arasındaki farklılıkların farkında olmadıkları dönemdir. İkinci dönem çocukların cinsiyet farklılıkları anlamaya başladıkları dönemdir. Son dönem ise cinsiyet kimliğinin kazanıldığı dönemdir. Buna göre bir çocuk ikinci dönemden itibaren erkek ve kadın ayrımını anlamaya başlamakta ve son dönemde toplumsal cinsiyet kimliğini kazanmaktadır (Dökmen, 2004: 32-35).

Başka bir bakış açısında toplumsal cinsiyetin anneyle olan ilişkiler ile birlikte kazanıldığına değinilmektedir. Kadınların ve erkeklerin öncelikle anneler tarafından yetiştirilmesinden kaynaklanan, anneleriyle olan ilişkilerinden ve babalarının yokluğundan ortaya çıkan ilişkisel eğilimlerinin olduğu belirtilmektedir (Popa, 2016: 965). Kadın ve erkeğin toplumsal cinsiyet rol kazanımı anneden ayrılma, bireyselleşme ve bağımsız olma süreci olarak görülmektedir. Burdan hareketle teori, özdeşleşme ve içselleştirmeden meydana gelen bilinçaltı süreçlerini öne çıkarmaktadır. Küçük yaşlardan itibaren, erkeğin erkeksi kadının kadınsı davranışları çocuğun kendi cinsiyetinden olan ebeveyni ile kurduğu özdeşim süreci ile oluşmaktadır. Çocuk kendi cinsiyetindeki ebeveyniyle özdeşim kurarak, ebeveynini kendisine rol model olarak almaktadır. Bunun sonucunda ise, erkek çocuklar erkeksi olarak nasıl davranmaları gerektiğini, kız çocukları da kadınsı olarak nasıl davranmaları gerektiğini öğrenmektedirler (Dökmen, 2004: 37-38).

#### 4.4. CİNSİYET AYRIMCILIĞI

Cinsiyet ayrımcılığı önemli bir sosyal norm kavramıdır. Toplumsal cinsiyet rollerinin farklı algılanması sonucu ortaya çıkabilmektedir (Cameron, 2001: 744-745).

Kişiler çocukluktan itibaren benzer ırk, din ya da sosyal sınıf gibi nedenlerden dolayı kendilerini bir gruba ait olarak tanımlamaktadırlar. Diğer taraftan kendilerine benzer özelliklere sahip olmayan kişileri ise grup dışı olarak nitelendirmektedirler (Allport, 1954: 31-33). Gruptakiler ile grup dışındakiler arasında meydana gelen önemli bir konu ayrımcılıktır. Ayrımcılık, kişilerin ve grupların eşit muamelesini kısıtlamak ya da reddetmek için yapılan olumsuz ve adil olmayan eylemleri ifade etmektedir (Allport, 1954: 51). Bir diğer açıdan ayrımcılık “*Bazı etkenler nedeniyle meydana gelebilen, kişiler arasında diğer kişiler hakkında karar almaya yönelik farklılaşma*” olarak tanımlanmaktadır. (Dipboye ve Colella, 2013: 2).

Cinsiyet de bir gruba dahil olma nedeni olabilmektedir. Diğer taraftan, kişiler kendi cinsiyetinden olmayan kişileri grup dışı olarak görebilmektedir (Allport, 1954: 33). Benzer cinsiyete sahip olanlar ile grup dışındakiler arasındaki önemli bir konu cinsiyet ayrımcılığıdır. Cinsiyet ayrımcılığı, “*Kişilerin grup üyelikleri nedeniyle kasıtlı olarak farklı muamele görmesi*” şeklinde tanımlanmaktadır (Dipboye ve Colella, 2005: 150).

Cinsiyet ayrımcılığı işyeri ayrımcılığının türlerinden biri olarak da görülmektedir (Dipboye ve Colella, 2005: 427-428). Örneğin, bir işe alma mülakatında bir kadını cinsiyeti nedeniyle işe almama isteği yüzünden kadınlara erkeklere sorulan sorulardan farklı sorular yöneltmek, daha düşük maaş teklifinde bulunmak cinsiyet ayrımcılığı olarak nitelendirilmektedir (Dipboye ve Colella, 2005: 150). Cinsiyet özellikle dağıtım sebebiyle meydana gelen çatışmalarda en etkili bölünme hatlarından biridir. Cinsiyet ayrımcılığının geçmişten beri var olduğu cinsiyete dayalı ücret farklılıklarının varlığı ile görülebilmektedir (Hultin ve Szulkin, 1999: 453). Cinsiyet ayrımcılığı 1980 ve 1990 yılları arasında yönetim ve örgütsel çalışmalarda önemli bir konu olarak popülerlik kazanmıştır (Abbas, Hameed ve Waheed, 2011: 170). Cinsiyet ayrımcılığı bugünün örgütleri için de önemli bir konudur. Kişiler günümüzde de işyerinde cinsiyete dayalı kişisel ayrımcılık algıladıklarını bildirmektedirler (Foley, Ngo ve Loi, 2006: 197). Cinsiyet ayrımcılığı, işe alım ayrımcılığı, maaş ve ücretlerdeki farklılıklar, farklı cinsiyetlere sağlanan

farklı mallar ve imkanlarla ilgili terfi ve eşitsizlikteki farklılıklar ya da ayrımcılık şeklinde olabilmektedir (Abbas vd., 2011: 170).

Literatürde kadınların erkeklerden daha fazla ayrımcılığa maruz kaldığı öne sürülmektedir (Channar, Abbassi ve Ujan 2011: 177). Cinsiyet ayrımcılığının işyerinde kadınların karşılaştığı bir sorun olduğu vurgulanmaktadır (Shaffer, Joplin, Bell, Lau ve Oguz, 2000: 395). Cinsiyet ayrımcılığı kadınlara farklı muamele etme biçimi olarak görülmektedir. Bir kadın bir erkeğe göre farklı muamele gördüğü zaman cinsiyet ayrımcılığının meydana geldiği belirtilmektedir (Nye, Brummel ve Drasgow, 2009: 299-300).

#### **4.4.1. Cinsiyet Ayrımcılığının Nedenleri ve Sonuçları**

Cinsiyet ayrımcılığı her ne kadar kişiler için önemli bir kavram olarak görülse de örgütler için de önemli bir kavramdır. Bu nedenle cinsiyet ayrımcılığının nedenlerini ve sonuçlarını anlamak önem kazanmaktadır. Cinsiyet ayrımcılığının meydana gelmesinde öne çıkan bazı faktörler görülmektedir.

##### **4.4.1.1. Cinsiyet Ayrımcılığının Nedenleri**

Literatüre göre cinsiyet ayrımcılığına yol açan öne çıkan nedenler bulunmaktadır. Cinsiyet ayrımcılığının nedenlerine bakıldığında, araştırmacıların 3 temel nedene odaklandığı görülmüştür. Bu temel nedenlerden birincisi kişisel nedenlerdir. Kişisel nedenlerde araştırmacıların genel olarak aile sorumlulukları (Newman, 2014) ve gebelik (Newman, Vries, Kanakuze ve Ngendahimana, 2011) gibi kavramlara odaklandığı görülmektedir. İkincisi ise toplumsal nedenlerdir. Toplumsal nedenlerle ilgili çalışmalara bakıldığında araştırmacıların kültür (Manchanda, 2015), cinsiyet basamaklıları (Bobbitt-Zeher, 2011) ve cinsiyet önyargıları (Foley vd., 2006) gibi kavramlara yer verdiği görülmektedir. Sonuncu olarak demografik etkenler yer almaktadır. Demografik etkenlerle ilgili olarak cinsiyet (Svedberg ve Alexanderson, 2012) ve medeni durum (Arceo-Gomez ve Campos-Vazquez, 2014) gibi kavramlar incelenmiştir (Şekil 6).

Kişisel Nedenler	Toplumsal Nedenler	Demografik Etkenler
-Aile sorumlulukları -Gebelik	-Kültür -Cinsiyet basmakalıpları -Cinsiyet önyargıları	-Cinsiyet -Medeni durum

Şekil 6. Cinsiyet Ayrımcılığının Nedenleri

#### 4.4.1.1.1. Kişisel Nedenler

Cinsiyet ayrımcılığının oluşmasında kişinin kendi nedenleri de yer almaktadır. Bu kişisel nedenler aile sorumlulukları ve gebelik gibi nedenlerle ortaya çıkabilmektedir.

Cinsiyet ayrımcılığının kişisel nedenlerinden biri aile sorumluluğudur. Kadınların geçmişte ev dışında çalışmasını zorlaştıran tutumların (ev işleri, çocuk bakımı vb.) örgütlerde ayrımcılığa yol açtığı belirtilmektedir (Bass, Krusell ve Alexander, 1971: 223). Aile sorumluluklarından dolayı işte yaşanan sorunlar mesleki ayrımcılık ve kadın çalışanlar hakkında konuşmada isteksizlik, güçsüzlük, kararsızlık ve yetersizlik gibi olumsuz basmakalıpların oluşmasına yol açmaktadır (Newman, Vries, Kanakuze ve Ngendahimana, 2011: 8). Literatürde yapılan çalışmalarda aile sorumluluğunun cinsiyet ayrımcılığının nedenlerinden biri olduğu belirtilmektedir (Newman vd., 2011; Newman, 2014).

Cinsiyet ayrımcılığının meydana gelmesinde diğer bir neden gebelik durumudur. Gebelik nedeniyle işlerde yaşanan sorunlar mesleki ayrımcılık ve kadın çalışanlar hakkında olumsuz basmakalıpların oluşmasına yol açmaktadır (Newman vd., 2011: 8). Literatürde yapılan çalışmalarda gebeliğin cinsiyet ayrımcılığının nedenlerinden biri olduğu belirtilmektedir (Harris ve Giuffre, 2010; Newman vd., 2011; Newman, 2014).



#### 4.4.1.1.2. Toplumsal Nedenler

Cinsiyet ayrımcılığının ortaya çıkmasında bazı toplumsal nedenler yer almaktadır. Bu toplumsal nedenler kültür, cinsiyet basmakalıpları ve cinsiyet önyargıları gibi kavramlardan oluşmaktadır.

Cinsiyet ayrımcılığının ortaya çıkmasındaki toplumsal nedenlerden biri kültürdür. Katı kültürün ve geleneklerin cinsiyet ayrımcılığı üzerinde etkisi olduğu belirtilmektedir. Bu tür toplumlarda erkekler ve kadınlar eşit muamele görmez ve bu durum toplum ve yasalar tarafından onaylanmıştır. Ancak, bu eşitsizlik genellikle saygının hak ettiği kültürel değerlere dayanan geleneklerin bir parçası olarak görülmektedir. Kadınlara karşı var olan bu tutum geçmişten günümüze geleneklerin bir gereği olarak nitelendirilmektedir (Kinias ve Kim, 2012: 90). Bu nedenle, kadınlar erkek otoritesine dayanan ataerkil bir düzen sebebiyle sürekli olarak toplulukları içinde geri planda tutulur. Karar mekanizmaları olarak hiyerarşinin üst kesimlerinde erkekler egemendir. Katı kültürün var olduğu bir toplumda cinsiyet ayrımcılığının görülmesinin olası olduğu belirtilmektedir (Manchanda, 2015: 142-156). Yapılan bir çalışmada cinsiyet ayrımcılığı kadın ve erkeklere yönelik kültürel inançlarla ilişkilendirilmiştir (Glick ve Fiske, 2007).

Cinsiyet ayrımcılığının meydana gelmesindeki bir diğer neden cinsiyet basmakalıplarıdır. Toplumsal cinsiyet rollerinin işyerine yayılmasıyla cinsiyet rolleri de işyerine taşınmaktadır (Gutek ve Morasch, 1982: 71). Erkeklerin ve kadınların ayrı toplumsal rolleri olduğu öne sürülmektedir. Erkekler hane reisi olarak görülürken, kadınlar alışveriş yapan, evdeki sorumlulukları yerine getiren bakıcılar olarak görülmektedir (Kite, Deaux ve Haines, 2008: 207). Cinsiyet basmakalıpları kişilerin değerlendirme kararlarını şekillendirebilmekte ve davranışlarını etkileyebilmektedir. Bu durum ise kadınlara karşı ayrımcılığa yol açabilmektedir (Eagly ve Mladinic, 1994: 17). Erkeklerin yoğun olarak görüldüğü örgütlerde kişilerin kadın ve erkeklerin genel rolleri hakkında oldukça basmakalıp düşüncelere sahip olduğu ifade edilmektedir (Gutek, Cohen ve Konrad, 1990: 572). Özellikle, erkeklerin kadın rolleri hakkında daha çok basmakalıp düşüncelere sahip olduğu ifade edilmektedir (Bass, Krusell ve Alexander, 1971: 231-232). Yapılan bir çalışmada cinsiyet basmakalıplarının cinsiyet ayrımcılığına yol açtığı belirtilmiştir (Bobbitt-Zeher, 2011).

Cinsiyet ayrımcılığının toplumsal nedenlerinden başka biri cinsiyet önyargılarıdır. Önyargı genellikle, "*Birisinin belirgin bir kişi ya da grup hakkında*

*düşünme ya da hissetme şekli*” olarak tanımlanmaktadır (Allport, 1954: 9). Ayrımcılık ise bu olumsuz önyargı üzerinden hareket etmektir. Literatürde kadına karşı daha fazla cinsiyet önyargısı olduğu ve bu durumun cinsiyet ayrımcılığına yol açtığı görülmüştür (Foley vd., 2006).

#### **4.4.1.1.3. Demografik Etkenler**

Cinsiyet ayrımcılığının ortaya çıkmasında bazı demografik etkenler yer almaktadır. Bu toplumsal nedenler cinsiyet ve medeni durum gibi kavramlardan oluşmaktadır.

Cinsiyet ayrımcılığının ortaya çıkmasındaki demografik etkenlerden biri kişinin cinsiyetidir. Bir sektörde belirli bir cinsiyetin yoğunlaşması sonucu diğer cinsiyet baskın cinsiyetler tarafından ayrımcılığa uğrayabilmektedir. Örneğin erkek egemen bir polis merkezinde kadınlar cinsiyet ayrımcılığına uğrayabilmektedirler (Svedberg ve Alexanderson, 2012).

Cinsiyet ayrımcılığının meydana gelmesindeki demografik etkenlerden bir başkası medeni durumdur. İşverenler evli kadınların daha az üretkenliğe sahip olduklarını düşünmektedir. Bu nedenle onları işe alma konusunda daha isteksiz davranabildikleri öne sürülmektedir (Arceo-Gomez ve Campos-Vazquez, 2014). Literatürde yapılan çalışmalarda medeni durumun cinsiyet ayrımcılığına yol açtığı belirtilmektedir (Newman, 2014; Arceo-Gomez ve Campos-Vazquez, 2014).

#### **4.4.1.2. Cinsiyet Ayrımcılığının Sonuçları**

Yapılan literatür taramasına göre cinsiyet ayrımcılığının yol açtığı bazı olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Bu sonuçlar kişileri ve örgütleri çeşitli yönlerden etkileyebilmektedir. Cinsiyet ayrımcılığının sonuçlarına bakıldığında, araştırmacıların 3 temel sonuca odaklandığı görülmüştür. Bu sonuçlardan birincisi kişisel sonuçlardır. Kişisel sonuçlarda araştırmacılar genel olarak iş performansında azalma (Gberevbie, Osibanjo, Adeniji ve Oludayo, 2014), iş memnuniyetinde azalma (Channar, Abbassi ve Ujan 2011), örgütsel bağlılıkta azalma (Foley vd., 2006), düşük örgütsel vatandaşlık seviyesi (Dalton, Cohen, Harp ve McMillan, 2014), iş-aile çatışması (Newman, 2014) ve işten ayrılma niyetinde artış (Dalton, Cohen, Harp ve McMillan, 2014) gibi konuları incelemiştir. Cinsiyet ayrımcılığın sonuçlarından ikincisi ise örgütsel sonuçlardır. Örgütsel sonuçlarla ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında ise araştırmacıların işe gelmeme oranlarının artması (Newman, 2014) ve

verimlilikte azalma (Kinkingninhoun-Mêdagbé, Diagne, Simtowe, Agboh-Noameshie ve Adégbola, 2010) gibi kavramlara yer verdiği görülmektedir. Sonucu olarak sağlıkla ilgili sonuçlar yer almaktadır. Sağlıkla ilgili olarak genellikle araştırmacıların yüksek stres (Dowler ve Arai, 2008), iyi-oluş üzerinde olumsuz etki (Foster, 2009; Hnilica, 2011) ve tükenmişlik (Eansora ve Lafreniereb, 2015) gibi kavramları incelediği görülmektedir (Şekil 7).

Kişisel Sonuçlar	Örgütsel Sonuçlar	Sağlıkla İlg. Sonuçlar
<ul style="list-style-type: none"><li>-İş performansında azalma</li><li>-İş memnuniyetinde azalma</li><li>-Örgütsel bağlılıkta azalma</li><li>-Düşük örgütsel vatandaşlık seviyesi</li><li>-İş-aile çatışması</li><li>-İşten ayrılma niyetinde artış</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-İşe gelmeme oranlarının artması</li><li>-Verimlilikte azalma</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Yüksek Stres</li><li>-İyi-oluş üzerinde olumsuz etki</li><li>-Tükenmişlik</li></ul>

Şekil 7. Cinsiyet Ayrımcılığının Sonuçları

#### 4.4.1.2.1. Kişisel Sonuçlar

Cinsiyet ayrımcılığının sonucunda kişisel sonuçlar meydana gelmektedir. Bu kişisel sonuçlar iş performansında azalma, iş memnuniyetinde azalma, örgütsel bağlılıkta azalma, düşük örgütsel vatandaşlık seviyesi, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyetinde artış gibi durumlardan oluşmaktadır.

Cinsiyet ayrımcılığının kişisel sonuçlarından biri iş performansında azalmadır. Çalışanın performansı cinsiyet ayrımcılığından etkilenmektedir (Abbas vd., 2011: 175). Literatürde yapılan bir çalışmada cinsiyet ayrımcılığına dayalı yönetim rollerinin çalışanların iş performansını olumsuz olarak etkilediği belirtilmektedir (Gberevbie vd., 2014). Genel olarak yapılan çalışmalarda cinsiyet ayrımcılığı ile iş performansı arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur (Abbas vd., 2011; Gberevbie vd., 2014).

Cinsiyet ayrımcılığının kişisel sonuçlarından diğeri iş memnuniyetinde azalmaz. İş memnuniyeti, “Çalışanın işinden hoşlanma boyutu” olarak tanımlanmaktadır (Fritzsche ve Parrish 2005: 180). Literatürde yapılan çalışmalarda cinsiyet ayrımcılığına uğrayan kişilerin iş memnuniyetinde azalma görüldüğü belirtilmektedir (Shaffer vd., 2000; Channar vd., 2011; Kim, 2015).

Cinsiyet ayrımcılığının kişisel sonuçlarından bir diğeri örgütsel bağlılıkta azalmaz. Örgütsel bağlılık, “Örgüt için çaba gösterme isteğinin bir sonucu olarak meydana gelen durum” olarak tanımlanmaktadır (Mowday vd., 1979: 3). Literatürde yapılan çalışmalarda cinsiyet ayrımcılığına maruz kalan kişilerin örgütsel bağlılıklarında azalma görülmüştür. Buna göre cinsiyet ayrımcılığı ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki belirtilmiştir (Shaffer vd., 2000; Foley vd., 2006; Channar vd., 2011).

Cinsiyet ayrımcılığının kişisel sonuçlarından bir başkası düşük örgütsel vatandaşlık seviyesidir. Örgütsel vatandaşlık, “Ödül vaadi olmaksızın kişilerin gönüllü olarak başkalarına yardım etmesi” olarak tanımlanmaktadır (Bies, 1989: 294). Örgütte çalışan bir kişinin görev tanımında yer almamasına ve yapmaması halinde bir yaptırımı olmamasına rağmen kişinin isteyerek örgüt içerisinde yardımlaşmada bulunması, problemleri çözmeye gayret göstermesi gibi gönüllük esasına dayanarak sergilenen bir davranıştır (Koçel, 2014: 530-531). Yapılan bir çalışmada cinsiyet ayrımcılığının kişinin örgütsel vatandaşlık seviyesinde düşüşe neden olduğu belirtilmektedir. Buna göre cinsiyet ayrımcılığı ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki görülmektedir (Dalton vd., 2014).

Cinsiyet ayrımcılığının kişisel sonuçlarından başka biri iş-aile çatışmasıdır. İş-aile çatışması erkek egemen mesleklerde kadınların az temsil edilmesinin altında yatan önemli ve cinsiyetçi bir mekanizma olarak hareket edebilmektedir. Örneğin, bazı meslekler için çocuksuz kadınlar tercih edilebilmektedir. Eğer çalışanın hamilelik ve doğum gibi durumları gerçekleştiğinde erkek ve kadın çalışanlar arasında cinsiyet farklılıkları oluşabilmektedir. Bu şekilde istihdam edilen kadınlar, çocuk bakımı ve diğer aile sorumluluklarının taleplerini iş gereksinimleriyle dengelemek istediklerinde iş-aile çatışması ortaya çıkabilmektedir (Harris ve Giuffre, 2010: 27-29). Literatürde yapılan bir çalışmada cinsiyet ayrımcılığı yaşayan kişinin aynı zamanda iş-aile çatışması yaşamasının olası olduğu belirtilmektedir (Newman, 2014).

Cinsiyet ayrımcılığının kişisel sonuçlarından diğeri bir sonuç da işten ayrılma niyetinde artıştır. “Örgütten ayrılmak için bireyin davranışsal niyeti” işten ayrılma

niyeti olarak tanımlanmaktadır (Mobley vd., 1979: 493). Cinsiyet ayrımcılığına maruz kalan kişilerde bu durumu daha fazla devam ettirmek istememeleri sebebiyle işten ayrılma niyeti görülebilmektedir. Literatürde yapılan çalışmalarda cinsiyet ayrımcılığı ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Shaffer vd., 2000; Foley vd., 2006; Dalton vd., 2014).

#### **4.4.1.2.2. Örgütsel Sonuçlar**

Cinsiyet ayrımcılığının sonucunda örgütsel sonuçlar meydana gelmektedir. Bu örgütsel sonuçlar işe gelmeme oranlarının artması ve verimlilikte azalma gibi durumlardan oluşmaktadır.

Cinsiyet ayrımcılığının örgütsel sonuçlarından biri işe gelmeme oranlarının artmasıdır. Cinsiyet ayrımcılığı yaşayan kişiler bu durumdan ötürü rahatsızlıkları sebebiyle işe gitmek istememektedirler. Literatürde yapılan çalışmalarda cinsiyet ayrımcılığı ile işe gelmeme arasında yüksek, anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur (Svedberg ve Alexanderson, 2012; Newman, 2014).

Cinsiyet ayrımcılığının örgütsel sonuçlarından bir diğeri verimlilikte azalmadır. Örgütsel verimlilik çalışanın performansından, çalışanın performansı cinsiyet ayrımcılığından etkilenmektedir (Abbas vd., 2011: 175). Cinsiyet ayrımcılığı yaşayan kişiler psikolojik olarak etkilenmeleri sebebiyle işe odaklanma sorunu yaşayabilmektedirler. Bu durum kişilerin performansında düşüşe neden olmakla birlikte örgütteki verimlilik oranının azalmasına da neden olabilmektedir (Gberevbie vd., 2014: 102). Literatürde yapılan bir çalışma cinsiyete dayalı ayrımcılığın üretim kaynaklarına erişimdeki etkisini ve verimliliği incelemektedir. Çalışmada kadınların arazi ve ekipmana erişim konusunda ayrımcılığa uğradıkları belirtilmiştir. Bunun sonucunda örgütteki verimlilik oranında olumsuz etki görülmüştür (Kinkingninhoum-Mêdagbé, Diagne, Simtowe, Agboh-Noameshie ve Adégbola, 2010).

#### **4.4.1.2.3. Sağlıkla İlgili Sonuçlar**

Cinsiyet ayrımcılığı sağlıkla ilgili sonuçlara yol açabilmektedir. Cinsiyet ayrımcılığının sağlıkla ilgili sonuçlarında genel olarak yüksek stres, iyi-oluş üzerinde olumsuz etki ve tükenmişlik gibi problemler yer almaktadır.

Cinsiyet ayrımcılığının sağlıkla ilgili sonuçlarından biri yüksek strestir. Literatürde yapılan çalışmalarda cinsiyet ayrımcılığının yüksek oranda strese yol açtığı görülmüştür. Çalışmalarda cinsiyet ayrımcılığı ile stres arasında anlamlı ve aynı

yönde bir ilişki bulunmuştur (Shaffer vd., 2000; Dowler ve Arai, 2008; Channar vd., 2011; Newman, 2014).

Cinsiyet ayrımcılığının sağlıkla ilgili sonuçlarından diğeri iyi-oluş üzerinde olumsuz etkidir. Literatürde yapılan çalışmalarda cinsiyet ayrımcılığının kişisel iyi oluş üzerinde olumsuz etkilerinin olduğu belirtilmektedir. Buna göre cinsiyet ayrımcılığı ile iyi oluş arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki görülmektedir (Foster, 2009; Hnilica, 2011; Perry, Harp ve Oser, 2013).

Cinsiyet ayrımcılığının sağlıkla ilgili sonuçlarından bir diğeri de tükenmişliktir. Tükenmişlik *“Başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda kişinin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu”* olarak tanımlanmaktadır (Herbert Freudenberger, 1974: 159). Literatürde yapılan bir çalışmada cinsiyet ayrımcılığı gibi olumsuz davranışların kişileri olumsuz yönde etkilediği ve bu durumun sonucunda kişilerin tükenmişlik seviyelerini artırdığı belirtilmiştir (Eansora ve Lafreniereb, 2015).

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER

#### 5.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE TÜKENMİŞLİK KAVRAMLARINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR

Yapılan bir kesitsel çalışmada Wang, Chang Fu ve Wang (2012) 1332 kadın hemşire üzerinde bir araştırma yapmıştır ve iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkilerini bulmuştur. Çalışmanın sonucunda iş-aile çatışması ile tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma, sinizm ve kişisel başarıda azalma hissi arasında güçlü ve aynı yönde ilişki bulunmuştur. Diğer çalışmada Wang, Liu, Wang ve Wang (2012) 1300 doktor üzerinde yapmış oldukları kesitsel çalışmada iş-aile çatışması ile tükenmişliğin birbirleriyle olan güçlü ilişkisini tespit etmiştir. Yapılan çalışmanın sonucunda iş-aile çatışması ile tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma, sinizm ve kişisel başarıda azalma hissi arasında hem kadın hem erkekler için güçlü ve aynı yönde ilişki bulunmuştur.

Bir diğer çalışmada Blanch ve Aluja (2012) 343 çalışan üzerinde yapmış oldukları çalışmada iş-aile çatışması ile tükenmişliğin alt boyutlarından bazıları arasında güçlü bir ilişki bulmuştur. Yapılan çalışmanın sonucunda iş-aile çatışması ile tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma ve sinizm arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur. Ancak iş-aile çatışması ile tükenmişliğin bir alt boyutu olan kişisel başarı hissinde azalma arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Yapılan diğer bir çalışmada Carlson, Ferguson, Hunter ve Whitten (2012) 328 bireysel tam zamanlı çalışan üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur. Diğer yandan, iş-aile çatışması için önemli bir kavram olan iş-yaşam dengesi ile ilgili olarak Shanafelt vd., (2014) 1117 onkolog üzerinde yapmış olduğu çalışmada kadın onkologların iş-yaşam dengesinde memnun olma oranının düşük olduğunu belirtmiştir. Çalışmada kadın onkologların çalışmakta oldukları pozisyonu 24 ay içinde terk etme olasılığının yüksek olduğu görülmüştür. Sonuç olarak yapılan çalışmada iş-yaşam dengesi memnuniyeti ve tükenmişlik işten ayrılma niyetinin en güçlü belirleyicileri olarak bulunmuştur. Diğer bir çalışmada iş-aile çatışması için önemli bir kavram olan iş-yaşam müdahalesi ile ilgili olarak Derks ve Bakker (2014)

69 çalışan üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada yapılan analiz sonucunda iş-yaşam müdahalesi ile tükenmişlik arasında anlamlı ve aynı yönde ilişki tespit edilmiştir.

Yürütülen bir diğer çalışmada iş-aile çatışması ve tükenmişliğin alt boyutlarıyla ilgili olarak Leineweber, Westerlund, Chungkham, Lindqvist, Runesdotter ve Tishelman (2014) 8620 hemşire üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada iş-aile çatışması ile tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur. Ancak yapılan çalışmada tükenmişliğin diğer alt boyutları olan duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma hissi için bir ilişki bulunamamıştır. Yapılan bir meta analiz çalışmasında Reichl, Leiter ve Spinath (2014) iş-aile çatışmasının tükenmişlikle güçlü bir ilişkiye sahip olduğunu bulunmuştur. Çalışmada iş-aile çatışması ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur. Diğer taraftan, Liu, Wang, Chang, Shi, Zhou ve Shao (2015) 125 çalışan üzerinde yapmış oldukları çalışmada iş-aile çatışmasının duygusal tükenme üzerinde belirgin bir ana etkisinin olmadığını bulunmuştur. Bunun olası nedeninin ise bu çatışma deneyiminin durumsal olarak göz ardı edilmesi olabileceği belirtilmiştir.

Başka bir çalışmada iş-aile çatışması için önemli bir kavram olan iş-yaşam dengesi ile ilgili olarak Shanafelt, vd., (2015) 2011-2014 yılları 3 yıllık bir araştırma yapmıştır. 6880 doktor üzerinde yapılan bu çalışmada tükenmişlik ile iş-yaşam dengesi arasında güçlü bir ilişki bulunmuştur. Yapılan çalışmada tükenmişliğin artmasıyla iş-yaşam dengesi memnuniyetinin yüksek oranda azaldığı görülmüştür.

## **5.2. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR**

Yapılan bir çalışmada Haar, Roche ve Taylor (2012) 197 çalışan üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmanın sonucunda iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yapılan çalışmada iş-aile çatışması arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı görülmüştür. Benzer bir çalışmada Andres, Moelker ve Soeters (2012) askeri personel üzerinde bir araştırma yapmıştır. Askeri görev öncesinde 192 askeri personel, askeri görev sonrasında 111 askeri personel üzerinde yapılan bu çalışmada iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında güçlü ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur.



