



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

**İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN  
AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: NEVŞEHİR ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Feride İNAL

Danışman

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Nevşehir  
Ağustos 2016





**T.C.**  
**NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN  
AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: NEVŞEHİR ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Feride İNAL

Danışman

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

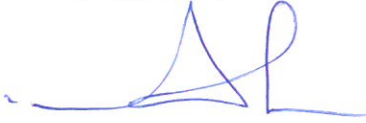
Nevşehir  
Ağustos 2016

## 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

Feride İNAL



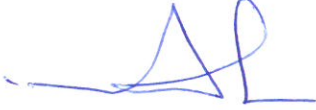


## TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK

“İş- Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Nevşehir Örneği” adlı Yüksek Lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Feride İNAL



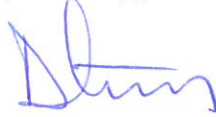
Danışman

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN



Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı

Yrd. Doç. Dr. Duygu EREN



## KABUL VE ONAY SAYFASI

Doç. Dr. Nilüfer Şahin Perçin danışmanlığında Feride İNAL tarafından hazırlanan “İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Nevşehir Örneği” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

16/08/2016

### JÜRİ

Danışman : Doç.Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Üye : Doç.Dr. Lütfi BUYRUK

Üye : Yrd.Doç.Dr. Duygu EREN

İMZA  


### ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 25./08./2016 tarih ve 2016/43.58/sayılı kararı ile onaylanmıştır.

25./08./2016

Doç. Dr. Neşe YALÇIN  
Enstitü Müdürü  


**İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN AYRILMA  
NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: NEVŞEHİR ÖRNEĞİ**

**Feride İNAL**

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans, Ağustos 2016**

**Danışman: Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN**

**ÖZET**

Bu çalışmanın amacı, Nevşehir’de bulunan otel işletmelerindeki işgörenlerin iş – aile çatışmasının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisini ortaya koymaktır. Bunun için Nevşehir’deki otel işletmeleri incelenmiş ve 265 işgörenden veri toplanmıştır. Toplanan veriler ilgili yöntemlerle analiz edilmiştir.

Yapılan analizlere göre iş aile çatışmasının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi olduğu saptanmıştır. Yine analizlere göre iş aile çatışmasının alt boyutlarından biri olan duygusal bağlılığın güvenilirliği düşük olduğundan değerlendirmeye alınmamıştır. Ayrıca iş aile çatışmasının alt boyutlarının örgütsel bağlılığın alt boyutları üzerinde etkisi olduğu görülmüş ve iş aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin ise daha yüksek olduğu görülmüştür.

**Anahtar Sözcükler:** İş-aile çatışması, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti.

**THE EFFECT OF WORK–FAMILY CONFLICT ON ORGANIZATIONAL  
COMMITMENT AND INTENTION TO LEAVE: CASE OF NEVŞEHİR**

**Feride İNAL**

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences  
Tourism Management Department, Master of Science Thesis, August 2016  
Supervisor: Associate Professor Nilüfer ŞAHİN PERÇİN**

**ABSTRACT**

The aim of this study is to determine the effects of work–family conflict experienced by hotel employees in Nevşehir on their organizational commitment and intention to leave. Data were collected from 265 hotel employees in Nevşehir. The data were analyzed via relevant methods.

After the analysis of the work-family conflict it was found out that it has an effect on the intention to leave and organizational commitment. Moreover emotional commitment which is one of the dimensions of work family conflict was not evaluated since its reliability was too low. It was determined that dimensions of work-family conflict had an impact on dimensions of organizational commitment and work-family conflict had a higher impact on intention to leave.

**Key Words:** Work – Family Conflict, Organizational Commitment, Intention to Leave.

## TEŞEKKÜR

Tez çalışmam süresince, bu çalışma için beni yüreklendiren, bana her türlü akademik desteğini esirgemeyen, derin sabrı, hoşgörüsü ve tecrübeleriyle bana yol gösteren tez danışman hocam Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN' e saygılarımı ve şükranlarımı sunarak, teşekkürü bir borç bilirim.

Hayatım boyunca desteklerini benden hiç esirgemeyen, zor zamanlarımda elimi hiç bırakmayan, sevgi ve ilgileriyle yanımda olan sevgili annem, eşim ve canım kardeşlerime ömrümün sonuna kadar minnettar olacağım. Tez çalışması süresince bana büyük sabır ve anlayış gösteren kızım Asya Melek'ime ve oğlum Ahmet Emir'ime sonsuz teşekkür ediyorum.

Ayrıca tezimin her aşamasında olduğu gibi yapısal kısmında da sonuna kadar yanımda olan desteğini, zamanını, enerjisini, anlayışını ve emeğini esirgemeyen hayat arkadaşım, eşim Bilal İNAL' a bir kez daha teşekkürlerimi sunuyorum.

## İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK .....	i
TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK .....	ii
KABUL VE ONAY SAYFASI .....	ivii
ÖZET .....	iv
ABSTRACT .....	v
TEŞEKKÜR .....	vi
İÇİNDEKİLER .....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	xi
TABLolar LİSTESİ .....	xii
GİRİŞ .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI VE KAPSAMI

1.1. İş-Aile Çatışması Kavramı .....	3
1.2. İş-Aile Çatışması ve Teoriler .....	6
1.2.1. İş-Aile Çatışması ve Akılcı Bakış Açısı Teorisi .....	7
1.2.2. İş-Aile Çatışması ve Taşma Teorisi .....	7
1.2.3. İş-Aile Çatışması ve Telafi Teorisi .....	7
1.2.4. İş-Aile Çatışması ve Katkı Teorisi .....	8
1.2.5. İş-Aile Çatışması ve Çatışma Teorisi .....	8
1.3. İş Aile Çatışmasının Nedenleri .....	8
1.3.1. Zaman Kaynaklı Çatışma Nedenleri .....	9
1.3.2. Gerilim (Gerginlik, Sıkıntı) Kaynaklı Çatışma Nedenleri .....	9
1.3.3. Davranış Kaynaklı Çatışma Nedenleri .....	10
1.4. İş Aile Çatışmasına Neden Olan Faktörler .....	10
1.4.1. Kişisel Faktörler .....	11

1.4.1.1. Cinsiyet faktörü .....	11
1.4.1.2. Kişilik Faktörü.....	11
1.4.1.3. Yaş Faktörü .....	12
1.4.1.4. Medeni Durum Faktörü .....	12
1.4.2. Örgütsel Nedenler.....	13
1.4.2.1. Düzensiz Çalışma Programları Faktörü.....	13
1.4.2.2. İş Gereklere ve Yönetici Tutumu Faktörü .....	13
1.4.2.3. İşe Bağlılık Faktörü .....	14
1.4.3. Aile İle İlgili Nedenler .....	15
1.4.3.1. Çocuk bakımı ile ilgili Faktörler .....	15
1.4.3.2. Yaşlı bakımı ile ilgili Faktörler .....	16
1.5. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları.....	17

## İKİNCİ BÖLÜM

### ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ

2.3. Örgütsel Bağlılık Kavramı.....	..230
2.3. Örgütsel Bağlılığın Önemi.....	232
2.2.1. İşletmeler Açısından Önemi .....	22
2.2.2. İşgörenler Açısından Önemi.....	22
2.3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler .....	23
2.3.1. Kişisel Faktörler .....	23
2.3.2. Örgütsel Faktörler.....	25
2.3.3. Örgüt Dışı Faktörler .....	28
2.4. Örgütsel Bağlılık Yaklaşımları.....	28
2.4.1. Tutumsal Yaklaşım.....	28
2.4.2. Davranışsal Yaklaşım .....	29
2.4.3. Normatif Yaklaşımı.....	30
2.5. Örgütsel Bağlılık Sınıflandırmaları.....	30
2.5.1. Kanter' in Yaklaşımı .....	30
2.5.2. Etzioni'nin Yaklaşımı.....	31
2.5.3. O'Reilly ve Chatman Yaklaşımı .....	31
2.5.4. Panley ve Gould' un Yaklaşımı.....	32

2.5.5. Mowday-Porter ve Steers' in Yaklaşımı .....	33
2.5.6. Becker' in Yan Bahis Yaklaşımı .....	33
2.5.7. Salancik' in Yaklaşımı .....	34
2.6. Allen ve Meyer' in Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı .....	34
2.6.1. Devam Bağlılığı .....	34
2.6.2. Duygusal bağlılık .....	35
2.6.3. Normatif Bağlılık .....	36
2.7. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları.....	37
2.8. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı.....	388
2.9. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Faktörler.....	39
2.9.1. Bireysel Faktörler .....	39
2.9.2. Örgütsel Faktörler.....	40
2.10. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları .....	411
2.11. İş Aile Çatışması, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi .....	41

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	44
3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	45
3.3. Araştırmanın Değişkenleri .....	47
3.4. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme .....	48
3.5. Veri Toplama Aracı.....	48
3.6. Araştırma Verilerinin Analizi.....	49
3.7. Araştırma Bulguları ve Tartışma.....	50
3.7.1. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği .....	50
3.7.2. Araştırmaya Katılan Otel Çalışanlarının Demografik Özellikleri ile İlgili Araştırma Bulguları.....	51
3.8. İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi.....	55
3.9. İş-Aile Çatışması Alt Boyutlarının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları .....	57
SONUÇ .....	60
KAYNAKÇA .....	63



EKLER.....	77
ÖZ GEÇMİŞ .....	80

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Etzioni' nin Örgütsel Bağlılık Sınıflandırması.....	31
Şekil 2. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımı.....	36
Şekil 3. Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Modeli .....	37
Şekil 4. İş Aile Çatışması, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi .....	45

## TABLÖLAR LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> İş-Aile Çatışmasının Belirleyicileri Bireysel Ailevi ve Örgütsel Sonuçları	16
<b>Tablo 2.</b> Kullanılan Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Testi Sonuçları .....	50
<b>Tablo 3.</b> Duygusal Bağlılık Boyutunun Güvenirlilik Testi Sonuçları.....	51
<b>Tablo 4.</b> Araştırmaya Katılan Otel Çalışanlarının Demografik Özellikleri.....	52
<b>Tablo 5.</b> Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	53
<b>Tablo 6.</b> Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi Sonuçları .....	54
<b>Tablo 7.</b> Değişkenler Arası İlişkiyi Açıklayan Korelasyon Analizi Sonuçları .....	55
<b>Tablo 8.</b> İş-Aile Çatışması Alt Boyutlarının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları.....	57
<b>Tablo 9.</b> İş-Aile Çatışması Alt Boyutlarının Örgütsel Bağlılık Boyutlarından Olan Normatif Bağlılık Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları.....	58
<b>Tablo 10.</b> İş-Aile Çatışması Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları.....	58
<b>Tablo 11.</b> İşten Ayrılma Niyeti ve Örgütsel Bağlılık Boyutlarından Olan Normatif Bağlılık ve Devam Bağlılığına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları.....	59

## GİRİŞ

Günümüzde teknolojik gelişmeler, ekonomik nedenler, siyasal ve sektörel değişimler sonucu bireyin üstlenmiş olduğu aile ve iş hayatındaki rolleri hızla değişmekte ve artmaktadır. Rollerini değiştiren ve artan birey sorumluluklarını yerine getirebilmek için fazla enerji ve zaman ayırmak durumunda kalmaktadır. Bir taraftaki rolünü yerine getirmeye çalışırken diğer taraftaki sorumluluğunu aksatan birey stresli ve gergin olabilmekte ve bu durum çatışma yaşamaya sebep olabilmektedir.

Aile-iş çatışması; ailede üstlenilen rol baskısının, işteki üstlenilmiş olan rollerin yerine getirilmesine engel olması şeklinde ifade edilirken, iş-aile çatışması, iş veya aile tarafından bir rolün sorumluluğunu yerine getirirken diğer rolle ilgili sorumlulukların yerine getirilmesinde çatışma yaşanması durumu olarak tanımlanmaktadır (Kossek, Bodner ve Hammer, 2011: 291).

Yaşanılan çatışma hem örgütsel hem de bireysel nedenlerden kaynaklanabilmektedir. Çalışma saatlerinin uzun ve düzensiz olması bireyin ailesine yeterince zaman ayıramamasına neden olarak çatışma yaşanmasına sebep olabilmektedir. Özellikle turizm işletmelerinde personel devir hızının yüksek olması, bazı işletmelerde işgörenin sezonluk olarak çalıştırılması, düzensiz izin kullanılması ve yöneticilerin katı tutumu çatışma sebebi olarak kendini göstermektedir. Öte yandan bireyin evli, çocuk sahibi olması ve evde bakmakla yükümlü olduğu bireylerin de bulunması bir başka çatışma sebebi olarak ortaya çıkmaktadır. Yaşanan bütün çatışma nedenleri bireyde, fizyolojik ve psikolojik sağlık sorunlarına sebep olabilmektedir. Fizyolojik ve psikolojik sağlık sorunları yaşayan bireylerin, verimlilikleri düşerek, iş performanslarında azalış yaşanması kaçınılmaz hale gelebilir.

Araştırmada açıklanacak olan diğer kavramlar örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetidir. Literatür incelendiğinde örgütsel bağlılık kavramı ile ilgili yapılan

çalışmaların 1950'li yıllara kadar dayandığı görülmektedir. Örgütsel bağlılık sadece yönetime veya örgüte karşı bir sadakat derecesi değil, aynı zamanda bu kavram örgütün başarısı için çalışanların örgütleriyle özdeşleşmesi, yönetsel süreçlere aktif katılımı, personelin uyumlu ve üretken olabilmesi anlamına da gelmektedir (Üren ve Çorbacıoğlu, 2012: 36). İşten ayrılma niyeti kavramı, ilk olarak çalışanın işe karşı olumsuz tutumlar ve işvereni kendi isteğiyle terk etme kararına bağlı olarak ortaya çıkmıştır (Beğenirbaş, 2014: 112). İşten ayrılma niyeti, “Çalışan bireyin yakın zamanda kendi isteğiyle ve bazı nedenlerden dolayı işine son verme düşüncesi” şeklinde ifade edilirken, “Çalışan bireylerin örgütlerini bilinçli ve kasıtlı bir şekilde bırakmaları” şeklinde de ifade edilmektedir (Yıldız, Savcı ve Kapu, 2014: 236; Tett ve Meyer, 1993).

Çalışan bireyin fizyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarını yerine getirmekle birlikte moral ve motivasyonlarını yüksek tutmak yöneticilerin asli görevleri arasında sayılabilir. Stresli, moralsiz işe devamsızlık yapan ve işe geç gelen bireyin örgütsel bağlılığı azalarak işten ayrılma niyeti artabilir. Yukarıdaki bahsi geçen nedenler örgütün mali sekteye uğraması anlamına gelmektedir. Özellikle turizm sektöründe bahsi geçen nedenler daha çok yaşanmaktadır. Bunun nedeni emek yoğun ve hizmet sektörü içerisinde olmasından kaynaklanmaktadır.

Çalışmada iş-aile çatışması, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti kavramlarının birbirleri ile ilişkileri ve iş-aile çatışmasının diğer kavramlar üzerindeki etkisi üzerinde durulmuştur. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde iş-aile çatışması kavramının tanımı, iş-aile çatışması kuramları, iş-aile çatışmasının boyutları, iş-aile çatışmasının türleri, iş-aile çatışmasının nedenleri ve iş-aile çatışması ile ilgili konaklama işletmelerinde yapılmış çalışmalar üzerinde durulmuştur. Çalışmanın ikinci bölümünde; Örgütsel bağlılık tanımı, örgütsel bağlılık yaklaşımları, örgütsel bağlılık sınıflandırmaları ve işten ayrılma niyeti tanımı, işten ayrılma niyetine etki eden faktörler, işten ayrılma niyeti sonuçları ve iş aile çatışması örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile ilgili turizm sektöründe yapılmış çalışmalar üzerinde durulmuştur. Çalışmanın son bölümünde ise, Nevşehir'de bulunan otel işletmelerinde çalışanların iş-aile çatışmasının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemek için yapılmış bir alan araştırmasına yer verilmiştir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI VE KAPSAMI

#### 1.1. İş-Aile Çatışması Kavramı

Kahn, Snoek, Wolfe, Quinn, ve Rosenthal (1964) iş stresinden kaynaklanan roller arası çatışmayı tanımlamaları ile birlikte iş-aile çatışması araştırmaları başlamıştır (Yurtseven, 2008). Greenhaus ve Beutell (1985) yapmış oldukları çalışmada iş ve aile arasında ilişki kurarak iş-aile çatışması kavramının temelini oluşturmuşlardır (Taylor, 2007). Literatürde iş-aile çatışması, iş-aile arasında gerginlik, (job-family role strain/work-family tension), aile iş uyumsuzluğu (family/work role incompatibility) ve roller arası çatışma (inter-role conflict) olarak da adlandırılmaktadır (Duxbury ve Higgins, 1991).

