



T.C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**KABİN MEMURLARINDA İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ İŞ
TATMİNİ ve KARIYER TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ:
THY ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Seda ÇOLAK

Danışman
Doç. Dr. Ayşe CİNGÖZ

Nevşehir
Nisan 2018

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.


Tezi Hazırlayan
Seda ÇOLAK

KABUL VE ONAY SAYFASI

Doç. Dr. Ayşe CİNGÖZ danışmanlığında Seda ÇOLAK tarafından hazırlanan “Kabin Memurlarında İş-Aile Çatışmasının İş Tatmini ve Kariyer Tatmini Üzerindeki Etkileri: THY Örneği” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

27/06/2018

JÜRİ

Danışman :Doç. Dr. Ayşe CİNGÖZ
Üye :Doç. Dr. Korhan Karacaoğlu
Üye :Doç. Dr. Ebru AYKAN
Üye :Dr. Öğr. Üyesi Gökhan SEÇME
Üye :Dr. Öğr. Üyesi Mustafa ÇALIŞKAN

İMZA

.....
.....
.....
.....
.....

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 07/06/2018 tarih ve 2018.24422 sayılı Kararı ile onaylanmıştır.

07/06/2018

.....
Dr. Öğr. Üyesi Vedat AKTEPE
Enstitü Müdürü
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

TEŞEKKÜR

Çalışmam süresince yakın ilgi ve desteğini gördüğüm, bilimsel araştırma ve yazım disiplini kazanma konusunda değerli katkılarını benden esirgemeyen tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Ayşe CİNGÖZ'e teőekkürlerimi sunarım. Tez kapsamında hazırlamıő olduğum anketleri, değerli zamanlarını ayırarak cevaplandıran THY kabin memuru arkadaşlarıma içten őükranlarımı iletirim. Bugünlere gelmemde en büyük katkısı olan, her zaman beni yüreklendiren, en büyük duacıım, annem Betül YAVUZ'a minnettarım. Sevgili eőim Abdullah ÇOLAK, tezimin uygulama kısmında bana sabırla destek verdiğin ve her zaman yanımda olduğun için çok teşekkür ederim. Son olarak canım kızım Nevacığım, iyi ki varsın..



Babam İhsan Yavuz'un anısına..

KABİN MEMURLARINDA İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ İŞ TATMİNİ ve KARİYER TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: THY ÖRNEĞİ

Seda ÇOLAK

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Yüksek Lisans, Nisan 2018

Danışman: Doç. Dr. Ayşe CİNGÖZ

ÖZET

Günümüzde, işgörenler stresli çalışma ortamlarının içinde birçok rolü üstlenmektedir. Bu roller eş, ebeveyn, evlat gibi değişiklikler göstermekte, bazen kişi bu rollerin birkaçını birlikte taşımaktadır. Böyle bir durumda, birey hangi rolüne daha fazla yoğunlaşacağı konusunda karışıklık yaşamaktadır. Sonucunda ise bireyin iş-aile çatışması yaşamaması kaçınılmaz hale gelmektedir.

Havacılık küreselleşmeden en çok etkilenen ve hata götürmeyen sektörlerin başında gelmektedir. Küreselleşme ile birlikte birçok teknolojik, bilimsel, kültürel değişikliklerin yaşandığı günümüzde çalışma koşulları da değişiklik göstermektedir. Böyle bir çalışma ortamında çağa ayak uydurmak isteyen şirketler de çalışma koşullarını ağırlaştırmaktadır. Yoğun değişikliklerin yaşandığı iş ortamında bireyler çalışan rolünde bulunurken, aile hayatında ise anne/baba, eş, evlat gibi roller de üstlenmektedirler. Kişinin işi ile ailesi arasında uyum olması, bireyin işinden elde ettiği tatmini ve kariyerinden elde ettiği başarıyı artırmaktadır. Kişinin işinden elde ettiği tatmin ise kariyer tatminini de etkilemektedir.

Bu kapsamda, bu tez çalışmasının amacı; iş-aile çatışması, iş tatmini ve kariyer tatmini kavramlarını teorik olarak açıklayarak, havacılık şirketlerinde çalışan kabin memurlarının işi ile ailesi arasındaki ilişkisinin, iş tatminini ve kariyer tatminini nasıl etkilediğini ortaya koymaktır. Bu bağlamda, Türkiye’de faaliyet gösteren havayolu şirketlerinden bayrak taşıyıcısı olan THY’de çalışan kabin memurlarına anket çalışması yapılmıştır. İş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş tatmini ve kariyer tatmini değişkenleri arasındaki ilişkinin şiddetini belirlemek için korelasyon analizi uygulanmıştır. Daha sonra bu değişkenlerin birbiri üzerindeki etkilerini tespit etmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının , iş tatmini ve kariyer tatmini üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş tatmini, kariyer tatmini

**THE EFFECTS of WORK-FAMILY CONFLICT of JOB SATISFACTION
and CAREER SATISFACTION on FLIGHT ATTANDANTS: A CASE**

STUDY of THY

Seda ÇOLAK

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences

Business Admisnistration M.B.A., April 2018

Supervisor: Associate Professor Ayşe CİNGÖZ

ABSTRACT

Today, employees have many roles in addition to stressful working environments. These roles show some changes like peers, parents, and children, and sometimes a person carries several of these roles together. In such a case, there is confusion as to which role the individual will become more intense. As a result, the life of the individual's work-family conflict becomes inevitable.

Aviation is at the forefront of sectors that are most affected by globalization and which do not make mistakes. As globalization and many technological, scientific and cultural changes take place, working conditions also change. Companies that want to keep up with the pace in such a working environment also aggravate working conditions. In the business environment where intense changes are experienced, while the person is in the role of the employee, in the family life, the role is like the parent, the spouse, the child. The harmony between the job and the family increase the individual's satisfaction with his/her job and his success in his career. Satisfaction with the job of the individual also affects career satisfaction.

In this context, the purpose of this thesis is to show how the relationship between the job and family of cabin crews working in aviation companies affects one's job satisfaction and career satisfaction by theoretically explaining the concepts of work-family conflict, job satisfaction and career satisfaction. In this context, questionnaire was conducted to the flight attendants working in the THY, the flag carrier from airline companies operating in Türkiye. A correlation analysis was conducted to determine the severity of the relationship between work-family conflict, family-work conflict, job satisfaction and career satisfaction variables. Then, regression analysis was performed to determine the effects of these variables on each other. As expected, analyzes of work-family conflicts and family-work conflicts have been found to have a negative effect on job satisfaction and career satisfaction.

Keywords: Work-family conflict, family-work conflict, job satisfaction, career satisfaction

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK.....	ii
TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK.....	iii
KABUL VE ONAY SAYFASI.....	iv
TEŞEKKÜR.....	v
ÖZET.....	vii
ABSTRACT.....	viii
İÇİNDEKİLER.....	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiv
TABLolar LİSTESİ.....	xv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xvi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ve AİLE-İŞ ÇATIŞMASI İLE İLGİLİ BİLGİLER

1.1. İş ve Aile İle İlgili Kavramlar.....	6
1.1.1. İş İle İlgili Kavramlar.....	6
1.1.1.1. İş Kavramı.....	7
1.1.1.2. Kariyer Kavramı.....	8
1.1.1.3. Meslek Kavramı.....	9
1.1.1.4. Çalışma Kavramı.....	10
1.1.2. Aile Kavramı.....	11
1.1.3. İşin Aile Üzerindeki Etkileri.....	12
1.1.3.1. Kişinin İşten Elde Ettiği Geliri.....	12
1.1.3.2. Bireyin Kişiliği ve Psikolojik Sağlık Durumu.....	12
1.1.3.3. Kadının Aile İçindeki Yeri.....	14
1.1.3.4. Ebeveyn-Çocuk İlişkisi.....	15

1.1.4. Ailenin İş Üzerindeki Etkileri.....	16
1.1.4.1. Çift Kariyerli Aileler	16
1.1.4.2. İş Tatmini	16
1.1.4.3. Bireyin İş ile İlgili Sergilediği Tutum ve Davranışlar	18
1.2. Çatışma ve Rol Kavramı İle İlgili Bilgiler	19
1.2.1. Çatışmanın Tanımı.....	19
1.2.2. Çatışmanın Türleri	20
1.2.3. Çatışmanın Nedenleri	25
1.2.4. Rolün Tanımı	28
1.2.5. Rol Çatışması.....	30
1.2.6. Rol Belirsizliği.....	30
1.2.7. Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Nedenleri	30
1.3. İş-Aile Çatışması Kavramı	32
1.4. İş-Aile Çatışmasının Yönleri.....	33
1.4.1. İş-Aile Çatışması.....	33
1.4.2. Aile-İş Çatışması.....	35
1.5. İş-Aile Çatışmasının Türleri	36
1.5.1. Zaman Temelli İş-Aile Çatışması (Time-Based).....	37
1.5.2. Gerilim Temelli İş-Aile Çatışması (Strain-Based)	38
1.5.3. Davranış Temelli İş-Aile çatışması (Behavior-Based)	39
1.6. İş-Aile Çatışması Kuramları.....	40
1.6.1. Akılcı Bakış Açısı Kuramı.....	43
1.6.2. Telafi Kuramı.....	43
1.6.2. Katkı Kuramı	44
1.6.3. Taşma Kuramı.....	44
1.6.4. Çatışma Kuramı	44
1.7. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri	45

1.7.1. Kişisel Nedenler.....	45
1.7.1.1. Kişilik.....	45
1.7.1.2. Cinsiyet	47
1.7.1.3. Yaş	48
1.7.2. İş İle İlgili Nedenler	49
1.7.2.1. Aşırı Çalışma Saatleri	50
1.7.2.2. Düzensiz Çalışma Saatleri.....	50
1.7.2.3. Vardiyalı Çalışma Düzeni	51
1.7.2.4. İşe Aşırı Bağımlılık.....	53
1.7.2.5. Yöneticilerin Davranışları.....	53
1.7.2.6. İşyerindeki Stres Kaynakları	54
1.7.2.7. İş ile İlgili Yapılan Seyahatler.....	55
1.7.2.8. İşten Elde Edilen Gelir	55
1.7.3. Aile İle İlgili Nedenler	56
1.7.3.1. Evlilik ve Eş	56
1.7.3.2. Çocukların Bakımı ve Sayısı.....	59
1.7.3.3. Bakmakla Yükümlü Olunan Ebeveynler	59
1.7.3.4. Aile Tipi	60
1.8. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları.....	60
1.8.1. Birey İle İlgili Sonuçlar	62
1.8.2. Aile İle İlgili Sonuçları	64
1.8.3. Örgüt İle İlgili Sonuçlar.....	65
1.9. İş-Aile Çatışması Konusunda Literatürde Yapılan Çalışmalar	65

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ ve KARİYER TATMİNİ KAVRAMLARI

2.1. İş Tatmini Kavramı	69
2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	72

2.2.1. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler	72
2.2.1.1. İşin Niteliği	72
2.2.1.2. Yöneticinin Özellikleri.....	73
2.2.1.3. Çalışma Ortamı	74
2.2.1.4. Ücret ve Terfi	75
2.2.1.5. İş Arkadaşları	76
2.2.2. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler	76
2.2.2.1. Cinsiyet	76
2.2.2.2. Yaş	77
2.2.2.3. Meslek/Statü.....	79
2.2.2.4. Eğitim Düzeyi	80
2.2.2.5. Kişilik.....	80
2.3. İş Tatmini ve İş Tatminsizliğinin Sonuçları	81
2.3.1. İş Tatmininin Sonuçları	81
2.3.2. İş Tatminsizliğininin Sonuçları.....	83
2.4. Kariyer Tatmini Kavramı	86
2.5. Kariyer Tatminini Etkileyen Faktörler	88
2.5.1. Kariyer Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler.....	88
2.5.1.1. Örgüt İçindeki Unvan.....	88
2.5.1.2. Sektörde ve Örgütte Çalışma Süresi	89
2.5.2. Kariyer Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler	89
2.5.2.1. Yaş	89
2.5.2.2. Cinsiyet	90
2.5.2.3. Eğitim.....	90
2.6. Kariyer Tatmininin Sonuçları.....	91
2.7. İş-Aile Çatışmasının İş Tatmini ve Kariyer Tatmini Üzerindeki Etkisi.....	92
2.7.1. İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini İlişkisi	92

2.7.2. İş-Aile Çatışması ve Kariyer Tatmini İlişkisi	93
2.7.3. İş Tatmini ve Kariyer Tatmini İlişkisi	94
2.8. Kabin Memurlarında İş-Aile Çatışması.....	95

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KABİN MEMURLARINDA İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ İŞ TATMİNİ VE KARİYER TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: THY ÖRNEĞİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	101
3.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLARI.....	102
3.3. ARAŞTIRMANIN METEDOLOJİSİ	103
3.3.1. Örnek Kütlenin Belirlenmesi	103
3.3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler	104
3.3.3. Veri Toplama Yöntemi	106
3.3.4. Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi.....	109
3.3.5. Araştırmanın Bulguları	109
3.3.5.1. Demografik Verilerin Analizi ve Yorumlanması.....	109
3.3.5.2. İş-Aile Çatışması İle İlgili Bulgular	111
3.3.5.3. Aile-İş Çatışması ile İlgili Bulgular	112
3.3.5.4. İş Tatmini İle İlgili Bulgular	114
3.3.5.5. Kariyer Tatmini İle İlgili Bulgular	115
3.3.5.6. Hipotez Testleri	116
SONUÇ ve ÖNERİLER.....	124
KAYNAKÇA	129
EK 1- ANKET FORMU	155
ÖZGEÇMİŞ.....	158

KISALTMALAR LİSTESİ

CEDAW: The Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (Kadına Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Yok Edilmesi Sözleşmesi)

CRM: Crew Resource Management (Ekip Kaynak Yönetimi)

ICAO: Internatioanal Civil Aviation Organization (Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü)

ISO: The International Organization for Standardization (Uluslararası Standartlar Teşkilatı)

MEB: Milli Eğitim Bakanlığı

SHGM: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

TDK: Türk Dil Kurumu

THY: Türk Hava Yolları

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.1. İş ve Aile Yaşamını İlişkilendiren Başlıca Kuramlar	41
Tablo1.2. İş-Aile Çatışmasının Bireysel, Ailevi ve Örgütsel Sonuçları.....	61
Tablo 1.3. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri, Sonuçları ve Çatışmaya Yönelik Olası Müdahale Yöntemleri.....	62
Tablo 2.1. Çalışanlar Arasındaki İş Tatmini ve Meslek Düzeyi Arasındaki İlişki....	79
Tablo 3.1. Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı	109
Tablo 3.2. Ankete Katılanların Eğitim Düzeyleri	110
Tablo 3.3. Ankete Katılanların Medeni Durumları	110
Tablo 3.4. Ankete Katılanların Yaş Dağılımı.....	111
Tablo 3.5. Ankete Katılanların Çalışma Süreleri	111
Tablo 3.6. İş-Aile Çatışmasına İlişkin Ortalamalar ve Standart Sapmalar.....	112
Tablo 3.7. Aile-İş Çatışmasına İlişkin Ortalamalar ve Standart Sapmalar.....	113
Tablo 3.8. İş Tatminine İlişkin Ortalamalar ve Standart Sapmalar.....	114
Tablo 3.9. Kariyer Tatminine İlişkin Ortalamalar ve Standart Sapmalar.....	116
Tablo 3.10. Değişkenlere İlişkin Normal Dağılım Tablosu	117
Tablo 3.11. Değişkenlerle İlgili Korelasyon Analizi Sonuçları	117
Tablo 3.12. İş-Aile Çatışmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri	119
Tablo 3.13. Aile-İş Çatışmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri	120
Tablo 3.14. İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini Üzerindeki Etkileri	121
Tablo 3.15. Aile-İş Çatışmasının Kariyer Tatmini Üzerindeki Etkileri	122
Tablo 3.16. İş Tatmininin Kariyer Tatmini Üzerindeki Etkileri	122

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Ortaya Çıkış Şekillerine Göre Çatışma Süreci	22
Şekil 1.2. Rol Süreci ve Rol Sürecinde Etkili Olan Faktörler	29
Şekil 1.3. İş-Aile Çatışmasının Türleri	36
Şekil 2.1. İş Tatmini Modeli	71
Şekil 2.2. İş Tatmini ve Yaş Değişken İlişkisi.....	78
Şekil 2.3. İş Tatmini ve İş Tatminsizliğinin Neden – Sonuç İlişkisi	85



GİRİŞ

Yaşam şartlarının çok hızlı değişiklik göstermesi günümüzde bireylerin iş ve aile düzenlerinde de değişiklik oluşmasına neden olmaktadır. Kişinin iş ve aile ortamında üstlendiği roller hayatı boyunca en çok zaman harcadığı ve en çok sorumluluk üstlendiği rollerdir. Bu sebeple, kişiler iş ve aileleri arasında bir düzen kurmaya çalışmaktadırlar. Birey bu düzeni sağlayamadığında, iş ve aile hayatında sorunlar ortaya çıkmakta, hatta iş ve aile hayatı arasında çatışma yaşamaktadır. İş-aile çatışması, kişinin kendisi ve işi arasında veya kişinin ailesi ve işi arasında uyum sağlayamadığında ortaya çıkan çatışma olarak ifade edilmektedir (Kopelman, Greenhaus ve Connolly, 1983: 200-201). Birey bu ikisi arasında denge sağlayamadığında fiziksel ve psikolojik sağlığı etkilenmekte ve bir takım olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır. İş-aile çatışması iki boyutludur. İş-aile çatışması iş ile ilgili sorumlulukların aile ile ilgili sorumlulukların önüne geçtiği zaman ortaya çıkmaktadır. Bir diğer boyut olan aile-iş çatışması ise aile ile ilgili sorumlulukların, iş ile ilgili sorumlulukların önüne geçtiği zaman meydana gelmektedir (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996: 400; Karatepe ve Bekteshi, 2008: 517). İş ve aile rollerinin tüm gereklerini yerine getirebilmek için birey dengeli bir şekilde enerji ve zaman harcamalıdır. Cinsiyet farketmeksizin günümüz toplumunda bireyler çocuklarına vakit ayıramamaktan yakınmaktadır. Bunların yanısıra ailede bakmakla yükümlü olunan ebeveynler varsa ya da ailevi sorunlar söz konusu ise kişinin üstlendiği sorumluluk daha da artmaktadır. İnsanların uyku dışındaki zamanlarının

çoğunu içinde geçirdiği düşünülürse, kişilerin ailesine ayırdığı zaman da azalma göstermektedir.

İş-aile çatışması eskilere dayanmaktadır. Endüstrileşmeden önceki toplumlarda da bireyler iş aile çatışması yaşamaktaydılar. Toprağın en önemli geçim kaynağı olduğu toplumlarda aileler kendi üretimlerini kendileri yapmaktaydılar. Fakat endüstrileşme sonrasında bu iki alan arasında sınırlar katı bir şekilde belirlenmiştir. Fabrikalaşma bir işçi grubunu meydana getirmiştir. İş ve aile kurumu birbirinden tamamen ayrı sorumluluk alanları olmaya başlamıştır. Doğal etkileşimin bozulması sonucu bu iki alan arasında ciddi denge problemleri meydana gelmiştir. Toplumsal yapının modernleşmesi aile yapısının da değişmesine neden olmuştur. Siyasal alanda meydana gelen değişimler, ekonomik alanda meydana gelen değişiklikler sanayileşmeyi de etkilemiştir. Tüm bunlar sonucunda daha modern bir toplum oluşmuş, aile içi ilişkiler değişikliğe uğramış en önemlisi kadın çalışma yaşamına girmiştir. Özellikle İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra, kadının çalışma yaşamına girmesi ile birlikte aile kurumu da değişikliğe uğramıştır. Ataerkil bir toplum olmamız sebebiyle aile yaşamında kadına verilen rollerin sayısı oldukça fazladır. Birçok rolle (anne, eş, evlat vb.) aynı anda sorumluluk üstlenen kadın, iş hayatına girdikten sonra çalışan rolünü de üstlenmiştir. Dolayısıyla roller arası çatışma kaçınılmaz hale gelmiştir.

İş-aile çatışması kişinin hayatında birçok örgütsel ve bireysel faktörü etkilemektedir. Bireysel sonuçları kişi üzerinde fiziksel olarak kendini gösterebilmektedir. Kişi stres altına girebilmekte, yaşadığı bu stres kişi de tatminsizlik, mutsuzluk gibi duygusal belirtiler gösterebilmektedir. Bu durum bazı örgütsel çıktıları da tetiklemektedir. Bu duygular içinde olan birey, işe devamsızlık, işe geç kalma, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti gibi konularda da olumsuz etkilenebilmektedir. Bu olumsuz faktörler bir araya geldiğinde, kişinin yaşam tatmini, iş tatmini ve kariyer tatminin de azalma meydana gelmektedir (Boyar vd., 2003: 183, Porter vd., 1973: 603).

İş tatmini, işgörenin işinden dolayı kendini iyi hissetmesini sağlayan, işinin ne derece anlamlı ve tatmin edici olduğunu açıklayan bir kavramdır (Shamir ve Salomon, 1985: 455). İşgörenler çalıştıkları kurumlarda bir süre sonra çeşitli deneyimler elde

etmekte, bu deneyimler sonucunda çeşitli tutum ve davranışlar sergilemeye başlamaktadırlar. Kişinin işyerine, iş çevresine ve çalışma arkadaşlarına sergilediği bu tutum ve davranışların memnuniyet derecesinin çokluğu bireyin iş tatmini yaşamasına, memnuniyet derecesinin azlığı ise iş tatminsizliği yaşamasına neden olmaktadır.

Kariyer ile ilgili yapılan araştırmaların birçoğunda kariyer tatmini, işgörenin iş deneyimleri sonucunda işi ile ilgili elde ettiği nesnel ve öznel kazanç olarak ifade edilmektedir (Harris ve Ogbonna, 2006: 544; Judge vd., 1995: 486). Bu tanım ışığında, kariyer başarısı iki boyuta dayandırılmaktadır. Bunlardan biri, kişinin kendisini değerlendirdiği öznel kariyer başarısı, diğeri ise kişinin işyeri tarafından değerlendirildiği (maaş, statü gibi) nesnel kariyer başarısıdır. Yoğun rekabet şartlarının yaşandığı özellikle havacılık sektöründe işletmelerin ayakta kalabilmeleri ve rakipleriyle rekabet edebilmeleri, kaynaklarını iyi kullanmalarına bağlıdır. Günümüz koşullarında işletmelerin en önemli varlığının çalışan insangücü olduğunun anlaşılması, örgütlerin insan kaynağına daha fazla önem vermesini de beraberinde getirmiştir. Özellikle işletmeleri rakiplerinden ayıran fark, ancak çalışanların verimliliğiyle sağlanabilmektedir. Çalışanların verimliliği işletmeyi hedeflerine götürme yolundaki en önemli kriterlerden biridir. Bütün bunlar, iş tatmininin önemini artırmaktadır. İş tatmin derecesi artan işgören ise kendine yeni kariyer hedefleri çizecek, bu da kişinin kariyer tatmin derecesini de beraberinde artıracaktır. İş ve ailesi arasındaki dengeyi kuramayan işgörenlerde, iş tatmin derecesi azalmaktadır (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996; Kopelman, Greenhaus ve Connoly, 1983; Aryee, Fields ve Luk, 1999; Yüksel, 2005). Bu durumda işinden tatmin olmayan birey kariyer hedeflerini yerine getirememektedir. Dolayısıyla kariyer tatmini azalmaktadır.

Ulaşım endüstrisinin en önemli alt kollarından biri olan havacılık, Türkiye’de son yıllarda önemli gelişmeler göstermektedir. Değişen iş koşulları havacılık sektöründe de yeniliklerin yaşanmasına neden olmaktadır. Havayolu şirketleri rekabetten en çok etkilenen, yolcularla birebir iletişim kuran sektördeki en önemli unsurdur (Küçük Çırpın ve Kurt, 2016: 84-85). Yolcularla birebir iletişim kuran kabin memurlarına havayolu şirketinin prestijini yükseltmesi ve rakipleriyle yarışabilmesi açısından çok

fazla sorumluluk düşmektedir. Doğası gereği hata götürmeyen sektörlerin başında gelen havacılıkta, emniyet ilk genel değişmez kuraldır. Böylesine stresli bir ortamda çalışanlar fiziksel ve psikolojik açıdan pek çok faktörden etkilenmektedir. Çünkü ufacık bir ihmalkârlığın telafisi olmayan sonuçlar doğuracağı bilinmektedir. 7/24 çalışma düzeninin bulunduğu havacılık sektöründe kabin memurları haftanın herhangi bir günü, herhangi bir saatte uçuş gerçekleştirebilmektedir (Tezeken, 2012: 12). Çalışma şartlarından, saatlerinden kaynaklanan bu olumsuz durumlar bir araya geldiğinde, kabin memurlarında iş-aile çatışması yaşanması kaçınılmaz bir hal almaktadır. Bu durum işgörenin iş tatminini azaltmaktadır. İş tatmini azalan birey ise kariyer tatmini elde edememektedir.

Türkiye’de yapılan çalışmalar incelendiğinde iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatminine etkisini havacılık sektöründe inceleyen çalışma sayısı çok sınırlıdır (Günay, 2016; Hekimoğlu Tunceli, 2012). Ancak iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatmini üzerindeki etkilerini kabin memurları üzerinde araştıran başka bir çalışmaya rastlanamamıştır. Literatürde tespit edilen bu açığı kapatmak adına çalışma konusunun önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu çerçevede bu tez çalışmasının amacı, iş-aile çatışması, iş tatmini ve kariyer tatminini kavramsal olarak ele alarak, kabin memurlarının iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatmini üzerindeki etkilerini uygulamalı olarak incelemektir. Kişilerin işleri ile aileleri arasında denge sağlayamamış olmaları işyerinde performanslarını etkileyecek dolayısıyla işinden aldığı haz azalacak iş tatmini olumsuz etkilenecektir. İş tatmininin olumlu veya olumsuz etkilenmesi ise kişinin kariyer tatminini etkileyecektir.

Bu kapsamda, üç bölümden oluşan çalışmada, birinci bölümde iş-aile çatışması ile ilgili genel kavramsal çerçeve verilmeye çalışılmış, bununla ilgili kavramlar olan iş, meslek, çalışma, rol, çatışma gibi kavramlar tanımlanmış, iş-aile çatışması yönleri, türleri, kuramları, nedenleri ve sonuçlarıyla ele alınmaya çalışılmıştır.

İkinci bölümde iş tatmini ve kariyer tatmini ile ilgili kavramlardan bahsedilmiş, daha sonra bu değişkenler arasındaki ilişki iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatmini üzerindeki etkisi daha önce yapılmış çalışmalardan örnekler verilerek tartışılmıştır.

Son bölümde ise, THY’de çalışan kabin memurlarının iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatmini üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yapılan anket uygulamasına yer verilmiştir. Bu bölümde araştırmanın yöntemi, veri toplama araçları, araştırmanın evreni, örnekleme ve hipotezlerden bahsedilmektedir. Yapılan anketler sonucunda elde edilen veriler korelasyon ve regresyon analizleri yardımıyla değerlendirilmiş, elde edilen bulgulara yer verilmiş ve sonuçlar yorumlanmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ve AİLE-İŞ ÇATIŞMASI İLE İLGİLİ BİLGİLER

İş-aile çatışması (work-family conflict) ve aile iş çatışması (family-work conflict) iş ve aile kavramlarını da kapsayan rol çatışmasının bir türü olarak kabul edilmektedir. Çalışanların iş ve aile yaşantılarında üstlendiği farklı roller kişileri hem işinde hem de ailesinde farklı çatışmalara sokmaktadır. Bu çerçevede, çalışmanın bu bölümünde iş, aile, rol ve çatışma gibi genel tanımlar kavramsal olarak incelenecek, daha sonra iş-aile çatışmasının türleri, yönleri açıklanmaya çalışılacaktır.

1.1. İş ve Aile İle İlgili Kavramlar

Çalışmanın bu bölümünde, iş, aile, rol, çatışma kavramları hakkında bilgiler verilecektir. İş-aile çatışmasının türleri, kuramları nedenleri ve sonuçları incelenecektir.

1.1.1. İş İle İlgili Kavramlar

İş kavramı günlük hayatta kullanılan bir kavram olmakla birlikte ticari anlamda da kullanılan bir terim olarak ortaya çıkmaktadır (Dal, 2007: 12). İş ile ilgili kavramları, iş, meslek, çalışma ve kariyer olarak sınıflandırmak mümkündür (Erdoğan, 2013: 3).

1.1.1.1. İş Kavramı

İş ile ilgili kavramlar incelendiğinde literatürde iş ve çalışma kavramının birbirinden bağımsız olmadığı görülmektedir (Doğan, 2011: 36). Çalışma ve iş kavramları çoğu kez aynı anlamda kullanılmalarına, birbirlerinin yerine geçmelerine rağmen, az da olsa aralarında farklılıklar görülmektedir. Endüstrileşmeden sonra bu fark daha da belirgin hale gelmeye başlamıştır. Çünkü ücretli çalışma kavramı ortaya çıkmıştır. İş, farklı bir kavram olarak düşünülme de iş ücret karşılığı yapılan bir çalışma olarak ifade edilebilir. Sonuç olarak belirli bir fiziksel ve zihinsel aktivite sonucu üretim yapmayı amaçlayan işler toplamı çalışma olarak ifade edilebilmektedir (Şen, 1998: 28). Yani iş kavramının tanımı ile çalışma kavramının tanımı birbirinden bağımsız görülse de çalışma işi de kapsayan bir kavram olarak ifade edilebilmektedir. İşin çalışmadan farkı ise işin ücret karşılığı yapılmasıdır.

Roma ve Yunan uygarlıkları iş kavramını kölelere özgü bir eylem olarak görmüşlerdir, günümüz uygarlıkları işi insanı mutlu eden bir olgu olarak görmektedirler (De Botton, 2009: 53). Günümüzde insanlar zamanının çoğunu işinde geçirmektedir. Bu sebeple özellikle kalifiye işlerde çalışanlar modern ofislerde ve nitelikli koşullarda çalışmak istemektedirler.

Endüstri devrimi ile birlikte kişinin yaşamında işin öneminin artması ve bireylerin işten beklentilerinin çoğalması, çalışanların yaşamında işin merkezi bir konum kazanmasına neden olmuştur (Temel, 2006: 105). İş, kişinin hayatındaki en önemli alanların başında gelmektedir. Kişi işi sayesinde hem sosyo ekonomik, hem de sosyo kültürel bir prestij de kazanmaktadır.

Görüldüğü üzere, çalışma insan yaşamının merkezinde bulunmaktadır ve insanları insan yapan olgudur. İnsanı insan yapan olgu olması, işin varoluşsal bir nitelik taşıdığına da göstermektedir. İş ve çalışma kavramlarını insana bir nitelik (marka, kimlik) veya tatmin sağlaması açısından değerlendirmek mümkündür. İş, kişinin kendisinin veya içinde bulunduğu toplumun düşünce yapısına göre şekillenmektedir ve buna göre farklı şekillerde tanımlanabilmektedir. Tarımsal hayat sürülen bölgelerde; toprak, sermaye gibi üretim faktörlerinden biri iş olarak tanımlanabileceken, işi bireyi diğer canlılardan ayırt edebileceğimiz

belirleyici/temel özellik olarak nitelemek de mümkündür (Doğan, 2011: 30). Burada işe farklı anlamlar yüklenmesinin sebebi işe farklı kültürlerde farklı anlamlar yüklenmesidir. Çünkü kültür, insanların olayları algılama biçiminin belirleyicisidir.

Literatüre bakıldığında iş kavramının benzer bazı kavramlar yerine de kullanılabildiği görülmektedir. Fakat genel anlamda iş, belirli bir faaliyet sonucu ortaya çıkan ve karşılığında belirli bir ücret alınan çalışma olarak ifade edilebilir (Erdoğan, 2013: 3).

1.1.1.2. Kariyer Kavramı

Kariyer kavramı ilk kez 1970'lerde ortaya çıkmıştır. Günümüzde örgütler ve şirketler bu kavramı aktif olarak kullanmaya başlamıştır, bu gelişme çalışanları mutlu etmekte ve memnuniyetlerini artırmaktadır. Böylelikle çalışanlar iş yaşamlarında “kariyer” kavramını değerlendirmekte ve kavram üzerinde daha fazla odaklanmaktadır (Şimşek ve Öge, 2007: 259-260).

Çalışma yaşamında değişime ayak uydurmak, çağın gerisinde kalmamak; günümüz organizasyonlarının en önemli sermayesi olan insan gücünü en iyi şekilde yönetmek, ancak örgütün yaşamlarında mutlu ve tatmin olmuş bir insan gücü oluşturmasıyla mümkündür. Örgütlerin bu hedefe ulaşabilmesi için, çalışanların temel ihtiyaçları çerçevesinde ortaya koymuş olduğu kendi hedefleri ile işletmenin gelecek planlarının uyumu, yapmakta olduğu işi daha iyi yapabilmesi için yeni olanakların sağlanması, mevcut yeniliklerin geliştirilmesi ve terfisi gelen personele terfi imkanlarının sağlanması gerekmektedir. Örgütün en önemli sermayesinin insan olduğu fikri, örgütleri insan kaynaklarını daha etkin bir şekilde yönetmeye itmiştir (Akdoğan ve Cingöz, 2013: 93).

Kariyer (career, carier) kelimesi, Batı dillerinden dilimize geçip meslek, meslek hayatı, meslekte başarı, sürat, profesyonel anlamlarını içermektedir. Yol ve geçit anlamını da ifade eder. Ancak günümüz Türkçesinde daha çok çalışma yaşamıyla ilişkilendirilerek; kariyer edinmek, kariyerli olmak, kariyeri yükseltmek, kariyeri yönetmek, kariyeri planlamak gibi deyimler şeklinde kullanılmaktadır. Bu anlamda bireyin iş yaşamına doğrudan etki eden bir kavram veya deyim olarak

algılanmaktadır (Çelik, 2009: 15). Kişinin kariyeri işine bakış şekli ile şekillenmektedir.

Kariyer kavramının tanımları birbirinden farklı olsa da, yanlış anlamaları önlemek için birtakım noktalara dikkat çekmek gerekmektedir. Kariyer kavramının bazı özellikleri şunlardır (Güzel, 2009: 60);

- Kariyer kavramı, yalnızca üst kademe yöneticileri veya işinde hızlı ilerleme olanakları bulunan çalışanları kapsamaz, daha geniş ve esnek anlamlıdır.
- Kariyer örgütte yalnızca dikey hareketlerle ilgilenmez, hiyerarşik yükselmenin yanı sıra yatay hareketleri de kapsar.
- Kariyer, yalnızca bir örgütte işe başlama anlamına gelmez; birden fazla örgütü ve faaliyeti kapsayabilir. Kariyer denilince sadece örgütsel olarak düşünmemeli, kişilerin bireysel olarak kariyerlerinden söz edilebilir.
- Günümüzde kariyer beklentileri, farklı yaş gruplarındaki bireyler için farklı anlamlar taşıyabilir.

Bu tanımlamalar sonucunda kariyer; kişinin tüm iş hayatı boyunca, bulunduğu mevkii ve görevlerinin gerektirdiği bilgi, beceri, yetenek ve çalışma isteği ile örgütte ilerleyebilme süreci olduğu ifade edilebilir.

Kariyer bilinci, bireyin yaşamını ve kaderini şekillendiren düşüncenin bir ürünüdür. Bu nedenle insanın, bu bilinci oluştururken hayatının kalıpcısı ve kendi kaderinin mimarı olan düşünce gücünden aktif bir şekilde yararlanması gerekmektedir. Kariyer tanımlamasından anlaşıldığı üzere kariyerin yaşamla ilişkisi, birbirini tamamlayıcı ve güzelleştirici bir nitelik taşımaktadır. Dolayısıyla kişinin yaşamını bu denli ilgilendiren bu kavramı, bu gerçeği insan bilincinin önemli bir yerine yerleştirmekte fayda bulunmaktadır. Buradan hareketle bu durum kariyer bilinci olarak adlandırılmaktadır (Çelik, 2009: 17).

1.1.1.3. Meslek Kavramı

Güncel Türkçe Sözlük'te (TDK) meslek kavramı; "Belli bir eğitimle kazanılan sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek, hizmet vermek ve

karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iş” olarak tanımlanmaktadır (<http://www.tdk.gov.tr>, 2017).

Meslek kavramı, “bireyin düzenli bir şekilde faaliyette bulunduğu, ücretli bir şekilde istihdam edildiği çalışma şekli” olarak tanımlandığı (Arda, 2003: 412) gibi; “belli bir düzeyde beceri, teorik bilgi, yetkinlik, eğitim ve diploma gerektiren, nitelik açısından bakıldığında farklı toplumlarda farklılık gösteren yüksek statü, saygınlık ve gelir getiren iş” olarak da tanımlanmaktadır (Demir ve Acar, 2002: 282). Meslek kavramı hakkında Tükelay (2012: 25), belirli bir branşta eğitimle kazanılmış özel bilginin, deneyim eşliğinde kullanılarak, bireyin çalışması sonucunda hayatını devam ettirmek için para kazanmasına yarayan uğraş olarak tanımlamıştır. Meslek ile ilgili kavramlara bakıldığında genellikle geçim sağlamak, para kazanmak gibi vurgular ön plana çıkmaktadır.

İngilizcede meslek kavramının tanımı için iki ayrı sözcük kullanılmaktadır. Bunlar; “profession” ve “occupation”. “Occupation” sözcüğü, uğraş anlamında özel bilgi ve yetkinlik gerektirmeyen, aynı zamanda özel bilgi ve beceri gerektiren işleri açıklarken; “profession” kelimesi meslek anlamında özel bilgi ve beceri gerektiren, sürekli, sistemli ve bilinçli olarak gerçekleştirilen, sonucunda deneyim kazanılan işleri tanımlamaktadır (Karasu, 2001: 37).

Kariyer ile meslek kavramları çoğu kaynaklarda eş anlamda kullanılmıştır. Kariyer, meslek; meslek, kariyer olarak algılanabilmektedir. Bu kavramların anlam kapsamını düşünüldüğünde, benzer anlam içeriğine sahip oldukları açıktır. Ancak kariyer kavramı daha geniş bir anlam ifade etmekte ve meslek kavramını da içine almaktadır. Kariyer yaşam boyunca gerçekleştirilen roller örüntüsü diye tanımlanırken; meslek bu rollerden biri ve en önemlisidir (Çelik, 2009: 16). Kariyer kavramı meslek kavramını da içine alan geniş bir yelpazidir.

1.1.1.4. Çalışma Kavramı

Çalışma hayatı, üretim, üretimle ilgili faaliyetlerin tümü, zihinsel üretim, zihinsel etkinlik gibi süreçlerle ilgili olup, genelde bireyin işyerinde geçirdiği zaman, yer ve birey ile ilgili koşulların tümünü kapsayan bir süreçtir (Erdoğan, 2013: 5).

Geniş anlamda çalışma yaşamı, insanın ilk defa bir iş sahibi olmasından başlamaktadır, insanların aktif çalışma hayatı sona erse bile, insanların işten elde ettikleri maddi gelir, işe ilişkin değerler, tutumlar, yargılar etkisini sürdürdükçe devam etmektedir (Tınar, 1996: 9). Çalışma yaşamı insan hayatında çok önemli bir olgudur. Kişinin işi sayesinde sadece maddi gelir elde etmesi değil, o işten prestij kazanması, mutluluk duyması, tatmin olması, o zamana kadar biriktirmiş olduğu bilgi ve becerileri kullanması da son derece önemlidir. Çalışma yaşamı bunlarla anlam kazanmaktadır (Aytaç, 2001: 15-16).

Applebaum (1995) çalışma kavramını insan yapımı çevre olarak tanımlamaktadır. İnsan doğanın kurallarına uyum sağlayan bir varlık olduğu kadar, kendi yarattığı kültürel çevrenin de bir parçasıdır. Çalışma yaşamı da bu kültürel çevrenin önemli bir parçasıdır. Çalışma sadece insan ihtiyaçlarının giderilmesine için üretim yapılması demek değildir. Öğretmen, tezgâhtar, mühendis, bilim adamı, hemşire, doktor, muhasebeci, sekreter, gardiyan, kabin memuru, pilot vb. herhangi üretim yapmamaktadır. Fakat bu insanlar insan ihtiyaçlarının giderilmesine hizmet ederek, üretim yapanlar gibi, faydalı çalışma yapmış olurlar (Applebaum, 1995: 46). Çalışma kavramı denilince akla fiziksel işler gelmektedir. Fakat hem fiziksel hem zihinsel olarak ifa edilen işler çalışma hayatının birer parçasıdır.

1.1.2. Aile Kavramı

Aile, insan topluluklarının en küçük birimini oluşturur. Toplumların ayakta kalabilmeleri bu en küçük birimin sağlıklı ve düzenli olmasıyla doğru orantılıdır (Çoraklı, 2009: 9). Aileyi oluşturan temeller toplumların ayakta kalmasına zemin hazırlamaktadır. Sağlıklı ilişkiler içinde bulunan aile bireylerinden oluşan bir ailede yetişmiş birey, hayatının her alanında olumlu pozitif ilişkiler kuracaktır.

En küçük birim olan ailede, demokratik bir ortam olması da çok önem arz etmektedir. Bu bağlamda, Cüceloğlu (2016: 130) kitabında, ailenin hayatta en önemli kurum olduğunu vurgulayarak, “bilinçli anne babalar demokrasinin gerçek mimarlarıdır” sözünü vurgulamaktadır. Aile içindeki tüm bireyler sorumluluklarının

bilincine vararak, buna uygun davrandığında, sorumluluk sahibi bireyler yetişmektedir.

1.1.3. İşin Aile Üzerindeki Etkileri

İş, kişinin gelir durumunu, kişiliğini, psikolojik sağlık durumunu, ebeveyn çocuk ilişkisini, kadının aile içindeki yerini etkilemektedir (Karaca ve Dede, 2017: 150). İşin bu unsurlar üzerindeki etkisine aşağıda değinilmiştir.

1.1.3.1. Kişinin İşten Elde Ettiği Geliri

Milli bir ekonomide, belirli bir zaman dilimi içinde, bir yılda yeniden üretilen, yaratılan mal ve hizmet değerlerinin toplamı gelir olarak ifade edilmektedir. Hane halkı ya da birey açısından gelir, üretime yapılan katkı karşılığında belirli bir sürede elde edilen değerlerin toplamıdır (Tayyar, 2011: 3).

İşin aile üzerindeki en büyük etkilerinden biri gelir durumudur. Türkiye'deki aile yapıları genellikle ataerkil aile yapısından meydana geldiğinden erkeğin çalışması birinci koşuldur. Fakat buna rağmen, kadınların da aileye katkı sağlamak amacıyla iş hayatında aktif rol oynadıkları gözlemlenmektedir. Bu da özellikle statüsü yüksek, çalışma saati az olan nispeten gelir seviyesi iyi olan işlere kadınları yönlendirmektedir (Dedeoğlu, 2000: 140-141).

Kırsal kesimlerde ise kadınların işe katılma oranı oldukça yüksektir. Köylerde kasabalarda ikamet eden kadınların işlere katılması ailenin sahip olduğu arazi varlığına göre değişiklik göstermektedir (Peker ve Kubar, 2012: 177). Gelir durumu iyi olan ailelerde kadınlar işçi olarak çalıştırılmazken, arazisi olmayan gelir durumu düşük ailelerde ise kadınlar işçi olarak çalıştırılmaktadır.

1.1.3.2. Bireyin Kişiliği ve Psikolojik Sağlık Durumu

Aile fertlerini oluşturan her insan farklı karakter taşımaktadır. Aile yapısını sağlam ve düzenli kurmuş toplumlar huzurlu olmuş ve tarih boyunca uzun yaşamışlardır. Bireyleri arasındaki bağı sağlıklı geliştiren aileler de mutluluğu yakalamanın zevki ile hep huzurlu bir hayat yaşamışlardır (Çoraklı, 2009: 9-10). Bu durumun tohumları

ise bireylerin karakterlerinin oluşmaya başladığı yıllarda yani çocukluk yıllarında atılmalıdır. Cüceloğlu (2016: 177), “Bir toplum çocuklarına duyduğu saygı kadar uygardır” derken çocuklarına saygı duyulan, onlara sorumluluk verilerek yetiştirildiği toplumlarda uygarlık seviyesinin üst boyutlara ulaşacağını belirtmektedir. Bu konuda meşe palamudunun uygun ortam bulursa gür bir meşe ağacı olacağı gibi, çocukların da uygun ortamı bulduğunda keşfedici, üretken, girişimci, çalışkan, mutlu bir yetişkin olacağını söylemektedir.

Kişinin çocukluğundan beri oluşan kişilik yapısı ve karakteri sonucunda çalışma yaşamına katılan birey, kişilik yapısını ve karakterini de işine yansıtmaktadır. Bu kişilik yapısı ve kişinin sosyalliği bireyi işini yapma konusunda etkilemektedir (Aytaç, 2001: 38-39). İşe yeni giren birey, işi, iş arkadaşları ve örgütünden bir takım beklentiler içindedir. Bu beklentilerin ne ölçüde karşılanabileceği konusunda kesin bir fikri olmadığı için, bireyin örgüte katıldığı bu ilk dönemlerde stres ve tedirginlik olgularına rastlanmaktadır (Tınar, 1996: 31).

Örgütün personelden beklentileri arasında, örneğin iş kalitesi, sadakat, işin niceliği veya günün belli saatlerinde iş etkinliğinde bulunma gibi beklentilerini sıralamak mümkündür. Yerine getirilmeyen beklentiler sadece bireylerde stres ve tedirginlik yaratmakla kalmaz, yüksek oranda işgücü devri, sabotaj, işe devamsızlık, işe yabancılaşma, işten uzaklaşma gibi sonuçlar da doğurur (Bowin ve Robert, 1996: 18). Örgütlerde bireylere kaldıramayağı işler verilmemeli, uygun olmayan sorumluluklar verilmemelidir.

Benzer şekilde personelin de örgütten bir takım beklentileri bulunmaktadır. Bu beklentilerin mesleki gelişme, sosyal güvenlik, iş güvenliği, kariyer, iyi bir aylık ücret gibi konularda olması son derece doğaldır. Muhtemelen birey insanlarla tanışmak, arkadaşlık kurmak, sosyal ilişkiler oluşturmak, örgüt tarafından ödüllendirilmek, kıdem yükselmelerinde ve kariyer gelişimi konularında söz sahibi olmak ister. Bu beklentileri de son derece gerçekçidir (Aytaç, 2001: 39). Bu beklentileri karşılanmayan işletmelerin iç müşterisi dediğimiz çalışanların psikolojisinde bozulmalar meydana gelebilmektedir. Bu bozukluk bireyin davranışlarına da yansiyabilmektedir.