Diğer bir çalışmada Vanderpool ve Way (2013) 620 müşteri hizmetleri çalışanı üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışma, iş-aile dengesinin iş kaygısı, işten ayrılma niyeti ve fiili işten ayrılma ile ilgili olduğunu göstermiştir. Bulgular, iş-aile dengesinin örgütsel olarak ilgili çalışan psikolojik sonuçlarını (iş kaygısı ve işten ayrılma niyetini) etkilediğini işten ayrılma niyetinin nedeni olduğunu göstermektedir. Yapılan çalışma sonucunda iş-aile dengesi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki görülmüştür. Ayrıca çalışmada iş kaygısının iş-aile dengesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık ettiği bulunmuştur. Bir diğer çalışmada Karatepe ve Azar (2013) 141 otel çalışanı üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında güçlü ve aynı yönde bir ilişki bulunmuştur. Çalışmada yapılan analiz sonucuna göre iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetini daha da artırdığı görülmüştür. Başka bir çalışmada Lin, Yang ve Zheng (2014) 776 kadın çalışan üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada kadınların yüksek oranda iş-aile çatışmasıyla karşı karşıya kaldıkları ve bu durumun işten ayrılma niyetini arttırdığı tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan çalışmada yönetici desteğinin iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında arabuluculuk etkisi gösterdiği bulunmuştur.

Uzun süreli boylamsal bir diğer çalışmada Nohe ve Sonntag (2014) 665 çalışan üzerinde araştırma yapmıştır. Çalışmada iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetindeki artışları öngördüğü bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca yapılan çalışmada işten ayrılma niyetinin de iş-aile çatışmasındaki artışları öngördüğü bulunmuştur. Yapılan diğer bir çalışmada Katja Mihelič (2014) 388 çalışan üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan çalışmada iş tatmininin, iş-aile arayüzü ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiği bulunmuştur.

Diğer bir yürütülen çalışmada Mauno, Cuyper, Kinnunen, Ruokolainen, Rantanen ve Mäkikangas (2015) 430 sürekli ve 384 geçici çalışan üzerinde yapmış oldukları çalışmada sürekli çalışanlar için yaşanan iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin geçici çalışanlara göre daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Çalışmada iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki görülmüştür. Yapılan bir başka çalışmada Chen, Brown, Bowers ve Chang (2015) 186 hemşire üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışma hemşirelerin işlerinden dolayı aile hayatına müdahale gerçekleştiğini ve bu nedenle işlerinden ayrılma eğiliminde olduklarını göstermiştir. Yapılan çalışmada iş-aile çatışmasının

kısmen iş tatmini ve işten ayrılma niyetine aracılık ettiği görülmüştür. Düşük iş memnuniyeti hemşirelerin yaşamış olduğu iş-aile çatışmasının doğrudan artmasına katkıda bulunmuş ve dolaylı olarak işten ayrılma niyetinin artmasına sebep olmuştur. Ayrıca çalışmada iş memnuniyetsizliğinin, dolaylı olarak yüksek iş-aile çatışması yoluyla işten ayrılma niyetini artırdığı görülmüştür.

### **5.3. TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR**

Yapılan bir çalışmada Jones III, Norman ve Wier (2010) 1704 muhasebe çalışanına odaklanmıştır. Çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında önemli ölçüde ilişki bulunmuştur. Tükenmişliğin işten ayrılma niyetinin önemli bir nedeni olduğu görülmüştür. Benzer bir çalışmada Deery, Walsh ve Guest (2011) 7645 hemşire üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında önemli ölçüde ilişki bulunmuştur. Tükenmişliğin artmasıyla işten ayrılma niyetinin de yüksek oranda arttığı görülmüştür.

Diğer bir çalışmada Meeusen, Van Dam, Brown-Mahoney, Van Zundert ve Knape (2011) 923 hemşire üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında önemli ölçüde ilişki bulunmuştur. Yapılan çalışmada tükenmişliğin artmasıyla işten ayrılma niyetinin de yüksek oranda arttığı görülmüştür. Bir diğer çalışmada Rouleau, Fournier, Philibert, Mbengue ve Dumont (2012) 226 hamile kadın üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki bulunamamıştır. Yapılan çalışmada çalışanların tükenmişlik yaşamasına rağmen işlerine yönelik hissetmiş oldukları güven ve elde etmiş oldukları başarılar nedeniyle işte kalma eğilimi gösterdikleri tespit edilmiştir.

Yürütülen diğer bir çalışmada Herda ve Lavelle (2012) 204 muhasebe çalışanı üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek oranda ilişki bulunmuştur. Sonuç olarak tükenmişliğin işten ayrılma niyetinin önemli bir nedeni olduğu görülmüştür. Başka bir çalışmada Laschinger (2012) 342 hemşire üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada özellikle tükenmişlik (tüm alt boyutları dahilinde) ve iş-aile ilişkisinin hem iş hem de kariyer memnuniyeti ve işten ayrılma niyetiyle güçlü bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan diğer bir çalışmada Choi, Cheong ve Feinberg (2012) 287 müşteri hizmeti çalışanı üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada tükenmişliğin 3 boyutu

olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişinin başarı hissini azalması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek oranda ilişki bulunurken kişinin başarı hissini azalması boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında daha az seviyede ilişki bulunmuştur. Sonuç olarak çalışmada tükenmişliğin işten ayrılma niyetinin önemli bir nedeni olduğu görülmüştür.

Diğer bir yürütülen çalışmada Green, Miller ve Aarons (2013) 388 ruh sağlığı çalışanı üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada tükenmişliğin bir alt boyutu olan duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında önemli bir ilişki bulunmuştur. Yapılan çalışmada duygusal tükenme arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı görülmüştür. Bir başka çalışmada Laschinger ve Fida (2014) 205 hemşire üzerinde bir araştırma yapmıştır. Çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında önemli ölçüde ilişki bulunmuştur. Tükenmişliğin artmasıyla işten ayrılma niyetinin de yüksek oranda arttığı belirtilmiştir.

Literatüre bakıldığında son 10 yılda yapılan çalışmalar iş-aile çatışması ve tükenmişlik arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki olduğunu, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında da anlamlı ve aynı yönde bir ilişki olduğunu, son olarak tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında da anlamlı ve aynı yönde bir ilişki olduğunu göstermektedir.

#### **5.4. CİNSİYET AYRIMCILIĞI, İŞ-AİLE ÇATIŞMASI, TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR**

Armstrong, Riemenschneider, Allen ve Reid (2007) 39 kadın ile yapmış oldukları derinlemesine mülakatlar sonucunda Aile Sorumluluklarını Yönetme, İş Stres, Esneklik Esasları ve İş Niteliklerinin yalnızca birbirlerini etkilemekle kalmadığını, aynı zamanda kadınların ilerleme fırsatlarını ve gönüllü işten ayrılmasını etkileyen kilit faktörler olduğunu tespit etmiştir. Bu çalışmaya göre kadına yüklenen aile sorumluluklarının işten ayrılma niyeti üzerinde önemli bir etkisinin olduğu görülmektedir.

Law (2010) 247 denetçi kadın ile yarı yapılandırılmış mülakat yoluyla yapmış oldukları çalışmada, cinsiyet ayrımcılığı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Ancak çalışmanın sonucunda cinsiyet ayrımcılığı ile işten ayrılma niyeti arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır.

Harris ve Giuffre (2010) 33 kadın şefle derinlemesine mülakat yapılmıştır. Görüşülen kadınların çoğu çeşitli cinsiyet önyargılarına ve cinsiyet ayrımcılığının türlerine maruz kaldıklarını ifade etmektedir. Kadınlar cinsiyetleri nedeniyle kişisel hayatlarını ön plana koyduklarında sert eleştirilere maruz kaldıklarına değinmektedir. Buna ek olarak, örgütlerin çoğunun doğum için ya da aile sorumlulukları için kolaylıklar sağlamadığını belirtmektedir. Doğum gerçekleştiren kadınların hiçbirine doğum izni verilmediğini ve en kısa sürede işe dönmeleri için baskı yapıldığı ifade edilmektedir.

Metz (2011) 44 kadın ile yapmış olduğu derinlemesine mülakatlar sonucunda aile sorumluluklarının kadınların işten ayrılmasında nispeten düşük bir oranda etkili olduğunu bulmuştur. Bunun yanı sıra çalışmanın sonucunda kadınların işten ayrılmalarına yol açan faktörlerin ayrımcı uygulamalar ve muameleler, hoş gitmeyen çalışma ortamları, kültür, örgüt ikliminin, cinsiyet ayrımcılığı ve erkek egemen hiyerarşi olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma, kadınların yalnızca çok küçük bir bölümünün aile sorumluluklarına odaklanmak için işten ayrıldığını açığa çıkarmıştır.

Dalton, Cohen, Harp ve McMillan (2013) 524 muhasebeci kadın üzerinde yapmış oldukları çalışmada cinsiyet ayrımcılığı ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek derecede anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulmuştur.

Dalton vd., (2014) 234 denetçi kadın ile posta ve e-posta yoluyla yapmış oldukları çalışmada cinsiyet ayrımcılığı ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek derecede anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulmuştur.

Haar, Russo, Suñe ve Ollier-Malaterre (2014) Malezyalı, Çinli, Yeni Zelandalı, Maorili, Avrupada yaşayan Yeni Zelandalılar, İspanyol, Fransız ve İtalyan olmak üzere yedi farklı nüfustan 1416 çalışan üzerinde yapmış oldukları çalışmada iş-yaşam dengesi ile kaygı ve depresyonun bireyci / kolektivist kültürel boyutları arasında farklılık gösterdiğini bulmuşlardır. Çalışmada ayrıca cinsiyet eşitliği iş-yaşam dengesi iş memnuniyeti, kaygı ve depresyon arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yüksek cinsiyet eşitliğinin olduğu kültürlerde yaşayan kişilerin düşük cinsiyet eşitliğinin görüldüğü kültürlerde yaşayanlardan daha yüksek iş ve yaşam memnuniyeti ile düşük endişe ve depresyona sahip oldukları tespit edilmiştir. Çalışmanın başka bir bulgusu bireyci / kolektivist kültürel boyut ile cinsiyet eşitliği birbirleriyle anlamlı derecede ilişkili bulunmuştur. Sonuç olarak, bireyci / kolektivist kültürel boyutun düzenleyici rol oynayarak kaygı ve depresyon ile doğrudan ve

anlamalı bir ilişki içinde olduğu görülmüştür. Çalışmada, bireyci / kolektivist kültürel boyutu ve toplumsal cinsiyet eşitçiliği ilişkileri düzenlemiştir.

Eansora ve Lafreniereb (2015) 277 avukat kadını örneklem olarak ele alan ve anket yöntemiyle yapılan çalışmada cinsiyet ayrımcılığı ve iş-aile çatışması gibi olumsuz durumların kadınların tükenmişlik seviyelerini artırdığını ve iş tatmini azaltarak mesleki işleyişini olumsuz yönde etkilediğini belirtmiştir.

Boamah ve Laschinger (2015) 5000 hemşire üzerinde yapmış oldukları çalışmada çalışanların tükenmişlik yaşadıklarında işten ayrılma niyetlerinin arttığını tespit etmiştir. Buna ek olarak, çalışmada iş alanından yaşam alanına yapılan müdahalenin tükenmişlik üzerinde doğrudan bir etkisi olduğu bulunmuştur. Sonuç olarak çalışmada tükenmişlik, işten ayrılma niyeti üzerinde iş-yaşam müdahalesinin etkisine aracılık etmiştir.

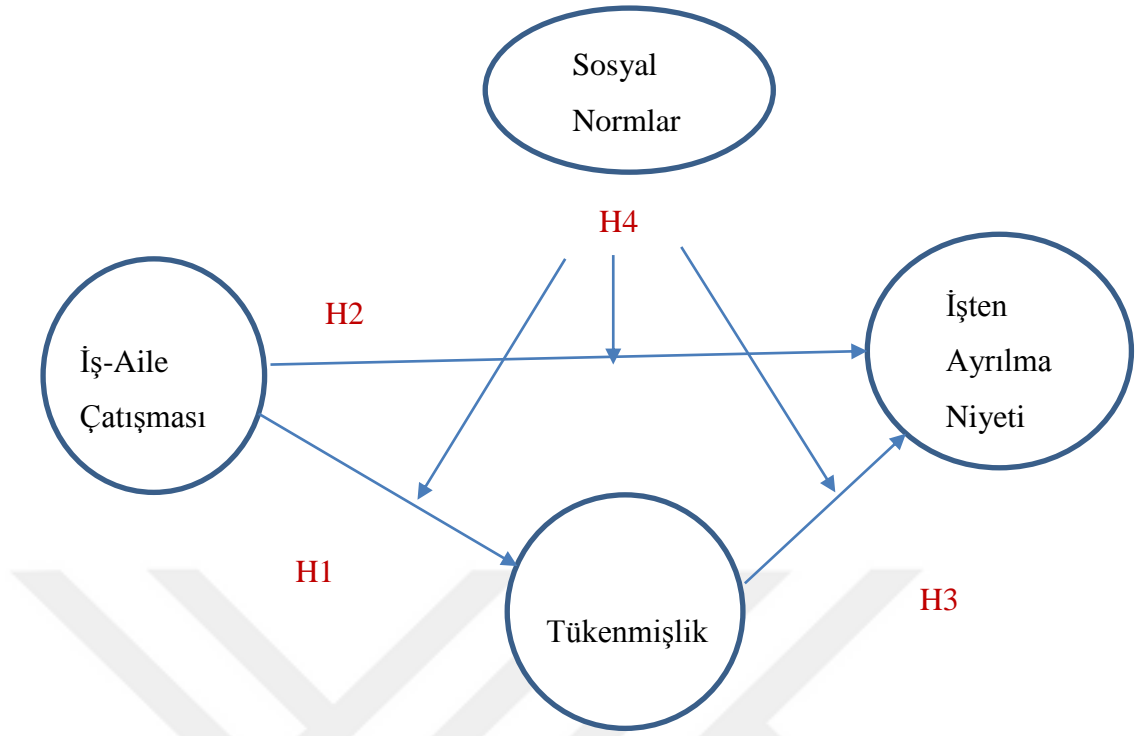
## ALTINCI BÖLÜM

### ARAŞTIRMA: İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ, TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SOSYAL NORMLARIN DÜZENLEYİCİ ROLÜ

Bu bölümde araştırma yöntem ve analizi ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Öncelikle çalışmanın araştırma modeli açıklanmaktadır. Bunu takiben verilerin toplanması ve örneklem seçimi yöntemi hakkında bilgi verilmektedir. Son aşamada ise çalışmanın anket formunda yer alan sorular ve ölçeklerin nitelikleri, anketlerin dağıtılması ve geri dönüş oranları, toplanan verilerin analiz yöntemi kapsamlı bir şekilde açıklanmaktadır.

#### 6.1. ARAŞTIRMA MODELİ

Araştırma modelinin geliştirilmesi sürecinde araştırmanın konusu olan iş-aile çatışması, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve bir sosyal norm olan cinsiyet ayrımcılığı kavramları arasında literatürde yapılan çalışmalarda değişkenler arasında hangi yönde ilişkilerin var olduğunu, değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amaçlı hangi ölçüm yöntemlerinin kullanıldığını görebilmek için yapılan çalışmalarda yer alan araştırma modelleri ve ölçüm teknikleri incelenmiştir. Çalışmanın değişkenleri arasındaki ilişkilerin nasıl kurulduğu hakkında literatürdeki geçmiş çalışmalardan yola çıkarak önceki çalışmalar bölümünde daha detaylı bilgi sunulmuştur. Buradan hareketle literatürde yer alan çalışmaların sonuçlarını da göz önünde bulundurarak çalışanların iş-aile çatışması seviyelerinin tükenmişlik seviyeleri ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkilerinde sosyal normun rolünü de görebilmek için çeşitli hipotezler üretilmiştir. Çalışmanın amacına uygun olarak oluşturulan model Şekil 8'de yer almaktadır.



Şekil 8. Araştırma Modeli

## 6.2. AMAÇ VE HİPOTEZLER

Mevcut çalışmanın amacı günümüzde pek çok çalışanın maruz kaldığı iş-aile çatışması ve bu çatışmaya paralel olarak yaşadıkları tükenmişlik probleminin çalışanların işten ayrılma niyetlerini ne düzeyde etkilediğini ortaya çıkarmaktır. Buna ilaveten, bu etkileşimde sosyal normların rolünü tespit etmektir. Çalışmada ayrıca değişkenlerin bazı demografik özellikler açısından farklılaşıp farklılaşmadığını da tespit etmek amaçlanmıştır.

Amaç doğrultusunda çalışmada test edilecek hipotezler şu şekildedir;

H<sub>1</sub>: Algılanan iş-aile çatışması çalışanların tükenmişlik seviyesini etkiler.

H<sub>2</sub>: Algılanan iş-aile çatışması çalışanların işten ayrılma niyeti etkiler.

H<sub>3</sub>: Tükenmişlik seviyesi çalışanların işten ayrılma niyeti etkiler.

H<sub>4</sub>: Algılanan sosyal normlar iş-aile çatışması tükenmişlik seviyesi ve işten ayrılma niyeti aralarındaki ilişkilerde bir düzenleyicilik rolü oynar. Şöyle ki kadın erkek eşitsizliğine ilişkin algının yüksek olması ifade edilen ilişkileri daha da güçlendirir; düşük olması bu ilişkileri daha da zayıflatır.

Araştırma sorusu 1: Kategorik demografik nitelikler tüm bağımlı ve bağımsız değişkenler açısından nasıl farklılaşmaktadır? Ayrıca süreklilik gösteren demografik nitelikler değişkenleri nasıl etkilemektedir?

### **6.3. EVREN VE ÖRNEKLEM**

Bu çalışmanın kapsamı, çalışanların iş-aile çatışması seviyelerinin tükenmişlik seviyeleri ve işten ayrılma niyetleri üzerinde sosyal normların herhangi bir etkisinin bulunup bulunmadığını incelemektir. İş-aile çatışması, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti konusunda inceleme yapan araştırmacılar hizmet sektörünü kapsayan örneklem üzerinde çeşitli çalışmalar yapmışlardır (Adams, King ve King, 1996; Hammer, Bauer ve Grandey, 2003; Karatepe ve Karadas, 2016). Daha önce yapılan çalışmalar ve literatür taramaları sonucunda, hizmet sektöründe faaliyet gösteren çalışanlar üzerinde araştırmalar yapılmasının söz konusu faydaları dikkate alınarak çalışmanın kapsamı Adana ve Niğde illerinde hizmet sektöründe faaliyet gösteren çalışanlar ile sınırlandırılmıştır. Çalışmada yalnızca değişkenler arasındaki neden sonuç ilişkileri araştırıldığından ve bulguların genellenmesine yönelik bir amaç güdülmendiğinden kolayda örneklem yöntemi benimsenmiştir.

Bu doğrultuda çalışmada Adana ve Niğde bölgesinde hizmet sektöründe iş yapan banka, kuaför, kafe vb. işyerlerinden ve hizmet sağlayan çalışanlardan toplam 600 adet anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Verilerin bir kısmı işletmelere anket formu dağıtılarak, bir kısmı zaman ve maliyet olanaklarının uygun olması açısından katılımcılara çevrimiçi anketler göndererek sağlanmıştır. Toplam 600 adet anket gönderilmiş ve 450 adet geri dönüş alınmıştır. Buna göre anketlerin geri dönüş oranı %75 olarak gerçekleşmiştir. 32 adet anket ise eksik veya hatalı doldurma sebebiyle örnekleme dahil edilmemiştir. Tüm bunlar sonunda çalışmanın örneklemi 418 çalışandan oluşmuştur. Değerlendirilmeye alınan anket formlarının sayısı ve geri dönüşüm oranı yapılacak olan analizler için uygun bulunmuştur.



#### 6.4. SINIRLILIKLAR

Çalışanların iş-aile çatışması seviyelerinin tükenmişlik seviyeleri ve işten ayrılma niyetleri üzerinde sosyal normların herhangi bir etkisinin bulunup bulunmadığını inceleme amaçlı yapılan mevcut çalışmada bazı sınırlılıklar yer almaktadır.

- Öncelikle veriler tek kaynaktan ve tek zamanda toplandığından sonuçlarda ortak yöntem varyansının etkileri olabilecektir.
- Veriler anket yönetimiyle toplandığından anket yönteminin başlıca sınırlılıkları olan detaylı bilgi edinme olanağının olmaması, katılımcıların yöneltilen soruları anlayamamaları veya yanlış yorumlamaları, anketi tamamlamak için acele etmeleri ve bu nedenle rastgele işaretlemeler yapmaları gibi sınırlılıklar bu çalışmada da söz konusu olabilecektir.
- Veriler toplandığı zaman ve toplanan yer olarak sınırlılık taşımaktadır.
- Çalışmada ulaşılan tüm sonuçların, kolayda örneklem yöntemiyle veri toplanmasından kaynaklı etkilerle birlikte değerlendirilmesi gerekmektedir.
- Çalışanlardan gönüllük esasıyla toplanan verilerle ulaşılan sonuçlarda ayrıca sosyal beğenilirlik etkisinin de söz konusu olabileceği değerlendirilmelidir.

#### 6.5. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Veri toplama süreci araştırmanın değişkeniyle ilgili özelliklerinin belirlenebilmesi için uygulanan bir ölçme sürecidir. Veri toplama sürecinde amaç konuyla ilgili oluşturulan hipotezleri test etmektir. Çalışma sağlıklı bir şekilde yapılması için doğru verileri elde etmek önemlidir. Bu nedenle doğru verileri toplayabilmek için uygun bir veri toplama aracının seçilmesi gerekmektedir. Nicel veri toplama aracı olan anket, katılımcıların bir konudaki tutum, algı, düşünce ve davranışlarını daha önceden oluşturulmuş olan sorulara yanıt alarak uygulanan bir veri toplama yöntemidir. İstatistiksel sonuçlara ulaşmanın kolay olması ve geniş örneklemelerde rahatlıkla uygulanabilir nitelikte olması sebebiyle anket en çok kullanılan yöntemlerdendir (Gürbüz ve Şahin, 2014: 173-184). Bu çalışmada tımdengelim araştırma yönteminin benimsenmesi, örneklem büyüklüğünün geniş

olması ve istatistiksel olarak somut sonuçlara ulaşılabilmesi adına anket yöntemi kullanılmıştır.

## **6.6. VERİLERİN ANALİZİ**

Araştırmanın verileri, SPSS 24 ve AMOS 23 paket programları ile analiz edilmiştir. Çalışmada kullanılan ölçeklerin geçerliliğini tespit etmek amacıyla AMOS programı yardımıyla doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Ölçeklerin içsel tutarlılık katsayısı için Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkilerin test edilmesinde ise SPSS programı ile korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Düzenleyici ilişkilerin test edilmesi ise bağımsız ve düzenleyici değişkenlerin normal dağılıma dönüştürülmesi ve bunları birbiriyle çarpılarak oluşturulan etkileşim (interaction) değişkenleriyle birlikte, tümünün bağımlı değişken üzerindeki etkilerinin araştırılmasıyla test edilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket tekniği iki bölümden oluşmuştur. Anketin birinci bölümünde iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve sosyal normu belirlemek amaçlı ölçekler yer almaktadır. İkinci bölümde ise katılımcıların profili hakkında bilgi elde etmek amacıyla oluşturulan demografik sorular bulunmaktadır.

### **6.6.1. İş-Aile Çatışması Ölçeği**

Çalışmada Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen iş-aile çatışması ölçeği (Work-Family Conflict) kullanılmıştır. Ölçek, çalışanların iş alanından aile alanına doğru gerçekleşen iş-aile çatışmalarının ve aile alanından iş alanına doğru gerçekleşen aile-iş çatışmalarının düzeylerini belirleyen iki alt boyuttan oluşmaktadır. Bahsi geçen her iki alt boyut da çatışma durumunu ölçmeye yönelik 5 maddelik ifadelerden oluşmaktadır. Toplamda ölçek 10 madde içermektedir. Her iki alt boyutun ifadeleri Tablo 1’de gösterilmektedir. Katılımcıların ifadelere ne derecede katıldıkları beşli Likert tarzı bir derecelendirmeye ölçülmektedir (1 = Kesinlikle katılmıyorum, 5 = Tamamen katılıyorum). Ölçeklerin güvenilirlik analizleri açısından, Netemeyer vd (1996) iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ölçekleri için Cronbach Alfa değerlerini sırasıyla 0.88 ve 0.89 olarak bulmuştur. Bu bulgular, ölçeğin güvenilirlik kriteri açısından güçlü olduğunu göstermektedir. Ölçeğin geçerliliği için Netemeyer vd (1996), çeşitli korelasyon değerleri ölçmüştür. Tükenmişlik, iş gerilimi, rol çatışması, rol belirsizliği, işten ayrılma niyeti ve

alternatif iş arayışının, iş-aile çatışması ölçeğiyle olumlu olarak ilişkili olacağını tahmin etmiştir. Çalışmanın üç örnekleme arasında bu tahminlere ait 26 korelasyondan 22'si anlamlı ve aralarında aynı yönde bir ilişki bulunmuştur. Diğer taraftan iş-aile çatışması ile öz yeterlilik ve satış performansı arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgular, ölçeğin geçerlilik açısından güçlü olduğunu göstermektedir. Kullanılan iş-aile çatışması ölçeği uyarlaması yapılan, geçerliliği ve güvenilirliği test edilen uluslararası nitelikte bir ölçektir. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlama çalışması, Efeoğlu (2006) tarafından yapılmıştır. Uyarlama çalışmasında iş-aile çatışması ölçeğinin Cronbach Alfa değeri 0.83 olarak bulunmuştur. Geçerlilik bulgularına bakıldığında iş-aile çatışması ölçeğinin maddelerinin ölçmeyi amaçladığı özellikleri doğru bir biçimde ölçtüğü görülmüştür.

**Tablo 1: İş-Aile Çatışması Ölçeği Maddeleri**

A) İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Maddeleri:
1. İş sorumluluklarım, ev ve aile yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.
2. İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor
3. İşimin sorumlulukları nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.
4. İşimin yarattığı stres nedeniyle aile sorumluluklarımı yerine getiremiyorum.
5. İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.
B) Aile-İş Çatışması Ölçeğinin Maddeleri:
1. Ailevi sorumluluklarım iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.
2. Ev yaşantımın sorumlulukları nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.
3. Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.
4. İşe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi sorumluluklarıma aile yaşantım engel oluyor.
5. Aile yaşantımın yarattığı stres işimdeki görevleri yapmamı engelliyor.

### 6.6.2. Tükenmişlik Ölçeği

Çalışmada katılımcıların tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla Schaufeli ve Salanova (2007) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri Genel Araştırması'ndan uyarlanmış bir versiyon kullanılmıştır. Ölçek, duygusal tükenme, sinizm, başarı ve başarısızlık alt boyutlarını içermekte ve her bir alt boyut dört maddeden oluşmaktadır. Toplamda ölçek 16 madde içermektedir. Dört alt boyutun da ifadeleri Tablo 2' de gösterilmektedir. Katılımcıların ifadelerine ne derecede katıldıkları yedili Likert tarzı bir derecelendirmeyle ölçülmüştür (1 = Asla, 6 = Her zaman). Mevcut çalışmada ise katılımcıların ifadelerine ne derecede katıldıkları beşli Likert tarzı bir derecelendirmeyle ölçülmüştür (1 = Hiçbir zaman, 5 = Her zaman) ve 4 alt boyuta rastlanmıştır. Schaufeli ve Salanova (2007)'nin çalışmasında farklı öğrenci ve çalışan örneklemi yer alması sebebiyle genel çalışanlar ve bilgi ve teknoloji çalışanlarının alfa değerleri incelenmiştir. Buna göre ölçeklerin güvenilirlik analizlerini tespit amaçlı genel çalışanlar açısından duygusal tükenme, sinizm, başarı ve başarısızlık alt boyutları için Cronbach Alfa değerleri sırasıyla 0.77, 0.84, 0.81 ve 0.80 olarak bulunmuştur. Bilgi ve teknoloji çalışanları açısından duygusal tükenme, sinizm, başarı ve başarısızlık alt boyutları için alfa değerleri sırasıyla 0.82, 0.88, 0.92 ve 0.89 olarak bulunmuştur. Bu bulgular, ölçeğin güvenilirlik kriteri açısından güçlü olduğunu göstermektedir. Maslach Tükenmişlik Envanteri Genel Araştırması'nın üç faktörlü yapısının geçerliliği İspanya'da bilgi ve teknoloji çalışanları üzerinde (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro ve Grau, 2000), İsveç, Finlandiya ve Hollanda'da beyaz ve mavi yakalı çalışanlar üzerinde (Schutte, Toppinnen, Kalimo ve Schaufeli, 2000) ve Hollanda'da bazı profesyoneller üzerinde (Bakker, Demerouti ve Schaufeli, 2002) anketler aracılığı ile test edilmiş ve uygun bulunmuştur. Sonuç olarak ölçeğin tüm meslek gruplarında değişmez olduğu kanıtlanmıştır (Aktaran Schaufeli ve Salanova, 2007). Bu bulgu ölçeğin geçerlilik açısından uygun olduğunu göstermektedir. Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe'ye uyarlaması Çetin (Yayımlanma sürecinde) tarafından yapılmıştır. Toplam ölçeğin Cronbach Alfa değeri 0.73; duygusal tükenme, sinizm, başarı ve başarısızlık alt boyutları için Cronbach Alfa değerleri sırasıyla 0.82, 0.86, 0.79 ve 0.62 olarak bulunmuştur. Ölçeğin geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analizin değerleri incelendiğinde ki-karenin serbestlik derecesine oranı 2.95 ( $\chi^2/sd \leq 5$ ), Yaklaşık hataların ortalama karekökü 0.074 (RMSEA  $\leq 0.08$ ), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi 0.92 (CFI  $\geq 0.90$ ) ve Tucker

Lewis İndeksi 0.90 ( $TLI \geq 0.90$ ) olarak bulunmuştur. Elde edilen bulgular, tükenmişlik ölçeğinin geçerlilik açısından uygun olduğunu göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014: 329-330).