Rol, bir işte bir kimse veya şeyin üstüne düşen görev şeklinde tanımlanırken “kişinin içinde bulunduğu statü sınırları içerisinde neyi yapabileceği veya neyi yapamayacağı şeklinde belirlenmiş davranışların toplamıdır” şeklinde de ifade edilmektedir (www.tdk.gov.tr; Aksu, 2014: 71). Rol çatışması iş-aile çatışmasının merkezini oluşturmaktadır. İş-aile rolleri arasındaki çatışma, rol çatışmasının özel bir alanını ifade etmektedir. İş-aile çatışmasını açıklarken kişinin işteki rolü, evdeki rolü ve bunlar arasındaki ilişkiden söz edilmektedir (Güzel ve Özgül, 2014: 406; Öztürk, 2008: 15). Literatürde bireysel ve kolektif roller, cinsiyet, yaş ve sosyal, psikosomatik, psikodramatik ve sosyal roller gibi çeşitli rol ayrımlarına rastlanmaktadır. Kişi, mesleki rol olarak öğretmen, doktor, işçi; sosyal rol olarak dernek başkanı, takım kaptanı ve aile rolü olarak anne, baba gibi pek çok örgütsel ve toplumsal role sahip olabilmektedir. Kişi sahip olduğu bu roller içinde, farklı davranışlar sergilemek durumundadır (Öztürk, 2008: 14-15).

Rol çatışması, “iki ya da daha fazla rolü üstlenmenin kişi üzerinde yarattığı baskı sonucunda ortaya çıkan gerilim” olarak tanımlanırken, birine uymanın diğerine uymayı zorlaştıracığı iki baskının eş zamanlı olarak ortaya çıkması şeklinde de tanımlanabilir (Önderoğlu, 2010: 17; Çağatay, 2012: 48). Kararsızlık, endişe, zorlanma, bunalım, baskı gibi ortak unsurlar içeren rol çatışması sadece bireyin aynı zamanda birden fazla rol davranışını gerçekleştirdiği durumlarda ortaya çıkmamaktadır. Kişinin davranışları ile ondan beklenen davranış biçimleri arasındaki uyumsuzluk durumu yani roller arasındaki dengenin sağlanamaması rol çatışması olarak değerlendirilmektedir. Kişinin roller arası çatışma yaşamasına, bir rolü üstlenirken aynı anda başka bir rolü üstlenmesine bağlı olarak iki rolün arasında kalması ve bu durumun kişi üzerinde baskı oluşturması ve baskının devam etmesi neden olabilmektedir. Yapılan çalışmalarda, rol çatışmasının iç çatışmalara yol açtığı, kişiler arası gerilimin yükselmesine ve örgüte olan bağlılığın azalmasına neden olduğunu saptanmıştır. Rol çatışması yaşayan bireyler istenilen davranışları gösteremediklerinden performansları düşmekte, kendine güveni azalmakta ve işinde mutsuz olabilmektedir. Bu tür olumsuz gelişmeler kişinin moralini bozmakta dolayısıyla iş tatminini de düşürmektedir (Çağatay, 2012: 48; Yılmaz ve Şahin, 2008: 188).

Aile-iş çatışması ile iş-aile çatışması, genellikle aynı anlamda kullanılmaktadır. Aile-iş çatışması;” işin beklentileri ile ailenin beklentileri arasında ortaya çıkan özel bir rol çatışması” alanıdır. Aile-iş çatışması; “ailevi sorumlulukların işin gereklerinin yerine getirilmesine engel olması” şeklinde ifade edilirken, “bireyin aile içindeki sorumluluklarının iş ile ilgili sorumluluklarını olumsuz etkilemesidir” şeklinde de tanımlanabilmektedir. Örneğin; ev taşıma, çocukların bakımı ya da hastalıkları işe yeterince bağlanmayı engellemesi durumunda aile-iş çatışması yaşanmaktadır. İş-aile çatışması ise; işin beklentileri ile ailenin beklentileri arasında ortaya çıkan rol çatışması alanıdır (Çelik ve Turunç, 2009: 219-220; Öcal, 2008: 6; Aksu, 2014: 81).

Aile-iş çatışması nedenleri, iş-aile çatışmasında bahsedilen zamana, davranışa, duygusal ve zihinsel gerginliğe bağlı çatışma türleriyle açıklanmaktadır. Örneğin, kişinin evli olması, eşin desteğinin az olması, çocukların sayısı ve yaşları, okul öncesi çağıdaki çocukların varlığı, bakımı üstlenilen yaşlıların varlığı, aile yapısı gibi faktörler aile-iş çatışması nedenleri arasında sayılabilmektedir. Birey, bu çatışma

türlerinden sadece birini yaşayabileceği gibi, içinde bulunduğu koşullara bağlı olarak aynı anda hepsini de yaşayabilmektedir (Öcal, 2008: 6; Aksu, 2014: 81). Luk ve Shaffer tarafından yapılan araştırmada, aileye bağlılık ve aile rolü beklentileri ile aile iş çatışması arasında pozitif yönlü, eşin ve yöneticinin desteği ile aile-iş çatışması arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Aktaran Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 75). Yaşam alanlarından biri olan çalışma yaşamı birçok insan için oldukça önemli bir konu olup, fiziksel zamanın da önemli bir kısmını kapsamaktadır. Zira çalışma faaliyeti, bireyin ve ailesinin hayatını idame ettirmesi açısından önemli olabilmektedir (Turgut, 2011: 156).

Sanayileşmenin artması ile teknolojideki hızlı gelişme, siyasal ve ekonomik alandaki değişimler ve kadın çalışanların işgücüne katılması ile birlikte ev içerisindeki cinsiyete dayalı üstlenilen rollerde bazı değişimler yaşanmaya başlanmış ve bireyin yerine getireceği rollerin farklılaşmasına sebep olmuştur. Her iki tarafın üzerine daha fazla rol yüklenilmiştir. Çünkü sanayi devriminden itibaren aile içinde çalışan kadın, sanayi devrimi ile birlikte aile dışında ücretli olarak çalışmaya başlamış, böylece ev ve ailenin dışına çıkmıştır (Yılmaz ve Şahin, 2008: 188; Çakır, 2011: 10; Ertemli, 2011: 8).

Kadının çalışan birey olmanın dışında eş, anne, ev hanımı, çalışan kadın rolleri üstlenmesi, sorumluluklarını daha da arttırarak, kadının artan rolleri nedeniyle sorumluluklarını yerine getirmede uyum sorunları yaşamasına neden olmuştur. İş ve ailenin gerektirdiği her iki alanda da rol beklentilerinin çok fazla olması, ayrıca bu beklentileri karşılamada destek ve kaynakların yetersiz kalması sonucunda iş-aile dengesi bozulmakta ve çatışma yaşanmaktadır (Yılmaz ve Şahin, 2008: 188; Dursun ve İftar, 2014: 128). İş hayatında kadınların fazla yer almaya başlaması ile beraber iş-aile çatışması yaşadığı gözlenmektedir. Yapılan araştırmalara göre iş-aile çatışması yaşayan çalışanlarda kaygı, bitkinlik, stres, geç gelme, devamsızlık gibi işe yönelik olumsuz duyguları tetikleyerek iş tatminlerinin azaldığını, çalışanların işten ayrılma niyetini ve işten ayrılmaları artırdığını ortaya koymuştur (Çakınberk ve Öncül, 2013: 234).

İş-aile çatışması kavramı farklı şekillerde tanımlanmıştır. Bunlar:

- İş-aile çatışması, “iş veya aile tarafından bir rolün sorumluluğunu yerine getirirken diğer rolle ilgili sorumlulukların yerine getirilmesinde çatışma

yaşanması durumu” olarak tanımlanmaktadır (Kossek, Bodner ve Hammer, 2011: 291).

- İş-aile çatışması, “kişinin işi ile ilgili sorumlulukları, görevleri ve iş taleplerinin, ailesi ve evi ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmesini engellemesi ve aile hayatının kalitesini düşürmesi” olarak ifade edilirken; “bireyin iş hayatı ile aile hayatının iç içe girmesi” şeklinde de ifade edilmektedir (Ergin ve Giray, 2006: 57; Mustafayeva ve Bayraktaroğlu, 2014: 129).
- İş-aile çatışması; “bireyin sahip olduğu iş sorumlulukları, aile rolündeki sorumluluklarını yerine getirmesini engellemesi ile ortaya çıkan çatışmadır” şeklinde tanımlanabilir (Öcal, 2008: 6).
- “İş-aile çatışması, iş ve aile sahaları ile ilgili rol beklentilerinin bazı yönleriyle karşılıklı olarak birbirleriyle uyumsuz olduğu roller arası bir çatışmadır” şeklinde ifade edilebilirken; “Bir ailenin üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol ile bir örgütün üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol arasında bir uyumsuzluğun var olması sonucunda ortaya çıkmaktadır” şeklinde de tanımlanabilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77; Kılıç vd., 2008: 243).

Bireyin iş veya aile rollerinden herhangi birine ait sorumluluklara daha fazla zaman ya da enerji ayrıldığı ve bağlılık gösterildiğinde, diğer tarafın sorumlulukları yerine getirilmemiş olmaktadır. Bireylerin iş sorumlulukları aile sorumluluklarını engellediği zaman iş-aile çatışmasından, aile sorumlulukları iş yaşamlarını engellediği zaman ise aile-iş çatışmasından bahsedilmektedir (Ertemli, 2011: 9).

## **1.2. İş-Aile Çatışması ve Teoriler**

İş ve aile yaşam sahalarının etkilendiği birçok araştırma incelendiğinde konuyla alakalı beş farklı teorinin var olduğu görülmektedir.



### **1.2.1. İş-Aile Çatışması ve Akılcı Bakış Açısı Teorisi**

Zamanın sınırlı olması varsayımına göre çalışanlar iş-aile çatışması yaşamaktadır. Bu teoriye göre, bireylerin sorumluluklarının ağırlaşması ve üstlendiği rollerin uyumsuzluğundan dolayı iş-aile çatışması yaşanmaktadır (Duxbury vd., 1994; Greenhaus vd., 1987). İş aile çatışması yaşanmasının kaçınılmaz hala gelmesinin nedeni, bireye yüklenen roller nedeniyle yeterli zamanın bulunamaması ve iki alan arasındaki dengenin bozulmasıdır (Güzel ve Özgül, 2014: 409). İş için ayrılan zaman aile için ayrılan zamanı kısıtlamakta veya aile için ayrılan zaman iş için ayrılan zamanı kısıtlamakta, dolayısıyla çatışma yaşanmasına neden olmaktadır. Çalışanın gün içerisinde zamanı kısıtlı olduğundan, iş ve aile yaşam alanları için ayrılan zaman diğer alan için ayrılacak zamanı kısıtlamakta, bu durum ise çatışmaya neden olmaktadır (Önderoğlu, 2010: 19).

### **1.2.2. İş-Aile Çatışması ve Taşma Teorisi**

İlk olarak bu teori Staines (1980) tarafından ortaya konulmuştur (Fındık, 2016: 8). Taşma teorisi (sıçrama, taşıma) “herhangi bir yaşam alanındaki davranış ve tecrübelerin diğer yaşam alanına aynı şekilde aktarılması” şeklinde ifade edilmektedir (Çağatay, 2012: 62). Kossek ve Özeki (1998)’ye göre “bireyin iş yaşamında yaşadığı olumlu ya da olumsuz bir durum aile yaşamını, aile yaşamında yaşadığı olumlu ya da olumsuz bir durum iş yaşamını etkilemektedir” şeklinde tanımlanmaktadır. Bireylerin iş yaşamında yaşadıkları sorun veya başarılar ailesini etkilediğinde iş aile çatışması yaşanabilmektedir. Taşma teorisinde pozitif ve negatif olmak üzere iki yönden söz edilmektedir. Çalışan birey iş hayatında mutlu ise bu mutluluk pozitif yönlü olarak aile hayatına yansiyacaktır, ancak iş hayatında mutsuz ve tatmin olmuyorsa bu durum aile hayatına negatif yönlü olarak yansiyacaktır. Fakat pozitif yönlü bir mutluluk yaşayan bireyin iş hayatı ve kariyeri bu durumdan olumlu olarak etkilenecektir. Dolayısıyla iş ve aile alanlarında yaşanan duygular arasında doğrusal ilişki olduğu söylenmektedir (Mustafayeva, 2014: 36-37; Çakır, 2011: 14; Evans ve Bartolome, 1984: 11-12).

### **1.2.3. İş-Aile Çatışması ve Telafi Teorisi**

Bu teori taşma kuramını tamamlayıcı bir teoridir. Eğer birey iş-aile alanlarından herhangi birinde bir eksiklik yaşıyorsa, diğer alana daha fazla zaman harcayıp önem vererek bu eksikliği giderme çabası içerisine girmektedir. Bireyler iş-aile

alanlarından herhangi birinde yaşadıkları kayıplarını diğer alandaki çabaları ile telafi etme eğilimi içindedirler (Atabay, 2012: 15). Örneğin; iş yaşantısında huzursuz olan bireyler, aile ile ilgili kendilerini daha mutlu ve huzurlu kılabacak faaliyetlerin içine girmektedirler. İş yaşamında doyum sağlayamayan bireyler, aile yaşamlarında doyum sağlamaya çalışmaktadırlar. Ayrıca iş ve aile alanları arasında ters yönlü bir ilişki olduğu savunulmaktadır (Önderoğlu, 2010: 20; Güzel ve Özgül, 2014: 410; Çağatay, 2012: 63).

#### **1.2.4. İş-Aile Çatışması ve Katkı Teorisi**

Katkı teorisi, kişisel ve örgütsel unsurların birbirleri üzerinde etkili olarak bireylerin genel yaşam doyumunu düzeyini etkilediği varsayımına dayanmaktadır (Diker, 2010: 56). Bu teoriye göre, bireylerin iş ve aile yaşam alanlarındaki gelişmeleri esas alarak doyum düzeylerini ve yaşam ilişkilerini inceler (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 239). Duxbury ve Higgins (1991) bireylerin yaşamından doyum elde etmelerinin iş ve aile yaşam kalitesine bağlı olduğunu savunmaktadır.

#### **1.2.5. İş-Aile Çatışması ve Çatışma Teorisi**

Teoriye göre, bir alanda sağlanacak doyum ya da başarı diğer alandaki rol adına özveriyi gerektirmektedir (Ay, 2010: 14). Her iki alandan gelen rol talepleri uyumsuz olduğu için kişi üzerinde baskı oluşturarak çatışmaya neden olmaktadır (Özkul, 2014: 31). Bu teoriye göre, bireylerin üstlenmiş olduğu rollerin bir gereği olarak sorumluluk ve yükümlülüklerinin kişi üzerinde birbirleriyle uyumsuz talepler yaratması çatışmaya sebep olmaktadır. Her iki alanda bireylerin üstlenmiş olduğu rol tek başına çatışma sebebiyet vermemektedir (Efeoğlu, 2006: 17). Greenhaus vd. (1987)'nin yaptığı araştırmalar, tutarlı olarak çalışma yaşamındaki negatif tecrübelerin çalışanların aile ve kişisel hayatlarının kalitesini azalttığını göstermektedir. Bireyler uzun, düzensiz ve zorlu çalışma saatlerine maruz kalıyorlarsa iş ve aile rolleri arasındaki çatışma da artmaktadır (Güzel ve Özgül, 2014: 410).

#### **1.3. İş Aile Çatışmasının Nedenleri**

Yaptıkları çalışmada Greenhaus ve Beutell (1985) zamana dayalı, gerilime dayalı ve davranışa dayalı olmak üzere üç tür iş-aile çatışması belirlemiştir. Bu çatışma nedenleri aşağıda açıklanmıştır:

### **1.3.1. Zaman Kaynaklı Çatışma Nedenleri**

Zaman kaynaklı iş-aile çatışmasında en belirleyici özellik zamandır. İşteki rol için ayrılan zaman miktarı sebebiyle ailedeki rolün gerektirdiği sorumluluklar sekteye uğrayabilmekte ve zaman esaslı çatışma ortaya çıkabilmektedir. Bireyin sahip olduğu farklı roller, bireyin zamanı için yarışabilir. Bir rol için harcanan zaman, diğer bir rol için harcanmamaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Zaman kaynaklı iş aile çatışması; iş veya aile rollerinden birinin yerine getirilmesi zamandan kaynaklanan baskının diğer rolün taleplerini zorlaştırması ve engellemesi durumunda ortaya çıkan bir çatışma şeklidir. Zaman kaynaklı çatışma da bir role ait zaman baskısı fiziksel olarak diğer rolün taleplerini yerine getirmeyi imkânsız hale getirebilir. Zamandan kaynaklanan baskılar fiziksel olarak bir rolün gereklerini yerine getirirken dahi başka bir rolde zihni meşgul edebilmektedir. Birey gün içerisinde üstlenmiş olduğu rollerin gereklerini yerine getirmek zorundadır. Yeni bir rol başka rollere daha az zaman kalmasına sebep olacaktır. Azalan zamandan dolayı rolün gereklerinin yerine getirilmesi zorlaşacak ve birey zaman esaslı çatışma yaşayacaktır (Bartolome ve Evans, 1979; Fındık, 2016: 12).