1.1.3.3. Kadının Aile İçindeki Yeri

Aile içinde kadının yerini ele alan bir kitapta şunlar belirtilmektedir; Kadına karşı her türlü ayrımcılığı önlemek, kadın erkek eşitliğini sağlamak ve kadının haklarını yasalarla korumak amacıyla düzenlenen bir sözleşme 1979 yılından beri varlığını sürdürmektedir. Bu sözleşme CEDAW sözleşmesidir. Bu sözleşme; kadın erkek eşitliğini ortadan kaldıran, eskiden beri var olan kadına karşı olumsuz ayrımcılığı önlemek için kadına pozitif ayrımcılık ilkesini taşımaktadır. Bu pozitif ayrımcılık kadın erkek eşitliği sağlanınca son bulacaktır. CEDAW sözleşmesi en geniş katılımı uluslararası belge olmasına rağmen, aynı zamanda en fazla tereddüt gösterilmiş uluslararası belge olma özelliğini de taşımaktadır. Sözleşme "Cinsiyete dayalı olarak kadınların medeni statülerine bakılmaksızın temel insan haklarından yararlanmalarını engelleyici, kısıtlayıcı ve dışlayıcı her türlü davranış kadınlara karşı ayrımcılıktır" maddesiyle başlamaktadır. Sözleşmenin 2. maddesinde "Taraf Devletler, kadınlara karşı her türlü ayırımı kınar, tüm uygun yollardan yararlanarak ve gecikmeksizin kadına karşı ayırımı ortadan kaldırıcı bir politika izlemeyi kabul eder" denilmektedir. Sözleşmeyi kabul eden devletler, politik, sosyal, kültürel, ekonomik bütün alanlarda kadınların erkeklerle bütün alanlarda eşit insan hakları ve temel özgürlüklerden yararlanmalarını kabul etmektedirler. Kadınların bu hakları kullanmalarını garanti etmek amacıyla, devletler kadının tam gelişmesini ve ilerlemesini sağlamak için yasal düzenleme dahil bütün uygun önlemleri alacaklarını taahhüt etmektedirler. Her iki cinsten birinin aşağılığı veya üstünlüğü fikrine veya kadın ile erkeğin kalıplaşmış rollerine dayalı ön yargıların, geleneksel ve diğer bütün uygulamaların ortadan kaldırılmasını sağlamak amacıyla kadın ve erkeklerin sosyal ve kültürel davranış kalıplarının değiştirilmesi gerektiğini belirten sözleşmenin diğer maddeleri de kadınlara karşı ayrımcılığa son verilmesini sağlayacak uygulama maddelerini kapsamaktadır (Sevil ve Yanıkkerem, 2006: 8). Sözleşme maddeleri kadının toplumsal hayatta yerinin belirlenmesinde önem arz etmektedir. Erkek ile eşit haklara sahip olmak her kadının doğal hakkıdır. Bununla birlikte günümüzde kadınlar her türlü iş ortamında çalışabilmektedirler.

Ailede iş yükünün paylaşılması ve sorumluluk alma kısmı somut olarak aile içinde en çok yaşanan sorunlardan biridir. Sorumluluk genellikle tek tarafa yükleniyorsa bu zaman içinde çatışmaları artırmaktadır. Sağlıklı iletişim yerini kavgalara

bırakmaktadır. Evlilik içerisinde tarafların hayatı paylaştıklarını hissetmek, birbirlerine karşı demokratik bir tavır sergilemeleri son derece önemlidir. Ailede iş bölümü yapmak, yükü paylaşmak çok basit gibi görünen ancak düşünüldüğü kadar da kolay olmayan bir süreçtir. İş yükünün paylaşılmasında kişisel faktörlerin yanı sıra kültürel ve çevresel özellikler de önemlidir. Ekonomik, sosyal ya da fiziksel olarak iş yükünün paylaşımından söz edilebilir. Çoğu zaman iş yükünün paylaşılması süreci kadının üstünden gider. Erkeğin dışarıda ve çalışıyor olması, ekonomik sorumluluklarını yerine getirmesi, ailedeki diğer sorumluluklardan kendini uzak tutmasına neden olur. Örneğin çocuk bakımına yardımcı olmak, gerektiğine ev işlerine katılmak sanki sadece kadının göreviymiş gibi görülmektedir. Evde iş yükünün paylaşılması evin iç huzuru için de çok önemlidir. Evde erkeğin çalışmak ve para kazanmak kadının da yemek yapmak ve çocuk bakmak dışında sorumlulukları bulunmaktadır (Küçük ve Topkara, 2010: 127-128). Günümüzde iş hayatına da atılan kadın, yemek yapmak ve çocuk bakmak dışında işinde de sorumluluk almaktadır. Bu durum kadına aynı anda birçok sorumluluk yüklemekte, kadının iş-aile çatışması yaşamasına neden olmaktadır.

1.1.3.4. Ebeveyn-Çocuk İlişkisi

Annenin çalışması, annenin işi, çalışma sebepleri ve saatleri, çocuğa kimin baktığı, çocuğun yaşı gibi faktörlere bağlı olarak çocukların etkilenme seviyeleri değişebilmektedir (Saygılı ve Çankırılı, 2010: 17-18).

Genelde 0-3 yaş arası çocuğu olan annelere gelişmiş ülkelerde doğumdan sonra 1 yıl izin verilmektedir, sonrasında ise 3 yıl ücretsiz izin hakları mevcuttur. Bu dönem çocuğun anne şefkatine en fazla ihtiyaç duyduğu dönemdir. 3-6 yaş arasında ise annesine bağımlılığı giderek azalmaya başlar, okul öncesi bir eğitim kurumuna gitmeye başlayan çocuk kolayca sosyalleşmektedir. Fakat bu dönemde tamamen annesi ile bağı kopmamaktadır, yine annesine olan bağımlılığı devam etmektedir. Okul çağına gelmiş bir çocuk için ise eğer mutlu bir ailesi var ise annesinin çalışması onun açısından sorun teşkil etmemektedir. T.C. Resmi Gazetede yayınlanan (8 Kasım 2016: 13) maddeye göre, kadın işçinin doğumdan önce sekiz ve doğumdan sonra sekiz hafta olmak üzere toplam on altı haftalık süre için çalıştırılmaması esastır. Türkiye’de onaltı hafta ile sınırlı olan doğum izni çalışan kadınların en büyük

sorunlarından biri olmaktadır. Sonrasında ise süt izni saatleri çok sınırlı olup, kadınlar açısından yine stres kaynağı oluşturmaktadır.

1.1.4. Ailenin İş Üzerindeki Etkileri

İş ve aile kavramları sürekli etkileşim içindedir. İşin aile üzerinde etkileri olduğu gibi, ailenin iş üzerinde birtakım etkileri bulunmaktadır (Erkovan, 2008: 13). Bu başlık altında ailesi olan bireylerin, çift kariyer tercihi, iş tatmin düzeyi ve bireyin işi ile ilgili sergilediği tutum ve davranışları incelenmeye çalışılacaktır.

1.1.4.1. Çift Kariyerli Aileler

Çift kariyerli eşler (dual-career spouses) kavramı ilk defa, evli bir çift olan Rhona ve Robert Rapoport tarafından 1969 yılında ortaya atılmıştır (Betz ve Fitzgerald, 1987: 21). Çift kariyerli eşler, "her iki eşin belli bir ücret karşılığında çalışma hayatında yer alıp, kendi kariyer hedeflerinin peşinde koşması" (Griffin, 1996: 700) şeklinde tanımlanmaktadır. Burada dikkat çeken önemli bir nokta, her iki eşin de belli bir uzmanlık alanı içinde olması ve belli kariyer hedeflerinin bulunması temel koşul teşkil etmektedir. Bu özellikleri nedeniyle de, diğer çalışan çiftlerden ayrılırlar. Bu çiftler genellikle bir çocukludurlar (Aytaç, 2001: 10).

Son yıllarda kadınların da erkekler gibi çalışma hayatına girmesiyle birlikte yeni bir aile tipi ortaya çıkmaktadır. Eski dönemlerde sadece çalışıp para kazanma hedefi olan kadınların eğitim düzeylerinin artmasıyla, iş olgusuna bakış açılarının değişmesiyle işgücü piyasasında daha fazla yer edinmeye başlamışlardır. Bu durum kadınların kariyer hedefi olan işlere odaklanmasını sağlamaktadır. Aileye oluşturan eşlerin ikisi de kendilerine kariyer hedefi sağlama sonucuna doğurmaktadır (Karadoğan, 2009: 139).

1.1.4.2. İş Tatmini

Vroom iş tatmini kavramını (1964), çalışanların algılarına, duyguları ve davranışına ilişkin çok değişik boyutlu iş tutumlarının bir ölçüsü olarak tanımlamıştır. Keith Davis ise iş tatminini, kişilerin işlerinden duydukları memnuniyet veya

memnuniyetsizlik olarak anlatmaktadır (1984: 96). İş tatmini çalışanın iç huzurunu yansıtmaktadır.

1930'lara kadar kullanılmayan iş tatmini kavramı, II. dünya savaşından sonra endüstrileşmenin getirdiği olumsuz etkileri incelemek ve ortadan kaldırmak için araştırma konusu olmaya başlamıştır. Bu araştırmalar kuramsal araştırmalar olmamakla birlikte kavramın çalışılmaya başlanması açısından önem arz etmektedir. Bu sahada yapılan çalışmalardan en önemlisi diğer birçok kuramın temelini oluşturması sebebiyle Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramıdır (Okumuş, 2011: 39-40).

- İş tatmini, bir çalışanın işinden elde ettiği doyum ile, kendi kişisel değer yargılarından elde ettiği doyum ile örtüştüğünü ya da örtüşmesine olanak verildiğini hissetmesi sonucunda ortaya çıkan duygu olarak tanımlanabilmektedir.
- İş tatmini değerlerin bir fonksiyonudur. Bir çalışanın bilerek veya bilmeyerek önem verdiği herhangi bir olguyu elde etme arzusunu gerçekleştirme düzeyi o kişinin iş tatmin düzeyini belirlemektedir.
- Farklı bireylerin önem ve öncelik verdiği değerler farklılık gösterebilir. Bu nedenle, farklı pozisyonlardaki çalışanlar belirli bir durumdan farklı tatminler elde edebilmektedirler. Bu kişinin kişisel fikirleri ile alakalı bir durumdur.
- İş tatmini kişinin bireysel algılama biçimi ile alakalıdır. Bir çalışanın arzularını, değerlerin ve elde ettiklerini farketmemesi, bunları tam ve doğru biçimde algılamaması olasılığı her zaman vardır.
- İş tatmininin işe ve kişinin insanlarla olan ilişkilerine karşı duygusal ve bireysel bir tepki olması nedeniyle gözlenmesi, genelleştirilmesi ve ölçülmesi her zaman için kolay olmamaktadır.

İş tatmini kişilik özelliklerine göre çalışandan çalışana farklılık gösterebilmektedir. Çalışanların kişilik özellikleri, demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim durumu vb.), inanç ve değerleri, iş yaşamındaki deneyimleri, yetişme tarzları, aile yapısı ve yaşam standardı gibi sosyal statüleri ve iş ile ilgili beklentileri farklılaştıkça kişinin işinden sağladığı doyum, tatmin derecesi de farklılaşmaktadır (Barutçugil, 2004:

389). Bireyin çalışma ortamına verdiği reaksiyonlar pekçok faktörden etkilenmektedir. Bunlar ücret, terfi, çalışma arkadaşları, yöneticilerle ilişkiler, güvenlik vb. olabilmektedir. Bu faktörler iyileştirildiği takdirde kişinin işinden aldığı tatmin derecesi de artmaktadır. Örgüt içerisinde çalışanların yaptığı işten tatmin olması, işyerinde verimliliği de getirmektedir (Özmen ve Kahraman, 2017: 85-86). Yöneticilerin çalışma ortamlarını iyileştirdiği durumlarda çalışanlar daha iyi motive olup, verimli çalışmaktadırlar. Sonuç olarak işyerinde verimlilik artmaktadır. Bu da yöneticiler açısından uzun vadeli planların yerine getirilmesini kolaylaştırılmaktadır.

Tekstil sektöründe yapılan bir çalışmada, yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler tespit edilmiştir. Araştırmada, kurumsal işletmeler konu dışı bırakıldığında, çalışma koşullarının genelde iyi olmadığı, işgücü devrinin çok yüksek olduğu, bunlar sonucunda çalışanlarda iş tatmininin olumsuz yönde etkilendiği vurgulanmaktadır. Çalışanlarda iş tatmininin sağlanabilmesi için ise, yönetim tarzlarının kurumsallaştırılması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, çalışanlar arasında arkadaşlık ilişkilerinin güçlendirilmesi ve çalışanların işlerinde takdir edilmesi gerekmektedir (Erdil vd., 2004: 24-25). Çalışma ortamı, kişinin günlük yaşamında zamanının çoğunu geçirdiği yer olarak düşünüldüğünde, sağlıklı bir çalışma ortamı, anlayışlı ve kibar yöneticiler, kişinin hayatında büyük önem arz etmektedir.

1.1.4.3. Bireyin İşi ile İlgili Sergilediği Tutum ve Davranışlar

Bir görevin önemi, görevin kendisinin ya da görev neticesinde ulaşılabilecek sonucun, görevi çevresindeki varlıklar açısından ne denli tatmin ettiğine, nasıl imkânlar sunduğuna göre değerlendirilebilir. Bir işin önem derecesinin yüksek olması, görev sonucunun örgüt içerisindeki çalışanlar ve örgüt dışındaki kişiler için sağladığı faydalar ile giderdikleri eksikliğin büyüklüğüne bağlıdır. Brown'un çalışmasında görevin önemi, diğer iş nitelikleri ile birlikte, işe bağlılıkla orta derecede ancak, ilişki düzeyi olarak çeşitlilikten sonra, diğer iş niteliklerinden önce gelen bir nitelik olarak bulunmuştur. Bu ve buna benzer sonuçlar görevin önem derecesinin de işin niteliklerinde ayrıca ele alınması gereken bir nitelik olduğunu ve işe bağlılığı etkileyen önemli bir faktör olduğunu göstermektedir (Çakır, 2001: 95-96).

Örgüt amaçlarının çalışanların amaçlarıyla uyum sağlaması çalışanların örgüte uyum sağlama sürecini hızlandırmaktadır. Çalışanlar örgütün amaçları doğrultusunda hareket ederler, sonuç olarak hem örgüt hem çalışanlar kazanmaktadır. Bu tutumu sergilemek örgütlerde yöneticilerin motivasyon sağlama konusunda temel amaçlarından birisidir (Tanrıverdi, Koçaslan ve Perdeci, 2017: 536). Motive olmuş bir çalışan işi ile ilgili olumlu tutum ve davranışlar sergileyecektir.

1.2. Çatışma ve Rol Kavramı İle İlgili Bilgiler

Çalışmanın bu bölümünde çatışma ve rol kavramları açıklanmaya çalışılacaktır.

1.2.1. Çatışmanın Tanımı

Çatışma kavramını tam olarak tanımlamak mümkün değildir. Çatışma kavramı psikoloji, sosyoloji, siyaset bilimi, işletme, antropoloji, ve tarih gibi pek çok bilim dalına konu olmuş bir kavramdır (Seval, 2006: 246). Bu durum çatışmanın ortaya çıkışından, işleyişinden ve türlerinin farklı olmasından kaynaklanmış olabilir. Her birey birbirinden farklı kişilik özelliklerine, kültüre çevreye ve eğitim durumuna sahiptir. Çatışma bireyler arası farklılıklar olduğu sürece kaçınılmaz bir olgudur. Çatışma ile ilgili en önemli durum ise her durumdan önce çatışmanın meydana gelip gelmediğinin taraflarca algılanması ile ilgilidir.

Genel olarak, insanları reddetme, karşı koyma ve karşılıklı olumsuz ilişki çatışma anlamına gelebilmektedir. Çatışma, anlaşmazlık, uyumsuzluk ve birbirine ters düşmektir; bu, birey ve gruplarda kendini gösteren dinamik bir süreçtir (Kılıç, 2001: 87). Çatışmaya taraf olan kişiler, kendi fikirlerini veya amaçlarını karşı tarafa onaylatmak ve karşı tarafın kendi fikirlerini kendisine kabul ettirmeye çalışmasını önlemek için gayret göstermektedirler (Ertürk, 2002: 217). Bu durumun aksi oluştuğunda çatışma oluşması kaçınılmazdır.

Çatışma yalnızca insanlara özgü bir olay değildir. Tüm canlılar yaşamlarını devam ettirebilmek için sürekli olarak çevreleri ile mücadele etmek ve yeri geldiğinde çatışmak zorundadır. Bir canlı organizma bile, hayati nitelikte bir ihtiyacını tatmin etmek istediği zaman, olumsuz bir durumla karşılaştığında, sıkıntı ile birlikte

gerginlik ve bozulma olayı meydana gelmektedir. İnsanlar bakımından da çatışma gerek fizyolojik ve gerekse de sosyo- psikolojik ihtiyaçlarının tatminine engel olan sıkıntıların meydana getirdiği gerginlik halleridir (Eren, 2012: 563).

Organizasyonlarda bireysel, bireyler arası, grup içi, gruplar arası veya organizasyonel düzeyde çeşitli davranışlar sergilenmektedir. Dolayısıyla da çatışmalarda bu düzeylerin herhangi birinde ortaya çıkabilmektedir (Nelson ve Quick, 1994: 396). Çatışmanın hangi düzeyde ortaya çıktığı sınıflandırma ve çözümlenmesi açısından önem taşımaktadır.

Çatışmayı olumsuz bir durum olarak tanımlamak pek doğru olmayacaktır. Çatışmanın örgütlere sağladığı birtakım olumlu sonuçları da bulunmaktadır. Bunlar (Eren, 2012: 564);

- Çatışma sonucunda taraflar kendi düşüncelerinin doğruluğunu kanıtlamak amacıyla tüm yaratıcılıklarını ortaya çıkaracaklar, orjinal ve iyi fikirler ortaya çıkacak ve bunlardan örgüt yönetimi de faydalanacaktır.
- Çalışanlar sadece kişisel yaratıcılıklarını geliştirmekle kalmayacak, aynı zamanda yeni buluş ve yaklaşımlar için de araştırma yapma eğilimi artacaktır.
- Uzun süredir sonuca varılamamış örgütsel ve bireysel sorunlar incelenecek, çalışanlar enerji ve dikkatleri bu sorunlar üzerinde kullanacak, çözüm yolları aranacak sonuç olarak, gerilim azalacaktır.
- Tarafsız kalan bireylerin, sorunların çözümünde düşünce ve fikirlerini açıklamaya zorlanması sağlanacaktır.
- Çatışma içinde olan bireyler, kendi bilgi, beceri yetenek ve kapasitelerinin farkına varacaklardır.

Çatışma olumsuz bir durum, olgu gibi değerlendirilse de, sonuçlara baktığımızda örgüt için birçok faydasının olduğu görülmektedir.

1.2.2. Çatışmanın Türleri

Çatışma daha önce de belirtildiği gibi iki veya daha fazla insanın arasındaki uyumsuzluk sebebiyle aralarında çıkan anlaşmazlıklardır. Bir örgütte çalışanların

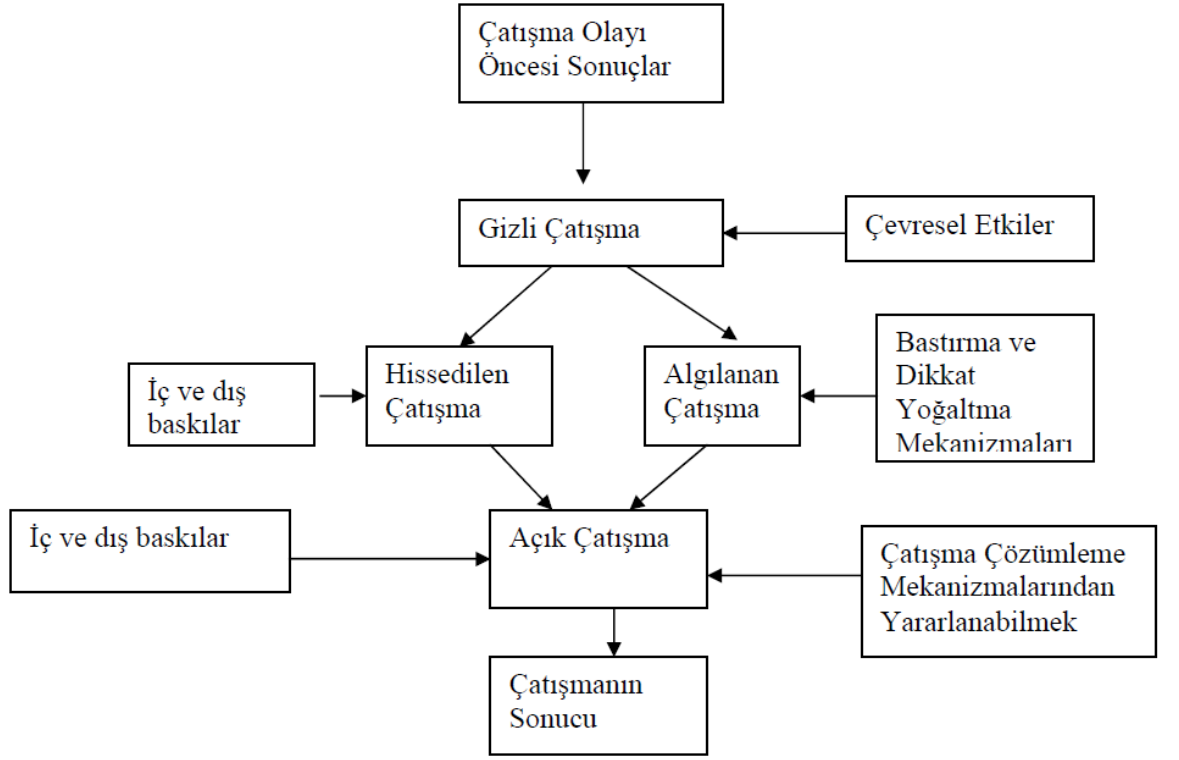
oluşturduğu grup, çok farklı kişilik yapılarından, çok farklı inanç ve kültüre sahip kişilerden oluşabilmektedir. Çatışma süreci genelde dört aşamada ortaya çıkmaktadır (Koçel, 1999: 491):

Potansiyel (Gizli) Çatışma: Bu çatışma türü, çatışmayı ortaya çıkaran nedenlerden oluşmaktadır. Örgüt içinde çalışanlar arasında önemli farklılıkların olması, kaynakların kıt olması gibi durumlar bir çatışmayı meydana getirebilecek çatışma potansiyeli taşıyan durumlardır (Koçel, 1999: 491). Burada örgüt içinde çalışanların birbirleri arasında kurdukları iletişim zedelenebilir, zarar görebilir. Böyle bir durumda yanlış anlaşılmalarda meydana gelebilmektedir.

Algılanan Çatışma: Burada çatışma çalışanların algısına bağlı olarak değişmektedir. Örgütlerde çalışan personelin olumsuz durumları farklı algılamaları sonucunda olayın çatışmaya doğru gittiği durumları kapsamaktadır. Çatışan kişilerin çatışmaya konu olan olay ve durumları algılama biçimleri ile yakından ilgili bir durum söz konusudur (Ertürk, 1995: 205-206). Örgüt içerisinde en fazla çatışma algılayan kişiler genellikle ustabaşılardır (Doruk, 2008: 6). Kişilerin birbirlerini algılama biçimleri de çatışmaya neden olabilmektedir.

Hissedilen Çatışma: Hissedilen çatışmanın kaynağına kişinin kültürü, oluşma aşamasındaki deneyimleri, algılama biçimleri veya bireysel tecrübeler örnek olarak verilebilmektedir. Nereden kaynaklanmış olursa olsun, hissedilen çatışma kişinin hisleri ile ilgilidir (Bumin, 1990: 26). Hissedilen çatışmada çatışan kişiler veya gruplar arasında olumsuz duygular baş göstermeye başlar. Çoğu zaman biz ve onlar diye iki ayrı grup meydana gelebilmektedir.

Açık Çatışma: Bir bireyin, diğer bireylerin amaçlarına ulaşmasını engelleyen ya da diğer bireylerin çıkar ilişkilerini önleyen birtakım hareket veya davranışta bulunduğu zaman başlamaktadır. Bu davranışlar genelde bilinçlidir ve diğerini engellemek için kasıtlı yapılmaktadır (Taslak, 2001: 11). Dolayısıyla açık çatışma, durumunun eylemsel olarak ortaya çıkması durumunu ifade etmektedir. Açık çatışmada, çatışan taraflar genelde birbirlerine ağır sözlerde, ithamlarda bulunabilmektedir.



Şekil 1.1. Ortaya Çıkış Şekillerine Göre Çatışma Süreci

Kaynak: Baysal CA, Tekarslan E (1996) İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Davranış Bilimleri Anabilim Dalı, 3. Basım, İstanbul: 302.

Şekil 1.1'e göre, bireyler birbirlerinin gerçek pozisyonlarını yanlış anlamaları sonucunda çatışmaya maruz kalabilmektedirler. Fakat her durumda çatışma meydana geldiğinde birey bu durumu algılamayabilir. Çevresel nedenlerden kaynaklanan olumsuzluklar sonucu gizli çatışmalar yaşanabilmektedir. Örneğin, kıt kaynaklar ile ekonomik kriz döneminde faaliyetlerini sürdüren bir işletme çalışanları gizli çatışma yaşayabilir. İç ve dış baskılar sonucu dikkat toplama mekanizmaları algıların hissedilmesini geciktirebilir. Eğer bireyler bastırma, engelleme, gerilim, kaygı ve nefret dolu hislere sahip ise duygularını açık bir şekilde ifade eder. Burada açık çatışmadan bahsedilebilir. Böyle bir durumda çatışma iyi yönetilmez ise olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilir, belirgin açık çatışma meydana gelebilir, kişiler fiilen fiziksel şiddet gösterme eğilimine girebilir. Burada çatışma çözümleme mekanizmalarından yararlanılmalı, çatışma olumlu bir sonuca bağlanmalıdır. Aksi takdirde örgüt ve çalışanlar maddi manevi zararlar görebilir.

Örgütlerde çatışma çalışan personelle yani insanlarla ilgili bir olay gibi görünmektedir. Fakat örgütsel yapı sadece çalışan bireylerden oluşmamaktadır. Tüm örgütlerde çalışanların oluşturduğu gruplar, bölümler bulunmaktadır. Bu gruplar, bölümler birbiri arasında çatışma yaşayabilmektedir. Bunların yanında, bir örgütün başka örgütlerle de çatışmasından söz edilebilir. Bu düşüncelerden hareketle örgütsel çatışma dört grupta incelenebilir (Eren,2012: 570-571). Bu çatışmalar şunlardır;

Bireyler Arası Çatışmalar: Bireyler arası çatışma genelde bireyler arasında yaşanıyor gibi görünse de, çoğu zaman kişinin kendi içinde verdiği çatışma türü olarak ortaya çıkmaktadır. Kişi kendinden ne beklediğini anlamadığı, emin olmadığı durumlarda kişide oluşan olumsuz ruh halidir. Çoğu zaman da kişinin kendi kapasitesinden fazlasını yapması beklediği durumlarda rol çatışması şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu durum, kişiyi rahatsızlığa, kızgınlığa ve baskı altında kalmaya iten çatışmadır (Akçakaya, 2003: 11). Bu çatışma, kişinin iki ya da daha çok kaynaktan baskı altında tutulmasıyla ortaya çıkmaktadır (Şimşek, 1999: 279). Bütün bunların yanında, örgütlerde çalışanların birbirlerine olumsuz düşünceler beslemesi, yanlış tutumlar sergilemesi de bireyler arası çatışmanın ortaya çıkmasında büyük rol oynamaktadır.

Gruplar Arası Çatışmalar: Bu çatışma türü grupların birbirleriyle çatışması gibi gözükse de aynı grubun içindeki çatışmalar bireysel çatışmalar olarak nitelendirilir. Gruplar arası çatışmalar, daha çok aynı bölüm amirine bağlı olan grupların birbirleriyle mücadeleye girmelerinden doğar. Ayrıca aynı bölümde çalışan personel kendi içlerinde çıkarlar, zevkler ve hisler bakımından küçük gruplara ayrılırlar, bu gruplaşmalar sonucunda, güç mücadelesi biçimsel olmayan gruplar arası çatışmaya dönüşebilir (Eren, 2012: 571). Aslında buradaki çatışma şekli de genelde bireylerden kaynaklanmaktadır. Örneğin havaalanında yer hizmeti şirketinde part time çalışan bir grup, vardiya düzenlerinin adaletli yapılmadığını savunarak grupların bağlı olduğu amirle çatışmaya girebilir.

Bölümler Arası Çatışmalar: Örgüt içinde çalışanlar, temel yetki ve sorumlulukları yerine getirmek için her biri bir bölüme bağlı olarak çalışmaktadırlar. Bu bölümler birbirleri ile sürekli iletişim halindedirler. Bu durum bölümler arası çatışma

yaşanmasını kaçınılmaz hale getirmektedir (Eren, 2012: 572). Bu tür çatışmaları yönetmek, yöneticiler açısından diğer çatışmaları yönetmekten daha zordur, çünkü bazen yönetici de bir grup üyesi olarak çatışan gruplardan birisinin içerisinde yer alabilmektedir. Böyle olmasa, çatışma sürecinde hakem rolü oynasa bile, izleyeceği çözüm metodu eğer grupları tatmin etmezse örgütün faaliyetlerinde aksamalar olacaktır (Koçel, 1999: 668). Böyle bir durumda üst yönetim, işine profesyonel yaklaşamayan çalışanlar hakkında olumsuz kararlar alabilir.

Bazı durumlarda aynı örgüt içerisinde farklı yöneticilere bağlı gruplar arasında da kaynak kullanımı, amaçlarda farklılıklar gibi nedenlerden dolayı çatışmalar oluşabilmektedir. Örneğin; bir firmada finans departmanı ile üretim departmanı kendi arasında çelişmeler yaşayabilmektedir. Bu iki departman arasında kaynak bulma, yatırım yapma gibi konularda sıkıntılar meydana gelebilmektedir. Personel departmanının terfi planları diğer departmanlar tarafından olumsuz karşılanabilmektedir. Bu gibi durumlar bu çatışmaya örnek gösterilebilmektedir (Eren, 2012: 572). Burada bölümler birbirlerinin yaptıkları işi desteklememektedirler.

Örgütler Arası Çatışmalar: Örgütler arası çatışmaların gruplar arası çatışmalarla birçok yönden benzer yanları vardır. Örgütler arası çatışmaların nedenleri de gruplar arası çatışmaların nedenleriyle benzerlik göstermektedir (Ertürk, 1994: 221). Bir iktisadi sistem içinde ve açık sistem anlayışı altında olan çeşitli örgütler birbirleri ile çatışma halinde olacaktırlar. Örnek vermek gerekirse; üreticiler bayileri ile, örgütler sendikaları ile, rakip örgütler birbirleri ile çatışma halinde olabileceklerdir (Koçel, 2011: 649).

Bunlar haricinde örgütlerde fonksiyonel olan ve fonksiyonel olmayan çatışmalar da meydana gelmektedir.

Fonksiyonel olan çatışmalar, örgütlerin amaçlarını yerine getirmede, onlara bir misyon oluşturmada katkıda bulunan çatışmalardır (Koçel, 2003: 665). Fonksiyonel çatışmalar, organizasyonda yenilik ve yaratıcılığın öncüsüdür. Bir örgütte yaşanan çatışmaların fonksiyonel olarak nitelendirilmesi bütünüyle o örgüt yöneticilerinin

bakış açılarıyla ilgilidir. Bazı durumlarda örgütte yeniliğe ve yaratıcılığa neden olacak bir çatışma beceriksiz bir yöneticinin elinde bastırılabilir. Böyle bir çatışma, fonksiyonel olmayan bir çatışmaya dönüşecektir (Başak, 2010: 16). Fonksiyonel olmayan çatışma ise örgütün amaçlarına ulaşma süresini uzatan, amaçlarına ulaşmasını engelleyen, hiçbir şekilde örgüte katkıda bulunmayan çatışmalardır (Koçel, 2003: 665). Fonksiyonel olmayan çatışmalar örgütün ahengini ve düzenini bozdukları için örgütün amaçlarına ulaşmasını engelleyebilmekte ya da geciktirebilmektedirler (Doruk, 2008: 5). Fonksiyonel olan çatışmalar, bazı durumlarda yöneticilerin farklı tutum ve davranışları nedeniyle fonksiyonel olmayan çatışmalara dönüşmektedirler.

Örgütteki yerlerine göre ise çatışmalar birtakım sınıflandırmalara ayrılmaktadır; Bu tür çatışmalar, dikey, yatay ve emir-komuta kurmay çatışmaları olarak ortaya çıkmaktadır. Dikey çatışmalar, genelde örgüt içinde farklı hiyerarşik seviyelerdeki çalışanlar veya gruplar arasında gerçekleşmektedir. Dikey çatışmalar genelde ast-üst ilişkisinden kaynaklanan çatışmalardır. Yatay çatışmalar, örgütte aynı hiyerarşik düzeyde çalışanlar ya da gruplar arasında gerçekleşmektedir. Emir – komuta ve kurmay arasındaki çatışmalar ise kendi geliştirdikleri bazı konuları komuta personellere kabul ettirmeye çalışan kurmay personeller ile bu önerileri kabullenmeyen komuta personeller arasında gerçekleşmektedir (Seval, 2006: 248-249).

Örgütlerde çatışmaların türü, sebebi, yeri ne olursa olsun, çoğu zaman olumsuzlukla sonuçlanan durumlardır. Fakat iyi yöneticiler bu çatışma ortamını fırsat haline dönüştürebilirlerse örgütü daha iyi yerlere taşıyabilirler.

1.2.3. Çatışmanın Nedenleri

Organizasyonlarda çatışmanın yönetilebilmesinin en önemli özelliği, bu çatışmaların nedeninin bilinmesidir. Örgütsel çatışmanın nedenleri şöyle sıralanabilir; örgütlerde bürokrasinin gelişmesine de yol açan, rutinleşme, uzmanlaşma ve standartlaşma. Bu çatışmalar bazen bireylerden, bazen bireyler arasında, bazen ise örgütteki çeşitli birimler arasında meydana gelmektedir (Robbins, 1974: 43).

Örgütlerde çatışmaların nedenlerini inceleyen modern örgüt kuramının öncüleri olan March ve Simon, örgütlerde çatışmanın kaynağı olan ve nedeninin buradan kaynaklandığını söyledikleri hususları üçe ayırmışlardır; örgüt içi bağımlılıkların meydana getirdiği, amaçlarda ortaya çıkan farklılıkların doğurduğu ve algılama farklılıklarının ortaya çıkardığı çatışmalardır (March ve Simon, 1975: 135).

Örgütteki kıt kaynaklar, gruplaşma (doğal grupların oluşması gibi), ortak karar verme esnasında ortaya çıkan görüş farklılığı, yenileşmeye karşı direnme eğilimi, kalıplaşmış yöntemler ile yeni yöntemlere yer verilmemesi, yapısal bozukluklar (yetki, görev ve iş akımı karışıklığı gibi), yönetim biçimi (çalışanlara ters gelen yönetim) ve çatışma eğilimli kişilik gibi birçok etken çatışmaya neden olabilmektedir. Bunların yanı sıra, çatışma; yanlış anlama, duyarsız ve desteksiz ilişkiler, kapalı ve dürüst olmayan iletişim ile güven vermeyen ortam gibi nedenlere bağlı olarak da ortaya çıkabilmektedir (Akçakaya, 2003: 8).

Örgütlerde çatışma nedenleri çeşitli etkenlerden kaynaklanabilmektedir. Bunlar; örgütte işbölümü, işlevsel bağımlılık, ortak karar verme, sınırlı kaynaklar, yeni uzmanlıklar, iletişim sistemi, örgütün büyüklüğü vb. etkenler olabilmektedir.

- İşbölümü: Örgütlerde işler farklı bireylerin yapabileceği şekilde sınıflandırılmaktadır. Başka bir deyişle işbölümü yapılmaktadır. Yapılan işbölümü sonucunda, her departman kendi normlarını, değer yargılarını ve davranış biçimlerini geliştireceğinden, değişik işlerde görevli personel arasında farklılaşma ortaya çıkabilmektedir. Bu farklılaşma her zaman olmasa da örgütlerde çatışmaya neden olabilmektedir (Elma ve Demir, 2000: 223).
- Bölümler Arası Bağımlılık: Örgütlerde birbirine fonksiyonel olarak bağlı olan birimlerde bir bölümün işini geciktirmesi, diğer bölümün de işinin aksayacağı anlamına gelmektedir (Ertürk, 1994: 130). Bu durumda örgütsel çatışma yaşanması söz konusudur.
- Kıt Kaynaklar: Örgütlerdeki kaynakların (sermaye, insan, makine, bilgisayar vb.) sınırlı sayıda olması çalışanlar arasında bu kaynakların paylaşımı

konusunda problemlere neden olabilmektedir (Elma ve Demir, 2000: 224). Dolayısıyla kıt kaynakları kimin kullanacağı sorunu çatışmaya neden olmaktadır. Kimin kullanacağını yanı sıra kaynakların ortak kullanımı da çalışanlar arasında sorunlar çıkmasına neden olabilmektedir (Seval, 2006: 249). Örneğin 24 saat faaliyet gösteren havacılık gibi sektörlerde, çalışanlar yaptıkları işleri ve dolayısıyla bilgisayarları da kısa bir açıklama yaparak birbirlerine devretmektedir. Ortak kullanılan alanlar özellikle bilgisayarlar konusunda çalışanlar sorun yaşamaktadır.

- Ortak Karar Verme: Bir örgütte birimlerin sınırlı kaynakları arttıkça, o kaynak ile ilgili ortak karar vermeleri gerekmektedir. Sınırlı kaynaklar departmanlar arasında paylaştırıldıkça, ortak karar verme oranı yükselmekte, bu durum beraberinde çatışmayı getirmektedir (Ertürk, 1994: 132).
- Yeni Uzmanlıklar: Küçük örgütlerde yöneticiler her türlü işi yaparken, örgüt büyüdükçe, uzmanlaşma artmaktadır. Bir örgütte uzmanlaşma arttıkça, o örgütte çalışanların terfi beklentileri de artmaktadır (Ertürk, 1994: 133). Bu durumda işe yeni alınan bir personel olduğunda, önceden şirkette çalışan personellerin terfi beklentileri de artmaktadır.
- Personelin Farklılığı: Örgüt içinde çalışanların farklı değer yargılarına, farklı amaçlara, tutumlara, yeteneklere sahip olmaları örgüt içi çatışmaların nedenlerinden biridir. Bazen kişiler işyerinde iş dışı nedenlerden de çekişebilmektedirler (<http://www.sosyalbilgiler.gen.tr/catismanin-nedenleri-nelerdir/>). Negatif kişilik yapısına sahip bireyler işyerinde daha fazla sorun yaşayabilmektedir (Doruk, 2008: 13). Bu durum onların işyerinde performanslarını etkilemektedir.
- İletişim Kanallarında Bozukluk: Örgütte bilgi akışının formal yetki kanalını izlememesi veya değişikliğe uğraması; bireyler arasında yetki ve bilginin dengeli bir biçimde dağıtılmaması örgütün iletişim kanallarını bozmaktadır (Akçakaya, 2003: 9). Bu durum çatışmaya zemin hazırlamaktadır. İletişim eksikliği çatışmalara yol açtığı gibi, çatışmaların etkili bir şekilde

yönetilmesini de zorlaştırmaktadır. Yapılan bir çalışmada, örgütlerdeki iletişim eksikliği ile çalışanlar arasında yaşanan çatışma yoğunluğu arasında pozitif bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır (Eshraghi ve Salehi, 2010: 685).

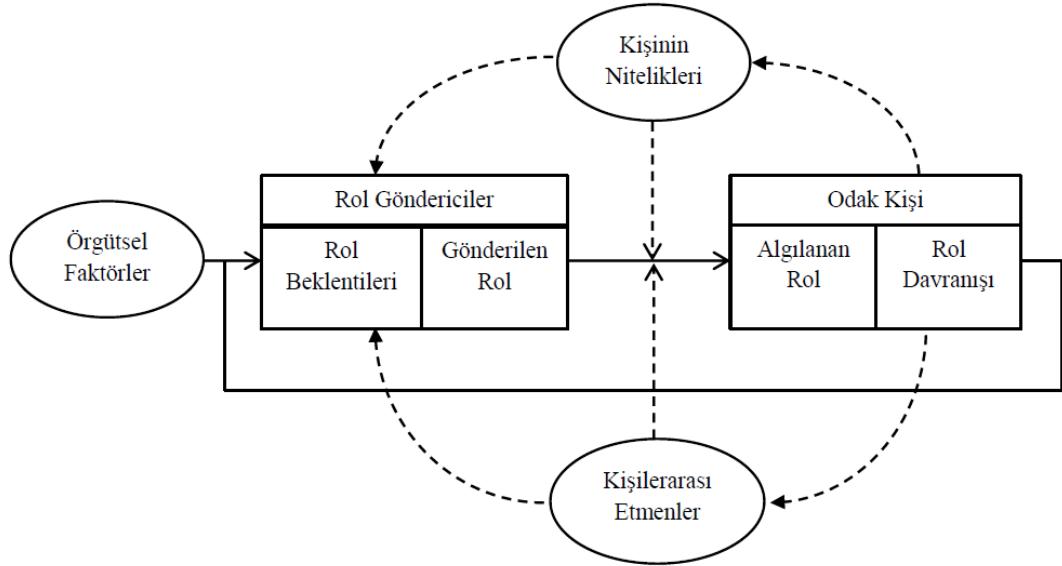
- Algılama Farklılıkları ve Örgüt İçi Güç Mücadelesi: Bölüm amaçlarının farklı olması, yöneticilerin görüş ve uygulamalarının farklı olması, bilgi sağlamada bağımsız davranılması, zamanın farklı yorumlanması gibi birçok nedenden kaynaklanabilen algılama farklılıkları da çatışmaya neden olmaktadır (Can, 1999: 311). Bunun dışında bazı örgütlerde yönetim ve diğer kademeler arasında güçlü bir statü farkı vardır. Yöneticilerin çalışanlara göre daha rahat çalışma ortamına ve daha uzun yemek aralarına sahip olmaları gibi nedenler (Nelson ve Quick, 2005: 283) çalışanlar arasında algılama farklılıklarına neden olarak çatışma yaratmaktadır.
- Örgütün Büyüklüğü: Örgüt büyüklüğü örgütte meydana gelen çatışmaları doğrudan etkilemektedir. Büyük örgütlerde çalışanların uzmanlık seviyelerinin artması, örgüte yabancılaşma, iletişim sorunlarının yaşanması sebebiyle örgütte çatışmalar yaşanması kaçınılmaz bir hal almaktadır (Ertürk, 1994: 134). Özellikle THY gibi 50 bin personelin üzerinde çalışanı bulunan firmalarda yabancılaşma söz konusu olmaktadır.
- Denetim Biçimi: Örgütlerde çalışanları yakından denetlemek çatışmayı artırmaktadır. Fakat, çalışanların birbirlerini denetledikleri örgütlerde çatışma azalmaktadır. Çalışanlar kendi işlerini kendileri planladıklarında işlerine daha iyi konsantre olabilmektedirler. Ancak, yönetimin çalışanların karar sürecine katılmasını uygun gördüğü, özellikle genel amaç ve değerler üzerinde görüş birliğine varılmamış şirketlerde çatışma artmaktadır (Akçakaya, 2003:10). Burada yönetim denetim konusunda kararları alıp, yetkilerini kullanmalıdır.

1.2.4. Rolün Tanımı

Rol kavramını günümüzdekine yakın bir biçimde sosyal bilimler sözlüğüne kazandıran bilim adamı Linton, eserinde rol kavramını statüye bağlamış ve “rol statünün dinamik yönüdür” şeklinde tanımlamıştır (Erdoğan, 2007: 187). Newcomb

(1951) rol kavramını psikolojiye taşımış ve kuramsal yaklaşımın temeli haline getirmiştir. Parson (1951) ve Merton (1957) toplumsal hareketleri ve yapıyı anlamada rol kavramını gerekli görmüştür (Tekarslan vd, 2000: 40).

Rol teorisi, belli bir durumda insanları tutum ve davranış beklentilerini incelemesine rağmen, başkalarının beklentileri bireyin kendi beklentisini etkilemesi gerçeğini vurgular. Bu noktada sosyal rol, bireyin toplum içerisindeki duygu dünyasını, davranışlarını ve durumunu anlamaya yardımcı olur. Çünkü roller bireyin bir parçası olmakla beraber aynı zamanda sosyal sistemin de bir parçasıdır (Greene ve Kropf, 2009: 105).



Şekil 1.2. Rol Süreci ve Rol Sürecinde Etkili Olan Faktörler

Kaynak: Katz D, Kahn RL (1978) The Social Psychology of Organizations. John Wiley&Sons, NewYork: 196.

Şekil 1.2'ye göre, kişinin rolünün gereğini yerine getirmesi toplumda kabul görmesi ile eşdeğer bir durum olarak değerlendirilmektedir. Kişi rolünün sorumluluklarını yerine getirirse, birlikte rol takımı tarafından övgü ve beğeni ile karşılanacaktır. Aksi halde, sorumluluklarını yerine getiremeyip, rolünün gereği gibi davranmadığında olumsuz geribildirimler alacaktır. Bu olumsuz geribildirimler bazı durumlarda kişinin işine son verme şeklinde bile olabilmektedir. Çalışanlar veya rol sahibi, bazı durumlarda işini iyi yapmasını veya başka bir deyişle rolünün gereğini yerine getirmesini engelleyen davranışlarda bulunabilmektedir (Katz ve Kahn, 1978: 191). Bu davranışlar karşımıza rol çatışması ve rol belirsizliği olarak ortaya çıkmaktadır.

1.2.5. Rol Çatışması

Rol çatışması, bireyin bir role uyumunun zorlaşması, başka bir ifade ile kişinin aynı zaman diliminde birden fazla rol alması halinde rollerinin önceliğine karar verememesi sonucunda ortaya çıkan, kişi üzerinde baskı oluşturan bir gerilim halidir (Aryee, Chay ve Chew, 1994: 193).

Rol çatışması, herhangi bir rol içinde kendiliğinden gelişebilen ve yaşanması muhtemel olan durumların ve çevre baskılarının diğer rollere uyumunu zorlaştırması sonucu yaşanan çatışma olarak ifade edilmektedir (Tabakoğlu, 2016: 34).

1.2.6. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği, bireyin rolünü normal bir biçimde sergileyebilmesi için gerekli bilgi ile donatılmamış olması ve kendisinden beklenen rol davranışları konusunda algı eksikliği bulunması sonucunda ortaya çıkan bir hal olarak tanımlanmaktadır (Walker, Churchill ve Ford, 1975: 33). Katz ve Kahn'a göre ise (1978: 206), bir pozisyona veya statüye sahip olan bireyin hangi davranışlar sergileyeceği ile ilgili yaşadığı belirsizliklerin tümüdür.

Rol belirsizliğinin yaşanmaması ve örgütteki işlerin sağlıklı bir biçimde sürdürülebilirliğinin sağlanması adına, çalışanların rollerini iyi kavraması, iş tanımlarının gereğini yerine getirmesi gerekmektedir (Greene ve Organ, 1973: 95). Rol belirsizliğinin önlenmesi için, kişilerin iş tanımlarını iyi bilmeleri gerekmektedir.

1.2.7. Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Nedenleri

Rol belirsizliği ve rol çatışmasının hem bireysel, hem örgütsel nedenleri bulunmaktadır. Örgütsel nedenler, çalışanlardan bağımsız olarak gelişmekte, örgütün yapısına ve hiyerarşik sebeplere bağlı olabilmekte, bireysel nedenler ise örgütten bağımsız işgörenlerin kişilik yapısına ve demografik özelliklerine göre gelişebilmektedir (King ve King, 1990: 61).

Rol çatışması ve rol belirsizliğinin en önemli örgütsel nedenlerinden biri, örgüt yapısıdır (Arslan, 2016: 16). Çalışanların örgüt ile ilgili kararlara katılımı, bir yöneticiye bağlı çalışan sayısı, örgütün formalizasyon seviyesi rol çatışması ve rol belirsizliği üzerinde etkili olabilmektedir (Morris, Steers ve Koch, 1979: 60). Örgütsel nedenlerden bir diğeri ise örgüt içindeki iletişim eksikliğidir. Hiyerarşik örgüt yapılanmalarında daha fazla karşılaşılan rol belirsizliği, özellikle yatay iletişim kanallarının işlevsel olduğu kurumlarda daha az görülmektedir (Rizzo, House ve Lirtzman, 1970: 152). Çalışanların yöneticiler ile ilişkileri de rol belirsizliği ve rol çatışması üzerinde etkili olabilmektedir. Yöneticinin sosyal desteği çalışanların rol çatışması yaşamasını azaltmaktadır (Acker, 2004).

Bunların yanında rol belirsizliği ve rol çatışmasının bireysel nedenleri de bulunmaktadır. Bu bireysel nedenlerden en önemlisi bireyin demografik özellikleridir. İşgörenlerin cinsiyeti, yaşı, eğitim seviyesi rol çatışması ve rol belirsizliği üzerinde belirleyici bir faktör oynamaktadır. Çalışmaya göre çalışanların yaşı arttıkça, rol çatışması ve rol belirsizliğinin arttığı sonucuna varılmıştır (Ünsal ve oğuzhan, 2009: 260).