**Tablo 2: Tükenmişlik Ölçeği Maddeleri**

Duygusal Tükenme
1. Bir günlük iş sonunda rahatlamakta zorlanırım
2. İşimi bitirdiğimde kendimi bitkin hissedirim
3. İşim bittiğinde başka hiçbir şey yapamam, kendimi çok yorgun hissedirim
4. Sabahları iş için kalkmak benim için gittikçe zor oluyor
Sinizim
1. İşime ve çalışmalarına karşı daha ilgisiz ve isteksiz hissediyorum
2. İşime kendimi gittikçe daha az verdiğimi hissediyorum
3. İşimin öneminden şüpheleniyorum
4. İşimin gerçekten değeri ve saygınlığını göremiyorum
Başarı
1. İşimde ortaya çıkabilen problemleri etkili biçimde çözerim
2. İşimi yapma konusunda iyi olduğumu düşünüyorum
3. Diğer kişiler işimi iyi yaptığımı söylüyorlar
4. İşimde uzmanımdır
Başarısızlık
1. İşimde, problem çözme konusunda yetersiz olduğumu düşünüyorum
2. İşimde yetersiz olduğumu düşünüyorum
3. Diğer kişiler işimde yetersiz olduğumu söylüyorlar
4. İşimi etkili biçimde bitirme konusunda kendime güvenmiyorum

### 6.6.3. Cinsiyet Rolü Ölçeği

Çalışmada sosyal normu belirlemek amacıyla Kray, Howland, Russell ve Jackman (2017) tarafından geliştirilen cinsiyet rolü ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, katılımcıların cinsiyet ayrımcılığı üzerine bakış açılarını yansıtmakta ve ayrımcılık kavramının var olup olmamasına eşitlik ve eşitsizlik olarak iki alt boyuttan oluşmaktadır. Bahsi geçen her iki alt boyut da cinsiyet ayrımcılığını ölçmeye yönelik 5 maddelik ifadelerden oluşmaktadır. Toplamda ölçek 10 madde içermektedir. Her iki alt boyutun ifadeleri Tablo 3’ de gösterilmektedir. Katılımcıların ifadelere ne derecede katıldıkları altılı Likert tarzı bir derecelendirmeye ölçülmektedir (1 = Kesinlikle katılmıyorum, 6 = Tamamen katılıyorum). Ölçeklerin güvenilirlik analizleri açısından, Kray vd., (2017) çalışmasında ölçeğin alfa değerini 0.93 olarak bulmuştur. Çalışmada ölçeğin geçerliliğini test etmek amacıyla çeşitli değişkenlerle korelasyon testleri yapılmıştır. Bunun sonucunda ölçeğin geçerliliği uygun bulunmuştur. Bu bulgular, ölçeğin güvenilirlik ve geçerlilik kriterleri açısından güçlü olduklarını göstermektedir. Ölçek mevcut çalışmada Türkçe’ye uyarlanmıştır. Cinsiyet rolü ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi bilgileri çalışmanın Güvenilirlik Analizi ve Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri bölümünde yer almaktadır.

**Tablo 3: Cinsiyet Rolü Ölçeği Maddeleri**

<b>Eşitsizlik</b>
1. Her zaman popüler olmasa da erkekler ve kadınlar daima farklı sosyal rollere sahiptir.
2. Erkeklerin ve kadınların her zaman farklı sosyal rollere sahip olduğunu düşünüyorum.
3. Erkeklerin kadınlardan daha farklı rollere uygun olduğunu düşünüyorum.
4. Toplum ne kadar gelişmiş olsa da kadınlar ve erkeklerin sosyal rollerinde farklılıklar olacaktır.
5. Kabul etmek istemesem de erkekler ve kadınlar toplumda farklı rollere sahip olacaktır.
<b>Eşitlik</b>
1. Erkeklerin ve kadınların farklı sosyal rollere sahip olmasının gerçek bir sebebi olduğunu düşünmüyorum.
2. Toplum geliştikçe, erkekler ve kadınlar sonuçta toplumda benzer roller üstleneceklerdir.
3. Toplumsal rollerin çoğunu hem erkekler hem de kadınlar yapabilir.
4. Erkeklerin ve kadınların aynı sosyal rollere sahip olması zaman meselesidir.
5. Erkeklerin ve kadınların aynı toplumsal rollerin gereklerini yerine getirmesi yalnızca zaman meselesidir.

#### **6.6.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği**

Çalışmada yer alan katılımcıların işten ayrılma niyetlerini ölçmek amacıyla Cammann, Fichman, Jenkins ve Klesh (1979) tarafından geliştirilen “Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi” (The Michigan Organizational Assessment Questionnaire) kullanılmıştır. Cammann vd., (1979) çalışmasında ölçeğin alfa değerini 0.82 olarak bulmuştur. Ölçeğin geçerliliği için çeşitli öntestler uygulanmış ve bunun sonucunda bazı maddeler ölçekten çıkartılarak uygun hale getirilmiştir.

Gürbüz ve Bekmezci (2012) tarafından Türkçe'ye çevrilen ölçeğin alfa değeri 0.90 olarak bulunmuştur. Uyarlama çalışmasında ölçeğin geçerliliğini tespit etmek amacıyla açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bunun sonucunda uygun olduğu görülmüştür. Ölçek 3 maddeden oluşmaktadır. Katılımcıların ifadelerine ne derecede katıldıkları beşli likert tarzı bir derecelendirmeye ölçülmektedir (1 = Kesinlikle Katılmıyorum, 5 = Tamamen Katılıyorum).

**Tablo 4: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Maddeleri**

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği
1.Bazen işimden ayrılmayı düşünürüm
2.Büyük bir ihtimalle önümüzdeki yıl başka bir iş bakacağım
3.Şu an yaptığım işten ayrılmak istiyorum

Kaynak: Gürbüz ve Bekmezci (2012)



## 6.7. ARAŞTIRMA BULGULARI

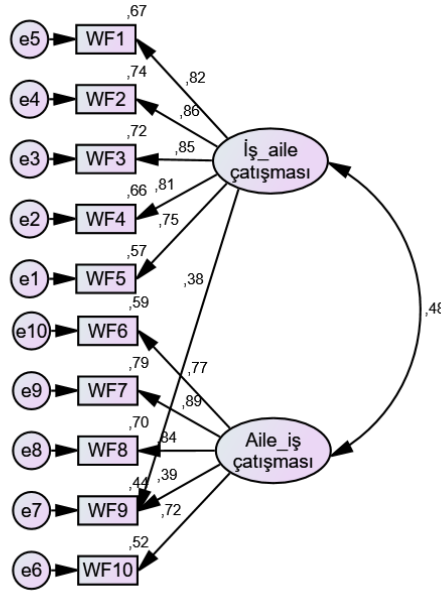
### 6.7.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Sonuçları

Zaman ve kaynak tasarrufu sağlamanın yanı sıra araştırma sonuçlarının da karşılaştırılmasını kolaylaştırması sebebiyle sosyal bilimler alanında çalışmalarda genellikle daha önceden başka araştırmacılar tarafından oluşturulan ölçekler kullanılmaktadır. Ancak her ne kadar daha önceden kullanılmış ölçekler de olsa yapılan çalışmanın örnekleme için bu ölçeğin uygun olup olmadığının tespit edilmesi gerekmektedir. Bu noktada doğrulayıcı faktör analizinin kullanımı uygun görülmektedir. Doğrulayıcı faktör analizi daha önceden kullanılmış ölçeklerin yapısının yeni çalışmanın örnekleme ya da toplanılan verisi ile doğrulanıp doğrulanmadığını açığa çıkarmak amaçlı kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2014: 326). Bu çalışmada kullanılan iş-aile çatışması ölçeği, tükenmişlik ölçeği ve cinsiyet rolü ölçeğinin daha önceden uygulanması sebebiyle ve toplanan veriler ile ölçek yapılarının uygun olup olmadığını belirlemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizini AMOS programı kullanılarak yapılmıştır.

Uygulamada test edilen modelin veri ile desteklenip desteklenemediğine analizler sonucunda ortaya çıkan uyum indekslerine bakılarak karar verilmektedir. Analiz sonucunda  $\chi^2$  (Ki-kare), SD (Serbestlik derecesi), RMSEA (Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü), CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi), NFI (Normlu Uyum İndeksi) ve TLI (Tucker Lewis İndeksi) gibi değerler ortaya çıkmaktadır.  $\chi^2$  değeri araştırmanın modeli ile örneklemden elde edilen verinin uyumlu olup olmadığını göstermektedir. Bu değer anlamsız çıkması gerekmektedir. Değerin anlamlı çıkması beklentinin veri ile desteklenmediğine işaret etmektedir. Ancak  $\chi^2$  değeri örneklem büyüklüğünden etkilenebilmektedir. Bu nedenle  $\chi^2/SD$  oranına bakılması modelin uyum değerini değerlendirmek için daha uygun sonuçlar sağlamaktadır. Uyum indekslerinde yer alan diğer indeks RMSEA'dır. RMSEA modelin örneklem ile uyumlu olup olmadığını test etmektedir. CFI, serbestlik derecesi ile örneklem büyüklüğünün ikisini de göz önünde bulundurarak test edilen model ile temel modelin karşılaştırmasını yapmaktadır. NFI, CFI'dan farklı olarak  $\chi^2$  dağılımının gerektirdiği şartlara bağlı olmaksızın karşılaştırma yapar. TLI, NFI'nın serbestlik derecesi dikkate alınarak hesaplanmış halidir (Gürbüz ve Şahin, 2014: 329-330).

### 6.7.1.1. İş-Aile Çatışması Ölçeği

İş-aile çatışmasını ölçmek amacıyla iş-aile çatışması ölçeğinin işten aileye doğru çatışma alt boyutu kullanılmıştır. Bu kapsamda, ölçeğin 10 maddelik 2 boyutlu yapısı için Amos programı yardımıyla ve en yüksek olabilirlik (Max. Likelihood) yöntemiyle doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucu elde edilen bilgiler Şekil 9’da gösterilmektedir.



Şekil 9. İş-Aile Çatışması Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Şekilde yer alan oklar üzerinde değerler standardize edilmiş regresyon katsayılarını göstermektedir. Standardize edilmiş değerler her bir maddenin (gözlenen değişkenin) kendi gizil değişkeninin ne kadar iyi bir temsilcisi olduğunun anlaşılmasını sağlar. Bu değerler faktör yüklenimleri olarak da adlandırılmaktadır. Faktör yüklenimlerinin önemli çıkması maddelerin, faktörlere doğru yüklendiği göstermektedir. Sonuç olarak elde edilen tüm standardize edilmiş değerlerin 1’ in üzerinde olmaması gerekmektedir (Tuncer ve Gavcar, 2014: 202).

Analizin değerleri incelendiğinde ki-karenin serbestlik derecesine oranı 3.18 ( $\chi^2/sd \leq 5$ ) Yaklaşık hataların ortalama karekökü 0.072 (RMSEA  $\leq 0.08$ ), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi 0.98 (CFI  $\geq 0.90$ ) ve Tucker Lewis İndeksi 0.97 (TLI  $\geq 0.90$ ) olarak bulunmuştur. Elde edilen bulgular, iş-aile çatışması ölçeğinin iki boyutlu yapısının araştırma kapsamında geçerli olduğunu göstermektedir. Bulunan ölçeğin

yapı geçerliliğini sağladığı, iş-aile çatışmasını ölçmek için kullanılabileceği görülmektedir.

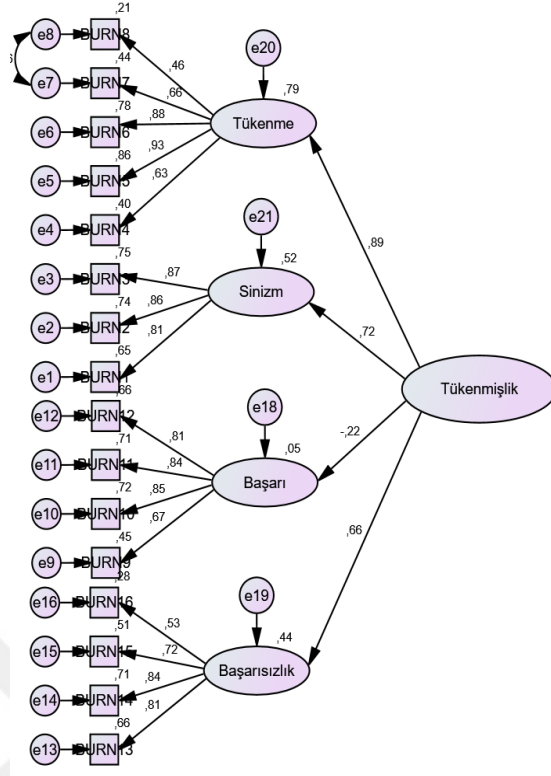
**Tablo 5: İş-Aile Çatışması Ölçeği Uyum Değerleri**

İncelenen Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Değerler.	Ölçeğin Değerleri
$\chi^2 /sd(1)$	$0 \leq \chi^2 /sd \leq 2$	$2 \leq \chi^2 /sd \leq 3$	3.18
CFI(2)	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	$.90 \leq IFI \leq .95$	0.976
TLI(2)	$.95 \leq TLI \leq 1.00$	$.90 \leq TLI \leq .95$	0.967
RMSEA(3)	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 \leq RMSEA \leq .08$	0.072

Kaynak: (Kline, 2011)<sup>1</sup>, (Baumgartner & Homburg, 1996; Bentler, 1980; Bentler & Bonett, 1980; Marsh, Hau, Artelt, Baumert & Peschar, 2006)<sup>2</sup>, (Browne & Cudeck, 1993)<sup>3</sup>.

#### 6.7.1.2. Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişliği ölçmek amacıyla tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenmesiniz, başarı ve başarısızlık alt boyutlarının dördü de mevcut çalışmada kullanılmıştır. Bu kapsamda, ölçeğin 16 maddelik 4 boyutlu yapısı için Amos programı yardımıyla ve en yüksek olabilirlik (Max. Likelihood) yöntemiyle doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucu elde edilen bilgiler Şekil 10'da gösterilmektedir.



Şekil 10. Tükenmişlik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Yapılan analiz değerlerine bakıldığında ki-karenin serbestlik derecesine oranı 3.28 ( $\chi^2/sd \leq 5$ ) Yaklaşık hataların ortalama karekökü 0.074 ( $RMSEA \leq 0.08$ ), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi 0.94 ( $CFI \geq 0.90$ ) ve Tucker Lewis İndeksi 0.93 ( $TLI \geq 0.90$ ) olarak bulunmuştur. Bazı maddeler arasında ilişkilendirmeler yapılarak bu sonuçlara ulaşılmış olsa da yapılan ilişkilendirmelerin aynı faktör altında olması sebebiyle kabul edilebilir bir durum olarak görülmüştür. Elde edilen bulgular, tükenmişlik ölçeğinin dört boyutlu yapısının araştırma kapsamında geçerli olduğunu göstermektedir. Bulunan ölçeğin yapı geçerliliğini sağladığı, tükenmişliği ölçmek için kullanılabilmesi söylenebilir.

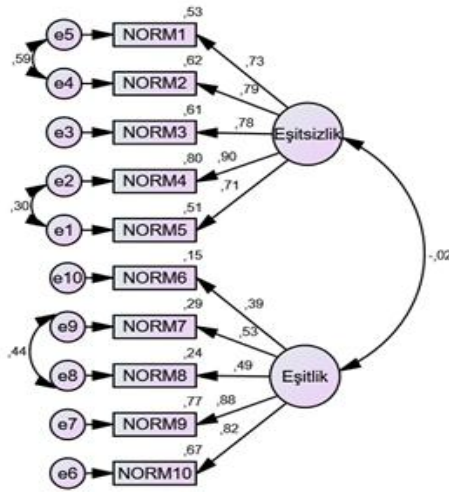
**Tablo 6: Tükenmişlik Ölçeği Uyum Değerleri**

$\chi^2$	SD	$\chi^2 / SD$	RMSEA	TLI	CFI
321.29	98	3.28	0.074	0.93	0.94

$\chi^2$ =Ki-kare, SD=Serbestlik derecesi, RMSEA=Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü, TLI=Tucker Lewis İndeksi, CFI=Karşılaştırmalı Uyum İndeksi

### 6.7.1.3. Cinsiyet Rolü Ölçeği

Sosyal normu ölçmek amacıyla cinsiyet rolü ölçeğinin eşitlik ve eşitsizlik alt boyutlarının ikisi de mevcut çalışmada kullanılmıştır. Bu kapsamda, ölçeğin 10 maddelik 2 boyutlu yapısı için Amos programı yardımıyla ve en yüksek olabilirlik (Max. Likelihood) yöntemiyle doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucu elde edilen bilgiler Şekil 11’de gösterilmektedir.



Şekil 11. Cinsiyet Rolü Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Yapılan analizin değerlerine bakıldığında ki-karenin serbestlik derecesine oranı 2.72 ( $\chi^2/sd \leq 5$ ) Yaklaşık hataların ortalama karekökü 0.064 (RMSEA  $\leq 0.08$ ), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi 0.98 (CFI  $\geq 0.90$ ) ve Tucker Lewis İndeksi 0.96 (TLI  $\geq 0.90$ ) olarak bulunmuştur. Elde edilen bulgular, cinsiyet rolü ölçeğinin iki boyutlu yapısının araştırma kapsamında geçerli olduğunu göstermektedir. Bulunan ölçeğin yapı geçerliliğini sağladığı, sosyal normu ölçmek için kullanılabilirliği söylenebilir. Mevcut çalışmada cinsiyet rolü ölçeğinin yalnızca eşitsizlik boyutu kullanılmaktadır.

**Tablo 7: Cinsiyet Rolü Ölçeği Uyum Değerleri**

$\chi^2$	SD	$\chi^2 / SD$	RMSEA	TLI	CFI
84.25	31	2.72	0.064	0.96	0.98

$\chi^2$ =Ki-kare, SD=Serbestlik derecesi, RMSEA=Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü, TLI= Tucker Lewis İndeksi, CFI=Karşılaştırmalı Uyum İndeksi

### 6.7.2 Açımlayıcı Faktör Analizi ve Sonuçları

Açımlayıcı faktör analizi ölçme modellerini test etme aşamalarında kullanılan oldukça kullanışlı bir analiz yöntemidir. Ölçme aracına ilişkin faktör desenini ortaya koymak için açımlayıcı faktör analizi kullanılabilir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2014: 178). Açımlayıcı faktör analizi çok sayıda gözlenen değişkeni, az sayıda faktör altında gösterebilmek için uygulanmaktadır. Bu analizde amaç bilinmeyen gizil değişkenlerle gözlenen değişkenler arasındaki ilişkiyi açıklamaktır. Sosyal ve kişilik gibi psikolojik ölçmelerde açımlayıcı faktör analizi kullanımı yaygın olarak görülmektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2014: 189). Kısaca açımlayıcı faktör analizi ölçeklerin yapısal geçerliliğini tespit etmek için kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2014: 315). Bu çalışmada işten ayrılma niyeti ölçeğinin üç maddeden oluşması ve doğrulayıcı faktör analizi için uygun olmaması sebebiyle işten ayrılma niyeti ölçeği için açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

Değişkenlerden oluşan ve belirli bir örneklemden elde edilen verilerin faktör analizi yapılabilmesi için yeterli olup olmadığını Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi göstermektedir. Faktör analizi yapılabilmesi için KMO değerinin 0.6 ve üzerinde olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014: 303).

Barlett Küresellik testi korelasyon matrisindeki ilişkilerin faktör analizi yapılabilecek ölçüde yeterli olup olmadığını ortaya koymaktadır. Faktör analizi yapılabilmesi için Barlett Küresellik testi sonucunun 0.05 değerinin altında olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014: 303). Bu çalışmada örneklemden elde edilen verilerin faktör analizi yapılabilmesi için yeterli olup olmadığını görebilmek amacıyla KMO testi yapılmıştır. Ayrıca korelasyon matrisindeki ilişkilerin faktör analizi yapılabilecek ölçüde yeterli olup olmadığını görebilmek için Barlett Küresellik testi uygulanmıştır.

Özdeğer bir ölçekteki faktör yüklerinin kareleri olarak tanımlanmaktadır. Bir faktörün özdeğeri faktör ile orijinal değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü yansıtmaktadır. Özdeğerler, faktörler tarafından açıklanan varyansı hesaplamada ve ölçekte kaç faktörün bulunduğu karar vermede kullanılmaktadır. Faktörlerin kararlı olarak kabul edilebilmesi için özdeğerin bir veya üzerinde olması gerekmektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2014: 191-192). Bu çalışmada ölçeğin kaç faktörden oluştuğunu açığa çıkarmak amacıyla özdeğerler dikkate alınmıştır.

### 6.7.2.1. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Üç maddeden oluşan işten ayrılma niyeti ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi için uygun olmaması sebebiyle (modelde üç varyans ve üç kovaryans bulunmakta, tahmin edilecek üç faktör yükü ve üç hata varyansı olduğu için serbestlik derecesi sıfırdır) açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Örneklem büyüklük açısından faktör analizi için veri yapısının uygunluğunu değerlendirmek amacıyla KMO değerleri ölçülmüştür. Yapılan analiz sonucunda, örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapmak için “iyi” derecede yeterli olduğu görülmüştür (KMO =.751). Barlet testi incelendiğinde ise elde edilen ki-kare değerinin manidar olduğu belirtilmiştir. Bu sonuç verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiğini göstermektedir (Barlet= 805.006 p <.01). İşten ayrılma niyeti ölçeğinin faktör desenini ortaya koymak amacıyla faktörleştirme yöntemi olarak temel bileşenler analizi uygulanmıştır. Bu doğrultuda yapılan açımlayıcı faktör analizinde, faktör yük değerleri için kabul düzeyi .32 olarak belirlenmiştir. Analize temel olarak alınan 3 madde için özdeğeri 1'in üzerinde olan 1 bileşen olduğu görülmüştür. Ancak ölçeğin kaç faktörden oluştuğunu tespit etmek amaçlı yamaç-birikinti grafiğine de bakılmıştır. Yapılan bu analizinde sonucuna göre faktör sayısı 1 olarak tespit edilmiştir. Bu bileşenin toplam varyansa katkısının %83.91 olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin faktör yükleri sırasıyla; .90; .92; .93 olarak bulunmuştur ve tüm maddeler kabul düzeyi olan 32'nin üzerinde bir değer göstermiş, binişiklik görülmemiştir. Sonuç olarak, işten ayrılma niyeti ölçeği için yapılan açımlayıcı faktör analizi sonuçlarına göre teorik olarak tanımlanan maddelerin kendi faktörleri altında toplandığı görülmüştür.

### 6.7.3. Güvenilirlik Analizi ve Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri

Ölçek maddeleri arasında tutarlılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmaktadır. Kullanılan ölçüm aracına göre çeşitli güvenilirlik analizi yöntemleri bulunmaktadır. Sosyal bilimlerde ise en fazla iç tutarlılık güvenilirliği kullanılmaktadır. Burada amaç ölçekteki maddelerin kendi aralarında tutarlılık gösterip göstermediğini belirlemektir. İç tutarlılık analizlerinin farklı hesaplama yöntemleri bulunmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2014: 315). Bunlardan en yaygın olanı Cronbach Alfa'dır. Çalışmada kullanılan anketin maddeleri doğru-yanlış olarak puanlanmadığında ve maddelerin ikiden fazla cevap seçeneği bulunduğu durumda kullanılan bir iç tutarlılık ölçme yöntemidir (Bademci, 2006: 439). Bu çalışmada veri toplama aracı olarak kullanılan ankette doğru-yanlış şeklinde maddeler yer almaması

ve maddelerin ikiden fazla cevap seçeneği olması sebebiyle güvenilirlik analizinde iç tutarlılığı tespit etmek için Cronbach Alfa değerleri dikkate alınmıştır.

Ölçeklerin güvenilirliği ve tanımlayıcı istatistiklere ilişkin bilgiler Tablo 8’de gösterilmektedir.

**Tablo 8: Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri Sonuçları**

Ölçek	Soru Sayısı	Cronbach Alfa Skorları ( $\alpha$ )	Ort.	SS.
İş-Aile Çatışması	10	0.902	3.05	1.13
İşten Ayrılma Niyeti	3	0.904	2.41	1.35
Tükenmişlik	16	0.812	2.74	.60
Sosyal Norm	10	0.731	3.34	.67

Bir ölçeğin iç tutarlılık gösterebilmesi için, güvenilirlik katsayısı değerinin  $\alpha > .70$  olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014: 317). Bu çalışmada da bu değer esas alınmıştır. İş-aile çatışması ölçeğine ilişkin yapılan güvenilirlik analizinde alfa değeri .902 oranındadır. Bu sebeple, iş-aile çatışması ölçeğine yönelik maddelerin hepsi çalışmada kullanılmıştır. İşten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin yapılan güvenilirlik analizinde alfa değeri .904 olarak görülmüştür. Dolayısıyla işten ayrılma niyeti ölçeğine yönelik maddelerin hepsi mevcut çalışmada kullanılmıştır. Tükenmişlik ölçeğine ilişkin yapılan güvenilirlik analizinde alfa değeri .812 olarak bulunmuştur. Aynı şekilde, tükenmişlik ölçeğine yönelik maddelerin hepsi var olan çalışmada kullanılmıştır. Sosyal norm ölçeğine ilişkin yapılan güvenilirlik analizinde alfa değeri .731 oranında görülmüştür. Bu sebeple, sosyal norm ölçeğine ilişkin maddelerin hepsi bu çalışmada kullanılmıştır.

#### **6.7.4. Açıklayıcı İstatistikler**

Çalışmadaki katılımcıların demografik özelliklerinden bazılarına ilişkin bulgular Tablo 9’da sunulmuştur. Buna göre katılımcıların yaşları 18 ile 56 arasında değişmektedir (Ort. =30.74, SS =6.96). İşyerindeki çalışma süreleri (tecrübe) 1 ile 34 arasında değişmekle birlikte ortalama tecrübeleri 5.5 yıl civarındadır (Ort. =5.50, SS =5.90). Katılımcıların çocuk sayısı 0 ile 6 arasında değişmektedir (Ort. =1.34, SS



=0.98). Zorunlu çalışma saatleri 0 ile 90 arasında değişim göstermektedir (Ort. =39.08, SS =15.37).

**Tablo 9: Açıklayıcı İstatistikler**

	<i>N</i>	<i>Min.</i>	<i>Max.</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS.</i>
Yaş	418	18	56	30.749	6.9639
Çocuk Say.	159	0	6	1.35	0.982
İşyerindeki Çalışma Süresi	418	1	34	5.50	5.900
Zorunlu Çlş. Saati	411	0	90	39.08	15.375

Cinsiyet açısından incelendiğinde çalışmanın anket formunu cevaplayan 418 hizmet sektörü çalışanının %55.6'sının (233 kişi) erkek, %44.3'ünün (185 kişi) kadın olduğu görülmektedir. Katılımcıların cinsiyetlerine göre sayısal ve oransal dağılımı Tablo 10'da gösterilmektedir.

**Tablo 10: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı**

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)
Erkek	233	55.7
Kadın	185	44.3
Toplam	418	100

Çalışmanın anket formunu cevaplayan katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında, katılımcıların %1'inin (4 kişi) ilköğretim, %7.2'sinin (30 kişi) lise, %6.9'unun (29 kişi) yüksekokul, %45.7'sinin (191 kişi) lisans, %31.1'inin (130 kişi) yüksek lisans ve %8.1'inin (34 kişi) doktora derecesine sahip olduğu görülmüştür. Katılımcıların %84.9'unun lisans ve üstü dereceye sahip olduğu görülmüştür. Katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımı Tablo 11'de gösterilmektedir.

**Tablo 11: Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı**

Eğitim Seviyesi	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
İlköğretim	4	1	1
Lise	30	7.2	8.1
Yüksekokul	29	6.9	15.1
Üniversite	191	45.7	60.8
Yüksek lisans	130	31.1	91.9
Doktora	34	8.1	100
Toplam	418	100	

Çalışmanın anket formunu cevaplayan katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları incelendiğinde, %55'inin (230 kişi) bekâr, %42.3'ünün (177 kişi) evli, %2.6'sının (11 kişi) boşanmış olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımı Tablo 12' de gösterilmektedir.

**Tablo 12: Katılımcıların Medeni Duruma Göre Dağılımı**

Medeni Durum	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Bekar	230	55	55
Evli	177	42.3	97.4
Boşanmış	11	2.6	100
Toplam	418	100	

Çalışmanın anket formunu cevaplayan katılımcıların gelir durumu incelendiğinde, katılımcıların %26.3'ünün (110 kişi) 2500-3499 aralığında, %24.6'sının (103 kişi) 4500 ve üstü aralığında, %19.6'sının (82 kişi) 3500-4499 aralığında, %18.9'unun (79 kişi) 1500-2499 aralığında ve %10.5'inin (44 kişi) 0-1499 aralığında yer aldığı görülmüştür. Katılımcıların gelir durumlarına göre dağılımı Tablo 13' te gösterilmektedir.

**Tablo 13: Katılımcıların Gelir Durumlarına Göre Dağılımı**

Gelir Dağılımı	Sıra	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
0-1499	44	10.5	10.5
1500-2499	79	18.9	29.4
2500-3499	110	26.3	55.7
3500-4499	82	19.6	75.4
4500 ve üstü	103	24.6	100
Toplam	418	100	

Çalışmanın anket formunu cevaplayan katılımcıların işyerindeki pozisyonları incelendiğinde, katılımcıların %24.2'sinin (101 kişi) yönetici olduğu, %75.8'inin (317) ise çalışan olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın katılımcıların çoğunlukla çalışan pozisyonunda yer aldığı görülmüştür. Katılımcıların işyerindeki pozisyonlarına göre dağılımı Tablo 14' te gösterilmektedir.

**Tablo 14: Katılımcıların İşyerindeki Pozisyonlarına Göre Dağılımı**

İşyerindeki Pozisyon	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Yönetici	101	24.2	24.2
Çalışan	317	75.8	100
Toplam	418	100	

Çalışmanın anket formunu cevaplayan katılımcıların Sigara kullanıp kullanmamalarına ve Alkol tüketip tüketmemelerine ilişkin yöneltilen soruya vermiş oldukları yanıtlarda %62 oranında (259 kişi) “Hayır, ikisini de tüketmiyorum”, %14.8 oranında (62 kişi) “Sigara kullanıyorum”, %13.9 oranında (58 kişi) “Evet, ikisini de tüketiyorum”, %9.3 oranında (39 kişi) “Alkol tüketiyorum” cevapları görülmüştür. Katılımcıların sigara ve alkol kullanımına göre dağılımı Tablo 15' te gösterilmektedir.