Zaman kaynaklı rol çatışmasının yönü, diğer rol çatışması türlerinden farklı olarak ancak birey bir seçim yapıp davranış sergilediğinde belirginleşmektedir. Örneğin çalışan bireyin çocuğunun hafta içi düzenlenen doğum günü partisi ile hafta içine konmuş iş toplantısının saati çakıştığında, çalışan birey doğum günü partisine gitmeyi tercih ederse aile iş çatışması; toplantıya katıldığında ise iş aile çatışması yaşayacaktır (Özdevecioğlu ve Doruk: 72; Açıkgöz, 2014: 34; İrkılata, 2010: 80). Bireylerin medeni durumları, çocuk sayıları, örgüt statüleri, okula giden çocukları gibi etmenler zaman temelli çatışma yaşanmasında etkili olmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80).

Turizm sektöründe çalışan bireylerin uzun ve düzensiz çalışma saatlerine maruz kalmaları ailevi hayatını olumsuz etkilemektedir. Birey aile etkinliklerine zamanında katılamamaktadır. Çünkü birey hafta sonu ve tatil günlerinde çalışmakla birlikte; uzun çalışma saatlerine maruz kalmaktadır. Tüm bu nedenler ise zaman temelli iş-aile çatışmasının yaşanmasına neden olmaktadır (Güzel ve Özgül, 2014: 416).

### **1.3.2. Gerilim (Gerginlik, Sıkıntı) Kaynaklı Çatışma Nedenleri**

Gerilim temelli çatışma, bireyin iş veya ailesiyle ilgili olarak yaşadığı sinirlilik gerginlik, alınganlık, duyarsızlık gibi durumlarda ortaya çıkmaktadır (Aras ve

Karakiraz, 2013: 3; Tabuk, 2009: 51). Başka bir ifadeyle bireyin üstlendiği rollerden birisinin yarattığı gerilimin bireyin diğer rolünü etkilediği durumlarda ortaya çıkmaktadır (Efeoğlu, 2006: 18). Örneğin; çalışan kadının “geleneksel anne rolü” ile “çalışan kadın rolü” beklentileri zaman zaman birbiri ile uyuşmayıp birey üzerinde sinirlilik ve gerginlik yaratmaktadır. Birey üzerindeki bu sinirlilik ve gerginlik durumu giderilmeyip devam ettiği zaman roller arası çatışma kaçınılmaz olacaktır (Arslan, 2012: 101). Cooke ve Rousseau (1984)’ya göre bireyin üstlendiği roller arası çatışmanın bireyde gerilim yarattığı sonucu ortaya çıkmıştır (Efeoğlu, 2006: 11). Turizm sektöründe ağır çalışma koşullarının yanı sıra birçok olumsuz şartlar nedeniyle yaşanan stres ve gerilim güçlü olabilmektedir. Bu duruma maruz kalan birey diğer sektörlerle oranla daha çok stres ve gerilim yaşayabilmektedir (Güzel ve Özgül, 2014: 416).

### **1.3.3. Davranış Kaynaklı Çatışma Nedenleri**

Çatışma biçimlerinin üçüncüsü davranış esaslı çatışmadır. Davranış esaslı çatışma, iki yaşam alanındaki davranışların uyumsuz olmasından doğmaktadır (Özkuş, 2014: 27). Davranış kaynaklı çatışma, bireyin üstlenmiş olduğu bir rol için sergilediği davranışın diğer rol için sergilememesi gereken davranış durumlarını ifade etmektedir (Taslak, 2007: 68). İş ve aile düzlemindeki çatışma iki yönlü gerçekleşmektedir. Kişi aile çatışmasıyla birlikte aile iş çatışmasını da yaşayabilmektedir (Yüksel, 2005: 303). Örneğin; başarılı, çalışkan, hırslı ve işe bağlı olan bireyin aile yaşantısı içinde de olumlu, uyumlu ve aileye yönelimli olması gerekmektedir. Bu karşıt davranışsal beklentiler, üstlenilen bir rolün gereğini yerine getirip diğer rol beklentilerini yerine getirirken bireylerde gerginlik yaratarak roller arası çatışmaya neden olabilmektedir (Kayasandık, 2013: 13).

### **1.4. İş Aile Çatışmasına Neden Olan Faktörler**

İş-aile çatışmasına neden olan faktörler; iş, aile ve bireysel nedenlerdir. Cinsiyet faktörü demografik özellikler içerisinde en çok araştırılan özellik olmuştur. Buna göre araştırmalarda kadınların erkeklere göre daha çok çatışma yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bunlarla beraber kişilik, yaş, medeni durum, çocuk bakımı çalışma saatlerinin fazlalığı ve düzensizliğidir (Fındık, 2016: 13).

#### **1.4.1. Kişisel Faktörler**

İş aile çalışmasına ilişkin pek çok araştırma kişisel nedenlerin üzerinde durmaktadır. Bireylerin sahip oldukları özellikler cinsiyet, yaş gibi demografik özellikler ile kişilik iş aile çatışması üzerinde etkili olabilmektedir (Ertemli, 2011: 14).

##### **1.4.1.1. Cinsiyet faktörü**

Kişisel özellikler ve iş-aile hayatı iş-aile çatışmasına neden olmaktadır. Aynı zamanda yaşanılacak olan çatışmanın sebebini ve sonucunu da etkilemektedir. Cinsiyet en çok araştırılan kişisel özelliklerinden birisidir (Çarıkcı ve Çelikkol, 2009: 157). Yapılan araştırmalarda kadınların erkeklerden daha fazla çatışma yaşadıkları ifade edilirken, erkeklere oranla çatışmayı yönetmekte daha başarısız oldukları tespit edilmiştir (Kayasandık, 2013: 17; Çelik ve Turunç: 220). Kadınlar erkeklere göre evdeki, işyerindeki sorumlulukları ve adaletsiz ücret politikalarından daha fazla şikayet etmektedirler. Erkeklerin kadınlara kıyasla ortalama yıllık kazançları ve haftalık çalışma saatleri daha yüksektir (Blair, 1998: 324).

Üstlenmiş oldukları birden fazla rol taleplerini yerine getirme sorumluluğu kadınlarda, rol yükü gerilimi ve taleplerin örtüşmesi gerilimi şeklinde kendini göstermektedir. Rol yükü, birey üstlenmiş olduğu rolleri tam ve eksiksiz olarak yerine getirmek için bütün zaman ve enerji gerektiren taleplerin bir arada olmasıdır. Taleplerin örtüşmesi ise; bireyin gerek iş yaşamında gerekse aile yaşamında üstlenmiş olduğu rol gereklerini aynı zamanda farklı mekanlarda gerçekleştirilmesi zorunluluğudur. Buna göre aile yaşamındaki sorumluluklar iş yaşamını, iş yaşamındaki sorumluluklar aile yaşamını engellemektedir (Özmete ve Eker, 2013: 21).

##### **1.4.1.2. Kişilik Faktörü**

Kişilik “doğru duyguların sergilenmesini sağlayan ve bireylerin nasıl düşündüklerini ve davrandıklarını belirleyen önemli bir etkidir” şeklinde tanımlanabilmektedir. (Soysal, 2009: 27) Kişilik, kişiyi başkalarından farklı kılan bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimi şeklinde ifade edilmektedir. İş veya aile yaşam alanlarında; otoriter, sert veya duygusal kişilik özellikleri taşıyan birey, bu özelliğini işe veya aileye yansıtması halinde işin işleyişi ile ilgili ya da aile yaşam alanı ile ilgili sorunlara neden olacağından dolayı olumsuz sonuçlar ile karşılaşacaktır. Bu ise birey de gerilim

durumu ya da davranış sorunları yaratacak ve birey iş-aile çatışması yaşayacaktır. Görüldüğü üzere kişilik birebir olarak birey için iş-aile ya da aile-iş çatışması yaşatacak bir faktördür. Bu nedenle iyi yönetilmesi ya da dengelenebilmesi araştırmaya konu olan çatışma durumunun engellenmesi için temel teşkil etmektedir (Diker, 2010: 58-59).

#### **1.4.1.3. Yaş Faktörü**

Bireylerin yaşları ile iş ve aile etkileşimi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara çok fazla rastlamak mümkün olmamaktadır (Giray ve Ergin, 2006: 86). Çalışan bireyin yaşı, iş-aile çatışmasında dolaylı yönden çatışma nedeni olarak değerlendirilmektedir. Bireyin yaşının ilerlemesinden dolayı işi ve ailesiyle ilgili rolleri değişmekte, bu nedenle de işinin ve ailesinin ondan beklentileri farklılaşmaktadır. Bireyin yaşı arttıkça iş ve aile yaşantılarını birbirinden ayırma konusunda daha deneyimli olması veya çalışma şartlarının daha düzenli olmasından dolayı iş-aile çatışması azalmaktadır (Çakır, 2011: 18).

Araştırmalara göre çatışma ile yaş arasındaki ilişkiye dair değişik sonuçlar elde edilmekle birlikte daha çok negatif yönde bir ilişki bulunmaktadır. İlerleyen yaştaki bireylerde iş refahının artması (tecrübe, para, bilgi) ve iş stresinin azalmasından dolayı üstlenmiş oldukları iş rollerinin aile rollerini daha az etkilediği görülmektedir (Toraman, 2009: 18).

#### **1.4.1.4. Medeni Durum Faktörü**

Bireylerin önemli yaşam olaylarından olan evlilik ve kariyer arasındaki olumlu etkileşim iş ve evlilik açısından yeni fırsatlara; olumsuz etkileşim ise çatışmaya neden olmaktadır. Medeni durumları değişen ve özellikle de çocuk sahibi olan kadınların iş hayatında göstermiş oldukları performansları düşebilmektedir. Mutlu evlilikler iş performansını olumlu yönde etkilerken; mutsuz evlilikler bireyin performansını olumsuz etkilemektedir. Özet olarak bireylerin medeni durumu, çocuğunun olup olmaması, çocuk sayısı, çocukların yaşları, eşlerin birbirine uyumu, eşlerin aile hayatındaki sorumlulukları paylaşması, kadının iş hayatında olup olmaması gibi faktörler iş-aile çatışmasına sebep olmaktadır. Araştırmalar evli bireylerin bekârlara göre daha çok iş-aile çatışması yaşadığını göstermektedir (Atabay, 2012: 26; Toraman, 2009: 32; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 157). Çünkü bekârların aile ile ilgili sorumlulukları evlilere göre daha azdır. Bu nedenle



bekârların evlilere göre iş-aile çatışması yaşamaları daha azdır (Fu ve Shaffer, 2001: 506).

#### **1.4.2. Örgütsel Nedenler**

Bireyler hayatlarını idame ettirmek için günümüzün zor çalışma koşullarını kabul etmişlerdir. Bu yoğun çalışma, bireyin beklentilerini karşılarken diğer taraftaki sorumluluklarını aksatmasına neden olarak çatışma yaşanmasına neden olmaktadır. Örgütsel nedenlerin başında; düzensiz çalışma programları, iş gerekleri, yönetici tutumu ve ücret gibi nedenler gelmektedir. Bu nedenler iş-aile çatışmasının başlıca nedenleri arasında yer almaktadır (Fındık, 2016: 16).

##### **1.4.2.1. Düzensiz Çalışma Programları Faktörü**

Bireyler için iş çok önemlidir ve bireyin hemen hemen tüm zamanını ve enerjisini almaktadır. İş yerindeki güvensiz çalışma ortamı, istikrarsız istihdam trafiği, çalışma takvimindeki düzensizlikler ve ani değişimler, yetişmeyen ürün ve hizmetler için oluşan iş stresi ve yüksek performansla ilişkin işverenin çalışan üzerinde ki baskısı, iki alan arasındaki oluşan dengeyi bozmaktadır. Bireyin işyerinde fazla zaman geçirmesi (çalışma saatlerinin fazlalığı ve düzensizliği vb.) ailesine daha az zaman ayıracağı anlamına gelmekte ve aile isteklerini (çocuklar, alışveriş, günlük işler vb.) yerine getirmeyi zorlaştırmaktadır. Bu durum bireyi ve ailesini olumsuz etkileyecek ve daha fazla iş aile çatışması yaşamasına neden olabilecektir (Uzun, 2014: 23-24; Özmete ve Eker, 2012: 2; Kayasandık, 2013: 20).

##### **1.4.2.2. İş Gerekleri ve Yönetici Tutumu Faktörü**

Çalışanlar işlerini yapabilmek için iş gereklerini yerine getirmek zorundadırlar. İş gerekleri, herhangi bir iş için yapılması gereken faaliyetler ve ulaştırılması gereken sonuçlar şeklinde ifade edilmektedir. Ancak, bireyler bazı durumlarda iş gereklerini yerine getirmek için fazla çaba ve emek sarf etmek zorunda kalabilmektedirler. Yoğun iş gerekleri şartlanmışlıktan dolayı sürekli olarak iş beklentileri hakkında konuşmalar, bireylerin sosyal hayatlarına yansımaktadır. Örneğin; işin eve taşınması vs. birey bu yansımalarından dolayı aile yaşamı ile ilgili yapması gereken tüm sorumluluklarından kaçma zorunluluğu ile karşılaşmaktadır. İş gereklerini yerine getirme zorunluluğu bireyde, aile bireyelerine karşı psikolojik yetersizlik, duygusal taşma, duygusal tükenmişlik, enerji yetersizliği gibi sonuçlar doğurarak olası bir çatışmayı kaçınılmaz hale getirmektedir. Bireylerin iş yaşamlarında etkin performans

ve iş gereklerinin yerine getirilmesinde yönetici tutumu en önemli faktörlerdendir (Diker, 2010: 60-61).

Yöneticilerin, çalışan bireylere üretim faktörü gibi bakması, sosyal hayatlarının varlığını kabul etmeyip onları önemsememesi sonucunda bireyler, iş yaşamında stres ve doyumсуuzluk yaşamaktadır. Dolayısıyla bireyler iş ve aile sorumlulukları arasında kalmakta ve çatışma kaçınılmaz olmaktadır. Yöneticiler çalışan bireyleri iş ve bireysel amaçları doğrultusunda destekleyerek, aile kaynaklı problemleri tartışarak ya da acil bir durum ortaya çıktığında esnek davranarak, iş koşullarını daha az stresli hale getirdiklerinde, birey iş-aile çatışmasını daha az hissetmektedir (Atabay, 2012: 28-29; Ertemli, 2011: 31).

Bir araştırmaya göre, yöneticilerine güvenen ve kendileriyle işbirliği yaptığına, yöneticilerinin dürüst olduğuna ve işleri konusunda kendilerini motive edebildiklerine inanan çalışanların bağlılıklarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yöneticiler iş yaşamında oluşan olumsuz unsurları engellemeleri ya da ortadan kaldırmaları halinde çalışan bireylerin yaşadıkları çatışma düzeyi azalmaktadır (Uzun, 2014: 25). Kadınların çalışma hayatında uğradıkları cinsiyet temelli ayrımcılıkta yöneticiler tarafından erkeklerden farklı koşullar ve ortamlar sunulmasının da etkisi vardır. Örneğin, iş seyahatleri erkeklere daha uygun görülmekte, kadın için bunun sorun yaratacağı düşünülerek, kadından pek beklenmemektedir. Kadının cinsiyeti sebebiyle birtakım görevleri yerine getiremeyeceğini düşünen yöneticilerin, görevlendirmelerde cinsiyet farklılıklarını temel almaları, cinsiyet nedenli fakat yönetici kaynaklı ayrımcılığa girmektedir (Önel, 2006: 22).