İş deneyimi veya görevde kalma süresi de bir diğer bireysel faktör olarak görülmektedir. Bu bağlamda bazı çalışmalar, çalışanların işyerindeki deneyimleri arttıkça rol belirsizliği ve rol çatışmasının azaldığını savunmaktadırlar (Teas, 1983: 89; Walker, Churchill ve Ford, 1975: 37).

Rol sahibinin hiyerarşik seviyesi ve işle ilgili kendine olan güveni de rol belirsizliği ve rol çatışması üzerinde etkili olabilmektedir (Arslan, 2016: 17-18).

Litaretürde kullanılan rol çatışması ve rol belirsizliği ölçeğine göre, rol belirsizliği ve rol çatışması işgörenlerin işinden uzaklaşmasına, işinden soğumasına, işi ile ilgili endişe, korku ve stres gibi duygulara kapılmasına, işyerinde zaman ile ilgili sıkıntılar yaşamasına, çalıştığı kurum ile ilgili olumsuz duygular beslemesine, özgüveninin azalmasına, iş tatmininin azalmasına, verimliliğinin düşmesine ve iş performansının olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır (Rizzo, House ve Lirtzman, 1970: 151-154). Farklı sektörlerde çalışanlar üzerinde yapılan başka bir çalışmada ise

litaratürün aksine, rol çatışması ve rol belirsizliğinin iş tatmini ve performans üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı savunulmuştur (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 55).

Bu bilgiler doğrultusunda rol belirsizliği ve rol çatışmasının en önemli sonucu iş tatmininin olumsuz etkilenmesidir. Birçok çalışmaya göre (House ve Rizzo, 1972; Acker, 2004; Günay, 2016) rol çatışması ve rol belirsizliği iş tatminini negatif yönde etkilemektedir.

1.3. İş-Aile Çatışması Kavramı

İş-aile çatışması, iş ve aile ile ilgili rollerin aynı anda ortaya çıkmasından kaynaklanan kişinin bir işi yaparken diğerine vakit bulamamasından kaynaklanan uyumsuzluk durumudur (Parasuraman ve Simmers, 2001: 551). Genel anlamda iş-aile çatışması yaşayan bireyin ruh sağlığı bozulması sonucunda işinden aldığı tatmin seviyesi azalmaktadır. İşi nedeniyle evine, ailesine, çocuklarına yeterince zaman ayıramadığını, onlarla gerektiği gibi ilgilenemediğini düşünen işgören işyerinde huzursuz olacak ve bu nedenle de işinden duyduğu memnuniyet azalacaktır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 79). Diğer yandan bireyin iş- aile çatışması kaynaklı işyerindeki motivasyon algısının düşmesi ve iş memnuniyetsizliğinin artması da performansını olumsuz etkileyebilmektedir (Koç ve Kızanıklı, 2017: 119). Bu durum aynı zamanda örgütün performansının da düşmesine neden olacaktır.

Çatışma çok çeşitli olabileceği gibi, bunlardan biri grup veya takım/ekip içinde oluşmaktadır. Bu alan; aileleri, çalışma gruplarını, küçük işletmeleri, derslik, klüp, jüri ve hatta terapi ve farkındalık geliştirme gruplarını da içermektedir. Yapılan işlerin çoğu gruplar halinde yapıldığından bu alan kapsamlı bir şekilde çalışılmıştır ve bu çalışmalar da çok değişik çatışma durumlarının analiz edilmesine imkan sağlamıştır. Bu alandaki çatışmalar için grup bütünlüğü, ortam ve koalisyonların ve de çalışma alışkanlıklarının etkileri, gücün dağılımı konularında bir iç görü kazanılmış olması gerekmektedir (Akkoyun, 2013: 6).

Çalışanlar işyerlerinde geçirdikleri zaman nedeniyle kendilerine ve ailelerine hiç zaman ayıramadıklarından, işlerinin tüm enerjilerini aldığından yakınmaktadırlar.

Günümüz insanı için çalışmak çok önemli bir durum olarak görülmektedir. Bireyler çalışarak yalnızca geçimini sağlamakla kalmıyor, aynı zamanda becerilerini kullanma ve geliştirme olanağı sağlamaktadır. Bunun yanında yaşadığımız topluma hizmet ve değer üretmektedirler. Ülkemizde çalışma amaçlarıyla ilgili yapılan bir çalışmada, Türk insanı için çalışmanın; hayata anlam vermek, statü kazanmak, hatta dini görevini yapmak gibi bireyler açısından oldukça farklılaşan amaçları bulunmaktadır (Tevrüz ve Turgut, 2004: 35).

1.4. İş-Aile Çatışmasının Yönleri

İş-aile çatışması olarak tek taraflı olmayıp iş ve aile alanları arasında karşılıklı gerçekleşmektedir (Wayne vd., 2004: 108). Buna göre iş-aile çatışmasının yönleri şunlardır (Greenhaus ve Beutell, 1985):

- İş-aile çatışması,
- Aile-iş çatışması.

Bireyin işinde üstlendiği rolü, sorumlulukları, ailesinde üstlendiği rolün önüne geçtiği zaman iş-aile çatışması (örneğin, işte geçirilen uzun çalışma saatlerinin ailesi ile ilgilenmesini engellediği zaman) (Duxbury, Higgins ve Lee, 1994: 450) olarak, bireyin ailesinde üstlendiği rollerin iş performansının önüne geçtiği zaman ortaya çıkan olumsuz durumu ise aile-iş çatışması olarak (Yüksel, 2005: 304) açıklamak mümkündür.

1.4.1. İş-Aile Çatışması

Aile toplum içinde yaşayan en küçük bütün olarak kabul edilmekte ve bu yaşayan her sistemde olduğu gibi aile sisteminde dengeleri korumak önemli bir konudur. Bu dengenin kurulup, devamlılığının sağlanması için aileyi oluşturan bireylerin zaman, enerji, emek ve sevgi harcaması gerekmektedir (Aycan ve Eskin, 2005:454). Bu konuda aileyi oluşturan bireylere bazı sorumluluklar düşmektedir. Tüm bireyler sorumluluklarının bilincine varıp, doğru şekilde hareket ettiğinde ailede dengeler otomatik olarak kurulacaktır.

İş ve ailesi kişi için aynı derecede öneme sahip ise ve rolleri kesin bir şekilde belirlenmiş ise, kişi bu iki alan arasında seçim yapmaya zorlanmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 78). Günümüzde iş ve yaşamları arasında denge kurmak insanların en büyük sorunlarından biri haline gelmiştir. Bireyler bu dengeyi kuramadıklarında, iş-aile çatışması yaşaması da kaçınılmaz olmaktadır (Rice, Frone ve McFarlin, 1992: Kişinin ailesinde bulunan bireyler (eş, çocuk, ebeveyn vb.) kişiden yakın ilgi ve alaka beklemekte, bu durum kişinin işine karşı sorumluluklarını engellemekte, birey fiziksel ve duygusal çöküntü içine girmektedir (Friedman, Christensen ve Degroot, 2001: 11).

İş ve aile ile ilgili yapılan çalışmaların sayısı son yıllarda büyük oranda artış göstermiştir (Pitt-Catsoupes, Kossek ve Sweet, 2006: 1). Bu çalışmalarda kullanılan iş-aile çatışmasıyla ilgili yapılan farklı tanımlamalar bulunmaktadır. İş-aile çatışması kişinin kendisi ile işi arasında veya ailesi ile işi arasında oluşan uyumsuzluk olarak tanımlanmaktadır (Carlson, Copehart ve Gillies, 1995: 17; Kopelman, Greenhaus ve Connolly, 1983: 200-201; Efeoğlu ve Özgen, 2007: 238).

Bireyin işi ile ilgili almış olduğu sorumlulukların ailesi ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmesini engellediği zaman ortaya çıkan çatışma türü iş-aile çatışması olarak adlandırılmaktadır. Bu durum kişinin ailesi ile ilgili sorumluluk alanında, kişinin sorumluluğunu yerine getirememesine, dolayısıyla kişinin mutsuz olmasına, hayat kalitesinin düşmesine neden olmaktadır (Giray ve Ergin, 2006: 84). İş ile ilgili sorunların aileye yansıtılması, işin kriterlerine göre değişiklik gösterebilmektedir. Söz konusu kriterler, işin niteliğinden, elde edilen gelir seviyesinden, kişinin demografik özelliklerinden, bireyin yaşam standartlarına varana kadar pek çok faktörden oluşabilmektedir (Vaydanoff ve Kelly, 1984: 882). Bu bağlamda kişi işi ile ilgili özelliklerin niteliğinden ve kendisi ile ilgili demografik faktörlerinden kaynaklanan iş-aile çatışması yaşayabilmektedir.

Çalışma saatlerinin fazlalığı, esnek olmayışı, çalışma günlerinin haftasonuna sarkması, çok erken veya geç saatte veya yurtdışında, yurtiçinde yapılan toplantılar, bu toplantıların sık olması, ücretin düşük olması, iş ile ilgili fiziki ortam yetersizliği, işin güvensiz olması, amirlerin anlayışsız davranışları ve esnek olmayan örgüt

kültürü gibi pekçok unsur iş-aile çatışmasının yaşanmasında olumsuz rol oynamaktadır (Çarıkçı 2001b: 37).

1.4.2. Aile-İş Çatışması

Geçmişte iş-aile çatışması ile ilgili yapılan çalışmaların birçoğunda çatışmanın yönü ele alınmamıştır. Yani araştırmacılar iş ile ilgili rollerin aile ile ilgili rollerin önüne geçtiğini mi, yoksa aile ile ilgili rollerin işin önüne mi geçtiği hakkında net bir bilgiye sahip değillerdi. Bu araştırmalarda genellikle iş rollerinin aile rollerinin önüne geçtiği varsayımı ile hareket edilmiştir (Karaca, 2016: 16). İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması şeklindeki iki boyuttan oluşması, birbirinden farklı fakat birbiriyle bağlantılı kavramlar oluşu sonradan kabul göremeye başlamıştır (Greenhaus ve Beutell, 1985; Frone, Russel ve Cooper, 1992).

Kişinin ailesi ile ilgili sorumlulukları ve ailesinin talepleri, işi ile ilgili sorumluluklarının önüne geçtiği zaman oluşan çatışma türün aile-iş çatışması olarak adlandırılmaktadır (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996: 401). Bu tanım doğrultusunda kişi işi ile ailesi arasında bir denge kuramadığında, ailesi ve işi olumsuz etkilenmektedir.

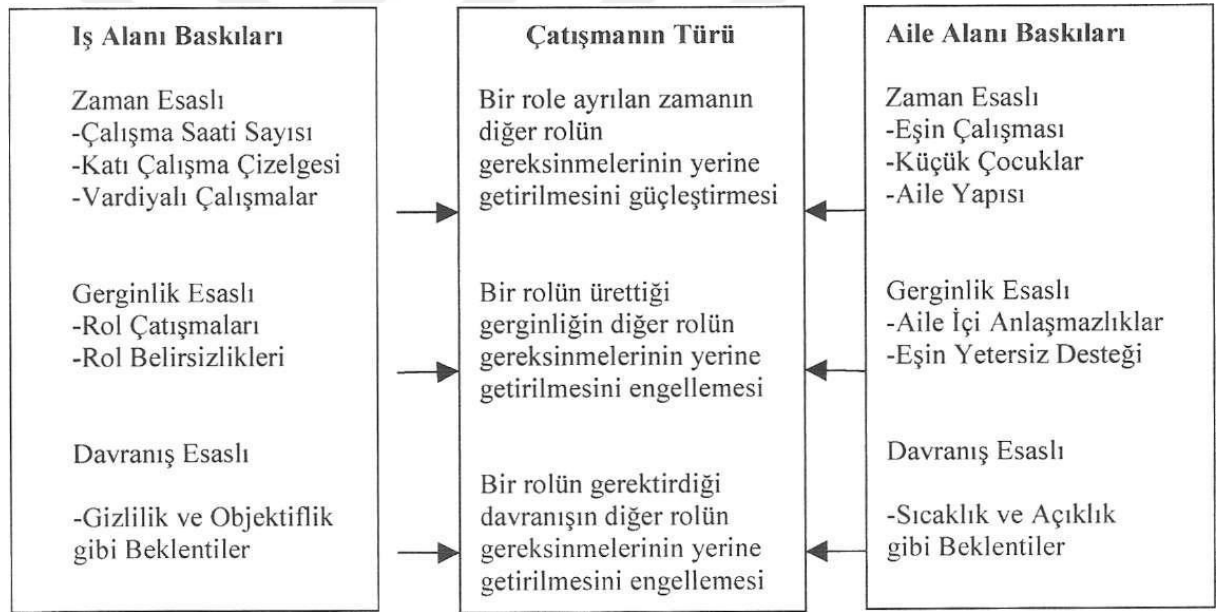
Kişinin sahip olduğu ailenin özellikleri, kişinin sorumlulukları, bireyin iş sonrası fiziksel yorgunluğu, zihninin ailesi ile meşgul olması aile-iş çatışması yaşamasına neden olmaktadır (Voydanoff, 1988: 751). Yapılan bir araştırmada, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasından üç kat daha fazla görüldüğü sonucuna varılmıştır (Frone, Russell ve Cooper, 1992: 727). Bunun nedeni olarak, iş-aile çatışmasının sosyoloji, psikoloji gibi alanlarda çok daha fazla araştırılmış olması olarak görülmektedir.

Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı okullarda yapılan bir araştırmada, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması yönetimi incelenmiştir. Bu çalışmada demografik faktörlerin iş-aile çatışmasına neden olmadığı tespit edilmiştir. Buna rağmen, öğretmenlerin iş-aile çatışmasını, aile-iş çatışmasına göre daha fazla yaşadıkları sonucuna varılmıştır (Özünlü, 2012: 102). Bu da göstermektedir ki, kişilerin işleri ile ilgili sorumlulukları aileleri ile ilgili sorumlulukların önüne geçmektedir.

1.5. İş-Aile Çatışmasının Türleri

Hayatının her anında kişinin yerine getirmek durumunda olduğu bazı sorumlulukları bulunmaktadır. Bu sorumluluklar ve yerine getirmesi gereken bazı olgular kişinin tüm yaşamı boyunca etkili olmaktadır. Kişinin çalışma hayatı ile aile hayatı her zaman birbiri ile dengeli bir şekilde ilerlemez. Bu durumda iş-aile çatışması ya da aile-iş çatışması ortaya çıkmaktadır.

Geleneksel çoklu rol gereklerine göre, aşırı düzeyde oluşan talepler kişinin zamanını ve enerjisini sınırlamakta ve böylece çatışma meydana gelmektedir. Temelde çatışma üç şekilde ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77).



Şekil 1.3. İş-Aile Çatışmasının Türleri

Kaynak: Greenhaus ve Beutell (1985) Sources Of Conflict Between Work And Family Roles, Academy Of Management Review 10(1): 78.

Şekil 1.3’de verilenlere göre, iş-aile çatışması türleri üç şekilde ortaya çıkmaktadır. Şekilde de ortaya konulduğu gibi zaman esaslı iş-aile çatışması çalışma saatlerinin çok olması, katı çalışma saatleri, düzensiz çalışma saatleri, vardiyalı çalışma şekillerinden kaynaklanmaktadır. Burada örneğin vardiyalı çalışan bir kadın ev işlerini aksatacak, belki de çocuğu okuldan geldiğinde kendisinin uyuması gerekecektir. Bir role ayrılan süre diğer rolün yerine getirilmesini güçleştirecektir.

Gerginlik esaslı iş-aile çatışmasında ise, aile içi anlaşmazlıklar, eşlerin birbirlerine destek vermemesi sonucunda stresli bir ortam oluşacak, sonuç olarak rol çatışmaları, rol belirsizlikleri ortaya çıkacaktır. Burada bir rolün ürettiği gerginlik diğer bir rolün yerine getirilmesini güçleştirecektir. Davranış esaslı iş-aile çatışmasında ise aile ortamından beklenen sıcaklık ve açıklık gibi duygular ile işyerinden beklenen gizlilik objektiflik gibi unsurlar birbirleri ile çelişecek, burada ise bir rolün gerektirdiği davranış diğer bir rolün gereksinimini yerine getiremediği için iş-aile çatışması yaşanması kaçınılmaz bir hal alacaktır.

İş-aile çatışmasının türleri aşağıdaki şekillerde ortaya çıkmaktadır.

1.5.1. Zaman Temelli İş-Aile Çatışması (Time-Based)

Bu çatışma türünde zamanın az olması çatışmayı meydana getirmektedir. Bireyin bir sorumluluğunun gereklerini yerine getirmek için harcadığı zaman diğer rollerini yerine getirmesini engellemektedir ve çatışma oluşmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Aileden işe olan olumsuz etkiler aile rol sorumluluklarının işteki performansı engellediği zaman görülmektedir. (Yüksel, 2005: 303) Örneğin; çocukların bakımı ve sayısı, çocukların okulları ile ilgili ilgilenilmesi gereken durumlar aileden işe yönelik bozucu etkilerdir. İşten aileye olan bozucu etkiler ise, kişinin işindeki performansının aile aktivitelerini yerine getirmesini engellediğinde görülmektedir. Uzun çalışma süreleri ailedeki görevlerin yapılmasını engelleyebilmektedir (Kinnunen ve Mauno, 1998: 158). Örneğin; vardiyalı çalışan bir bireyin çocukları okula giderken, kendisi işyerinden gelmiş istirahate başlamak üzeredir. Bu durum kişinin psikolojisini bozacak, aile-iş çatışması yaşamasına neden olacaktır.

Zaman temelli iş-aile çatışmasına neden olan en önemli faktör zamandır; yani çatışmanın nedeni kişinin zamanının sınırlı olmasından kaynaklanmaktadır (Çakır, 2011: 7). Kişi sahip olduğu rollerin gereklerini gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür. Kişinin sahip olduğu her rol onun diğer bir rolüne ayracağı zamanı kısıtlamaktadır. Kişinin sahip olduğu bu kısıtlı zaman da tüm rollerinin gereklerini tam yerine getiremeyecek, dolayısıyla birey, zaman temelli çatışma yaşayacaktır (Çakır, 2011: 14).

Aileden kaynaklanan zamansal çatışma ise ailede üstlenilen sorumluluklara ayrılan zamanın daha fazla olması gereken durumlarda ortaya çıkmaktadır. Sonuç olarak, evli bireylerin bekar çalışanlara göre, çocuklu çalışanların bekar çalışanlara göre, çocuklu evli çalışanların da çocuk sahibi olmayan çalışanlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları öngörülmektedir. Kadının işteki pozisyonu, tam zamanlı veya yarı zamanlı çalışıyor olması, eşlerinin işte geçirdikleri zaman, işe bağlılığı kadınların iş-aile çatışmasında önemli belirleyici faktörler olarak görülmektedir. Bunların yanında, kadının çalışıp çalışmaması, kocasının iş-aile çatışmasını etkilemiyor gibi görünse de kadının işindeki pozisyonu (örneğin yönetsel, profesyonel bir işte çalışıyor olması) erkeğin çatışma düzeyini etkilemektedir. Yapılan bir araştırmanın bulgularına göre, işyerinde geçirilen saat, işe uyum, evlilik, çocuklar ve eşin istihdam durumu gibi unsurların iş-aile çatışması üzerinde etkili olabildiği görülmüştür (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80).

Zaman temelli iş-aile çatışmasının örgütsel nedenlerine bakıldığında ortaya fazla mesai, düzensiz iş saatleri, günlük ya da haftalık çalışma saatleri, ailevi nedenler (küçük çocuk sahibi olmak, büyük aileler ya da eşlerin ikisinin de çalışması) çıkmaktadır (Elloy, 2004: 20). Örneğin; düzensiz çalışma saatlerine sahip kabin memurluğu mesleğinde özellikle de küçük çocuk sahibi olan bireyler için zaman temelli iş-aile çatışması yaşanması kaçınılmaz bir hal almaktadır. Gece uçuşa giden annesini/babasını sabah uyandıığında göremeyen bir çocuk olumsuz tavırlar sergileyecek, bu durum ebeveynler üzerinde olumsuz etki yaratacaktır.

1.5.2. Gerilim Temelli İş-Aile Çatışması (Strain-Based)

Kişinin işteki sorumluluklarından kaynaklanan gerilim, endişe, yorgunluk, alınganlık ve sinirlilik halini ailesine yansıtması durumunda ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80). Bir roldeki gerilimden kaynaklanan şikayetlerin kişinin diğer rollerindeki performansını etkilemesi olarak da tanımlanmaktadır (Kinnunen ve Mauno, 1998: 158). Psikolojik nedenli ya da gerilim temelli çatışma olarak da değerlendirilen bu çatışma türünde bireyin iş ve aile rollerinden üstlendiği sorumluluklar kişide bazı psikolojik travmalara neden olabilecek, birey rolün gerekliliklerini tamamen yerine getiremeyecektir (Çarıkçı, 2001a: 33). Yani, gerginlik esaslı iş-aile çatışması kişinin iş ya da aile rollerinin gereklerini tam

anlamıyla yerine getiremediğinde, bireyde oluşan stres ve gerilimin, diğer rolün gereklerinin yerine getirilmesini engellemesi ya da aksatması sonucu ortaya çıktığı ifade edilebilir. Birey işyerinde kaldığı süre boyunca işinde karşı karşıya kaldığı birçok olumsuzluk nedeniyle yorgun, gergin, sinirli veya endişeli olarak eve döndüğünde, bu durumu onun ailesi ile ilgili birtakım sorumluluklarını yerine getirmesini engellediğinde gerilim esaslı iş-aile çatışması yaşanmış olmaktadır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 73).

Gerilim temelli çatışmanın işe ilişkin nedenleri; kişinin iş rolündeki belirsizlik veya işyerinde çatışma, kişiye yükelenen fazla rol yükü, lider desteğinin ve etkileşim kolaylığının düşük olması, fiziksel ve psikolojik iş talepleri, iş çevresindeki değişikliklerin oranı, iletişimde stres ve işte beklenen zihinsel konsantrasyon ve işe bağlılık olmakla birlikte; bir role yüksek düzeyde bağlılık, o role ayrılan zaman miktarını da arttırmakta, ikinci rolün beklentilerinin karşılanmasını zorlaştırmaktadır (Frone ve Rice, 1987: 46). Fakat normal yaşamda bu durumun genelde iş ile ilgili olumsuz durumların aileye yansması şeklinde olmasına daha sık rastlanmaktadır. Ayrıca kişinin işi ile ilgili olumsuz durumları ailesine yansıttığında göreceği anlayış ve sabrı, aynı şekilde ailesi ile ilgili sorunlarını işine yansıttığında göremeyecektir. Böyle bir durumda kişi olumsuzlukları ailesine yansıtmayı tercih edecektir.

1.5.3. Davranış Temelli İş-Aile çatışması (Behavior-Based)

Bir rolün gerektirdiği davranış biçiminin (behavior patterns) diğer bir roldeki davranış biçimiyle uyumlu olmaması ya da uyumu güçleştirmesi durumudur (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77).

Davranış temelli iş-aile çatışması, iş alanı için daha uygun ve etkili olan davranış biçimlerinin aile alanında da etkisini göstermesi sonucu ortaya çıkmaktadır. İletişimin prosedürler ve belirli kurallar çerçevesinde uygulandığı katı prensiplerle çalışanların nasıl davranması gerektiğinin belirlendiği çalışma ortamında çalışan bireyler için, davranışa bağlı iş-aile çatışması yaşanması ihtimali yüksektir. Çalışanın, aynı davranış biçimlerini aile alanında çocukları, eşleri ya da diğer aile bireyleri ile ilişkilerinde devam ettirmesi durumunda iş-aile çatışması ortaya çıkmaktadır (Huffman, 2004: 4).

Davranış temelli iş-aile çatışmasında, iş ve aile yaşamı gereği çok farklı roller ve bu rollerle ilgili sorumluluklar üstlenen bireyler, bu sorumluluklar gereği birtakım davranışlar sergileyebilmektedir. Bu rollerin birbiri ile uyumsuz olması kişide olumsuz bir ruh hali yaratabilmektedir. Böylece kişinin çatışma yaşaması kaçınılmaz bir hal alabilmektedir. Sıradan bir gün içerisinde bile bireyler, çok farklı davranışlar sergileyip, birbirinden farklı roller üstlenmektedirler. İş yaşamında bireyin üstlendiği rol gereği genellikle girişken, iddialı, nesnel, ağzı sıkı olması gerekirken, aile yaşamında üstlendiği rol gereği bireyin genellikle hoşgörülü, sevecen, sıcak, açık olması gerekebilmektedir. (Efeoğlu, 2006: 18). Bu sebeple özellikle bazı meslek gruplarında davranış temelli iş-aile çatışması yaşanabilmektedir.

1.6. İş-Aile Çatışması Kuramları

Teknolojinin gelişmesi, iş sahalarının artmaya başlaması sonucu iş hayatında yer alan kadınların sayısı da doğru orantılı olarak artmaya başlamıştır. Önceki araştırmalar, iş ve aile yaşamlarını birbirinden tamamen ayrı kabul eden sistemler olarak ele alınmıştır (Yurtseven, 2008: 6). Günümüzde ise iş ve aile alanlarını birbirinden bağımsız sistemler olarak ele almak doğru olmayacaktır. Çünkü bireyin işi ve ailesi birbirini etkileyen kavramlar şeklinde ortaya çıkmaktadır. Buna göre birtakım kuramlar ortaya atılmıştır.

İş ve aile alanlarının birbirini etkilemeyecekleri varsayımına dayanan bölünme kuramı şu şekilde açıklanmaktadır; 1960 yılında Wilensky tarafından temelleri atılan bölünme kuramına göre, bireyler iş ve aile yaşamlarını birbirini etkilemeden yaşayabilirler. Bu varsayımına göre, kişinin iş alanında meydana gelen olaylar aile alanını etkilemezken, aile alanında meydana gelen olaylar ise iş alanını etkilemeyecektir. Fakat, iş ve aile yaşamlarının birbirlerini etkilemeden var olabileceği varsayımına dayanan bölünme kuramını sınamaya yönelik çok az araştırma yapılmıştır. Bununla birlikte, Liou, Sylvia ve Brunk'ın yaptığı araştırmada (1990), işle ilgili olan ve işle ilgili olmayan unsurların iş doyumunu üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Bu araştırmada, iş doyumunu etkileyen ancak işle ilgili olmayan unsurların önemi ortaya koyularak bölünme kuramının temel varsayımı zayıflatılmıştır. Başka bir araştırmada, O'Driscoll, Ligen ve Hildreth (1992), yaptığı

çalışmada kişinin çalıştığı işin yarattığı zaman baskısının hem örgütsel bağlılık hem de psikolojik gerilim düzeyini etkilediği sonucuna varmışlardır. Yine Cooke ve Rousseau'nun yaptığı araştırmada (1984), kişinin sahip olduğu rollerden kaynaklanan rol çatışmasının ve iş yükünün kişide strese neden olduğu ortaya koyulmaktadır.

Bazı çalışmalar ise iş ve aile alanlarının birbirinden bağımsız düşünülemediğini ortaya koymaktadır. İş-aile ve aile-iş yaşam çatışmasının birbiri ile ilişki içerisinde bulunduğu varsayımına dayanan birbirinden farklı çalışmalar incelendiğinde, bu konuda beş farklı kuram bulunmaktadır (Çakır, 2011: 11). Kişinin iş ve aile alanlarının birbirini etkilemesi sonucu geliştirilen kuramlar şunlardır (Efeoğlu, 2006: 11):

- Akılcı bakış açısı
- Telafi kuramı
- Katkı kuramı
- Taşma kuramı
- Çatışma kuramı

Bu kuramların varsayımları ve bu varsayımları esas alan bazı çalışmalara Tablo 1.1'de değinilmiştir.

Tablo 1.1. İş ve Aile Yaşamını İlişkilendiren Başlıca Kuramlar

Kuram	Temel Varsayım	Başlıca Eserler
Akılcı Bakış Açısı	İş ve aile yaşamlarının her birisi için ayrılması gereken zamanın artmasıyla birlikte iki yaşam alanı arasında çatışma yaşanması kaçınılmazdır.	Duxbury, Higgins ve Lee, 1994; Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987)
Telafi Kuramı	Kişiler hayatlarını daha anlamlı ve tatmin edici bir şekilde yaşamak için her iki yaşamda bir diğerinde eksik olan şeyleri telafi etmek için kullanmak eğilimindedirler.	(Burke, 1986; Jones ve Butler, 1980; Lobel, 1991; Greenhaus ve Beutell, 1985; Zedeck ve Mosier, 1990)
Katkı Kuramı	Kişinin hem aile hayatından duyduğu doyum düzeyi hem de iş yaşamından	(Cooke ve Rousseau, 1984; Duxbury ve Higgins, 1991)

	duyduğu doyum düzeyi genel olarak kişinin yaşam doyumu düzeyiyle ilişkilidir. Bunun sonucu olarak, kişisel ve örgütsel unsurlar birbirleri üzerinde etkili olarak kişinin genel yaşam doyumu düzeyini, farklı bir deyişle iyi olma durumunu etkilemektedir.	
Taşma Kuramı	İş ve aile yaşam alanlarından birisinde meydana gelen gelişmeler diğer yaşam alanını da etkiler. Yaşam alanlarının birinde meydana gelen olumlu ya da olumsuz gelişme diğer yaşam alanında da benzer etkiyi yaratır.	(Bartolome ve Evans, 1980; Burke, 1986; Evans ve Bartolome, 1984; Letter and Durup, 1996; Zedeck ve Mosier, 1990)
Çatışma Kuramı	Hiç kimsenin iş ya da aile yaşamında üstlendiği rol tek başına çatışmaya yol açmaz, çatışmaya yol açan bu rollerin gereği olarak bireyin üstlendiği sorumluluklar ve yükümlülüklerinin birey üzerinde birbirleriyle uyumsuz talepler yaratmasıdır.	(Bedeian, Burke ve Moffett, 1988; Cooke ve Rousseau, 1984; Greenhaus ve Beutell, 1985; Greenhaus ve Parasuraman, 1986; Hesketh ve Shouksmith, 1986; Kopelman ve diğ., 1983; Paradine, Higgins, Szeglin, Beres, Kravitz ve Fotis, 1981; Thomas ve Ganster, 1995)

Kaynak: Efeoğlu, 2006,) İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana. s:13.

İş ve aile yaşamını ilişkilendiren kuramlar incelendiğinde dört kuram ortaya çıkmaktadır. Bunlar akılcı bakış açısı kuramı, kişinin işine ve ailesine ayırdığı zaman arttıkça kişi iki yaşam alanı arasında daha fazla çatışma yaşamaya başlamaktadır. Şu örneği verilmesi yanlış olmayacaktır. Öğrencilikten çalışma hayatına geçen birey hayatını kendisi idare etmeye başlar, ilerleyen dönemlerde evlenip çocuğu da olursa iki alan arasında çatışma müthiş derecede artacaktır. Bir diğeri telafi kuramıdır, burada birey bir yaşam alanındaki eksiklikleri diğeri ile tamamlamaya çalışır. Katkı kuramında ise, bireyin yaşamından duyduğu tatmin mutluluk düzeyi onun işini de etkilemektedir. Dolayısıyla aile yaşamında mutlu olan bir birey iş yaşamında da gayet mutlu olacaktır. Taşma kuramında ise, kişinin ailesi ve işi ile ilgili durumlar birbirinden rahatça etkilenebilir. Kişi işinde mutluyorsa aile hayatında da mutludur.

Kişinin işinde sıkıntılı bir durum varsa, bu durumu rahatlıkla aile hayatına da taşır ve çeşitli olumsuzlar yaşaması kaçınılmaz hal alır. Son olarak çatışma kuramında ise kişi hiçbir şekilde tek bir nedenden çatışma yaşamaz, kişinin üstlendiği sorumluluklar birikir ve kişi üzerinde olumsuz baskılar yaratır.

1.6.1. Akılcı Bakış Açısı Kuramı

Akılcı bakış açısı kuramına göre, iş ve aile alanları arasında çatışma meydana gelmesi, bireyin iş ve aile alanlarına ayırdığı zaman diliminin artması, bu iki yaşam alanında kişinin roller arası uyumsuzluk yaşaması veya bu rollerin kişiye yüklediği sorumlulukların ağırlaşması nedeniyle kaçınılmaz hale gelmektedir. Bu kurama göre, kişilerin gün içindeki zamanlarının kısıtlı olması, bu zamanı ailesine mi yoksa işine mi kullanması gerektiği konusunda kişide roller arası çatışmalar yaşamasına neden olmaktadır. İş ve yaşam alanlarının kişiye yüklediği sorumluluklar için kısıtlı zaman olması nedeniyle, iş ve aile yaşam dengesi bozulmakta ve çatışma yaşanması kaçınılmaz hale gelmektedir (Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987: 209).

1.6.2. Telafi Kuramı

Telafi kuramına göre iş hayatından başarılı olamayan birey, bu açığını aile hayatında sağlayacağı tatminle kapatmaya çalışacaktır ya da aile hayatında mutlu olmadığı durumda işiyle daha çok ilgilenecektir (Evans ve Bartolome, 1984: 11).

İş-aile çatışması kuramlarından olan telafi kuramına göre birey, işinde veya kariyerinde beklentileri doğrultusunda yeteri tatmini elde edememişse, bu tatmini aile hayatında bulmaya yönelmektedir. Aynı şekilde, aile hayatında yeteri kadar doyuma ulaşmamış bireyler, kendisini işine adayacak, kariyer planları yapacak ve kendisi için belirlediği bu hedeflere ulaşma yolunda belki de ailesini ihmal edecektir. Bu durumda ise, sözkonusu kişinin zaman baskısı yaşaması oldukça muhtemeldir. Örneğin, kişi iş yaşamında yeteri kadar iş tatmini elde edememişse aile yaşamından daha fazla doyum sağlamak için gayret gösterecektir. Bunun için ailesine daha fazla zaman ayıracak, ailesi ile daha fazla aktivitelerde bulunacaktır. Bu durum, iş ve aile yaşam alanı arasındaki zaman dengesinin bozulmasına neden olmaktadır. Çalışanlar, iş ve aile yaşam alanları arasında zaman dengesini kuramadıklarında, iş

yaşamlarındaki bütün sorumluluklarını yerine getiriyor olsalar dahi çatışma kaçınılmaz bir hal almaktadır (Aktaran: Efeoğlu, 2006: 15, Lobel, 1991; Greenhaus ve Beutell, 1985; Jones ve Butler, 1980).

1.6.2. Katkı Kuramı

Bölünme kuramı, kişinin işi ile ilgili olan ve olmayan durumların birbirini etkilemediği, kişiyi strese sokmadığı varsayımına dayanırken, katkı kuramında tam tersi olarak, kişinin işinden ve ailesinden kaynaklanan doyum düzeyinin kişinin yaşam doyumuyla alakalı olduğu varsayımına dayanmaktadır. Bunun sonucu olarak, kişinin işi ve ailesi ile ilgili unsurlar birbirleri üzerinde etkili olarak kişinin genel yaşam doyum düzeyini ve iyi olma durumunu etkilemektedir (Efeoğlu, 2006: 16).

1.6.3. Taşma Kuramı

Taşma Kuramında iş hayatındaki olumlu değişimlerin aile yaşamına yansiyabileceği gibi, bunun tam tersi de olabilmektedir. Bir yaşam alanında meydana gelen değişimlerin diğer yaşam alanını da etkileyeceği varsayımına dayanan kurama, iş yaşamında sağlanan başarının aile yaşamını da etkileyerek kaliteli bir yaşam alanı oluşturması örnek olarak verilebileceği gibi, sadece olumlu aktarmaların söz konusu olmadığı da unutulmamalıdır. Bir alanda meydana gelen olumlu ya da olumsuz bir olay diğer alanı da etkilemektedir. Williams ve Alliger (1994), pozitif aktarmaların iş yaşam alanından aile yaşam alanına doğru olduğunu, negatif aktarmaların (sıkıntı, bıkkınlık) ise iki yönlü olduğunu bildirmişlerdir.

1.6.4. Çatışma Kuramı

Çatışma kuramında, hiç kimsenin iş ya da aile yaşamında üstlendiği rol tek başına çatışmaya sebep olmamaktadır; çatışmaya yol açan rollerin gereği olarak, üstlendiği sorumluluk ve yükümlülüklerinin kişi üzerinde birbirleriyle farklı talepler ortaya çıkarmaktadır (Efeoğlu, 2006: 13).

Konu ile ilgili araştırmalar göstermektedir ki iş yaşamındaki olumsuz deneyimler çalışanların aile yaşam alanlarının kalitesini düşürmektedir. İş ve aile rolleri arasındaki çatışma, uzun, düzensiz ve sıkı çalışma saatleri olan bireylerde artış

göstermektedir. Ayrıca, belirsiz çatışma yaratan ve diğer tüketici iş ortamları da iş-aile çatışmasını artırmaktadır. Kişinin iş ortamında çok zaman yaratan veya strese yol açan sorumlulukları da iş ve aile rolleri arasında çatışmaya neden olabilmektedir (Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987: 210). Bu durumda kişi, iş ve aile rollerinden kaynaklanan stres altında çatışma yaşayacaktır.

1.7. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri

İş-aile çatışmasının bireyi etkileyen kişisel, örgütsel ve iş ile ilgili nedenleri bulunmaktadır.

1.7.1. Kişisel Nedenler

İş-aile çatışmasının kişilik, cinsiyet, yaş gibi kişisel nedenleri bulunmaktadır (Çarıkçı, 2001: 340). Bu nedenlere aşağıda değinilecektir.

1.7.1.1. Kişilik

Herkes farklı kişiliktir. Bu nedenle de kişilerin olayları anlamaları, olaylardan etkilenmeleri, bir durum karşısında davranış şekilleri, stresli olaylardan etkilenme seviyeleri, birbirinden farklı olabilmektedir. Bu durumda, bireylerin kişiliğine bağlı olarak iş-aile çatışmasının yönü ve seviyesi de farklı olacaktır. Kişilikten başka cinsiyet ve yaş da iş-aile çatışmasına neden olan kişisel faktörler arasında gösterilmektedir (Çetinkaya, 2011: 89). İnsanların farklı kişilik yapısına sahip olması onların farklı seviyelerde iş-aile çatışması yaşamasına neden olmaktadır.

Kişilik içsel kaynaklardan ortaya çıkan ve yaygın olarak kişinin davranışlarına yön veren, biyolojik tabiatı ve deneysel olarak öğrenilenleri içeren, kişinin algılama, öğrenme, düşünme, başa çıkma ve davranış örüntülerini anlatmaktadır (Aslan, 2008: 8). Olumsuz kişilik yapısına sahip olan bireyler, dolayısıyla bulunduğu ortamı da olumsuz etkileyecektir.

Kişilik, iş-aile çatışmasının başlıca nedenlerinden birisidir. Bireyin kişiliği onun algılama biçimini ve davranış şeklini etkilemektedir. Olumsuz kişilik yapısına sahip olan bireyler genellikle yaşadıkları çevreyi, içinde buldukları durumları, koşulları

negatif bir algıyla değerlendirmekte, yaşamları hakkında olumsuz duygular barındırmaktadırlar. Böyle bir kişilik yapısına sahip olan insanlar ne şartta olursa olsun hayata pozitif bakmayacaklar, gergin bir ruh hali içinde olacaklardır. Bu nedenle bu kişilik yapısına sahip insanların her türlü çatışma ve stresi yaşama ihtimalleri diğer insanlara göre daha fazladır (Bruck ve Allen, 2003: 459). Bu durum bireyleri sağlık yönünden de etkileyecektir. Çünkü sürekli olumsuz tavırlar sergileyen birey stres altında yaşayacaktır. Bir süre sonra ise bu durum kronik rahatsızlıkları da bereberinde getirecektir.

Stresli olayların sürekli tekrarlanması ve bireyin yoğunluğu, kişinin işyerinde meydana gelen koşullar ve kişilik yapısının etkileşimi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bazı iş ortamlarında daha fazla stres yaşanırken, bazen de kişinin kendisi kişilik yapısından kaynaklanan stres faktörü olabilmektedir (Aktaran: Batıgün ve Şahin, 2006: 33, Motowidlo vd. 1986, Jung 1999, Vries ve Wilkerson 2003). Örneğin, havaalanlarında özellikle hac ve umre uçuşlarında çok kalabalık gruplar aynı anda kontuarlara (check-in yapılan bankolar) başvurmaktadır. Havaalanında yaşanan bu yoğunluk, hac ve umreye giden kişilerde yaşanan duygular (heyecan, yetişememe) çalışanları olumsuz etkilemekte, sonuç olarak gergin bir ortam oluşturmaktadır.

Kişilik tipleri A ve B tip olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. A tipi kişiliğe sahip insanlarda başarmak önemlidir, yükselme, diğer insanları kendine rakip görme, onlarla yarışma, yapılan işlerin hemen bitmesi için çaba sarf etme, zamana karşı yarış, işine aşırı bağımlı olma eğilimi, saldırganlık, hızlı hareket etme, hızlı konuşma, öfkeyi kontrol edememe, sabırsızlık, insanlarla iletişimde zayıflık, dinlenme durumundan rahatsızlık duyma, kişisel ve sosyal yaşantıya ağırlık vermeme, duygusallık, acelecilik, plan yapmayı olumsuz bir durum olarak görme, kuyrukta beklemeyi zaman kaybı olarak hissetme, yerinde duramamak, başkasının sözünü kesmek, otururken sürekli ayakların sallanması gibi birçok özelliği de barındırmaktadırlar. A tipi kişilik özelliği gösteren kişiler bu özelliklerin bazılarını veya çoğuna aynı anda sahip olabilmektedirler (Aktaş, 2001: 31).

A tip kişilik özelliğinin tersi özellikleri taşıyan bireyler ise, B tipi olarak adlandırılmaktadır. B tip kişilik özelliğine sahip bireyler A tip kişilik yapısına sahip

bireylere göre daha uysaldırlar. Genelde rahat davranırlar, A tip kişil özelliğine sahip bireylere göre daha az rekabetçi ve daha az saldırgandırlar (Batıgün ve şahin, 2006: 33).

A tipi kişiliğe sahip bir kişi, çoğunlukla kendisi ile meşgul ve benmerkezcidir. Bu kişiler çoğunlukla, hayatın diğer cephelerini ve ailelerini ihmal edecek ölçüde kendilerini işlerine vermiş durumdadırlar. A tiplerinin yaptıkları işler daha az stresli olsa bile bu kimseler bu sefer de kendi streslerini kişiliklerinin bir parçası olarak işyerine getirmektedirler. Bu insanlar için stres hem işyerlerinde hem de boş vakitlerinde mevcuttur. Bu nedenle A tipi kişiliğe sahip kişilerin hem stresi yoğun yaşamaları hem de işlerine ailelerine oranla daha fazla zaman ayırmaları nedeniyle daha fazla iş-aile çatışması yaşamaları olasıdır (Aktaran: Çetinkaya, 2011: 90, Durna, 2004: 199, Özkalp, 1989: 155).

B tip kişiliğe sahip kişiler, A tipi kişiliğe sahip olanlara göre daha az iş-aile çatışması yaşayacaktır. Zamanı sorun etmemeleri zaman baskısı yaşamalarını engelleyecek, rahat olmaları nedeniyle de daha az stres yaşayacaklardır. Buna bağlı olarak da iş-aile çatışması seviyeleri daha az olacaktır (Çetinkaya, 2011: 91). Bu tip kişilik yapısına sahip bireyler ise bazen vurdumduymazlık seviyesine ulaşabilmektedir.

1.7.1.2. Cinsiyet

İş-aile çatışmasının nedenleri arasında en çok araştırılan neden cinsiyettir. Yapılan çalışmalar arasında, cinsiyet ile ilgili olanlara bakıldığında, iş-aile çatışması yaşayan bireylerde kadınların erkeklere göre daha fazla çatışma içinde oldukları sonucuna varılmıştır (Çarıkçı, 2001: 340).

Günümüz modern toplumunda meydana gelen değişim ve yenilikler ile birlikte, kadınlar yeni ve farklı roller edinmeye başlamıştır. Aldıkları eğitim sayesinde buldukları konumun farkına varan kadınlar, hizmet sektörü dahil birçok sektörde çalışmaya, kendini göstermeye başlamıştır. Ancak ataerkil bir toplum olmamız nedeniyle, toplumda oluşan geleneksel tavır ve düşünceler, kadının ev yaşamı dışında çalışmasına sıcak bakmamış, bu konuda bazı sınırlamalar getirmiştir. Kadının yeri evidir düşüncesi ile yetişmiş bir toplumda, kadın hem evde, hem ev

dışında çalışmak istediğinde, ikilemde kalmaktadır. Bunun sonucunda çatışma yaşaması kaçınılmaz bir hal almaktadır (Kocacık ve Gökkaya, 2005: 196).

Günümüzde bile geleneksel toplum yapısı gereği kadın işgücüne bakış açısı değişmemiştir. Toplumun ve birçok kadının üstlendiği rol öncelikli olarak eş ve anne olmaktadır. Kadına ev kadını, ev hanımı gibi sıfatlar yüklenmektedir. Bunun sonucunda ise toplum kadını ucuz emek, yardımcı aile işçisi, evde çalışan kişi olarak görmektedir (Kuzgun ve Sevim, 2004: 15).

Genel olarak erkeğin evin reisi, evin geçiminden sorumlu asıl kişi kabul edilmesi erkeğe otomatik olarak iş rolünü öncelikli olarak yüklemeyi kabullendirmektedir. Nasıl ki toplum ev işleri ve çocuğun bakımı konusunda asıl anneyi -kadını- sorumlu tutuyorsa, ekonomik geçimi sağlamak noktasında da erkeği sorumlu tutmaktadır. Bu anlayış gereği erkeğin geç saatlere kadar çalışması, mesaiye kalması, şehir dışı iş gezilerine çıkması, bu nedenlerle evini, eşini ve çocuklarını ihmal etmesi normal ve anlayışla karşılanmaktadır. Elbette ki bu durum erkeğin hissedeceği iş-aile çatışmasını azaltacaktır (Doruk, 2008: 48).

Efeoğlu yaptığı araştırmasında (2006), aile yaşamının neden olduğu iş-aile çatışması ile performans değerlendirme sonuçları arasındaki ilişkiye bakıldığında, en büyük belirleyici etkinin cinsiyet olduğu sonucuna varılmıştır. Buna göre, aile yaşamı kaynaklı iş-aile çatışması yaşayan erkek bireyler, iş-aile yaşam çatışması yaşamayanlara göre performans değerlendirmeleri sonucunda daha düşük performans dereceleri almıştır. Öte yandan, aile yaşamı kaynaklı iş-aile yaşam çatışması yaşayan kadın çalışanların bu durumu performans değerlendirmeleri sonucunda düşük dereceler almalarına yol açmamıştır. Araştırmacılara göre, bu durum çalışanın cinsiyeti gereği üstlendiği sosyal rollerin yöneticiler tarafından nasıl algılandığı ve/veya nasıl değerlendirildiğini göstermektedir.

1.7.1.3. Yaş

İş-aile çatışmasına neden olan etmenlerden biri de yaştır. Kişinin yaşı ilerledikçe ailesinin bireyden beklentileri artmaktadır, aynı şekilde kişi yaşı arttıkça işine daha da yoğunlaşmak istemektedir.

Yapılan araştırmaların çoğunda kişinin yaşı arttıkça iş-aile çatışmasının azaldığı görölmektedir. Nedeni ise, bireylerin yaşlandıkça, para, tecrübe, iş ile ilgili sahip olduğu bilginin artması, bunun sonucunda işinde daha az stres yaşaması, işi ile ilgili sorumluluklarının azalması olarak görölmektedir (Giray ve Ergin, 2006: 86). Öte yandan kişi yaptığı işe alışmaktadır.