**Tablo 15: Katılımcıların sigara ve alkol kullanımına göre dağılımı**

Katılımcıların Sigara ve Alkol Kullanımı	Sıra	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Hayır, ikisini de tüketmiyorum	259	62	62
Evet, ikisini de tüketiyorum	58	13.9	75.8
Sigara kullanıyorum	62	14.8	90.7
Alkol tüketiyorum	39	9.3	100
Toplam	418	100	

Çalışmanın anket formunu cevaplayan katılımcıların eşlerinin çalışma durumlarına bakıldığında, medeni durumu evli olan 177 kişiye (%42.3) yöneltilen “Eşiniz çalışıyor mu?” sorusuna %28.9 oranda (121 kişi) “Evet” cevabı alınırken, %13.4 oranında (56 kişi) “Hayır” cevabı alınmıştır. Katılımcıların eşlerinin çalışma durumuna göre dağılımı Tablo 16’ da gösterilmektedir.

**Tablo 16: Katılımcıların eşlerinin çalışma durumuna göre dağılımı,**

Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumu	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Evet	121	28.9	68.4
Hayır	56	13.4	100
Toplam	177	42.2	

## 6.8. KORELASYON ANALİZİ VE DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Korelasyon analizi iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi açıklamaktadır. Korelasyon katsayısı ilişki miktarını gösteren değeri ifade etmektedir. Korelasyon katsayısı iki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve derecesi hakkında bilgi vermektedir. İki değişkenin değerleri aynı yönde değişiyor ise aralarında olumlu bir ilişki görülmektedir. Ancak, değişkenlerden birine ait değer artarken diğeri azalıyor ise iki değişken arasında olumsuz bir ilişki bulunmaktadır. İki değişken arasındaki ilişkinin anlaşılması için basit korelasyon analizi uygulanmaktadır. Burada amaç iki değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve derecesini belirlemektir. Çalışmanın örnekleminin verileri normal dağıldığı zaman; değişkenlere ait değerler eşit aralıklı veya oranlı ölçek kullanılarak ölçülmüş ise Pearson korelasyon katsayısı kullanılır. Diğer taraftan, dağılımın normal olmadığı durumlarda Spearman korelasyon katsayısı kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2014: 255-257).

Öncelikle çalışmanın verilerin normal olarak dağılıp dağılmadığını tespit etmek için Normallik testi uygulanmış ve değişkenlerin Çarpıklık (Skewness) ile Basıklık (Kurtosis) değerlerine bakılmıştır (Tablo 17).

**Tablo 17: Çarpıklık ve Basıklık Değerleri**

	Ort.	SS.	Min.	Max.	Çarpıklık	Basıklık
İş-Aile	3.05	1.13	1	5	-.11	-.97
Çatışması						
İşten Ayrılma Niyeti	2.41	1.35	1	5	.57	-.95
Tükenmişlik	2.74	.60	1	5	.42	-.49
Eşitsizlik	3.41	1.07	1	5	-.63	-.25

Çarpıklık ve basıklık değerlerinin -3 ile +3 arasında yer almasının, dağılımların normal dağılım olarak görülebileceğini belirtmektedir. Bu kapsamda elde edilen verilerin normal dağılım gösterdiği söylenebilir (Kalaycı, 2005: 322). Bu çalışmada yer alan değişkenler arasındaki ilişkilerin yönünü ve derecesini belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Verilerin normal dağılması sebebiyle Pearson korelasyon katsayısı kullanılmıştır.

Yapılan korelasyon analizinin sonuçlarından yola çıkarak iş-aile çatışmasının korelasyon katsayıları incelendiğinde bu değişkenin yaş ( $r = -.120$ ;  $p < .05$ ) ile ters yönde, cinsiyet ( $r = .127$ ;  $p < .01$ ), eğitim ( $r = .112$ ;  $p < .05$ ), haftalık çalışma saati ( $r = .136$ ;  $p < .01$ ) ve tükenmişlik ( $r = .535$ ;  $p < .01$ ) ile anlamlı ve aynı yönde bir ilişki gösterdiği görülmüştür.

İşten ayrılma niyeti ile yaş ( $r = -.140$ ;  $p < .01$ ) ve gelir ( $r = -.212$ ;  $p < .01$ ) arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunurken; cinsiyet ( $r = .117$ ;  $p < .05$ ), tükenmişlik ( $r = .605$ ;  $p < .01$ ), iş-aile çatışması ( $r = .512$ ;  $p < .01$ ) ve eşitsizlik ( $r = .152$ ;  $p < .01$ ) ile arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki görülmüştür.

Tükenmişlik ile cinsiyet ( $r = .129$ ;  $p < .01$ ) arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki mevcutken; yaş ( $r = -.290$ ;  $p < .01$ ), gelir ( $r = -.212$ ;  $p < .01$ ), medeni durum ( $r = -0.161$ ;  $p < .01$ ) ve işyerindeki pozisyon, ( $r = -0.213$ ;  $p < .01$ ) ile arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki mevcuttur.

Sosyal norm ölçeğinin eşitsizlik alt boyutu ile bağımlılık ( $r = -.134$ ;  $p < .01$ ) arasında ters yönde, medeni durum ( $r = .128$ ;  $p < .01$ ), çocuk sayısı ( $r = .151$ ;  $p < .01$ ), eğitim ( $r = .120$ ;  $p < .05$ ), tükenmişlik ( $r = .129$ ;  $p < .01$ ) ve iş-aile çatışması ( $r = .271$ ;  $p < .01$ ) arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişkinin var olduğu görülmüştür.

**Tablo 18: Değişkenler Arasındaki İlişkiler**

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Yaş	1												
2	Cinsiyet	-.139**	1											
3	Medeni durum	.536**	-.080	1										
4	Çocuk sayısı	.622**	-.167**	.601**	1									
5	Eğitim	.009	.143**	.059	-.090	1								
6	Gelir	.370**	-.116*	.378**	.272**	.392**	1							
7	İşyerindeki pozisyon	.308**	-.255**	.182**	.286**	-.013	.290**	1						
8	Haftalık çalışma saati	.055	-.066	.084	.079	.041	.122*	.171**	1					
9	Eşin çalışma durumu	.280**	.369**	.495**	.207**	.166**	.271**	.021	.032	1				
10	Madde bağımlılığı (Sigara ve alkol)	-.003	-.210**	.002	-.061	-.105*	-.035	.092	.032	-.078	1			
11	Tükenmişlik	-.290**	.129**	-.161**	-.205**	.031	-.212**	-.213**	-.043	-.033	.069	1		
12	İş-aile çatışması	-.120*	.127**	-.010	-.033	.112*	-.043	-.023	.136**	.009	.026	.535**	1	
13	Eşitsizlik	.027	.031	.128**	.151**	.120*	.045	-.033	.018	.058	-.134**	.129**	.271**	1
14	İşten ayrılma niyeti	-.140**	.117*	-.050	-.086	.016	-.212**	-.067	.052	-.048	.047	.605**	.512**	.152**

\*  $p < 0.05$  anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

\*\*  $p < 0.01$  anlamlılık derecesinde ilişki anlamlı

## 6.9. HİYERARŞİK REGRESYON ANALİZİ VE DEĞİŞKENLERE İLİŞKİN BULGULAR

Regresyon analizinin bir türü çoklu regresyon analizidir. Çoklu regresyon analizi yapılırken bir bağımlı değişken üzerinde birden fazla bağımsız değişkenin etkisi aynı anda incelenmektedir. Özellikle hangi bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin daha fazla olduğu belli değil ise çoklu regresyon analizi uygulanmaktadır. Ancak önceden bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde etkisi olduğu biliniyorsa ve kavramsal çerçeve bu durum göz önünde bulundurularak kurulmuşsa bu noktada hiyerarşik regresyon analizi daha uygun görülmektedir. Hiyerarşik regresyon analizinde bağımsız değişkenler aşamalı olarak regresyon analizine konulmaktadır. Böylece ikinci aşamada analize giren bağımsız değişkenlerin, birinci aşamada analize giren bağımsız değişkenlere kıyasla bağımlı değişken üzerinde ne kadar etkisi olduğu anlaşılabilir (Gürbüz ve Şahin, 2014: 272). Bu çalışmada işten ayrılma niyeti bağımlı değişkeninin üzerinde bağımsız değişkenler olan iş-aile çatışması, tükenmişlik ve sosyal normun ne kadar etkisi olduğunu görebilmek amacıyla hiyerarşik regresyon analizleri uygulanmıştır.

Araştırmanın ilk hipotezinin test edilmesi için ilk aşamada tükenmişlik bağımlı değişken olarak ve demografik değişkenler ise bağımsız değişkenler olarak analize alınmıştır. İkinci aşamada demografik değişkenlerin hepsi analize tekrar alınarak kontrol edilmiş ve bağımsız değişken olan iş-aile çatışması regresyon analizine dahil edilmiştir. Yapılan analizin sonuçlarına ilişkin bulgular Tablo 19’da sunulmuştur. Buna göre birinci aşamada demografik değişkenlerden yaş ( $\beta = -.312, p < .05$ ) ve gelirin ( $\beta = -.197, p < .05$ ) tükenmişlik üzerinde anlamlı etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. İkinci aşamada iş-aile çatışması bağımsız değişkeni modele dahil edilmiştir ve modelde yaş ( $\beta = -.221, p < .05$ ), gelir ( $\beta = -.167, p < .05$ ) ile iş-aile çatışmasının ( $\beta = .504, p < .05$ ) anlamlı etkileri olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bulgular gelirin artmasıyla tükenmişliğin azaldığını, yaş arttıkça tükenmişliğin azaldığını ve iş-aile çatışmasının artmasıyla birlikte tükenmişliğin de arttığını göstermiştir. Böylelikle çalışmanın ilk hipotezi olan “*H1: Algılanan iş-aile çatışması arttıkça çalışanların tükenmişlik seviyesi artar.*” hipotezi kabul edilmiştir.



**Tablo 19: İş-Aile Çatışmasının Tükenmişliğe Etkileri**

	$\beta$ (etki)	t	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> (düzeltilmiş)	F
<b>Model 1</b>	<b>3.329</b>	<b>9.676</b>	<b>0.196</b>	<b>0.166</b>	<b>6.503</b>
<b>Yaş</b>	<b>-.312</b>	<b>-4.108</b>			
Cinsiyet	.071	1.104			
Medeni durum	-.007	-.097			
Çocuk sayısı	.029	.381			
Eğitim	.033	.520			
<b>Gelir</b>	<b>-.197</b>	<b>-2.805</b>			
İşyerindeki pozisyon	-.066	-1.039			
Haftalık çalışma saati	.000	-.004			
Eşin çalışma durumu	.083	1.179			
Madde bağımlılığı	.054	.939			
<b>Model 2</b>	<b>2.576</b>	<b>8.601</b>	<b>0.429</b>	<b>0.406</b>	<b>18.116</b>
<b>Yaş</b>	<b>-.221</b>	<b>-3.407</b>			
Cinsiyet	-.005	-.099			
Medeni durum	.004	.055			
Çocuk sayısı	-.020	-.314			
Eğitim	-.013	-.251			
<b>Gelir</b>	<b>-.167</b>	<b>-2.816</b>			
İşyerindeki pozisyon	-.071	-1.327			
Haftalık çalışma saati	-.089	-1.836			
Eşin çalışma durumu	.083	1.400			
Madde bağımlılığı	.024	.500			
<b>İş-aile çatışması</b>	<b>.504</b>	<b>10.395</b>			

Araştırmanın ikinci hipotezinin test edilmesi için ilk aşamada işten ayrılma niyeti bağımlı değişken olarak ve demografik değişkenler ise bağımsız değişkenler olarak analize alınmıştır. İkinci aşamada demografik değişkenlerin hepsi analize tekrar alınarak kontrol edilmiş ve bağımsız değişken olan iş-aile çatışması regresyon analizine dahil edilmiştir. Yapılan analizin sonuçlarına ilişkin bulgular Tablo 20’de sunulmuştur. Buna göre birinci aşamada demografik değişkenlerden yaş ( $\beta = -.195$ ,  $p < .05$ ), medeni durumun ( $\beta = .161$ ,  $p < .05$ ) ve gelirin ( $\beta = -.276$ ,  $p < .05$ ) işten ayrılma

niyeti üzerinde anlamlı etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. İkinci aşamada iş-aile çatışması bağımsız değişkeni modele dahil edilmiştir ve modelde medeni durum ( $\beta = .171, p < .05$ ), gelir ( $\beta = -.247, p < .05$ ) ile iş-aile çatışmasının ( $\beta = .492, p < .05$ ) anlamlı etkileri olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bulgular gelirin artmasıyla işten ayrılma niyetinin azaldığını, iş-aile çatışmasının artmasıyla birlikte işten ayrılma niyetinin de arttığını göstermiştir. Böylece çalışmanın ikinci hipotezi olan “*H2: Algılanan iş-aile çatışması arttıkça çalışanların işten ayrılma niyeti artar*” hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 20: İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkileri**

	$\beta / \beta$ (beta)	t	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> değeri	F
<b>Model 1</b>	<b>2.583</b>	<b>3.685</b>	<b>0.113</b>	<b>0.079</b>	<b>3.381</b>
<b>Yaş</b>	<b>-.195</b>	<b>-2.437</b>			
Cinsiyet	.085	1.250			
<b>Medeni durum</b>	<b>.161</b>	<b>2.032</b>			
Çocuk sayısı	-.008	-.104			
Eğitim	.074	1.117			
<b>Gelir</b>	<b>-.276</b>	<b>-3.739</b>			
Pozisyon	.085	1.266			
Haftalık çalışma saati	.047	.792			
Eşin çalışma durumu	-.041	-.559			
Madde bağımlılığı	.064	1.060			
<b>Model 2</b>	<b>1.157</b>	<b>1.846</b>	<b>0.334</b>	<b>0.307</b>	<b>12.106</b>
Yaş	-.105	-1.505			
Cinsiyet	.010	.167			
<b>Medeni durum</b>	<b>.171</b>	<b>2.496</b>			
Çocuk sayısı	-.056	-.810			
Eğitim	.029	.502			
<b>Gelir</b>	<b>-.247</b>	<b>-3.849</b>			
İşyerindeki pozisyon	.080	1.370			
Haftalık çalışma saati	-.040	-.756			
Eşin çalışma durumu	-.041	-.642			
Madde bağımlılığı	.035	.668			
<b>İş-aile çatışması</b>	<b>.492</b>	<b>9.395</b>			

H3: Tükenmişlik seviyesi arttıkça çalışanların işten ayrılma niyeti artar. Araştırmanın üçüncü hipotezinin test edilmesi için ilk aşamada işten ayrılma niyeti bağımlı değişken olarak ve demografik değişkenler ise bağımsız değişkenler olarak analize alınmıştır. İkinci aşamada demografik değişkenlerin hepsi analize tekrar alınarak kontrol edilmiş ve bağımsız değişken olan tükenmişlik regresyon analizine dahil edilmiştir. Yapılan analizin sonuçlarına ilişkin bulgular Tablo 21’de sunulmuştur. Buna göre birinci aşamada demografik değişkenlerden yaş ( $\beta = -.195, p < .05$ ), medeni durumun ( $\beta = .161, p < .05$ ) ve gelirin ( $\beta = -.276, p < .05$ ) işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. İkinci aşamada tükenmişlik bağımsız değişkeni modele dahil edilmiştir ve modelde medeni durum ( $\beta = .165, p < .05$ ), gelir ( $\beta = -.155, p < .05$ ), iş yerindeki pozisyon ( $\beta = .125, p < .05$ ) ve tükenmişliğin ( $\beta = .616, p < .05$ ) anlamlı etkileri olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bulgular gelirin artmasıyla işten ayrılma niyetinin azaldığını, tükenmişliğin artmasıyla birlikte işten ayrılma niyetinin de arttığını göstermiştir. Böylece çalışmanın üçüncü hipotezi olan “H3: Tükenmişlik seviyesi arttıkça çalışanların işten ayrılma niyeti artar” hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 21: Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkileri**

	$\beta / \beta$ (beta)	t	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> değeri	F
<b>Model 1</b>	<b>2.583</b>	<b>3.685</b>	<b>0.113</b>	<b>0.079</b>	<b>3.381</b>
<b>Yaş</b>	<b>-.195</b>	<b>-2.437</b>			
Cinsiyet	.085	1.250			
<b>Medeni durum</b>	<b>.161</b>	<b>2.032</b>			
Çocuk sayısı	-.008	-.104			
Eğitim	.074	1.117			
<b>Gelir</b>	<b>-.276</b>	<b>-3.739</b>			
İşyerindeki pozisyon	.085	1.266			
Haftalık çalışma saati	.047	.792			
Eşin çalışma durumu	-.041	-.559			
Madde bağımlılığı	.064	1.060			
<b>Model 2</b>	<b>-1.390</b>	<b>-2.100</b>	<b>0.417</b>	<b>0.393</b>	<b>17.247</b>
Yaş	-.002	-.036			
Cinsiyet	.041	.741			

<b>Medeni durum</b>	<b>.165</b>	<b>2.573</b>			
Çocuk sayısı	-.026	-.403			
Eğitim	.054	1.001			
<b>Gelir</b>	<b>-.155</b>	<b>-2.543</b>			
<b>İşyerindeki pozisyon</b>	<b>.125</b>	<b>2.303</b>			
Haftalık çalışma saati	.047	.978			
Eşin çalışma durumu	-.092	-1.536			
Madde bağımlılığı	.031	.627			
<b>Tükenmişlik</b>	<b>.616</b>	<b>11.766</b>			

## 6.10. DÜZENLEYİCİ ROLE İLİŞKİN BULGULAR

Sosyal normun düzenleyici etkisinin var olup olmadığının test edilmesi için bağımsız değişkenler normal dağılıma dönüştürülerek standardize edilmiş, daha sonradan standardize edilen her bir bağımsız değişken ile standardize edilen düzenleyici değişken birbiriyle çarpılarak etkileşim değişkenleri oluşturulmuş ve bağımsız ve etkileşim değişkenleri ikinci aşamda regresyon analizine alınarak etkilerin anlamlılığı test edilmiştir. Bu çerçevede öncelikle birinci aşamada ilk modelde tüm demografik değişkenlerin etkilerinin kontrol edilmesi için işten ayrılma niyeti bağımlı değişken demografik değişkenler bağımsız değişken olarak analize başlanmıştır. Daha sonra ikinci modelde tüm bağımsız değişkenler, düzenleyici değişken ve oluşturulan etkileşim değişkenleri analize alınmıştır. Yapılan analizin sonuçlarına ilişkin bulgular Tablo 22’de yer almaktadır. Buna göre, düzenleyici değişken olan eşitsizlik ve bu değişken ile oluşturulan hiçbir etkileşim değişkeninin anlamlı etkisinin olmadığı yalnızca bağımsız değişkenlerden iş-aile çatışmasının anlamlı etkilerini olduğu tespit edilmiştir. Tüm bu bulgular çalışmanın diğer hipotezi olan “*H4: Algılanan sosyal normlar iş-aile çatışması tükenmişlik ve seviyesi ve işten ayrılma niyeti aralarındaki ilişkilerde bir düzenleyicilik rolü oynar. Şöyle ki kadın erkek eşitsizliğine ilişkin algının yüksek olması ifade edilen ilişkileri daha da güçlendirmektedir.*” hipotezini reddetmiştir.

**Tablo 22: Sosyal Normun Etkileri**

	<b><math>\beta</math> /<math>\beta</math> (beta)</b>	<b>t</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>R<sup>2</sup> değeri</b>	<b>F</b>
<b>Model 1</b>	<b>2.583</b>	<b>3.685</b>	<b>0.113</b>	<b>0.079</b>	<b>3.381</b>
Yaş	-.195	-2.437			
Cinsiyet	.085	1.250			
Medeni durum	.161	2.032			
Çocuk sayısı	-.008	-.104			
Eğitim	.074	1.117			
Gelir	-.276	-3.739			
İşyerindeki pozisyon	.085	1.266			
Haftalık çalışma saati	.047	.792			
Eşin çalışma durumu	-.041	-.559			
Madde bağımlılığı	.064	1.060			
<b>Model 2</b>	<b>-.103</b>	<b>-.099</b>	<b>0.470</b>	<b>0.439</b>	<b>15.420</b>
Yaş	-.013	-.198			
Cinsiyet	.013	.234			
Medeni durum	.149	2.361			
Çocuk sayısı	-.035	-.543			
Eğitim	.027	.518			
Gelir	-.168	-2.867			
İşyerindeki pozisyon	.108	2.041			
Haftalık çalışma saati	.009	.190			
Eşin çalışma durumu	-.072	-1.232			
Madde bağımlılığı	.033	.697			
<b>İş-aile çatışması</b>	<b>.374</b>	<b>2.069</b>			
İş-aile çatışması*Eşitsizlik	-.206	-.806			
Tükenmişlik	.082	.388			
Tükenmişlik*Eşitsizlik	-.569	1.875			
Eşitsizlik	-.179	-1.141			

## 6.11. DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE İLİŞKİN BULGULAR

Çalışmadaki araştırma sorusu olan “*Araştırma sorusu 1: Kategorik demografik nitelikler tüm bağımlı ve bağımsız değişkenler açısından nasıl farklılaşmaktadır? Ayrıca süreklilik gösteren demografik nitelikler değişkenlerle nasıl ilişkilidir?*” sorularına cevap bulabilmek için ve kategorik demografik değişkenlerde iş-aile çatışması, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti açısından farklılık olup olmadığının test edilmesi için bağımsız örneklem t testi ile Tek Yönlü Anova testi kullanılmış, sürekli değişkenler için ise korelasyon tablosu incelenmiştir.

Çalışmada yer alan katılımcıların yaşlarını incelemek için korelasyon tablosundan veriler kullanılmıştır. Buna göre yaş arttıkça yaşanan iş-aile çatışması seviyesi azalmaktadır ( $r = -.120, p < .05$ ). İş-aile çatışması seviyesinde olduğu gibi tükenmişlik için de yaş arttıkça tükenmişlik seviyesi azalmaktadır ( $r = -.290, p < .01$ ). Elde edilen bulgular işten ayrılma niyeti içinde yaş arttıkça işten ayrılma niyeti eğiliminin azaldığını göstermektedir ( $r = -.140, p < .01$ ).

Katılımcıların haftalık çalışma saatlerinin değişkenlerle olan ilişkisini ortaya koymak için korelasyon tablosundan elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Buna göre haftalık çalışma saati ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişkinin var olduğu görülmüştür. Haftalık çalışma saati arttıkça yaşanan iş-aile çatışması seviyesi de artmaktadır. ( $r = .136, p < .01$ ).

Katılımcıların iş yerindeki pozisyonlarının değişkenlerle ilişkisini tespit etmek amacıyla bağımsız t testi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucuna göre tükenmişliğin iş yerindeki pozisyon ile arasında anlamlılık görülmemiştir ( $p > .05$ ).

Katılımcıların eşlerinin çalışma durumlarının değişkenlerle olan ilişkisini incelemek amacıyla bağımsız t testi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucuna göre katılımcıların eşlerinin çalışma durumlarının iş-aile çatışması, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve eşitsizlik değişkenleri için bir farklılık (sırasıyla .58; .58; .88; .33) göstermediği tespit edilmiştir ( $p > .05$ ).

Kadın ve erkeklerin iş-aile çatışması düzeylerinin karşılaştırılması için bağımsız t testi uygulanmıştır. Kadın ve erkeklerin iş-aile çatışması düzeylerinin farklı olduğu tespit edilmiştir ( $p < .05$ ). Kadınların iş-aile çatışması düzeylerinin (Ort. =3.23, SS =1.10) erkeklerin iş-aile çatışması düzeylerinden (Ort. =2.91, SS =1.14) anlamlı biçimde daha yüksek olduğu görülmüştür Kadın ve erkeklerin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması için uygulanan bağımsız t testi sonucunda kadın ve

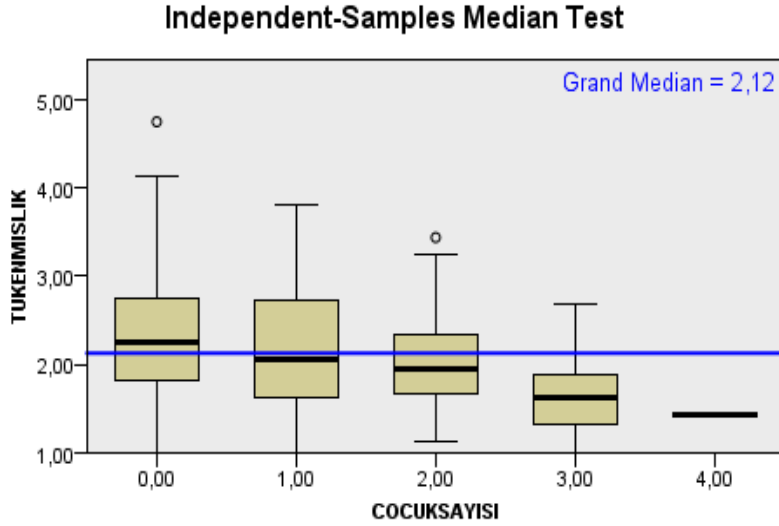
erkeklerin tükenmişlik düzeylerinin farklı olduğu tespit edilmiştir ( $p < .05$ ). Kadınların (Ort. =2.82, SS =.58) erkeklere (Ort. =2.68, SS =.61) göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Kadın ve erkeklerin işten ayrılma niyetlerinin karşılaştırılması için uygulanan bağımsız t testi sonucunda cinsiyet açısından bir farklılık olduğu görülmüştür ( $p < .05$ ). Kadınların (Ort. =2.59, SS =1.38) erkeklere (Ort. =2.27, SS =1.31) göre daha fazla işten ayrılma niyeti taşıdıkları görülmüştür. Eşitsizliğin var olduğunu düşünen katılımcıların cinsiyetlerine bakıldığında ise bir farklılık görülmemiştir ( $p > .05$ ) (Tablo 23).

**Tablo 23: Cinsiyete İlişkin Bulgular**

İş-Aile Çatışması-Grup	<i>N</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
<b>Kadın</b>	<b>185</b>	<b>3.23</b>	<b>1.10</b>	<b>-2.97</b>	<b>416</b>	<b>.003</b>
Erkek	233	2.91	1.14			
Tükenmişlik-Grup	<i>N</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>T</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
<b>Kadın</b>	<b>185</b>	<b>2.79</b>	<b>1.03</b>	<b>-3.22</b>	<b>416</b>	<b>.001</b>
Erkek	233	2.47	.98			
İşten Ayrılma Niyeti-Grup	<i>N</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>T</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
<b>Kadın</b>	<b>185</b>	<b>2.59</b>	<b>1.38</b>	<b>-2.41</b>	<b>416</b>	<b>.016</b>
Erkek	233	2.27	1.31			

Katılımcıların medeni durumlarının iş-aile çatışması, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve eşitsizlik değişkenleri için farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla tek yönlü ANOVA testi uygulanmıştır. Ancak Anova testi sonuçlarına göre herhangi bir anlamlılık bulunamamıştır ( $p > .05$ ).

Katılımcıların çocuk sayılarını değerlendirmek amacıyla her bir karşılaştırılan grup sayısı birbirinden farklı ve örneklem sayıları düşük olduğu için medyan karşılaştırması ve Kruskal Wallis testi yapılmıştır. Çalışmanın değişkenleri olan iş-aile çatışması, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve eşitsizlik için değerler incelenmiştir. Medyan testi (Şekil 12) ve Kruskal Wallis testi sonucuna göre tükenmişlik değişkeni ile çocuk sayısı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $\chi^2 =19.79, p < .05$ ).



Şekil 12. Çocuk sayısına ilişkin bulgular

Hangi gruplar arasında farklılık olduğunu tespit etmek amacıyla nonparametrik bir test olan Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Buna göre 1 çocuğa sahip olan kişilerin tükenmişlik seviyelerinin, 2 çocuğa ( $U = 192.500$ ,  $p < .05$ ) ve 3 çocuğa ( $U = 160.000$ ,  $p < .05$ ) sahip olanlara göre daha fazla olduğu görülmüştür (Tablo 24).

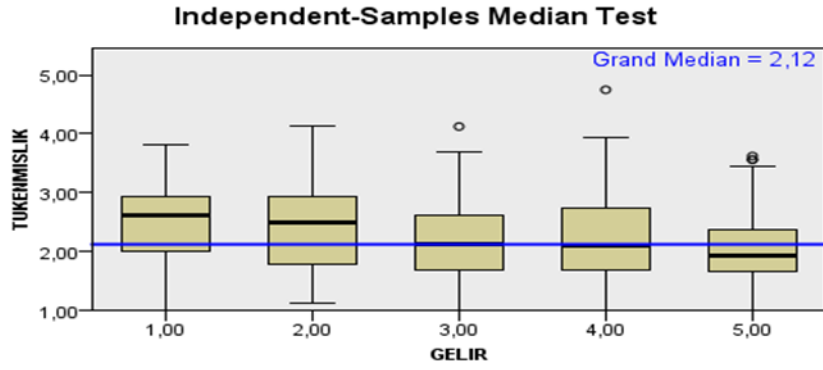
**Tablo 24: Mann Whitney U Testi Sonuçları-I**

<i>Grup</i>	<i>N</i>	<i>Sıra Ort.</i>	<i>Sıra Top.</i>	<i>U</i>	<i>p</i>
1	52	34.42	1790.00	160.000	0.022
3	11	20.55	226.00		
2	60	38.29	2297.50	192.500	0.029
3	11	23.50	258.50		

Katılımcıların eğitim seviyelerinin değişkenlerle ilişkilerini değerlendirmek amacıyla Kruskal Wallis testi ve medyan karşılaştırması yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda iş-aile çatışması, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve eşitsizlik için bir anlamlılık bulunamamıştır ( $p > .05$ ).

Gelir dağılımının değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla medyan karşılaştırması yapılmıştır. Yapılan medyan (Şekil 13) karşılaştırması ve Kruskal Wallis testi sonucunda tükenmişlik seviyesi için gelir grupları arasında farklılıklar görülmüştür ( $\chi^2 = 16.67$ ,  $p < .05$ ).