#### **1.4.2.3. İşe Bağlılık Faktörü**

İşe bağlılık kavramı, “işgörenin işini benimsemesi, işiyle ilgilenmesi” olarak tanımlanırken “bireyin işini yaşamının merkezi haline getirmesi ve kimliğinin bir parçası olarak görmesi” şeklinde de tanımlanmaktadır (Orel, 2013: 23; Gürbüz, 2012: 21). Çalışan bireyin iş-aile çatışması yaşamaması, hem kendisine hem de organizasyona ciddi maliyetler yüklemektedir. Çalışan bireyin iş ve aile sahalarındaki rol taleplerini dengelemedeki yetersizliği, yüksek iş gücü devrine sebep olmakta, örgüte bağlılığı azaltmakta, işe geç gelmeyi artırmakta, performansını düşürmektedir. Çalışan bireylere aile dostu olan örgütler, örgütsel sadakatin, bağlılığın artmasını ve işten ayrılma niyetinin azalmasını sağlamaktadır. Bireyin roller arası denge sağlaması çatışma yaşamaması ya da çok az yaşamaması anlamına



gelmektedir. Roller arasında dengenin sağlanması bireylerin mutlu olduğunu göstermektedir (Çarıkçı ve Çelikel, 2009: 157-158).

### **1.4.3. Aile İle İlgili Nedenler**

Aile ile ilgili nedenlerin başında; bakmakla yükümlü olduğu yaşlılar, çocukların sayısı, okul çağındaki çocuklar, eşin desteği ve annenin çalışması gibi faktörler gelmektedir (Fındık, 2016: 19).

#### **1.4.3.1. Çocuk bakımı ile ilgili Faktörler**

Geleneksel ailelerde çocuk bakım sorumluluğunun kadında olduğu bilinmektedir. Ücretli bir işte çalışmayan kadın, çoğunlukla çocuğunu kendi büyütür ve her türlü bakımını üstlenir. Bu durum kadının çalışma yaşamına katılımıyla değişmiş ve ücretli bakıcı, kreşler ya da akrabalar devreye girmiştir. Bu nedenle çiftler arasında çocuk bakım problemi, en büyük çatışma nedeni olmuştur. Araştırmalara göre, erkeklerde çocuk sayısı arttıkça, işte harcanan çaba ve zaman arttığını, kadında ise çalışma saatlerinin azalması ve işten ayrılmaların arttığı belirtilmiştir. Yapılan araştırmalar, çocuk sayısı ve yaşı iş aile rol çatışmasıyla doğrudan ilişkili olan değişken olduğu görülmektedir. Ayrıca evlenip çocuk sahibi olduktan sonra fazlalaşan ailevi sorumluluklar nedeniyle iş-aile çatışmasının arttığını göstermektedir. Çocuk sayısı arttıkça kadınların rol çatışması yaşama oranlarının da arttığı bulunmuştur. Aile rollerinin iş başarılarını ya da işin aile rollerini olumsuz etkilediğini düşünen kadınların daha fazla rol çatışması yaşadıkları görülmüştür. Ev içi rollerini yerine getirmede destek alan kadınların daha az oranda rol çatışması yaşadıkları belirtilmiştir. Çocuklar büyüdükçe çatışmanın şiddeti azalmaktadır. Örneğin, altı yaşın altında okul öncesi dönemde çocuğu bulunan ebeveynler, çocuğu okula giden ebeveynlere göre daha fazla iş-aile çatışması yaşamaktadır. Çocuğu evden uzakta yaşayan yaşça büyük çocuklu ebeveynler ise en az düzeyde iş-aile çatışması yaşadıklarını ileri sürmektedir (Çakır, 2011: 19-20; Adiller, 2011: 12-13; Açıkgöz, 2014: 42; Şahin ve Yılmaz, 2008: 189).

Dolayısıyla aile içi sorunlar ve çatışmalar, işe ayrılan zaman ile ilgilidir. Ayrıca çocukların yaşı, eşin veya sevgilinin çalışma durumu, bakıma muhtaç yaşlı ebeveynin varlığı gibi faktörlerle yaşanan çatışmanın şiddeti değişebilmektedir (Çakır, 2011: 19-20; Adiller, 2011: 12-13; Açıkgöz, 2014: 42; Şahin ve Yılmaz, 2008: 189). Evli çalışan kadınlar zamanlarının çoğunu aile yaşam sahalarındaki

üstlenmiş oldukları rolleri yerine getirmek için harcamaktadırlar. Bu durum, kadının iş yaşamında rekabet açısından dezavantaj sunmakta ve iş piyasasında ikincil işgücü olarak değerlendirilmesine neden olmaktadır. Yapılan araştırmalar; evlilik ve çocukların kadının kariyerini engellediğini ortaya çıkarmaktadır (Fidan, 2005: 187; Ergin ve Giray, 2006: 87).

#### 1.4.3.2. Yaşlı bakımı ile ilgili Faktörler

Kişisel ihtiyaçlarını karşılayamayan yaşlıların bakımı genellikle çocukların sorumluluğundadır. Çalışan birey, yaşı ilerlemiş anne ve babalarına bakma sorumluluğunu ya kendi yapmakta ya da huzur evi, bakım evi gibi kurumlara bırakmaktadır. Bu durumda ailenin yanında yaşlı ve bakıma muhtaç ebeveynlerin bulunması bakım sorunu ortaya çıkmakta ve bu sorunun olumsuz etkileri de iş hayatına yansiyabilmektedir. Bireylerin, yaşlı akrabalarına ve ailesine bakmak için ekstra zaman ve enerji harcaması gerekeceğinden yaşayacağı muhtemel iş-aile çatışması artabilecektir (Atabay, 2012: 35-36; Çağatay, 2012: 68; Fındık, 2016: 21).

**Tablo:1** İş Aile Çatışmasının Belirleyicileri, Bireysel, Ailevi ve Örgütsel Sonuçları

Belirleyicileri	Bireysel Sonuçlar:	Ailevi Sonuçlar:	Örgütsel Sonuçlar:
-Çocukların yaşları	-Zihinsel ve fiziksel sağlığın bozulması	-Aile yaşamından duyulan tatminde düşüş	-İş tatmininde düşüş
-Kariyer odaklılık	-Hayattan duyulan tatminsizlik	-Aile rolü performansında düşüş	- İşyeri stresinde artış
-Çocuk bakımı ile ilgili düzenlemeler	- Stres	-Aile faaliyetlerine katılmada artan devamsızlık	-İş performansında düşüş
-Eğitim düzeyi	-Psikosomatik semptomlar	-Ebeveynlik yükünde artış	-Artan işe devamsızlık oranları
-Eşin çalışma durumu	-Depresyon	-Aile üyelerinden sağlanan duygusallık	-İşten ayrılma niyeti
-Aile desteği	-Genel psikolojik gerginlik	-Destek ve yardımda azalış	-İşgücü devir hızının artması
-Cinsiyet	-İlaç kullanımı		-Örgütsel bağlılığın zayıflaması
-İş güvensizliği	-Sigara ve içki tüketiminde artış		
-Ruh hali	-Madde bağımlılığı		
-Olumsuz duygulanım	-Klinik ruhsal bozukluklar		
-Düzensiz nöbet	-Duygusal tükenmişlik		
-Çocuk sayısı	-Kronik sağlık sorunları		
-Aşırı rol yükü			
-Eşin desteği			
-Stres düzeyi			

**Kaynak:** Açıkgoz, 2014: 61-62.

### 1.5. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları

Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde iş-aile çatışmasının, psikolojik sıkıntılarla, iş tatmini, örgütsel bağlılık, işe devamsızlık ve yaşam tatmini gibi konularla ilişkilendirildiği görülmüştür (Taylor, 2007; Frone, Russell, Cooper, 1992; Parasuraman, Greenhaus, Rabinowitz Bedeian, Mossholder, 1989). Yapılan çalışmalar, genel yaşam tatmini, evlilik yaşamı tatmini ve işten ayrılma niyeti, işten ayrılma durumu üzerinde etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Yine, iş-aile çatışmasının iş tatmini, işe geç kalma, işe devamsızlık ve performans üzerinde etkili olduğu bulunmuştur. İş-aile çatışmasını dengelemeyi başaran bireylerin yaşam kalitesi artarken işe devamsızlığı ve personel devir hızı azalmaktadır. Ayrıca, çalışmalar iş-aile çatışmasının aile yaşam tatminini olumsuz yönde etkilediğini göstermektedir. (Kayasandık, 2013: 24-25).

Greenhaus (1985), iş-aile çatışmasını bireyin mutluluğunu etkileyen bir stres kaynağı olarak tanımlamıştır. Marshall ve Lang' a göre (1990), iş-aile çatışması depresyon ile doğru yönde, yaşam tatmini ile ters yönde ilişkilidir. Sonuç olarak, eğer birey iş ve aile alanlarından gelen taleplerin zamanını ve dikkatini olumsuz yönde etkilediğini düşünürse bu iki alan arasında daha fazla çatışma yaşamaya başlayacak ve dolayısıyla bu çatışma mutsuz olma durumunu ortaya çıkaracaktır. İş aile çatışması ve iş stresi arasındaki ilişkiye bakıldığında ise, iş stresinin kaynaklarının yalnızca iş yükü, rol çatışması, rol belirsizliği, yönetimin yanlış uygulamaları ve diğer çalışma şartlarının yarattığı olumsuz durumlardan kaynaklanmadığı göz önünde bulundurulmalıdır. Çalışanın başta aile olmak üzere iş alanı dışında buldukları alanlarda meydana gelen durumlar, çalışanın iş stresi yaşamasına neden olabilmektedir.

Efeoğlu'nun (2006), yaptığı araştırmada iş-aile çatışması ve iş stresi arasında orta ve olumlu bir ilişki, iş doyumunu arasında düşük ve olumlu ilişki, örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Hem iş-aile çatışması hem de aile-iş çatışması iş ve aile alanlarında tatmin düzeyinin azalmasına yol açmaktadır. Örneğin, iş-aile çatışması yaşam tatminini azaltırken, aile-iş çatışması da iş tatminini azaltmaktadır (Öcal, 2008: 10-11). Özdevecioğlu ve Aktaş (2007) iş-aile çatışması ile yaşam tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki bulmuştur. İş-aile çatışması arttıkça yaşam tatmini azalmaktadır. Bireylerin örgütsel bağlılıkları arttıkça iş-aile çatışmaları azalmaktadır.

Çalışan bireylerin örgütsel bağlılığı, örgütsel başarıya ulaşmada önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır (Toraman, 2009: 66). Örgütsel bağlılığı yüksek olan bireylerde iş tatmini artmakta ve diğer bireylere oranla yüksek performans göstermektedirler. Örgütsel bağlılıkları yüksek olan bireyler, daha güvenilir ve daha kalıcı bir çalışma ortamının oluşmasını sağlamaktadır (Çalkın, 2014: 19). İşten ayrılma ve devamsızlık gibi olumsuz sonuçları da azaltmaktadır (Genç, 2014). Örgütsel bağlılığı yüksek olan bireylerin görevlerini ve hedeflerini gerçekleştirmede ekstra çaba harcadıkları ve örgütte daha uzun kaldıkları görülmektedir. Örgütsel bağlılığı daha düşük olanlar ise, işlerinde daha başarısız, örgütün hedeflerini gerçekleştirmede yeterli performans gösterememektedir (Toraman, 2009: 66).

Yapılan araştırmalara göre; iş ortamı ile ilgili belirsizlik ve iş güvencesinin olmayışı iş tatminsizliği ve psikolojik rahatsızlıklarla birlikte daha düşük bağlılık oranlarına neden olmaktadır (Poyraz ve Kama, 2008: 149). Çulha (2015) hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmada iş-aile çatışmasının hemşirelerin psikolojik iyi-oluşları üzerindeki olumsuz etkisini ortaya koymuştur. Depresyon, olumsuz benlik gibi olumsuz psikolojik semptomlar yaşayan hemşirelerin yüksek iş-aile çatışması yaşadığı belirlenmiştir. Kılıç, Efeoğlu, Mimaroğlu ve Özgen (2008)'e göre çalışanların iş-aile çatışmasının iş stresiyle aynı yönde, iş doyumu ve örgütsel bağlılıkla ters yönde bir ilişkisinin olduğu görülmüştür. Toraman (2009)'ın yapmış olduğu araştırmaya göre işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasında iş-aile çatışmasının etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kinnien vd. (1998), çalışan bireylerin işten ayrılma sebebini işten çıkarılma korkusuyla yaşadıkları strese bağlamaktadırlar. Yaşanılan bu olumsuz duygular sebebiyle çalışan bireyler istemsiz işe gelmekte, işin kalitesini düşürmekte, elinden geldiği kadarıyla az çalışmakta ve diğer sektörlerde yeni bir iş aramaktadır. Dolayısıyla çalışan bireylerin beklentilerinin gerçekleşmemesi sonucunda iş tatminlerinin ve iş performanslarının düştüğü ve işten ayrılma niyeti taşıdıkları belirtilmektedir (Aktaran Kaya, 2008: 48-49). Düşük kalitedeki yönetici-işgören ilişkilerinde ise; işgören yöneticiye her istediğinde ulaşamamakta, daha az kaynağa sahip olmakta, kısıtlı bilgi sahibi olmakta, bu durum da iş tatminsizliğine yol açarak örgütsel bağlılığını azaltmakta ve işten ayrılma düşüncelerini artırmaktadır (Süner, 2014: 26).

Örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişki bulunmaktadır (Meyer ve Allen 1991). Çarıkçı ve Çelikkol (2009)'un çalışmasında, beyaz yakalı çalışanlar açısından iş- aile çatışmasının örgütsel bağlılık üzerinde etkisi görülmezken, işten ayrılma niyetini etkilediği görülmektedir. Yurtseven (2008)'in yaptığı araştırmada iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ile iş aile çatışması arasında orta düzeyde olumlu yönde bir ilişki bulunmuştur. Örgütler personel devir hızını izlemek ve denetim altına almak için işten ayrılma niyetinden kaynaklı işten ayrılmaları takip edip önlemler almak durumundadır. Zira personel devir hızının maliyeti oldukça yüksektir. İşten ayrılan birinin yerine yenisinin seçilmesi, işe alınması, yetiştirilmesi, eğitim gibi maliyetlerle beraber verimliliğin düşmesine ekstra zaman ve işgücü harcanmasına sebebiyet vermektedir (Homoyoudi, 2014: 33). Sonuç olarak iş-aile çatışmasının sonuçları; fizyolojik ve psikolojik sağlık sorunları gibi bireysel sonuçlar, fizyolojik ve duygusal rollerin yerine getirilmemesi gibi ailevi sorunlar, iş performansı, işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılığın zayıflaması gibi örgütsel sonuçlar olarak kendini göstermektedir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ

#### 2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı

Literatür incelendiğinde örgütsel bağlılık kavramı ile ilgili yapılan çalışmaların 1950’li yıllara kadar dayandığı görülmektedir. Bu konuda öne çıkan araştırmacılar, Becker (1960), Etzioni (1961), Kanter (1968), Mowday, Steers ve Porter (1979), O’Reilly ve Chatman (1986) ve Allen ve Meyer (1990) dir (Morçin, 2012: 51).

Örgütsel bağlılık sadece yönetime veya örgüte karşı bir sadakat derecesi olarak algılanmamalıdır. Aynı zamanda bu kavram örgütün başarısı için çalışanların örgütleriyle özdeşleşmesi, yönetsel süreçlere aktif katılması, personelin uyumlu ve üretken olabilmesi bakımından önemlidir (Üren ve Çorbacıoğlu, 2012: 36). Kavramla ilgili yapılan araştırmalar artmış ve birçok tanımlamalar yapılmıştır. Bu tanımlamaların tarihsel gelişim süreci şu şekildedir (Şahin, 2007: 73).

- Becker (1960), “Kişinin yan fayda sağlaması ve bunu tutarlı faaliyetlerle bütünleştirmesidir”.
- Kanter (1968), “Sosyal aktörlerin enerji ve bağlılıklarını sosyal sistemlere sunmadaki isteklilikleridir”.
- Schneider ve Nygren (1970), “Örgütün ve bireyin amaçlarının zaman içinde bütünleşmesi ve uyumlaşması sürecidir.”
- Hrebiniak ve Alutto (1972), “Birey ile örgüt etkileşimi ve personelin elde ettiklerinin katkılara oranı ile ilgili algılamalarıdır.”
- Buchanan (1974), “Kişinin örgütle özdeşleşmesi, işini benimsemesi ve sadakatini sunması, örgütün amaç ve değerlerine duygusal olarak bağlanmasıdır.”
- Salancik (1977), “Bireylerin kendi istekleri sonucu gösterdikleri davranışlar ve bu davranışlar sonucu örgütün devamına neden olacak eylemler bütünüdür.”