Yaş etkeninde bahsedilen unsur kişinin yaşının ilerlemesinden çok psikolojik ve ahlaki gelişimdir. Kadın ve erkeklerde farklılık gösteren psikolojik gelişim kişinin iş yükü, çocuk sayısı, ev işleri, iş yeri baskısı gibi çeşitli kaynaklardan etkilenmektedir. Kadınlarda psikolojik gelişim evresi üç aşamadan oluşurken, erkekler iki aşamada tamamlanmaktadır. Kadınlarda 17-28 yaş aralığı kariyere giriş ve aile kurma dönemi olarak geğerken, erkekler de 20-30 yaş aralığı iş ve kariyeri ile ilgili ilk psikolojik gelişme çağı olarak görölmektedir. Kadınlarda 28-40 yaş arası dönem aile ile ilgili sorumlulukların oldukça arttığı dönem olarak geğerken 40-50 yaş arasında kariyer ilgisi artmaktadır. Bekar iken işine çok daha fazla zaman ayıran kadın, evlendikten, çocuk sahibi olduktan sonra sorumlulukları artmakta ve işine odaklanma problemi yaşamaktadır. Erkeklerde ise 40 yaş ikinci geğer dönem olarak geğerken ve birey bu yaşında davranışlarını gözden geğerirmekte, ihmal ettiği alana (iş veya aile) daha fazla yönelmektedir (Doruk, 2008: 49-50).

Bireyler, sahip oldukları kişilik özellikleri, eğitim düzeyleri, aile yapıları, kültür düzeyleri vs. gibi kişilik ve çevresel etkenler aısından farklılıklara sahiptirler. Dolayısıyla bu farklılıklar bireylerde algılama farklarına yol açar. Bu durum aynı uyarana farklı tepkiler verilmesine neden olabilir (Tabuk, 2009: 48). Özellikle stresli bir iş ortamında çalışan kabin memurluları bu farklılığı iş ortamına yansıtabilirler.

1.7.2. İş İle İlgili Nedenler

İş-aile çatışmasının iş ile ilgili nedenleri arasında aşırı çalışma saatleri, düzensiz çalışma saatleri, vardiyalı çalışma düzeni, işe aşırı bağımlılık, yönetici tutumları, işyerindeki stres kaynakları, iş ile ilgili yapılan seyahatler, kişinin işten elde ettiği geliri gibi unsurlar bulunmaktadır (Tabuk, 2009: 46). Aşağıda bu nedenler incelenmeye çalışılacaktır.

1.7.2.1. Aşırı Çalışma Saatleri

Çalışma saatlerinin fazla olması, vardiyalı çalışma düzeni, çalışma saatlerinin düzensiz olması, fazla mesainin sık ve düzensiz zamanlarda olması zamana bağlı iş-aile çatışmasının en önemli sebeplerinden biridir. (Bragger vd., 2005: 320). Çalışma saatlerinin uzun ve düzensiz olması bireyin işyerinde çok fazla zaman geçireceği anlamına gelmektedir. Bunun yanısıra kişinin uzun süre işyerinde kalması onu fizyolojik anlamda olumsuz etkileyecektir. Bu da kişinin aşırı yorgun ve gergin bir yapıya bürünmesine, evine yorgun gelmesine neden olacaktır, dolayısıyla da işe ayrılan zamanın artması bireyin ailevi sorumluluklarını yerine getirmesini olumsuz yönde etkileyebilir, bu da iş-aile çatışmasını artıran nedenlerden biridir (Parasuraman ve Simmers, 2001: 555; Kinnunen ve Mauno, 1998: 161). 5 gün faaliyet gösteren işyerlerinde çalışma süresi 45 saat iken (günde 8 saat), 6 gün faaliyet gösteren işyerlerinde bu süre günde 7,5 saate (haftada 45 saat) inmektedir (<https://www.csgb.gov.tr/home/contents/FAQ/IsKanunu>). Örgütler, İş Kanununda belirtilen süreler dışında işgörenlerini çalıştırlarsa fazla mesai ücreti ödemekten sorumludurlar. Aksi halde çalışanlar işverenleri Alo 170'e ihbar edebilmektedirler. Örneğin, bir havacılık işletmesi çalışanlarını günlük iki vardiya şeklinde çalıştıramaz. Bir günün 24 saat olması sebebiyle, bir çalışana düşecek 12 saat çalışma süresini aşmaktadır. Bu durumda işveren ancak fazla mesai ücreti ödemeyi kabul ederse, İş Kanunu'nda yazan hükümleri yerine getirmiş olur.

1.7.2.2. Düzensiz Çalışma Saatleri

Günümüzde ekonomik ve sosyal şartlar gündüz çalışmanın yanı sıra gece çalışmayı da gerektirmektedir. Havacılık sektöründe çalışanlar, sağlık sektöründe çalışanlar, güvenlik görevlileri, asker ve polisler, fabrika işçileri, ulaşım ve eğlence sektöründe çalışanlar tam olarak vardiyalı çalışma düzeni sayılmasa da düzensiz çalışma saatleri ile çalışan kişilerdir. Bu tür çalışanlarda normal sosyal hayatın dışına çıkılması, uyku düzeninin bozulması gibi pekçok nedenden kaynaklanan olumsuzluklar kişiyi psikolojik ve fiziksel birçok sorunla karşı karşıya getirmektedir (Selvi vd., 2010: 239). Düzensiz çalışma saatleri denilince akla vardiyalı çalışma düzeni gelse de çalışmanın uygulama kısmını oluşturacak kabin memurlarının çalışma düzenini tam

olarak vardiyalı çalışma düzeni olarak açıklamak doğru bir tanım olmayacaktır. Kabin memurlarının çalışma biçimi düzensiz çalışma şekli olarak tanımlanabilir.

1.7.2.3. Vardiyalı Çalışma Düzeni

Vardiyalı çalışma düzeni, mal ve hizmet üretiminin gün boyunca devam etmesi için planlanmış çalışma şeklidir (Eroğlu, 2000: 324). Günümüz koşullarında özellikle Avrupa'da üretimin sekteye uğramaması açısından vardiyalı çalışma sistemi kullanılmaktadır.

Vardiya çalışması biçimi öncelikle ulaşım (havayolu, karayolu, demiryolu, denizyolu), iletişim, sağlık, güvenlik, kimya, kağıt, cam endüstrisi gibi hizmet ya da üretimin ekonomik ve kamusal açıdan sürekliliğine gereksinim duyulan ve gelişen teknolojiye paralel olarak hızla değişen, üretim donanımının bir an önce amorti edilmesi zorunluluğu olan üretim işletmelerinde uygulanmaktadır (Yüksel, 2004: 5). Vardiyalı çalışmak insanların asosyal olmasına neden olup, kişilerin sosyal hayatlarındaki dengeyi bozmaktadır. Bu da kişinin psikolojisini olumsuz yönde etkilemektedir. İnsanların evinde dinlendiği ve uyuduğu saatlerde çalışmak, vardiyalı çalışan insanların sosyal hayatlarının olmaması veya diğer insanlara uyum sağlayamamaları anlamına gelmektedir. Aynı zamanda vardiyalı çalışma düzeni çalışanların ailesi ile olan ilişkilerini, arkadaşlarıyla ilişkilerini kısaca aile ve sosyal hayatlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Vardiyalı çalışma düzeninde ebeveynlerden vardiyalı çalışanın, aile ile olan ilişkilerinin giderek zayıfladığı gözlenmektedir. Bu durum çocuklarıyla olan bağlarını etkilemektedir. Bunun yanında, bireyin sosyal çevresiyle etkileşimi de zayıfladığı için zamanla kişi toplumdan kendini soyutlamaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 36). Evli ve çocuğu olan ebeveynlerde özellikle çocuk bakımı konusunda vardiyalı çalışma düzeni problemlere neden olmaktadır. Özellikle vardiyalı çalışma düzeninde çalışan, 0-6 yaş aralığında çocuğu olan anne ise çocuğun bakımını akşam ve gece saatlerinde genelde babası üstlenecektir. Böyle bir durumda, annenin, cinsiyet faktörü de işin içine girince (geleneksel toplum yapımızda kadın gece çalışamaz düşüncesi) iş-aile çatışması yaşaması kaçınılmaz olacaktır.

Tüketici istekleri her geçen gün artmaktadır, bu sebeple üretim yapılan sektörün özelliğine göre, teknoloji yapısına ve diğer faktörlere bağlı olarak vardiyalı çalışan sayısı artış göstermektedir. Vardiyalı çalışma sisteminde, kişinin çalışma süreleri gün içine yayılabilmektedir, çalışma saatleri periyodik olarak değiştirilmektedir (Camkurt, 2007: 90). Vardiyalı çalışma sistemi, mal ve hizmetlerin üretiminin sekteye uğramaması bakımından oluşturulmuş ve yıllardır her toplumda kabul görmüş gün içinde çeşitli saatlere programlanmış çalışma düzenidir. Vardiyalı çalışma düzeni üretimin devamlılık göstermesi gereken endüstri kolları (madencilik, çelik ve petro – kimya sanayi gibi) ve devamlı hizmet vermesi gereken sektörlerde (ulaşım, posta ve sağlık hizmetleri gibi) kullanılmaktadır (Eroğlu, 1998: 324-325). Ulaştırma modlarının alt unsuru olan havayolu ulaştırmasının kitle taşımacılığı, yüksek hız, belli koşullar altında geniş ulaşım ağı kurma gibi özelliklerinin yanında güvenli, konforlu ve rahat bir ulaştırma sistemi olması bu sisteme olan talebi etkileyen unsurlardır. Uzun mesafelerde daha kullanışlı olan havayolu ulaştırması, yolcu taşımacılığında etkili bir sistem olarak değerlendirilmektedir (Saatçioğlu, 2006: 47). En önemli unsurun zaman olduğu hava ulaştırma sisteminde vardiyalı çalışma sistemi kullanılmaktadır. 24 saat açık olan havaalanlarında çalışanların belirli bir sıraya göre 24 saat çalışması gerekmektedir.

Bazı insanlar özellikle akşam ve gece çalışmalarına uygun yapıda değildirler. Gündüz çalışma düzenine alışkın olan bir kişinin bu alışkanlığının değişmesi, akşam ve gece geç saatlerde işe gitmesi, bununla ilgili ulaşım sıkıntıları, çalışanların çalışma isteğini enerjilerini ve verimliliklerini olumsuz etkileyebilmektedir. Tehlikeli işlerde çalışanlar için gece vardiyaları bazen birtakım sıkıntılara neden olabilmektedir. İşyerinde varolan bazı tehlikeler kişide dikkat dağınıklığı ve uykusuzluğa, bu da iş kazalarına neden olabilmektedir. Gündüz uyku problemi yaşayan bireyler, gece zorlanarak çalışmak zorunda kaldığı için bu durumun kişide yarattığı stres kaza ve sağlık tehlikesi oluşturmaktadır (Eren, 2004: 298). İşgören için bu gibi durumlar prestij kaybına neden olmaktadır.

Havacılık sektöründe çoğu birimlerde kullanılan vardiyalı çalışma sistemi başlı başına bireyler üzerinde olumsuz etkiler yaratabilmektedir. Çünkü kişinin ailesi işe

giderken, havacılıkta çalışan personel evine gelip istirahate çekilecektir. Çocuğu okula giden birey, çocuğunun okuldan gelme saatinde tekrar işe gidecektir.

1.7.2.4. İşe Aşırı Bağımlılık

İş yaşamında bireylerin işlerine olan aşırı tutkuları, ailelerine olan ilginin azalmasına neden olmaktadır. Bu özelliğe sahip bireyler, genellikle maddi olarak ihtiyaçları olmasa bile çok fazla çalışmakta ve kendilerinden beklenenin üzerinde performans göstermektedirler. Bu yapıdaki kişiler işyerinde olmasalar bile akılları daima işlerindedir. Bu da iş-aile çatışmasına neden olmaktadır (Kasper, Meyer ve Schmidt, 2005: 442-443).

İşine bağlı bireyler iş ile ilgili tüm olumsuz durumlara katlanabilecek kadar işlerine bağlı olabilmektedir. Bu ne sebeple olursa olsun bireyin sorunlarının kaynağı olarak işini görmemesi ve iş ortamında edineceği stresi iş ortamında açığa çıkarmama davranışında bulunacaktır. İş ortamında meydana gelecek herhangi bir olumsuz durumdan “yapılan iş” sorumlu tutulmayacaktır. Böylece birey iş ortamında yaşayacağı gerilim durumunu iş ortamına aktarmaktan kaçınacaktır (Diker, 2010: 63). Bu ise bireyin bu gerilim durumundan etkilenmesi sonucunu doğuracaktır. Böylece birey gerilim odaklı iş-aile çatışması yaşayacaktır. Yani işe bağlılık, iş-aile çatışması üzerinde etkili olacaktır.

1.7.2.5. Yöneticilerin Davranışları

İş-aile çatışmasının artıran iş ile ilgili nedenlerden biri de birlikte çalışılan yöneticilerin olumsuz tutumlarıdır. Günümüzde çalışanlarda ortaya çıkan iş-aile çatışması, aile tarafından oluşturulan baskı ve destekten etkilendiği gibi, çalıştığı şirketin yönetiminin baskı ve desteğinden de kaynaklanabilmektedir. Aile yaşamını destekleyen ve aile problemlerinde destek sağlayan yöneticilerle çalışanlar, ailelerine daha çok zaman ayırabileceğinden, daha az çatışma yaşayacak ve aile sorumluluklarına daha fazla vakit ayırabileceklerdir (Boyar vd., 2003: 181). Buradan hareketle, yönetim ve yöneticiler çalışanları iş ve bireysel amaçları doğrultusunda desteklediğinde bireyin iş-aile çatışması düzeyi azalacaktır. Çalışanların kişisel gelişimlerini destekleyen, çalışanlarını işinin öncelikleri konusunda bilgilendiren,

çalışanının iş hayatı dışında da bir hayatı olduğunu kabul eden, iş ve aile yaşamındaki rolleri dengeleyebilmesi için fırsatlar sunan yöneticiler sayesinde iş kaynaklı sorunlar azalabilecektir (Önel, 2006: 22). Böyle bir yönetici ile çalışan birey, stresli bir ortamdan uzak duracak, işini benimseyecek, gerektiğinde kendinden fedakarlıkta bulunabilecektir. Bu durum kişinin iş-aile çatışması yaşamasını engelleyecektir.

Örgüt kültürü iş-aile çatışmasını doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen unsurlardan birisidir (Çetinkaya, 2011: 102). Yapılan bir araştırmada, destekleyici örgüt kültürü, örgüte olan bağlılığı artırıp, işe devamsızlığı ve iş-aile çatışmasını azaltırken, işyerinden örgütsel destek alamayan çalışanların işten ayrılma niyetleri artmakta ve iş-aile çatışması yaşamaktadırlar (Turunç ve Çelik, 2010: 209).

1.7.2.6. İşyerindeki Stres Kaynakları

İşyerindeki stresin ve stresli iş ortamının insanların yaşamında iş-aile çatışmasını arttırdığı tespit edilmiştir. İşyerindeki stres kaynaklarının nedenleri, kurumların içinden, dışından, gruplardan ve bizzat çalışanların kendilerinden kaynaklanabilmektedir. Kurum açısından stres, gün içinde yaşamının çoğunluğunu, neredeyse 8-10 saatini, işyerinde geçiren birey için, kişinin içinde bulunduğu durumu anlatmak için kullandığı, daha çok duygusal, öznel öğeler ve deneyimlerle yüklü bir kavram olarak görülmektedir. Örgütler büyüyüp, geliştikçe, barındırdıkları birim sayısı da artmakta, çalışan sayısı artmakta, dolayısıyla çalışanları etkileyen stres faktörlerinin sayısı da artış göstermekte, hatta belirsizleşmektedir (Aktaş, 2001: 29). Çalışanların hayatlarının üçte birini geçirdiği işyerleri, bireyleri psikolojik yönde önemli oranda etkilemektedir. Stres düzeyinin artması, işte ve evde performansın azalması, iş ve aile düzeninden alınan tatmin derecesinin azalması bu sonuçlardan yalnızca bazılarıdır (Frone, Russell ve Cooper, 1992: 77). Çalışan bireylerin iş ortamında stresli olması bu stresi evine de yansıtacağını, stresten kurtulamayacağını ve bütün gün gergin bir ortam yaratacağını ifade etmektedir.

1.7.2.7. İş ile İlgili Yapılan Seyahatler

İş ile ilgili seyahatlerde bireyin ailesinden ayrı şehir dışında veya yurt dışında zaman geçirecek olması kişinin gerilim temelli bir iş-aile çatışması yaşamasına neden olmaktadır. Araştırmanın uygulama kısmını oluşturacak kabin memurlarının da bir nevi sürekli iş seyahatinde oldukları söylenebilir. Özellikle de seyahat ettikleri ülkede yatı görevine kalmaları kabin memurlarının evinden ailesinden ayrı kalmasına, dolayısıyla ailesi ile olan ilişkilerinin olumsuz etkilenmesine neden olabilmektedir.

Kabin memurlarının büyük çoğunluğunu kadınların oluşturduğu düşünülecek olursa, “evin reisi” konumundaki erkeğin evin dışında zaman geçirmesi yadırganmazken, geleneksel cinsiyet rolüne göre aynı durum kadın için söz konusu değildir. Yani geleneksel cinsiyet rolüne göre kadının yeri evidir ve kadın çalışıyorsa bile çalışma saatlerinin belirli sınırlar içinde kalması istenir.

Cinsiyete dayalı işbölümü sonucunda kadına uygun görülen toplumsal rol iyi bir eş ve anne olmaktır. Bu roller kadının çalışma yaşamına katılımında engeller oluşturmaktadır ve işgücü piyasası içinde konumlarını belirlemektedir. Kadınları iş yaşamı ile aile yaşamı arasında yani meslek sahibi olmak ile eş ve anne olmak arasında seçim yapmaya zorlamaktadır (Önel, 2006: 36). Ayrıca kadının haftasonu evde olmaması tüm dengeleri bozmaktadır.

1.7.2.8. İşten Elde Edilen Gelir

Çalışan bireylerin evlenmesi ve çocuk sahibi olması ailede masrafların artmasına neden olmaktadır. Bu da kişinin işinden sağladığı gelir kaynağının miktarı ile doğru orantılıdır. Eğer kişi işinden elde ettiği geliri ile çocuklarını ve aile bireylerini tatmin edebiliyorsa iş-aile çatışması da azalacaktır. Fakat ailede özellikle çocukların masrafı arttığında elde ettiği gelir çocukların ihtiyaçlarını karşılamaya yetmiyorsa kişinin iş-aile çatışması yaşaması da kaçınılmaz olacaktır.

Yapılan bir çalışmada, işten elde edilen gelirin hem iş-aile çatışmasını, hem de aile-iş çatışmasını olumsuz yönde etkilediği sonucuna varılmıştır (Byron, 2005: 170). Çalışanların aldıkları ücret, onların örgüte sağladıkları katkının karşılığı olan tutardır.

Örgütler, çalışanlarına sahip oldukları bilgi ve beceriler karşılığında ücret vermektedir (Günbayı, 2000: 5). Yaptığı iş karşılığında iyi bir ücret aldığını düşünen birey, bu konuda işverenin adil davrandığını düşünecektir, bu konu ile ilgili stres yaşamayacaktır. Bu durumdan iş-aile çatışması olumlu etkilenecektir. Bunun aksi bir durumda, yetersiz ücret karşılığında çalıştığını düşünen bireyler örgüte karşı olumsuz bir tavır içerisine girecek, stres altında yaşayacak ve iş-aile çatışması olumsuz etkilenecektir.

Çalışanların ücretleri konusundaki tatminlerini belirleyen en önemli unsurlardan birisi ise ücretlerinin adil olup olmadığına ilişkin algılarıdır. İnsanlar örgütte yaptıkları işlerle, aldıkları ücreti kıyaslarlar, kıyaslama sonucunda bu oran beklentilerinin altında ise tatminsizlik yaşanır (Telman ve Ünsal, 2004,: 39). İşinden aldığı ücretin yetmediği durumlarda, ailede tek çalışan erkek ise, geçim sıkıntısı baş gösterecek, ailede çeşitli problemler meydana gelmeye başlayacaktır.

1.7.3. Aile İle İlgili Nedenler

Aile ile ilgili nedenler incelendiğinde bireylerin evli veya bekar olması, çocuk sahibi olma ve çocukların yaşları, ailedeki yaşlı bireyler, aile krizleri ve boşanmalar gibi faktörler iş-aile çatışması ve diğer boyut olan aile-iş çatışmasına neden olabilmektedir.

1.7.3.1. Evlilik ve Eş

Aile ile ilgili nedenlerden evlilik ve eşin özellikleri ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde; evli ve çocuğu olan bireylerin, bekar ya da çocuğu olmayan evli çiftlere göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları ortaya çıkmıştır (Carnicer vd., 2004: 447). Bu durum, evlilikle birlikte rolleri artan bireylerin roller arasında denge kuramamasından kaynaklanmaktadır.

Çalışanların medeni durumları, işyerlerindeki performanslarına etki edebilmektedir. İş yaşamında kadın çalışanların iş performansları evlilikle beraber düşmekte, hatta çocuk sahibi olduktan sonra iyice azalmaktadır. Çalışanların iyi giden evlilikleri iş performansını olumlu yönde etkilerken; olumsuz biçimde devam eden evlilikler ise

bireyin performansını olumsuz etkilemektedir. Mutsuz evliliklerin, eşlerin ayrı yaşamasının ve uzun boşanma süreçlerinin getirdiği yıpranmaların bireylerde yarattığı yüksek stres ise odaklanmayı güçleştirerek, performansını düşürmekte ve böylelikle bireylerin çatışmaya girmelerini kolaylaştırmaktadır (Özmutaf, 2007: 49-53). Bekârların ise zaman ve enerji kullanımı konusunda daha fazla zamana sahip olmaları ve aile ile ilgili sorumluluklarının evlilere oranla daha az olması iş-aile çatışması yaşama ihtimallerini evlilere oranla düşürmektedir (Fu ve Shaffer, 2001: 506).

Aile üyelerinin birbirlerini destekleyici hareketlerde bulunup bulunmamaları da iş-aile çatışmalarının azalması ya da artmasında etkili bir unsurdur. Bu destek, duygusal boyutlarda eşini dinleme, ona tavsiyelerde bulunma, işine ilgi gösterme gibi şefkatli davranışların sergilenmesi şeklinde veya araçsal destek şeklinde bireyin ev sorumluluklarının yerine getirilmesinde ona yardımcı olma olabilir. Özellikle araçsal destek bireyin üzerindeki zaman baskısını ve ebeveyn taleplerini azalttığı için oldukça önemli olabilmektedir (Mustafayeva, 2013: 74). Eşlerin birbirine destek olması, her anlamda düzenli bir aile yaşamının baş koşulu olarak görülmektedir. Bu bağlamda destek sadece kadından beklenmemesi, evdeki günlük rutin işlerin eşler arasında paylaşılması kadının üzerindeki yükün hafiflemesini sağlayacaktır. Böylelikle kadın ev işlerinden arta kalan zamanda ailesi ile ilgilenebilecek ve iş-aile çatışması da azalacaktır.

Ayrıca kadının da erkeğe gerekli desteği göstermesi gerekmektedir. Stresli iş ortamında çalışan erkeğin eve geldiğinde bu gerginliğini eşine yansıtması mümkündür. Bu durumda da kadın eşine gerekli duygusal desteği sağlayarak eşinin de daha az çatışma yaşamasına katkıda bulunacaktır. İki eşin de çalıştığı durumlarda eşler birbirlerini daha iyi anlayacak ve böylece birbirlerine daha kolay destek olacaklardır (Çetinkaya, 2011: 107).

Günümüzde birçok aile yaşam şartlarını belirli bir seviyeye getirmek için kadının da gelir getiren bir işte çalışmasına bağımlı hale gelmiştir. Çalışan kadın sayısının her geçen gün artması, aile yapısında olduğu kadar üstlenilen sorumluluklarda da bir takım değişimleri beraberinde getirmiştir. 1960'lardan itibaren annenin evde

çalıştığı, babanın evin gelirini tek başına sağladığı geleneksel yapıdan; hem annenin hem de babanın çalışıp aileye gelir getirdikleri bir yapıya geçilmiştir (Arpacı ve Ersoy, 2007: 42, Aytaç, 2001b: 22). Artan bu sorumluluklar aile yapısını da değiştirmiştir.

Bunların yanında, günümüzde çift kariyerli eşler dediğimiz yeni bir kavram ortaya çıkmıştır. Çift kariyerli eşler aynı anda, işlerin kariyer fırsatı sunan işlerde çalışmasıdır.

Çift kariyerli eşler, işlerinin yapısı gereği hem iş ortamında hem de aile ortamında aşırı iş yüklenmesi ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Kariyer yapan eşler, işyerlerinin kendilerine sundukları talepleri karşılamak, bu konu ile ilgili istenen zamanı ayırmaktan sorumludurlar. Bazı durumlarda bu iş ile ilgili eğitimlere katılabilirler. Bu tarz zaman gerektiren konular baş gösterdiğinde, eve ayrılan zaman sınırlandırdığı için her iki eş de gerginlik yaşamaktadır. Çift kariyerli eşler roller arası çatışma yaşayabilecekleri için, iş-aile çatışması tehlikesi ile daha çok karşı karşıya kalmaktadırlar. Çift kariyerli eşler aile ve kariyerlerine karşı çift sorumluluklara sahiptirler. Bu da bireysel ilişkileri olumsuz etkileyebilmektedir. Fakat bütün bu açıklamalar ışığında şu konuya dikkat çekmekte fayda vardır; çift çalışan (dual earner) ve çift kariyer yapan eşler (dual career) aynı anlamda kullanılmamaktadır. Çalışmak her zaman kariyer yapmayı gerektirmez veya her zaman kariyer yapmak amacıyla çalışılmaz. Evin geçimine katkı sağlamak amacıyla çalışan kadın ev sorumluluklarına daha çok vakit ayırmaya çalışmaktadır. Kariyer yapan eş ise bu sorumluluklarına daha az vakit ayırmaktadır. Bu özelliklere sahip kadın, kariyer amacına ulaşmak için mesleki olarak gelişmesi ve uzmanlaşması gerekmekte bu da ailesine ayırabileceği zamanı sınırlandırmaktadır (Elloy ve Smith, 2004: 21). Yani aile geçimine katkı sağlamak için çalışan kadın ile kariyer yapan kadın farklı seviyelerde iş-aile çatışması yaşamaktadır. Kariyer yapan kadınlar çoğu zaman eve iş getirmektedirler. Bu durum onların ailesi ile geçirdiği zamanı kısıtlamaktadır.

1.7.3.2. Çocukların Bakımı ve Sayısı

Çocukların sayısı ve bakımı da iş-aile çatışması ile ilgilidir. Günümüzde çoğu erkek ve kadın hem işlerinde aktif olmak istemektedir, hem de iyi birer anne baba olmak istemektedirler. Her ne kadar çocukların bakımı konusunda büyük sorumluluk kadına düşse de, geleneksel cinsiyet anlayışında kadına düşmektedir. Çocuk sayısı ve yaşı iş-aile çatışması ile doğru orantılıdır. Çocukların sayısı ve yaşı arttıkça, çocuklara ayrılan zaman artmaktadır. Bu da eşlerin işlerine yoğunlaşmalarını etkilemektedir. Brough vd. tarafından yapılan bir araştırmada çocuk sayısı arttıkça iş-aile çatışmasının da arttığı sonucuna varılmıştır (Brough, O'driscoll ve Kaliath, 2005: 228).

0-6 yaş grubu çocuklara sahip ailelerde, çiftler özellikle işe geç gelme, hiç gelmeme gibi davranışlar sergilemektedir. Bunun nedeni ise çocukların kreş problemleri, sağlık problemleri vb. olabilmektedir (Giray ve Ergin, 2006: 87).

Bu olumsuzlukları en aza indirmek için erkeğin de çocuk bakımında aktif rol üstlenmesi gerekmektedir. Örgütler ise çalışanlarının iş-aile çatışması yaşamasını en aza indirmek için kadınlara yeterli miktarda izin sağlamalı, çalışan ebeveynlerin çocuklarına karşı sorumluluklarını yerine getirmesine olanak tanımalıdır.

1.7.3.3. Bakmakla Yükümlü Olunan Ebeveynler

İş-aile çatışmasının aile ile ilgili nedenlerinden biri de ailede bakmakla yükümlü olunan yaşlı ebeveynlerdir. Yaşlı oldukça ilerlediği için kendi kişisel ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar güçsüz olan yaşlıların bakımı huzurevi, yaşlı bakımevi gibi bazı kurumlar vasıtasıyla sağlanmaya çalışılmaktadır. Fakat ülkemizde bu durumun hoş karşılanmaması sebebiyle bireyler yaşlı ebeveynlerine kendi imkanlarıyla bakmak durumunda kalmaktadırlar.

Ailenin yanında yaşlı ve bakıma muhtaç ebeveynlerin bulunması durumunda tıpkı çocuklarda olduğu gibi bakım sorunu ortaya çıkmakta ve bu sorunun olumsuz etkileri iş hayatına yansiyabilmektedir. Bireylerin aileleri ile ilgili talepleri artacağından, ailesine daha fazla zaman ve çaba harcaması gerekecek, bu durumda

yaşadığı/yaşayacağı iş-aile çatışmasını artırabilecektir (Doruk, 2008: 60). Çalışan böyle bir durumda sürekli işinden izin almak durumunda kalabilecektir. Bu ise yöneticileri ile problem yaşamasına neden olabilir.

1.7.3.4. Aile Tipi

Bütün bu nedenlerin dışında ailenin çekirdek ya da geniş bir aile olması, aile tipinin tek gelirli, çift gelirli ya da çift kariyerli olması, aile içindeki bireylerin birbirlerine karşı tutumları ve birbirlerinden beklentileri, aile içerisinde yaşanabilecek her türlü sorun ve anlaşmazlık ve çiftlerin boşanmış olması da iş- aile ve aile-iş çatışmalarını etkileyebilecektir (Ertemli, 2011: 24).

Özellikle kırsal kesimlerde halen birarada yaşayan aileler bulunmaktadır. Üç dört ailenin birarada yaşaması, bazen gelir durumundan kaynaklandığı gibi, bazı bölgelerde ise ataerkil yapıda bir ülke özelliği gösterilmesinden kaynaklanmaktadır.

1.8. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları

Bireyin işi ile ailesi arasında yaşadığı çatışmanın kendisini, çevresindekileri ve örgütünü etkileyen sonuçları vardır. Bu etkilerin kişinin önce kendisini daha sonra etrafındaki kişileri etkileyeceği düşünülmektedir.

İş-aile çatışması ile ilgili yaptıkları çalışmada Greenhaus ve Parasuraman (1986), iş-aile çatışması için kişilerin mutlu olmalarını etkileyen bir stres kaynağı olarak tanımlamışlardır. İş- aile çatışması, çalışma yaşamının aile hayatını etkilemesi neticesinde oluşmaktadır. İş-aile çatışmasının sonuçları üzerinde incelemeler yapılan çalışmalara göre; iş-aile çatışmasının aile hayatına ilişkin tatmini negatif doğrultuda etkilediğini ortaya koymaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 60).

İş-aile çatışması kavramının sonuçları ile ilgili sınıflandırma yapan birçok araştırma bulunmaktadır. Bellavia ve Frone (2005) iş-aile çatışmasının sonuçlarını üçlü bir sınıflandırmayla ifade etmişlerdir. Bu sınıflamaya göre; iş-aile çatışmasından kaynaklanan sonuçlar; bireysel, ailevi ve örgütsel sonuçlar olarak nitelendirilmektedir.

Tablo1.2. İş-Aile Çatışmasının Bireysel, Ailevi ve Örgütsel Sonuçları

Bireysel Sonuçlar:	Ailevi Sonuçlar:	Örgütsel Sonuçlar:
-Zihinsel ve Fiziksel sağlığın bozulması -Genel iyilik halinin zarar görmesi -Hayattan duyulan tatminsizlik -Stres -Psikosomatik semptomlar -Depresyon -Genel ve psikolojik gerginlik -İlaç kullanımı -Sigara ve içki tüketiminde artış -Madde bağımlılığı -Klinik ruhsal bozukluklar -Klinik anksiyete bozuklukları -Duygusal tükenmişlik -Çoklu kronik sağlık sorunları	- Aile yaşamından duyulan tatminde azalış -Aile rolü performansında azalış -Aile faaliyetlerine katılmada artan devamsızlık -Ebeveynlik yükünde artış -Aile fertlerinden sağlanan duygusal destek ve yardımda azalış	-İş tatmininde azalış -İşyeri stresinde artış -Özbildirime dayalı iş performansında azalış -Artan işe devamsızlık oranları -İşten ayrılma niyeti -İşgücü devir hızının artışı -Örgütsel bağlılığın zayıflaması

Kaynak: Bellavia GM, Frone MR (2005) "Work-Family Conflict", Handbook of Work Stress, (Ed.: Julian Barling, E. Kevin Kelloway ve Michael R. Frone), California: Sage Pub., s.127-129.

Tablo 1.2'ye göre iş-aile çatışmasının birtakım sonuçları bulunmaktadır. Bu sonuçlar bireysel, ailevi ve örgütsel olabilmektedir. Bireysel sonuçlar genelde kişinin sağlığı ile ilgili müdahale edilmediğinde çok büyük sağlık sorunlarına yol açabilecek nedenlerdir. Bunlar kişinin zihinsel ve fiziksel bozukluğundan başlayarak kişinin madde bağımlısı olmasına kadar giden gayet ciddi bir süreçtir. Kişi bu ciddi süreç sonunda tedavi edilmesi çok güç sonuçlar doğurabilir. Bu sonuçlar arasında duygusal tükenmişlik, kronik rahatsızlıklar olabilir. İş-aile çatışmasının ailevi sonuçlarına baktığımızda, kişi ailesi ile vakit geçirme konusunda sıkıntılar yaşayabilmektedir. Bu durum sonunda ise aile fertlerinden gördüğü olumlu duygular yerini olumsuz duygulara bırakabilmektedir. Bu ise kişinin aile rolü performansında düşüşe neden olabilmektedir. Ardı ardına gelen bu olumsuzluklar bireyin aile yaşamından aldığı tatmin seviyesinin azalmasına neden olabilecektir. Son olarak kişinin iş-aile çatışması yaşaması onun işinde de birtakım olumsuz durumlara yol açabilecek ve kişiyi işten ayrılmaya kadar sürükleyebilecektir. Kişinin işinde oluşan stres ortamı onun örgüte bağlılığını da etkileyebilecektir. Örgüt bağlılığı azalan birey ise iş tatmini konusunda olumsuzluk yaşayabilecektir.

1.8.1. Birey İle İlgili Sonuçlar

Yoğun iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması nedeniyle yaşanan doyumsuzluk ve yoğun stres, birey üzerinde tatminsizlik, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik hallerine neden olmaktadır. Bu durum, bireyin hayatına etki etmeye başlar ve hayat tatmininin azalmasına neden olur. Bireyin çevresi ailesi ve arkadaşlık ilişkileri olumsuz etkilenmekte, sonuç olarak kişinin fiziksel ve psikolojik sağlığı bozulmaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 156). Birey bu sebeplerden dolayı aile içi huzursuzluklar yaşamaya başlar.

Stres, iş-aile çatışmasının bireysel boyutta neden olduğu etmenlerden biri olarak ele alınmaktadır. Rol çatışması, rollerin karışması ve herhangi bir rolden kaynaklanan aşırı yük insan sağlığında strese neden olan kronik sebeplerdendir (Aytaç, 2001: 32). Çalışanın maruz kaldığı stres, kaygıya, iş tatminsizliğine, fiziksel, duygusal ve zihinsel yıkım olarak ifade edilen tükenmişliğe neden olmaktadır. İş-aile çatışması literatürde genellikle yayılcı modeli savunmaktadır. Bu modele göre, bireyin evinde hissettiği stres iş alanına yayılır ve işyerindeki davranışlarını etkiler. Bu da kişide sağlık problemleri çıkmasına neden olmaktadır. Organizasyonlar iş-aile çatışmasını azaltmak için tedbir almazlarsa, bu durum işyerinde verimliliği, kârlılığı ve örgütsel bağlılığı negatif etkiler. Literatürde iş-aile rol çatışmasıyla stres arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucunu ortaya koyan birçok çalışma bulunmaktadır (Bragger vd., 2005: 320, Efeoğlu ve Özgen, 2007: 241).

Tablo 1.3. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri, Sonuçları ve Çatışmaya Yönelik Olası Müdahale Yöntemleri

İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının Nedenleri ve Belirleyicileri	İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının Sonuçları	İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasına Olası Müdahale Yöntemleri
-Çocukların yaşları	-İşe devamsızlık	-Aktif rehberlik
-Kariyer odaklılık	-Alkol tüketimi	-Sınırsal esneklik
-Çocuk bakımı ile ilgili düzenlemeler	-Kandaki kolesterol düzeyinde bozulmalar	-Çocuk bakımı yardımı
-Başa çıkma stratejileri	-Kariyer/iş tatmini	-Sıkıştırılmış iş haftası
-Eğitim düzeyi	-Depresyon	-Başa çıkma stratejileri
-Eşin çalışma durumu	-Duygusal tükenme	-Bakmakla yükümlü olunan kişilere yardım planları
-Bireyin ailesinin katılımı	-Amaçlara ulaşma	-Yaşlı bakımı danışmanlığı
-Bireyin eşinin ailesinin katılımı	-Mutluluk	-Çalışanlara yardım programları
-Aile desteği	-Yüksek tansiyon	-Çalışanları iş-aile çatışması konusunda eğitme
-Cinsiyet	-İşten ayrılma niyeti	
-İş güven(siz)liği		

<ul style="list-style-type: none"> -İş tatmini -Yaşam tatmini -Ruh hali -Olumsuz duygulanım -Düzensiz nöbetli işler -Çocuk sayısı -Örgüt kültürü -Örgütün iş dışı yaşama verdiği destek -Eşin iş-aile çatışması yaşama durumu -Algılanan kontrol -Amaçlar doğrultusunda algılanan ilerleme -İş programının algılanan esnekliği -Öncelikler -Rol karmaşası -Rol çatışması/gerilimi -Aşırı rol yükü -Öz saygı -Eşin desteği -Stres düzeyi -Amirin desteği/Amirle ilişkiler -İşteki çalışma süresi -A tipi kişilik özellikleri -İş etiği -İş baskısı -Bireyin işe katılımı -Eşin işe katılımı 	<ul style="list-style-type: none"> -İşle ilgili anksiyete bozuklukları -İşe katılım -Yaşam tatmini -Kayıp iş günleri -Evlilik tatmini -Örgütsel vatandaşlık -Örgütsel bağlılık -Genel performans -Ebeveynlik tatmini -Fiziksel tükenme -Fiziksel sağlık sorunları -Psikolojik sorunlar -Çalışanın veriminde düşüş -Somatik şikayetler -Sorunların bir yaşam alanından diğerine taşınması -Stres düzeyi -İşe geç kalma -Yüksek çalışan devir hızı/ Çalışanları elinde tutma 	<ul style="list-style-type: none"> -Ailede hastalık ortaya çıktığında izin verme -Esnek çalışma saatleri -İçinde bulunulan durumların bireysel olarak ayarlanması -Bütünleşme müdahaleleri -İş tasarımı -İş rotasyonu -İş paylaşımına ilişkin düzenlemeler -Örgüt kültüründe değişimler -Yarı zamanlı işe dönüş opsiyonları -Yarı zamanlı iş programları -Kaynak ve yönlendirme hizmetleri -Hasta çocuklara bakım opsiyonları -Destek grupları -Tele çalışma- Evden çalışma -İş programlarına ilişkin geçici ayarlamalar -Sağlık programları -İş-aile koordinatörü -İş-aile bildirileri -İş-aile yönetimi eğitimleri -İş-aile seminerleri
--	--	---

Kaynak: Madsen SR (2001) Work and Family Conflict: A Review of the Theory and Literature, Academy of Human Resource Development Conference Proceedings (Symposium 22), Tulsa, Oklahoma.

Tablo 1.3'te görüleceği üzere, iş-aile çatışması birçok nedenden kaynaklanmaktadır. Bireyin sahip olduğu çocuk sayısı, çocukların bakımı, çocukların yaşları bunlardan bir tanesidir. Eğer bireyin sahip olduğu çocuk sayısı birden fazla ve yaşları küçük ise, erkek veya kadın farketmeksizin sorumluluk almalıdırlar. Kadın ücretsiz izin hakkını kullansa bile izin hakkı dolduğunda çocuğunun bakımı konusunda birinden yardım alması gerekecektir. Çocukların bakımı ile ilgili örgüt birtakım çözüm yollarına gidebilir. Çocukların bakımı konusunda çalışanlara destek verebilir. Stresli bir ortam oluşarak kişiyi belkide işe devam konusunda sıkıntılara sokacaktır. Kadın ya da erkek farketmeksizin rol karmaşası yaşayabilecektir. Böyle bir durumda çalışanın aklı sürekli evinde, çocuğunda olacak ve iş-aile çatışması yaşaması kaçınılmaz bir hal alacaktır. Günümüzde kadınların istihdam oranı oldukça artmıştır. Kadın erkek

aynı anda çalışan ailelerde eşlerin birbirine olan tutumları oldukça önemlidir. Birbirine destek olan ebeveynlerde evlilik tatmini de artacaktır. Tüm bunların yanında işte çalışma süresi, vardiyalı çalışma düzeni, düzensiz çalışma saatleri de iş-aile çatışmasını derinden ve olumsuz etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Araştırmanın uygulama kısmını oluşturan kabin memurlarının çalışma şekilleri düzensiz çalışma saatlerine girmektedir. Bu çalışma saatleri günün herhangi bir saatinde olabilir. SHGM'nin Uçucu Ekip Uçuş Görev ve Dinlenme Süreleri ile Uygulama Esasları Talimatında bulunan Uçuş süreleri aylık 110, üç ayda 300, yıllık 1000 saati geçemez. Haftalık uçuş görev süresi 60 saattir (<http://web.shgm.gov.tr/doc5/sht6arev06.pdf>). Bu düzensiz çalışma saatleri bireyler üzerinde olumsuz etki yaratabilmektedir. Sürekli düzensiz çalışma saatlerine maruz kalan birey birtakım sağlık sorunlarıyla karşılaşabilmektedir. Bunların yanısıra, kurum içi eğitimler verilerek iş-aile çatışması konusunda bireylere destekler verilebilir.

1.8.2. Aile İle İlgili Sonuçları

İş-aile çatışmasının kişi ve ailesi üzerinde pek çok negatif etkisi bulunmaktadır. Bu etkiler arasında depresyon, fiziksel hastalıklar, sürekli şikayet hali, yaşam tatmininin düşmesi, aile yaşamı kalitesinin bozulması ve kişinin enerjisinin düşmesi sayılabilir. Ayrıca çocuklu ailelerde evlilikte daha fazla baskı hissedildiği ve buna bağlı olarak stresin arttığı ve yaşam tatmininin azaldığı bilinmektedir (Yurttagül, 2016: 20). Aile tatmini olumsuz etkilenen, stres altında yaşayan, sağlık problemleri artan bireyin yaşam tatmini de olumsuz etkilenecektir.

Birey yaşadığı çatışma sonrasında yaşayacağı psikolojik sonuçların etkisiyle aile yaşamı sahası ile ilgili sorumluluklarını yerine getiremeyecektir. Bu sorumlulukları yerine getirememesi, kişinin bazen mevcut psikolojik durumundan, bazen de mevcut psikolojik durumundan kaynaklanan yorgunluktan kaynaklanabilmektedir (Boyar vd., 2003: 183).

1.8.3. Örgüt İle İlgili Sonuçlar

İş-aile çatışmasının sonuçlarından biri de işten ayrılma niyetidir. Kişi işi ile ailesi arasında rol çatışması yaşadığı zaman işinden ayrılmak istemektedir. Bu da genellikle cinsiyet bakımından düşünüldüğünde kadınlarda daha fazla görülmektedir. İşten ayrılma niyeti bir çalışanın bir organizasyondan ayrılmayı düşünmesi veya planlamasını ifade eder. Ayrılma fikri veya düşüncesi bir organizasyonu fiilen terk etme davranışından önce gelir. Çalışanların bir organizasyonu terk etme niyetleri gönüllü olarak ayrılma kararını önceden haber verir (Yücel ve Demirel, 2013: 162-163).

Çalışanların işe devam etmeleri yönetim araştırmalarının önemli konuları arasında yer almaktadır. Çalışanların işten ayrılması ile ilgili problemler, iç müşteri olan çalışanların davranışları ve bu davranışların ilişkili olduğu faktörler araştırılıyor olmasına karşın halen organizasyonlar için önemli bir problem sahası olmaya devam etmektedir (Porter vd., 1973: 603). Performans bakımından başarılı olan bir çalışanın işinden ayrılması yönetim tarafından istenmeyen bir durum olarak görülürken, işinde yeterince performans gösteremeyen bir çalışanın işinden ayrılma niyeti yönetim tarafından hoş karşılanabilir.

İşten ayrılma niyetini iş-aile çatışmasının boyutları da etkilemektedir. Bu bağlamda çalışanlar üzerinde yaşadıkları iş- aile çatışması ve aile- iş çatışması iş yaşamlarında da etkili olmaktadır. İşten ve aileden yansıyan sorunlar çalışanların davranışları üzerinde belirleyici rol oynayabilmektedir. İş-aile ve aile iş çatışmasının çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde de etkileri olduğu düşünülmektedir. Çalışanların iş ve aile kaynaklı yaşadıkları stres işe devamlarını zorlaştırmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010: 215).

1.9. İş-Aile Çatışması Konusunda Literatürde Yapılan Çalışmalar

Çalışanların iş alanlarıyla, aile alanları arasındaki etkileşimler konusunda yapılan araştırmalar, sonuçları ile birlikte verilmeye çalışılacaktır. Yapılan araştırmalarda (Frone, Russell ve Cooper, 1992; Higgins ve Duxbury, 1992), çalışanların iş ve aile

alanlarındaki üstlendikleri farklı rollerin, onların işleri ile, işyerinde sergiledikleri tutumları ile çatışma şeklinde göz önüne serdikleri tespit edilmiştir.

İş-aile çatışmasının kariyer tatmini, iş tatmini ve iş davranışları ile ilişkisinin incelendiği bir çalışmada, 98 hemşire araştırma konusu olmuştur. Çalışmada, hem iş-aile çatışması, hem de aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında ters yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş-aile çatışması ile kariyer tatmini arasında ise herhangi bir ilişkiye rastlanılmamıştır (Yüksel, 2005: 312).

Kadınların aile ile ilgili sorumluluklarının erkeklere oranla daha fazla olması sebebiyle, erkeklere göre daha fazla iş aile çatışması yaşaması alan yazında birçok çalışmanın konusu olmuştur (Greenhaus vd., 1997; Fu ve Shaffer, 2001; Bolorizadeh , Tojari ve Zargar, 2013).

Marshall ve Lang (1990: 132), 192 kadın üzerinde yaptıkları araştırmada, iş-aile çatışmasının depresyon ile doğru yönde, yaşam tatmini ile ters yönde ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Birey, işi ve ailesi ile ilgili sorumluluklarının arasında kaldığında, bu iki alan arasında daha fazla çatışma yaşayacaktır. Bu çatışma mutsuz olma durumunu da beraberinde getirecektir. Yani iş-aile çatışması arttıkça, iş stresi de artacaktır. Çalışanın başta ailesi olmak üzere, iş alanı dışında bulunan tüm faktörler iş stresi yaşamasına neden olacaktır. Yapılan başka bir araştırmada, iş-aile çatışmasının yaşam tatminini azalttığı, aile-iş çatışmasının ise iş tatminini azalttığı sonucuna ulaşılmıştır (Öcal 2008: 10).

Karaca ve Dede (2017: 156), yaptıkları çalışmada kamu kurumlarındaki kadın çalışanların iş-aile çatışması ile yaşam doyumları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmanın sonuçlarına göre, çalışanların iş-aile çatışması yaşam doyumları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Yani iş-aile çatışması arttıkça, yaşam doyumunu azalmaktadır.