Şekil 13. Gelir dağılımına ilişkin bulgular-I

(1 =0-1499, 2 =1500-2499, 3 =2500-3499, 4 =3500-4499, 5 =4500 ve üstü)

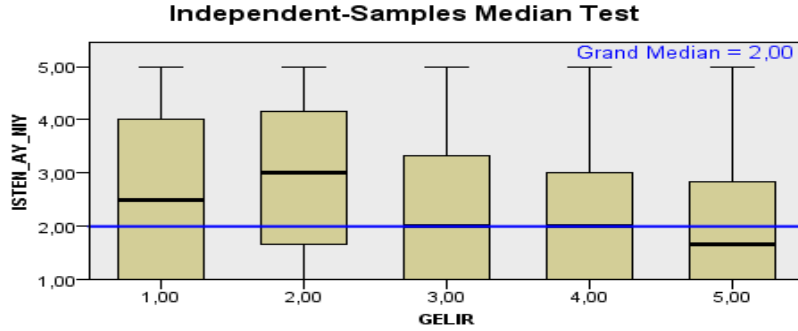
Hangi gruplar arasında farklılık olduğunu tespit etmek amacıyla nonparametrik bir test olan Mann Whitney U testi yapılmıştır. Buna göre 0-1499 gelir grubunun, 2500-3499 ( $U = 1704.500$ ,  $p < .05$ ), 3500-4499 ( $U = 1332.000$ ,  $p < .05$ ) ve 4500 ve üstü'ne göre ( $U = 1298.000$ ,  $p < .05$ ) tüketmişlik seviyelerinin daha fazla olduğu görülmüştür. Buna ek olarak 1500-2499 gelir grubunun, 2500-3499 ( $U = 3596.000$ ,  $p < .05$ ) ve 4500 ve üstü'ne göre ( $U = 2890.500$ ,  $p < .05$ ) tüketmişlik seviyelerinin daha fazla olduğu görülmüştür (Tablo 25).

**Tablo 25: Mann Whitney U Testi Sonuçları-II**

<i>Grup</i>	<i>N</i>	<i>Sıra Ort.</i>	<i>Sıra Top.</i>	<i>U</i>	<i>p</i>
1	44	93.76	4125.50	1704.500	0.004
3	110	71.00	7809.50		
1	44	74.23	3266.00	1332.000	0.016
4	82	57.74	4735.00		
1	44	96.00	4224.00	1298.000	0.000
5	103	64.60	6654.00		
2	79	104.48	8254.00	3596.000	0.043
3	110	88.19	9701.00		
2	79	106.41	8406.50	2890.500	0.001
5	103	80.06	8246.50		

(1 =0-1499, 2 =1500-2499, 3 =2500-3499, 4 =3500-4499, 5 =4500 ve üstü)

Yapılan medyan karşılaştırmasında işten ayrılma niyeti değişkeni için gelir grupları arasında farklılıklar görülmüştür (Şekil 14).



Şekil 14. Gelir dağılımına ilişkin bulgular-II

(1 =0-1499, 2 =1500-2499, 3 =2500-3499, 4 =3500-4499, 5 =4500 ve üstü)

İşten ayrılma niyetinin hangi gelir grupları arasında farklılık gösterdiğini tespit etmek amacıyla nonparametrik bir test olan Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Buna göre 0-1499 arası gelir grubu 4500 ve üstü'ne göre ( $U = 1730.50$ ,  $p < .05$ ) daha fazla işten ayrılma niyetine sahiptir. Ayrıca, 1500-2499 arası gelir grubu 2500-3499 arası gelir grubuna göre ( $U = 3347.50$ ,  $p < .05$ ), 3500-4499 arası gelir grubuna göre ( $U = 2333.50$ ,  $p < .05$ ) ve 4500 ve üstü'ne göre ( $U = 2582.50$ ,  $p < .05$ ) daha fazla işten ayrılma niyetine sahiptir (Tablo 26).

Tablo 26: Mann Whitney U Testi Sonuçları-III

Grup	N	Sıra Ort.	Sıra Top.	U	p
1	44	86.17	3791.50	1730.500	0.020
5	103	68.80	7086.50		
2	79	107.63	8502.50	3347.500	0.006
3	110	85.93	9452.50		
2	79	92.46	7304.50	2333.500	0.002
4	82	69.96	5736.50		
2	79	110.31	8714.50	2582.500	0.000
5	103	77.07	7938.50		

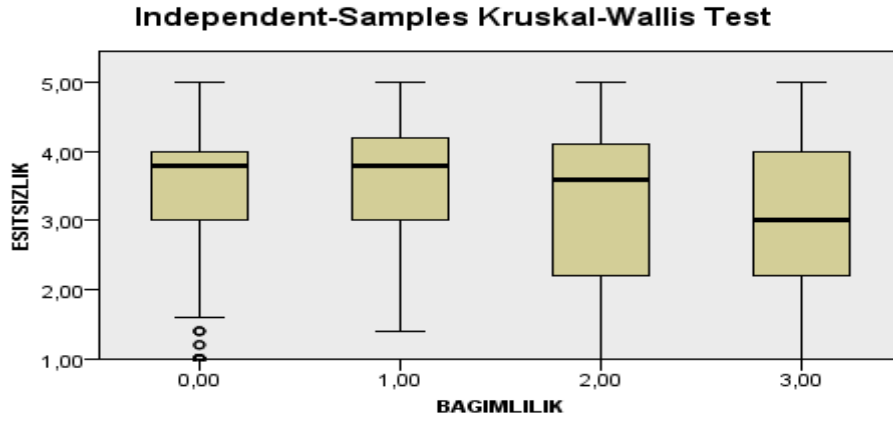
(1 =0-1499, 2 =1500-2499, 3 =2500-3499, 4 =3500-4499, 5 =4500 ve üstü)

Katılımcıların bağımlılık durumlarının değişkenlerle olan ilişkisini incelemek amacıyla Kruskal Wallis testi (Şekil 15) uygulanmıştır. Kruskal Wallis testi sonucuna göre eşitsizlik değişkeni ile bağımlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $\chi^2 = 8.97, p < .05$ ), (Tablo 27).

**Tablo 27: Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

<i>Grup</i>	<i>N</i>	<i>Sıra Ort.</i>	<i>SS</i>	$\chi^2$	<i>p</i>
1	259	216.03	3	8.97	0.03
2	58	171.12			
3	62	228.65			
4	39	192.78			

(1= Hayır, ikisini de tüketmiyorum, 2= Evet, ikisini de tüketiyorum, 3= Sigara kullanıyorum, 4= Alkol tüketiyorum).



Şekil 15. Bağımlılık durumuna ilişkin bulgular

(1= Hayır, ikisini de tüketmiyorum, 2= Evet, ikisini de tüketiyorum, 3= Sigara kullanıyorum, 4= Alkol tüketiyorum).

Hangi gruplar arasında farklılık olduğunu tespit etmek amacıyla nonparametrik bir test olan Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Gruplar kendi arasında tek tek ele alınmıştır. Buna göre sigara ve alkol kullanmayanların, sigara ve alkol kullananlara göre eşitsizlik algılarının daha yüksek olduğu görülmüştür ( $U = 5863.00, p < .05$ ). Sigara ve alkol kullananların ise sadece sigara kullananlara göre daha fazla eşitsizlik hissettiği görülmüştür ( $U = 1311.00, p < .05$ ), (Tablo 28).

**Tablo 28: Mann Whitney U Testi Sonuçları-IV**

<i>Grup</i>	<i>N</i>	<i>Sıra Ort.</i>	<i>Sıra Top.</i>	<i>U</i>	<i>p</i>
1	259	165.36	42829.00	5863.000	0.009
2	58	130.59	7574.00		
2	58	52.10	3022.00	1311.000	0.010
3	62	68.35	4238.00		

(1= Hayır, ikisini de tüketmiyorum, 2= Evet, ikisini de tüketiyorum, 3= Sigara kullanıyorum, 4= Alkol tüketiyorum).

## 6.12. BULGULARIN DEĞERLENDİRMESİ

Çalışmanın hipotezlerinin sonuçları aşağıdaki tabloda yer almaktadır (Tablo 29).

**Tablo 29: Hipotez Sonuçları**

<b>Çalışmanın Hipotezleri</b>	<b>Çalışma Bulguları</b>	<b>Değerlendirme</b>
<i>H1: Algılanan iş-aile çatışması arttıkça çalışanların tükenmişlik seviyesi artar.</i>	<i>İş-aile çatışması değişkeninin tükenmişlik değişkeni üzerinde olumlu yönde etkisi vardır.</i>	<i>H1 hipotezi kabul edildi</i>
<i>H2: Algılanan iş-aile çatışması arttıkça çalışanların işten ayrılma niyeti artar</i>	<i>İş-aile çatışması değişkeninin işten ayrılma niyeti değişkeni üzerinde olumlu yönde etkisi vardır.</i>	<i>H2 hipotezi kabul edildi</i>
<i>H3: Tükenmişlik seviyesi arttıkça çalışanların işten ayrılma niyeti artar</i>	<i>Tükenmişlik değişkeninin işten ayrılma niyeti değişkeni üzerinde olumlu yönde etkisi vardır.</i>	<i>H3 hipotezi kabul edildi</i>
<i>H4: Algılanan sosyal normlar iş-aile çatışması tükenmişlik ve seviyesi ve işten ayrılma niyeti aralarındaki ilişkilerde bir düzenleyicilik rolü oynar. Şöyle ki kadın erkek eşitsizliğine ilişkin algının yüksek olması ifade edilen ilişkileri daha da güçlendirmektedir.</i>	<i>Sosyal normların iş-aile çatışması tükenmişlik ve seviyesi ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin aralarındaki ilişkilerde bir düzenleyicilik rolü yoktur</i>	<i>H4 hipotezi reddedildi</i>

### 6.12.1. Araştırma Sorusu Sonuçları

Araştırma sorusu 1: Kategorik demografik nitelikler tüm bağımlı ve bağımsız değişkenler açısından nasıl farklılaşmaktadır? Ayrıca süreklilik gösteren demografik nitelikler değişkenleri nasıl etkilemektedir?

Yapılan analiz sonuçlarına göre;

- Yaş arttıkça yaşanan iş-aile çatışması seviyesi, tükenmişlik seviyesi ve işten ayrılma niyeti azalmaktadır
- Haftalık çalışma saati arttıkça yaşanan iş-aile çatışması seviyesi de artmaktadır.
- Kadınların erkeklere göre daha fazla iş-aile çatışması ve tükenmişlik yaşadıkları, işten ayrılma niyetine sahip oldukları görülmüştür.
- 1 çocuğa sahip olan kişilerin tükenmişlik seviyelerinin, 2 ve 3 çocuğa sahip olanlara göre daha fazla olduğu görülmüştür.
- 0-1499 gelir grubunun, 2500-3499, 3500-4499 ve 4500 ve üstü'ne göre tükenmişlik seviyelerinin daha fazla olduğu görülmüştür. Buna ek olarak 1500-2499 gelir grubunun, 2500-3499 ve 4500 ve üstü'ne göre tükenmişlik seviyelerinin daha fazla olduğu görülmüştür.
- 0-1499 arası gelir grubu 4500 ve üstü'ne göre daha fazla işten ayrılma niyetine sahiptir. 1500-2499 arası gelir grubunun 2500-3499, 3500-4499 ve 4500 ve üstü'ne göre daha fazla işten ayrılma niyetine sahiptir.
- Sigara ve alkol kullanmayanların, sigara ve alkol kullananlara göre eşitsizlik değerleri daha yüksek olduğu görülmüştür. Sigara ve alkol kullananların ise sadece sigara kullananlara göre eşitsizlik değerlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür

## YEDİNCİ BÖLÜM

### DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Çalışmanın son bölümünde araştırma sonucunda elde edilen bulgular, literatürdeki teoriler ve daha önceki çalışmaların bulguları göz önüne alınarak tartışılmıştır. İlk olarak araştırmanın değişkenleri olan iş-aile çatışması, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve sosyal norm kavramları ile ilgili bulgular yorumlanarak çeşitli değerlendirmeler yapılmıştır. Daha sonra araştırmanın örneklemini oluşturan hizmet sektörü çalışanlarının demografik özellikleri ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler değerlendirilmiştir. Son olarak araştırmanın uygulamaya ve literatüre katkılarına değinerek, gelecekte yapılacak araştırmalar için öneriler de bulunulmuştur.

#### 7.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELER

Yapılan analizler sonucunda iş-aile çatışması değişkeni ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Çalışmada yapılan korelasyon analiz sonucunda iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin diğer değişkenlere göre istatistiksel olarak daha güçlü bir ilişki gösterdiği göze çarpmıştır. Buradan hareketle yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonucunda bağımlı değişken olan tükenmişlik üzerinde iş-aile çatışmasının istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Analiz sonucuna dayanarak, iş-aile çatışmasının tükenmişlik seviyelerini artırdığı görülmektedir.

Çalışmada yapılan korelasyon analiz sonucunda iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin diğer değişkenlere göre güçlü bir ilişki gösterdiği göze çarpmıştır. Buradan hareketle yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonucunda bağımlı değişken olan işten ayrılma niyeti üzerinde iş-aile çatışmasının istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Bulgulara bakıldığında, iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetini artırdığı görülmektedir.

Bu sonuçlara dayanarak, iş-aile çatışmasıyla ilgili öne sürülen hipotezler “H1: Algılanan iş-aile çatışması arttıkça çalışanların tükenmişlik seviyesi artar.” ve “H2: Algılanan iş-aile çatışması arttıkça çalışanların işten ayrılma niyeti artar” kabul edilmiştir.

Analiz sonucuna göre, iş-aile çatışması tükenmişliğin açıklanmasında önemli bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Buna göre iş-aile çatışmasının artması tükenmişliği artırmaktadır. Bu bulgu kişinin iş ve aile rolleri arasında yaşadığı

çatışmanın veya iş veya aile rol beklentileriyle baş edememesinin, iş süreçlerinde duygusal tükenme, diğer kişilere karşı duyarsızlaşma veya sinizm ve kişisel başarıda düşüş olarak karşımıza çıktığını göstermektedir. Mevcut araştırmanın bulgularının literatürde yapılan bazı çalışmalarla paralellik gösterdiği görülmektedir (Wang vd., 2012; Carlson vd., 2012; Leineweber vd., 2014; Spinath, 2014; Shanafelt, vd., 2015).

Analiz sonucuna göre, iş-aile çatışmasının artması işten ayrılma niyetini artırmaktadır. Bu bulgu kişinin iş ve aile rolleri arasında mevcut bir denge kuramaması ve her iki alandan gelen rol taleplerini karşılayamaması sebebiyle işten ayrılma niyetini bir çözüm olarak düşündüğünü göstermektedir. Mevcut araştırmanın bulgularının literatürde yapılan bazı çalışmalarla paralellik gösterdiği görülmektedir (Haar vd., 2012; Andres vd., 2012; Vanderpool ve Way, 2013; Karatepe ve Azar, 2013; Lin vd., 2014; Nohe ve Sonntag, 2014; Mauno vd., 2015). Sonuç olarak iş-aile çatışması arttıkça, yaşanan tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti de artmaktadır.

Çalışmada iş-aile çatışması değişkeni ile cinsiyet, haftalık çalışma saatleri, yaş ve eğitim demografik değişkenleri arasında ilişki bulunmuştur. Fark testi sonucuna göre kadınların erkeklere göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı görülmüştür. Araştırmanın bu bulgusu literatürde yapılan bazı çalışmalar ile paralellik göstermektedir (Barrah vd., 2004; Zhang vd., 2011). Bir diğer bulgu, çalışanların haftalık çalışma saatleri arttıkça yaşamış oldukları iş-aile çatışmasının seviyesinin de arttığını göstermektedir. Buna göre haftalık çalışma saatleri fazla olan kişilerin az olan kişilere göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı görülmektedir. Araştırmanın bu bulgusu literatürde yapılan bazı çalışmalarla paralellik göstermektedir (Yang vd., 2000; Bruck vd., 2002; Spector vd., 2004; Akkas, vd., 2015; Ollo-Lopez ve Goni-Legaz, 2017). Ayrıca, çalışanların yaşları arttıkça yaşanan iş-aile çatışması seviyesinin azaldığı görülmektedir. Ancak bu bulgu literatürdeki çalışmalarla farklılık göstermektedir. Literatürde yer alan bazı çalışmalar yaş arttıkça iş-aile çatışmasının da arttığını belirtmiştir (Martins vd., 2002; Dartey-Baah, 2015). Bu durum çalışmada yer alan örneklemin belirli bir yaştan sonra iş-aile dengelerini korumaya yönelik olduklarını göstermektedir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda iş-aile çatışması ile eğitim arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durum, eğitim seviyesi üniversite ve üzeri olanların lise ve altı olanlara göre yaşadığı iş-aile çatışması seviyelerinin yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir. Ancak, yapılan Kruskal Wallis testi sonucu herhangi bir anlamlılık bulunamamıştır.



## 7.2. TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELER

Yapılan analizler sonucunda tükenmişlik değişkeni ile iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Tükenmişlik ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiye yukarıda iş-aile çatışmasıyla ilgili değerlendirmeler kısmında yer verilmiştir.

Çalışmada yapılan korelasyon analizi sonucunda tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin diğer değişkenlere göre istatistiksel olarak daha güçlü bir ilişki gösterdiği göze çarpmıştır. Buradan hareketle yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonucunda bağımlı değişken olan işten ayrılma niyeti üzerinde tükenmişliğin istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Analiz sonucuna dayanarak, tükenmişliğin işten ayrılma niyetini artırdığı görülmektedir.

Bu sonuca dayanarak, tükenmişlik ile ilgili öne sürülen hipotez “*H3: Tükenmişlik seviyesi arttıkça çalışanların işten ayrılma niyeti artar*” hipotezi kabul edilmiştir.

Analiz sonucuna göre, tükenmişlik işten ayrılma niyetinin açıklanmasında önemli bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Buna göre tükenmişliğin artması işten ayrılma niyetini artırmaktadır. Mevcut araştırmanın bulgularının literatürde yapılan bazı çalışmalarla paralellik gösterdiği görülmektedir (Jones III vd., 2010; Deery vd., 2011; Meeusen vd., 2011; Herda ve Lavelle, 2012; Laschinger, 2012; Choi vd., 2012; Green vd., 2013; Laschinger ve Fida, 2014). Diğer taraftan yapılan bir çalışmada örneklemin yarısından fazlasının tükenmişlik yaşaması ve işten ayrılma niyeti göstermelerine rağmen çok düşük bir oranda işten ayrılma gösterdikleri tespit edilmiştir (Rouleau vd., 2012). Bu durumun sebebi ise çalışmanın örnekleminin işyerindeki moralinin yüksek olması ve iş güvenliğinden yüksek derecede memnun olmasıyla ilişkilendirilmiştir. Sonuç olarak tükenmişlik seviyesi arttıkça işten ayrılma niyeti de artmaktadır.

Çalışmada tükenmişlik ile cinsiyet, yaş, gelir, medeni durum ve işyerindeki pozisyon demografik değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Elde edilen bulgular, tükenmişliğin cinsiyet ile anlamlı ve aynı yönde bir ilişkiye sahip olduğunu göstermektedir. Buna göre kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Bu durumun sebebi ise kadınların iş dünyasında erkeklerle aynı fırsatlara sahip olmaması ile ilişkilendirilebilir. Diğer taraftan tükenmişlik ile yaş, gelir, medeni durum ve işyerindeki pozisyon arasında anlamlı ama ters yönde bir

ilişkinin olduğu görülmüştür. Buradan hareketle yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonucunda bağımlı değişken olan tükenmişlik üzerinde yaş ve gelirin istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Buna göre çalışanın yaşı arttıkça yaşamış olduğu tükenmişlik seviyesi de azalmaktadır. Yaş değişkeni için çalışmanın bu bulgusu literatürdeki bazı çalışmalarla paralellik göstermektedir (Akkus vd., 2010; Iglesias vd., 2010). Ancak yapılan bir çalışmada mevcut çalışmanın bulgusundan farklı olarak tükenmişlik ile yaş arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu durumun sebebi ise çalışmanın örnekleme ile ilgili olarak deneyimsiz hemşirelerin beklentileri ile gerçek mesleki talepler arasındaki uyumsuzlıkla ilişkilendirilmiştir (Kiekkas vd., 2010). Ayrıca, çalışanın gelir seviyesi arttıkça yaşamış olduğu tükenmişlik seviyesi de azalmaktadır. Gelir değişkeni için çalışmanın bu bulgusu literatürde yer alan bazı çalışmalarla paralellik göstermektedir (Demirel vd., 2005; Al-Dubai ve Rampal, 2010). Yapılan korelasyon analizinde tükenmişlik ile medeni durum ve işyerindeki pozisyon arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki gözlemlenirken, yapılan hiyerarşik regresyon analizi, ANOVA ve fark testi sonucunda tükenmişlik ile medeni durum ve işyerindeki pozisyon arasında bir ilişki görülmemiştir.

### 7.3. İŞTEN AYRILMA NİYETİYLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELER

Yapılan analizler sonucunda işten ayrılma niyeti değişkeni ile iş-aile çatışması ve tükenmişlik değişkenleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Korelasyon analizinde işten ayrılma niyeti ile eşitsizlik değişkeni arasında bir ilişki bulunmuştur. Ancak, yapılan hiyerarşik regresyon analizinden herhangi bir bulgu elde edilememiştir.

Tükenmişlik, iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yukarıda iş-aile çatışması ve tükenmişlikle ilgili değerlendirmeler kısmında yer verilmiştir.

Çalışmada işten ayrılma niyeti ile cinsiyet, yaş, gelir ve medeni durum demografik değişkenleri arasında ilişki bulunmuştur. Yapılan korelasyon ve fark testinden elde edilen bulgular, işten ayrılma niyetinin cinsiyet ile anlamlı ve aynı yönde bir ilişkiye sahip olduğunu göstermektedir. Buna göre kadınlar erkeklere göre daha fazla işten ayrılma niyetine sahiptirler. Çalışmanın bu bulgusu literatürde yapılan çalışmalarla paralellik göstermektedir (Babakus, Yavas ve Karatepe, 2008; Karatepe, 2009). Ancak mevcut çalışmanın bulgusunun aksine, yapılan bir çalışmada işten ayrılma niyeti ile cinsiyet değişkeni arasında herhangi bir farklılık bulunamamıştır (Harris, Harris ve Harvey, 2008). Bu durumun sebebi ise çalışmanın örnekleme olan yöneticilerin işten ayrılma niyetinin cinsiyet açısından farklılık göstermemesi şeklinde açıklanabilir. Literatürde yapılan çalışmalara göre kadın ve erkeklerin işten ayrılma niyetleri üzerine kesin bir ayırım yapılamamaktadır. Yapılan korelasyon analizinde, işten ayrılma niyeti ile yaş ve gelir arasında anlamlı ama ters yönde bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Buradan hareketle yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonucunda bağımlı değişken olan işten ayrılma niyeti üzerinde yaş, gelir ve medeni durumun istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Buna göre yaş arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır. Yaş değişkeni için mevcut çalışmanın bu bulgusu literatürde yapılan bazı çalışmaların sonuçları ile paralellik göstermektedir (Quan ve Cha, 2010; Deery vd., 2011; Green vd., 2013; Kim ve Kao, 2014). Ayrıca, gelir arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır. Gelir değişkeni için mevcut çalışmanın bu bulgusu literatürde yapılan bazı çalışmaların sonuçları ile paralellik göstermektedir (Samad, 2006; Zhang ve Feng, 2011; Medina, 2012). Medeni durum için ise yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonucunda işten ayrılma niyeti üzerinde

etkisi görülse de bunu test etmek için yapılan ANOVA testi sonucu herhangi bir anlamlılık görülememiştir.

#### 7.4. SOSYAL NORM İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELER

Çalışmada sosyal normun düzenleyici rolünü ölçmek adına cinsiyet ayrımcılığı algısından yola çıkılmıştır. Bu nedenle var olan bir cinsiyet rolü ölçeğinin eşitsizlik boyutundan faydalanılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda eşitsizlik değişkeni ile tükenmişlik ve iş-aile çatışması değişkenleri arasında anlamlı ve aynı yönde ilişkiler bulunmuştur.

Sosyal normun, iş-aile çatışması ve tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisi üzerinde düzenleyici rolünün var olup olmadığının test edilmesi için, işten ayrılma niyetinin bağımlı değişken olduğu hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Ancak yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonucunda eşitsizliğe ilişkin anlamlı etki bulunamamıştır. Bu nedenle, çalışmanın sonuncu hipotezi “*H4: Algılanan sosyal normlar iş-aile çatışması tükenmişlik ve seviyesi ve işten ayrılma niyeti aralarındaki ilişkilerde bir düzenleyicilik rolü oynar. Şöyle ki kadın erkek eşitsizliğine ilişkin algının yüksek olması ifade edilen ilişkileri daha da güçlendirmektedir*” reddedilmiştir. Kadın-erkek eşitsizliğine ilişkin algının yüksek olmasının ifade edilen ilişkileri daha da güçlendireceği görüşü sonuç bulamamıştır.

Bu durumun sebebi iki şekilde açıklanabilir. Birincisi, çalışma Adana ve Niğde illerinde gerçekleşmiştir. Buna bağlı olarak çıkan sonuç bölgesel faktörlerden etkilenmiş olabilir. İkincisi, seçilen örneklemin kadın erkek eşitsizliğine ilişkin algıyı ortaya çıkarmada yetersiz kalması olabilir. Çalışmada yapılan analizde örneklemin eşitsizlik ve eşitlik algıları ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmüştür. Bu durum örneklemin eşitsizlik ve eşitlik algılarının benzeştiğini göstermektedir. Bu nedenle, kadın erkek eşitsizliğine ilişkin algının iş-aile çatışmasının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde bir rolünün görülmemesi olası görülebilir.

Çalışmada demografik değişkenlerden madde bağımlılığı ve eğitimin eşitsizlik değişkeni ile aralarında farklılıklar görülmüştür. Yapılan Kruskal Wallis testinden elde edilen bulgular sigara ve alkol kullanmayanların, sigara ve alkol kullananlara göre eşitsizlik değerlerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Sigara ve alkol kullananların ise sadece sigara kullananlara göre eşitsizlik değerlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Eğitim durumu açısından, yapılan korelasyon analizinde

eşitsizlik ile eğitim arasında anlamlı bir ilişki görülse de yapılan hiyerarşik regresyon analizi ve ANOVA testi sonucunda eşitsizlik adına herhangi bir farklılık görülmemiştir.

## **7.5. ARAŞTIRMANIN LİTERATÜRE KATKILARI**

Araştırmada elde edilen bulguların literatürde bildirilen kuramsal ve görgül araştırma bulgularıyla genel olarak tutarlı olduğu görülmektedir. Literatürde yapılan iş-aile çatışması, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini inceleyen çalışmaları destekler nitelikte bulgular içermektedir.

İlk olarak, araştırmanın modeli açısından literatüre farklı bir katkısı olmuştur. Literatürde iş-aile çatışması, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini aynı çalışmada inceleyen kısıtlı modeller ve araştırmalar bulunmaktadır. Bu nedenle mevcut çalışma literatürde bu konular üzerine yapılan çalışmalara farklı bir bakış açısı getirerek üç değişkeni de aynı modelde incelemiştir. Böylelikle üç değişkenin birbirleriyle olan ilişkilerini aynı çalışmada görmeye olanak sağlamıştır.

İkinci olarak, mevcut çalışma iş-aile çatışmasının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde sosyal normun düzenleyici rolünü ölçmüştür. Bunun için cinsiyet ayrımcılığından yola çıkarak toplumsal cinsiyet rollerinin bu süreçteki etkisini araştırmıştır. Araştırmanın örnekleme için toplumsal cinsiyet rollerinin bu süreçte bir rolü olmadığı bulgusu ortaya çıkarılmıştır. Literatürde iş-aile çatışması, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti sürecinde sosyal normların rolü üzerine bir boşluk bulunmaktadır. Bu çalışmanın amacı bu boşluğu doldurmak üzere belirlenmiştir. Sonuç olarak, sosyal normların bir etkisinin olmaması bulgusunun gelecek çalışmalarla da test edilmesi gerektiği düşünülmektedir.

## **7.6. ÖNERİLER VE ARAŞTIRMANIN UYGULAMAYA KATKILARI**

Günümüz dünyasında çalışanların sıklıkla karşılaştıkları iş-aile çatışması, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti gibi kavramların nedenleri ve sonuçları çalışan yaşamında büyük bir önem arz etmektedir. Bu çalışmada yer alan ilgili kavramların nedenleri ve sonuçları çalışanların yaşadıkları süreçleri anlamasında ve yorumlamasında katkıda bulunabilir. Yapılan çalışmanın bulgularından yola çıkarak çalışanlar, karşılaştıkları ya da ileride karşılaşılabilecek oldukları ilgili süreçleri önleyebilir ya da bu süreci yumuşatabilirler.

Araştırmadan elde edilen tüm bulgular değerlendirildiğinde, Adana ve Niğde ilinde bulunan hizmet sektörü yöneticilerinin ve çalışanlarının çalışmalarını daha verimli bir şekilde sürdürebilmesi, örgütün geliştirilmesine katkıda bulunmaları ve en önemlisi örgütte çalışmaya devam etmeleri için gerekli koşulların ve ortamların sağlanması gerekmektedir.

Çalışanların işten ayrılma niyetlerini azaltmak için iş-aile çatışması ve tükenmişlik seviyelerinin azaltılması gerekmektedir. Günümüzde bir çalışanın işten ayrılması örgütler için yüksek maliyetler doğurabilmektedir. Giderek zorlaşan iş yaşamında bir çalışana örgütte tutmak önemli bir hal almıştır. Araştırmanın sonuçları yüksek iş-aile çatışması ve tükenmişlik seviyelerinin yüksek işten ayrılma niyeti oranı ile ilgili olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla, örgütler ve çalışanlar iş-aile çatışması ve tükenmişlik seviyelerini azaltmak için hareket etmelidir. İş-aile çatışması ve tükenmişlik seviyelerini azaltmak için sunulabilecek önerilerden biri çalışanların aile ve çalışma taleplerini destekleyen resmi iş-aile politikalarının benimsenmesidir. Öncelikle, iş-aile çatışması seviyesini azaltmak için örgütler esnek çalışma programları, evden çalışma, yarı zamanlı çalışma, işi de göz önünde bulunduran ebeveyn izni ve yerinde çocuk bakımı hizmeti sağlayabilir. Çalışma saatleri aile yaşamını dikkate alınarak hazırlanabilir. Çalışanların izin süreçleri uygun bir şekilde düzenlenebilir. Buna ek olarak, iş-aile dengesini destekleyen iş-aile politikaları artırabilir ve aile dostu örgüt kültürü oluşturulabilir. Örgütler çeşitli iş-aile çatışması ve tükenmişlik sorunlarını çözmek için çalışanlarla tartışabilir ve destekleyici kurumsal politikalar sağlayabilir. Bunun yanı sıra örgütler liderlik geliştirme programlarına iş-aile çatışması ve tükenmişlik sorunlarının çözümlerine yönelik eğitim ekleyebilir. Böylece, eğitim yoluyla lider desteğini teşvik etmek uygun bir müdahale olabilir.