- Mowday, Porter ve Steers (1982), “Bireyin belirli bir örgütle bütünleşmesi için gerekli göreceli güçtür.”
- O’Reilly ve Chatman (1986),” Örgütün bakış açısı ve özelliklerini kabul etme ve kendine uyarlama derecesidir.”
- Gaertner ve Nollen (1989), “ Kişinin örgütte kalma isteği duyması ve örgütün amaç ve değerleriyle maddi kaygı duymadan bütünleşmesidir.”
- Meyer ve Allen (1996), “Örgütsel bağlılık personelin örgütle ilişkisini şekillendiren ve örgütün sürekli bir üyesi olma kararı almalarını sağlayan bir davranıştır.”
- “Balay (2000), ”Bireyin örgütteki yatırımları, tutumsal nitelikteki bir bağlılıkla sonuçlanan davranışlara yönelimi ve örgütün amaç ve değerler sistemiyle özdeşleşmesidir”.
- Bayram ( 2005), “ Personelin örgütte kalmak istemesi, örgütün tüm etkinliği, çıkarı ve başarısı ile kimliklenme, personelin örgüte karşı olan sadakat tutumu ve çalıştığı örgütün başarılı olabilmesi için gösterdiği ilgidir.”

Örgütsel bağlılık çalışanların örgütte kalmak istemeleri, çalışanın örgüte olan sadakati ve çalıştığı örgütün başarılı olabilmesi için gösterdiği ilgi şeklinde tanımlanmaktadır ( İllez, 2012: 19). Örgüte bağlılık, “bir çalışanın kendini belirli bir örgütle ve onun amaçlarıyla özdeşleştirmesi ve onun üyesi olarak kalmak istemesi” olarak tanımlanmaktadır (Elmas, Kırbaşlar ve Uyargil, 2013: 50). Örgüte bağlılık kavramı” çalışanların örgütü toplam olarak ele alıp değerlendirdiği duygusal bir tepki” olarak ifade edilirken “çalışan birey ne olursa olsun örgütü terk etmeyen örgütün yatırımlarını koruyan ve amaç ve vizyonunu paylaşıyor” şeklinde de ifade edilmektedir (Ahmadi, 2014: 5; Öneği, 2014: 9). Tanımlarda da görüldüğü gibi, örgütsel bağlılık çalışan bireyin örgütün amaç ve hedeflerini benimsemesi, kendi amaç ve hedefleri ile özdeşleştirmesi, örgütün başarısı ve etkinliği için çalışmasını ifade etmektedir (Şahin, 2007: 74-75).

## **2.2.Örgütsel Bağlılığın Önemi**

Örgütsel bağlılık; normal bir ihtiyaçtır ve birey bu ihtiyacını gidermek için toplumsal yaşamın her alanında çaba gösterir. Fakat çalışan birey öncelikle örgüte bağlayacak maddi çıkarlar (ücret, sosyal haklar) başta olmak üzere örgüt kültürü, yönetici tutumu, genel yönetim politikaları ve işyerindeki gelişme olanakları gibi konular



önemli olmaktadır (Süner, 2014: 15-16). Örgütsel bağlılığın önemi, işletmeler açısından ve çalışanlar açısından olmak üzere iki başlık altında incelenebilir (Öneği, 2014: 9).

### **2.2.1. İşletmeler Açısından Önemi**

Örgütsel bağlılık iş yaşamında önemli bir yere sahiptir. Bir organizasyonun çalışanların örgütsel bağlılığını istemesinin birçok nedeni vardır. Örgütsel bağlılığın hem organizasyonun hem de bireyin verimliliği üzerinde pozitif etkileri vardır (Cingöz, 2006: 115-116). Bir örgütün sahip olacağı en değerli unsur insan sermayesidir. Örgütlerin iş görenlerini örgütte tutmaları öncelikleri arasındadır. Gerekli donanıma, bilgi ve beceriye sahip, yetişmiş bireyi bünyesinde bulundurmak ve tutmak örgütün verimliliğini artırmada faydalı olacaktır (Aras, 2010: 4).

Örgütsel bağlılığı yüksek çalışanlara sahip örgütler bunun devamlılığını sağlayıp çalışanların örgütten kopmalarını önlemeye çalışmakta, ücret artırımını, yükselme imkânları gibi çalışanları teşvik edici olanaklar sunmaktadırlar (Naktiyok, 2012: 52). Ayrıca örgütle olumlu ilişkiler içerisinde bulunan çalışanların örgütsel bağlılığı yüksek olduğu ve uzun yıllar çalıştığı ifade edilmektedir (Keleş, 2006: 47). Örgütler personel devir oranından kaynaklanan maliyeti azaltmak için çalışan bireyin örgütsel bağlılığını arttırmak için çalışmaktadırlar. Araştırmalara göre, örgütsel bağlılığı yüksek çalışanların, personel devir oranından kaynaklanan maliyeti azalttığı görülmektedir (Ahmadi, 2014: 7).

Zorlaşan iş şartları nedeniyle örgütlerin amacı teknoloji yakalamak, çevre şartlarına ayak uydurmaktır. Örgüt yöneticilerin ise; çalışan bireylerin iş güvenliğini sağlamak amacıyla örgütsel bağlılıklarını yükseltmeye çalışmaktadırlar. Çalışan birey ve yönetici ilişkileri, iş gücü devir hızı, işe devamsızlık gibi iş ilişkileri örgütsel bağlılığın önemini ortaya koymaktadır (Öneği, 2014: 10). Çalışan bireylerde örgütsel bağlılığın yüksek olmasının nedenini, çalışanlara adil, davranılması, örgütle çalışan arasında iyi bir iletişim ağının var olması, işlerini sevmeleri, çalışanların takdir edilmesi vb. gibi sebepler oluşturmaktadır (Yalçın ve İplikçi, 2005: 400).

### **2.2.2. İşgörenler Açısından Önemi**

İnsan sermayesinin varlığı örgütsel bağlılığın bu denli önemli olmasına neden olmuştur. Bir diğer nedeni de örgütsel vatandaşlık davranışlarının (fedakârlık ve dürüstlük gibi) var olmasıdır (Düz, 2012: 18; Gürbüz, 2012: 54). Örgütsel bağlılık



olumsuz sonuçları (işten ayrılma, devamsızlık ve geç gelme) azaltarak örgüte olumlu yönde (hizmet ve ürün kalitesi) katkıda bulunmaktadır (Çimentepe, 2012: 60). Örgütün rekabet üstünlüğü ve sürdürülebilirliğini sağlaması, insan sermayesini etkin kullanmasına bağlıdır. Çalışanların örgütsel bağlılığını artırmak için kariyer imkanı vermek, göstermiş oldukları performansını takdir etmek, örgütün başarısından elde edecekleri kazanımların farkında olmalarını sağlamak, esnek zaman ve çalışma saatleri vermek, onların örgüt tarafından desteklenmelerine bağlıdır (Düz, 2012: 18; Demirtaş ve Bingöl, 2015: 172). Örgütler sürdürülebilirliğini, çalışanlar arası düzeni ve huzuru sağlamak ve örgütsel bağlılıklarını artırmak için gerekli çabayı göstermek zorundadır. Çalışan bireylerin örgütsel bağlılıklarını arttırmak önemli bir faktördür. Yapılan araştırmalar, bağlılığı yüksek çalışanların örgütsel hedeflere ulaşmada ekstra çaba gösterdiklerini ve işten ayrılma olasılıklarının daha düşük olduğunu göstermektedir. Örgütsel bağlılığı yüksek bireylerin, işe geç gelme ve devamsızlıkları daha düşükken göstermiş oldukları performans daha yüksektir. Ayrıca, araştırmalarda örgütsel bağlılığı az olan çalışanlarda işe devamsızlık yaptıkları ve iş gücü devir oranının yükseldiği tespit edilmiştir (Eğilmezkol, 2011: 32 Düz, 2012: 18; Çakır, 2006: 67). Örgüt açısından personel devir hızı, işe devamsızlık, yüksek maliyetle personel işe alma, eğitim ve düşük verimlilik maliyetlerine neden olmaktadır. İş tatmini ve örgütsel bağlılık, devamsızlık ve işten ayrılma niyetinin en önemli göstergeleridir (Koh ve Boo, 2004: 686).

### **2.3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler**

Schwenk (1986), örgütsel bağlılığı belirleyen faktörleri, çalışanların geçmiş iş tecrübeleri, demografik faktörler, durumsal, örgütsel-görevsel şeklinde sınıflandırmıştır. Mowday, Porter ve Steers (1982), sınıflandırması ise; iş tecrübeleri, bireyin kişisel özellikleri, üstlenmiş olduğu rol, yapmış olduğu iş özellikleri ve yapısal özellikler şeklinde sınıflandırma yapmışlardır (İnce ve Gül, 2005: 57). Bu sınıflandırmaların ortak özelliklerini kişisel, örgütsel ve örgüt dışı olarak belirtmek mümkündür (Şahin, 2007: 78-79).

#### **2.3.1. Kişisel Faktörler**

Oliver (1990)'ın araştırmasına göre; örgütsel bağlılık ile örgütsel ödüller arasında güçlü bir ilişki tespit edilirken demografik özelliklerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerinin oran olarak daha az olduğunu belirlemiştir. Bu bağlamda, güçlü katılımcı

değerler sergileyen personelin daha yüksek düzeyde örgütsel bağlılık gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır (İnce ve Gül, 2005: 58).

Demografik özelliklerden biri olan yaş faktörü ele alındığında, “yaş” ile “örgüte bağlılık” arasında doğru orantı olduğu tespit edilmiştir. Yapılan araştırmalarda yaş arttıkça bağlılığın da arttığına dair sonuçlara ulaşılmıştır. Çalışan bireylerde yaş arttıkça, eğitim alma ve yeni iş bulma olanaklarının azaldığı ortaya konulmuştur. Buna göre örgütlere olan bağlılıklarının arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Genç işgörenler ise yaşlı işgörelere kıyasla daha az bağlılık seviyesine sahip olabilirler. Allen ve Meyer, işgörelerin yaşları ilerledikçe duygusal ve ahlaki bağlılık düzeylerinin arttığını, örgütte kalma süresi uzadıkça da zorunlu bağlılık düzeylerinin arttığını tespit etmişlerdir (Aktaran Özbey, 2010: 71; İllez, 2012: 41). Ayrıca yaş ve kıdem üzerine yapılan analizlerin sonucunda, örgütsel bağlılık ile yaş ve örgütsel bağlılık ile işte kalma süresi arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmüştür (Günlük, 2010: 45).

Araştırmalara göre; örgütte çalışılan toplam süre ile herhangi bir pozisyonda çalışılan süre ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir (Şahin, 2007: 81). Personelin örgütteki toplam çalışma süresi ile örgütsel bağlılık arasında olumlu yönde bir ilişki bulunurken, aynı pozisyonda geçirilen yıl sayısı ile örgütsel bağlılık arasında ters yönde bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir (Balay, 2000: 58). Bireyin yıllarca çalıştığı örgütten ayrılmasının kolay olmayacağı ve bu durumda örgütsel bağlılığının artacağı düşünülmektedir. Örgütte çalışılan süre arttıkça örgütsel bağlılık artmasına rağmen, bir pozisyonda geçirilen süre uzadıkça duygusal ve normatif bağlılığı azaltmaktadır (Obeng ve Ugboro, 2003: 96; Özünlü, 2013: 69). Cinsiyetin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi ile ilgili yapılan araştırmalarda iş yaşamının, kadınlara ağır gelmesi nedeniyle, kadınların erkeklere oranla işlerine daha az bağlı oldukları saptanmış ve işten ayrılma ve devamsızlık olgularına daha sık rastlandığı belirlenmiştir (Öneği, 2014: 20). Erkekler için kadınlarla çalışmak daha düşük psikolojik bağlılık, yüksek seviyede devamsızlık ve daha düşük örgütte kalma isteğine sebep olmaktadır. Kadınlar için erkeklerle çalışmak daha yüksek örgütsel bağlılık ilişkisini ortaya koymaktadır (Balay, 2000: 57).

Bazı araştırmacılar, kadınların erkeklere nazaran daha düşük seviyede örgütsel bağlılık gösterdiklerini ileri sürmüşlerdir. Bunun nedeni kadınların aile yaşamındaki

rollerini ön plana almalarıdır (İnce ve Gül, 2005: 62). Çalışanın evli ya da bekâr olması örgütsel bağlılık üzerinde etkilidir. Bekâr çalışanlar için iş değiştirmek daha kolay olabilmektedir. Bu kişiler sadece kendilerine karşı sorumlu iken, evli çalışanların ailesine karşı da birçok farklı sorumlulukları bulunmaktadır. Bireylerin fazla sorumluluk yüklenmeleri örgütlerine olan bağlılığı artırmaktadır. Dolayısıyla devam bağlılığı evlilerde, bekârlara göre daha yüksek bulunmuştur (Özünlü, 2013: 68; Kervancı, 2013: 67).

Örgüte katılan her birey örgüt dışında aldığı eğitimlerle işe başlayabileceği gibi işe başladıktan sonrada eğitim alabilmektedir. Bireyler yüksek ya da düşük eğitim alarak işe başlayabilmektedir. Çalışanların eğitim düzeyleri ne olursa olsun örgütlerin amaçlarını gerçekleştirmek ve örgüte bağlılıklarını artırmak için eğitime devam etmesi gerekmektedir (Somuncu, 2008: 63). Bireylerin eğitim düzeyleri arttıkça örgütsel bağlılıkları azalmaktadır. Eğitim durumu ile örgütsel bağlılık arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğu, bireylerin eğitim düzeyi arttıkça örgütsel bağlılığı azalmaktadır. Bu ters ilişki, yüksek düzeyde eğitime sahip olan bireylerin örgütlerinin karşılayamayacağı düzeyde beklentiler içerisinde olmalarından kaynaklanmaktadır (Varol, 2010: 18-19; Düz, 2012: 37). Buna ek olarak bireylerin bilgi ve beceri seviyeleri örgüt için anlamlıdır. Yüksek düzeyde eğitime sahip olan bireyler örgüt tarafından maddi manevi anlamda değer görmek istemektedir. Yönetici tutumu ve örgüt politikaları nedeniyle hak ettiği değeri göremeyen bireylerde örgütsel bağlılık düşmektedir (Düz, 2012: 37).

### **2.3.2. Örgütsel Faktörler**

Örgütsel bağlılığı etkileyen örgütsel faktörler kapsamında örgütün teknik düzeyi, işin niteliği ve yönetim tarzı, örgüt kültürü, örgütsel adalet, ücret, ödüller ve rol belirsizliği kavramlarına yer verilmiştir. Örgütün teknik düzeyi, işin özellikleri, iş tutumları, iş deneyimleri olmak üzere gerçekleşen teknik düzenlemelerdir. İş görenin örgütte teknik olarak, görev kimliğinin açıklığı, işin nicelik ve niteliğine yönelik kontrol gücü, sosyal etkileşimler açısından fırsatlar tanınması, örgütsel bağlılık derecesini artırır. Bir örgütün çevresinde faaliyetlerini sürdürebilme yeteneği, örgütsel bağlılığın önemli bir çevresel belirleyicisi konumundadır (Öneği, 2014: 23). Bireyin yaptığı işin zorluk derecesi, işteki konumu (statüsü), işi sevmesi, motive olması, iş ile özdeşleşmesi, işi benimsemesi ve geri bildirim gibi faktörler işin

niteliğini oluşturarak örgütsel bağlılığı olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir (Naktiyok, 2012: 76).

Örgütsel bağlılığı etkileyen bir diğer etmen yönetim tarzıdır. Yöneticilerin çalışanlara karşı tutumu ve davranışları, örgüt politikaları ve kuralları çalışanların örgütsel bağlılığını olumlu ya da olumsuz etkilemektedir. Çalışanlar üzerindeki yönetim tarzı iki şekilde ortaya konulmuştur. Birincisi; örgütlerde çalışanların, kararlara katılmasını sağlayarak yönetime, örgüte ve çalışma arkadaşlarına karşı örgütsel bağlılığını artırmaktır. İkincisi; çalışan merkezli olmaktır. Yönetimin personel ilişkilerini desteklemesi ve katkıda bulunması, çalışanların örgütsel bağlılıklarını arttırmaktadır (Öztürk, 2013: 37).

Mevcut örgüt ikliminde örgütsel bağlılığın sağlanmasın da yöneticilerle iletişim, öğrenme fırsatları ve esnek çalışma saatleri gibi iş çevresi özellikleri örgütsel bağlılığı etkileyen belirleyicilerdir. Esnek çalışma saatleri içerisinde öğrenme fırsatlarının sağlanması başarılı bir öğrenim sağlayacaktır. Yönetici ile iletişim halinde olarak öğrenme de başarının temelini oluşturacaktır (Şahin, 2007: 80).