Efeoğlu (2006: 114), ilaç sektöründe 162 kişi üzerinde bir araştırma yapmıştır. Araştırmasında, iş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerini tespit etmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, iş-aile yaşam

çatışması ile iş stresi ve iş-aile çatışması ile iş stresi arasında orta düzeyli ve olumlu ilişkiler bulunmaktadır. Yani iş-aile çatışması arttıkça, iş stresi de artmaktadır. İş-aile çatışması ile iş tatmini arasında düşük düzeyli ve olumlu bir ilişki tespit edilmiştir. Yani iş-aile çatışması arttıkça iş tatmini artmaktadır. Buna rağmen aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yine iş-aile çatışması ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılamamıştır (Efeoğlu, 2006: 126).

Wayne, Musicca ve Flesson'un yaptığı çalışmada, iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Yine aynı çalışmada aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir (Wayne, Musisca ve Fleeson, 2004: 108). Aryee ve arkadaşları ise, iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında ilişki olmadığını ileri sürmektedirler. Fakat iş-aile çatışmasının boyutlarından olan aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında ters yönlü bir ilişki bulunduğunu tespit etmişlerdir (Aryee, Luk ve Fields, 1999: 491). Yani aile-iş çatışması arttıkça, iş tatmini azalmaktadır.

Türkiye'deki konaklama işletmelerinden Alanya'da bulunan dört ve beş yıldızlı onbeş otelin üst yönetim çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada Burke, Koyuncu ve Fiksenb (201: 39), iş-aile ve aile-iş çatışması ve sonuçlarını incelemeyi amaçlamışlardır. Sonuçlar, iş-aile ve aile-iş çatışması arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Üst yönetim kademelerinde çalışanların, iş-aile ve aile-iş çatışmasını alt kademedekilere göre daha fazla yaşadıkları tespit edilmiştir.

Düzensiz çalışma saatlerinin iş-aile çatışmasına neden olduğunu öngören çalışmalar da bulunmaktadır (Adkins ve Premeaux, 2012; Mcnamara ve diğerleri, 2013; Gamor, Amissah ve Boakye, 2014). Bu bilgi ışığında, düzensiz çalışma saatlerine sahip turist rehberlerinin iş-aile çatışmasının, işte ayrılma niyetine etkisini inceleyen Acun, iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetini artırdığı sonucuna varmıştır (2016:105).

Sosyal desteğin iş-aile çatışması üzerindeki etkilerinin araştırıldığı bir çalışmada, sosyo-demografik değişkenlerin (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, sektörde ve kurumda çalışma süresi, çocuk sayısı gibi) çalışanların algıladıkları iş-aile çatışması, örgütsel aile desteği, yönetici desteği, çalışma arkadaşlarının desteği ve eşin desteği

düzelelerinde anlamlı farklılıkların olup olmadığına bakılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre, sosyal destek iş-aile çatışmasını azaltmaktadır. Bunlardan en önemlisi ise yönetici desteğidir. Yöneticilerin, çalışanların işi ve aile yaşamları arasında denge kurmalarına yardımcı olmaları, anlayışlı tutum sergilemeleri çalışanların iş-aile çatışması düzeyinde azalmaya neden olmaktadır (Karaca, 2016: 95). Sonuç olarak, eşin desteği, yöneticilerin desteği, aile desteği ve çalışma arkadaşlarının desteği iş-aile çatışmasını azaltmaktadır.

Aras ve Karakiraz, doktora yapan 112 araştırma görevlisi üzerinde yaptıkları araştırmada, araştırma görevlilerinin zaman temelli iş-aile çatışmasının iş tatmini ve düşük başarı hissine etkisini araştırmışlardır. Zaman temelli iş-aile çatışmasında en önemli unsur zamanın kısıtlı olmasıdır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). İş ile ilgili sahip olunan sorumluluklar nedeniyle aile yaşantısına vakit yetiştirilemiyorsa zaman temelli iş-aile çatışması yaşanıyor demektir. Çalışmada, zaman temelli iş-aile çatışması ile düşük başarı hissi arasında bir ilişki bulunamamıştır. Buna rağmen, zaman temelli iş-aile çatışmasının ve düşük başarı hissini, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Zaman temelli iş-aile çatışması ve düşük başarı hissi, iş tatminini artırmaktadır (Aras ve Karakiraz, 2013: 7-8).

Bazı çalışmalar kariyer ile ilgili değişkenlerin (kariyer bağlılığı, kariyer ilerlemesi, kariyer tatmini gibi) iş-aile çatışmasını etkileyip etkilemediğini ortaya koymaktadır. Tenbrunsel vd. (1995: 233), iş-aile çatışması ile kariyer bağlılığı arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Yine Stroh vd., iş-aile çatışmasının kariyer ilerlemesini olumsuz etkilediği sonucuna varmıştır (Stroh, Brett ve Reily, 1996: 99).

Günümüzde artan işyükü ile birlikte işgörenler, işleri ile ilgili birçok sorumluluğu da almak zorundadırlar. Bu artan işyükü çalışanda, bir süre sonra, işi ve ailesi arasında bir çatışma meydana getirmektedir. İş-aile çatışması, çalışanın yaşam kalitesini, iş tatminini, kariyer tatminini etkileyecektir.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ ve KARIYER TATMİNİ KAVRAMLARI

Bu bölümde iş tatmini ve kariyer tatmini kavramları üzerinde durulmaktadır. Ayrıca, iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatmini üzerindeki etkisi açıklanmaya çalışılacaktır.

2.1. İş Tatmini Kavramı

İş tatmini konusunun son yıllarda önem kazanmasının sebebi, örgütlerde insan unsurundan kaynaklanan sorunların giderek artması ve bu sorunları ortadan kaldırma amacının araştırılmasıdır. Çağdaş yönetim anlayışı, çalışanların bütün çabasını ortaya koyacak biçimde motive edilmesi ve çalışanın yaptığı işten en yüksek maddi-manevi tatmini sağlayabilmesi, onun başarısının örgüte olan katkısının değerlendirilmesini yansıtmaktadır (Şahal, 2005: 49).

Hoppock, 1935 yılında yayınladığı “İş Doyumu” isimli eserinde iş doyumunu; “bireyin dürüstlikle -ben işimden memnunum- şeklinde söylemesine neden olan, psikolojik, fizyolojik ve çevresel faktörlerin bileşimi” şeklinde tanımlamıştır. Bu nedenle iş tatmini bir bireyin iş çevresini değerlendirmesinin sözlü bir ifadesi şeklinde ifade edilmektedir (Ganguli, 1994: 15).

1958 yılından beri iş tatmini ile ilgili birçok araştırma yapılmış, ancak bu kavramın kesin bir tanımı yapılamamıştır. Locke’ye göre konu ile ilgili yapılan araştırmaların çoğu yetersiz, tekrar niteliğinde araştırmalardır. Gerçekte 1930’lara kadar iş

tatmininin nedenleri ve içeriği ile ilgili sistematik çalışmaya rastlanmamıştır. Locke, iş tatminini “kişinin işini ya da iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucu hissettiği zevkli ya da olumlu duygusal durum” olarak tanımlamıştır (Budak, 2006: 4).

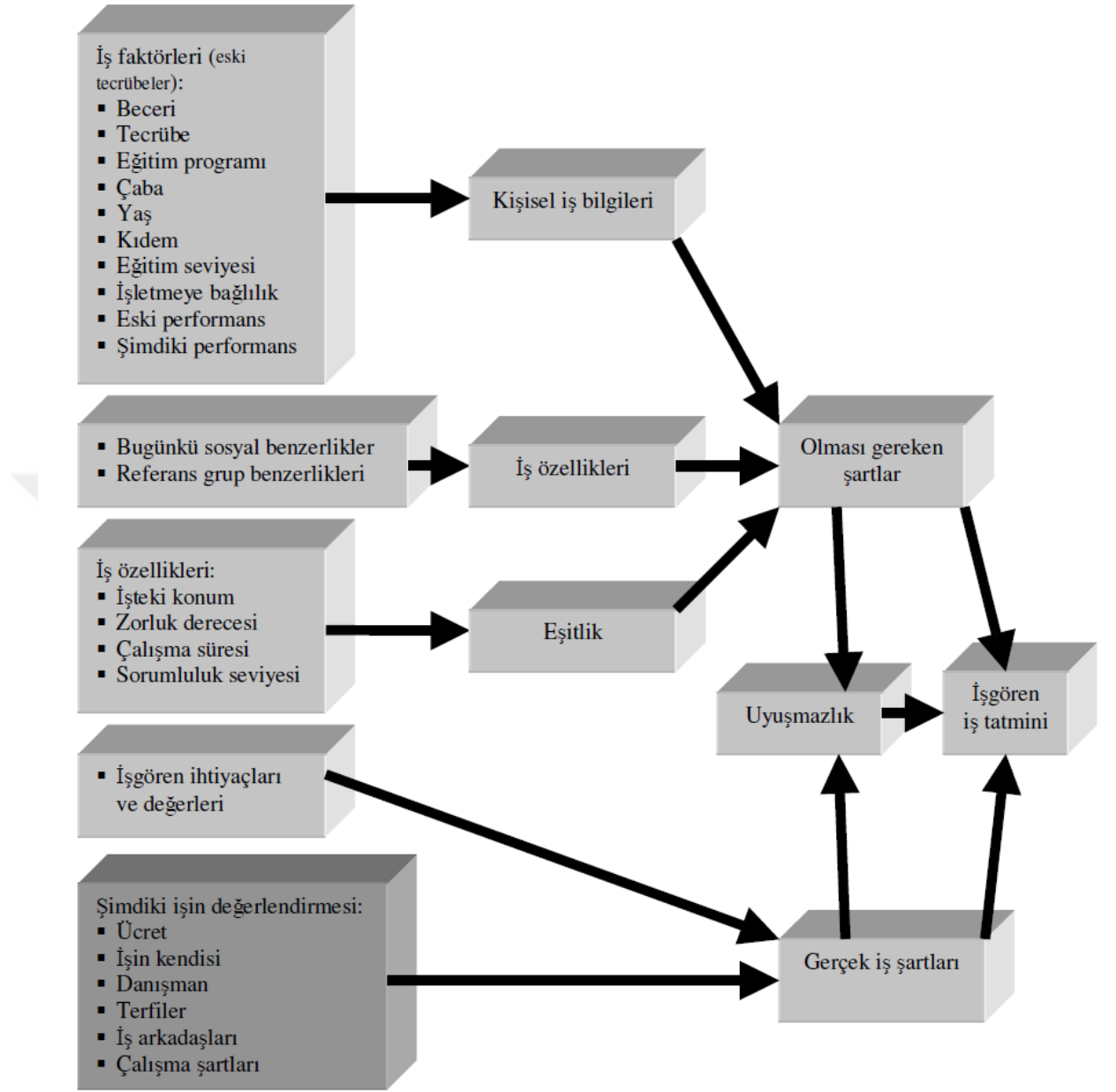
Davis (1984: 96); iş tatminini, kişilerin işlerinden duydukları memnuniyet ve memnuniyetsizlik olarak açıklamakta, işin özellikleriyle işgöreninin istekleri, beklentileri birbirine uyum gösterdiği durumlarda iş tatmininin gerçekleşebileceğini açıklamaktadır.

İş tatmini, bireyin işinin tanımıyla ilgili sahip olduğu hisler, iş tatminsizliği ise bireyin işini yaparken şartlar veya çevre ile ilgili sahip olduğu hislerin bütünüdür (Herzberg, 1965: 395).

Luthans (1995: 170), iş tatminini üç önemli boyutundan söz etmektedir. Bunlar:

- İş tatmini, gözle görülemezdir, bir iş durumuna duygusal yanıttır, sadece ifade edilebilir.
- İş tatmini, işten elde edilen gelirin ne şekilde kazanıldığıının ve kazanılan bu gelirin bireylerin ihtiyaçlarının ne derecede karşıladığının belirlenmesidir.
- İş tatmini, birbiriyle ilgili çeşitli durumları bir araya getirir. Bunlar; işin kendisi, ücret, terfi imkanları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları v.b. gibi etkenlerdir.

Kalite sistemlerinde “iç müşteri memnuniyetinin ölçülmesi” istenmektedir. Örneğin; ISO/TS 16949 ve ISO-9000:2000 Kalite Sistem Standartlarında yılda en az bir kez çalışan memnuniyetinin ölçülmesi ve sonuçlarının istatistiki olarak değerlendirilerek sürekli iyileştirilmesi istenmektedir. Ancak, mutlu çalışanlarla müşteri memnuniyetinin sağlanabileceği düşünülmektedir. İş tatmini olmayan çalışan için; örgüt amaçlarının ve müşterisinin memnuniyeti onun için önem arz etmez. Bu nedenle, iş tatmininin sağlanması müşterilerin memnuniyeti için de önemlidir (Budak, 2006: 9).



Şekil 2.1. İş tatmini Modeli

Kaynak:Feldman DC, ARNOLD HJ (1983) Managing Individual And Group Behavior In Organizational, (McGraw-Hill), s.199.

Şekil 2.1'e göre, Feldman ve Arnold, çizmiş oldukları bu modelde kişilerin işlerinden tatmin olup olmadıklarını değerlendirmişlerdir. İş tatmini kişilerin işten aldıkları haz ile gerçekte olan durum arasındaki farktır (Locke, 2001: 195). Bireyin işten beklediği işten aldığından az ise tatminsizlik oluşacaktır. Bazı durumlarda ise iş

kişiyeye beklediğinden fazlasını sunabilir. Böyle bir durumda ise iş tatmini boyutu artacaktır.

Çalışanlar fizyolojik ihtiyaçları (güvenlik, ait olma, sevme/sevilme) karşıladıktan sonra ücret, terfi, işin kendisi gibi bazı faktörleri de karşılamak isteyeceklerdir. Böylece birey, ne kadar çok faktörü karşılayabilirse o kadar tatmin olmuş sayılacaktır.

2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatminini etkileyen öğeleri analiz etmek için, çalışanların işlerine karşı olan duygu ve düşüncelerini analiz etmek yararlı olabilir. Çalışanların tatmin olmaları veya olmamalarının nedenleri değişiktir. Bazı yazarlar ve araştırmacılar iş tatminini etkileyen faktörler üzerinde farklı görüşler önermişlerdir. Bu yazarlardan, Herzberg, Mausner, Peterson ve Capwell (1957: 196); cinsiyet, eğitim ve yaşın iş tatminini etkileyen önemli faktörler olduğunu söylemişlerdir. Smith ise (1969: 194); girdi, eğitim, iş kullanımı, refaha ve çöküşe yönelik toplum şartlarının da önemli faktörler olduğunu belirtmektedir. Deci ve arkadaşları ise (2001: 935), daha fazla ücret, değişen iş, otonomi, karar verirken ve amaç belirlerken daha fazla katılımın daha çok memnuniyete neden olacağını belirtmektedir.

2.2.1. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler

Çalışanlarda iş tatmini oluşabilmesi için işletmelerin iç müşterisi olan çalışanlarına her anlamda motive edici bir ortam oluşturmaları gerekmektedir. İş tatminini etkileyen örgütsel faaliyetleri genel olarak işin niteliği, yöneticinin özellikleri, çalışma ortamı, ücret ve terfi sistemi ve çalışma arkadaşları olarak sıralamak mümkündür.

2.2.1.1. İşin Niteliği

İşin içeriği iş tatmini açısından büyük önem taşımaktadır. Bireyin çalışırken işinden elde ettiği geri bildirim ve çalışırken sahip olduğu rahatlık işle ilgili iki önemli motivasyon kaynağıdır. Birey çalışırken işini iyi veya tam yaptığını dair duyduğu iki olumlu söz, onun için güdüleyici bir durum yaratır (Özkalp ve Kirel, 2011: 115).

Görevin işin bütününe kapsamı, çeşitliliği, anlamlılığı, sorumluluk gerektirmesi, bireyin özellik ve yeteneklerine uygun olması, ilgi çekici ve yenilikçi olması, öğrendiklerini ve yeteneklerini kullanma olanağı vermesi, yaratıcılık istemesi iş tatminini etkilemektedir. Çalışanlar monoton, sıradan ve sıkıcı bir iş yerine, kendilerini zorlayabilecek olan işleri seçmektedirler (Somuncuoğlu, 2013: 67). Çalışan, gösterdiği olumlu davranışlar karşısında, takdir edilme veya ödüllendirilme beklentisi içerisinde olacaktır. Diğer bir beklenti ise, çalışanların iş ilişkilerinde eşit bir şekilde muamele görme arzusunda olduklarıdır. Bu anlayış “eşitlik teorisi” olarak adlandırılmaktadır. Diğer bir yaklaşım ise, Edwin Locke tarafından geliştirilen “amaç teorisi” dir. Bu teori; organizasyonun amaçları ile kişinin belirlediği amaçlar arasındaki uygunluktur. Yöneticinin hedefi, amaç belirlemede astlarının da katkısını alarak bu uygunluğu sağlamaktır. Kısaca, çalışanların beklentileri ve algılamaları birbirinden farklı olduğundan ve farklı demografik özelliklere sahip olduklarından iş tatmin düzeyleri de birbirinden farklı olacaktır (Budak, 2006: 49-50).

Yapılan bir araştırmaya göre örgütsel kıvanç, iş ve ücret tatmini, örgütsel bağlılık gibi boyutların kurumsal itibara etkisi ele alınmıştır. Araştırma sonuçları çalışanların en yüksek algıya sahip oldukları değişkenlerin örgütsel kıvanç ve kurumsal itibarın işletme ile üretilen mal ve hizmetlerin çekiciliği boyutu olduğunu göstermektedir. Bu sonuç çalışanların örgütlerinde bulunmak ve çalışmaktan dolayı kıvanç duyduklarını, işletmelerinin iyi bir imaja sahip olduklarını düşündüklerini, üretilen ürünleri kaliteli ve çekici bulduklarını göstermektedir (Çekmecelioğlu ve Dinçel , 2014: 88-89).

2.2.1.2. Yöneticinin Özellikleri

Günümüzde iyi bir yönetici çok yönlü düşünebilmeli, risk, sorumluluk ve ödüllendirme arasında denge kurabilmelidir. İşgörenlerin kendi yeteneklerini kullanabileceği bir çalışma ortamının yaratılması, daha fazla bilgilenme, daha etkin iletişim, başarıların rekabetçi bir ortamda ödüllendirilmesi, yöneticilerin çalışanlarına yönelik takdirlerinin sık ve adil olması çalışanların yaratıcı olmasına ve yüksek düzeyde tatmine sahip olmalarına sebep olmaktadır. Yöneticinin işgörenin tatmininde önemli bir rolü vardır (Somuncuoğlu, 2013: 64). Yöneticilerin personel ilişkilerini desteklemesi, çalışanlarına karşı olumlu tavırlar sergilemesi, çalışanların

yaptığı işten mutluluk duymasına, işine ve işyerine olan bağlılığın ve tatmin seviyesinin artmasına sebep olmaktadır.

Her yaptığı denetlenen, kendi başına karar vermesine izin verilmeyen, davranışlarında serbest olmayan astlar zamanla iş tatmininden uzaklaşmaktadırlar. Özellikle otokratik bir yönetim tarzı benimsemiş yöneticilerle çalışan astların iş tatmin düzeyleri daha düşük seviyelerde olabilecektir (Doruk, 2008: 98).

Bir havacılık sektörü şirketinde yapılan bir araştırmada (Suntur, 2012: 17), yönetim anlayışını çalışanların motive olması ve işten elde ettikleri tatmine göre şekillendirmenin her zaman doğru sonuca ulaştırmayacağı sonucuna varılmıştır. Bu yöntemin yerine (Suntur, 2012: 18);

- Çalışanlar ve işler gruplandırılarak hangi nitelik grubuna ait çalışanın hangi tip görevlerde daha yüksek motivasyon ve iş tatminine sahip olduğunun belirlenmesi,
- İş çeşitlendirmesi ile belli nitelik gruplarınca düşük motivasyon ve iş tatminine sahip görevlerin tekrar değerlendirilmesi,
- Belli nitelik grubundaki çalışanların belirli görevlerde istihdam edilmesi,
- İşin niteliğine göre belirli profilde personel istihdam edilmesi gibi stratejilerin uygulanması ile her departmana ve her departmanda çalışan farklı nitelik gruplarına durumsal yönetim uygulamaları yapılmasının mümkün olabileceği vurgulanmaktadır.

2.2.1.3. Çalışma Ortamı

Çalışma ortamındaki ısı, havalandırma, nem, gürültü, ışıklandırma, iş yerinin temizliği, çalışma saatleri, çalışma araçlarının yeterliliği gibi unsurlar iş tatminini etkilemektedir. Uygun çalışma ortamı ve fiziksel rahatlık, hedeflere ulaşmayı ve performansı kolaylaştırarak iş tatmini üzerinde olumlu etki yaratabilecektir (Aygün, 2013: 10). İşyeri her açıdan ergonomik bir yapıda olmalıdır.

Bu nedenle işletmelerdeki fiziksel koşulların çalışanların temposu ve isteğini arttıracak şekilde yapılması gerekmektedir. Bu koşulların uygun olması çalışanların

moral düzeyini etkileyeceği gibi, işletmeyle bütünleşmesini ve dolayısıyla iş tatminini de arttıracaktır (Toprak, 2013: 58).

2.2.1.4. Ücret ve Terfi

Bireyin elde ettiği ücret iş tatmininde karmaşık ve çok boyutlu bir özellik taşımaktadır. Ücret, hem kişinin temel gereksinimlerini karşılar, hem de bireyin üst düzey ihtiyaçlarını karşılamada bir araçtır. Çalışanlar aldıkları ücret hakkında kıyaslama yaparak yönetimin kendileri hakkında ne düşündüğünü anlayabilirler. İyi bir ücret, işverenin kendisinden memnun düşük ücret ise memnun olmadığını göstermektedir (Özkalp ve Kirel, 2011: 116).

Ücretler yapılan işin miktarı ve niteliği ile orantılı olduğu kadar bireyin performansı ile de orantılı olmalıdır. Ücretin kişinin ihtiyaçlarını gidermekte yeterli olup olmaması iş tatminini etkilemektedir. Ayrıca prim ve ikramiye gibi çalışanı motive eden unsurların dikkate alınması oldukça önemlidir. Yapılan araştırmalarda ortaya çıkan önemli bir nokta ücretin salt olarak çalışan tatminini etkilemediği ancak çalışanların ücretlerini başka çalışanlarla kıyasladığında ortaya çıkan durumun kişide tatmin oluşturup oluşturmadığıdır. Ücretin tatmin sağlaması ve dolayısıyla iş başarısını arttırması için bireyin beklentisine, performansına ve piyasa ücret sistemine dayalı olarak adil bir şekilde belirlenmesi gerekir (Çelik, 2013: 94).

Bunun yanında yapılan terfiler de iş tatminini etkilemektedir. Terfinin adil bir biçimde yapılması önemlidir. Terfiyi daha çok hakeden biri varken, haketmeyen birinin terfi etmesi çalışanlarda huzursuzluk yaratabilir. Kıdem sırasına göre terfilerin geçerli olduğu bir ortamda çalışanlar olumlu yönde etkilenmektedir ve buna bağlı olarak iş tatmini yükselmektedir. Ancak terfisini gösterdiği performansa göre alan bir çalışanın tatmin düzeyi, kıdeme göre terfi alan bir çalışandan daha yüksek olacaktır. Aynı şekilde maaşına %10 artış yapılan bireyin tatmin düzeyi %20 artış olan bireyden daha düşük olacaktır. Bu nedenle, idari (üst düzey) çalışanlarda terfi daha yüksek iş tatminlerine yol açarken, alt düzey çalışanlarda daha düşük iş tatminine yol açmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2011: 116).

2.2.1.5. İş Arkadaşları

Bireyin birlikte olduğu gruptaki arkadaşları da iş tatmininde önemli bir etkidir. Sıcak kanlı, çalışma arkadaşlarını destekleyen bir iş grubunun çalışanların tatmini üzerinde orta düzeyde bir etkisi vardır. Çalışma arkadaşları bireye bir destek, rahatlama, tavsiye ve iş konusunda çeşitli yardımlarda bulunması bu ortamda bireyin iş tatmini olumlu etkilenmektedir. Birey işini sevmese bile arkadaşları nedeniyle işinden kopmak istemeyecektir. Olumlu çalışma arkadaşları iş hayatından zevk duyulmasını sağlamaktadır. Eğer çalışma grubunuz bu özelliklerde değilse, iş hayatı ve iş tatmini olumsuz yönde etkilenmektedir (Özkalp ve Kırel, 2011: 117). İş arkadaşı ile anlaşamayan, özellikle aynı ortamı paylaşan bireyler stres altına girecek, psikolojik olarak olumsuz etkilenecektir.

2.2.2. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler

İş tatmini işin hem kendisi ile ilgili hem de çalışanın içinde bulunduğu sosyal çevre ile ilgilidir (Somuncuoğlu, 2013: 64). Bireyin kişilik özellikleri ile birlikte sosyal yaşamı da iş tatminini etkilemektedir. Tekstil sektöründe çalışanlar üzerinde yapılan bir çalışmada şu sonuca varılmıştır; çalışanların yaratıcılık özelliklerini kullanamaması, iş tatmin düzeylerinde düşüş yaşamasına neden olmaktadır (İmamoğlu, Keskin, Erat, 2004: 175).

2.2.2.1. Cinsiyet

Yapılan araştırmalar sonucunda, cinsiyet faktörünün iş tatmini üzerinde önemli bir etken olduğu görülmektedir. Araştırmalar sonucunda, kadınların erkeklere göre daha tatminkâr olduğu görülmektedir. Araştırmalara göre; kadınlar erkeklere göre daha az ücret aldıkları, ilerlemeleri için daha az fırsat olduğu ve profesyonel gelişim kaynakları daha sınırlı kullanım hakları olduğu halde erkeklere oranla daha yüksek tatmin düzeyi ifade etmektedir (Günbatan, 2006: 56). Bunun sebeplerinden biri ise ülkemizde genellikle evin geçimini sağlamak erkeğin sorumluluğu altında gibi görünmektedir.

Çalışanların iş tatmini düzeylerini açıklayan bir araştırmaya göre (Efeoğlu, 2006: 30), çalışanların çalıştıkları işle ilgili beklentilerine göre şekillendiği, erkek ve kadın

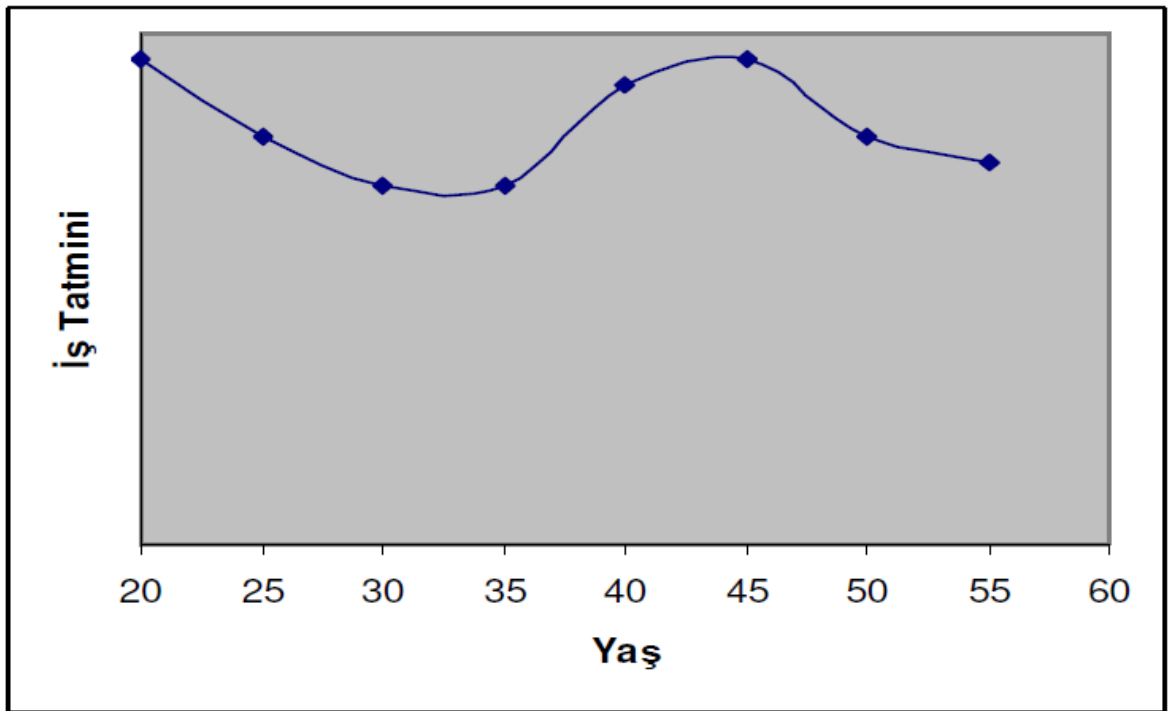
çalışanların işe yönelik beklentilerinin farklı olması nedeniyle iş doyum düzeylerinin anlamlı şekilde farklılaşacağı varsayımından hareketle, bazı çalışmalarda çalışanların iş tatmini düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmaktadır. Çalışanların iş tatmini ile ilgili yapılan çalışmaların büyük bir bölümü erkek ve kadın çalışanlar arasında iş doyumunu açısından anlamlı farklılıklar olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırma bulguları kadın çalışanların erkek çalışanlardan daha yüksek düzeyde iş tatminine sahip olduğunu göstermektedir. Bu farklılık özellikle düşük eğitim düzeyine sahip çalışanlar arasında daha anlamlıdır.

Long'un (2005), bu duruma yönelik olarak geliştirilen açıklamaları Clark'tan (1997) aktardığı kadarıyla, bu durumun nedenlerinden birisi erkek çalışanların sosyal rollerinin gereği olarak bir işte çalışmaya kadınlara göre daha fazla ihtiyaç duymalarıdır. Buna bağlı olarak, erkek çalışanlar iş doyum düzeylerinin düşük olduğu durumlarda dahi daha iyi bir alternatif bulamadıklarında mevcut işlerinde çalışmaya devam etmeleridir. Başka bir açıklamaya göre ise erkek ve kadın çalışanların iş tatmin düzeylerindeki farklılaşma kadın ve erkek çalışanların işleriyle ilgili farklı beklentiler içerisinde olmalarıdır. Erkek çalışanlar iş dünyasının kendileri için yarattığı avantajlara bağlı olarak daha fazla ödüllendirme, yetkilendirme ve terfi beklemektedirler. Kadın çalışanlar bu yönde fazla beklentiler içerisinde olmadıkları için iş tatmin düzeyleri de erkek çalışanlara göre daha yüksek olabilmektedir. Ancak, şunu belirtmek gerekir ki, kadınların eğitim düzeyleri yükseldikçe, iş dünyasında kadın çalışanlara tanınan fırsatlar arttıkça, erkek ve kadın çalışanların performansları tarafsız olarak benzer performans ölçütlerine göre değerlendirildikçe kadınların işe yönelik beklentileri artabilir. Bunun sonucunda ise, kadın ve erkek çalışanlar arasındaki beklenti farklılıklarının iş tatmini üzerindeki etkileri farklılaşabilir.

2.2.2.2. Yaş

İş tatmini ile yaş arasında önemli bir ilişki olduğu bilinmektedir. İşlerinden daha çok beklentileri olan genç çalışanların iş tatminsizliği yaşamları olasılığı daha yüksek olurken, yaş ilerledikçe iş tatmini de artmaktadır. Yaşın ilerlemesiyle terfi olanaklarının artması, alınan ödüllerin çeşitlenmesi de iş tatmini yaratılmasında önemli rol oynamaktadır (Kutlay, 2011: 24).

Yapılan araştırmalar yaş ve iş tatmini arasında genellikle olumlu bir bağıntı olduğunu göstermiştir. Buna göre yaş arttıka kişilerin işlerinden daha fazla tatmin olduğu söylenebilir. Bunun nedeni, deneyim nedeniyle uyumun artması olabilir. Herzberg ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmaya göre yaş, iş deneyimi ve iş tatmini ilişkisi U grafiği biçimindedir. Böyle bir ilişkiye göre, çalışanların 25 yaş ve öncesi ile 45 yaş ve sonrasında iş tatmin düzeyleri yükselmektedir. “İş tatmini işe girişte yüksektir, sonra düşmeye başlar, işteki kariyer yükseldikçe tatmin düzeyi yeniden artmaya başlamaktadır (elik, 2013: 89).



şekil 2.2. İş tatmini ve Yaş Değişken İlişkisi

Kaynak: Organ DW, Hamer WC (1982) Organizational Behavior, s.290.

şekil 2.2’de görüldüğü yzere, iş tatmini demografik faktörlerden biri olan yaştan etkilenmektedir. Burada yaş olgunlaştıka işin oturması, kişinin kendini geliştirmesi gibi nedenlerden dolayı iş tatmini olumlu etkilenmektedir. zeliikle 40-45 yaş arasında iş tatmini en yst seviyeye çıkmaktadır. Araştırmanın uygulama kısmını oluşturan kabin memurlarından 40 yaş yst kabin amirleriyle yapılan görüşmeler sonucunda işlerini sevdikleri, iş tatminlerinin yst seviyelerde olduğu gözlemlenmiştir.

2.2.2.3. Meslek/Statü

Kişinin meslek ve iş konumu da iş tatmin düzeyini önemli derecede etkilemektedir. Meslek seçimi bireyin yaşamı boyunca aldığı en önemli kararlardan biridir. Bireylerin sahip olduğu mesleklerinin yaşamlarının diğer alanlarında da büyük etkisi olduğu belirlenmiştir (Aygün, 2013: 16).

Efeoğlu'na göre (2006: 32) çalışılan işletmenin büyüklüğü ve çalışanların sözkonusu işletmelerdeki konumlarına bağlı olarak da iş tatmin düzeyleri açısından farklılıklar olabilmektedir. Buna göre, küçük ölçekli işletmelerde çalışan bireyler, bu işletmelerde terfi olanaklarının kısıtlı olduğu düşüncesi ile herhangi bir beklenti içerisine girmeyecek, iş tatmin düzeyi de olumsuz yönde etkilenmeyecektir. Öte yandan, çalıştıkları işletmelerde geçici ya da dönemsel olarak değil daimi kadrolarda çalışanlar genellikle diğer çalışanlara göre daha fazla iş tatmini düzeyine sahiptirler. Bu durum, söz konusu çalışanların ekonomik kaygılarıyla şekillenen beklentilerinin diğer çalışanlara göre iş tatmini düzeylerinin daha az etkilenmesine bağlanabilir.

Tablo 2.1. Çalışanlar Arasındaki İş Tatmini ve Meslek Düzeyi Arasındaki İlişki

İş Tatmini	Profesyoneller	Yöneticiler	Büro Hizmetleri	Satış İşçileri	Vasıflı İşçiler	Yarı vasıflı İşçiler	Vasıfsız İşçiler
Çok tatmin olmuş	%42	%38	%22	%24	%22	%27	%13
Tatmin Olmuş	%41	%42	%39	%44	%54	%48	%52
Nötür	%1	%6	%9	%5	%6	%9	%6
Kararsız	%10	%6	%13	%9	%10	%9	%13
Tatmin olmamış	%3	%6	%17	%16	%7	%6	%16
Bilmiyor	%3	%2	-	%2	%1	%1	-
Toplam	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100
N	119	127	46	55	202	152	84

Kaynak: Vroom VH (1964) Work and Motivation, (John Willey and Sons Inc., New York), s.202.

Tablo 2.1'e göre, çalışanların iş tatmini ve meslek düzeyi arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmada, çeşitli alanlarda çeşitli meslek düzeyindeki kişilere işi ile ilgili tatmin derecesini belirleyen sorular sorulmuş ve birtakım cevaplar alınmıştır. Burada profesyonel olarak çalışan ekip %83 oranında çok tatmin olmuş, tatmin

olmuş seviyesindedir. Vasıfsız işçilerde ise bu durum %65 ile profesyonellerin altında kalmıştır. Dolayısıyla iş tatminini etkileyen faktörlerden eğitim durumu ve işin niteliği burada devreye girmekte ve kişinin iş tatmini seviyesini etkilemektedir. Kişinin eğitim durumu arttıkça işinin niteliği de artmakta kişi Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi piramidinde piramidin en üstü olan kendini gerçekleştirme aşamasına gelmektedir. Diğer grupta ise kişi vasıfsızdır. Ast üst ilişkisi mevcuttur. Böyle bir durumda ise kişinin tatmin seviyesi düşmektedir.

2.2.2.4. Eğitim Düzeyi

Eğitim, iş tatmininin en önemli faktörlerinden birisi olup, eğitim düzeyi, işgörenin tatmin düzeyini de etkilemektedir. Burada önemli olan, bilgi birikimi, çalışma değerleri, özlem düzeyleri, örgütsel beklentileri gibi faktörlerle yapılan işin sağladığı ortam ve olanaklar arasında dengenin bulunmasıdır. İş tatmini ile eğitim düzeyi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçları genellikle eğitim düzeyinin yükselmesi ile tatminin düşeceği yolundadır. Bunun nedenlerinden biri bireyin eğitim düzeyinin artmasının onun beklentilerinin artmasına neden olmasıdır. Bir diğer neden de işgücü piyasasının durumudur. Yüksekokul olanaklarının çok geniş olduğu batı ülkelerinde, herkese eğitim düzeyine uygun iş düşmemektedir. Teknik ve alt düzey işlerin de yapılması gerektiğinden üniversite mezunları işçi statüsü durumunda çalışmak zorunda kalacaklarından iş tatminleri olumsuz etkilenmektedir (Somuncuoğlu, 2013: 72).

Eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında ters orantı bulunmaktadır. Eğitim seviyesi düştükçe bireylerde iş tatmini artmaktadır. (Vollmer ve Kinney, 1955: 42, Gazioğlu ve Tansel, 2002: 10).

2.2.2.5. Kişilik

Çalışanın işinden beklentileri öncelikle kendi kişiliği ile ilgilidir. Temel kişisel özellikler, iş ve iş çevresinden beklentilerin nitelik ve niceliğinin öncelikli sınırlayıcısıdır. Bu nedenle iş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden biri de çalışanın kişilik özellikleridir. Bu durum, çalışanların kendi kişilik yapılarına uygun işlerde mutlu olacaklarını ve iş tatmin düzeylerinin de bu doğrultuda artacağını

göstermektedir (Çelik, 2013: 92). Bireylerin iş ve iş çevresinden beklentilerinin farklı olmasının en temel nedeni, kişilerin temel özelliklerinin birbirlerinden ayrı olmasıdır (Erdoğan, 1996: 234).

Yüksek baskıcılık, dogmatizm ve düşük özsaygınlık gibi kişilik niteliklerinin iş tatminine etkileri farklıdır. Otoriter ve baskıcı kişiliğin iş tatminini azalttığı ve iş ortamında tatminsizlikten kaynaklanan çatışmaları artırdığı tespit edilmiştir. Diğer açıdan yeniliklere ve değişimlere karşı kişilik yapısının da iş tatminini azalttığı, yine bireyin kendisine olan saygısının düşük olmasının diğer bireyleri ve üstlerini saldırgan ve düşman olarak algılamasına yol açtığı ve iş tatminini azalttığı ortaya çıkmıştır. Yüksek özbenlik ve özgüven duygusunu geliştiren çalışanlar, bu özelliklerini daha aşağı düzeyde geliştirenlerden daha çok tatmin sağlayabilmektedir (Toprak, 2013: 55).

Holland'a (1996) göre yapılan iş ile kişilik arasında doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Birey eğer kendine uygun işlere yönelirse başarısı yükselecektir. Bireyin değerleri, ihtiyaçları ve motivasyonunu içeren kişiliği iş çevresinde önemli bir etmendir. Kişilik ile iş arasındaki uyum eksikliği memnuniyetsizlik oluşturacak ve kişinin performansını azaltacaktır (Holland,1996: 397). Sınırlı ve çevresine uyum sağlayamamış kişiler daha sık iş tatminsizliği göstermektedir. Bu çalışanlar başkaları ile rahat ilişki kuramamaktadır. Çalışanların yaşama bakış açısı olumsuzdur.

2.3. İş Tatmini ve İş Tatminsizliğinin Sonuçları

İş tatminini etkileyen faktörler daha önce de incelendiği gibi bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki ana başlık altında toplamaktadır. Bu gibi faktörler çalışanların iş tatmin düzeylerini etkilemektedir. Böylelikle çalışanlar yaptıkları işten ya tatmin olurlar ya da aksine iş tatminsizliği yaşarlar.

2.3.1. İş Tatmininin Sonuçları

Çalışan bireyler, yaşamının önemli bir kısmını işyerinde geçirdiği için, bireyin iş ve çevresi tarafından karşılanabilen ihtiyaç ve değerlerinin bir sonucu olan iş tatmini, bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığını da önemli ölçüde etkilemektedir. Bu açıdan

bakıldığında iş tatmininin, çalışanın başarısı için bir motivasyon sağlayacak, örgütsel bağlılığını artıracak, personel devir hızını azaltacak bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Özellikle hızla değişen işletme koşullarında, örgütsel etkinlik, müşteri değerini anlama ve bu değeri, tatmin düzeyi yüksek olan çalışanların yaptıkları faaliyetlerle sağlamak mümkündür. Çünkü iş tatmini, işletmede sinerji yaratarak müşterinin tatmin düzeyinin artmasına da fayda sağlamaktadır (Pelit ve Öztürk, 2010: 49).

İyi motive olmuş ve iş tatminine ulaşmış çalışanlar daha yüksek morale sahip olurlar ve bunun neticesinde iş yerine olan yararları artar. Çalışanlar arasında iş tatmininin sağlanması ile (Gedik, Akyüz ve Batu, 2009: 2 - 3);

- Çalışanlar yöneticilere ve iş yerine karşı daha sadık olurlar,
- Personel devir hızı ve devamsızlığın azalması üzerinde olumlu etkiler olur,
- Yeni işe alım ve oryantasyon becerilerinin kısa zamanda gerçekleşmesine yardımcı olur,
- Karlılık ve/veya sosyal yarar üzerine de olumlu etkisi bulunur,
- Kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olmalarına yol açar,
- İşletmelerde firenin azalmasında etkili olur,
- İşyerinde memnun olan işgörenlerin performansında artış meydana gelir,
- İş görende daha az iş stresi olur,
- İş gören makine ve tesislere daha iyi bakar ve onlara zarar vermemeye çalışır,
- İş tatmini ile daha fazla zihinsel ve bedensel sağlık kazanılır,
- İş tatmininin sağlanması ile yaşam tatmininde de olumlu gelişmeler gözlenir,
- İş tatminiyle işte şikâyetler azalmaya başlar.

İş tatminine örgüt açısından bakıldığında, çalışanların psikolojik ve fizyolojik sağlığını, örgütün çalışma başarısını, verimliliğini, toplumun refahını, gelişmesini etkilemesi bakımından oldukça önemli bir mevzudur. İş tatminine sonuçları açısından bakıldığında; yalnızca bireysel sonuçları bulunmamakta, aynı zamanda örgütsel ve toplumsal sonuçları da ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple iş tatmininin sağlanmasını her çalışan ve örgüt istemektedir. İş tatmininin yüksek olması, her yönetici tarafından istenilen bir durumdur. Fakat iş tatmini elde edilmesi o kadar

kolay bir olgu değildir Diğer yandan düşük iş tatmini bir örgütte işlerin iyi gitmediğinin kanıtı olarak görülmektedir. Bunun sonucu ise işte verimsizlik, birtakım disiplin sorunları ve işlerin yavaşlaması olarak ortaya çıkmaktadır (Özmen ve Kahraman, 2017: 87).

2.3.2. İş Tatminsizliğinin Sonuçları

İş tatminsizliği genel tanımıyla çalışanın yaptığı işten memnun olmamasını ve birtakım olumsuz durumlardan dolayı yaptığı işten psikolojik/fiziksel olarak rahatsızlık duymasını ifade etmektedir (Çelik, 2013: 98).

İş tatminsizliğinin sonuçlarından birisi işe yabancılaşma, işten soğumadır. Yabancılaşmanın en çok bilinen belirtileri; amaçsızlık ve gelecekle ilgili çabaların yetersizliği, başka kişilerle temastan kaçınma ve iletişim kurmaktan kaçınma, kendi kendini çaresiz ve zavallı görme, ilgisizlik, can sıkıntısı ve değişime karşı koyma şeklinde sıralanabilir (Somuncuoğlu, 2013: 73).

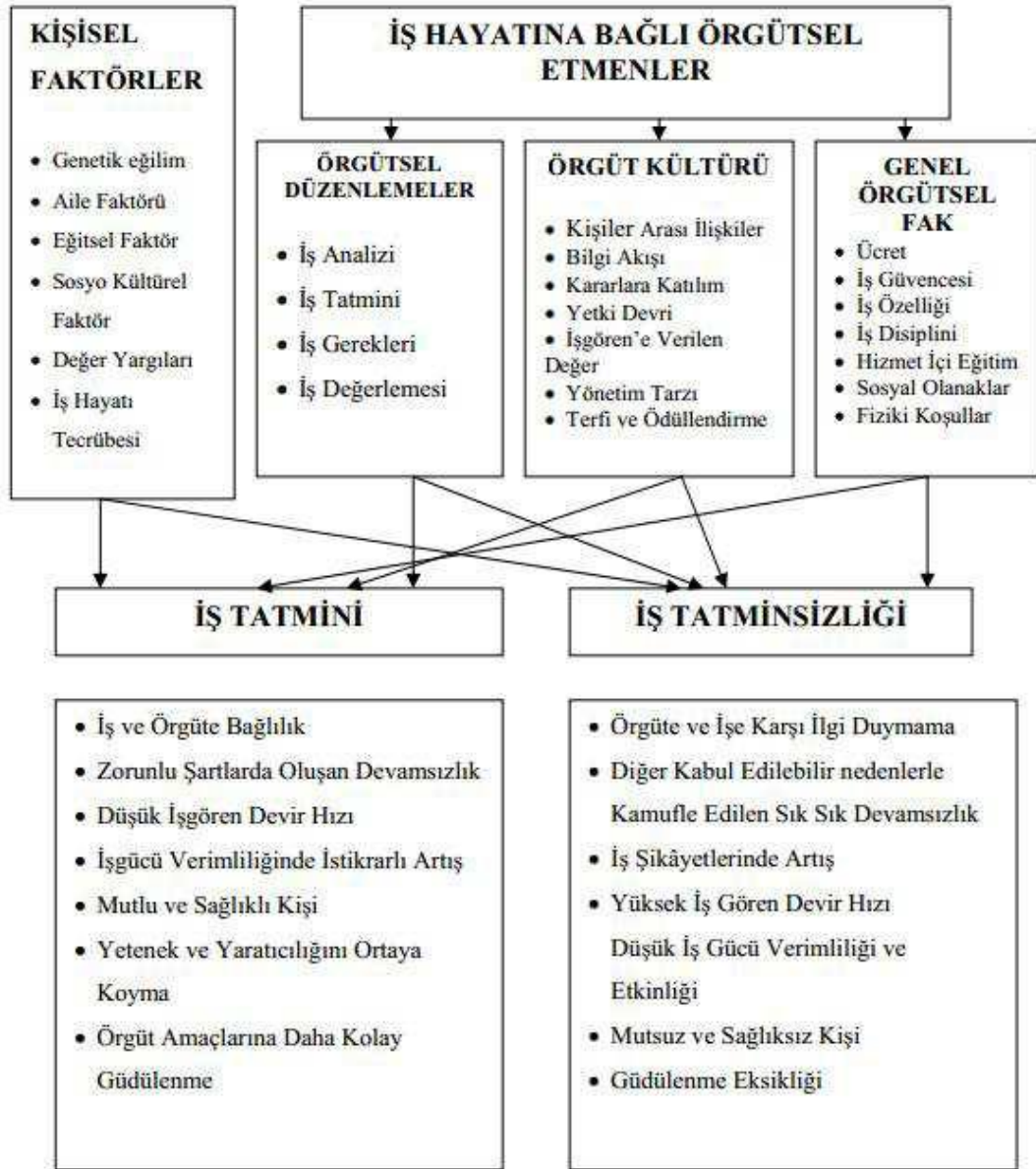
İşyerine yabancılaşan bir çalışan dolayısıyla işe devamsızlık yapacaktır. Çalışanlar, çalıştıkları işletmelerde yaratıcı ve yapıcı gücünü ortaya koyacak bir ortam aramaktadırlar. Böyle bir ortam ancak çalışanın kendisini etkileyen ve ilgilendiren konularda kararlara katılması yoluyla sağlanabilir. Böyle bir ortamda çalışan kişi, işe ve işyerine düşünsel gücüyle katkıda bulunduğunu görmeye işe yabancılaşma duygusundan büyük ölçüde kurtulacaktır. Aksi durumda, işyerinde, yapılan işin çalışana anlamsız gelmesi, sorunların yönetimce gereken biçimde ve zamanında ele alınmaması, yönetimin yeterince geri bildirimde bulunmaması gibi olaylar sonucunda çalışan işyerinden kendini uzak tutmakta ve işe devamsızlık göstermektedir.