İş-aile çatışmasının yanı sıra tükenmişlik de hem örgüt hem çalışan için ele alınması gereken önemli bir konudur. Tükenmişlik seviyesini azaltmak için örgütler çalışanların kariyer memnuniyetini artıracak, çalışmada başarı hissini oluşturabilecek uygulamalar gerçekleştirebilir. Ek olarak, örgüte ait teşvik edici bir ödül sistemi yaratabilir. Adil bir çalışma ortamı sağlayabilir. Çalışanların sağlıklı bir örgüt çevresinde çalışmasını kolaylaştırabilir. Bu koşullar sağlandıktan sonra tekrardan çalışanların iş-aile çatışması ve tükenmişlik seviyeleri incelenmeli ve yapılan düzenlemelere rağmen bu problemin devam ettiği görüldüğünde çalışanlarla

örgütün ve çalışanın çıkarları göz önünde bulundurularak daha ılımcıl çözümler aranmalıdır.

Bu önerilerin bazıları yıllardır sunulmakta ancak, önerilerin Türkiye genelinde yeterince bir uygulama bulmadığı görülmektedir. Bu nedenle ilgili önerilerin uygulama alanları artırılmalıdır. Böylelikle örgüt için büyük bir önem taşıyan çalışan verimliliği sağlanabilir ve çalışan için büyük önem taşıyan iş-aile dengesi kurulabilir tükenmişlik sorunu ortadan kaldırılabilir.

Gelecek çalışmalar için öneriler sunmak gerekirse araştırmada kullanılan model farklı sektörlerde çalışan katılımcılarla yapılacak sonraki araştırmalarda kullanılabilir. Bu çalışma hizmet sektöründe yapılmıştır. Sektör farklılığının iş-aile çatışması ve tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde sosyal normun düzenleyicilik rolünün ayrıntılı olarak incelenmesi literatüre katkıda bulunabilir. Kamu ve özel sektörde çalışanların çalışma saatleri, iş türü, iş yükü ve iş çevresinin farklılık göstermesi sebebiyle yapılan analizlerin sonuçları farklılık gösterebilir. Bu nedenle sektör karşılaştırması yapılan bir uygulama somut verilere ulaşabilmek adına daha faydalı olabilir. Ayrıca araştırma verilerinin farklı zamanlarda toplandığı boylamsal araştırmaların uygulanmasının değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisinin tespit edilmesine katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

## 7.7. SONUÇ

Bu tez çalışmasında iş yaşamında karşılaşılan iş-aile çatışmasının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin toplum tarafından ortaya konulan toplumsal cinsiyet rollerinden nasıl etkilendiği araştırılmıştır. Araştırma hizmet sektöründe çalışan bir katılımcı grubundan elde edilen verilerle yürütülmüş ve elde edilen bulgular hizmet sektörü kapsamında tartışılmıştır.

Belirli bir örneklem üzerinde uygulanan mevcut araştırmanın sonucuna göre yüksek iş-aile çatışması yüksek tükenmişlik seviyesine yol açmakta ve Adana ile Niğde illerinde bulunan mevcut çalışmanın örnekleminin işten ayrılma niyetlerini artırmaktadır. Artan, değişen ve gelişen iş koşulları ve taleplerinin bu sonucun üzerinde etkisi olabilir. Günümüzde giderek artan örgütlerin küreselleşme, teknolojiye ve rekabet koşullarına ayak uydurma çabaları çalışanları da etkilemektedir. Bu durumdan örgütlerin çalışma koşulları da etkilenmektedir. Örgütlerin mesai saatleri, hafta sonu çalışma saatleri, vardiyaları artan bir düzeyde değişmektedir. Bir çalışan için iş taleplerinin yanı sıra aile talepleri de bulunmaktadır. Bu noktada çalışanın işten ve aileden gelen talepler arasında bir denge kurması gerekmektedir. Bunu sağlayamayan çalışanlar ise iş-aile çatışmasıyla karşılaşabilmektedir. Günümüzün bu koşulları da çalışanın yaşamış olduğu iş-aile çatışmasının şiddetini etkileyebilmektedir.

İş-aile çatışmasının yanı sıra son zamanlarda iş alanında sıklıkla karşılaşılan bir başka durum tükenmişliktir. Eğer çalışan iş-aile dengesini kuramamış ve iş-aile çatışmasına maruz kalmışsa bu durumun devamında çalışanda tükenmişlik problemi ortaya çıkabilmektedir. Bu durum ise çalışanda duygusal tükenme, sinizm, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalma hissi şeklinde kendini göstermektedir. Tükenmişliğin devam eden sürecinde çalışanın performansı etkilenebilmektedir. Çalışan bu sürece daha fazla katlanamamakta ve sonuçta işten ayrılma niyeti gösterebilmektedir.

İş-aile çatışmasından işten ayrılma niyetine kadar olan süreçte toplum tarafından ortaya konulan toplumsal cinsiyet rollerinin de rolü olabilmektedir. Ancak, mevcut araştırmada bu duruma ilişkin bulgu elde edilememiştir.



## KAYNAKÇA

Abbas, Q., Hameed, A., & Waheed, A. (2011). Gender discrimination & its effect on employee performance/productivity. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(15), 170-76.

Adams, G. A., King, L. A., & King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work–family conflict with job and life satisfaction. *Journal of applied psychology*, 81(4), 411.

Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). Academic Press.

Agyepong, I. A., Anafi, P., Asiamah, E., Ansah, E. K., Ashon, D. A., & Narh-Dometey, C. (2004). Health worker (internal customer) satisfaction and motivation in the public sector in Ghana. *The International journal of health planning and management*, 19(4), 319-336.

Ahmad, A. (2010). Work-family conflict among junior physicians: Its mediating role in the relationship between role overload and emotional exhaustion. *Journal of Social Sciences*, 6(2), 265-271.

Ahola, K. (2007). Occupational burnout and health.

Ahola, K., & Hakanen, J. (2007). Job strain, burnout, and depressive symptoms: A prospective study among dentists. *Journal of affective disorders*, 104(1-3), 103-110.

Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., ... & Lönnqvist, J. (2006). Burnout in the general population. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 41(1), 11.

Akça, F., & Yaman, B. (2010). The Effects of internal-external locus of control variables on burnout levels of teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 3976-3980.

Akkas M. A., Hossain M. I. & Rahman S. (2015). Causes and Consequences of Work-Family Conflict (WFC) among the Female Employees in Bangladesh: An Empirical Study. *Journal of Business and Economics*, 12(6), 2063-2071.

Akkuş, Y., Karacan, Y., Göker, H., & Aksu, S. (2010). Determination of burnout levels of nurses working in stem cell transplantation units in Turkey. *Nursing & health sciences*, 12(4), 444-449.

- Al-Dubai, S. A. R., & Rampal, K. G. (2010). Prevalence and associated factors of burnout among doctors in Yemen. *Journal of occupational health*, 52(1), 58-65.
- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549-562.
- Alavi Arjmand, N., Kashaninia, Z., Hosseini, M. A., & Rezasoltani, P. (2013). Effect of stress management on job stress and work-family conflict among nurses. *Journal of hayat*, 18(4), 81-91.
- Algül R (2014) *Bugün İşe Gitmesem: İş Yaşamında Tükenmişlik Sendromu* (1.Basım), İstanbul: Mitra Yayınları.
- Ali, N. (2008). Factors affecting overall job satisfaction and turnover intention. *Journal of Managerial Sciences*, 2(2), 239-252.
- Allard, K., Haas, L., & Hwang, C. P. (2011). Family-supportive organizational culture and fathers' experiences of work-family conflict in Sweden. *Gender, Work & Organization*, 18(2), 141-157.
- Allen, J. A. and Mueller, S. L. (2013) The Revolving Door: A Closer Look At Major Factors In Volunteers' intention To Quit. *Journal of Community Psychology*, 41(2), 139-155
- Allen, T. D., French, K. A., Dumani, S., & Shockley, K. M. (2015). Meta-analysis of work-family conflict mean differences: Does national context matter?. *Journal of Vocational Behavior*, 90, 90-100.
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of occupational health psychology*, 5(2), 278.
- Allport, G. W., Clark, K., & Pettigrew, T. (1954). The nature of prejudice.
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of occupational health psychology*, 16(2), 151.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S., & Byerly, R. T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes. *Journal of management*, 28(6), 787-810.
- Andres, M., Moelker, R., & Soeters, J. (2012). The work-family interface and turnover intentions over the course of project-oriented assignments abroad. *International Journal of Project Management*, 30(7), 752-759.

Antoniou, A. S., Polychroni, F., & Vlachakis, A. N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 682-690.

Arceo-Gomez, E. O., & Campos-Vazquez, R. M. (2014). Race and marriage in the labor market: A discrimination correspondence study in a developing country. *American Economic Review*, 104(5), 376-80.

Arı, G. S., & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. Yönetim ve Ekonomi: *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 131-148.

Armon, C. (2009). Smoking may be considered an established risk factor for sporadic ALS. *Neurology*, 73(20), 1693-1698.

Armstrong, D. J., Riemenschneider, C. K., Allen, M. W., & Reid, M. F. (2007). Advancement, voluntary turnover and women in IT: A cognitive study of work-family conflict. *Information & Management*, 44(2), 142-153.

Armstrong, G. S., & Griffin, M. L. (2004). Does the job matter? Comparing correlates of stress among treatment and correctional staff in prisons. *Journal of Criminal Justice*, 32(6), 577-592.

Aronsson, G., & Göransson, S. (1999). Permanent employment but not in a preferred occupation: Psychological and medical aspects, research implications. *Journal of occupational health psychology*, 4(2), 152.

Arthur, M. M. (2003). Share price reactions to work-family initiatives: An institutional perspective. *Academy of Management Journal*, 46(4), 497-505.

Aryee, S., Luk, V., Leung, A., & Lo, S. (1999). Role stressors, interrole conflict, and well-being: The moderating influence of spousal support and coping behaviors among employed parents in Hong Kong. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 259-278.

Aryee, S., Srinivas, E. S., & Tan, H. H. (2005). Rhythms of life: antecedents and outcomes of work-family balance in employed parents. *Journal of applied psychology*, 90(1), 132.

Aypay, A. (2011). Elementary School Student Burnout Scale for Grades 6-8: A Study of Validity and Reliability. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 11(2), 520-527.

Aytaç, S., Sevüktekin, M., & Işığışok, Ö. (2002). *Çağdaş sanayi merkezlerinde kadın işgücünün konumu: Bursa örneği* (No. 219). Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu.

Babakus, E., Yavas, U., & Karatepe, O. M. (2008). The effects of job demands, job resources and intrinsic motivation on emotional exhaustion and turnover intentions: A study in the Turkish hotel industry. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 9(4), 384-404.

Backović, D. V., Ilić Živojinović, J., Maksimović, J., & Maksimović, M. (2012). Gender differences in academic stress and burnout among medical students in final years of education. *Psychiatria Danubina*, 24(2.), 175-181.

Bademci, V. (2006). Tartışmayı sonlandırmak: Cronbach'ın alfa katsayısı, iki değerli [0, 1] ölçümlenmiş maddeler ile kullanılabilir. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, (13).

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach burnout inventory-general survey: an internet study. *Anxiety, Stress & Coping*, 15(3), 245-260.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, *The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 43(1), 83-104.

Bakker, A. B., Van Emmerik, H., & Van Riet, P. (2008). How job demands, resources, and burnout predict objective performance: A *constructive replication*. *Anxiety, Stress, & Coping*, 21(3), 309-324.

Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American psychologist*, 37(2), 122.

Barnett, R. C., & Hyde, J. S. (2001). Women, men, work, and family: An expansionist theory. *American psychologist*, 56(10), 781.

Barnett, R. C., Gordon, J. R., Gareis, K. C., & Morgan, C. (2004). Unintended consequences of job redesign: Psychological contract violations and turnover intentions among full-time and reduced-hours MDs and LPNs. *Community, Work & Family*, 7(2), 227-246.

Barrah J. L., Schultz K. S., Baltes B., & Stolz H. E. (2004). Men's and women's eldercare-based work-family conflict: Antecedents and work-related outcomes. *Fathering*, 2(3), 305–330.

Bass, B. M., Krusell, J., & Alexander, R. A. (1971). Male managers' attitudes toward working women. *American Behavioral Scientist*, 15(2), 221-236.

Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of management journal*, 27(1), 95-112.

Batt, R., & Valcour, P. M. (2003). Human resources practices as predictors of work-family outcomes and employee turnover. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 42(2), 189-220.

Beauregard, T. A. (2006). Predicting interference between work and home: A comparison of dispositional and situational antecedents. *Journal of managerial Psychology*, 21(3), 244-264.

Beauregard, T. A. (2006, August). Organizational work-home culture and employee well-being: direct or indirect links?. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2006, No. 1, pp. I1-I6). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.

Beck, A. T. (1967). *Depression: Clinical, experimental, and theoretical aspects* (1. Basim). Pennsylvania: University of Pennsylvania Press.

Becker, G. S. (1962). Investment in human capital: A theoretical analysis. *Journal of political economy*, 70(5, Part 2), 9-49.

Becker, G. S. (1964). 1993. Human capital. *A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference*.

Bedeian, A. G., Burke, B. G., & Moffett, R. G. (1988). Outcomes of work-family conflict among married male and female professionals. *Journal of management*, 14(3), 475-491.

Bellavia, G. M., & Frone, M. R. (2005). Work-family conflict. *Handbook of work stress*, 113-147.

Bellingrath, S., Weigl, T., & Kudielka, B. M. (2008). Cortisol dysregulation in school teachers in relation to burnout, vital exhaustion, and effort–reward-imbalance. *Biological psychology*, 78(1), 104-113.

Bem, S. L. (1981). Gender schema theory: A cognitive account of sex typing. *Psychological review*, 88(4), 354.

Bem, S. L. (1983). Gender schema theory and its implications for child development: Raising gender-aschematic children in a gender-schematic society. *Signs: Journal of women in culture and society*, 8(4), 598-616.

Berkowitz, A. D. (2004). The social norms approach: Theory, research, and annotated bibliography.

Bevis, K. A. (2008). Teacher burnout: Locus of control and its correlation to teacher burnout and job satisfaction.

Bies, R. J. (1989). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome.

Bies, R. J., & Moag, J. S. 1986. Interactional justice: Communication criteria of fairness. *Research on Negotiation in Organizations*, 1: 43-55.

Bilgin, N. (2003). *Sosyal psikoloji sözlüğü: kavramlar, yaklaşımlar*. İstanbul: Bağlam Yayınları

Blackstone, A. M. (2003). Gender roles and society.

Blackstone, A. M. (2003). Gender roles and society.

Blanch, A., & Aluja, A. (2012). Social support (family and supervisor), work-family conflict, and burnout: Sex differences. *Human Relations*, 65(7), 811-833.

Blascovich, J., & Tomaka, J. (1991). Measures of self-esteem. *Measures of personality and social psychological attitudes*, 1, 115-160.

Blomme, R. J., Van Rheede, A., & Tromp, D. M. (2010). Work-family conflict as a cause for turnover intentions in the hospitality industry. *Tourism and Hospitality Research*, 10(4), 269-285.

Blood Jr, R. O., & Wolfe, D. M. (1960). Husbands and wives: The dynamics of married living.

Boamah, S., & Laschinger, H. (2015). Engaging new nurses: the role of psychological capital and workplace empowerment. *Journal of Research in Nursing*, 20(4), 265-277.

Bobbitt-Zeher, D. (2011). Gender discrimination at work: Connecting gender stereotypes, institutional policies, and gender composition of workplace. *Gender & Society*, 25(6), 764-786.

Boles, J. S., Howard, W. G., & Donofrio, H. H. (2001). An investigation into the inter-relationships of work-family conflict, family-work conflict and work satisfaction. *Journal of Managerial Issues*, 376-390.

Boles, J. S., Wood, J. A., & Johnson, J. (2003). Interrelationships of role conflict, role ambiguity, and work–family conflict with different facets of job satisfaction and the moderating effects of gender. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 23(2), 99-113.

Borritz, M., Rugulies, R., Bjorner, J. B., Villadsen, E., Mikkelsen, O. A., & Kristensen, T. S. (2006). Burnout among employees in human service work: design and baseline findings of the PUMA study. *Scandinavian journal of public health*, 34(1), 49-58.

Boshoff, A. B., Van Wyk, R., Hoole, C., & Owen, J. H. (2002). The prediction of intention to quit by means of biographic variables, work commitment, role strain and psychological climate. *Management Dynamics: Journal of the Southern African Institute for Management Scientists*, 11(4), 14-28.

Boyar, S. L., & Mosley Jr, D. C. (2007). The relationship between core self-evaluations and work and family satisfaction: The mediating role of work–family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 71(2), 265-281.

Boyar, S. L., Maertz Jr, C. P., & Pearson, A. W. (2005). The effects of work–family conflict and family–work conflict on nonattendance behaviors. *Journal of business Research*, 58(7), 919-925

Brenninkmeyer, V., Van Yperen, N. W., & Buunk, B. P. (2001). Burnout and depression are not identical twins: is decline of superiority a distinguishing feature?. *Personality and individual differences*, 30(5), 873-880.

Brewer, C. S., Kovner, C. T., Greene, W., Tukov-Shuser, M. and Djukic, M. (2012) Predictors of actual turnover in a national sample of newly licensed registered nurses employed in hospitals. *Journal of Advanced Nursing*, 68(3), 521- 538.

Brom, S. S., Buruck, G., Horváth, I., Richter, P., & Leiter, M. P. (2015). Areas of worklife as predictors of occupational health—A validation study in two German samples. *Burnout Research*, 2(2-3), 60-70.

Brooke Jr, P. P., & Price, J. L. (1989). The determinants of employee absenteeism: An empirical test of a causal model. *Journal of Occupational Psychology*, 62(1), 1-19.

Brough, P., & Frame, R. (2004). Predicting police job satisfaction and turnover intentions: The role of social support and police organisational variables. *New Zealand journal of psychology*, 33(1), 8-18.

Brough, P., O'driscoll, M. P., & Kalliath, T. J. (2005). The ability of 'family friendly' organizational resources to predict work–family conflict and job and family satisfaction. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 21(4), 223-234.

Bruck, C. S., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2002). The relation between work–family conflict and job satisfaction: A finer-grained analysis. *Journal of vocational behavior*, 60(3), 336-353.

Burke, R. J., & Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian police officers: Potential antecedents and consequences. *International Journal of stress management*, 13(1), 64.

Bühler, K. E., & Land, T. (2003). Burnout and personality in intensive care: an empirical study. *Hospital topics*, 81(4), 5-12.

Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work–family conflict and its antecedents. *Journal of vocational behavior*, 67(2), 169-198.

Calisir, F., Gumussoy, C. A., & Iskin, I. (2011). Factors affecting intention to quit among IT professionals in Turkey. *Personnel Review*, 40(4), 514-533.

Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., Klesh, J. (1979). The Michigan organizational assessment questionnaire. Unpublished manuscript, *University of Michigan, Ann Arbor*.

Cameron, J. E. (2001). Social identity, modern sexism, and perceptions of personal and group discrimination by women and men. *Sex Roles*, 45(11-12), 743-766.

Campbell, N. S., Perry, S. J., Maertz Jr, C. P., Allen, D. G., & Griffeth, R. W. (2013). All you need is... resources: The effects of justice and support on burnout and turnover. *Human Relations*, 66(6), 759-782.

Cardenas, R. A., Major, D. A., & Bernas, K. H. (2004). Exploring work and family distractions: Antecedents and outcomes. *International Journal of Stress Management*, 11(4), 346.

Carli, L. L. (1997). Biology does not create gender differences in personality. *Women, men, and gender*, 44-53.

Carlson, D. S., & Kacmar, K. M. (2000). Work–family conflict in the organization: Do life role values make a difference?. *Journal of Management*, 26(5), 1031-1054.



Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E., & Whitten, D. (2012). Abusive supervision and work–family conflict: The path through emotional labor and burnout. *The Leadership Quarterly*, 23(5), 849-859.

Chauhan, D. (2009). Effect of job involvement on burnout. *Indian Journal of Industrial Relations*, 441-453.

Chen, I. H., Brown, R., Bowers, B. J., & Chang, W. Y. (2015). Work-to-family conflict as a mediator of the relationship between job satisfaction and turnover intention. *Journal of advanced nursing*, 71(10), 2350-2363.

Chen, M. F., Lin, C. P., & Lien, G. Y. (2011). Modelling job stress as a mediating role in predicting turnover intention. *The Service Industries Journal*, 31(8), 1327-1345.

Cheng, G. H. L., & Chan, D. K. S. (2008). Who suffers more from job insecurity? A meta-analytic review. *Applied Psychology*, 57(2), 272-303.

Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services* (p. 21). Beverly Hills, CA: Sage Publications.

Chiang, Y. M., & Chang, Y. (2012). Stress, depression, and intention to leave among nurses in different medical units: Implications for healthcare management/nursing practice. *Health Policy*, 108(2-3), 149-157.

Choi, S., Cheong, K., & Feinberg, R. A. (2012). Moderating effects of supervisor support, monetary rewards, and career paths on the relationship between job burnout and turnover intentions in the context of call centers. *Managing Service Quality: An International Journal*, 22(5), 492-516.

Chou, L. P., Li, C. Y., & Hu, S. C. (2014). Job stress and burnout in hospital employees: comparisons of different medical professions in a regional hospital in Taiwan. *BMJ open*, 4(2), e004185.

Chou, R. J. A. (2009). Organizational justice and turnover intention: A study of direct care workers in assisted living facilities for older adults in the United States. *Social Development Issues*, 31(1), 69-85.

Chung-Yan, G. A. (2010). The nonlinear effects of job complexity and autonomy on job satisfaction, turnover, and psychological well-being. *Journal of occupational health psychology*, 15(3), 237.

Cinamon, R. G. (2006). Anticipated work-family conflict: Effects of gender, self-efficacy, and family background. *The Career Development Quarterly*, 54(3), 202-215.

Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human relations*, 53(6), 747-770.

Cohen, A., & Golan, R. (2007). Predicting absenteeism and turnover intentions by past absenteeism and work attitudes: An empirical examination of female employees in long term nursing care facilities. *Career Development International*, 12(5), 416-432.

Cohen, G., Blake, R. S., & Goodman, D. (2016). Does turnover intention matter? Evaluating the usefulness of turnover intention rate as a predictor of actual turnover rate. *Review of Public Personnel Administration*, 36(3), 240-263.

Cooke, R. A., & Rousseau, D. M. (1984). Stress and strain from family roles and work-role expectations. *Journal of applied psychology*, 69(2), 252.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of management*, 31(6), 874-900.

Crouter, A. C. (1984). Spillover from family to work: The neglected side of the work-family interface. *Human relations*, 37(6), 425-441.

Çavdar, T. (2005) Türkiye İşçi Sınıfı Tarihinden Kesitler, *Nazım Kitaplığı*, 29 (1), 11.

Çetin, F. (Yayımlanmamış yayın) Tükenmişlik Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması, *İş ve İnsan Dergisi*

Dalton, D. W., Cohen, J. R., Harp, N. L., & McMillan, J. J. (2014). Antecedents and consequences of perceived gender discrimination in the audit profession. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 33(3), 1-32.

Dalton, D. W., Cohen, J. R., L Harp, N., & McMillan, J. J. (2013). Antecedents and Consequences of Perceived Gender Discrimination in Public Accounting and Corporate Organizations.

Dardar, A. H. A., Jusoh, A., & Rasli, A. (2012). The impact of job training, job satisfaction and alternative job opportunities on job turnover in Libyan oil companies. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40, 389-394.

Dartey-Baah, K. (2015). Work-family conflict, demographic characteristics and job satisfaction among Ghanaian corporate leaders. *International Journal of Business*, 20(4), 291.

Daskin, M., & Tezer, M. (2012). Organizational politics and turnover: An empirical research from hospitality industry. *Tourism*, 60 (3): 273–291.

Davy, J. A., Kinicki, A. J., & Scheck, C. L. (1997). A test of job security's direct and mediated effects on withdrawal cognitions. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(4), 323-349.

De Beer, L. T., Pienaar, J., & Rothmann Jr, S. (2016). Work overload, burnout, and psychological ill-health symptoms: a three-wave mediation model of the employee health impairment process. *Anxiety, Stress, & Coping*, 29(4), 387-399.

De Dreu, C. K., Van Dierendonck, D., & Dijkstra, M. T. (2004). Conflict at work and individual well-being. *International journal of conflict management*, 15(1), 6-26.

De Jonge, J., & Kompier, M. A. (1997). A critical examination of the demand-control-support model from a work psychological perspective. *International journal of stress management*, 4(4), 235-258.

DeConinck, J. B. (2010). The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *Journal of Business Research*, 63(12), 1349-1355.

Deery, S., Walsh, J., & Guest, D. (2011). Workplace aggression: the effects of harassment on job burnout and turnover intentions. *Work, employment and society*, 25(4), 742-759.

Demerath, N. J. (1966). Synecdoche and Structural-Functionalism. *Social Forces*, 44(3), 390-401.

Demerouti, E., Bouwman, K., & Sanz-Vergel, A. I. (2011). Job resources buffer the impact of work-family conflict on absenteeism in female employees. *Journal of Personnel Psychology*.

Demir, A., Ulusoy, M., & Ulusoy, M. F. (2003). Investigation of factors influencing burnout levels in the professional and private lives of nurses. *International journal of nursing studies*, 40(8), 807-827.

Demirel, Y., Güler, N., Toktamış, A., Özdemir, D., & Sezer, R. E. (2005). Burnout among high school teachers in Turkey. *Middle East Journal of Family Medicine*, 3(3), 33-36.

Derks, D., & Bakker, A. B. (2014). Smartphone use, work–home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery. *Applied Psychology*, 63(3), 411-440.

DeTienne, K. B., Agle, B. R., Phillips, J. C., & Ingerson, M. C. (2012). The impact of moral stress compared to other stressors on employee fatigue, job satisfaction, and turnover: An empirical investigation. *Journal of Business Ethics*, 110(3), 377-391.

Dipboye, R. L., & Colella, A. (2005). The dilemmas of workplace discrimination. *Discrimination at work: The psychological and organizational bases*, 425-462.

Dipboye, R. L., & Colella, A. (Eds.). (2013). *Discrimination at work: The psychological and organizational bases*. Psychology Press.

Dixon, M. A., & Bruening, J. E. (2005). Perspectives on work-family conflict in sport: an integrated approach. *Sport Management Review*, 8(3), 227-253.

Dowler, K., & Arai, B. (2008). Stress, gender and policing: The impact of perceived gender discrimination on symptoms of stress. *International Journal of Police Science & Management*, 10(2), 123-135.

Dökmen, Z. Y. (2004). *Toplumsal cinsiyet*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Dökmen, Z. Y. (2010). *Toplumsal Cinsiyet*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Dökmen, Z. Y. (2014). *Toplumsal Cinsiyet*, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Dunkerley, D. (1970). The measurement of social norms. *International Journal of Mathematical Education in Science and Technology*, 1(3), 291-296.

Duraisingam, V., Pidd, K., & Roche, A. M. (2009). The impact of work stress and job satisfaction on turnover intentions: A study of Australian specialist alcohol and other drug workers. *Drugs: education, prevention and policy*, 16(3), 217-231.

Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (1991). Gender differences in work-family conflict. *Journal of applied psychology*, 76(1), 60.

Dworkin, A. G. (1986). *Teacher Burnout in the Public Schools: Structural Causes and Consequences for Children*. New York: State University of New York Press.

Dylağ, A., Jaworek, M., Karwowski, W., Kożusznik, M., & Marek, T. (2013). Discrepancy between individual and organizational values: Occupational burnout and work engagement among white-collar workers. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 43(3), 225-231.

Eagly, A. H. (1983). Gender and social influence: A social psychological analysis. *American Psychologist*, 38(9), 971.

Eagly, A. H., & Mladinic, A. (1994). Are people prejudiced against women? Some answers from research on attitudes, gender stereotypes, and judgments of competence. *European review of social psychology*, 5(1), 1-35.

Eagly, A. H., & Wood, W. (1999). The origins of sex differences in human behavior: Evolved dispositions versus social roles. *American psychologist*, 54(6), 408.

Eansora, D. M., & Lafreniereb, K. D. (2015). Occupational and Mental Health Consequences of Women's Experiences of Gender Discrimination and Negative Workplace Acts in the Legal Profession. *Advancing Women in Leadership*, 35, 204-213.

Edwards, J. R. (1988). The determinants and consequences of coping with stress. *Causes, coping and consequences of stress at work*, 233-266.

Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25, 178-199.

Efeoglu, I. E. (2006). The effects of work family conflict on job stress, job satisfaction and organizational commitment: A study in the pharmaceutical industry. *Unpublished master's thesis*, Çukurova University, Adana.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.

Elloy, D. F., & Smith, C. (2004). Antecedents of work-family conflict among dual-career couples: An Australian study. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 11(4), 17-27.

Elster, J. (1991). Rationality and social norms. *European Journal of Sociology/Archives Europeennes de Sociologie*, 32(1), 109-129.

Elster, J. (2000). Rational Choice History: A Case of Excessive Ambition-Analytic Narratives. By Bates Robert H., Greif Avner, Levi Margaret, Rosenthal

Jean-Laurent, and Weingast Barry. Princeton, NJ: Princeton University Press, 1998. 296p. \$65.00 cloth, \$22.95 paper. *American Political Science Review*, 94(3), 685-695.

Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter?. *Social Psychology Quarterly*, 146-163.

Evangeline, S. J., & Thavakumar, D. (2015). The impact of compensation, performance evaluation and promotion practices on employees 'job performance—a study on insurance companies in Batticaloa district.

Fares, D., & Bin Noordin, K. (2016). Islamic Spirituality, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: A Proposed Conceptual Framework. *Middle East Journal of Business*, 55(3035), 1-10.

Farndale, E., Van Ruiten, J., Kelliher, C., & Hope-Hailey, V. (2011). The influence of employee voice on organisational commitment in times of organisational change: an exchange perspective. *Human Resource Management*, 50(1), 1-17.

Federici, R. A., & Skaalvik, E. M. (2012). Principal self-efficacy: Relations with burnout, job satisfaction and motivation to quit. *Social Psychology of Education*, 15(3), 295-320.