Örgütsel bağlılığı etkileyen örgütsel faktörlerden bir diğeri ise örgüt kültürüdür. Örgüt kültürü, “belirli bir grubun örgüt içi bütünleşme ve dışarıya karşı ortak refleksler göstermekle ilgili sorunlarını çözümlerken yarattığı, keşfettiği, geliştirdiği ve örgüte yeni katılan bireylere aktardığı inançlar, değerler anlayışlar bütünüdür” şeklinde ifade edilirken, “bir örgütteki bireylerin davranışlarını yönlendiren normlar, davranışlar, inançlar ve alışkanlık sistemi” şeklinde de ifade edilmektedir. Örgüt kültürü olmadan örgütsel bir bütünlükten ve örgütsel bağlılıktan bahsetmek mümkün değildir. Örgüt kültürünün bazı özellikleri, örgütsel bağlılık oluşturulmasında etkili olmaktadır. Bunlar çalışan bireylerin birbiriyle ve dış çevreyle iletişime geçerken kullandıkları dil, takındıkları tavır, kullandıkları semboller, yüksek ürün kalitesi, verimlilik gibi işgörenler tarafından paylaşılması beklenen temel değerlerin varlığı, dış çevreye karşı oluşturulan bir imaj ve örgütsel iklimdir. İşgörenlerin elde ettikleri ücret düzeyi ile örgütsel bağlılıkları arasında güçlü bir ilişkinin varlığından söz edilebilir (İbicioğlu, 2000: 18; Tekbalkan, 2010: 29).

Örgütsel adalet kavramı ise örgütte çalışan herkesin (ast, üst) yapılan her uygulamanın adil olduğu kanısı taşınması olduğu söylenebilir (Morçin, 2012: 45). Bu yaklaşıma göre örgütsel bağlılığı yüksek olan kişiler, çalıştıkları süre içerisinde kendilerine adaletsiz davranıldıklarını hissettikleri zaman buna tepki gösterirler.

Literatürde örgütsel adalet kavramı, “dağıtımsal adalet” ve “prosedürel adalet” olmak üzere iki şekilde açıklanmaktadır. Çalışan bireyler arasında örgütsel kaynakların ödüllerin, görevlerin ve sorumlulukların adaletli dağıtılması “dağıtımsal adalet” olarak açıklanırken, “prosedürel adalet” (yöntemsel, karar alma aşaması) yönetimin verdiği kararların verilmiş nedenlerinin adil olarak algılanmasını ifade etmektedir. Örneğin, ücret toplamlarının neye göre karar verildiğine yönelik, çalışanların algıladığı adalet, yöntemsel adalet kapsamına girmektedir (Düz, 2012: 41).

Ücret “işgörenlerin işletmede çalışması karşılığında aldığı en temel ödüldür” şeklinde tanımlanırken “işgörenlerin ihtiyaçlarını karşılama, kendini güvende hissetme, yeteneklerini değerlendirme, amaçlarına ulaşma aracı ve onun işletmeye sürekli bağlanması” şeklinde de tanımlanmaktadır (Mahmutoğulları, 2015: 82). Bireyler belirli değerler, ödüller ve örgütten gelecek ödemeler nedeniyle örgüte bağlanırlar. Bu beklentilerle örgüte bağlanan birey, tatmin edici bir ücret düzeyi elde edemediği takdirde, düşük düzeyde örgütsel bağlılık gösterebilir. Araştırmalara göre Örgütte çalışanlar, yönetimin ücret politikasını ne derecede adil ve dengeli olarak algılayırsa bağlılıkları da o derecede yüksek olacağı kabul edilmektedir. Özellikle Maxwell ve Steele (2003), otel yöneticileri üzerinde yaptıkları araştırmada; ücret düzeyinden memnun olan yöneticilerin, ücret düzeyinden memnun olmayan yöneticilere göre daha yüksek bağlılık düzeyine sahip olduklarını tespit etmişlerdir. Ayrıca ücret düzeylerinin iş bırakmada en önemli faktörlerden birisi olduğu ileri sürülmektedir (Tekbalkan, 2010: 29; Kaplan, 2010: 108).

Ödüller, ücret dışı yan gelirler gibi maddi olabileceği gibi takdir, teşvik, tanınma, övgü, güç, aidiyet, güvenlik, statü gibi içsel de olabilir. İşgöreni ödüllendirme, örgütler için çalışana değer verdiğini ve çalışanın yaptığı işi takdir ettiğini göstermenin bir yoludur. Ancak bireysel tercihler ister maddi ister içsel olsun, tüm çalışanlar örgüt için değerli olduklarını, yaptıkları işin takdir edildiğini hissetmek isterler. Maddi içerikli ödüller kadar içsel ödüller de örgütsel bağlılık üzerinde önemli etkilere sahiptir. Başarılı olan personelin ödüllendirilmesi ve çalışanların performanslarını artıracak bir takım çalışmalarda bulunulması çalışanların örgütsel bağlılığını daha da artıracaktır (Öneği, 2014: 22-23).

Rol belirsizliği ise, çalışan bireylerin üstlenmiş oldukları görev hakkında tam bir bilgiye sahip olmamaları durumudur. Örgütlerde rol belirsizliği, işgörene görev tanımlamasının yapılmaması, amacı ve bu görevi yerine getirme yollarının neler

olduğu konusunda bilgi verilmemesi gibi durumlarda ortaya çıkmaktadır (Düz, 2012: 42).

### **2.3.3. Örgüt Dışı Faktörler**

Profesyonellik kavramı, bireyin mesleği ile bütünleşmesini, mesleğine saygı duymasını ve mesleki değerleri kabul edip içselleştirmesini ifade eder. Bu açıdan profesyonelleri, “kendi kurallarını belirleyen ve bunların geçerliliğine inanan, sosyal sorumluluk sahibi olan, bağımsız hareket edebilen ve kendi alanları ile ilgili çeşitli birimlerin çatısı altında birleşen bireyler olarak” tanımlamak mümkündür. Bu bireyler için ya mesleğe bağlılık ya da örgütsel bağlılık önem kazanmıştır. Çalıştıkları örgütler profesyonellerin mesleki gelişimlerine destek oluyorsa mesleki bağlılıkları olumsuz yönde etkilenen, fakat örgütsel bağlılıkları bundan olumlu olarak etkilenenektir (Naktiyok, 2012: 80). Griffeth ve Hom (2001)’a göre işgören örgütüne bağlılığı azaldığında veya işinden memnun olmadığında başka iş alternatiflerini araştırmaya başlamaktadır. Eğer başka iş alternatifleri mevcut ise ve işinden daha çekici görünüyorsa örgütünü bırakmaktadır. Aksi takdirde zorunlu bir şekilde örgütünde kalmaya devam etmektedir (Aktaran Aras, 2010: 50).

Araştırmacıların görüşlerine göre bireyler yeni iş bulma seçeneklerinin azlığı ve kriz dönemlerinde, örgütsel bağlılığın arttırdığını savunmuşlardır (Düz, 2012: 40). Yapılan araştırmalarda demografik, kişisel ve örgütsel faktörler ile örgütsel bağlılık arasında güçlü bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır (Balay, 2000: 55-64). Birey örgütte çalıştığı süre boyunca verdiği emeklerin zayı olacağı, tazminat (kıdem) alamayacağı düşüncesiyle örgüte bağlı kalmamaktadır. İleri yaştaki bireylerin ise örgütsel bağlılığı daha yüksek çıkmaktadır. Bireyin yaşı, örgütte çalışma süresi, eğitim durumu ve kıdem örgütsel bağlılığı etkilemektedir (Cohen, 1993: 1145–1155; Rowden, 1999: 32-33; Labatmediene vd., 2007: 196).

## **2.4. Örgütsel Bağlılık Yaklaşımları**

Örgütsel bağlılık üzerine yapılan araştırmalarda, tutumsal, davranışsal ve normatif bağlılık olmak üzere üç farklı yaklaşım ortaya konulmuştur (Şahin, 2007: 86).

### **2.4.1. Tutumsal Yaklaşım**

Porter, Steers ve Mowday (1974), tarafından geliştirilen bu yaklaşımda örgütsel bağlılık, bireyin örgüt ile özdeşleşmesi ve bu etkileşiminin derecesi olarak ifade edilmektedir. Başka bir ifadeye göre “çalışan ile örgüt arasındaki bağlılığın duygusal



bir tepki olduğu” ya da “bireyin çalışma ortamını değerlendirmesi sonucu örgüt ile bireyin arasındaki bağın niteliğini ve kalitesini ortaya koymaktır” şeklinde benimsenmektedir (Öztürk, 2013: 18; Çöl, 2004; 8).

Tutumsal yaklaşımda örgütsel bağlılık, personelin örgüte karşı daha olumlu bir tutum sergilemesi ve örgütle uyumlu hale gelmesini ifade etmektedir. Bu noktada örgütsel bağlılık belli bir örgüt ve hedef ile personelin bu amaçlara ulaşmak için örgütte bir üyelik kazanma isteği olarak ifade edilmektedir (Blau ve Boal, 1987; 290). Tutumsal bağlılık örgüte karşı sadakatli olmak, örgütün amaçları doğrultusunda çalışmak, örgüt değerleri ile bütünleşmek ve örgüt faaliyetlerine yüksek katılım göstermektir (Bayram, 2005: 129).

#### **2.4.2. Davranışsal Yaklaşım**

Davranışsal yaklaşım ifadesi daha çok sosyal psikologlar tarafından kullanılan bir kavramdır. Bu kavram bağlılığın dışı vurumu olarak ele alınmaktadır. Bağlılığın başlangıç noktasını, bireyin örgüte katılmak için göstereceği çaba belirlemektedir. Kişinin örgütte kalmaya olan niyeti, örgütten ayrılmama ve devamsızlık yapmama gibi durumlarla ilgilidir (Öneği, 2014: 16; Gürbüz, 2012: 70). Davranışsal bağlılık, bireylerin geçmiş iş tecrübeleri ile örgüt kurallarına uyumlu olması durumlarına göre örgütlerine bağlı hale gelme sürecidir (İnce ve Gül, 2005: 48).

Davranışsal yaklaşımda işgören geçmişte elde ettiği ücret dışı faydalar, gelirler (sosyal sigorta, yaş ve kıdem gerektirdiği maaş artışları vb.) nedeniyle örgüte bağlılık duymaktadır. İşgören işten ayrılmanın fazla maliyetli olacağını düşündüğü için bağlılık duymaktadır. Bu yaklaşımda örgütsel bağlılık daha hesapçı bir yapıya dönüşmektedir (Blau ve Boal, 1987: 290). İşgörenin harcadığı emek, zaman ve çabası ile sahip olduğu statü ve maaşı işletmeden ayrıldığı takdirde kaybedeceğini düşünmesi nedeniyle işletmeye bağlı kalmasıdır. Yan faydalar olarak açıklanmak istenen, bireyin sosyal bir örgüte katılmasının sonucu elde edeceğini düşündüğü ekonomik ve sosyal faydalar, bireyin davranışlarını kısıtlayarak belirli sınırlar içerisinde hareket etmesini sağlamaktadır. Bunun sebebi bireyin yeni yan faydalar elde etmek istemesi ve yan faydaları kaybetmemeye çalışmasıdır (Becker, 1960: 32–38).

### 2.4.3. Normatif Yaklaşımı

Örgüte bağlı bireyler, davranışları kişisel faydaları için değil “doğru” ve “ahlaki” olduğu için gösterirler. Bu tanım özellikle içselleştirilmiş normatif baskılara yönelmektedir. Çünkü bu tarz bir tanım kesin ve tek bir yapı olarak örgütsel bağlılığı tanımlamaya yardımcı olmaktadır. İçselleştirilmiş sosyal normatif baskılar tartışılmaya açıktır. Çünkü ödül ve ceza ile ilişkili davranışları oluşturmada ve kontrol etmektedir (Şahin, 2007: 89). Normatif bağlılık, sosyal ve bireysel normatif inançlar olmak üzere ikiye ayrılır. Sosyal normatif inançlar, bireyin başka kişilerin ne türlü davranması gerektiğine dair inancından, bireysel normatif inançlar ise bireyin ahlaki standartlarından söz etmektedir (Wiener,1982: 419–424).

## 2.5. Örgütsel Bağlılık Sınıflandırmaları

Örgütsel bağlılık konusunda yapılan çalışmalar, farklı sınıflandırma çalışmalarını da beraberinde getirmiştir.

### 2.5.1. Kanter’ in Yaklaşımı

Kanter (1968)’e göre örgütsel bağlılık; örgütün ihtiyaçları ile personelin deneyimlerinin kesiştiği yerde sosyal sistem ve kişilik sistemi şeklinde ortaya çıkar. Sosyal sistem, kişilerin bağlılıkları, sosyal kontrol, grup birliği ve sistemin devamlılığı şeklinde kendini göstermektedir. Kişilik sistemi ise bilişsel, duygusal ve normatif yönelimlerden meydana gelmektedir. Kanter, örgütsel bağlılığı üç boyutta değerlendirmiştir (Aras, 2010: 30).

**Devamlılık bağlılığı:** Mevcut üyelerin bilişsel uyumunu gerektirir. Kârlar ve maliyetler düşünüldüğünde, katılımcılar sistemden ayrılma maliyetinin kalma maliyetinden daha fazla olduğunu düşünürler. Bu düşünce çalışanları devam bağlılığına zorlamaktadır (Kaya, 2012: 69).

**Birleşme bağlılığı:** Örgütte çalışanların örgüt içinde sosyal ilişkilere bağlanmalarınıdır. Bireylerin örgütle sosyal bağlar kurması için örgüt kültürünü oluşturan partiler, törenler ve sembollerden faydalanılarak örgütte soysal ilişkiler kurulmaktadır (Tekbalkan, 2010: 20-21).

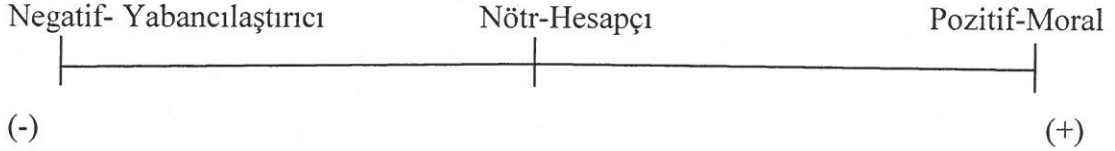
**Kontrol bağlılığı:** Normları desteklemek ve grup otoritesine uymak, öncelikle olumlu değerlendirici uyumları oluşturmayı gerektirir. Sistem tarafından yapılan talepler, doğru, ahlaki, haklı kişinin kendi değerlerini ifade edecek özellikler olarak değerlendirildiğinde kontrol bağlılığı oluşur. Çünkü bu taleplere olan itaatkârlık



normatif gerekliliktir. Sistem tarafından yapılan yaptırım uygun olarak değerlendirilmiştir (Kaplan, 2010: 81-82).

### 2.5.2. Etzioni'nin Yaklaşımı

Etzioni (1975), bireylerin örgütlere bağlılıklarını üç şekilde ele almıştır. Buna göre negatif- yabancılaştırıcı, nötr-hesapçı ve pozitif- moral bağlılığı bulunmaktadır.



Şekil 1: Etzioni'nin Örgütsel Bağlılık Sınıflandırması.

Kaynak: Şahin, 2007: 30.

- **Negatif-yabancılaştırıcı bağlılık:** Bu bağlılığa göre; birey, örgütü cezalandırıcı veya zararlı gördüğü zaman kendini gösteren bir durumdur. Kişi, psikolojik olarak örgüte bağlılık duymamasına rağmen üye olarak kalmaya zorlandırılmaktadır (Kaya, 2012: 70; Düz, 2012: 24).
- **Nötr-hesapçı bağlılık:** Birey, verilen ücrete karşılık olarak bir günde çıkarılması gereken iş normuna uygun ölçüde bir bağlılık ortaya koymaktadır (Şahin, 2007: 83).
- **Pozitif-moral bağlılık:** Birey örgütteki yapmış olduğu işini özde değerli saymakta ve öncelikle işine değer verdiği için yapmaktadır (Düz, 2012: 24).

### 2.5.3. O'Reilly ve Chatman Yaklaşımı

O'Reilly ve Chatman (1986), örgütsel bağlılığı, kişi ile örgüt arasındaki psikolojik bağ olarak ele almaktadır. Uyum bağlılığı, özdeşleşme ve içselleştirme bağlılığı olarak üçe ayırmaktadır. Özdeşleşme birey ile örgüt arasındaki psikolojik bağın gelişmesini sağlamaktadır. Bu durumda örgütsel bağlılık, kişinin örgütün bakış açılarını ve özelliklerini kabul etme ve kendine uyarlama derecesini yansıtır (Özünü, 2013: 58; Şahin, 2007: 86).

- **Özdeşleşme yaklaşımı:** Bağlılık, diğer işgörenlerle tatmin edici ilişki kurmak veya bireylerin örgüt ve çalışma arkadaşları ile yakın ilişki kurma isteklerine dayalıdır (O'Reilly ve Chatman, 1986: 492). Bireyler, tutum ve davranışlarını kendilerini ifade etmek, iş tatmini sağlamak için diğer kişi ve gruplarla ilişkilendirerek gerçekleştirdiklerinde, özdeşleşme meydana gelmektedir.