İşten ayrılma niyeti ise iş tatminsizliğinin sonuçlarından bir diğeridir. Yapılan araştırmalar kişinin işinden duyduğu tatmin düşük olduğunda, işi bırakma eğiliminin yüksek olduğunu göstermiştir. İşinden tatminsizliğin işgörene yansımaları, işe devamsızlık, işten kaçma, ruh ve beden sağlığının bozulması, tükenmişlik duygusu yaşaması, işte hata yapması ve sonuç olarak da işten ayrılması şeklinde yansır (Karcioğlu ve Akbaş, 2010: 146). İşten tatminsizlik, işgörenin işinden bıkmalarına,

sıkılmasına yol açmaktadır. Özellikle işinden tatmin olamayan bireyin, bu durumu tekdüzelikle birleştğinde bıkkınlık seviyesi daha da artmaktadır.

İşinde tatminsizlik yaşayan birey, olumsuz duygulara yönelmektedir. Bu olumsuz duygular ise onun bedensel, ruhsal ve sosyal sağlığını bozabilmektedir. Bunun sonucunda bireyde işten uzaklaşma, işi terk etme, işe karşı kayıtsızlık, sürekli işten yakınma, mesleğin geleceğine ilişkin umutsuzluk düşünceleri gibi doyumsuzluk belirtileri görülebilmektedir (Serinkan ve Bardakçı, 2009: 117). Bu duygulara sahip bireyler, iş tatminsizliği yaşadığı için işine karşı sürekli olumsuz duygular besleyecektir.

İş tatminsizliğinin sonuçlarından bir diğeri ise, örgütün iç ve dış tehditlere karşı verilen tepkiyi azaltmasıdır. Bu durum örgütün bağışıklık sistemini zayıflattığını göstermektedir (Özmen ve Kahraman, 2017: 87). Bu şekilde faaliyet gösteren bir örgüt başarılı olamayacak, çağın gereklerini yerine getiremeyecek, sektörde tutunamayacaktır.



Şekil 2.3. İş Tatmini ve İş Tatminsizliğinin Neden – Sonuç İlişkisi

Kaynak: Akıncı Z (2002) Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (4): 6.

Şekil 2.3'te verilenlere göre, iş tatmini kişisel faktörler ve iş hayatına bağlı örgütsel faktörlerden olumlu veya olumsuz etkilenmektedir. Kişinin iş yaşamından beklediği durum ile mevcut durum arasındaki fark iş tatminini oluşturmaktadır. Eğer bu fark olumlu ise kişide iş tatmini, bu fark olumsuz ise kişide iş tatminsizliği oluşmaktadır. İş tatmini kişide birtakım olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Bunlar, iş ve örgüte bağlılık, işe devamsızlıkta azalma, düşük işgören devir hızı, işgücü verimliliğinde istikrarlı artış, mutlu ve sağlıklı birey, yetenek ve yaratıcılığını ortaya koyan

içmüşteriler, örgüt amaçlarına daha kolay güdülenen çalışanlar gibi sıralanabilir. Tersine durum ise iş tatminsizliğidir. Örgüt çalışanlarında oluşan iş tatminsizliği kişiler ve örgüt üzerinde olumsuz sonuçlar yaratmaktadır. Bunlar ise örgüte ve işe karşı ilgi duymama, sık sık çeşitli nedenlerle kamufle edilen devamsızlık, iş şikayetlerinde meydana gelen artış, kişilerin sürekli işten çıkarılması veya kendi isteğiyle işinden ayrılması, mutsuz ve sağlıksız bireyler ve güdülenme eksikliği gibi olumsuz sonuçlardır.

2.4. Kariyer Tatmini Kavramı

Güncel Türkçe Sözlükte (TDK); kariyer; bir meslekte zaman ve çalışmayla elde edilen aşama, başarı ve uzmanlık olarak tanımlanmaktadır. Greenhaus, Collanan ve Godshalk (2010: 10) kariyeri “bir bireyin hayatı boyunca işi ile ilgili tecrübelerinin örüntüsü” olarak tanımlamışlardır. Tatmin kavramı kelime anlamı olarak elde edilen sonuçların beklentileri ne derece karşıladığı ile ilgili olduğundan dolayı; kariyer tatmini de elde edilen kariyer düzeyinin beklentileri ne derece karşıladığı ile ilgili olmaktadır. Kariyer tatmini; çalışanların bekledikleri veya arzuladıkları kariyer hedefleriyle, kariyerlerinde gerçekleşen durum arasında yaptıkları karşılaştırmalar sonucunda, kariyer beklentisine karşı bireyde oluşan duygusal beklentidir (Demirdelen, 2013: 43).

Kariyer kavramı iki farklı düzeyde incelenmektedir. Bunlardan biri örgüt ile ilgili olan kariyer düzeyidir. Bu düzey, örgütte çalışanların kariyerleri ile ilgili süreçleri ve örgütün kariyer sistemini oluşturmaktadır. İkinci düzey ise birey ile ilgili kariyer düzeyidir (Greenhaus, Collanan ve Godshalk, 2010). Bireysel düzeyde olan kariyer ise ikiye ayrılmaktadır. Birincisi meslek seçimi, ikincisi ise kariyer geliştirme (Aytekin, 2016: 4).

Literatüre bakıldığında iki tür kariyer anlayışı bulunduğu görülmektedir. Klasik kariyer anlayışı, örgüt üzerinde kurulmuş bir kariyer yönetiminden söz edilmektedir (DeFillippi ve Arthur, 1994: 310). Kariyer alanındaki ilk tanımlar 20. Yüzyılın ortalarına denk gelmektedir. Klasik kariyer anlayışı, kariyeri sadece örgüt içindeki “iş ile ilgili başarı ve düzenlenmiş, açıkça tanımlanmış prestij basamaklarında dikey ilerleme” (Wilensky, 1961) şeklinde ele almaktadır. Ancak 1980’lerden sonra

çalışanların kariyer değerlerinde meydana gelen değişimler, teknolojik gelişmelerin hızla değişmesi, ekonomik değişimler, ekonomik krizler, yeni örgüt yapıları, insan kaynakları ve örgütsel alanda meydana gelen değişiklikler klasik kariyer anlayışını sorgulamak gerektiğini düşündürmüştür. Böylelikle ortaya yeni kariyer anlayışı kavramı çıkmıştır (Aytekin, 2016: 5). Bu anlayışa göre kariyerin şekillendirilmesi, gelişimi, yönetimi ile ilgili sorumluluklar örgütten bireye geçmektedir.

Çalışmanın değişkenlerinden biri olan kariyer tatmini öznel ve nesnel olarak ele alınmaktadır (Cingöz, 2013: 163). Kariyer tatmini bir süreçtir ve bu süreçte değerlendirmelerin kimin tarafından yapıldığı önemlidir (Judge, Cable, Boudreau ve Bretz, 1995: 486). Nesnel kariyer tatmini, kişinin geldiği noktanın toplum tarafından değerlendirilmesidir şeklinde tanımlanması mümkündür. Öznel kariyer tatmini ise, kişinin kendi kariyerinde geldiği noktayı öznel bir biçimde değerlendirmesidir (Nabi, 199: 212). Kariyer tatmini ise, bireyin kariyer sürecinde gelmiş olduğu noktadan duyduğu memnuniyet derecesidir (Yüksel, 2005: 305).

Ng ve arkadaşları (2005) yaptıkları çalışma sonucunda, kariyer başarısının öncülleri konusunda yirmi altı değişkenin var olduğunu tespit etmişler ve bu değişkenleri dört grupta ele almışlardır. Bunlar; insan sermayesi, sosyo-demografik statü, bireysel farklılıklar ve örgütsel destekleyicilerdir. İnsan sermayesi; bireyin eğitim düzeyi, tecrübeleri, politik bilgi ve yeteneklerinden oluşmaktadır. Sosyo-demografik statü; cinsiyet, ırk, medeni durum gibi bireylerin sosyal ve demografik alt yapısını oluşturan faktörlerdir. Bireysel farklılıklar; içsel kontrol odağı ve kişilik faktörlerini içermektedir. Son olarak, örgütsel destekleyiciler, örgütün kariyer başarısı elde etmesi için bireye sunduğu destekleri kapsamaktadır. Amir desteği, eğitim olanakları ve yetenek geliştirme fırsatları bu kategoride değerlendirilebilir (Cingöz, 2013: 163).

Greenhaus, Parasuraman ve Wormley (1990: 64), işgörenlerin kariyer tatmini sağlamaları açısından, aşağıdaki beş temel hedefe ulaşmadaki başarının önemli olduğunu savunmaktadır. Bu hedefler:

- Mesleki başarılar
- Genel mesleki hedefler
- Gelire ilişkin hedefler

- Meslekteki ilerlemeler
- Yeni beceriler edinme

Çalışanların bu temel hedeflere ulaşmaları kariyer başarısını belirlemede etkili olmaktadır (Yüksel, 2005: 305). Yapılan çalışmalardan elde edilen sonuçlarda; kariyer tatmininin en önemli belirleyicisi olarak iş-aile çatışması bulunmuştur (Martins, Eddleston ve Veiga, 2002: 399). Kişinin kariyer tatmini yeterli olsa bile, eğer birey iş-aile çatışması yaşıyorsa, kariyer tatmini bu durumdan olumsuz etkilenmektedir (Martins, Eddleston ve Veiga, 2002: 404). Kişinin ailesi ile ilgili bir durum meydana geldiğinde, kişi tercihen ailesini seçip, kariyerinden vazgeçebilmektedir. Bu durumda kişinin kariyer tatmini seviyesinin azalması kaçınılmaz olmaktadır.

2.5. Kariyer Tatminini Etkileyen Faktörler

Kariyer tatmini örgütsel ve bireysel birçok faktörden etkilenmektedir. Kariyer tatmini üzerinde etkili olan sosyo-demografik faktörler, bireyin seçimleri ve bunun neticesinde elde edeceği mutluluk için önemlidir. Çalışanların sosyal geçmişi, sosyal statüleri kariyer seçimleri üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Bunun yanı sıra bireylerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi demografik özellikleri de bireyi etkilediği gibi örgüt içerisindeki davranışlarına da yansır. Bu nedenle demografik faktörler ile kariyer tatmini boyutunun etkileşim halinde olduğu söylenebilir ve bu faktörler ile kariyer tatmini etkileşimini çeşitli başlıklar altında açıklamak mümkündür (Demirdelen ve Ulama, 2013: 66).

2.5.1. Kariyer Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler

Kariyer tatminini etkileyen örgütsel faktörler, kişinin örgüt içindeki unvanı ve kişinin sektörde çalışma süresidir.

2.5.1.1. Örgüt İçindeki Unvan

İş görenin örgüt içindeki konumu ve eğer yönetici ise yöneticinin hangi yönetim seviyesinde bulunduğu gibi özellikler ile kariyer tatmini sağlama boyutu arasında önemli bir ilişki vardır (Uzunbacak, 2004: 62). Elde edilen yönetim kademesinin üst

veya orta yönetim seviyesinde olması, kariyer tatminiyle doğru orantılı olmakta ve üst yönetimde bulunan iş görenler, kariyerlerinde ve yaşamlarında daha fazla doyuma ulaşmaktadırlar (Demirdelen ve Ulama, 2013:70).

2.5.1.2. Sektörde ve Örgütte Çalışma Süresi

Kişinin sahip olduğu iş deneyimi, sektörde veya örgütteki çalışma süresi, çalışanların kariyer beklentileri ve kariyer tatminleriyle olumlu bir ilişki içindedir. Aynı örgütte uzun süre çalışan insalarda tatmin duygusunun daha yüksek olduğu bilinmektedir. Sık sık iş değiştirenlere göre aynı işte çalışan bir kişinin hem işe bağlılığı hem işten alacağı doyum düzeyi artacağı için iş gören daha mutlu çalışacaktır (Demirel ve Özçınar, 2009:129-145).

2.5.2. Kariyer Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler

Kariyer tatminini etkileyen bireysel faktörler incelendiğinde, kişinin yaşı, cinsiyeti, eğitimi gibi unsurlar ele alınmaktadır.

2.5.2.1. Yaş

Demografik özelliklerden birisi olan yaş faktörü, bireylerin kariyer tatmini sağlamaları açısından etkilidir. Bireyler, yaş itibarıyla kariyerlerinin başında, ortasında veya sonunda olabilirler. Bedensel ve zihinsel performansı etkileyen yaş dönemleri, yaşamın genelini etkilediği gibi çalışma hayatına bakışı bireylerin çalışma hayatındaki tutumlarını, isteklerini ve beklentilerini etkiler (Toker, 2007: 103).

Organizasyonlar genellikle eğitim ve gelişim imkanlarını yaşa göre belirlemekte ve genç çalışanlara, diğerlerine göre daha fazla fırsat tanımaktadır. Genç çalışanlar da, ileri yaştaakilere nazaran daha fazla üst düzey eğitim alma isteği ve beklentisi içerisinde olmakta; mesleki kariyerlerinde ilerlemede, bilgi ve becerilerini geliştirmede daha hırslı davranmaktadırlar (Sağdıç ve Demirkaya, 2009: 233-246). Çalışanların yaşları ilerledikçe işlerinde daha çok tatmin oldukları görülmektedir. Bunun nedeni ise ilerleyen yaşla birlikte, deneyim nedeniyle uyumun artması olabilir. Diğer yandan, daha genç çalışanların yükselme ve diğer iş koşullarına yönelik aşırı beklentilere sahip olmaları nedeniyle, işe yeni başladıklarında tatminsiz

olma olasılıkları oldukça yüksektir (Toker, 2007: 103). Yaşının ilerlemesi ile işine alışan birey kariyer konusunda sıkıntı yaşamayacaktır. Çünkü bu birey ya istediği kariyeri elde etmiş, ya da istediği kariyeri elde edememiş fakat işine alışmıştır.

2.5.2.2. Cinsiyet

Cinsiyete ilişkin beklentiler, tutum ve algılar, kadın ve erkek için meslek seçiminde ve kariyer yaşamında önemlidir (Özkişi, 2012: 2105-2114). Günümüzde erkekler, kadınlara göre daha yüksek hiyerarşilerde yer almakta ve cinsiyet ayrımcılığı kişilerin kariyer yaşamlarını etkilemektedir (Işık, 2009: 67-72). Durum böyle olunca erkeklerin kadınlara oranla kariyerlerinde hem yatay hem de dikey olarak daha çabuk ilerlemesi ve bu ilerleme sonucunda kariyerlerinden daha fazla tatmin sağlaması mümkün olabilmektedir.

Günümüzde hem kadınlar hem de erkeklerin kariyer amaçları bulunmakta ve kariyer yapma fikrinin önündeki tüm engellerin (Kahraman ve Şahin, 2010: 75-88) özellikle de cinsiyete dayalı engellerin kaldırılması, kişinin kariyer tatmini üzerinde etkili olabilmektedir. Erkek çalışanlar, kadın çalışanlara oranla iş ve çalışma yaşamına, meslekte başarıya ve kariyer hayatına daha fazla önem vermektedir (Küçükusta, 2007: 243-268). Ancak kadın istihdamında önemli gelişmeler olmasına karşın, toplumsal olarak cinsiyet bakış açısındaki eşitsizlik giderilememiş ve kadının hamileliği, çocuk bakımı, ev işleri gibi durumlardan ötürü ayrımcı uygulamalar olmaya devam etmiştir (Eres, 2006: 40-52). Bu nedenle kariyer tatmininin kadınlarda erkeklere oranla daha yavaş ilerlediği söylenebilir.

2.5.2.3. Eğitim

“Eğitilmiş bir bireyin çalışma hayatından beklentileri ve ihtiyaçları diğer çalışanlara oranla daha üst düzeyde olmaktadır” (Toker, 2007: 92-107). Çünkü eğitim düzeyi yükselen çalışanların iş hayatına bakışı, iş ve kariyer beklentileri, ücret ve çalışma şartları istekleri de yükselecektir (Güven vd., 2005: 127-151). Kariyerinden ne beklediğinin bilincinde olan iş görenler, kendilerini bilgi ve beceri konusunda daha fazla geliştirmek istemekte ve bu sayede kariyer tatmini sağlama süreleri daha kısa sürmektedir. Eğitim düzeyi yüksek kişilerde, yönetim kademesine geçme ve aldıkları

ücret açısından daha iyi bir konumda olma durumu beraberinde kariyerlerinden tatmin olma duygusunu da getirebilir. Bu nedenle eğitim; kariyer tatminine ulaşma ve devam ettirme konusunda önemlidir (Demirdelen ve Ulama, 2013: 70).

2.6. Kariyer Tatmininin Sonuçları

Kariyer tatmini, kariyer başarısının sonucu ortaya çıkan, kişinin kariyeriyle ilgili belirlediği hedeflere ulaşmanın derecesinden duyulan memnuniyet olarak tanımlanan kavramdır (Greenhaus, Parasuraman ve Wormley, 1990: 64).

Kariyer başarısı, bireyin işi ile ilgili deneyimlerinden elde ettiği olumlu psikolojik kazanımlarıdır (Timothy vd., 1995: 486). Kişinin iş tecrübelerinin sonucu olarak bireyin zihninde oluşan, pozitif psikolojik veya işle ilgili kazançlar olarak da tanımlanabilir (Cingöz, 2013: 163).

Kariyer başarısının içsel ve dışsal bir takım göstergeleri bulunmaktadır (Engiz, 2009: 11-12). Bazı kaynaklarda objektif ve sübjektif boyutlar olarak da ele alınmaktadır.

Örgütlerde kariyer açısından gelişmenin sübjektif boyutu olan içsel boyut, bireyin kişiliğinde meydana gelmektedir. Birey burada çalışma hayatını irdelemeye, düşünmeye, kendini sorgulamaya başlayacaktır. Bu çerçevede birey “Gelecekte nerede olmak istiyorum?” “Kariyer hedeflerim nelerdir?” “Elimdeki kaynaklar nelerdir?” gibi sorularla kariyer hedeflerini belirlemeye çalışır. Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisinde bu durum kendini gerçekleştirme olarak adlandırılır. Fakat burada bahsedilen durum için kişinin psikolojik açıdan sağlıklı sayılması gerekmekte, kişinin hedefleri ile olanakları birbiri ile çelişmemelidir (Soylu, 2002: 6).

Kariyer başarısının objektif boyutu olan dışsal boyut ise ücret, terfi ve hiyerarşik pozisyon gibi kriterlerden oluşmaktadır (Cingöz, 2013: 163).

Kariyer tatmini ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde; kişilik özelliklerinin kariyer başarısı ile ilişkisinin araştırıldığı bir araştırmada; dışa dönük kişilik yapısına

sahip bireylerin maaş, terfi ve kariyer olanaklarının uyumsuz kişilik yapısına sahip çalışanlara oranla daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Seibert ve Kraimer, 2001: 21).

2.7. İş-Aile Çatışmasının İş Tatmini ve Kariyer Tatmini Üzerindeki Etkisi

Bu kısımda, araştırmanın temel değişkenleri arasındaki ilişkiler daha önce yapılmış çalışmalar incelenerek aktarılmaya çalışılacaktır.

2.7.1. İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini İlişkisi

İş tatmini genel anlamda işten duyulan memnuniyet sonucunda ortaya çıkan bir olgudur (Nelson ve Quick, 1995: 116). Bir bütün olarak ele alındığında, çalışanlar işlerinden memnun olmaktadır, fakat işlerinin bazı koşullarından (fiziki ortam, ücret, kariyer ve yönetim gibi) memnun kalmamaktadırlar (Erdil vd., 2004: 24-25).

Parasuraman ve Simmers iş-aile çatışmasını, “iş ve aile rollerinin eşzamanlı olarak ortaya çıkması nedeniyle kişinin yaşadığı uyumsuzluk durumu” olarak tanımlamaktadır (Parasuraman ve Simmers, 2001: 551). Buradan hareketle iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında bir ilişki olması kaçınılmazdır.

İş-aile çatışması değişkeni ile iş tatmini değişkeni arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmaların büyük bir bölümünde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. İş-aile çatışması arttıkça iş tatmini azalmaktadır (Kopelman, Greenhaus ve Connolly, 1983; Parasuraman vd., 1989; Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996; Aryee, Fields ve Luk, 1999; Yüksel, 2005) Değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin tespit edilmediği çalışmalar da mevcuttur (Namasivayam ve Mount, 2004, Efeoğlu, 2006;114-115, Özdevecioğlu ve Doruk, 2009; 89). Bu çalışmalarda iş-aile çatışmasının iş tatmini üzerinde herhangi bir etkisi bulunmamaktadır.

Çalışmaların bazılarında, iş aile çatışması alt boyutları ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Bu çalışmalara göre, iş-aile çatışmasının alt boyutlarından iş aile çatışması ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmişken, aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamıştır (Efeoğlu, 2006; 114-115, Özdevecioğlu ve Doruk, 2009; 89).

Başka bir çalışmada ise, turizm işletmelerinde iş-aile çatışması ile ilgili bir araştırma yapılmıştır. Bu çalışmada, iş-aile çatışmasının iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisi incelenmiştir. İş-aile çatışmasının alt boyutlarından zamana dayalı iş-aile çatışması, strese dayalı iş-aile çatışması ve davranışa dayalı iş-aile çatışması ayrı ayrı ele alınmıştır. Zamana dayalı iş-aile çatışmasının ve davranışa dayalı iş-aile çatışmasının çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde olumsuz etkileri olduğu tespit edilmiştir. Buna rağmen, iş-aile çatışmasının ikinci boyutu olan aile-iş çatışmasının iş tatmini üzerinde herhangi bir etkiye sahip olduğuna rastlanamamıştır. Aile-iş çatışmasının zamana dayalı ve strese dayalı iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde ise olumlu yönde etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. İş tatmininin ise işten ayrılma niyeti üzerinde olumsuz yönde etkisi olduğu belirlenmiştir (Yurtseven, 2008: 85-86).

2.7.2. İş-Aile Çatışması ve Kariyer Tatmini İlişkisi

Martins, Eddleston ve Veiga (2002) yaptıkları çalışmada, iş-aile çatışması ile kariyer tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu ileri sürmüşlerdir. Yani iş-aile çatışmasının kariyer tatminini azalttığı sonucuna varılmıştır. Bu negatif ilişkinin destek kaynaklar ve kişilik farklılıklarından kaynaklandığını ortaya çıkarmışlardır. Ayrıca bu çalışmada demografik faktörlerden yaş olgusuna da bakılmış, kadınlarda ömür boyu iş-aile çatışmasının kariyer tatmini olumsuz etkilediği sonucuna varılmıştır. Buna rağmen erkeklerde bu durum kırk yaş ve sonrasında görülmeye başlanmaktadır. Yine aynı çalışmada eş veya ebeveynlik gibi sıfatlar bu iki değişken arasında herhangi bir etki yaratmadığı gözlemlenmektedir (Martins, Eddleston ve Veiga, 2002: 409). Kariyer tatmini, demografik faktörlerden biri olan yaştan etkilenmektedir. Burada yaşı ilerleyen bireylerin, kariyer tatmininin arttığı görülmektedir.

Kariyer ile ilgili değişkenlerin (kariyer bağlılığı, kariyer ilerlemesi, kariyer tatmini gibi) iş-aile çatışmasını etkileyip etkilemediğini ortaya koymaktadır. Tenbrunsel vd. (1995: 233), iş-aile çatışması ile kariyer bağlılığı arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Yine Stroh vd. İş-aile çatışmasının kariyer ilerlemesini olumsuz etkilediği sonucuna varmıştır (Stroh, Brett ve Reily, 1996: 99).

2.7.3. İş Tatmini ve Kariyer Tatmini İlişkisi

Kişinin kariyer alanında yükselmesi, iş tatmini seviyesini yoğun bir şekilde etkilemektedir. Araştırmalar incelendiğinde, istenilen kariyer hedefine zamanında ulaşamayan bireylerde iş tatmini olumsuz etkilenmektedir. Terfi almayı hakkettiğini düşünen bireyler bu beklentileri karşılanmadığında iş tatminsizliği yaşayarak, işe devam konusunda sıkıntılar çıkarmaktadır (Savery, 1996: 18-26; Orpen, 1994: 27-29).

İş tatmini kavramı ve kariyer tatmini kavramı benzer kavramlar olsa da birbirinden ayrıldığı birtakım noktalar bulunmaktadır. Gelir durumu, terfi olanakları vb. birçok faktör kişinin iş tatminini artırtığı gibi kariyer tatminini de artırmaktadır. Kariyer tatminini iş tatmininden ayıran en önemli özellik; kariyer tatmininin memnuniyet ya da memnuniyetsizlik içerisinde bireyin duygularını da temsil eden bir kavram olması ve iş tatmininin işin daha spesifik etkisini ölçen bir kavram olmasıdır (Lounsbury vd., 2008: 355). Kariyer tatmininin bir bütün olarak tüm meslek hayatında varılan yolu ifade ettiği düşünüldüğünde, iş tatmininininden daha geniş bir alanı etkilemektedir (Vatansever, 2008: 19). İş tatmini aslında bireyin işinden memnun olmasını tanımlarken, kariyer tatmini bireyin elde ettiği kariyer düzeyinden memnuniyetini tanımlar. Kariyer henüz tamamlanmamış ve devam eden bir süreç olduğundan dolayı kariyer tatmini bireyin hayatındaki etkinliklerin tatminini belirtirken; iş tatmini işe duyulan tatmin derecesini ifade etmektedir (Yüksel, 2005: 304-305).

Kişinin işiyle ilgili bilgi ve becerileri doğru kullanması, etrafında olup bitenleri iyi algılaması, iş hayatından ve kariyer hayatından ne beklediğini belirlemesi kariyeriyle ilgili daha doğru adımlar atmasını sağlamaktadır. Çalışılan ortam ergonomikse, işverenle ilişkiler olumlu ise kariyer fırsatları iyiyse, kişilerin kariyerlerinde ilerlemeleri ve kariyer tatmini sağlamaları da mümkün olur (Russo vd., 1995: 5). Jiang ve Klein'in yaptığı bir araştırma (1999) sonuçlarına göre, kariyer tatmini çalışanların kariyer bağlılığını ve kariyer başarısını da etkilemektedir.

Gazi Üniversitesi'ndeki kadınların kariyer engelleri ile kariyer tatmini ve yaşam doyumunu inceleyen bir araştırmada, kadınların cinsiyet ayrımcılığına maruz kaldığı, birçok sorumluluk üstlendiği ve iş hayatında haksızlığa uğradığı sonucuna varılmıştır.

Fakat buna rağmen, bu durum kadınların kariyer ve yaşam doyumlarını etkilememektedir. Kadınların kariyerlerinde ilerlemeleri, yaşam doyumlarını da olumlu yönde etkilemektedir (Ünlü, 2014: 72).

2.8. Kabin Memurlarında İş-Aile Çatışması

Uzun zaman boyunca pahalı olması nedeniyle toplumun gözünde ikinci plana atılan havayolu taşımacılığı, zaman, hız ve konfor konusunda sağladığı faydalar nedeniyle en çok kullanılan taşıma türlerinden biri olmaya başlamıştır (Akan, 2017, 6). Diğer ulaşım modalarının özellikle uzak bölgelere ulaşım konusunda, kişilere zaman kaybettirmesi sivil havacılık sektörünün bu konudaki artılarından biridir.

Bu hızlı büyüme ivmesi havayolu şirketlerinin emniyet ve güvenlik konularında da en üst düzeyde önlem almalarını gerekli kılmaktadır. Emniyet ve güvenlik tedbirlerinin yanısıra, şirket çalışanlarının üst düzeyde güvenlik algısı ve bilincinde olmaları gerekmektedir (Demir, 2016: 80). Sektör kendi içinde farklılaşmaya uğrarken, birim bazında da bazı değişiklikler söz konusu olmaktadır. Uçuş operasyonları konusunda faaliyetler ele alınırken, nitelikli, tecrübeli, havacılık bilgisi sahibi olan ve diğer olumlu özellikleri bünyesinde barındıran çalışanların istihdamı ön plana çıkmıştır (Akan, 2017: 25). Kabin hizmetleri, genel olarak sivil havacılık faaliyetleri içerisinde, uçuş operasyonlarının gerçekleştirilmesi sırasında, uçuşun başlamasından itibaren kabin ekibi tarafından yolculara uçak içerisinde, yolcu memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak adına verilen hizmetlerin tümünü kapsamaktadır (Gürbüz ve Sözen, 2016: 47-48). Yolcular uçakla seyahatleri esnasında, verilen hizmetlerin üst düzey olması beklentisine girmekte ve havayolu şirketlerinin uygulamalarını değerlendirmektedirler.

Kabin ekibi, bir uçuş operasyonunu gerçekleştirmek amacıyla bir araya gelmiş, bir kabin amirinden ve uçak tipine göre sayısı değişebilen kabin memurlarından oluşan ekip olarak tanımlanmaktadır (Akan, 2017: 28). Kabin memuru ise bağlı bulunduğu havayolu şirketinin kalite ve uçuş emniyeti standartlarına uygun çalışma talimatları gereğince, ulusal ve uluslararası sivil havacılık standartları doğrultusunda uçuş emniyet gerekliliklerini yerine getirerek; yolcu emniyeti, güvenliği ve konforunu sağlamakla yükümlü olan nitelikli kişidir (Aktunç, 2013: 9). Sivil Havacılık Genel

Müdürlüğü ise yolcu taşımacılığı yapan hava araçlarında gerekli emniyet ve güvenlik önlemlerinin uygulanmasından ve yolcu konforundan sorumlu görevlileri “kabin memuru” ya da “kabin görevlisi” olarak tanımlamaktadır. Uçuşun emniyetli, güvenli ve konforlu bir şekilde gerçekleşmesi için hava aracının kabin bölümünde görev alan Kabin Memurları; SHGM tarafından yayımlanan ilgili mevzuatlarda belirtilen gereklilikleri sağlayarak eğitimlerini başarı ile tamamlayan ve bunun sonucunda “Kabin Memuru Sertifikası” almaya hak kazanmış kişilerdir (SHGM, Havacılık Personeli, 2017 <http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru>).

Türkiye’de kabin memuru olabilmek için mevzuat kapsamında aranan asgari gereklilikler aşağıda yer almaktadır (SHGM, Havacılık Personeli, 2017):

- En az 18 yaşında olmak
- Sağlık yönünden görevini yerine getirmeye uygun olduğunun kontrol edilmesi amacıyla Genel Müdürlük tarafından yetkilendirilmiş bir sağlık kuruluşunun düzenli aralıklarla muayenesinden veya değerlendirmesinden geçmiş olmak
- İşletme El Kitabı içerisinde belirtilen usullere uygun olarak görevlerini yerine getirilebilecek yeterlilikte olmak (Boy, kilo, psikolojik test vb.)
- Yurt içi veya yurt dışında asgari 10 yıllık eğitim veren lise veya benzeri okul mezunu olmak
- İngilizce bilmek. (Bu hususa ilişkin detaylandırma görev alacağı işletmenin iç prosedürü ile belirlenir.)

Havayolu şirketleri kabin memuru alımları esnasında, bu koşulları karşılayan adayları tercih etmek zorundadırlar. Kabin memurları işe alım sürecinde, yazılı ve sözlü yabancı dil sınavı, kişilik envanteri, mülakat, psikolojik test gibi süreçleri başarı ile tamamlayan adaylar kabin memurluğu eğitimi almaya hak kazanmaktadır. Eğitimler SHGM tarafından onaylanmış işletme eğitim el kitaplarında bulunan gereklilikler doğrultusunda yapılmaktadır. Teorik, pratik ve uçuş eğitimi olarak üç bölümü de başarıyla tamamlayan aday, kabin memurluğu sıfatını elde etmektedir ve uçuşlarda etkin rol almaktadır (Gürbüz ve Sözen, 2016: 48).

Kabin memurlarının uçak içerisinde iki önemli sorumlulukları vardır. Bu sorumlulardan birincisi, genellikle yolcular tarafından kabin memuruna yüklenmeyen ve önemsiz gibi görülen fakat havacılığın en önemli kuralı olan emniyetin sağlanmasıdır. Bu sorumluluk kabin memurlarının özel bir eğitim almalarını gerekli kılmaktadır (Gürbüz ve Sözen, 2016: 48). İkinci ve en çok göz önünde bulunan görevleri ise yolcuların ihtiyaçlarını karşılamak ve bağlı oldukları havayolu şirketi için güzel bir etki bırakabilmektir (SHGM, Havacılık Personeli, 2017).

Bu iki ana sorumluluk dışında kabin memurlarının uçak içerisinde bazı görev ve yetkileri bulunmaktadır. ICAO kabin ekibi görev ve sorumluluklarını kabin ekibi el kitabında şu şekilde sıralamaktadır (ICAO, 1996: 5):

- Kabinde meydana gelebilecek yangın ve duman benzeri olayları engellemek,
- Kabinde uçak ile ilgili ortaya çıkan olumsuz durumları uçuş ekibine bildirmek,
- Kabinde uçuş emniyetini tehlikeye atacak uçak kaçırma vb. yasa dışı girişimleri engellemek,
- Yolcu güvenliğini tehlikeye atacak unsurları ve olayları yönetmek,
- Uçuş ile ilgili riskleri belirlemek ve gerektiği durumlarda rapor etmektir.

Kabin memurları çalışma koşulları açısından incelendiğinde, genellikle gürültü seviyesi yüksek, sarsıntılı, kapalı, dar ve sürekli basınç değişikliği gösteren bir ortamda çalışmaktadırlar (Tezeken, 2015: 12). Farklı noktalara uçuş gerçekleştiren havayolu şirketlerinde çalışan kabin memurları devamlı değişiklik gösteren bir müşteri profiline sahiptir. Bu bağlamda, kabin memurları birçok insanla karşılaşır, yeni kültürler tanımaktadırlar. Bunun yanı sıra, çalışma saatleri çok düzensizlik gösterebilmektedir (SHT- 6A.50 Rev. 06: 5). Çalışma saatleri, gece, gündüz, hafta içi, haftasonu olabilmektedir. Vardiyalı çalışma sistemi içerisinde de girmeyen bu çalışma sistemi düzensiz çalışma olarak adlandırılmaktadır (İş Kanunu, 63. Madde). Bayramlarda nöbet tutma şeklinde de olabilmektedir. Uzun süre ayakta kalmalarını gerektiren kabin memurluğu mesleğinde, yatı görevlerinde başka ülkelerde bulunabilmektedirler. Hava sıcaklığı mevsim normallerinin üzerinde olabilmekte, çok sıcak veya çok soğuktan etkilenebilmektedirler.

Kabin ekiplerine sorumlulukları açısından bakıldığında, iki kavram ortaya çıkmaktadır. Bunlar;

- Kabin Amiri
- Kabin Memuru'dur.

Dışarıdan bakıldığında hiyerarşik olarak bir ayrım yokmuş gibi görünse de kabin ekiplerinde de ast üst ilişkisi mevcuttur. Diğer takım çalışmalarında da bulunduğu gibi, kabin ekiplerinde de bir lider- çevre iletişimi söz konusudur. Bu sebeple, kabin ekiplerine de bir kişinin liderlik etmesi söz konusudur.

Uçuş operasyonlarını gerçekleştirecek olan kabin ekibinin çalışmalarından sorumlu olan, başında bulunan kişiye kabin amiri adı verilmektedir. Ayrıca, kabin amiri, uçuş operasyonlarının başlamasından, uçağın boşaltılmasına kadar geçen süreçte, uçuşun her aşamasındaki faaliyetlerin emniyetli bir şekilde yapılmasından sorumlu kişidir (Akan, 2017: 32).

Kabin amirlerinin kontrolü altında çalışan, sürecin en aktif parçası olan kabin memurları ise havayolu şirketleri ile yolcular arasında bir iletişim kanalı oluşturmada çok önemli bir köprüdürler. Bir uçuşta öncelikle kendilerine verilen eğitimler dahilinde, sonra yolcuların istek ve arzularına göre gerçek anlamda hizmet veren tarafı oluşturmaktadırlar (Akan, 2017: 35).

Literatüre bakıldığında, kabin ekipleriyle ilgili çok fazla çalışmaya rastlanmamaktadır. Bu çalışmalardan biri Gürbüz ve Sözen'e (2016: 56) ait olan, kabin ekiplerinin duygusal zeka yeteneklerinin problem çözme becerileri üzerine etkisinin araştırıldığı bir çalışmadır. Kabin ekiplerinin duygusal zeka yeteneklerinin problem çözme üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca meslek tecrübesi arttıkça veya başka bir ifadeyle kabin amiri olan kişilerde problem çözme becerisinin, özgüvene dayalı olarak daha kolay gelişebildiği görülmektedir.

Akan (2017: 54) yaptığı çalışmasında, sivil havacılık sektöründe kabin memurluğu eğitimi üzerine meslek yüksekokullarda bir araştırma yapmış ve araştırmada,

kişilerin meslek tercihine etkisini araştırmıştır. Meslek yüksekokulu kabin hizmetleri bölümünde eğitim gören öğrenciler, bu okulda eğitim görmeyen gelecekte muhtemel olan mesleklerini kendilerine sevdirdiğini, mesleğe yakınlaştıklarını, onu benimsedikleri doğrultusunda cevaplar vermiştir. Bu bölümde eğitim gören öğrencilerin, meslek seçimi üzerinde etkisi olumludur.

Tezeken (2015), kabin hizmetleri eğitim programı ile ilgili havayolu şirketlerindeki eğitimcilerle ve idarecilerle görüşmüş, okullarda verilen eğitimlerin yetersiz olduğu, meslek yüksekokullarda eğitim veren eğitimlerin yetersiz olduğu, kabin memuru olan bir bireyin bu tarz okullarda eğitimci olamadığı sonucuna varmıştır.

Sivil havacılık çalışanlarından kabin personeli üzerinde yapılan bir çalışmada, kabin personelinin algıladıkları liderlik stilleri ve iş tatmini üzerindeki ilişkileri incelenmiştir. Türk havayollarındaki kabin personeline uygulanan çalışmada, serbestlik tanıyan liderlik anlayışının bulunduğu kurumlarda iş tatmininin artacağı sonucuna varılmıştır (Korkmaz vd., 2013: 711).

Kabin memurlarının iş tatmini ve tükenmişlik sendromunun incelendiği başka bir çalışmada ise genel olarak yaptıkları işten soğumamalarına rağmen, uçuş dönüşü çok yorgun olan kabin ekibinin, güçlerinin üzerinde çalışmalarını onları tükenmişliğe sürüklemektedir (Günay, 2016: 134).

Havacılık sektöründe yapılan bir çalışmada (Suntur, 2012: 106), iş ve çalışan niteliğinin çalışanların motivasyon ve iş tatminine etkisi incelenmiştir. Burada havacılık sektöründe çalışan personeller özele inmeden genel hatlarıyla incelenmiştir. Çalışmada eğitim seviyesi arttıkça, iş tatmini seviyesinin azaldığı sonucuna varılmıştır. Taşdelen, Aksoy ve Çakmak'ın yaptığı çalışmada (2016), gemi adamlarının iş-aile ve aile-iş çatışmasına ilişkin bir saha çalışması yapılmıştır. Çalışmada gemi adamlarının acil durumlarda ailelerinin yanında olamamalarından kaynaklanan stresin, onların iş-aile çatışmasını arttırdığı sonucuna varılmıştır. Literatür incelendiğinde kabin memurlarının iş-aile çatışmasını, iş tatminini veya kariyer tatminini inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Çalışmanın uygulama kısmını oluşturan kabin memurlarının iş-aile çatışması incelendiğinde, iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatminini olumsuz etkilemesi beklenmektedir. Sebebi ise, kabin memurlarının işi ve ailesi ile ilgili pekçok rol üstlenmesi ve bu rollerin bazı zamanlar birbirinin önüne geçmesi sonucunda (özellikle aile ile ilgili rollerin işi ile ilgili rollerin önüne geçtiği zaman), kişi işi ile ilgili sorumlulukları yerine getiremeyecek, iş tatmini azalacak, dolayısıyla kariyer planları da bu durumdan olumsuz etkilenecek, kariyer tatmini de olumsuz yönde etkilenecektir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KABİN MEMURLARINDA İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ İŞ TATMİNİ VE KARIYER TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: THY ÖRNEĞİ

Tezin bu bölümünde; araştırmanın amacı ve önemi, sınırları, hipotezleri, evreni ve örnekleme, veri toplama yöntemi, veri analiz yöntemleri, analiz bulguları ve değerlendirmeler ile sonuç ve öneriler yer almaktadır.

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Günümüz yaşam koşullarında bireyin işi ve ailesi hakkında üstlendiği rollerin uyumsuzluğu roller arası çatışma sorunlarını beraberinde getirmektedir. İş-aile çatışması bireysel ve örgütsel düzeyde birçok olumsuz yönde etkilemektedir. İş-aile çatışması, örgütsel bağlılığın azalması, işten ayrılma niyetinin artması, işe devamsızlığın artmasına sebep olmakta, kişinin aile yaşamını, iş tatminini ve kariyer tatminini de olumsuz yönde etkilemektedir. İş tatmininin ve kariyer tatmininin azalması bireyin performansını etkilemekte, verimliliğini azaltmaktadır. Örgüt kaynaklarının daha iyi kullanılabilmesi ve örgütün verimliliğinin artması, çalışanların tatmin dereceleri ile yakından ilgilidir. Bu bağlamda, bu araştırmanın temel amacı, kabin memurlarının iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatminini nasıl etkilediğinin tespit edilmesidir.

Türkçe literatüre bakıldığında, kabin memurlarının iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatminini irdeleyen başka bir çalışma bulunmamaktadır. Bu yönü ile çalışma, bir farklılık oluşturarak, literatüre katkı sağlayacaktır. Çalışma bu açıdan önemlidir.

Çalışanların zamana, davranışa ve gerginliğe bağlı olarak yaşadıkları iş-aile çatışması veya diğer yönüyle aile-iş çatışması, iş tatmini ve kariyer tatmini düzeyini olumsuz yönde etkilemektedir. Kişi iş-aile çatışmasının bir sonucu olarak işinden tatmin olamayacak, dolayısıyla kariyer tatmini de olumsuz etkilenecektir. Buradan hareketle iş-aile çatışmasına neden olacak faktörlerin belirlenmesi, çalışanların iş tatmini seviyelerini azaltan unsurların saptanması örgütün ve çalışanların geleceği için önem arz etmektedir. Bu nedenle iş-aile çatışmasının iş tatminine ve kariyer tatminine olan etkisinin belirlenmesi sonucu iş tatmini ve kariyer tatmini seviyeleri artırılabilir. Çalışma bu açıdan da önem arz etmektedir.

3.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLARI

Her çalışmada olduğu gibi, bu tez çalışmasının da belirli sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırmanın sınırları şu şekildedir:

- Araştırmanın kısıtlarından biri, yürütüldüğü sektörle ilgilidir. Çalışmada bir hizmet işletmesi olan THY’de araştırma yapılmıştır. Üretim işletmelerine bakılmamıştır.
- Türkiye’de faaliyet gösteren birçok havayolu şirketi (THY, Atlasjet, Corendon, Onurair, Pegasus, Sunexpress gibi) bulunmaktadır. Araştırmanın Türkiye’de bulunan havayolu şirketleri içinde sadece THY’de yapılması bu çalışmanın kısıtlarından bir diğeridir.
- THY’nin hub’ı (merkezi) İstanbul olması nedeniyle araştırma İstanbul’da yapılmıştır. Araştırmanın sadece İstanbul ilinde yapılması yine bir kısıt olarak görülmektedir.
- Araştırma İstanbul’da ikamet eden, Atatürk Havalimanı THY Eğitim Daire Başkanlığı’nda tazeleme eğitimi alan kabin memurlarına ve öncesinde kabin memurluğu yapmış eğitimcilere uygulanmıştır. Dolayısıyla anketlerden 20 tanesi aktif olarak kabin memuru olan kişiler tarafından doldurulamamıştır. Araştırmanın sınırlarından biri de budur.

- Bu çalışmada iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatmini üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bireyin iş tatmini ve kariyer tatmini birçok değişkenden etkilenebilir. Örneğin; Çekmecelioğlu yaptığı bir araştırmada (2005), yaratıcılığı destekleyen bir örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde bazı etkileri olduğunu sonucuna varmıştır. Yaratıcılığın pozitif olarak desteklendiğinin algılandığı bir örgüt ikliminde iş tatmininin arttığı ve işten ayrılma niyetinin azaldığı görülmektedir. Yine başka bir araştırmada, iş tatmininin örgütsel bağlılıktan pozitif yönde etkilendiği görülmektedir (Laschinger, Finegan ve Shamian, 2002: 78). Cingöz yaptığı bir araştırmada (2013), politik yetenekler ve öz yönlendirmenin kariyer başarısını olumlu yönde etkilediği sonucuna varmıştır. Bireyin iş tatminini ve kariyer tatminini etkileyen diğer faktörler de incelenebilir. Bu da araştırmanın bir diğer kısıtıdır.

3.3. ARAŞTIRMANIN METEDOLOJİSİ

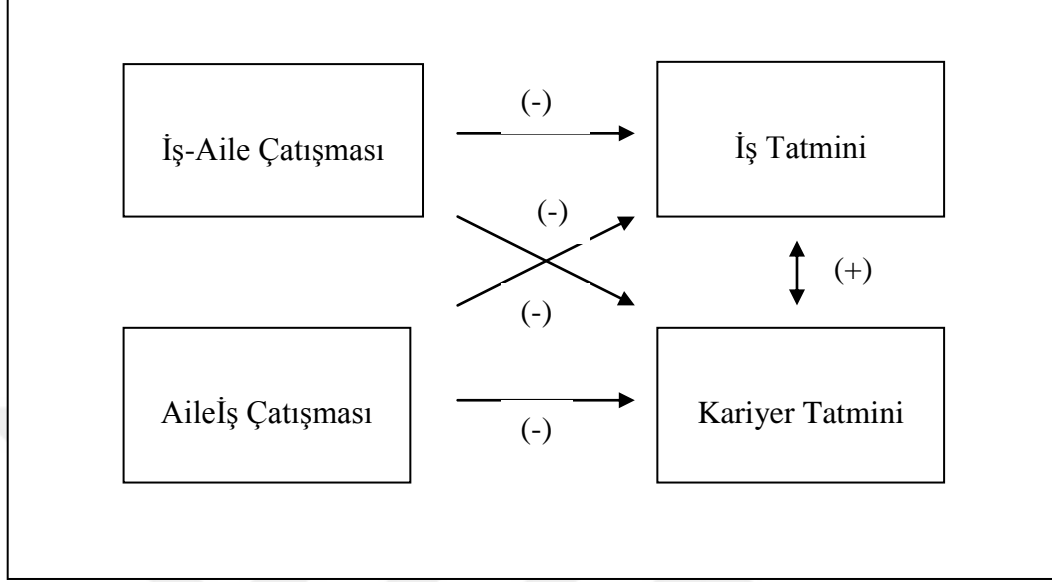
3.3.1. Örnek Kütlenin Belirlenmesi

Çalışmanın evrenini, Türkiye’de faaliyet gösteren havayolu şirketlerinde çalışan kabin memurları oluşturmaktadır. Bu çalışmada çok aşamalı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu örnekleme yöntemine göre, ilk aşama olarak, çalışma evreni havayolu şirketleri olarak kümelendirilmiştir. Bu havayolu şirketleri arasında Türkiye’nin bayrak taşıyıcısı unvanını elinde bulunduran, çalışmanın evrenini en iyi şekilde temsil edeceği için THY seçilmiştir. İkinci aşama olarak THY’nin hub’ı (merkezi) İstanbul’da bulunması sebebiyle, İstanbul’da ikamet eden, THY Eğitim Daire Başkanlığı’nda tazeleme eğitimi alan kabin memurlarından oluşan küme seçilmiştir (Nakip, 2006: 212). THY ile yapılan görüşmeler sonucunda, uçaklarda bu uygulamanın (anket çalışmasının) yapılmasının emniyet ve güvenlik tedbirleri nedeni ile uygun olmadığı, bu sebeple en uygun yerin kabin memurlarının tazeleme eğitimlerini aldıkları THY Eğitim Daire Başkanlığı çatısı altında bu uygulamaya izin verileceği cevabı alınmıştır. Eğitim Daire Başkanlığı’ndan alınan izinler doğrultusunda, tazeleme eğitimi alan 550 kabin memurundan izin verilen 200 kişiye anketler dağıtılmıştır. Geri dönen 172 anketin ise 154’ü kullanılabilir niteliktedir. Anketlerin geri dönüş oranı 0.28’dir. (Büyüköztürk vd., 201, Çakıcı, 2008: 120).