Ferris, G. R., Russ, G. S., & Fandt, P. M. (1989). Politics in organizations. *Impression management in the organization*, Hillsdale, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A., & Loquet, C. (2004). How can managers reduce employee intention to quit?. *Journal of managerial psychology*, 19(2), 170-187.

Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction?. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 21(2), 185-202.

Foley, S., Ngo, H. Y., & Loi, R. (2006). Antecedents and consequences of perceived personal gender discrimination: A study of solicitors in Hong Kong. *Sex Roles*, 55(3-4), 197-208.

Folger, R., & Konovsky, M. A. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management journal*, 32(1), 115-130.

Ford, M. T., Heinen, B. A., & Langkamer, K. L. (2007). Work and family satisfaction and conflict: a meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of applied psychology, 92*(1), 57.

Foster, M. (2009). The dynamic nature of coping with gender discrimination: Appraisals, strategies and well-being over time. *Sex Roles, 60*(9-10), 694-707.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues, 30*(1), 159-165.

Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1981). *Burn-out: The high cost of high achievement*. Bantam Books.

Frisch, M. B., Cornell, J., Villanueva, M., & Retzlaff, P. J. (1992). Clinical validation of the Quality of Life Inventory. A measure of life satisfaction for use in treatment planning and outcome assessment. *Psychological assessment, 4*(1), 92.

Fritzsche, B. A., & Parrish, T. J. (2005). Theories and research on job satisfaction. *Career development and counseling: Putting theory and research to work, 180-202*.

Frone, M. R. (2000). Work-family conflict and employee psychiatric disorders: The national comorbidity survey. *Journal of Applied psychology, 85*(6), 888.

Frone, M. R. (2003). Work-Family Balance. In, JC Quick & LE Tetrick. *Handbook of occupational health psychology, 143-162*.

Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface. *Journal of applied psychology, 77*(1), 65.

Frone, M. R., Yardley, J. K., & Markel, K. S. (1997). Developing and testing an integrative model of the work-family interface. *Journal of vocational behavior, 50*(2), 145-167.

Frye, N. K., & Breugh, J. A. (2004). Family-friendly policies, supervisor support, work-family conflict, family-work conflict, and satisfaction: A test of a conceptual model. *Journal of Business and Psychology, 19*(2), 197-220.

Gattiker, U. E., & Larwood, L. (1988). Predictors for managers' career mobility, success, and satisfaction. *Human relations, 41*(8), 569-591.

Gbadamosi, L., & Chinaka, N. J. (2011). Organizational politics, turnover intention and organizational commitment as predictors of employees' efficiency and

effectiveness in academia. In *Proceedings of Informing Science & IT Education Conference* (305-314).

Gberevbie, D. E., Osibanjo, A. O., Adeniji, A. A., & Oludayo, O. O. (2014). An empirical study of gender discrimination and employee performance among academic staff of government universities in Lagos State, Nigeria. *International Journal of Social, Human Science and Engineering*, 8(1), 101-108.

Geurts, S. A., Kompier, M. A., Roxburgh, S., & Houtman, I. L. (2003). Does work-home interference mediate the relationship between workload and well-being?. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 532-559.

Ghorpade, J., Lackritz, J., & Singh, G. (2011). Personality as a moderator of the relationship between role conflict, role ambiguity, and burnout. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(6), 1275-1298.

Giddens, A., Özel, H., & Güzel, C. (2000). *Sosyoloji*. Ankara: Ayraç Yayınevi.

Girgin, G. (1995). *İlkokul öğretmenlerinde meslekten tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenlerin analizi ve bir model önerisi*. Yayımlanmamış doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Glick, P., & Fiske, S. T. (2007). Sex discrimination: The psychological approach.

Glowinkowski, S.P., & Cooper, C. L. (1986). Managers and professionals in business/industrial settings: The research evidence. *Journal of Organizational Behaviour and Management*. 8(2), 177-193.

Goldberg, L. R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. *American psychologist*, 48(1), 26.

Goode, W. (1960). A theory of role strain. *American Sociological Review*, 25, 483-496.

Gordon, J. R., & Whelan, K. S. (1998). Successful professional women in midlife: How organizations can more effectively understand and respond to the challenges. *Academy of Management Perspectives*, 12(1), 8-24.

Gordon, J. R., Whelan-Berry, K. S., & Hamilton, E. A. (2007). The relationship among work-family conflict and enhancement, organizational work-



family culture, and work outcomes for older working women. *Journal of occupational health psychology*, 12(4), 350.

Grandey, A. A., & Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work–family conflict and strain. *Journal of vocational behavior*, 54(2), 350-370.

Grandey, A. A., & Tarn, A. (2002). P., & Brauburger, AL (2002). Affective States and traits in the workplace: Diary and survey data from young workers. *Motivation and Ewation*, 26 (1), 31-55.

Gray-Little, B., & Burks, N. (1983). Power and satisfaction in marriage: A review and critique. *Psychological Bulletin*, 93(3), 513.

Green, A. E., Miller, E. A., & Aarons, G. A. (2013). Transformational leadership moderates the relationship between emotional exhaustion and turnover intention among community mental health providers. *Community mental health journal*, 49(4), 373-379.

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

Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of management review*, 31(1), 72-92.

Greenhaus, J. H., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2006). Health consequences of work–family conflict: The dark side of the work–family interface. In *Employee health, coping and methodologies* (61-98). Emerald Group Publishing Limited.

Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work–family balance and quality of life. *Journal of vocational behavior*, 63(3), 510-531.

Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., & Collins, K. M. (2001). Career involvement and family involvement as moderators of relationships between work–family conflict and withdrawal from a profession. *Journal of occupational health psychology*, 6(2), 91.

Grosswald, B. (2003). Shift work and negative work-to-family spillover. *J. Soc. & Soc. Welfare*, 30, 31.

Grzywacz, J. G. & Bass, B. (2003). Work, family, and mental health: Testing different models of workfamily fit. *Journal of Marriage and Family*, 65(1), 248–262

Grzywacz, J. G., & Marks, N. F. (2000). Family, work, work-family spillover, and problem drinking during midlife. *Journal of Marriage and Family*, 62(2), 336-348.

Guerra, G., & Patuelli, R. (2016). The Role of Job Satisfaction in Transitions into Self-Employment. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 40(3), 543-571.

Guille, C., Frank, E., Zhao, Z., Kalmbach, D. A., Nietert, P. J., Mata, D. A., & Sen, S. (2017). Work-family conflict and the sex difference in depression among training physicians. *JAMA internal medicine*, 177(12), 1766-1772.

Gustafsson, H., Hassmén, P., Kenttä, G., & Johansson, M. (2008). A qualitative analysis of burnout in elite Swedish athletes. *Psychology of sport and exercise*, 9(6), 800-816.

Gutek, B. A., & Morasch, B. (1982). Sex-ratios, sex-role spillover, and sexual harassment of women at work. *Journal of Social Issues*, 38(4), 55-74.

Gutek, B. A., Cohen, A. G., & Konrad, A. M. (1990). Predicting social-sexual behavior at work: A contact hypothesis. *Academy of Management Journal*, 33(3), 560-577.

Gümüş, S., & Sezgin, B. (2012). *Motivasyonun Örgütsel Bağlılığa ve Performansa Etkisi* (1. Basım), İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Gürbüz, S., & Bekmezci, M. (2012). İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının bilgi işçilerinin işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal bağlılığın aracılık ve düzenleyicilik rolü. *Istanbul University Journal of the School of Business*, 41(2), 189-213.

Gürbüz, S., & Şahin, F. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Haar, J. M., Roche, M., & Taylor, D. (2012). Work-family conflict and turnover intentions of indigenous employees: the importance of the whanau/family for Maori. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(12), 2546-2560.

Haar, J. M., Russo, M., Suñe, A., & Ollier-Malaterre, A. (2014). Outcomes of work-life balance on job satisfaction, life satisfaction and mental health: A study across seven cultures. *Journal of Vocational Behavior*, 85(3), 361-373.

Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224-241.

Hallsten, L., Voss, M., Stark, S., & Josephson, M. (2011). Job burnout and job wornout as risk factors for long-term sickness absence. *Work*, 38(2), 181-192.

Hamann, D. L., & Gordon, D. G. (2000). Burnout An Occupational Hazard: Many elements of a music teacher's life can contribute to stress and burnout. Here are some ideas to cope with and treat the condition before it becomes debilitating. *Music Educators Journal*, 87(3), 34-39.

Hammer, L. B., Bauer, T. N., & Grandey, A. A. (2003). Work-family conflict and work-related withdrawal behaviors. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 419-436.

Hammer, L. B., Cullen, J. C., Neal, M. B., Sinclair, R. R., & Shafiro, M. V. (2005). The longitudinal effects of work-family conflict and positive spillover on depressive symptoms among dual-earner couples. *Journal of occupational health psychology*, 10(2), 138.

Hammer, L. B., Kossek, E. E., Anger, W. K., Bodner, T., & Zimmerman, K. L. (2011). Clarifying work-family intervention processes: The roles of work-family conflict and family-supportive supervisor behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 134.

Hämmig, O., Knecht, M., Läubli, T., & Bauer, G. F. (2011). Work-life conflict and musculoskeletal disorders: a cross-sectional study of an unexplored association. *BMC musculoskeletal disorders*, 12(1), 60.

Hanson, G. C., Hammer, L. B., & Colton, C. L. (2006). Development and validation of a multidimensional scale of perceived work-family positive spillover. *Journal of occupational health psychology*, 11(3), 249.

Harris, D. A., & Giuffre, P. (2010). "The price you pay": how female professional chefs negotiate work and family. *Gender Issues*, 27(1-2), 27-52.

Harris, R. B., Harris, K. J., & Harvey, P. (2008). An examination of the impact of supervisor on the relationship between job strains and turnover intention for computer workers. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(8), 2108-2131.

Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. In *Advances in psychology*, 52, 139-183.

Hartley, J., Jacobson, D., Klandermans, B., & Van Vuuren, T. (1990). *Job insecurity: Coping with jobs at risk*. Sage Publications Ltd.

Henneberger, F., Sousa-Poza, A., & Ziegler, A. (2007). Performance Pay, Sorting, and Outsourcing.

Herda, D. N., & Lavelle, J. J. (2012). The auditor-audit firm relationship and its effect on burnout and turnover intention. *Accounting Horizons*, 26(4), 707-723.

Herzberg, F. I. (1966). Work and the nature of man.

Higgins, C. A., Duxbury, L. E., & Irving, R. H. (1992). Work-family conflict in the dual-career family. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51(1), 51-75.

Hnilica, K. (2011). Discrimination and subjective well-being: protective influences of membership in a discriminated category. *Central European journal of public health*, 19(1), 3.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.

Hochwalder, J. (2008). A longitudinal study of the relationship between empowerment and burnout among registered and assistant nurses. *Work*, 30(4), 343-352.

Hock, R. R. (1988). Professional burnout among public school teachers. *Public personnel management*, 17(2), 167-189.

Hong, L., & Page, S. E. (2004). Groups of diverse problem solvers can outperform groups of high-ability problem solvers. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 101(46), 16385-16389.

Honkonen, T., Ahola, K., Pertovaara, M., Isometsa, E., Kalimo, R., Nykyri, E., ... & Lonnqvist, J. (2006). The association between burnout and physical illness in the general population—results from the Finnish Health 2000 Study. *Journal of psychosomatic research*, 61(1), 59-66.

House, J. S. (1981). Workstress and social support. Reading, MA: Addison-Wesley.

Hultin, M., & Szulkin, R. (1999). Wages and unequal access to organizational power: An empirical test of gender discrimination. *Administrative Science Quarterly*, 44(3), 453-472.

Ifeagwazi, F. C. M. (2006). The influence of marital status on self-report of symptoms of psychological burnout among nurses. *OMEGA-Journal of Death and Dying*, 52(4), 359-373.

Iglesias, M. E. L., de Bengoa Vallejo, R. B., & Fuentes, P. S. (2010). Moral distress related to ethical dilemmas among Spanish podiatrists. *Journal of Medical Ethics*, 36(5), 310-314.

Jackson Jr, D. W., & Sirianni, N. J. (2009). Building the bottom line by developing the frontline: Career development for service employees. *Business Horizons*, 52(3), 279-287.

Jones III, A., Norman, C. S., & Wier, B. (2010). Healthy lifestyle as a coping mechanism for role stress in public accounting. *Behavioral Research in Accounting*, 22(1), 21-41.

Judge, T. A., Higgins, C. A., Thoresen, C. J., & Barrick, M. R. (1999). The big five personality traits, general mental ability, and career success across the life span. *Personnel psychology*, 52(3), 621-652.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity.

Kalaycı, Ş. (2005). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara: Asil Yayın Dağıtım, 1.Baskı

Kandori, M. (1992). Social norms and community enforcement. *The Review of Economic Studies*, 59(1), 63-80.

Karatepe, O. M. (2008). Work-family conflict and facilitation: implications for hospitality researchers. *Handbook of hospitality human resources management*, 237-264.

Karatepe, O. M. (2009). An investigation of the joint effects of organisational tenure and supervisor support on work-family conflict and turnover intentions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 73-81.

Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614-634.

Karatepe, O. M., & Azar, A. K. (2013). The effects of work-family conflict and facilitation on turnover intentions: The moderating role of core self-evaluations. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 14(3), 255-281.

Karatepe, O. M., & Bekteshi, L. (2008). Antecedents and outcomes of work-family facilitation and family-work facilitation among frontline hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 517-528.

Karatepe, O. M., & Karadas, G. (2016). Service employees' fit, work-family conflict, and work engagement. *Journal of Services Marketing*, 30(5), 554-566.

Karatepe, O. M., & Karatepe, T. (2009). Role stress, emotional exhaustion, and turnover intentions: does organizational tenure in hotels matter?. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(1), 1-16.

Kardam, F. (2003). Namus gerekçesiyle öldürülme ya da kendi canına kıyma. *Toplumsal Cinsiyet, Sağlık ve Kadın*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.

Katja Mihelič, K. (2014). Commitment to life roles and work-family conflict among managers in a post-socialist country. *Career development international*, 19(2), 204-221.

Khan, M. A. (2014). Organizational Cynicism and Employee Turnover Intention: Evidence from Banking Sector in Pakistan. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 8(1).

Khan, M. R. U., Nazir, N., Kazmi, S., Khalid, A., Kiyani, T. M. and Shahzad, A. (2014) Work-Family Conflict and Turnover Intentions: Mediating Effect of Stress. *International Journal of Humanities and Social Science*. 4(5), 92-100.

Kiekkas, P., Spyrtos, F., Lampa, E., Aretha, D., & Sakellaropoulos, G. C. (2010). Level and correlates of burnout among orthopaedic nurses in Greece. *Orthopaedic Nursing*, 29(3), 203-209.

Kim, H. (2011). Job conditions, unmet expectations, and burnout in public child welfare workers: How different from other social workers?. *Children and youth services review*, 33(2), 358-367.

Kim, H., & Kao, D. (2014). A meta-analysis of turnover intention predictors among US child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 47, 214-223.

Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social work*, 32(3), 5-25.

Kim, H., Ji, J., & Kao, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social work*, 56(3), 258-268.

Kim, N. (2014) Employee turnover intention among newcomers in travel industry. *International Journal of Tourism Research*, 16(1), 56-64.

Kim, S. (2012). The impact of human resource management on state government IT employee turnover intentions. *Public Personnel Management*, 41(2), 257-279.

Kim, S. (2015). The effect of gender discrimination in organization. *International Review of Public Administration*, 20(1), 51-69.

Kim, S. Y., & Fernandez, S. (2017). Employee empowerment and turnover intention in the US federal bureaucracy. *The American Review of Public Administration*, 47(1), 4-22.

Kinias, Z., & Kim, H. S. (2012). Culture and gender inequality: Psychological consequences of perceiving gender inequality. *Group Processes & Intergroup Relations*, 15(1), 89-103.

Kinkinginhoun-Médagbé, F. M., Diagne, A., Simtowe, F., Agboh-Noameshie, A. R., & Adégbola, P. Y. (2010). Gender discrimination and its impact on income, productivity, and technical efficiency: evidence from Benin. *Agriculture and human values*, 27(1), 57-69.

Kinnunen\*, U., Geurts, S., & Mauno, S. (2004). Work-to-family conflict and its relationship with satisfaction and well-being: A one-year longitudinal study on gender differences. *Work & Stress*, 18(1), 1-22.

Kinnunen, U., Feldt, T., Geurts, S., & Pulkkinen, L. (2006). Types of work-family interface: Well-being correlates of negative and positive spillover between work and family. *Scandinavian journal of psychology*, 47(2), 149-162.

Kirchmeyer, C. (1992). Nonwork participation and work attitudes: A test of scarcity vs. expansion models of personal resources. *Human Relations*, 45(8), 775-795.

Kite, M. E., Deaux, K., & Haines, E. L. (2008). Gender stereotypes. *Psychology of women: A handbook of issues and theories*, 2, 205-236.

Koçel, T. (2014 ). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul Üniversitesi İşletme fakültesi: Beta Yayıncılık

Kohn, M. L. (1963). Social class and parent-child relationships: An interpretation. *American journal of Sociology*, 68(4), 471-480.

Kokkinos, C. M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77(1), 229-243.

Korunka, C., Hoonakker, P., & Carayon, P. (2008). Quality of working life and turnover intention in information technology work. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 18(4), 409-423.

Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1999). Bridging the work-family policy and productivity gap: A literature review. *Community, Work & Family*, 2(1), 7-32.

Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T., & Hammer, L. B. (2011). Workplace social support and work-family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general and work-family-specific supervisor and organizational support. *Personnel psychology*, 64(2), 289-313.

Kousloglou, S. A., Mouzas, O. D., Bonotis, K., Roupa, Z., Vasilopoulos, A., & Angelopoulos, N. V. (2014). *Insomnia and burnout in Greek Nurses*. *Hippokratia*, 18(2), 150.

Kouvonen, A., Toppinen-Tanner, S., Huuhtanen, M. K. P., & Kalimo, R. (2005). Job characteristics and burnout among aging professionals in information and communications technology. *Psychological reports*, 97(2), 505-514.

Kray, L. J., Howland, L., Russell, A. G., & Jackman, L. M. (2017). The effects of implicit gender role theories on gender system justification: Fixed beliefs strengthen masculinity to preserve the status quo. *Journal of personality and social psychology*, 112(1), 98.

Kwon, K. J., & Lee, S. H. (2012). Occupational stress and coping styles as factors affecting the burnout of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(4), 383-393.

Lallukka, T., Rahkonen, O., Lahelma, E., & Arber, S. (2010). Sleep complaints in middle-aged women and men: the contribution of working conditions and work-family conflicts. *Journal of Sleep Research*, 19(3), 466-477.

Lapierre, L. M., Spector, P. E., Allen, T. D., Poelmans, S., Cooper, C. L., O'Driscoll, M. P., ... & Kinnunen, U. (2008). Family-supportive organization perceptions, multiple dimensions of work-family conflict, and employee satisfaction: A test of model across five samples. *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), 92-106.

Laschinger, H. K. S. (2012) Job and career satisfaction and turnover intentions of newly graduated nurses. *Journal of nursing management*, 20(4), 472-484.

Laschinger, H. K. S., & Fida, R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(5), 739-753.



Laschinger, H. K. S., & Leiter, M. P. (2006). The impact of nursing work environments on patient safety outcomes: The mediating role of burnout engagement. *Journal of Nursing Administration*, 36(5), 259-267.

Lavassani, K. M., & Movahedi, B. (2014). Developments in theories and measures of work-family relationships: from conflict to balance. *Contemporary Research on Organization and Administration*, 2(1), 6-19.

Law, P. (2010). Examination of the actual turnover decisions of female auditors in public accounting: Evidence from Hong Kong. *Managerial Auditing Journal*, 25(5), 484-502.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Coping and adaptation. *The handbook of behavioral medicine*, 282325.

Lazear, E. P. (1989). Pay equality and industrial politics. *Journal of political economy*, 97(3), 561-580.

Lee, C., & Hui, C. (1999). Antecedents and outcomes of work-family interface. *Research and Practice in Human Resource Management*.

Lee, C., An, M., & Noh, Y. (2015). The effects of emotional display rules on flight attendants' emotional labor strategy, job burnout and performance. *Service Business*, 9(3), 409-425.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied Psychology*, 81(2), 123.

Leineweber, C., Westerlund, H., Chungkham, H. S., Lindqvist, R., Runesdotter, S., & Tishelman, C. (2014). Nurses' practice environment and work-family conflict in relation to burn out: a multilevel modelling approach. *PLoS One*, 9(5), e96991.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies*, 91-134. Emerald Group Publishing Limited.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: the mediating role of burnout. *Journal of nursing management*, 17(3), 331-339.

Li, X., Guan, L., Chang, H., & Zhang, B. (2014). Core self-evaluation and burnout among nurses: the mediating role of coping styles. *PloS one*, 9(12), e115799.

Liljegren, M. and Ekberg, K. (2009) Job mobility as predictor of health and burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(2), 317-329.

Lin, W., Yang, Y., & Zheng, Q. (2014). Influence of professional women's work and family conflict on the turnover intention in cultural enterprises—based on the mediating effect of managerial support and organizational family support. *Acta Oeconomica*, 64(Supplement 2), 213-227.

Linehan, M., & Walsh, J. S. (2000). Work–family conflict and the senior female international manager. *British Journal of Management*, 11, 49-58.

Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Encyclopedia of communication theory*, California: Sage Publications India.

Liu, Y., Wang, M., Chang, C. H., Shi, J., Zhou, L., & Shao, R. (2015). Work–family conflict, emotional exhaustion, and displaced aggression toward others: The moderating roles of workplace interpersonal conflict and perceived managerial family support. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 793.

Loi, R., Hang-Yue, N. and Foley, S. (2006) Linking employees' justice perceptions to organizational commitment and intention to leave: The mediating role of perceived organizational support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 101-120.

Long, C. S., Ajagbe, A. M., Nor, K. M. and Suleiman, E. S. (2012b) The approaches to increase employees' loyalty: A review on employees' turnover models. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(10), 282-291.

Lu, L., Kao, S. F., Chang, T. T., Wu, H. P., & Cooper, C. L. (2008). Work/family demands, work flexibility, work/family conflict, and their consequences at work: A national probability sample in Taiwan. *International Journal of Stress Management*, 15(1), 1.

Lue, B. H., Chen, H. J., Wang, C. W., Cheng, Y., & Chen, M. C. (2010). Stress, personal characteristics and burnout among first postgraduate year residents: a nationwide study in Taiwan. *Medical teacher*, 32(5), 400-407.

Lunenburg, F. C., & Cadavid, V. (1992). Locus of control, pupil control ideology, and dimensions of teacher burnout. *Journal of Instructional Psychology*, 19(1), 13.

Ma, J. C., Lee, P. H., Yang, Y. C., & Chang, W. Y. (2009). Predicting factors related to nurses' intention to leave, job satisfaction, and perception of quality of care in acute care hospitals. *Nursing Economics*, 27(3), 178.

MacDermid, S. M. (2005). (Re)considering conflict between work and family. In E. E. Kossek & S. J. Lambert (Eds.), *Work and life integration: Organizational, cultural, and individual perspectives*, 19-40. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Madsen, S. R., John, C. R., & Miller, D. (2005). Work-family conflict and health: A study of workplace, psychological, and behavioral correlates. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 6(3), 225.

Maier, C., Laumer, S., Eckhardt, A. and Weitzel, T. (2013) Analysing the impact of HRIS implementations on HR personnel's job satisfaction and turnover intention. *The Journal of Strategic Information Systems*, 22(3), 193-207.

Major, V. S., Klein, K. J., & Ehrhart, M. G. (2002). Work time, work interference with family, and psychological distress. *Journal of applied psychology*, 87(3), 427.

Manchanda, R. (Ed.). (2015). *SAGE series in human rights audits of peace processes: five-volume set*. SAGE Publications India.

Marcus, R., Harper, C., Brodbeck, S., & Page, E. (2015). Social Norms, Gender Norms, and Adolescent Girls: a Brief Guide. *Knowledge to Action Resource Series*. London: Overseas Development Institute.

Martins, L. L., Eddleston, K. A., & Veiga, J. F. (2002). Moderators of the relationship between work-family conflict and career satisfaction. *Academy of Management Journal*, 45(2), 399-409.

Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human behavior*, 5(9), 16-22.

Maslach, C. (1978). The client role in staff burn-out. *Journal of social issues*, 34(4), 111-124.

Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. California: Ishk.

Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current directions in psychological science*, 12(5), 189-192.

Maslach, C. (2017). Burnout: A multidimensional perspective. In *Professional burnout*, 19-32. Routledge.

Maslach, C. and Leiter, M.P. (1997), *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*, California: Jossey-Bass Publishers.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied social psychology annual*.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry, 15*(2), 103-111.
- Maslach, C., & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child care quarterly, 6*(2), 100-113.
- Maslach, C., & Zimbardo, P. (1981). 1982, Burn out: the cost of caring.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory*, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Leiter, M. P., & Schaufeli, W. (2008). Measuring burnout. In *The Oxford handbook of organizational well being*.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology, 52*(1), 397-422.
- Matthews, R. A., Winkel, D. E., & Wayne, J. H. (2014). A longitudinal examination of role overload and work–family conflict: The mediating role of interdomain transitions. *Journal of Organizational Behavior, 35*(1), 72-91.
- Matz, A. K., Wells, J. B., Minor K. I. and Angel E. (2013) Predictors of Turnover Intention among Staff in Juvenile Correctional Facilities: The Relevance of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Youth Violence and Juvenile Justice, 11*(115), 115-131.
- Mauno, S., De Cuyper, N., Kinnunen, U., Ruokolainen, M., Rantanen, J., & Mäkikangas, A. (2015). The prospective effects of work–family conflict and enrichment on job exhaustion and turnover intentions: comparing long-term temporary vs. permanent workers across three waves. *Work & Stress, 29*(1), 75-94.
- Mauno, S., De Cuyper, N., Tolvanen, A., Kinnunen, U., & Mäkikangas, A. (2014). Occupational well-being as a mediator between job insecurity and turnover intention: Findings at the individual and work department levels. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 23*(3), 381-393.
- McCarty, W. P., “Solomon” Zhao, J., & Garland, B. E. (2007). Occupational stress and burnout between male and female police officers: Are there any gender differences?. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 30*(4), 672-691.

McNall, L. A., Masuda, A. D., & Nicklin, J. M. (2009). Flexible work arrangements, job satisfaction, and turnover intentions: The mediating role of work-to-family enrichment. *The Journal of psychology, 144*(1), 61-81.

McHugh, M. D., Kutney-Lee, A., Cimiotti, J. P., Sloane, D. M., & Aiken, L. H. (2011). Nurses' widespread job dissatisfaction, burnout, and frustration with health benefits signal problems for patient care. *Health Affairs, 30*(2), 202-210.

Medina, E. (2012). *Job satisfaction and employee turnover intention: What does organizational culture have to do with it*. Columbia university, 1-44.

Meeusen, V., Van, K. D., Brown-Mahoney, C., Van, A. Z., & Knape, H. (2011). No differences in job perceptions amongst Dutch nurse anaesthetists with and without nursing background. *Anestezjologia intensywna terapia, 43*(3), 157-162.

Melamed, S. (2009). Burnout and risk of regional musculoskeletal pain—a prospective study of apparently healthy employed adults. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress, 25*(4), 313-321.

Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of type 2 diabetes: a prospective study of apparently healthy employed persons. *Psychosomatic medicine, 68*(6), 863-869.

Merton, R. K. (1957). Priorities in scientific discovery: a chapter in the sociology of science. *American sociological review, 22*(6), 635-659.

Mesmer-Magnus, J. R., & Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict: A meta-analytic examination. *Journal of vocational behavior, 67*(2), 215-232.

Metz, I. (2011). Women leave work because of family responsibilities: Fact or fiction?. *Asia Pacific Journal of Human Resources, 49*(3), 285-307.

Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work–family conflict: A meta-analytic review. *Journal of organizational behavior, 32*(5), 689-725.

Michel, J. S., Mitchelson, J. K., Kotrba, L. M., LeBreton, J. M., & Baltes, B. B. (2009). A comparative test of work-family conflict models and critical examination of work-family linkages. *Journal of Vocational Behavior, 74*(2), 199-218.

Michel, J. S., Mitchelson, J. K., Pichler, S., & Cullen, K. L. (2010). Clarifying relationships among work and family social support, stressors, and work–family conflict. *Journal of vocational behavior, 76*(1), 91-104.

Mihelic, K. K., & Tekavcic, M. (2014). Work-family conflict: a review of antecedents and outcomes. *International Journal of Management & Information Systems (Online)*, 18(1), 15.

Miles, R. H., & Perreault Jr, W. D. (1976). Organizational role conflict: Its antecedents and consequences. *Organizational Behavior and Human Performance*, 17(1), 19-44.

Milkie, M. & Peltola, P. (1999). Playing all the roles: Gender and the work-family balancing act. *Journal of Marriage and the Family*, 61(2), 476–490.

Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., & Erez, M. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of management journal*, 44(6), 1102-1121.

Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 62(2), 237.

Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological bulletin*, 86(3), 493.

Morris, M. L., & Madsen, S. R. (2007). Advancing work—life integration in individuals, organizations, and communities. *Advances in developing human resources*, 9(4), 439-454.

Mosadeghrad, A. M. (2013). Quality of working life and turnover intentions: implications for nursing management. *International journal of research in nursing*, 4(2), 47-54.

Mowday, R. T., Porter, L. W. and Steers, R. M. (2013) *Employee—organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic press.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224-247.

Moynihan, D. P., & Landuyt, N. (2008). Explaining turnover intention in state government: Examining the roles of gender, life cycle, and loyalty. *Review of Public Personnel Administration*, 28(2), 120-143.

Murrells, T., Robinson, S., & Griffiths, P. (2008). Job satisfaction trends during nurses' early career. *BMC nursing*, 7(1), 7.

Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International journal of hospitality management*, 29(1), 33-41.

Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrin, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of applied psychology*, 81(4), 400.

Newman, C. (2014). Time to address gender discrimination and inequality in the health workforce. *Human resources for health*, 12(1), 25.

Newman, C. J., De Vries, D. H., Kanakuze, J. D. A., & Ngendahimana, G. (2011). Workplace violence and gender discrimination in Rwanda's health workforce: Increasing safety and gender equality. *Human Resources for Health*, 9(1), 19.