Özdeşleşmede birey üzerindeki başkalarının kendini ifade edebilme imkânı yaratıldığı ve insanlarla kurduğu ilişkilerin sürdürülme olanağı tanındığı oranda başkalarının etkilerini kabul etmektedir. Örgütle özdeşleşen çalışan, örgütün başarısını kendi başarısı, başarısızlığını da kendi başarısızlığı olarak benimser. Özdeşleşme, ussal olmaktan çok duygusaldır.

Birey ihtiyaçlarını karşıladığı, işten doyumunu sağlandığı, içten güdülendiği için örgütüne bağlı kalmaktadır. Ancak bu nedenler ortadan kalktığı halde bağlılık devam ediyorsa, bu bağlılık, bağımlılığa ve özdeşleşmeye dönüşür. Örgütle özdeşleşmiş bireyin duygusal bağlılığı ve işten doyumunu yüksek, görevi ile ilgili belirsizliğe karşı hoşgörüsü düşüktür (Çimentepe, 2012: 66). Örgütsel özdeşleşme seviyesi yüksek çalışan bireylerde işten ayrılma niyeti düşük çıkarken, iş performansı yüksek çıkmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010: 169).

- **Uyum yaklaşımı:** Uyum ödül kazanmak için tasarlanan araçsal davranışları yansıtır. Tutumlar ve davranışlar yalnızca paylaşılan inançlardan değil, belirli ödüller kazanmak için benimsendiğinde uyum ortaya çıkar (Kaplan, 2010: 83). Başka bir ifadeyle, bireyler tutum ve davranışlarını belli kazanımlar elde etme ve belli cezalardan kurtulma temeline dayandırmaktadır (Cingöz, 2006: 111).
- **İçselleştirme yaklaşımı:** Bu yaklaşım bireyin sahip olduğu kişisel ve örgütsel değerlerin uyumuna dayanmaktadır. Bu tutum ve davranışların oluşması çalışan bireylerin iç dünyalarının, örgütteki başka bireylerin değeri ile uyumuna bağlı olmaktadır (Naktiyok, 2012: 69).

Uyum bağlılığı, ödül-maliyet değerlendirmesini ön plana çıkararak bireyi araçsal algılara yönlendirmektedir. Özdeşleştirme ve içselleştirme bağlılığı ise; bireyi örgütün beklentilerine dönük sonuçlara yönlendirmektedir (Şahin, 2007: 86).

#### **2.5.4. Panley ve Gould' un Yaklaşımı**

Panley ve Gould, çalışmalarına göre Etzioni' nin oluşturduğu üç bağlılık şeklinin (negatif-yabancılaştırıcı, nötr-hesapçı ve pozitif-moral) beraber olabileceğini savunmuştur. Aynı örgüt bünyesinde çalışan birey farklı bağlılıkları birlikte sergileyebilir. Bu ise çalışan bireyin, örgütün alt kademelerinde karşısına çıkan uyum sistemindeki kişisel eğilimlerin etkileşmesinin doğal bir sonucudur. Ayrıca Panley ve Gould (1988) çalışmalarında, bireyde genellikle negatif-yabancılaştırıcı ve pozitif-

moral bağıllık çeşitlerinin bir arada bulunduğunu belirlemişlerdir (Penley ve Gold, 1988: 45; Düz, 2012: 25).

### **2.5.5. Mowday-Porter ve Steers' in Yaklaşımı**

Mowday, Porter ve Steers (1982), örgütsel bağıllığı tutum ve davranış olarak ikiye ayırmıştır. Tutumsal bağıllık, kişinin örgütsel amaçlarla özdeşleşmesini ve bunlar doğrultusunda çalışma istekliliğinden kaynaklanırken davranışsal bağıllık ise, kişinin davranışsal faaliyetlere olan bağıllığından kaynaklanmaktadır. Literatürde davranışsal bağıllıkla ilgili iki yaklaşım vardır. Bunlar; Becker'in yaklaşımı ile Salancik'in yaklaşımıdır (Naktiyok, 2012: 70).

### **2.5.6. Becker' in Yan Bahis Yaklaşımı**

Bu yaklaşımda kişinin tutarlı bir davranış dizisini sergilemekten vazgeçtiğinde kaybedeceği yatırımları düşünerek, bu davranış dizisini sürdürme eğilimidir. Başka bir ifadeyle “işgörenlerin kurumlarına belirli yatırımlar yaptıkları, bu yatırımların önem derecesinin çalışanın kuruma olan tutumunu şekillendirdiği ve olumlu, olumsuz yönlerin karşılaştırılması sonucunda işgörenlerin kurumda kalma ya da ayrılma kararı verdiği” ifade edilmektedir (Güllüoğlu, 2011: 78).

- **Toplumsal Beklentiler:** Birey içinde bulunduğu toplumun kendisinden beklediği sosyal ve manevi yaptırımlar sebebiyle davranışlarını sınırlayabilir. Örneğin, Sürekli iş değiştiren bireylere toplum içinde güvenilir gözle bakılmamaktadır (Düz, 2012: 31).
- **Bürokratik Düzenlemeler:** Uzun dönemli çalışanları teşvik etmek ve ödüllendirmek için örgütler tarafından düzenlenen çeşitli kurallar veya politikalarıdır. Kıdem tazminatı sistemi örnek gösterilebilir (Aras, 2010: 27).
- **Sosyal Etkileşimler:** Birey başkaları ile etkileşim içerisindeyken kendisiyle alakalı bir kanaatin oluşmasına sebep olmuştur. Bu kanaatin devamlılığını sağlamak için uyumlu davranışlar göstermek zorundadır. Örneğin; birey kendisini çevresindeki insanlara güvenilir olarak tanıtmışsa öyle davranması gerekmektedir. Beklenen davranışları sergilemediği zaman çevresindeki insanlara karşı güvenilir kanaati zedeleneyecektir. Çevresindekilere karşı dürüst ve tutarlı davranışlar sergilemesi gerekmektedir. Bu durumda dürüst davranışlara karşı bir bağıllık geliştirecektir (Eğilmezkol, 2011: 47).

- **Sosyal Roller:** Yan bahisler, kişinin bulunduğu sosyal role alışmış ve uyum sağlamış olmasından da kaynaklanabilir. Böyle bir durumda kişi, sosyal rolünün gereklerini yerine getirmeye o kadar alışmıştır ki, artık başka bir role uyum sağlayamamaktadır (Gürbüz, 2012: 70).

### **2.5.7. Salancik' in Yaklaşımı**

Salancik' in (1978) 'in yaklaşımına göre bağlılık; "kişinin davranışlarını, davranışları aracılığıyla faaliyetlerini ve örgüte olan ilgisini güçlendiren inançlarına bağlanması" halidir. Kısaca bu yaklaşım, kişinin tutumları ile davranışları arasındaki uyuma dayanmaktadır. Eğer kişinin tutum ve davranışları uyumsuzsa, kişi gerilir ve strese girer. Öte yandan kişinin davranışları ile tutumlarının birbiriyle uyumlu olması bağlılığı getirir ve Salancik' e göre de, her davranışa aynı şekilde bağlanılmamaktadır (İlleez, 2012: 36-37). Üç özellik bireyleri kendi davranışlarına bağlar ve bu nedenle bağlılık göstermelerini sağlamaktadır. Bu özellikler; davranışın görünürlüğü, tekrarlanamazlığı ve istekliliğidir. Bu üç özelliği kullanarak, birey kendi eylemlerine ve çıkarımlarına karşı daha fazla veya daha az bağlılık göstermek zorunda kalmaktadır (Kaplan, 2010: 77).

### **2.6. Allen ve Meyer' in Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı**

Meyer ve Allen (1997) 'e göre bağlılığın bileşenleri; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılıktan oluşmaktadır. Çünkü bir çalışanın örgütle ilişkisi bu üçünün farklı düzeylerini içerebilir. Örneğin; bir örgütte çalışan birey işvereniyle çalışmaktan büyük arzu, ihtiyaç ve zorunluluk hislerini aynı anda yaşayabilir. Çalışan örgüte bağlılık hissederken, örgütte kalmayı bir zorunluluk olarak hissedebilir. Ya da birey örgütte çalışmaktan büyük mutluluk duyarken, örgütten ayrılmanın maddi açıdan risklerini göze almamaktadır (Eğilmezkol, 2011: 50).

#### **2.6.1. Devam Bağlılığı**

Meyer ve Allen (1997) "çalışanların bir zorunluluk ile çalışmaya devam etmeleri" şeklinde tanımlanmaktadır. Çalışanın ekonomik menfaatine dayanan bağlılık türü olan devamlılık bağlılığında çalışanlar, örgütte kalmanın getirilerini göz önünde bulundurmaktadır. Devam bağlılığı olan bireyler, örgütü terk etmenin getireceği olumsuzluklarla yüz yüze gelmek durumunda kalınacağına bilinciyle hareket etmektedirler (Ekiztepe, 2011: 34).

Kanter kurumlardaki devam bağıllığını, üyenin kurumun kalıcılığını sağlamaya kendini adanması olarak tanımlamıştır. Bu bağıllık türünde kişinin üyeliğini sürdürerek kurumda kalması ve kurumun sürekliliğine kendini adanması söz konusudur (Güllüoğlu, 2011: 64).

Söz konusu kavram; bir işgörenin örgütte çalıştığı süre içerisinde harcadığı emek, zaman, çaba, yetenek, eğitim ile edindiği statü, sosyal durumu, iş görenin sahip olduğu yatırım ve kaybedeceğini düşündüğü faydalar olarak ifade edilebilir. Devam bağıllığı yüksek olan bireyler, maddi, manevi veya dış çevredeki iş alternatiflerinin azlığı nedeniyle de “koşullar gerektirdiği için” örgüt üyeliğini sürdürmekte ve yeteri asgari çalışma seviyesinde çalışmaktadır. Bu sebeplerden dolayı devam bağıllığı istenmeyen bir bağıllık türü olmaktadır (Allen ve Meyer, 1990: 18; Kaya, 2012: 74-75).

### **2.6.2. Duygusal bağıllık**

Çalışan kişilerin duygusal olarak kendi istekleri ile örgütte kaldığı, örgütün bir üyesi olmaktan memnun olduğu, örgütle etkileşimde olduğu bağıllık türüdür. Örgüte karşı duygusal bağıllığı geliştiren faktörler; iş tecrübeleri, işe ilişkin faktörler ve bireysel faktörlerdir. Söz konusu olan faktörlerden iş yaşantıları; personelin örgütte ve iş rolünde kendisini rahat hissetmesine olanak veren psikolojik gereksinimleri kapsamaktadır (Allen ve Meyer 1990: 2-4; Meyer ve Allen, 1997: 11).

Bu bağıllık şekli örgütler açısından en arzulanan bağıllık türü olarak ortaya çıkmaktadır. Çünkü çalışan bireyler kendilerini örgütün bir parçası olarak görmekte, örgüte yüksek bağıllık duymakta, örgütün değer ve hedeflerini benimsemektedir. Meyer ve Allen (1997) çalışmalarında, duygusal bağıllığa sahip çalışanların örgüt için en değerli çalışanlar olduğunu saptamışlardır (Üren ve Çorbacıoğlu, 2012: 37). Duygusal bağıllığa etki eden etmenler, iş güçlüğü, rol açıklığı, amaç açıklığı, yönetimin öneriye açık olması, iş gereklerinin uygunluğu, güven duygusu, iş arkadaşları ile yakın ilişkiler, geri bildirim, sürekli bilgi akışı ve kararlara katılım olarak karşımıza çıkmaktadır (Şahin, 2007: 90).

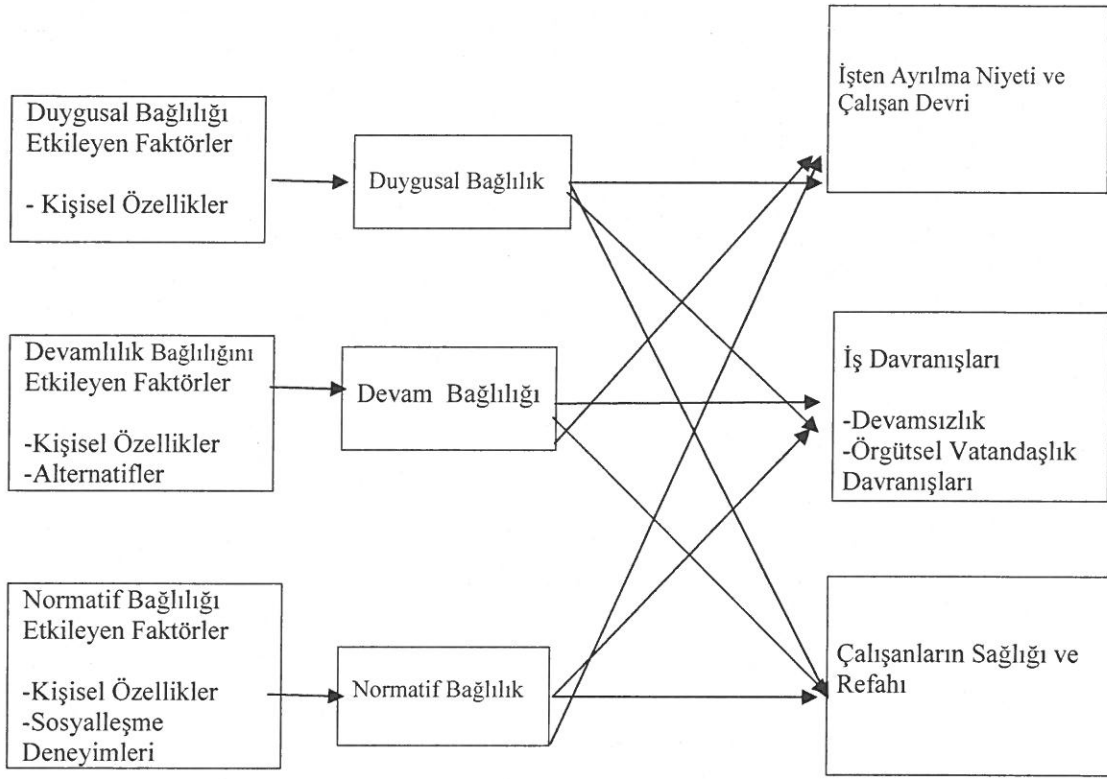


Şekil:2 Tutumsal Bağlılık Yaklaşımı

Kaynak: Öneği, 2014: 12.

### 2.6.3. Normatif Bağlılık

Normatif bağlılık, “kişinin örgüte karşı sorumluluğu ve yükümlülüğü olduğuna inanması, dolayısıyla kendini örgütte kalmaya zorunlu hissetmesi” şeklinde tanımlanmaktadır. Bu bağlılık, bir kimsenin örgüte karşı sorumluluk hissetmesi konusundaki inancının bir sonucu olarak gelişmektedir. Birey örgütte kalmaya mecbur olduğunu düşünür ve bu yönde inançla böyle bir bağlılığı yaşamaktadır. Allen ve Meyer’e göre normatif bağlılık, bireyin hem örgüte girişi öncesinde, ailesel/kültürel sosyalleşme hem de girişi sonrasındaki, örgütsel sosyalleşme yaşantılarından etkilenmektedir. Bu da kişilerin sahip oldukları örgütsel bağlılık normunu anlatmaktadır (Kaya, 2012: 73; Çimentepe, 2012: 71-72). Weiner (1982), tarafından geliştirilen ahlaki bağlılık boyutu, çalışanın örgüt üyeliğini sürdürme hususundaki duygularından kaynaklanmaktadır. Normatif bağlılıktaki zorunluluk devam bağlılığında olduğu gibi çıkara değil, erdemlilik ve ahlaki duygulara dayanmaktadır (Ekiztepe, 2011: 34). Normatif bağlılığa etki eden faktörler; personelin karakteri, sosyal sınıf, statü, görev algısı, yükümlülük duygusu ve kabullenme olarak ifade edilmektedir (Meyer ve Allen, 1991: 18-66; Meyer ve Allen, 1997: 11).



Şekil 3: Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Modeli

Kaynak: Gürbüz, 2012: 66.

Yukarıda açıklanan her üç bağlılığın da ortak noktası, çalışan birey ile örgüt arasında var olan bağın, örgütten ayrılma olasılığını azaltmasıdır (Yalçın ve İplik, 2007: 486). Duygusal bağlılık, bir isteği; devam bağlılığı bir gereksinimi; normatif bağlılık ise bir yükümlülüğü içermektedir (Kaya, 2012: 75).