3.3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışmanın temel amacı bir havacılık çalışanı olan kabin memurlarının iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatmini üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Çalışanların iş tatmin düzeyleri işin kendisine, çalışma şartlarına, iş güvenliğine, işinden elde ettiği gelirine, işte terfi olanaklarına, çalışanın bağlı bulunduğu örgütün kurumsal özelliklerine ve çalışma arkadaşlarının davranışlarına göre şekillenebilmektedir. Aslında herhangi bir kurumda çalışan bireyin aile yaşamı, çalışanın hem işi ile ilgili beklentilerini etkilemekte, hem de doğrudan ve dolaylı yoldan aile yaşamını da etkilemektedir. Yapılan bir çalışmaya göre (Kopelman, Greenhaus ve Connolly, 1983); iş-aile çatışması çalışanların iş tatmini düzeylerini negatif yönde etkilemektedir. İş-aile çatışması değişkeni ile iş tatmini değişkeni arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmaların büyük bir bölümünde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. İş-aile çatışması arttıkça iş tatmini azalmaktadır (Parasuraman vd., 1989; Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996; Aryee, Fields ve Luk, 1999; Yüksel, 2005) Değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin tespit edilmediği çalışmalar da mevcuttur (Namasivayam ve Mount, 2004, Efeoğlu, 2006;114-115, Özdevecioğlu ve Doruk, 2009; 89). Bu çalışmalarda iş-aile çatışmasının iş tatmini üzerinde herhangi bir etkisi bulunmamaktadır. İş-aile çatışması iki yönlü bir kavramdır. Burada iş ile ilgili sorumluluklar aile ile ilgili sorumlulukların önüne geçtiği zaman iş-aile çatışması meydana gelmektedir. Tam tersi, aile ile ilgili sorumluluklar iş ile ilgili sorumlulukların önüne geçtiği zaman ise aile-iş çatışması yaşanmaktadır (Yüksel, 2005:304).

Model: Kabin Memurlarının İş-Aile Çatışmasının İş Tatmini ve Kariyer Tatmini Üzerindeki Etkilerine İlişkin Araştırma Modeli



Araştırma modelinde, rol çatışmasının iki boyutu olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatmini üzerindeki etkileri ayrı ayrı gösterilmiştir. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması bağımsız değişken, iş tatmini ve kariyer tatmini ise bağımlı değişken olarak açıklanmıştır. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile iş tatmini ve kariyer tatmini arasındaki tüm ilişkilerin negatif yönlü olduğu iddia edilmektedir. Yani iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arttıkça, iş tatmini ve kariyer tatmini düzeyi de azalacaktır. Bunun yanısıra bağımlı değişkenler olan iş tatmini ve kariyer tatmini arasındaki ilişkiye bakıldığında, aralarında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı söz konusudur. Bireyde iş tatmini düzeyi arttıkça, kariyer tatmini de artacaktır.

Buna göre araştırmada kullanılmak üzere aşağıdaki ilk iki hipotez oluşturulmuştur:

Hipotez 1: İş aile çatışması, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Hipotez 2: Aile iş çatışması, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

İş-aile çatışması anlam itibarıyla olumsuz bir kavramdır. Bu bağlamda, çatışma iş kaynaklı olursa birey iş-aile çatışması, aile kaynaklı olursa, aile-iş çatışması

yaşamaktadır. İş-aile çatışması yaşayan bireylerde, genellikle iş performansı düşmekte, işe devam azalmaktadır (İnal, 2016: 60).

Araştırmada kullanılan iş-aile çatışmasının kariyer tatmini üzerindeki etkilerini ölçmeye yönelik hipotezler şu şekildedir:

Hipotez 3: İş aile çatışması, kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Hipotez 4: Aile iş çatışması, kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Ulukök ve Akın, (2016: 64) yaptıkları araştırmada, 130 akademisyen üzerinde işkolikliğin kariyer tatmini üzerindeki etkilerini ölçmüşlerdir. Çalışmada işkolikliğin kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olduğuna, unvan arttıkça kariyer tatmininin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle, kişi işinden memnun ise iş tatmini seviyesi artacaktır. İş tatmininin ise kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması beklenmektedir.

Araştırmada kullanılan son hipotez iş tatmininin kariyer tatmini üzerindeki etkisini ölçmeye yöneliktir:

Hipotez 5: İş tatmini, kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

3.3.3. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada kullanılan temel veri toplama yöntemi anket uygulamasıdır. Bu aşamada anket metni (EK-1’de yer verilmiştir) THY Genel Müdürlüğü’ne e-mail yoluyla ulaştırılmıştır. THY bu anket metninin uçaklara kesinlikle ulaştırılmayacağını ancak THY Eğitim Daire Başkanlığı’nda eğitim alan kursiyerlere uygulanabileceğini vurgulamıştır. Gerekli izinler alındıktan sonra anket uygulaması THY Eğitim Daire Başkanlığı’nda yapılmıştır. THY’de bünyesinde çalışan 8700 kabin memurundan, (en az 3 yıl deneyim sahibi olanlar) çalışmanın yapıldığı zaman diliminde THY Eğitim Daire Başkanlığı’nda bulunan 550 kabin memuru için izinler alınmıştır. Emniyet ve güvenlik tedbirleri nedeniyle sadece 550 kabin memuruna ulaşılabilmektedir. Bu sebeple çalışmanın ana kütlesi 550 kabin memuru üzerinden değerlendirilmiştir. Fakat 550 kabin memurundan işe yeni başlayanların deneyim sahibi olmaması nedeniyle yapılan ankete cevap veremeyecekleri düşünülmüştür.

Tazeleme eğitimi alan kabin memurlarına anket uygulaması yapılmıştır. Anket formlarının tamamı kabin memurlarına elden basılı olarak verilmiştir. Dağıtılan 200 anketten 172'si geri dönmüş olup, gelen anketlerin sadece 154'ü uygulamaya uygun bulunmuştur. Çalışmada üç ölçekten oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Kullanan anket formunda 35 adet soru bulunmaktadır. Çalışanlara ilişkin yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, iş yaşamında toplam çalışma süresi, eğitim durumu gibi demografik sorular ise anketin son bölümünde yer almaktadır. Çalışmada kullanılan ölçekler daha önceden farklı çalışmalarda kullanılmış olup, güvenilirliği sağlanmıştır. Güvenilirlik analizi sonucunda iş-aile çatışması için 0.894, aile-iş çatışması için 0.905, iş tatmini için 0.869 ve kariyer tatmini için 0.90 Cronbach's Alpha katsayısı elde edilmiştir.

İş-Aile ve Aile-İş Çatışması Ölçeği: Anketin birinci bölümünde 10 ifadeden oluşan ifadeler yönlendirilmiştir. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının boyutları ölçülürken kullanılan orjinal ölçek; Netemeyer, R.G., Boles, J. S. ve Mcmurrian, R. (1996). "Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales". Journal of Applied Psychology: 80. Tarafından geliştirilmiştir. Kabin memurlarının ifadelerine katılım derecelerini belirlemek için 5'li likert ölçeği kullanılmıştır (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Fikrim Yok, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Bu bölümde yer alan 10 ifade de (İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor, Ailemin gereksinimleri iş yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor gibi) olumsuz nitelikli olduğu için ortalamalar hesaplanırken bu sorular ters çevrilerek ölçeğe dahil edilmiştir. Ölçek Türkçeye Efeoğlu'nun 2006 yılında yazdığı doktora tezi ile çevrilmiş ve ilaç sektöründe uygulanmıştır. Geçerlilik ve güvenilirlik analizleri Efeoğlu tarafından yapılmıştır. Ölçek çalışanların iş yaşamından kaynaklanan iş-aile çatışması ve aile yaşamından kaynaklanan aile-iş çatışması düzeylerini ölçmek amacıyla iki alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte her iki alt boyuta ait beşer soru bulunmaktadır.

İş-aile çatışması ölçeği 5 adet sorudan oluşmaktadır. Bu ölçekte yer alan sorulara verilen cevapların güvenilirlik analizi yapıldığında sonuç %89.4 değerinde çıkmaktadır. Bunun yanında, beş sorudan oluşan aile-iş çatışmasında ise güvenilirlik %90.5 oranında çıkmaktadır.

İş Tatmini Ölçeği: Çalışmanın bu kısmında kabin memurlarının iş tatminini ölçmek için 20 ifadeden oluşan Minnesota İş Doyum ölçeği kullanılmıştır. Orjinal ölçek; Weiss, Davis, England ve Lofguist (1967) tarafından geliştirilmiştir. Baycan (1985) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır. İş tatmininde verilen cevapların güvenirlik analizi sonuçları ise %86.9 olarak görülmektedir. Bu bölümde yer alan 20 ifadeden 1 ve 2 nolu ifadeler olumsuz nitelikli (İşim beni sürekli meşgul ediyor, İşimde tek başıma çalışma imkanım yoktur) olduklarından için ortalamalar hesaplanırken bu sorular ters çevrilerek ölçeğe dahil edilmiştir. Kabin memurlarının ifadelere katılma derecelerini belirlemek için yine 5'li likert ölçeği kullanılmıştır (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Fikrim Yok, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 numaraları ifadeler kişinin işteki başarısı, işte tanınma derecesi veya astları tarafından takdir edilmesi, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin tatminkarlıkla ilgili öğelerden oluşmaktadır. 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 numaralı ifadeler ise işletmenin çalışma şekli, nasıl yönetildiği, işletmenin denetimi, yönetici ve çalışma arkadaşları ile ilişkiler, şirketteki çalışma standartları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır.

Kariyer Tatmini Ölçeği: Anketin son bölümü beş adet ifadeden oluşmaktadır. Kariyer tatminine yönelik algıları ölçmek için Greenhaus vd. (1990) tarafından geliştirilen 5 maddelik ölçek kullanılmıştır. Greenhaus vd. (1990: 86) kariyer tatminini beş faktör altında ele almışlardır. Bunlar: kişinin kariyer başarısına ulaşma, genel kariyer hedefleri, gelir hedefleri, terfi hedefleri ve yeni yetenekler geliştirmeye yönelik hedeflere ulaşma düzeyidir. Jiang vd.'nin yaptığı çalışmada Cronbach Alpha değeri 0.82, bu çalışmada ise Cronbach Alpha değeri 0.90 bulunmuştur. Avcı ve Turunç (2012: 91), Sakal ve Yıldız (2015: 85) ve Yılmaz (2016: 94) tarafından yapılan çalışmalarda bu ölçek kullanılmıştır. Kabin memurlarının ifadelere katılma derecelerini belirlemek için yine 5'li likert ölçeği kullanılmıştır (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Fikrim Yok, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum).

3.3.4. Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Çalışmanın analizinde geri dönen 154 anket üzerinde analiz ve değerlendirme yapılacaktır. Anketlerin değerlendirilmesinde SPSS for Windows paket programı kullanılmıştır.

Çalışmada öncelikle ankete katılan kabin memurlarının demografik özelliklerine ilişkin frekanslar ve yüzde dağılımları tablolar halinde verilmiştir. Daha sonra likert ölçeği şeklinde hazırlanmış tüm soruların ortalama değerleri ve standart sapmaları incelenmiş ve anket formunda yer alan ölçeklerin güvenilirlik analizi yapılmıştır.

Bir sonraki aşamada ise kabin memurlarının iş aile çatışması ve aile-iş çatışması ile iş tatmini ve kariyer tatmini arasında bir ilişki olup olmadığını varsa ilişkinin yönünü belirlemek için kolerasyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca, araştırmanın değişkenleri arasındaki nedensellik ilişkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır.

3.3.5. Araştırmanın Bulguları

Bu bölümde, ankete katılanların demografik özelliklerinin dağılımlarına ve değişkenlerin tanımlayıcı istatistiklerine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

3.3.5.1. Demografik Verilerin Analizi ve Yorumlanması

Ankete katılanların cinsiyet dağılımları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3.1. Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	f	%
Kadın	115	74.7
Erkek	39	25.3
Toplam	154	100.0

Bu tabloya göre ankete toplam 154 kişi katılmış olup bunların 115'i kadın diğer 39 kişi ise erkektir.

Ankete cevap verenlerin eğitim düzeyleri dağılımı aşağıdaki gibidir:

Tablo 3.2. Ankete Katılanların Eğitim Düzeyleri

Eğitim Düzeyleri	f	%
Lise	12	7.8
Önlisans	12	7.8
Lisans	115	74.7
Yüksek Lisans	15	9.7
Toplam	154	100.0

Bu tabloya göre ankete katılanların % 74,7'si lisans mezunudur. Bunun yanında yüksek lisans mezunu % 9,7, Önlisans Mezunu % 7.8 ve lise mezunu %7,8'dir.

Ankete katılanların medeni durumları aşağıdaki gibidir:

Tablo 3.3. Ankete Katılanların Medeni Durumları

Medeni Durum	f	%
Evli	103	66.9
Bekar	51	33.1
Toplam	154	100.0

Ankete katılanların medeni durumlarına bakıldığında, %66.9'u evli, %33.1'i ise bekar olduğu ortaya çıkmıştır.

Ankete katılanların yaş dağılımları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3.4. Ankete Katılanların Yaş Dağılımı

Yaş Dağılımı	f	%
25 yaş altı	31	20.1
26-32 yaş	49	31.8
33-40 yaş	63	40.9
41 yaş ve üstü	11	7.1
Toplam	154	100.0

Ankete katılanların % 40.9'u 33-40 yaş grubunda yer almaktadır. Geriye kalanların ise, % 31.8'i 26-32 yaş grubu, % 20.1'i 25 yaş altı ve % 7.1'i 41 yaş ve üstü gruptadır.

Ankete katılanların çalışma sürelerine göre dağılımları aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 3.5. Ankete Katılanların Çalışma Süreleri

Çalışma Süreleri	f	%
5 yıl ve altı	50	32.5
6-10 yıl	45	29.2
11-15 yıl	34	22.1
16-20 yıl	19	12.3
21 yıl ve üzeri	6	3.9
Toplam	154	100.0

Ankete katılanların % 32,5'i 5 yıl ve altı, % 29,2'si 6-10 yıl arası, % 22,1'i 11-15 yıl arası, % 12,3'ü 16-20 yıl arası ve % 3,9'u 21 yıl ve üzeri tecrübeye sahiptir.

3.3.5.2. İş-Aile Çatışması ile İlgili Bulgular

THY'de çalışan kabin memurlarının iş-aile çatışmasını nasıl algıladıklarını tespit etmek amacıyla 5 ifadeden oluşan 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış Netemeyer'in geliştirdiği ölçek (Netemeyer RG, Boles JS ve Mcmurrian R (1996). "Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales")

kullanılmıştır. Kabin memurlarının verdikleri cevaplara ilişkin ortalamalar ve frekans dağılımları Tablo 3.6’da sunulmuştur.

Tablo 3.6. İş-Aile Çatışmasına İlişkin Ortalamalar ve Standart Sapmalar

İfadeler	N	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	Ort.	SS
1) İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.	152	20.1	40.3	9.7	27.3	1.3	2.49	1.14
2) İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.	154	2.6	41.6	7.1	42.9	5.8	3.08	1.09
3) İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	154	4.5	39	7.8	42.2	6.5	3.07	1.12
4) İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	154	8.4	35.7	11.7	35.7	8.4	3.00	1.18
5) İş sorumluluklarım nedeniyle aileme ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.	154	11.7	32.5	4.5	33.1	18.2	3.14	1.36

Ölçek: 1= Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum

İş-aile çatışmasına ilişkin soruları cevaplayan kabin memurlarının % 60.4’ü iş sorumluluklarının aile ve ev yaşantısını olumsuz etkilediği görüşüne katılmamaktadır. Olumsuz nitelikte olan bir diğer ifade (İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor) için ise araştırmaya katılanların % 48.7’si katılıyorum veya kesinlikle katılıyorum cevabını vermişlerdir. Evde yapılacaklar konusunda zaman yetersizliğinden şikayet edenlerin oranı ise % 48.7’dir. İşi ile ilgili sorumlulukları nedeniyle aile yaşantısını ihmal ettiğini düşünenlerin ve işi ilgili işler nedeniyle ailesi ile yaptığı planları değiştirmek zorunda kalanların oranı ise anlamlı bir farklılık meydana getirmemektedir.

3.3.5.3. Aile-İş Çatışması ile İlgili Bulgular

Aile-iş çatışması ile ilgili sorularda, 5 ifadeden oluşan 5’li likert ölçeğine göre hazırlanmış Netemeyer’in geliştirdiği (Netemeyer RG, Boles JS ve Mcmurrian R, 1996) “Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work

Conflict Scales” ölçek kullanılmıştır. Kabin memurlarının verdikleri cevaplara ilişkin ortalamalar ve frekans dağılımları Tablo 3.7’de sunulmuştur.

Tablo 3.7. Aile-İş Çatışmasına İlişkin Ortalamalar ve Standart Sapmalar

İfadeler	N	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	Ort.	SS
1) Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.	154	20.8	47.4	10.4	18.2	3.2	2.36	1.10
2) Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.	154	26.6	44.2	9.7	18.8	0.6	2.23	1.06
3) Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	153	22.1	49.4	14.3	10.4	3.2	2.23	1.02
4) Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.	154	22.7	45.5	11.7	16.9	3.2	2.32	1.10
5) Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.	153	28.6	50.0	7.8	13.0	0	2.05	0.94

Ölçek: 1= Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum

Tablo 3.7’ye göre araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu (% 68.2) ailesinin gereksinimlerinin iş yaşantısını olumsuz etkilediğine katılmamaktadır. Ev yaşantısındaki sorumlulukları nedeniyle, işi ile ilgili konuları sonraya planlamasını gerektirmediğini düşünenlerin oranı % 70.8’dir. Yine büyük bir çoğunluk (% 71.5) ailesi ile ilgili sorumlulukların işi ile ilgili sorumlulukların önüne geçtiğini düşünmemektedir. Aile yaşantısından kaynaklanan işini ihmal etme durumlarını (işe zamanında gidememek, iş gereklerini yerine getirememek, bu durumlarla ilgili fazla mesaiye kalmak vb.) yaşamadığını ifade edenler ankete katılanların %68.2’sini oluşturmaktadır. Aile yaşantısının omuzlarına yüklediği yükün işi ile ilgili görevlerini aksattığını düşünenlerin sayısı ise %13’tür. Yani ankete katılanların büyük bir çoğunluğu yine ailesi ile ilgili sorumluluklarının işi ile ilgili sorumlulukların önüne geçmediğini savunmaktadır.

3.3.5.4. İş Tatmini ile İlgili Bulgular

Çalışmanın bu kısmında kabin memurlarının iş tatminini ölçmek için 20 ifadeden oluşan Minnesota İş Doyum ölçeği kullanılmıştır. Orjinal ölçek; Weiss, Davis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilmiştir. Baycan (1985) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır. 5'li likert ölçeğine göre hazırlanan sorular, kabin memurlarının sorulara ilişkin verdikleri cevapların ortalamaları ve frekans dağılımları Tablo 3.8'de verilmiştir:

Tablo 3.8. İş Tatminine İlişkin Ortalamalar ve Standart Sapmalar

İfadeler	N	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	Ort.	SS
1)İşim beni sürekli meşgul ediyor.	153	3.2	45.5	5.8	36.4	8.4	3.01	1.14
2)İşimde tek başıma çalışma imkanı yoktur.	153	7.1	27.3	4.5	46.8	13.6	3.33	1.22
3)İşimle ilgili ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanım vardır.	153	11.7	25.3	14.9	40.9	6.5	3.05	1.19
4)İşim bana toplumda statü kazandırmaktadır.	152	5.8	11.7	14.3	45.5	21.4	3.66	1.12
5)Yöneticiler bana olumlu davranmaktadır.	154	3.9	20.1	13.0	49.4	13.6	3.49	1.08
6)Yöneticim olumlu kararlar vermektedir.	154	5.2	16.2	26.6	43.5	8.4	3.34	1.02
7)Vicdanıma aykırı olmayan şeyleri yapabilme şansım vardır.	154	7.8	24.7	19.5	43.5	4.5	3.12	1.08
8)Bana sabit bir iş sağlanmaktadır.	154	7.8	27.9	16.2	41.6	6.5	3.11	1.12
9)Başkaları için birşeyler yapabilme imkanım vardır.	154	1.3	10.4	11.7	58.4	18.2	3.82	0.90
10)İş arkadaşlarıma ne yapacaklarını söyleme şansına sahibim.	154	3.2	15.6	31.2	42.2	7.8	3.36	0.95
11)Kendi yeteneklerimi kullanarak birşeyler yapabilme şansına sahibim.	154	8.4	16.2	11.7	52.6	11.0	3.42	1.14
12)İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması açısından söz sahibiyim.	154	8.4	31.8	16.9	42.2	0.6	2.95	1.05
13)Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret beni tatmin etmektedir.	154	7.8	26.6	9.1	46.1	10.4	3.25	1.18
14)İş içinde terfi imkanım vardır.	154	5.8	14.9	24.0	44.8	10.4	3.39	1.05
15)Kendi kararlarımı uygulama serbestliğim vardır.	154	16.2	33.8	17.5	29.2	3.2	2.70	1.15
16)İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilirim.	154	15.6	32.5	12.3	36.4	3.2	2.79	1.19

17) Çalışma saatlerim esnekler.	154	14.9	33.8	13.0	24.0	14.3	2.89	1.32
18)Çalışma arkadaşlarım birbiriyle anlaşmaktadır.	154	7.1	14.3	37.0	39.0	2.6	3.16	0.95
19)Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilirim.	154	3.2	21.4	28.6	42.2	4.5	3.23	0.95
20)Yaptığım iş karşılığında başarı hissi duyuyorum.	154	1.3	15.6	17.5	51.3	14.3	3.62	0.96

Ölçek: 1= Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum

Ankette yer alan iş tatmini ile ilgili sorulara kabin memurlarının verdiği cevaplar incelendiğinde; işlerinin sürekli meşgul ettiği konusunda büyük bir çoğunluk (%48.7) katılmıyorum cevabını vermiştir. “İşimde tek başına çalışma imkanı yoktur” ifadesine genel olarak katılıyorum cevabı alınmıştır. Sebebi ise, kabin memurlarının bir ekipten oluşması ve bu işi ekip olarak icra etmelerinden kaynaklandığı düşünülebilir. İş ile değişik yerler görme, gezme anlamını yükledikleri üç numaralı soruya ise, çoğunluğu (% 46.4) katılıyorum cevabını vermiştir. Yata görevlerinde genellikle (yurtiçi veya yurtdışı) gittikleri ülkeyi gezme, göreme şansını elde etmektedirler. Yöneticileri ile ilgili ifadeler genellikle olumlu cevaplar vermişlerdir. Ücret konusunda % 56.5’i tatminkar olduğu yönünde ifade bırakmışlardır. “Çalışma arkadaşlarım birbiriyle anlaşmaktadır” ifadesine ankete katılanların % 37’si ne katılıyorum ne katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Buna rağmen % 41.6’sı çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşamadığı konusunda hemfikirdir. % 65.6’sı ise yaptığı iş karşılığında başarı hissi duymaktadır. Bu ise iş tatminini artıran bir durum olarak ortaya çıkmaktadır.

3.3.5.5. Kariyer Tatmini İle İlgili Bulgular

Kariyer tatmini ile ilgili ifadeler oluşturulurken, kabin memurlarının kariyer tatminine yönelik algılarını ölçmek için Greenhaus vd. tarafından geliştirilen 5 maddelik ölçek kullanılmıştır. Greenhaus vd. (1990: 86) kariyer tatminini beş faktör altında ele almışlardır.

Tablo 3.9. Kariyer Tatminine İlişkin Ortalamalar ve Standart Sapmalar

İfadeler	N	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	Ort.	SS
1)Kariyerimde elde ettiğim başarıdan memnuniyet duyuyorum.	154	0.0	13.0	11.7	60.4	14.9	3.77	0.86
2)Genel kariyer hedeflerimi karşılamaya yönelik olarak kaydettiğim gelişmeden memnunum.	154	1.9	13.6	13.0	63.0	8.4	3.62	0.89
3)Kazanç/Gelir hedeflerimi karşılamaya yönelik olarak kaydettiğim ilerlemeden memnunum.	154	0.0	18.8	16.2	58.4	6.5	3.53	0.87
4)Yükselme/Terfi hedeflerimi karşılamaya yönelik olarak kaydettiğim ilerlemeden memnunum.	154	1.3	19.5	26.0	47.4	5.8	3.37	0.91
5)Yeni yetenekler geliştirme hedeflerime yönelik olarak kaydettiğim ilerlemeden memnunum.	154	2.6	14.9	17.5	57.8	7.1	3.51	0.92

Ölçek: 1= Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum

Tablo 3.9'a göre, kabin memurlarının kariyerlerinden duydukları başarı memnun edici seviyededir. Bu bağlamda, ankete katılanların % 71.4'ü kariyer hedeflerini gerçekleştirmeye yönelik kaydettiği gelişmelerden memnun olduklarını ifade etmektedirler. İşten elde edilen gelir baz alındığında, çalışmaya katılanların % 64.9'u kaydettiği ilerlemeden memnun görünmektedir. Yükselme ve terfi konusunda % 53.2'si olumlu ifade bırakırken, % 26'sı bu ifadeye ne katılıyorum 7 ne katılmıyorum cevabını vermiştir. Ankete katılanların % 64.9'u, yeni yetenekler geliştirme konusunda memnun olduğunu ifade etmişlerdir.

3.3.5.6. Hipotez Testleri

Araştırmanın değişkenlerine ilişkin normal dağılım testi yapılmıştır. Sayısal verilerin analizinin yapılabilmesinin şartlarından biri de verilerin normal dağılmasıdır (Nakip, 2006: 221).

Tablo 3.10. Değişkenlere İlişkin Normal Dağılım Tablosu

		İş-Aile Çatışması	İş Tatmini	Kariyer Tatmini
N	Geçerli	154	154	154
	Kayıp	0	0	0
Ortalama		2.96	3.20	3.56
Skewness (Çarpıklık)		-.094	-.327	-.767
Skewness'in Standard Hatası		.195	.195	.195

Tabloda görüldüğü üzere, iş-aile çatışmasının çarpıklık değeri -0.094'tür. bu değer dağılımın yaklaşık olarak normal olduğunu göstermektedir. İş tatmininin çarpıklık değeri -0.327'dir. Bu da dağılımın normal olduğunu göstermektedir. Kariyer tatmininin çarpıklık değeri ise -0.767'dir. Bu da dağılımın orta derecede çarpık olduğunu göstermektedir. Dağılımın normal olması, yapılacak analizlerin sonuçlarının doğru olmasını sağlamaktadır.

Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi sonuçları Tablo 3.10'da verilmiştir:

Tablo 3.11. Değişkenlerle İlgili Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Ortalama	SS	1	2	3	4
İş Tatmini	3,20	0,58	1			
Kariyer Tatmini	3,56	0,75	0,56**	1		
İş Aile Çatışması	2,96	0,99	-0,48**	-0,16*	1	
Aile İş Çatışması	2,24	0,89	-0,42**	-0,26**	-0,49**	1

**Korelasyon, $p < .01$ seviyesinde anlamlı (Çift-yönlü)

*Korelasyon, $p < .05$ seviyesinde anlamlı (Çift-yönlü)

Tabloda da görüldüğü gibi, iş aile çatışması ile iş tatmini arasındaki korelasyon katsayısı -0.48 çıkmıştır. Değerin -0.48 çıkması iki değişken arasında orta düzeyde ve negatif yönde bir ilişki olduğunu göstermektedir. Çalışanların yaşadıkları iş aile çatışmasının düzeyi arttıkça iş tatminleri azalmaktadır.

Aile iş çatışması ile iş tatmini arasındaki korelasyon katsayısı -0.42' dür. Çıkan -0.42 değeri aile iş çatışması ile iş tatmini arasında negatif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğunu göstermektedir. Aile iş çatışması arttıkça iş tatmini olumsuz bir şekilde etkilenip azalmaktadır.

Yapılan analiz sonucu, iş aile çatışması ile kariyer tatmini arasındaki korelasyon katsayısı -0.16 bulunmuştur. Değerin bu şekilde çıkması iki değişken arasında 0.05 anlamlılık düzeyinde çok zayıf ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu sonuca göre, çalışanların iş aile çatışmasıyla karşı karşıya kalması zayıfta olsa kariyer tatminlerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Aile iş çatışması ile kariyer tatmini arasında korelasyon katsayısı -0.26 olarak çıkmıştır. Bu sonuç, aile iş çatışması ile kariyer tatmini arasında zayıf ve negatif bir ilişki olduğunu göstermektedir.

İş tatmini ile kariyer tatmini arasındaki korelasyon katsayısının 0.56 olduğu ortaya çıkmıştır. Bu değer iş tatmini ile kariyer tatmini arasında orta düzeyde ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. İş tatmini arttıkça kariyer tatmininde artacağı sonucuna ulaşılmaktadır.

Martins, Eddleston ve Veiga (2002: 409) yaptıkları çalışmada, iş-aile çatışması ile kariyer tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu ileri sürmüşlerdir. Yani iş-aile çatışmasının kariyer tatminini azalttığı sonucuna varılmıştır. Bu negatif ilişkinin destek kaynaklar ve kişilik farklılıklarından kaynaklandığını ortaya çıkarmışlardır. Ayrıca bu çalışmada demografik faktörlerden yaş olgusuna da bakılmış, kadınlarda ömür boyu iş-aile çatışmasının kariyer tatmini olumsuz etkilediği sonucuna varılmıştır. Buna rağmen erkeklerde bu durum kırk yaş ve sonrasında görülmeye başlanmaktadır. İş-aile çatışması arttıkça, kariyer tatmini azalmaktadır. Bunlar sonucunda kişinin kariyer tatmini de olumsuz etkilenecektir. Kişinin iş-aile çatışması arttıkça, kariyer tatmini azalacaktır.

Kişinin kariyer alanında yükselmesi, iş tatmini seviyesini yoğun bir şekilde etkilemektedir. Araştırmalar incelendiğinde, istenilen kariyer hedefine zamanında ulaşamayan bireylerde iş tatmini olumsuz etkilenmektedir. Terfi almayı hakkettiğini düşünen bireyler bu beklentileri karşılanmadığında iş tatminsizliği yaşayarak, işe devam konusunda sıkıntılar çıkarmaktadır (Savery, 1996: 18-26; Orpen, 1994: 27-29). Kişinin iş tatmini arttıkça, kariyer tatmini de artmaktadır.

Yapılan çalışmalar değerlendirildiğinde, iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatmini üzerinde anlamlı ve anlamsız etkileri olduğu gözlenmektedir. İş-aile çatışmasının genel anlamda iş tatmininin azalmasına neden olmaktadır (Öztürk, 2004: 346). Başka bir çalışmada ise, iş-aile çatışmasının iş tatmini üzerinde negatif yönde bir etkisi olduğu, aile-iş çatışmasının ise iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır (Adams ve King, 1996:114). Efeoğlu ve Özgen yaptığı araştırmada, ilaç sektöründe 512 kişiye anket uygulamıştır. İş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde pozitif yönde bir etkisi bulunurken, aile-iş çatışmasının ise iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisine rastlanamamıştır, yine iş-eile çatışmasının iş tatmini üzerinde pozitif etkisi bulunurken, aile-iş çatışmasının iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisine rastlanamamıştır (2007: 251).

Değişkenlerin birbiri üzerindeki etkilerini ölçmek ve araştırma hipotezlerini test etmek için oluşturulan basit doğrusal regresyon analizi sonuçları aşağıdaki gibidir;

Hipotez 1: İş-aile çatışması, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₀: İş aile çatışması, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir.

H₁: İş aile çatışması, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 3.12. İş-Aile Çatışmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri

Değişken	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası
İş Tatmini	- 0.48	0.23	0.23	0.52
	F	Beta	t	sig.

	45.36	-0.48	-6.74	0.01
--	-------	-------	-------	------

Regresyon analizi tablosundaki R^2 sütunundaki değerlerden bağımsız değişken durumundaki “iş aile çatışmasının” bağımlı değişken durumundaki “iş tatmini” değişkenine ait varyansı % 23 oranında açıkladığı, diğer bir ifade ile iş tatmininin % 23’ünün iş aile çatışmasına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Tablodaki anlamlılık sütunundaki değer ise söz konusu değişkenler arasındaki ilişkinin $p < 0,01$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğunu, yani ilişkinin rastlantısal olmadığını göstermektedir. Bu sonuçlara göre, iş-aile çatışmasının iş tatmini üzerinde negatif bir etkisi olduğu kabul edilmektedir, yani H1 hipotezini kabul etmektedir. İş-aile çatışması iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Hipotez 2: Aile-iş çatışması, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_0 : Aile iş çatışması, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir.

H_1 : Aile iş çatışması, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 3.13. Aile-İş Çatışmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri

Değişken	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Tahminin Standart Hatası
İş Tatmini	- 0.42	0.18	0.17	0.53
	F	Beta	t	sig.
	33.24	-0.42	-5.77	0.01

Yukarıdaki tabloda yer alan regresyon analizinin sonucuna göre, R^2 değeri 0.18’dir. Bu değer aile iş çatışmasının iş tatminini % 18oranında etkilediğini göstermektedir. R değeri -0.42, $p < 0.01$ anlamlılık düzeyinde negatif çıkmıştır ve iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Yani aile iş çatışmasındaki azalma iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Bu sonuçlara göre aile-iş çatışmasının, iş tatmini üzerinde negatif etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır. Yani hipotez 1 kabul edilmiştir.

Hipotez 3: İş-aile çatışması, kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₀: İş aile çatışması, kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir.

H₁: İş aile çatışması, kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Hipotezin testi için yapılan regresyon analizinin sonucu aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3.14. İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini Üzerindeki Etkileri

Değişken	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası
Kariyer Tatmini	- 0.16	0.03	0.02	0.75
	F	Beta	t	sig.
	3.94	- 0.16	-1.99	0.05

İş aile çatışmasının kariyer tatmini üzerine etkisine yönelik yapılan basit regresyon analizinin sonucuna göre R değeri 0.16 çıkmıştır. Bu iki değişken arasında çok zayıf ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. İş-aile çatışmasının kariyer tatmini üzerine etkisini açıklayan R² değeri, 0.025 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre kariyer tatminindeki değişimin % 3'ü iş-aile çatışmasındaki değişimle açıklanmaktadır. Anlamlılık düzeyindeki değerin 0.05 den küçük olması iki değişken arasındaki ilişkinin rastlantısal olmadığını göstermektedir. Bu sonuçlara göre, iş-aile çatışması, kariyer tatmini üzerinde negatif etkiye sahiptir ve H₁ hipotezi kabul edilir.

Hipotez 4: Aile-iş çatışması, kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₀: Aile iş çatışması, kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir.

H₁: Aile iş çatışması, kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Dördüncü hipotezi test etmek için yapılan regresyon analizinin sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3.15. Aile-İş Çatışmasının Kariyer Tatmini Üzerindeki Etkileri

Değişken	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası
Kariyer Tatmini	- 0.262	0.07	0.06	0.73
	F	Beta	t	sig.
	11.18	-0.26	-3.34	0.01

Regresyon analizi sonuçlarına göre aile iş çatışması ile kariyer tatmini arasında zayıf ve negatif yönlü bir ilişki vardır. Aile iş çatışmasının, kariyer tatmini üzerindeki etkisini açıklayan R² değeri 0.07 olarak bulunmuştur. Kariyer tatminindeki değişimin % 7'si aile iş çatışması ile açıklanmaktadır. Bu sonuçlar istatistik açıdan anlamlıdır (p<0.01). Bu durumda H₁ hipotezi kabul edilmiştir. Yani aile-iş çatışması, kariyer tatmini üzerinde anlamlı etkiye sahiptir.

Hipotez 5: İş tatmini, kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₀: İş tatmini, kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir.

H₁ : İş tatmini, kariyer tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 3.16. İş Tatmininin Kariyer Tatmini Üzerindeki Etkileri

Değişken	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası
Kariyer Tatmini	0.56	0.32	0.31	0.63
	F	Beta	t	sig.
	69.74	0.56	8.35	0.01

İş tatmininin kariyer tatmini üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizinin test sonuçlarının yer aldığı tabloya göre, iş tatmini ile kariyer tatmini arasında orta düzeyde pozitif yönde bir ilişki vardır. R² değeri 0.32 olarak hesaplanmıştır. Kariyer tatmininin %32'si iş tatmini ile açıklanmaktadır. Bu durumda

H₁ hipotezi kabul edilmektedir. Yani iş tatmininin, kariyer tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.

Yapılan regresyon analizleri sonuçları ise daha önce yapılan araştırmaların sonuçlarını destekler nitelikte çıkmış, iş aile çatışması ve aile iş çatışmasının, iş tatmini ve kariyer tatmini üzerinde anlamlı ve negatif etkileri olduğu tespit edilmiştir.



SONUÇ

İş-aile çatışmasının temeli Kahn ve arkadaşlarının (1964) tanımladığı rol çatışmasına dayanmaktadır. Kahn ve arkadaşları bir role adapte olmanın diğer rolü yerine getirirken sorun ile karşılaşılabilceğini savunmaktadır (1964: 19). Bu tanımdan yola çıkıldığında, Greenhaus ve Beutell, iş-aile çatışmasını iş ve aile alanlarından gelen rollerin karşılıklı çatışması sonucu kişide baskı yaratması şeklinde tanımlamaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77).

İş ve aile kavramlarını bakıldığında, bu kavramların birbirinden ayrı düşünülmesi çok zordur. Bu kavramlar, insanların yaşamlarında en fazla önem verdikleri, zamanlarının büyük kısmını harcadıkları kurumlardır. Aile kurumunda aile fertlerinden oluşan bireylerin belirledikleri birtakım kurallar, düşünce ve davranış kalıpları bulunmaktadır. Bu kurallara birbirinden farklı kişilik yapısından oluşan aile bireyleri uymak zorundadır. Aynı şekilde kişinin iş ortamında da bulunan kurallar bütünü, kişiye iş alanında da birtakım sorumluluklar yüklemektedir. Bu sorumluluklardan doğan veya bu sorumluluklarla ilgili roller birbirini genellikle etkilemekte hatta bazen bu roller birbirinin yerine bile geçebilmektedir. Bu etkileşim ve engellemeler kişinin rolleri arasında karışıklık yaşamasına neden olmaktadır. Sonuç olarak bireyin işi ile ailesi arasında çatışma yaşanması kaçınılmaz bir hal almaktadır.

İş-aile çatışması sonucu kişinin iş tatmini, işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılığı, yaşam tatmini, kariyer tatmini gibi pek çok alan etkilenmektedir. Literatüre bakıldığında iş-aile çatışmasını etkileyen faktörlerle ilgili birçok çalışmaya rastlanmaktadır. Bu çalışmada, İstanbul'da ikamet eden THY'de çalışan kabin memurlarının, iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatmini üzerindeki etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır.

Birçok çalışmada değişken olarak kullanılan iş tatminini pek çok yazar farklı şekilde tanımlamıştır. Tanner çalışmasında (2007: 25), iş tatminini kişinin işinden memnunun demesini sağlayacak fizyolojik, psikolojik ve çevresel faktörlerin birarada bulunması olarak açıklamaktadır. Kariyer tatmini ise, çalışanların bekledikleri veya arzuladıkları kariyer hedefleriyle, kariyerlerinde gerçekleşen

durum arasında yaptıkları karşılaştırmalar sonucunda, kişinin kariyer beklentisine karşı bireyde oluşan duygusal beklentidir (Demirdelen, 2013: 43). İstenilen kariyer hedefine zamanında ulaşamayan bireylerin iş tatmininin olumsuz etkilendiği araştırmalar sonucunda bulunmuştur. Yapılan bşr çalışmada, yükselmeyi hakeden fakat birtakım olumsuzluklar nedeniyle yükselmeyen bireylerin iş tatminsizliği yaşadığı ve sonuç olarak işe devamsızlıklarının arttığı gözlenmiştir (Savery, 1996: 18-26; Orpen, 1994: 27-29). Örgütlerin çalışanlarına hakettiği değeri vermesi, kişilerin kariyer etkinliklerini iyileştirecek politikalar sunması gerekmektedir. Kariyer başarısı olumlu veya olumsuz her anlamda kişinin kariyer tatminini etkileyen bir unsurdur.

Gürbüz çalışmasında (2015: 42) kabin memuru kavramını şu şekilde tanımlamaktadır. “Hava yolu işletmelerinde kabin emniyetinin ve güvenliğinin sağlanmasından sorumlu olan, ev sahipliği yapan ve yolcuların konforlu seyahat etmesini sağlayan havayolu çalışanı ve çalıştığı hava yolu şirketinin üniformasını üzerinde taşıyan ve reklam yüzünü oluşturan, eğitimlerini başarıyla tamamlamış ve ‘Kabin Memuru Sertifikasını’ almaya hak kazanmış kişilerdir.” Kabin memurları uçak içerisinde yolcuların ihtiyaçlarını karşılamak ve havayolu şirketi açısından müşterilere güzel bir etki bırakmaktan sorumludurlar. Bunların yanında en önemli görevleri ise, uçuş emniyeti ve yolcu güvenliğini sağlamak, acil bir durum meydana geldiğinde problem en kısa zamanda çözmek ve yolcuları emniyetli bir şekilde yönlendirmektir.

Türkiye’de yapılan çalışmalar incelendiğinde iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatminine etkisini havacılık sektöründe inceleyen çalışma sayısı çok sınırlıdır. Suntur havacılık çalışanları farklı kategorilere ayırmadan yaptığı araştırmasında, iş niteliğinin iş tatminine herhangi bir etkisinin olmadığı sonucuna varmıştır (Suntur, 2012: 104). THY’de çalışan hosteslerle ilgili yapılan bir çalışmada ise liderlik davranışlarının iş tatmini üzerinde olumlu etkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Korkmaz vd., 2013: 710). Yabancı kaynaklar incelendiğinde ise iş-aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatminine etkisini doğrudan araştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu durum çalışmanın yapılmasına öncülük etmektedir.

Araştırma değişkenlerinin birbiri üzerindeki etkilerini tespit etmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi sonuçlarına göre, iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Bu iki değişken arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki söz konusudur. Bireyin iş-aile çatışması arttıkça iş tatmin düzeyi azalmaktadır. İş-aile çatışmasının ikinci boyutu olan aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında negatif yönde ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Yani aile-iş çatışması azaldıkça iş tatmini olumlu yönde etkilenip, artmaktadır. İş-aile çatışması ile iş tatmini arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmaların büyük çoğunluğunda değişkenler arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Yüksel yaptığı çalışmada, iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin varlığını saptamıştır. Yani iş-aile çatışmasının iş tatminini olumsuz yönde etkilediğini savunmaktadır (Yüksel, 2005: 309).

İş-aile çatışması kariyer tatmini üzerinde zayıf bir etkiye sahiptir. Bu etki anlamlı ve negatif yönlüdür. İş-aile çatışması azaldıkça kariyer tatmini artmaktadır. Yine iş-aile çatışmasının ikinci boyutu olan aile-iş çatışmasıyla kariyer tatmini arasındaki ilişkiye bakıldığında, zayıf bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu ilişki ise anlamlı ve negatif yönlüdür. Aile-iş çatışması arttıkça kariyer tatmini olumsuz etkilenmektedir. Demirdelen (2013: 92) yaptığı çalışmada otel çalışanlarının kariyer tatminini demografik özelliklerine göre ölçmüştür. Yapılan çalışmada, kariyer hayatında elde edilen mesleki başarının kariyer tatmini açısından önemli bir olgu olduğu sonucuna varılmıştır. Martins ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada ise iş-aile çatışması ile kariyer tatmini arasında negatif bir ilişkinin varlığı ortaya konulmuştur (Martins, Eddleston ve Veiga, 2002: 404). İş-aile çatışması arttıkça kariyer tatmini azalmaktadır. Yüksel'in çalışmasında (2005), hemşirelerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile kariyer tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bunu ise, hemşirelerin kariyer kavramını iş kavramından geniş bulması ile açıklamaktadır. Kariyer, devam eden, henüz tamamlanmamış bir süreç iken, iş kavramı daha dar bir alandaki faaliyetleri kapsamaktadır. Dolayısıyla kariyer kavramı kişinin hayatında önemli bir alanın tatmin derecesini ifade ederken, iş tatmini daha dar bir alanı, çoğu kez o anda yürütülen işlerin tatmin derecesini algılatmaktadır (Yüksel, 2005: 311).

Çalışmanın değişkenlerinden iş tatmininin kariyer tatmini üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında iş tatmininin kariyer tatmini üzerinde orta düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu sonucuna varılmaktadır. Bu durum, iş tatmini arttığında kariyer tatmininin de artacağı anlamına gelmektedir. Araştırmanın aksine yapılan bir çalışmada, Judge ve arkadaşları, iş tatminini etkileyen faktörlerle kariyer tatminini etkileyen faktörlerin farklı olduğu ve bu iki ögenin birbiriyle ilgisi olmadığı yargısına varılmıştır (Judge vd., 1995: 487).

İş tatmini ve kariyer tatmini değişkenlerinin birbiri üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucuna göre iş tatmini kariyer tatmini üzerinde orta düzeyde pozitif yönde bir etkiye sahiptir. İşinden memnun olan bir çalışan, kendine bazı kariyer hedefleri koyacak, bu hedeflere ulaştığında ise kariyer tatmini yaşayacaktır. Yani iş tatmini sağlayan birey, kariyer tatmini de sağlamış olacaktır.

Bu çerçevede, iş-aile çatışmasını minimize etmek, iş tatmini ve kariyer tatminini ise üst seviyelere çıkarmak adına birtakım önerilerde bulunulabilir:

- Havacılıkta en önemli kural emniyettir. Tüm eğitimlerde ‘Safety is the first’ cümlesi genel bir ilke olarak aşılınmaya çalışılır. Emniyet sağlanmamışsa güvenli bir uçuş gerçekleştirilemez. Stres ve emniyet tamamen birbirine zıt kavramlar olmakla birlikte kişinin stres seviyesi arttığında iş-aile çatışmasının olumsuz etkilendiği sonucu ortaya çıkmaktadır, fakat aile-iş çatışmasını anlamlı etkilemediği gözlemlenmektedir (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 249). Zaten stres altında çalışan kabin memurlarının iş-aile ve aile-iş çatışmasından kaçınması önerilir.
- Havayolu şirketleri, uçucu personel ve ailelerini, işi ile ailesi arasında denge sağlanması açısından uzmanlara yönlendirebilir veya bu konuda alanında uzman psikologları şirket bünyesinde bulundurabilir. Söz konusu sorunların azalmasında yardımcı olacaktır.
- Havacılıkta uçuş ekibi takım ruhu ile hareket etmek durumundadır. Bu bağlamda uçucu personel olarak Ekip Kaynak Yönetimi (EKY) eğitimlerine

katılmak gereklidir. İngiliz Sivil Havacılık Otoritesi CAA (Civil Aviation Authority) Ekip Kaynak Yönetimi (CRM / Cabin Resource MAnagement)'yi; eldeki kaynakların optimum düzeyde kullanımını sağlayarak uçuş emniyeti ve etkinliğini geliştirmeyi amaçlayan bir yönetim sistemi olarak tanımlanmaktadır. CAA'in sitesinde bulunan bilgilere göre, 250 uçak kazası raporuna incelendiğinde, bu kazaların %28'in teknik sorunlardan meydana geldiği, fakat %24'ünün uçuş ekibinin stres altındayken, doğru ve zamanında kararlar alamamasından kaynaklandığı sonucuna varılmıştır. Uçucu personelin hangi durumda ne gibi kararlar alması gerektiği konusunda EKY eğitimleri düzenli bir şekilde verilmelidir. Bu durumda kişi işini daha iyi tanıyacak, ekip ruhu oluşacak, stres altına girmeden gerektiği durumlarda sağlıklı kararlar alabilecek, kişinin iş tatmini seviyesi olumlu etkilenecek, dolayısıyla kariyer tatmini de olumlu etkilenecektir.