Ngo-Henha, P. E. (2017). A Review of Existing Turnover Intention Theories. *International Journal of Economics and Management Engineering*, 11(11), 2751-2758.

Nohe, C., & Sonntag, K. (2014). Work–family conflict, social support, and turnover intentions: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 85(1), 1-12.

Noor, N. M. (2002). Work-family conflict, locus of control, and women's well-being: tests of alternative pathways. *The Journal of social psychology*, 142(5), 645-662.

Nyamubarwa, W. (2013) “I am considering leaving soon”–Turnover Intentions of Academic Librarians in Zimbabwe. *Journal of Business Administration and Education*, 4(1).

Nye, C. D., Brummel, B. J., & Drasgow, F. (2009). Differentiating gender discrimination and sexist behavior: An examination of antecedents and outcomes. *Military Psychology*, 21(3), 299-314.

O’Driscoll, M. P., Brough, P., & Kalliath, T. J. (2004). Work/family conflict, psychological well-being, satisfaction and social support: A longitudinal study in New Zealand. *Equal opportunities international*, 23(1/2), 36-56.

O’Driscoll, M. P., Poelmans, S., Spector, P. E., Kalliath, T., Allen, T. D., Cooper, C. L., & Sanchez, J. I. (2003). Family-responsive interventions, perceived

organizational and supervisor support, work–family conflict, and psychological strain. *International Journal of Stress Management*, 10(4), 326.

Ohta, H., Wada, K., Kawashima, M., Arimatsu, M., Higashi, T., Yoshikawa, T., & Aizawa, Y. (2011). Work–family conflict and prolonged fatigue among Japanese married male physicians. *International archives of occupational and environmental health*, 84(8), 937-942.

Oláh, L. S., Richter, R., & Kotowska, I. E. (2014). The new roles of men and women and implications for families and societies. *Family and Health from a Gender perspective in Europe*. Springer.

Ollo-López, A., & Goñi-Legaz, S. (2017). Differences in work–family conflict: which individual and national factors explain them?. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(3), 499-525.

Olson, D. H. (1988). Family types, family stress, and family satisfaction: A family development perspective. *Family transitions: Continuity and change over the life cycle*, 55-80.

Oslén, F. E. (1983). The family and the market a study of ideology and legal reform. *Harvard Law Review*, 96(7), 1497–1578

Ovadje, F. (2009). Exploring turnover among middle managers in a non-western context. *International Journal of Business Research*, 10(2), 64-80.

Parasuraman, S., & Simmers, C. A. (2001). Type of employment, work–family conflict and well-being: a comparative study. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 551-568.

Peeters, M. C., Montgomery, A. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2005). Balancing work and home: how job and home demands are related to burnout. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 43.

Pennebaker, J. W., Gonder-Frederick, L., Stewart, H., Elfman, L., & Skelton, J. A. (1982). Physical symptoms associated with blood pressure. *Psychophysiology*, 19(2), 201-210.

Perlman, F. T., & Brandell, J. R. (2010). Psychoanalytic theory. *Theory and practice in clinical social work*, 101-131.

Perry, B. L., Harp, K. L., & Oser, C. B. (2013). Racial and gender discrimination in the stress process: Implications for African American women's health and well-being. *Sociological Perspectives*, 56(1), 25-48.



Perryer, C., Jordan, C., Firms, I., & Travaglione, A. (2010). Predicting turnover intentions: The interactive effects of organizational commitment and perceived organizational support. *Management Research Review*, 33(9), 911-923.

Petitta, L., & Vecchione, M. (2011). Job burnout, absenteeism, and extra role behaviors. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 26(2), 97-121.

Piko, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 43(3), 311-318.

Pines, A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and individual differences*, 39(3), 625-635.

Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: The Free press.

Piotrkowski, C. (1979). *Work and The Family System*. New York: The Free Press.

Poelmans, S. A. (2005). *Work and family: An international research perspective*. London: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers

Pomaki, G., DeLongis, A., Frey, D., Short, K., & Woehrl, T. (2010). When the going gets tough: Direct, buffering and indirect effects of social support on turnover intention. *Teaching and Teacher Education*, 26(6), 1340-1346.

Popa, G. T. (2016). SHORT HISTORICAL REVIEW. *Rom J Morphol Embryol*, 57(1), 331-337.

Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological bulletin*, 80(2), 151.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603.

Porter, S., & Ayman, R. (2010). Work flexibility as a mediator of the relationship between work-family conflict and intention to quit. *Journal of Management & Organization*, 16(3), 411-424.

Prentice, C., Chen, P. J., & King, B. (2013). Employee performance outcomes and burnout following the presentation-of-self in customer-service contexts. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 225-236.

Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168-185.

- Quan, J., & Cha, H. (2010). IT certifications, outsourcing and information systems personnel turnover. *Information Technology & People*, 23(4), 330-351.
- Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., & Hurrell, J. J. (1997). Stress in organizations. *Preventative Stress Management in Organizations*, 1-20.
- Rahman, A., Naqvi, S. M. M. R., & Ramay, M. I. (2008). Measuring turnover intention: A study of it professionals in Pakistan. *International Review of Business Research Papers*, 4(3), 45-55.
- Rehman, R. R., & Waheed, A. (2012). Work-Family Conflict and Organizational Commitment: Study of Faculty Members in Pakistani Universities. *Pakistan Journal of Social & Clinical Psychology*, 9(2).
- Reichl, C., Leiter, M. P., & Spinath, F. M. (2014). Work–nonwork conflict and burnout: A meta-analysis. *human relations*, 67(8), 979-1005.
- Rexroat, C., & Shehan, C. (1987). The family life cycle and spouses' time in housework. *Journal of Marriage and the Family*, 737-750.
- Risman, B. J., & Davis, G. (2013). From sex roles to gender structure. *Current Sociology*, 61(5-6), 733-755.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 150-163.
- Roelen, C. A. M., Koopmans, P. C., Groothoff, J. W., van der Klink, J. J. L., & Bültmann, U. (2011). Return to work after cancer diagnosed in 2002, 2005 and 2008. *Journal of occupational rehabilitation*, 21(3), 335.
- Rouleau, D., Fournier, P., Philibert, A., Mbengue, B., & Dumont, A. (2012). The effects of midwives' job satisfaction on burnout, intention to quit and turnover: a longitudinal study in Senegal. *Human resources for health*, 10(1), 9.
- Ryan, B., Ma, E., Hsiao, A., & Ku, M. (2015). The work-family conflict of university foodservice managers: An exploratory study of its antecedents and consequences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 22, 10-18.
- Samad, S. (2006). The contribution of demographic variables: job characteristics and job satisfaction on turnover intentions. *Journal of International Management Studies*, 1(1).
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., & Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "Engagement". *Una nueva perspectiva*, 16(2), 117-134.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & de Andrade, S. M. (2017). Physical, psychological and occupational

consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS one*, 12(10), e0185781.

Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., Mayo, M., & Moreno-Jiménez, B. (2011). Work-home interaction and psychological strain: *The moderating role of sleep quality*. *Applied Psychology*, 60(2), 210-230.

Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The handbook of work and health psychology*, 2, 282-424.

Schaufeli, W. B., & Maslach, C. (2017). Historical and conceptual development of burnout. In *Professional burnout*, 1-16. Routledge.

Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, stress, and coping*, 20(2), 177-196.

Schaufeli, W. B., Daamen, J., & Van Mierlo, H. (1994). Burnout among Dutch teachers: An MBI-validity study. *Educational and psychological measurement*, 54(3), 803-812.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career development international*, 14(3), 204-220.

Schaufeli, W.B. & Van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 631-647.

Schmidt, S. (2011). Work-Life Conflict: Factors Associated with Negative Spillover from Home to Work. *UW-L Journal of Undergraduate Research*, 14, 1-14.

Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational psychology*, 73(1), 53-66.

Schwarzer, R., & Hallum, S. (2008). Perceived teacher self-efficacy as a predictor of job stress and burnout: Mediation analyses. *Applied psychology*, 57, 152-171.

Seçer, İ. (2011). Psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi*.

Shaffer, M. A., Joplin, J. R., Bell, M. P., Lau, T., & Oguz, C. (2000). Gender discrimination and job-related outcomes: A cross-cultural comparison of working

women in the United States and China. *Journal of Vocational Behavior*, 57(3), 395-427.

Shanafelt, T. D., Gradishar, W. J., Kosty, M., Satele, D., Chew, H., Horn, L., ... & Sloan, J. (2014). Burnout and career satisfaction among US oncologists. *Journal of Clinical Oncology*, 32(7), 678.

Shanafelt, T. D., Hasan, O., Dyrbye, L. N., Sinsky, C., Satele, D., Sloan, J., & West, C. P. (2015, December). Changes in burnout and satisfaction with work-life balance in physicians and the general US working population between 2011 and 2014. In *Mayo Clinic Proceedings*, 90(12), 1600-1613.

Sharma, J., Dhar, R. L., & Tyagi, A. (2016). Stress as a mediator between work-family conflict and psychological health among the nursing staff: Moderating role of emotional intelligence. *Applied Nursing Research*, 30, 268-275.

Shepherd, S., Owen, D., Fitch, T. J., & Marshall, J. L. (2006). Locus of control and academic achievement in high school students. *Psychological reports*, 98(2), 318-322.

Shimizutani, M., Odagiri, Y., Ohya, Y., Shimomitsu, T., Kristensen, T. S., Maruta, T., & Iimori, M. (2008). Relationship of nurse burnout with personality characteristics and coping behaviors. *Industrial health*, 46(4), 326-335.

Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., Shapira, I., & Melamed, S. (2008). The effects of physical fitness and feeling vigorous on self-rated health. *Health Psychology*, 27(5), 567.

Shoss, M. K., & Shoss, B. L. (2012). Check-up Time: A Closer Look at Physical Symptoms in Occupational Health Research. *Stress and Health*, 28(3), 193-201.

Siegall, M., & McDonald, T. (2004). Person-organization value congruence, burnout and diversion of resources. *Personnel Review*, 33(3), 291-301.

Singh, P. and Loncar, N. (2010) Pay Satisfaction, Job Satisfaction and Turnover Intent. *Relations Industrials/Industrial Relations*, 65(3).

Smoktunowicz, E., Cieslak, R., & Demerouti, E. (2017). Interrole conflict and self-efficacy to manage work and family demands mediate the relationships of job and family demands with stress in the job and family domains. *Anxiety, Stress, & Coping*, 30(5), 485-497.

Sora, B., Caballer, A., & Peiró, J. M. (2010). The consequences of job insecurity for employees: The moderator role of job dependence. *International Labour Review*, 149(1), 59-72.

Sousa-Poza, A., & Henneberger, F. (2002). *Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study*. Forschungsinstitut für Arbeit und Arbeitsrecht.

Sousa-Poza, A., & Henneberger, F. (2004). Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study. *Journal of Economic Issues*, 38(1), 113-137.

Spaniel, L., & Caputo, J. (1979). Professional burnout. In *Shaping the future in rehabilitation education and training: A regional partnership*. Virginia Commonwealth University, Fishersville, Virginia. *Conference Proceedings of a Mid-Atlantic Regional Consortium on Rehabilitation Personnel and Training*.

Spector, P. E. (1982). Behavior in organizations as a function of employee's locus of control. *Psychological bulletin*, 91(3), 482.

Spector, P. E., Cooper, C. L., Poelmans, S., Allen, T. D., O'Driscoll, M. I. C. H. A. E. L., Sanchez, J. I., ... & Lu, L. (2004). A cross-national comparative study of work-family stressors, working hours, and well-being: China and Latin America versus the Anglo world. *Personnel Psychology*, 57(1), 119-142.

Spooner-Lane, R., & Patton, W. (2007). Determinants of burnout among public hospital nurses. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 8.

Stoeva, A. Z., Chiu, R. K., & Greenhaus, J. H. (2002). Negative affectivity, role stress, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 1-16.

Sung, K., Seo, Y., & Kim, J. H. (2012). Relationships between compassion fatigue, burnout, and turnover intention in Korean hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 42(7), 1087-1094.

Sunstein, C. R. (1996). Social norms and social roles. *Columbia law review*, 96(4), 903-968.

Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: Tükenmişlikle mücadele teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın.

Svedberg, P., & Alexanderson, K. (2012). Associations between sickness absence and harassment, threats, violence, or discrimination: A cross-sectional study of the Swedish Police. *Work*, 42(1), 83-92.

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293.

Thirulogasundaram, V. P., & Kumar, S. S. (2012). The correlation between leadership approach and employees turnover intention in software industry at Bangalore City, India. *International Journal of Innovative Research and Development*, 1(9), 600-615.

Thurstone, L. L. (1928). Attitudes can be measured. *American journal of Sociology*, 33(4), 529-554.

Timms, C., Brough, P., O'Driscoll, M., Kalliath, T., Siu, O. L., Sit, C., & Lo, D. (2015). Flexible work arrangements, work engagement, turnover intentions and psychological health. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 53(1), 83-103.

Ting, Y. (1997). Determinants of job satisfaction of federal government employees. *Personnel Administration*, 26(3), 313-334.

Tooksoon, H. M. P. (2011). Conceptual framework on the relationship between human resource management practices, job satisfaction, and turnover. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 2(2), 41-49.

Toppinen-Tanner, S., Ojajarvi, A., Väänänen, A., Kalimo, R., & Jäppinen, P. (2005). Burnout as a predictor of medically certified sick-leave absences and their diagnosed causes. *Behavioral medicine*, 31(1), 18-32.

Tournaki, N., Podell, D.M. (2005), The impact of student characteristics and teacher efficacy on teachers' predictions of student success. *Teaching and Teacher Education*, 21(3), 299-314.

Tsai, F. J., Huang, W. L., & Chan, C. C. (2009). Occupational stress and burnout of lawyers. *Journal of occupational health*, 51(5), 443-450.

Tsai, H. Y. (2008). *Work-family conflict, positive spillover, and emotions among Asian American working mothers* (Doctoral dissertation, University of Michigan).

Tunc, T., & Kutanis, R. O. (2009). Role conflict, role ambiguity, and burnout in nurses and physicians at a university hospital in Turkey. *Nursing & health sciences*, 11(4), 410-416.

Tuncer, B., & Gavcar, E. (2014). Havalimanı terminal hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(2), 183-211

Ullrich, A., & FitzGerald, P. (1990). Stress experienced by physicians and nurses in the cancer ward. *Social Science & Medicine*, 31(9), 1013-1022.

Urbancova, H. and Linhartova, L. (2011) Staff Turnover as a Possible Threat to Knowledge Loss. *Journal of Competitiveness*, 3, 84-98

Van Daalen, G., Willemsen, T. M., & Sanders, K. (2006). Reducing work–family conflict through different sources of social support. *Journal of Vocational Behavior*, 69(3), 462-476.

Van der Heijden, B. I., van Dam, K., & Hasselhorn, H. M. (2009). Intention to leave nursing: The importance of interpersonal work context, work-home interference, and job satisfaction beyond the effect of occupational commitment. *Career Development International*, 14(7), 616-635.

Van Droogenbroeck, F., Spruyt, B., & Vanroelen, C. (2014). Burnout among senior teachers: Investigating the role of workload and interpersonal relationships at work. *Teaching and Teacher Education*, 43, 99-109.

Van Ours, J., & Ridder, G. (1991). Job requirements and the recruitment of new employees. *Economics Letters*, 36(2), 213-218.

Van Steenbergen, E. F., & Ellemers, N. (2009). Is managing the work–family interface worthwhile? Benefits for employee health and performance. *Journal of Organizational Behavior*, 30(5), 617-642.

Vandenberg, R. J., & Nelson, J. B. (1999). Disaggregating the motives underlying turnover intentions: When do intentions predict turnover behavior?. *Human relations*, 52(10), 1313-1336.

Vanderpool, C., & Way, S. A. (2013). Investigating work–family balance, job anxiety, and turnover intentions as predictors of health care and senior services customer-contact employee voluntary turnover. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 149-160.

Vatandaş, C. (2011). Toplumsal cinsiyet ve cinsiyet rollerinin algılanışı, *Sosyoloji Konferansları*, 35, 29-56.

Vigoda, E. (2000). Organizational politics, job attitudes, and work outcomes: Exploration and implications for the public sector. *Journal of vocational Behavior*, 57(3), 326-347.

Vinokur, A. D., Pierce, P. F., & Buck, C. L. (1999). Work–family conflicts of women in the Air Force: Their influence on mental health and functioning. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 865-878.

Volker, R., Bernhard, B., Anna, K., Fabrizio, S., Robin, R., Jessica, P., ... & Christine, S. (2010). Burnout, coping and job satisfaction in service staff treating opioid addicts—from Athens to Zurich. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 26(2), 149-159.

Voydanoff, P. (2005). Consequences of boundary-spanning demands and resources for work-to-family conflict and perceived stress. *Journal of occupational health psychology*, 10(4), 491.

Voydanoff, P. (2007). *Work, Family, and Community: Exploring Interconnections*. London: Psychology Press.

Wang, M., Liu, S., Zhan, Y., & Shi, J. (2010). Daily work–family conflict and alcohol use: Testing the cross-level moderation effects of peer drinking norms and social support. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 377.

Wang, S., Liu, Y., & Wang, L. (2015). Nurse burnout: personal and environmental factors as predictors. *International journal of nursing practice*, 21(1), 78-86.

Wang, X., Wang, L., Xu, X., & Ji, P. (2014). Identifying employee turnover risks using modified quality function deployment. *Systems Research and Behavioral Science*, 31(3), 398-404.

Wang, Y., Chang, Y., Fu, J., & Wang, L. (2012). Work-family conflict and burnout among Chinese female nurses: the mediating effect of psychological capital. *BMC public health*, 12(1), 915.

Wang, Y., Liu, L., Wang, J., & Wang, L. (2012). Work-family conflict and burnout among Chinese doctors: the mediating role of psychological capital. *Journal of occupational health*, 54(3), 232-240.

Wasti, S. A. (2003). Organizational commitment, turnover intentions and the influence of cultural values. *Journal of Occupational and organizational Psychology*, 76(3), 303-321.

Wayne, J. H., Casper, W. J., Matthews, R. A., & Allen, T. D. (2013). Family-supportive organization perceptions and organizational commitment: The mediating role of work–family conflict and enrichment and partner attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 98(4), 606.

Wayne, J. H., Musisca, N., & Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work-family experience: Relationships of the big five to work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 108–130



Weng, Q., & McElroy, J. C. (2012). Organizational career growth, affective occupational commitment and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 256-265.

Williams, K. J., & Alliger, G. M. (1994). Role stressors, mood spillover, and perceptions of work-family conflict in employed parents. *Academy of Management Journal*, 37(4), 837-868.

Winslow, S. (2005). Work-family conflict, gender, and parenthood, 1977-1997. *Journal of Family Issues*, 26(6), 727-755.

Witte, H. D., Verhofstadt, E., & Omev, E. (2007). Testing Karasek's learning and strain hypotheses on young workers in their first job. *Work & Stress*, 21(2), 131-141.

Wood, W., & Eagly, A. H. (2012). Biosocial construction of sex differences and similarities in behavior. In *Advances in experimental social psychology*, 46, 55-123. Academic Press.

Wright, T. A. (2006). The emergence of job satisfaction in organizational behavior: A historical overview of the dawn of job attitude research. *Journal of Management History*, 12(3), 262-277.

Xiaoming, Y., Ma, B. J., Lisa Chang, C., & Shieh, C. J. (2014). Effects of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A Study. *Studies on ethno-medicine*, 8(3), 229-237.

Xie, Z., Wang, A., & Chen, B. (2011). Nurse burnout and its association with occupational stress in a cross-sectional study in Shanghai. *Journal of advanced nursing*, 67(7), 1537-1546.

Yagil, D. (2006). The relationship of service provider power motivation, empowerment and burnout to customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, 17(3), 258-270.

Yang, N., Chen, C. C., Choi, J., & Zhou, Y. (2000). Sources of work-family conflict: A Sino-U.S. comparison of the effects of work and family demands. *Academy of Management Journal*, 43, 113-123.

Yaprak, Ş. (2003). Kadın İşgücünün İstihdama Etkileri: Eskişehir Bölgesinde Bir Uygulama, Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Yeom, E. Y., & Jeon, H. O. (2013). Relations of burnout, interpersonal relations, professional self-concept and depression in clinical nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 14(6), 2869-2879.

Yildirim, I. (2008). Relationships between burnout, sources of social support and sociodemographic variables. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 36(5), 603-616.

Yip, B., Rowlinson, S., & Siu, O. L. (2008). Coping strategies as moderators in the relationship between role overload and burnout. *Construction Management and Economics*, 26(8), 871-882.

Zedeck, S., & Mosier, K. L. (1990). Work in the family and employing organization. *American Psychologist*, 45(2), 240.

Zhang, M., Fried, D. D., & Griffeth, R. W. (2012). A review of job embeddedness: Conceptual, measurement issues, and directions for future research. *Human Resource management review*, 22(3), 220-231.

Zhang, M., Griffeth, R. W., & Fried, D. D. (2012). Work-family conflict and individual consequences. *Journal of Managerial Psychology*, 27(7), 696-713.

Zhang, M., Li, H., Wei, J., & Yang, B. Y. (2011). Cross-over effects or direct effects? The mechanism linking work-family conflict with outcomes. *Acta Psychologica Sinica*, 5, 012.

Zhang, Y., & Feng, X. (2011). The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei, China: a cross-sectional study. *BMC health services research*, 11(1), 235.

Zhao, X., & Ghiselli, R. (2016). Why do you feel stressed in a “smile factory”? Hospitality job characteristics influence work–family conflict and job stress. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(2), 305-326.

Zhao, X., Li, J., Huang, Y., Jin, Q., Ma, H., Wang, Y., ... & Zhu, G. (2013). Genetic variation of FYN contributes to the molecular mechanisms of coping styles in healthy Chinese-Han participants. *Psychiatric genetics*, 23(5), 214-216.

Zhou, J., Yang, Y., Qiu, X., Yang, X., Pan, H., Ban, B., ... & Wang, W. (2016). Relationship between anxiety and burnout among Chinese physicians: a moderated mediation model. *PLoS One*, 11(8), e0157013.

## **EKLER**

### **Ek 1: Anket Formu**

**YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASINA VERİ TOPLAMAK İÇİN  
KULLANILAN ANKET FORMU  
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**Sayın katılımcı,**

Bu anket çalışması Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, İşletme Bölümü öğretim üyelerinden Doç. Dr. Fatih ÇETİN'in danışmanlığında Yönetim ve Organizasyon Yüksek Lisans Programı çerçevesinde hazırlamakta olduğum yüksek lisans tezi için veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Anketten elde edilen tüm veriler sadece bilimsel amaçlı kullanılacak, hiçbir şartta herhangi bir kurum ya da kişi ile paylaşılmayacaktır.

Anket sorularının doğru veya yanlış cevapları bulunmamaktadır. Soruları dikkatli okuyunuz ve sizi en iyi yansıtan seçeneği işaretleyiniz.

Cevaplara vereceğiniz içten ve tutarlı cevaplar araştırmada bir sonuca varmak açısından önem taşımaktadır.

Çalışmamıza göstermiş olduğunuz ilgi ve anket sorularını cevaplamak için ayırmış olduğunuz değerli zamanınız için teşekkür ederiz.

**Herhangi bir sorunuzda lütfen iletişime geçiniz.**

**Arş. Gör. S. ECE YILMAZ**

**Adres: Niğde Ömer Halisdemir üni. İİBF İşletme Bölümü Merkez/NİĞDE**

**E-mail: eceyilmaz@ohu.edu.tr**

**Tel: 03882252360**

	<b>Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek (X) belirtiniz.</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Tamamen Katılıyorum</b>
1	İş sorumluluklarım, ev ve aile yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.					
2	İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor					
3	İşimin sorumlulukları nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
4	İşimin yarattığı stres nedeniyle aile sorumluluklarımı yerine getiremiyorum.					
5	İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum					
6	Ailevi sorumluluklarım iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.					
7	Ev yaşantımın sorumlulukları nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.					
8	Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
9	İşe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi sorumluluklarıma aile yaşantım engel oluyor.					
10	Aile yaşantımın yarattığı stres işimdeki görevleri yapmamı engelliyor.					
11	Bazen işimden ayrılmayı düşünürüm.					
12	Büyük bir ihtimalle önümüzdeki yıl başka bir iş bakacağım.					
13	Şu an yaptığım işten ayrılmak istiyorum.					

	<b>Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek (X) belirtiniz.</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kısmen Katılmıyorum</b>	<b>Kısmen Katılıyorum</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Tamamen Katılıyorum</b>
30	Her zaman popüler olmasa da erkekler ve kadınlar daima farklı sosyal rollere sahiptir.						
31	Erkeklerin ve kadınların her zaman farklı sosyal rollere sahip olduğunu düşünüyorum.						
32	Erkeklerin kadınlardan daha farklı rollere uygun olduğunu düşünüyorum.						
33	Toplum ne gelişmiş olsa da kadınlar ve erkeklerin sosyal rollerinde farklılıklar olacaktır.						
34	Kabul etmek istemesem de erkekler ve kadınlar toplumda farklı rollere sahip olacaktır.						
35	Erkeklerin ve kadınların farklı sosyal rollere sahip olmasının gerçek bir sebebi olduğunu düşünmüyorum.						
36	Toplum geliştikçe, erkekler ve kadınlar sonuçta toplumda benzer roller üstleneceklerdir.						
37	Toplumsal rollerin çoğunu hem erkekler hem de kadınlar yapabilir.						
38	Erkeklerin ve kadınların aynı sosyal rollere sahip olması zaman meselesidir.						
39	Erkeklerin ve kadınların aynı						

	toplumsal rollerin gereklerini yerine getirmesi yalnızca zaman meselesidir.					
--	-----------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

	<b>Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek (X) belirtiniz.</b>	<b>Hiçbir zaman</b>	<b>Çok nadiren</b>	<b>Bir ölçüde</b>	<b>Çoğunlukla</b>	<b>Her zaman</b>
40	Çalışmayı sevmem, yalnızca ücret almak için zaman harcıyorum.					
41	Günlük görevlerimle yüzleşmek sancılı ve bıktırıcı bir deneyim.					
42	Çalışmak bana göre daha çok angarya veya yük gibidir.					
43	Kendimden uzaklaşmış/kopuk hissediyorum.					
44	Genellikle keşke başka bir iş yapsaydım diyorum.					
45	Zaman geçtikçe işimle ilgili hayal kırıklığına uğradım.					
46	İşimde en yüksek çabayı göstermek içimden gelmiyor.					
47	İşyerimde olaylara bağlanmak içimden gelmiyor.					

	Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek (X) belirtiniz.	KATEGORİLER								
		Kadın Çalışanlar			Doğum yeri farklı olanlar (hem şehirli, batılı, doğulu gibi)			Yönetimle akrabalık ilişkileri olmayanlar		
		Hiçbir zaman	Bazen	Her zaman	Hiçbir zaman	Bazen	Her zaman	Hiçbir zaman	Bazen	Her zaman
48	Terfi veya eleman seçme durumlarında dışlanırlar									
49	İş konusundaki eğitimlerde eşit fırsata sahip değildirler									
50	Yeni cihaz/donanım/alet, faaliyet veya yöntem tanıtıldığında seçilmezler									
51	Performans değerlendirmede daha düşük puanlar alırlar									
52	Maaş artışlarından diğerlerine göre nispeten daha az yararlanırlar									
53	Değişim süreçlerinde ve yeni çalışma yöntemlerinde diğerleri kadar yer almazlar									

Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek ya da boşluğu doldurarak belirtiniz.

**1) Cinsiyetiniz**

Erkek  Kadın

**2) Yaşınızı belirtiniz**

\_\_\_\_\_

**3) Medeni durumunuz**

Bekâr  Evli  Dul  Boşanmış

**4) Varsa çocuk sayınızı belirtiniz.**

\_\_\_\_\_

**5) Varsa bakmakla yükümlü olduğunuz aile bireylerini belirtiniz.**

Anne  Baba  Büyükbaba  Büyükanne

Diğer.....

**6) Eğitim durumunuz**

İlköğretim  Lise  Yüksekokul  Üniversite

Yüksek Lisans  Doktora

**7) Aylık gelirinizi belirtiniz.**

0- 1499  1500 -2499  2500-3499

3500-4499 TL  4500 ve üstü

**8) İşyerindeki pozisyonunuz**

Yönetici  Çalışan

**9) Bu işyerinde çalışma süreniz**

\_\_\_\_\_ yıl/\_\_\_\_\_ /ay

**10) Haftalık zorunlu kaç saat çalışıyorsunuz?**

\_\_\_\_\_

**11) Haftalık kaç saat fazla mesai yapıyorsunuz?**

\_\_\_\_\_

**12) Eşiniz çalışıyor mu?**

Evet  Hayır

**13) Eğer eşiniz çalışıyorsa eşinizin haftalık çalışma saatini belirtiniz.**

\_\_\_\_\_

**14) Sigara ya da alkol tüketiyor musunuz?**



Hayır, ikisini de tüketmiyorum.  Evet, ikisini de tüketiyorum  Sigara kullanıyorum  Alkol tüketiyorum



## Ek 2: Özgeçmiş

### ÖZGEÇMİŞ

#### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı ve Soyadı : Sıdıka Ece YILMAZ  
Doğum Yeri ve Tarihi : Seyhan/ADANA  
Medeni Hali : Bekar  
İletişim Bilgileri : eceyilmaz@ohu.edu.tr  
0506 866 03 01



#### EĞİTİM

2010-2015 Çukurova Üniversitesi, İngilizce İşletme Bölümü  
2016-2017 Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek Lisans Programı  
2017-2018 Niğde Ömer HALİSDEMİR Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı/ Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı

#### İŞ DENEYİMİ

2017- Araştırma Görevlisi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi

#### YABANCI DİL

İngilizce YÖKDİL: 92,5

#### YAYINLARI

1. YILMAZ S. ECE, KARAÇELEBİ FATMA GÜL, ÇETİN FATİH (2018). Girişimci Kadınların Girişim Deneyimleri ve Sonuçları: Nitel Bir Araştırma. VII. International Cogress on Current Debates in Social Sciences (Özet Bildiri/Sözlü Sunum) (Yayın No: 4306043)
2. SEZGİLİ KONURALP, YILMAZ SIDIKA ECE (2018). Türkiye'de İşletme Kümelerinin Seyri: Döngüsel Bir Yaklaşım. 4.ULUSLARARASI SOSYAL BEŞERİ VE İDARİ BİLİMLER SEMPOZYUMU (Özet Bildiri/Sözlü Sunum)