- Kabin memurlarının iş-aile çatışması düzeyini düşürebilmek adına yöneticilerin çalışanlarına acil bir durumda, aile ile ilgili, sağlık ile ilgili durumlarda izin vermesi gerekmektedir. Böyle bir durumda Uçuş İşletme Başkanlığı tarafından yerine başka bir kabin memuru görevlendirilebilir.
- Kariyer tatminini artırmak adına, çalışanların terfi olanaklarında iyileştirmeler yapılabilir. Zamanı gelen kabin memurunun kabin amirliği sınavına girmesi sağlanabilir. Böylelikle, kariyer tatmini artan kabin memurlarının iş tatmini düzeyi de artış gösterecektir.

Bu çalışmada, iş-aile çatışmasının, iş tatmini ve kariyer tatmini üzerindeki etkileri incelenmeye çalışılmıştır. Gelecekte, araştırma değişkenlerine yenileri eklenerek, daha farklı çalışmalar yapılabilir. Çalışmaya, sadece İstanbul'da ikamet eden THY'de çalışan kabin memurları dâhil edilmiştir. Türkiye'de faaliyet gösteren birçok havayolu şirketi bulunmaktadır. Bu havayolu şirketlerinin tamamı çalışmaya dahil edilerek, ülke genelinde benzer bir çalışma yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Acker GM (2004) The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care. *Community Mental Health Journal*, 40(1): 65-73.
- Acun A (2016) İş-Aile Çatışması ve Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi. Yüksek lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Adkins CL, Premeaux SF (2012) Spending Time: The Impact of Hours Worked on Work Family Conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, 80: 380, 389.
- Akan S (2017) Sivil Havacılık Sektöründe Kabin Memurluğu Eğitimi ve Bireylerin Mesleki Tercihlerine Etkisi. Yüksek lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Akçakaya M (2003) Çatışma Yönetimi ve Örgüt Verimliliğine Etkisi. *Kamu- İş Dergisi*, 7(2): 1-27.
- Akdoğan A, Cingöz A (2013) İnsan Kaynakları Yönetiminin Stratejik Bir Boyut Kazanması için Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (4): 91-122.
- Akıncı Z (2002) Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. (4): 1-25.
- Akkoçun F (2013) Çatışma Yönetimi. 7. Basımdan Çeviri. Nobel Yayınları.
- Aktaş AM (2001) Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri, *Ankara Üniversitesi Ssf Dergisi*, 56(4).
- Aktunç İ (2013) Kabin Memuru Tanımı, Türk Hava Yolları Uçuş Eğitim Başkanlığı *Cabin Interphone Dergisi*, 1, 9-10.
- Applebaum HA (1995), "The Concept of Work in Western Thought", F.C. Gamst (Ed.), *Meanings Of Work: Considerations for the Twenty-First Century*, Albany: State University of New York Press: 46-78.

- Aras M, Karakiraz A (2013) Zaman Temelli İş Aile Çatışması, Düşük Başarı Hissi ve İş Tatmini İlişkisi: Doktora Yapan Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(4): 1-14.
- Arda E (2003) *Sosyal Bilimler El Sözlüğü*. İstanbul: Alfa Basım Yayın.
- Arpacı F, Ersoy AF (2007) Kadının Çalışmasının Ailenin Yaşam Kalitesine Etkisinin İncelenmesi, *Aile ve Toplum*, 3(11): 41-50.
- Arslan S (2016) Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Örgütsel Yabancılaşmaya Etkisi: Alanya Belediyesi'nde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Antalya.
- Aryee S, Chay Y, Chew J (1994) An Investigation of the Predictors and Outcomes of Career Commitment in the Three Career Stage'', *Journal of Vocational Behaviour*, 44: 186-193.
- Aryee S, Fields D, Luk V (1999) A Cross-Cultural Test of A Model of the Work-Family Interface. *Journal of Management*, 25(4): 491-511.
- Aslan S (2008) Kişilik, Huy ve Psikopatoloji, *Rewiews, Cases and Hypotheses in Psychiatry RCHP*, 2(1-2), 7-18.
- Aycan Z, Eskin M (2005) Relative contributions of childcare, spousal support, and organizational support in reducing work-family conflict for men and women: The case of Turkey. *Sex roles*, 53(7), 453-471.
- Aygün TB (2013) İş Tatmininin Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin Perakende Sektöründe Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Aytaç S (2001) *Çift Kariyerli Eşler ve Çalışma Yaşamındaki Yeri* (Ezgi Kitabevi, İstanbul).
- Aytaç S (2001b) Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3(1).
- Aytekin İ (2016) Kariyer Sermayesinin Akademisyenlerin Kariyer Başarısına Etkisi: Ampirik Bir Araştırma. Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Gebze.

- Barling J, Frone MR (2004) Occupational Injuries: Setting the Stage. *The Psychology of Workplace Safety*: 3-12.
- Barutçugil İ (2004) *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi* (Kariyer Yayıncılık, İstanbul).
- Başak B (2010) *Çatışma ve Çatışma Yönetimi: İzmir Kamu ve Vakıf Üniversitelerinin Karşılaştırılması*. Yüksek lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Manisa.
- Batıgün AD, Şahin NH (2006) İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları için İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumunu, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1): 32-45.
- Baycan A (1985) *An Analysis of the Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups*. Doktora Tezi, Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baysal CA, Tekarslan E (1996) *İşletmeciler için Davranış Bilimleri*, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Davranış Bilimleri Anabilim Dalı, 3. Basım, İstanbul.
- Bellavia GM, Frone MR (2005) *Handbook of Work Stress. Work- Family Conflict*. Canada: Thousand Oaks: 113-147.
- Betz NE, Fitzgerald LF (1987) *The Career Psychology Of Women*, Academic Press Inc. London.
- Blickle G, Meurs JA, Zettler I, Solga J, Noethen D, Kramer J, Ferris GR (2008) Personality, Political Skill, and Job Performance. *Journal of Vocational Behavior*, 72(3), 377-387.
- Bolorizadeh P, Tojari F, Zargar T (2013) Work-Family Conflict among Female Head Coaches in Iran. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84: 1403-1410.
- Bowin H, Robert B (1996). *Human Resource Management. An Experiential Approach*, Prentice-Hall, International Editions. New Jersey.
- Boyar SL, Maertz CP, Pearson AW, Keough S (2003) Work-Family Conflict: A Model of Linkages Between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions, *Journal of Managerial Issues*, 15(2): 175-190.

- Bragger JD, Srednicki, OR, Kutcher EJ, Indovino L, Rosner E (2005) Work- Family Conflict, Work-Family Culture and Organizational Citizenship Behaviour among Teachers. *Journal of Business and Psychology*, 20(2): 303-324.
- Brough P, O'driscoll MP, Kalliath TJ (2005) The Ability of 'Family- Friendly' Organizational Resources to Predict Work-Family Conflict and Job and Family Satisfaction, *Stress and Health*, 21: 223-234.
- Bruck CS, Allen TD (2003) The Relationship Between Big Five Personality Traits, Negative Affectivity, Type A Behavior and Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 63: 457-472.
- Budak A (2006) Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal ve Nato Pol Tesisleri'nde Bir Uygulama. Yüksek lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Bumin B (1990) İşletmelerde Organizasyon Geliştirme ve Çatışmanın Yönetimi (Bizim Büro Basım Evi, Ankara).
- Burke RJ, Koyuncu M, Fiksenb L (2013) Antecedents and Consequences of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict among Frontline Employees in Turkish Hotels. *IUP Journal of Management Research*, 12(4): 39.
- Büyüköztürk Ş, Çakmak EK, Akgün ÖE, Karadeniz Ş, Demirel F (2017) Bilimsel Araştırma Yöntemleri. *Pegem Atıf İndeksi*, 1-360.
- Byron K (2005) A Meta-Analytic Review of Work-Family Conflict and its Antecedents, *Journal of Vocational Behavior*, October,67(2): 169-198.
- CAA CRM(Crew Resource Management) / EKY (Ekip Kaynak Yönetimi) <https://www.caa.co.uk/Safety-initiatives-and-resources/Working-with-industry/Human-factors/Crew-resource-management-training/> (13.06.2017)
- Camkurt MZ (2007) İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *Tühis İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 21(1): 80-106.
- Can H (1999) Organizasyon ve Yönetim (Siyasal Kitabevi, 5. Baskı, Ankara).

- Carlson TN, Capehart WJ, Gillies RR (1995) A New Look at The Simplified Method for Remote Sensing of Daily Evapotranspiration. *Remote Sensing of Environment*, 54(2): 161-167.
- Carnicer M, Sanchez A, Perez M, Jimenez M (2004) Work-Family Conflict in A Southern European Country. *Journal of Managerial Psychology* 19(5): 466-489.
- Ceylan A, Ulutürk YH (2006) Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1): 48-58.
- Chiok FLJ (2001) Leadership Behaviours: Effects on Job Satisfaction, Productivity and Organizational Commitment. *Journal of Nursing Management*, 9(4): 191-204.
- Cingöz A (2013) Politik Yetenekler ve Öz Yönlendirmenin (Kendini Kurgulamanın) Algılanan Kariyer Başarısı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(26): 152-179.
- Cooke RA, Rousseau DM (1984) Stress and Strain from Family Roles and Work-Role Expectations. *Journal of Applied Psychology*, (69): 252-260.
- Cüceloğlu D (2016) *Geliştiren Anne Baba (Remzi Kitabevi, İstanbul)*.
- Çakıcı A (2008) Örgütlerde Sessiz Kalınan Konular Sessizliğin Nedenleri ve Algılanan Sonuçları Üzerine Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1): 117-134.
- Çakır M (2011) *Turizm Sektöründe İş-Aile Çatışması: Ankara'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.*
- Çakır Ö (2001) *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler (Seçkin Yayıncılık, Ankara)*.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (Sıkça sorulan sorular) <https://www.csgeb.gov.tr/home/contents/FAQ/IsKanunu> (15.06.2017).

- Çarıkçı İH (2000) Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler – Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 5(2): 155-168.
- Çarıkçı İH (2001a) İş-Aile Çatışmaları: Etkileşim, Süreç ve Nedenler – Türkiye’deki Banka Çalışanlarında Bir Uygulama, 9. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler, 24-26 Mayıs 2001: 337-348.
- Çarıkçı İH (2001b) Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel Ve Örgütsel Boyutlar). Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Çarıkçı İH, Çelikkol Ö (2009) İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9: 153-170.
- Çatışmanın nedenleri nelerdir? <http://www.sosyalbilgiler.gen.tr/catismanin-nedenleri-nelerdir/> (10.07.2017).
- Çekmecelioğlu HG (2005) Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6(2): 23-39.
- Çekmecelioğlu H, Dinçel G (2014). Çalışanların Kurumsal İtibara İlişkin Algıları ve Bu Algıların Örgütsel Kıvanç, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Doğu Marmara Bölgesi Plastik Ambalaj Sanayi Üzerinde Bir Araştırma. Business And Economics Research Journal 5: 79-94.
- Çelik Y (2009) İş Dünyasında Aranan Eleman Kim? (Düşünce Dünyası Kitapları, İstanbul).
- Çelik Y (2013) Çalışanların İşletmenin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine Yönelik Algısı ile İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Çetinkaya F (2011) Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine

Bir Araştırma. Yüksekisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.

Çoraklı S (2009) Mutluluk ve Aile Bağları (Bilgeoğuz Kitabevi, İstanbul).

Dal Ç (2007) Ticari İş Kavramı ve Sonuçları. Yüksekisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk Anabilim Dalı, Konya.

Davis SM (1984) Managing Corporate Culture. Cambridge Publishing.

De Botton A (2009) Görmek ve Fark Etmek, Ayşe Ece, Ahu Sıla Bayer Ve Ahu Antmen (Çev.), 4. Baskı, (Sel Yayıncılık, İstanbul).

Deci EL, Ryan RM, Gagne M, Leone DR, Usunov J and Kornazheva BP (2001) Need satisfaction, Motivation, and Well-Being in the Work Organizations Of A Former Eastern Bloc Country: A Cross-Cultural Study of Self-Determination. Personality and Social Psychology Bulletin, 27(8), 930-942.

Dedeoğlu S (2009) Eşitlik mi Ayrımcılık mı? Türkiye’de Sosyal Devlet, Cinsiyet Eşitliği Politikaları ve Kadın İstihdamı. Çalışma ve Toplum, 2 (21): 41-54.

DeFillippi RJ, Arthur MB (1994) The Boundaryless Career: A Competency-Based Perspective, Journal of Organizational Behavior 15: 307–324.

Demir AZ (2016) Hava Taşımacılık Sektörü, İstanbul Yeni Havalimanı ve İnsan Kaynağı Planlama İhtiyacı, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 4 (25): 79-94.

Demir Ö, Acar M (2002) Sosyal Bilimler Sözlüğü. İstanbul: Vadi Yayınları.

Demirdelen D (2013) Yöneticilerin Kariyer Tatminine İlişkin Görüş ve Algılamaları: Antalya’da 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yüksekisans Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Sakarya.

Demirdelen D, Ulama Ş (2013) Demografik Değişkenlerin Kariyer Tatminine Etkileri: Antalya'da 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. İşletme Bilimi Dergisi, 1(2): 65-89.

- Demirel Y, Özçınar MF (2009) Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Farklı Sektörlere Yönelik Bir Araştırma”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(1): 129-145.
- Diker O (2010) İş-Aile Çatışması ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Nevşehir.
- Doğan ET (2011) İşin Anlamı ve Yaratıcı Emeğin Piyasada Konumlanması Bakımından Türkiye’de Zanaatkarlık: Cam İşçiliği Örneği. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Ankara.
- Doruk NÇ (2008) Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kayseri.
- Duxbury L, Higgins C, Lee C (1994) Work-Family Conflict: A Comparison By Gender, Family Type, And Perceived Control. Journal Of Family Issues, 15, 449-466.
- Duxbury LE, Higgins CA (1991) Gender Differences in Work-Family Conflict. Journal of Applied Psychology, 76(1): 60.
- Efeoğlu İE (2006) İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana.
- Efeoğlu İE, Özgen H (2007) İş Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(2): 237-254.
- Elloy DF, Smith C (2004) Antecedents of Work-Family Conflict Among Dual-Career Couples: An Australian Study, Cross Cultural Management, 11(4): 17-27.

- Elma C, Demir K (2000) Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar Uygulamalar ve Sorunlar (Anı Yayıncılık, Ankara).
- Engiz G (2009) Çalışanlarda Kariyer Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Konya.
- Erdil O, Keskin H, Imamoglu SZ, Erat S (2004) Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama [The Relationship Between Administration Style, Working Condition, Atmosphere Of Friendship And Being Appreciated: A Practice In Textile Sector]. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 5(1): 17-26.
- Erdoğan İ (1987) İşletmelerde Davranış. İstanbul Üniversitesi.
- Erdoğan İ (1996) İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayını, Yayın numarası 266.
- Erdoğan İ (2007) İşletmelerde Davranış, Malatyalı İş Adamları Derneği Yönetim Yayınları Dizisi-1.
- Erdoğan S (2013) Çalışma Kavramının Anlam Oluşum ve Gelişimi. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Sivas.
- Erkovan HE (2008) Work-Family-Personal Life Conflict: Testing Of A Three-Dimensional Model / İş-Aile-Özel Hayat Çatışması: 3 Boyutlu Modelin Test Edilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Koç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Eroğlu F (1998) Davranış Bilimleri (4. Baskı), (Beta Basım Yayın, İstanbul).
- Eroğlu F (2000) Davranış Bilimleri (5. Baskı), (Beta Basım Yayın, İstanbul).
- Ertemli HB (2011) İş Aile ve Aile-İş Çatışmalarının İşe Cezbolma Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Ertürk M (1994) Organizasyonlarda Çatışma, Çatışma Nedenleri, Çatışmanın Yönetimi ve Erciyes Üniversitesi'nde Bir Anket Uygulaması Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11: 121-265.
- Ertürk M (1995) İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, (1. Baskı), (Beta Basım Yayın İstanbul).
- Ertürk M (2002) İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, (Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul).
- Eshraghi H, Salehi L (2010) The Effect of Organizational Communications System on Interpersonal Conflict in Physical Education Offices of Isfahan Province, IRAN. World Academy of Science, Engineering and Technology, 66: 683-689.
- Evans P, Bartolome F (1984) The Changing Picture of the Relationship between Career and the Family, Journal of Occupational Behavior. (5): 9-21.
- Feldman DC, Arnold HJ (1983) Managing Individual and Group Behavior in Organizational, (McGraw-Hill).
- Friedman SD, Christensen P, Degroot J (2001) İş ve Yaşam, İbrahim Bingöl (çev.), İş ve Yaşam Dengesi, Harward Business Review, BZD Yayıncılık, İstanbul, 11-38.
- Frone MR, Rice RW (1987) Work-Family Conflict: The Effect of Job and Family Involvement. Journal of Organizational Behavior, 8(1): 45-53.
- Frone MR, Russell M, Cooper ML (1992a) Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing A Model of the Work-Family Interface. Journal Of Applied Psychology: 65-78.
- Frone MR, Russell M, Cooper ML (1992b) Journal of Organizational Behavior, "Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work and Family Boundaries Asymmetrically Permeable?", 13(7): 723-729.
- Fu C, Shaffer M (2001) The Tug of Work and Family. Personnel Review: 502-522.
- Gamor E, Amisah EF, Boakye KAA (2014) Work-Family Conflict among Hotel Employees in Sekondi-Takoradi Metropolis, Ghana. Tourism Management Perspectives, 12: 1-8.

- Ganguli HC (1994) Job Satisfaction Scales for Effective Management: Manual for Managers and Social Scientists. Concept Publishing Company.
- Gazioğlu Ő, Tansel A (2002) Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors, *Erc Working Papers in Economics*, 3(3): 5-10.
- Gedik T, Akyüz KC, Batu C (2009) Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi (Düzce İli Örneği), *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*,9(1): 1- 11.
- Giray DM, Ergin C (2006) Çift-Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşam Olayları ile İlişkisi, *Türk Psikologlar Dergisi*, 21(57): 83-101.
- Greene CN, Organ DW (1973) An Evaluation of Causal Models Linking the Received Role with Job Satisfaction”. *Administrative Science Quarterly*, 18(1): 95-103.
- Greene RR, Kropf PN (2009) *Human Behavior Theory. A Diversity Framework*, 2. Bs., New Jersey, Transaction Publishers.
- Greenhaus J, Bedeian AK, Mossholder KK (1987) Work Experiences, Job Performance and Feelings of Personal and Family Well-Being. *Journal of Vocational Behavior*, (31): 200-215.
- Greenhaus JH, Beutell NJ (1985) Sources of Conflict Between Work and Family Roles, *Academy of Management Review* 10(1): 76-88.
- Greenhaus JH, Collanan G, Godshalk VM, (2010) “Career Management”, SAGE Publications, 4. Edition, Thousand Oaks.
- Greenhaus JH, Collins KM, Singh R, Parasuraman S (1997) Work and family Influences on Departure from Public Accounting. *Journal of Vocational Behavior*, 50(2): 249-270.
- Greenhaus JH, Parasuraman S (1986) A Work-Nonwork Interactive Perspective of Stress and Its Consequences, *Journal of Organizational Behavior Management* 8: 37-60.

- Greenhaus JH, Parasuraman S, Wormley WM (1990) Race Effects of Organizational Experience, Job Performance Evaluation, and Career Outcomes, *Academy of Management Journal*, 33(1): 64-96.
- Greenhaus JH, Parasuraman S, Granrose CS, Rabinowitz S, Beutell NJ (1989) Sources of Work-Family Conflict among Two-Career Couples. *Journal of Vocational Behavior*, 34(2): 133-153.
- Griffin RW (1993) *Management 4th Edt.* Texas.
- Günbatan A (2006) *Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları, Çalışanlarda İş Tatmini Uygulamaları. Yüksek lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Malatya.*
- Günbayı İ (2000) *Örgütlerde İş Doyumu ve Güdüleme. (Özen Yayıncılık, Ankara).*
- Gürbüz Tİ (2015) *Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Problem Çözme Üzerine Etkisi: Sivil Havacılık Alanında Kabin Ekipleri Örneği. Yüksek lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.*
- Gürbüz Tİ ve Sözen İ (2016) *Kabin Ekiplerinin Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Problem Çözme Becerilerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma, BUJSS, 9 (1): 39-60.*
- Güzel B (2009) *Kadın Çalışanların Kariyer Engellerinin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.*
- Harris LC, Ogbonna E (2006). *Service sabotage: A Study of Antecedents and Consequences. Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(4): 543-558.
- Havacılık Personeli / Kabin Memuru: <http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru> (01.12.2017).
- Helsin PA (2005) *Conceptualizing and Evaluating Career Success, Journal of Organizational Behavior*, 26: 113-136.

- Herzberg F (1965) The Motivation to Work among Finnish Supervisors. *Personnel Psychology*, 18(4): 393-402.
- Herzberg F, Mausner B, Peterson R, Capwell DF (1957) Job Attitudes: Review of Research and Opinion: 194- 207.
- Holland JL (1996) Exploring Careers with A Typology: What We Have Learned and Some New Directions, *American Psychologist*, 51(4): 397- 406.
- Hoppock R (1935) Job satisfaction.
- House R, Rizzo J (1972) Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in a Model of Organizational Behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7: 467-505.
- Huffman AH (2004) An Examination of the Perceived Direction of Work – Family Conflict, Texas A&M University Doctoral Thesis: 1 – 141.
- ICAO / Flight Attendant Manual Standard, 1 Nisan 1996, Revizyon 2, <https://www.icao.int/safety/airnavigation/OPS/CabinSafety/Cabin%20Safety%20Library/TCCA%20TP%2012295e%20%20Flight%20Attendant%20Manual%20Standard.pdf>
- İmamoğlu, SZ, Keskin H, Erat S (2004) Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1): 167-176.
- Jiang J, Klein G, Balloun JL (2001) The Joint Impact of Internal and External Career Anchors on Entry-Level IS Career Satisfaction, *Information & Management*, 39(1): 31-39.
- Jiang JJ, Klein G (1999) Supervisor Support and Career Anchor Impact on the Career Satisfaction of the Entry-Level Information Systems Professional', *Journal of Management Information Systems*, 16(3): 219-240.
- Judge TA, Cable DM, Boudreau JW, Bretz RD (1995) An Empirical Investigation of the Predictors of Executive Career Success, *Personel Psychology*, 48: 485-519.

- Kadınlara Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Uluslararası Sözleşmesi CEDAW https://www.unicef.org/turkey/pdf/_gi18.pdf. (15.04.2016).
- Kahn RL, Wolfe DM, Quinn RP, Snoek JD, Rosenthal RA (1964). Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity.
- Kapız S (2001) İşin Değişen Anlamı Ve Birey Yaşamında Önemi. İş, Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi, 3(2).
- Karaca P (2016) Sosyal Desteğin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: Bir Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Karaca A, Dede NP (2017) Kamu Kurumlarında Kadın Çalışanların İş-Aile Çatışması Düzeyleri ile Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki: Tunceli Örneği. Balkan ve Yakınoğu Sosyal Bilimler Dergisi, 03 (02): 150 – 158.
- Karadoğan E (2009) Mesleksel Gelişimi Hedefleyen Eşler. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 64(04): 137-152.
- Karasu K (2001) Profesyonelleşme Olgusu ve Kamu Yönetimi. Ankara: Mülkiyeliler Birliği Yayınları.
- Karatepe OM, 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.
- Karcıoğlu F, Akbaş S (2010) İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24(3): 139-161.
- Kasper H, Meyer M, Schmidt A (2005) Managers Dealing with Work- Family Conflict: An Explorative Analysis. Journal of Managerial Psychology, 20(5): 440-461.
- Katz D, Kahn RL (1978) The Social Psychology of Organizations. John Wiley&Sons, New York.
- Kılıç M (2001) Yönetim Organizasyon, Çatışma ve Yönetimi, (Nobel Yayınları, Ankara).

- Kinnunen U, Mauno S (1998) Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland. *Human Relations*, 51(2): 157-177.
- 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 & Stres*, 18(1): 1-22.
- Kocacık F, Gökkaya VB (2005) Türkiye’de Çalışan Kadınlar ve Sorunları, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(1): 195-219.
- Koç H, Kızanıklı M (2017) İş-Aile ve Aile-İş Yaşamı Çatışması ile İşgören Performansı Arasındaki İlişki: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Uluslararası İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(1): 114-130.
- Koçel T (1999) İşletme Yöneticiliği-Yönetim ve Organizasyon, (7. Basım), (Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul).
- Koçel T (2003) Business Management. Press, (Beta Press Publishing, İstanbul).
- Koçel T (2011) İşletme Yöneticiliği, (13. Baskı), (Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul).
- Kopelman RE, Greenhaus JH, Connolly TF (1983) A Model of Work, Family, and Interrole Conflict: A Construct Validation Study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2): 198 - 215.
- Korkmaz M, Aras G, Yücel AS, Kıygın S (2013) Sivil Havacılık Sektöründe Kabin Personelinin Algıladıkları Liderlik Stilleri ve İş Tatmini Üzerindeki İlişkileri: Türk Hava Yolları Örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(7): 697-714.
- Kutlay M (2011) İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Niğde.
- Kuzgun Y, Sevim SA (2004) Kadınların Çalışmasına Karşı Tutum ve Dini Yönelim Arasındaki İlişki, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 37(1): 14-27.

- Çırpın B K, Kurt D (2016) Havayolu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Ölçümü. *Journal of Transportation and Logistics*, 1(1): 83-98.
- Küçük N, Topkara M (2010) Herkes için Mutlu Evlilik (Yolculuk Yayınevi, İstanbul).
- Laschinger S, Finegan HKJ, Shamian J (2002) The Impact of Workplace Empowerment, Organizational Trust on Staff Nurses' Work Satisfaction and Organizational Commitment. In *Advances in Health Care Management* Emerald Group Publishing Limited: 59-85.
- Liou K, Sylvia RD, Brunk G (1990) Non-Work Factors and Job Satisfaction Revisited, *Human Relations*, (43): 77-86.
- Locke K (2001) *Grounded Theory in Management Research*. Sage.
- Lounsbury JW, Steel RP, Gibson LW, Drost AW (2008) Personality Traits and Career Satisfaction of Human Resource Professionals. *Human Resource Development International*, 11(4): 351-366.
- Luthans E (1995) *Organizational Behavior* (Literatür Yayıncılık, İstanbul).
- Madsen SR (2001) *Work and Family Conflict: A Review of the Theory and Literature*, Academy of Human Resource Development Conference Proceedings (Symposium 22), Tulsa, Oklahoma.
- March J, Simon H (1975) *Örgütler* (Çev.: Ö. Bozkurt – Oğuz Onaran), TODAİE, Ankara.
- Marshall GN, Lang EL (1990) Optimism, Self-Mastery and Symptoms of Depression in Women Professionals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(1): 132.
- Martins LI, Eddleston KA, Veiga J (2002) Moderators of the Relationship Between Work-Family Conflict and Career Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 45(2): 399-409.
- Maslow AH (1943) A Theory of Human Motivation. *Psychological review*, 50(4): 370.

- Maslow AH, Frager R, Fadiman J (1970) *Motivation and Personality*, New York: Harper & Row. (2): 1887-1904.
- McNamara TK, Pitt-Catsouphes M, Matz-Costa C, Brown M, Valcour M (2013) Across the Continuum of Satisfaction with Work–Family Balance: Work Hours, Flexibility-Fit and Work–Family Culture. *Social Science Research*, 42(2): 283-298.
- Melamed T (1995) Career Success: The Moderating Effect of Gender, *Journal of Vocational Behavior*, (47): 35-60.
- Morris JH, Steers RM, Koch JL (1979) Influence of Organization Structure on Role Conflict and Ambiguity for Three Occupational Groupings. *Academy of Management Journal*, 22(1): 58-71.
- Mustafayeva L (2013) İş-Aile Çatışmalarının Hayat Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Türkiye ve İngiltere’deki Akademisyenlerin Karşılaştırılması. Doktora Tezi . Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Sakarya.
- Nabi GR (1999) An Investigation into Differential Profile of Predictors of Objective and Subjective Career Success, *Career Development International*, 4(4): 212-225.
- Nakip M (2006) *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve SPSS Destekli Uygulamalar* (Seçkin Yayınevi, İstanbul).
- Namasivayam K, Mount DJ (2004) The Relationship of Work-Family Conflicts and Family-Work Conflict to Job Satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 28(2): 242-250.
- Nelson DL, Quick JC (2005) *Understanding Organizational Behavior*. Second Edition, Thompson South Western Publication, Ohio, 283-284.
- Nelson DL, Quick JC, (1995) *Organizational Behavior: Foundations, Realities, and Challenges*. Alternate Edition, New York: West Company.
- Nelson, D. L., Quick JC (1994). *Organizational Behavior Foundations, Realities and Challenges*, West Publishing Company.

- Netemeyer RG, Boles JS, McMurrian R, (1996) Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales, *Journal of Applied Psychology*, 81: 400-409.
- Ng TWH, Feldman DC (2010) Human Capital and Objective Indicators of Career Success: The Mediating Effects of Cognitive Ability and Conscientiousness, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1): 207-235.
- O'driscoll MP, Ligen DR Hildreth K (1992) Time Devoted to Job and Off-Job Activities, Interrole Conflict and Affective Experiences, *Journal of Applied Psychology*, (77): 272-279.
- Okumuş M (2011) Öğretmenlerde Meslek Tatmini ve İş Stresi, (Özgü Yayınları, İstanbul).
- Organ DW, Hamer WC (1982) *Organizational Behavior*.
- Orpen C (1994) The Effects of Organizational and Individual Career Management on Career Success, *International Journal of Manpower*, 15(1): 27-37.
- Öcal Ö (2008) İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Önel N (2006) İş-Aile Çatışmasının Çalışan Kadının Aile İçi; İlişkileri Üzerine Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Sakarya.
- Özdevecioğlu M, Doruk NÇ (2009) Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkileri, *Erciyes Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi*, (33): 69-99.
- Özkalp E, Kirel Ç (2011) *Örgütsel Davranış*, (Ekin Yayınları, Bursa).
- Özkişi ZG (2012) Toplumsal Cinsiyet Bağlamında Türkiye'de Kadınların Bestecilik Eğitimine Erişimi ve Bestecilik Kariyeri (Women's Access to Composition Education and Career of Composition in Turkey in the Context in Gender) *Electronic Turkish Studies* 7(3): 2105-2114.
- Özmen M, Kahraman ÜG (2017) Aile İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma.

Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi
22(1): 85-93.

Özmete E, Eker I (2013) İş-Aile Yaşamı Çatışması ile Başa Çıkmada Kullanılan
Bireysel ve Kurumsal Stratejilerin Değerlendirilmesi, Sosyal Güvenlik
Dergisi, 3(1): 19-49.

Özmutaf NM (2006) Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım.
Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi, 23 (1-2): 75-81.

Özünü H (2012) İş-Aile, Aile-İş Çatışması Yönetimi Üzerine Meb'e Bağlı
Okullarda Öğretmenlere İlişkin Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Celal
Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Manisa.

Öztekin ZS (2008) Orduda İş Tatmini: Subayların İş Tatminini Etkileyen Faktörler
Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Çalışma. Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi,
Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Eskişehir.

Parasuraman S, Greenhaus JH, Rabinowitz S, Bedeian AG, Mossholder KW (1989)
Work and Family Variables as Mediators of The Relationship between Wives'
Employment and Husbands' Well-Being. Academy of Management Journal,
32(1): 185-201.

Parasuraman S, Simmers C (2001) Type of Employment, Work-Family Conflict and
Well-Being: A Comparative Study. Journal of Organizational Behavior,
22(5): 551-568.

Paul E, Fernando B (1984) The Changing Pictures of the Relationship Between
Career and Family, Journal of Organizational Behavior, 5(1): 9-21.

Peker AE, Kubar Y (2012) Türkiye'de Kırsal Kesimde Kadın İstihdamına Genel Bir
Bakış. Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,
14(2): 173-188.

Pelit E, Öztürk Y (2010) Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye
ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma, İşletme
Araştırmaları Dergisi, 2(1): 43- 72.

- Pitt-Catsouphes M, Kossek EE, Sweet S, (2006) *The Work and Family Handbook Multi-Disiplinary Perspectives and Approaches*, 1. Press, Lawrence Erlbaum Associates, New Jersey.
- Porter L, Steers R, Mowday R, Boulian P (1973) Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5): 603-609.
- Rice WR, Frone MR, McFarlin DB (1992) Work-Nonwork Conflict and the Perceived Quality of Life, *Journal of Organizational Behavior*, 13: 155-168.
- Robbins SP (1974) *Managing Organizational Conflict: A Nontraditional Approach*. Nj, Prentice-Hall.
- Rode JC, Arthaud-Day ML, Mooney CH, Near JP, Baldwin TT (2008) Ability and Personality Predictors of Salary, Perceived Job Success, and Perceived Career Success in the Initial Career Stage. *International Journal of Selection and Assessment*, 16(3): 292-299.
- Russo G, Rietveld P, Nijkamp P, Gorter C (1995) Issues in Recruitment Strategies: An Economic Perspective. *International Journal of Career Management*, 7(3), 3-13.
- Saatçioğlu C (2006). *Ulaştırma Sistemleri ve Politikaları Türkiye-Avrupa Birliği Uygulamaları*. (Gazi Kitabevi, Ankara).
- Sağdıç M, Demirkaya H (2009) Üniversite Öğrencilerinin Kariyer Gelişim Planlarına İlişkin Yaklaşımları, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26(1): (233-246).
- Savery LK (1996) The Congruence between the Importance of Job Satisfaction and the Perceived Level of Achievement. *Journal of Management Development* 15(6): 18-27.
- Saygılı S, Çankırlılı A (2010) *Annemi İstiyorum: Çalışan Anneler Ve Problemlili Çocuklar*: (Elit Kültür Yayınları, İstanbul).
- Seibert SE, Kraimer ML (2001) The Five-Factor Model of Personality and Career Success. *Journal of Vocational Behavior*, 58(1): 1-21.

- Selvi Y, Özdemir PG, Özdemir O, Aydın A, Beşiroğlu L (2010) Sağlık Çalışanlarında Vardiyalı Çalışma Sisteminin Sebep Olduğu Genel Ruhsal Belirtiler ve Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi. *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi* 23(4): 238-243.
- Serinkan C, Bardakçı A (2007) Pamukkale Üniversitesi'nde Çalışan Öğretim Elemanlarının İş Tatminlerine İlişkin Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(9): 152-163.
- Seval H (2006) Çatışmanın Etkileri ve Yönetimi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 15: 245-254.
- Sevil Ü, Yanikkerem E (2006) Kadına Yönelik Aile İçi Şiddet (İzmir Güven Kitabevi, İzmir).
- Shamir B, Salomon I (1985) Work-At-Home and The Quality of Working Life. *Academy of Management Review*, 10(3), 455-464.
- Smith PC (1969) The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes.
- Somuncuoğlu A (2013) Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama. Yüksek lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Soylu A (2002) Yalın Örgütlerde Kariyer Yönetimi, Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Stroh L, Brett J, Reilly A (1996), Family Structure, Glass Ceiling and Traditional Explanations for the Differential Rate of Turnover of Female and Male Managers, *Journal of Vocational Behavior*, 49: 99:118.
- Suntur AS (2012) Havacılık Sektöründe İş ve Çalışan Niteliğinin Çalışanların Motivasyon ve İş Tatminine Etkisi. Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Şahal E (2005) Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: "Akdeniz Üniversite'sinde Doktora Yapan Araştırma Görevlilerinin Örgüt

Kültürüne ve İş Tatminine Yönelik Algı ve Kanaatleri. Yüksek lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Antalya.

Şen S (1995) Geleceğin İş İşi Geleceği, Türk-İş, Şubat, Sayı:298.

Şimşek MŞ (1999) Yönetim ve Organizasyon, 5. Baskı, (Nobel Yayın Dağıtım Ankara).

Şimşek MŞ, Öge HS (2007) Stratejik ve Uluslar Arası Boyutları ile İnsan Kaynakları (Gazi Kitabevi, Ankara).

Tanner, BM (2007), Analysis of the Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Trust and Organizational Commitment in an Acute Care Hospital, Ph.D. Thesis, San Francisco, Faculty of Saybrook Graduate School and Research Center, California, USA.

Tanrıverdi H, Koçaslan G, Perdeci O (2017) Örgütsel Adalet, Örgütsel Bağlılık ve Motivasyon Arasındaki İlişki. Ulakbilge 5(11): 533-555.

Taslak S (2001) Örgütlerde Grup İçi Çatışmalar ve Yönetimi. Doktora Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Trabzon.

Taşdelen U, Aksoy R, Çakmak AF (2016) Gemiadamlarının İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasına İlişkin Bir Saha Çalışması. Denizcilik Fakültesi Dergisi, 8(2).

Tayyar AE (2011) Türkiye’de Gelir Dağılımı ve Makro Ekonomik Faktörlerin Gelir Dağılımı Üzerine Etkisi: Bir Ekonometrik Analiz. Yüksek lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, İstanbul.

Teas RK (1983) Supervisory Behavior, Role Stress and the Job Satisfaction of Industrial Salespeople. Journal of Marketing Research, 20(1): 84-91.

T.C. Resmi Gazete 8 Kasım 2016 Sayı: 29882.

Tekarslan E, Kılınç T, Şencan H, Baysal AC (2000) Davranışın Sosyal Psikolojisi (Dönence Basım, İstanbul).

Telman N, Ünsal P (2004) Çalışan Memnuniyeti. (Epsilon Yayıncılık. İstanbul).

- Temel A (2006) Organizasyonlarda İşkolizm ve İşkolik Çalışanlar. "İş,Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi 8(2): 104-127.
- Tenbrunsel A, Brett J, Maoz E, Stroh L, Reilly A, (1995) Dynamic and Static Work-Family Relationships, Organizational Behavior and Human Decision Process, 63: 233:246.
- Tevrüz S, Turgut T (2004) Çalışma Amaçlarının Tespiti ve Çalışma Amaçları Testinin Geliştirilmesi [Locating Work-Goals and Developing A Work-Goal Scale], Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 33-44.
- Tınar MY (1996) Çalışma Psikolojisi (Necdet Bükey Yayıncılık, İzmir).
- Timothy JA, Cable DM, Boudreau JW, Bretz RD (1995) An Empirical Investigation of the Predictors of Executive Career Success, Personnel Psychology,48: 485-519.
- Todd SY, Harris KJ, Harris RB, Wheeler AR (2009) Career Success Implications of Political Skill. The Journal of Social Psychology, 149(3): 279-304.
- Toker B (2007) Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, Doğu Üniversitesi Dergisi, 8(1): 92-107.
- Toprak E (2013) Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki:Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. Yüksek lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Niğde.
- Turunç Ö, Çelik M (2010) Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(1): 209-232.
- Tükelay MY (2012) Türkiye'de Bir Meslek Olarak Sinema Yazarlığı Alanındaki Profesyonelleşme, Yüksek lisans Tezi, İstanbul Bilgi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Medya ve İletişim Sistemleri Anabilim Dalı, İstanbul.
- Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, Kariyer Kavramı, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori=veri_tbn&kelimesec=185124 (03.04.2017).

Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, Meslek Kavramı, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=MESLEK (05.05.2017).

Türk MS (2003) Bir İletişim Sistemi Olan Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Konya.

Uçucu Ekip Uçuş Görev ve Dinlenme Süreleri ile Uygulama Esasları Talimatı <http://web.shgm.gov.tr/doc5/sht6arev06.pdf> / SHT-6A.50 Rev. 06 (07.06.2017).

Ulukök E, Akın A (2016) İşkoliklik ve Kariyer Tatmini. Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi, 1 (2): 61-72.

Uzunbacak HH (2004) Türk Emniyet Teşkilatının Amir Sınıfının Mesleki Durgunluk (Kariyer Platosu) Döneminin Geciktirilmesine Yönelik Kariyer Planlaması, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Isparta.

Ünlü Akyüz B (2014) Kadınların Kariyer Engelleri ile Kariyer Tatmini ve Yaşam Doyumu İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Burdur.

Ünsar S, Oğuzhan A (2009) İmalat Sektöründe Çalışanların Bazı Değişkenler Açısından Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11 (2): 243-262.

Vatansever Ç (2008) 'Work and Non-Work Life Balance, and Its Relation to Organizational Commitment and Career Satisfaction, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İngilizce İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Voydanoff P(1988) Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work/Family Conflict Author(s), Journal of Marriage and Family, 50 (3): 749-761.

Voydanoff P, Kelly RF (1984) Determinants of Work-Related Family Problems among Employed Parents. Journal of Marriage and Family, 46 (4): 881-892.

- Vollmer HM, Kinney JA (1955) Age, Education and Job Satisfaction, *Personnel*, 32: 38-43.
- Vroom VH (1964) *Work and Motivation*, (John Willey and Sons Inc., New York).
- Walker OC, Churchill GA, Ford NM (1975) Organizational Determinants of the Industrial Salesman's Role Conflict and Ambiguity. *The Journal of Marketing*, 39(1): 32-39.
- Wayne JH, 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): 108-230.
- Weiss DJ, Dawis RV, England GW (1967) *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation.
- Wilensky HL (1960) Work, Careers and Social İntegration. *International Social Science Journal*.
- Wilensky HL (1961) Orderly Careers and Social Participation: The Impact of Work History on Social İntegration In The Middle Mass, *American Sociological Review*, 26: 521-539.
- Williams KJ, Alliger GM (1994) Role stressors, Mood Spillover, and Perceptions of Work-Family Conflict İn Employed Parents. *Academy of Management Journal*, 37(4): 837-868.
- Yılmaz A, Ekici S (2006) Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1): 31-58.
- Yurtseven Ö (2008) İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde Bir Uygulama. Yüksek İlisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Antalya.
- Yurttağul Z (2016). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Beyaz ve Mavi Yaka Çalışanlarda Bir Uygulama. Yüksek İlisans Tezi, Çankaya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.

Yücel İ, Demirel Y (2013) Mevcut İş Alternatiflerinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma İlişkisi Üzerine Etkisi: Başka Bir Yol Daha Olmalı. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 27(2): 159-177.

Yüksel İ (2005) İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları İle İlişkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 19 (2): 301-314.



EK 1- ANKET FORMU

Sayın katılımcı,

Bu çalışma Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, İşletme Ana bilim dalı İşletme Programı çerçevesinde, hazırlamakta olduğum “**Kabin Memurlarının İş-aile Çatışmasının İş Tatmini ve Kariyer Tatmini Üzerindeki Etkileri: THY Örneği**” başlıklı yüksek lisans tezi için veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Anket sorularına en doğru cevapları vermeniz çalışmanın başarısını önemli ölçüde etkileyecektir.

Değerli vaktinizi ayırdığınız ve sağladığınız katkı için çok teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Ayşe Cingöz

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi

Öğretim Üyesi

Seda ÇOLAK

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi

Yüksek Lisans Öğrencisi

Birinci Bölüm: **Aşağıda iş-aile çatışmasını belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen işinizle ve ailenizle ilgili olan bu ifadelere katılma derecenizi işaretleyiniz. (Lütfen her bir soru için, tek bir seçenek işaretleyiniz.)**

İfade	Katılım Derecesi				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1) İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.					
2) İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.					
3) İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
4) İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
5) İş sorumluluklarım nedeniyle aileme ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.					
6) Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.					
7) Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.					
8) Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
9) Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereksinimlerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.					
10) Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.					

İkinci Bölüm: **Aşağıda iş tatmini düzeyini belirlemeye ilişkin ifadeler yer almaktadır. İfadelere katılma derecenizi işaretleyiniz. (Lütfen her bir soru için, bir tek seçenek işaretleyiniz.)**

İfade	Katılım Derecesi				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

1)İşim beni sürekli meşgul ediyor.					
2)İşimde tek başıma çalışma imkanı yoktur.					
3)İşimle ilgili ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanım vardır.					
4)İşim bana toplumda statü kazandırmaktadır.					
5)Yöneticiler bana olumlu davranmaktadır.					
6)Yöneticim olumlu kararlar vermektedir.					
7)Vicdanıma aykırı olmayan şeyleri yapabilme şansım vardır.					
8)Bana sabit bir iş sağlanmaktadır.					
9)Başkaları için birşeyler yapabilme imkanım vardır.					
10)İş arkadaşlarıma ne yapacaklarını söyleme şansına sahibim.					
11)Kendi yeteneklerimi kullanarak birşeyler yapabilme şansına sahibim.					
12)İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması açısından söz sahibiyim.					
13)Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret beni tatmin etmektedir.					
14)İş içinde terfi imkanım vardır.					
15)Kendi kararlarımı uygulama serbestliğim vardır.					
16)İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilirim.					
17) Çalışma saatlerim esnektir.					
18)Çalışma arkadaşlarım birbiriyle anlaşmaktadır.					
19)Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilirim.					
20)Yaptığım iş karşılığında başarı hissi duyuyorum.					

Üçüncü Bölüm: Aşağıda algılanan kariyer tatmini düzeyini belirlemeye ilişkin ifadeler yer almaktadır. İfadelere katılma derecenizi işaretleyiniz. (Lütfen her bir soru için, bir tek seçenek işaretleyiniz.)

İfade	Katılım Derecesi				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Kariyerimde elde ettiğim başarıdan memnuniyet duyuyorum.					
2. Genel kariyer hedeflerimi karşılamaya yönelik olarak kaydettiğim gelişmeden memnunum.					
3. Kazanç/Gelir hedeflerimi karşılamaya yönelik olarak kaydettiğim ilerlemeden memnunum.					
4. Yükselme/Terfi hedeflerimi karşılamaya yönelik olarak kaydettiğim ilerlemeden memnunum.					
5. Yeni yetenekler geliştirme hedeflerime yönelik olarak kaydettiğim ilerlemeden memnunum.					

Dördüncü Bölüm: **Demografik Özellikler**

Yaşınız:	Çocuğunuz var ise kaç tane:
Cinsiyetiniz:	İş Yaşamında Toplam Çalışma Süreniz:
Medeni Durumunuz:	Eğitim Durumunuz:



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı- Soyadı: Seda ÇOLAK

Uyruğu: T.C.

Doğum Yeri: Kayseri

E-posta: sedacolak@ohu.edu.tr

Yazışma Adresi: Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Aşağıkayabaşı Yerleşkesi Niğde Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu NİĞDE

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Tarihi
Lisans	Anadolu Üniversitesi Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi Havacılık Yönetimi	Haziran 2010

İŞ DENEYİMLERİ

Yıl	Kurum	Görev
2010	Havaş A.ş.	Yolcu Hizmetleri Memuru
2011	MNG Havayolları	Operasyon Koordinasyon Uzmanı
2011-2014	Erciyes Üniversitesi	Yarı Zamanlı Öğretim Görevlisi
2014- Halen	Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi	Öğretim Görevlisi

YAYINLAR

- Havalimanı Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Kayseri Havalimanı Örneği, ÇOLAK Seda, DOĞAN Ümit, 2015, Tam metin bildiri.
- New Economic Trends and Business Opportunities, ÇOLAK Seda, 2015, Tam metin bildiri.
- E-Freight Projesinin Sektördeki Yeri Ve Türkiye Uygulamasında Karşılaşılan Engeller, ÇOLAK Seda, TANRIVERDİ Gökhan, 2014, Tam metin bildiri.