## 2.7. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Örgütsel bağlılığın sonuçları, örgütün amaçları akla mantığa uygun ve kabul edilebilir olduğunda örgüt üyelerinin bağlılıkları artarken, akla mantığa uygun olmayan ve kabul edilemez örgütsel amaçlar olduğunda örgüt üyelerinin bağlılıkları azalmaktadır (Balay, 2000: 83). Örgüt üyelerinin iş yeri kurallarından, yaptıkları işten mutsuzluk duymaları ve örgütlerine bağlılık duymamaları istenmeyen sonuçlar doğurabilmektedir. Yapılan çalışmalar sonucunda örgütsel bağlılığın verim gücü, işten ayrılma niyeti, iş tatmini, moral-motivasyon ve mutluluk ile ilişkili olduğu gözlenmiştir. Bu nedenle literatürde örgütsel bağlılık kavramı önemlidir (Çorbacıoğlu, 2012: 39). Randall (1987), yapmış olduğu araştırmasında kişisel ve örgütsel sonuçlarını değerlendirmiştir. Bağlılık düzeylerini yüksek orta ve düşük



örgütsel bağlılık şeklinde ifade etmiştir. Örgütsel bağlılığın bağlılık düzeyleri ile kişisel ve örgütsel açıdan olumlu ve olumsuz sonuçlarını incelenmiştir (Randall, 1987; 461-466, Balay, 2000; 85-93, Katz ve Kahn, 1977; 131, Mathieu ve Zajac, 1990;171-172, Bayram, 2005; 135-136, Devecioğlu, 2003; 115).

Wasti (2005), Türkiye’de yapmış olduğu çalışmasında örgütsel bağlılığın iş arkadaşları ile yardımlaşma, işten ayrılma niyeti ve örgüte karşı sadık kalma gibi davranışlarda olumlu etkisi olduğunu gözlemlemiştir. Bu etki duygusal bağlılığı yüksek çalışanlarda fazlayken, devam bağlılığına sahip olan çalışanlarda düşük seviyede olduğunu ifade etmektedir (Çorbacıoğlu, 2012: 39).

## **2.8. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı**

Örgütün en önemli ve en değerli olgusu olarak ele alınan insan sermayesinin örgüte kazandırılması kadar örgütte tutulması da örgütlerin öncelikleri arasında yer almaktadır. Bu bağlamda örgütsel verimliliğin en önemli göstergelerinden biri de işgörenlerin işte kalma istekleridir. Günümüzdeki değişim ve gelişime paralel olarak personel devir hızlarının giderek daha maliyetli bir hal alması sebebiyle örgütler gönüllü olarak işten ayrılmaları dolayısıyla işten ayrılma niyetini azaltmaya çalışmaktadır (Genç, 2014: 64).

Yapılan araştırmalarda, işten ayrılma niyetinin, personel devir hızının güçlü bir göstergesi olduğunu ortaya çıkarmaktadır (Büyükyılmaz ve Çakmak, 2014: 585). İşten ayrılma niyeti kavramı, ilk olarak çalışanın işe karşı olumsuz tutumlar ve işvereni kendi isteğiyle terk etme kararına bağlı olarak ortaya çıkmıştır (Beğenirbaş, 2014: 112). Bu kavramla alakalı yazarlar bir çok tanımlama yapmıştır.

İşten ayrılma niyeti, “çalışan bireyin yakın zamanda kendi isteğiyle ve bazı nedenlerden dolayı işine son verme düşüncesi” şeklinde ifade edilirken,” “çalışanların örgütlerini bilinçli ve kasıtlı bir şekilde bırakmaları” şeklinde de ifade edilmektedir (Yıldız, Savcı ve Kapu, 2014: 236; Tett ve Meyer, 1993). Lyons (1971) ise bu kavramı, “bireyin örgütü bırakma eğilimi” olarak tanımlamaktadır. Rusbelt vd. (1988: 599) ise, “çalışanların istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri yakıcı ve aktif bir eylem” olarak tanımlamaktadır.

Baltacı, Güçlü ve Çeliker (2014), “çalışılan kurum veya örgütten ayrılma konusundaki bilinçli ve temkinli bir kararı ifade etmektedir” şeklinde tanımlamışlardır. Çalışan bireylerin bedensel-zihinsel sağlıkları ve fizyolojik-ruhsal duygularının yerinde olmasını sağlamakla birlikte motivasyonlarını yüksek tutmak



gerekmektedir. Çalışan bireylerin tatmin edilmeyen istek ve arzuları; işle ilgili şikâyet, stres, işe devamsızlığa neden olacaktır. Bütün hoşnutsuzluklar sonucunda işten ayrılma niyeti ortaya çıkacaktır (Süner, 2014: 26).

Yapılan bir araştırmada psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanlarda işten ayrılma niyetleri düşük olarak belirlenmiştir. Ayrıca, psikolojik sermayeyle örgütsel bağlılık ilişkisi pozitif yönde ortaya çıkmıştır. Pozitif yönde ortaya çıkan bu ilişkinin işten ayrılma niyetini azaltacağı düşünülmektedir. (Fındıklı ve Erkuş, 2013:307). İşten ayrılma niyetinin işe son verme davranışına dönüşebilmesi için takip edeceği bir süreç ve bu süreci etkileyen pek çok unsur bulunmaktadır. İşe son verme davranışı ve etkili olan faktörler arasındaki bağı meta-analiz yöntemi ile inceleyen çalışmalarda; bazı dış faktörlerin (alternatif iş olanakları, işsizlik oranı gibi), örgütsel faktörlerin (ücret, yönetim tarzı, ödüllendirme, iş tatmini gibi) ve kişisel faktörlerin (aile, cinsiyet, yaş, kişilik) bu davranışa etkisinin olduğu gösterilmiştir (Şahin, 2011: 277). Bunların yanı sıra, çalışan bireylerin fazlaca üstlenmiş olduğu rollerden kaynaklanan aşırı iş yüküdür (Çıra ve Çelik, 2011: 11).

Diğer sektörlerde göre hizmet sektöründe çalışanların işten ayrılma oranları daha fazla görülmektedir. Özellikle örgütler için kalifiye elemanın işten ayrılması olumsuz bir durum iken, niteliksiz ve kalifiye olmayan elemanların örgütten ayrılmaları fazla önemsenen bir durum değildir. Fakat çalışan bireylerin örgütten ayrılmaları personel devir hızını artırarak örgüt için katlanması gereken bir maliyet oluşturmaktadır. Yine fazla mesai ücretleri, yapılan işleri zamanında yetiştirebilme zorluğu, örgüte yeni alınacak çalışana harcanacak zaman, örgüte yeni alınacak çalışana verilecek olan eğitim de diğer maliyetler olarak sayılabilmektedir (Baltacı, Güçlü ve Çeliker, 2014: 258). Çalıştığı halde bireyin işten ayrılmaya niyet etmesi işten ayrılma davranışı için önemli bir göstergedir. Bireyin işten ayrılma düşüncesi var iken örgütlerin sebepleri belirleyip ortadan kaldırarak çalışanı tekrar kazanması gerekmektedir (Arı, Bal ve Bal, 2010: 144).

## **2.9. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Faktörler**

İşten ayrılma niyetine etki eden faktörler; bireysel ve örgütsel faktörler olarak ikiye ayrılmaktadır.

### **2.9.1. Bireysel Faktörler**

Araştırmalara göre işten ayrılma niyeti ve cinsiyet ilişkisi incelendiğinde erkeklerin kadınlara göre bazen de kadınların erkeklere göre işten ayrılma niyetinin daha

yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum iki kavram arasında ki ilişkinin çelişkili olduğunu göstermektedir. Araştırmalara göre ileri yaşta ki bireylerde işten ayrılma niyeti azalırken işte kalma niyetinin arttığı görülmüştür. Medeni durum incelendiğinde evlilerin bekârlara göre daha fazla işte kalma eğiliminde oldukları görülmüştür. Bazı teorisyenlere göre, işten ayrılma niyeti ile kişinin kariyer basamakları ve örgütsel bağlılık düzeyi arasında önemli bir ilişki vardır. Kariyerin ilk yıllarında işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri bireysel ve iş ile ilgili fırsatlara göre değişmektedir. Bu dönemde işgörenin işletmeyle ilgili tutumları oluşmakta ve işten ayrılma niyeti diğer dönemlere göre daha baskın hale gelmektedir (Başoda, 2012: 90).

Çalışan bireylerde eğitim düzeyi ve davranış eğiliminin işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Çalışan bireylerde yaş, kıdem ve bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısının işten ayrılma niyeti ile negatif yönde bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Erkek çalışanların kadın çalışanlara göre örgütte kalma eğilimleri daha azdır. Ayrıca kadınların erkeklere oranla daha çok içinde oldukları ve zekâ ile işten ayrılma niyeti arasında da mantıklı bir ilişkiye rastlanmadığı belirtilmektedir (Çalkın, 2014: 21-22).

### **2.9.2. Örgütsel Faktörler**

Örgüt içi nedenler (önlenebilir nedenler) genellikle çalışan bireyin kendi isteği ile işten ayrılmasına neden olmaktadır. Bunların bir kısmı örgütsel, bir kısmı ise iş-örgüt-işgören arasındaki ilişkiye dayanmaktadır (Varol, 2010: 60-61; Şahin, 2011: 277)

- Yetersiz ücretler,
- Çalışma koşulları (işyerinin şehir merkezine uzak olması, servis hizmetinin bulunmaması),
- Mesai saatleri, dinlenme süresi,
- Yetersiz gözetim,
- Bilgi eksikliği ve iletişim yetersizliği
- Yapılan İşten mutsuzluk,
- Örgütte sosyal hizmetlerin bulunmaması veya eksik olması,
- Çalışan bireylerin psikolojik, fizyolojik ve mesleki bilgi ve beceri açısından aşırı zorlanmaları,

- Çalışan bireyin işten ayrılması, örgütteki diğer iş arkadaşlarının sosyal iletişimini sekteye uğratarak uyum ve düzenin bozulmasına neden olmaktadır.

Yukarıda belirtilen nedenlerin yanı sıra örgütün büyüklüğü, performans düzeyi ve başka nedenler, işten ayrılma nedeni olarak incelenmektedir (Varol, 2010: 60-61). Steel ve Ovalle (1984) tarafından yapılan araştırmalarda, işten ayrılma niyeti ile personel devir hızı arasında ki ilişkinin işten ayrılma niyeti ile örgütsel faktörler arasındaki ilişkiden daha güçlü olduğu sonucunu elde etmişlerdir (Büyükyılmaz ve Çakmak, 2014: 585). Turizm sektöründe, uzun ve düzensiz çalışma saatleri çalışanların işten ayrılma niyeti eğilimini arttırmaktadır (Pavesic ve Brymer, 1990: 90-92).

## **2.10. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları**

İşten ayrılma niyeti işletmelerde farklı sonuçlara neden olabilmektedir. İşten ayrılma niyetinin sonuçları (Gümüşsoy, 64: 2014).

- Ayrılanların yerine yeni eleman bulma güçlüğü,
- Seçim sürecinin yol açtığı maliyet ve zaman kayıpları,
- İşletmenin eğitim masraflarındaki artış,
- Yeni elemanın işe ve kuruma alıştırılması çabalarının yol açtığı maliyet ve zaman kayıpları,
- İş kazalarının artması,
- Üretim miktar ve kalitesinde azalma,
- Kurum içindeki ücret adaletinin bozulması,
- Çalışanın kuruma olan güven ve bağımlılığının erozyona uğraması şeklinde sıralanabilir.

Yukarıdaki açıklanan sonuçların yanı sıra, örgütte çalışan bireylerin işten fiili olarak ayrılan kişiler sebebiyle yaşamış oldukları moralsizlik duygusudur (Başoda, 2012: 94). Otellerde işten ayrılma düşüncesini etkileyen en önemli faktörün iş tatmini olduğu sonucu elde edilirken, örgütsel bağlılık seviyesinin de işten ayrılma düşüncesini etkileyen önemli bir faktör olduğu sonucuna varılmıştır (Akgündüz vd., 2014: 518).

## **2.11. İş Aile Çatışması, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi**

İş ve aile alanları farklı rol beklentilerinden oluşmaktadır. Her iki alanda rol beklentilerinin gereği kadar yerine getirilememesi çatışma yaşanmasına neden

olacaktır (Morkoç, 2014: 54). Çatışma bireyler, gruplar, örgütler arası uyumsuzluk ve zıtlasma olarak ortaya çıkmaktadır. İş aile çatışması ise; “söz konusu alanlarda üstlenmiş olduğu rollerin birbirini engellemesi ile oluşan roller arası baskının birey üzerinde oluşturduğu rol baskısı” şeklinde tanımlanmaktadır (Toraman, 2009).

Çarıkçı ve Çelikkol (2009), yaptıkları çalışmada, iş aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde ilişki varken, iş aile çatışması ile örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Toraman (2009), hava trafik kontrolörleri üzerinde yapmış olduğu çalışmasında iş aile çatışmasıyla örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmazken, iş aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Öneği (2014), otel çalışanlarının çalışanların genel olarak örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu, buna bağlı olarak da iş tatmini ve performans düzeylerinin de yüksek olduğu gözlenmiştir.

Uzun (2013) iş aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerine etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. İş ve aile rolleri arasında dengenin bozulması sorunu çalışmada işten ayrılma niyetini artırmaktadır. Efeoğlu ve Özgen (2007)’in yaptıkları çalışmada, iş-aile çatışmasının örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisine rastlanmamıştır. Özdevecioğlu ve Doruk (2009)’a göre iş aile çatışmalarının yaşam tatminlerini olumsuz etkilediği ve aralarındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmalarında iş aile çatışmasının iş tatminini de olumsuz etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır. Turunç ve Erkuş (2010), araştırma sonucunda genel olarak iş-aile yaşam çatışmasının, iş tatmini ve örgütsel bağlılığı direkt olarak negatif etkilediği tespit edilmiştir. Blomme Rheede ve Tromp (2010), otel çalışanları üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında iş aile çatışmasının ve örgütsel desteğin, işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Gümüşsoy (2014), çalışmasında tükenmişliğin işten ayrılma niyeti ile doğrudan ilişkili olduğunu saptamıştır. Shaffer vd. (2001), yapmış oldukları çalışmalarında iş aile çatışması ve örgütsel bağlılık arasında bir ilişkinin var olduğunu belirlemişlerdir. Ayrıca örgütte düşük performans gösteren personelin örgütsel bağlılığın da düşük olmasından dolayı zamanla işten ayrılma niyeti taşıyacağını ortaya koymuşlardır. Çalkın (2014) ‘a göre otel çalışanlarının etik liderlik algılaması, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, iş tatmini, demografik ve istihdam özellikleri arasında anlamlı farklılık bulunmuştur..

Homoyoudi (2014), otel çalışanları üzerinde yaptığı çalışmasında iş tatmini ve duygusal bağlılık arasındaki pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Aynı zamanda araştırma bulguları, iş tatmini ve normatif bağlılık arasındaki ilişki yönünün pozitif olduğu sonunca ulaşımlardır. Çalışan birey örgütünü ve işini seviyorsa ona karşı yüksek derecede bir duygusal bağ hissedecektir. Örgütüne duygusal olarak bağlı olan bireyin örgütsel bağlılığı da yüksek olacaktır. Yüksek derecede iş tatmini yaşayan bireyin normatif bağlılığı da yüksek olacaktır.

Çakır (2011), turizm sektörü çalışanlarının yaşadıkları iş-aile çatışmasının, demografik ve diğer bireysel özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlediği çalışmasında çalışanlarının iş-aile çatışması boyutlarına ilişkin görüşleri arasında, anlamlı bir farklılık bulunmuş ve katılımcıların zaman temelli iş-aile çatışması yaşadıkları belirlenmiştir. Morkoç (2010), otel çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmada, samimi davranışın zaman temelli iş aile çatışması ile pozitif yönde bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yine derin davranış ile davranış temelli iş aile çatışması ilişkisi pozitif yönlüdür.

Kaya (2008), akademisyenler üzerinde yapmış olduğu çalışmasında, duygusal ve devam bağlılık boyutları ile işten ayrılma niyetleri arasında farklılık gösterirken, normatif bağlılık boyutları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ayrıca akademisyenlerin örgütsel bağlılıkları demografik özelliklere göre farklılık göstermekle beraber ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Günlük (2010), muhasebeciler üzerinde yapmış olduğu çalışmasında, iş memnuniyeti arttıkça devam bağlılığı azalmakta dolayısı ile işten ayrılma niyeti azalmaktadır. Ayrıca iş memnuniyeti ve devam bağlılık arasında ki ilişkinin yönü negatiftir. Genç (2014), normatif bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve aynı yönlü bir ilişki olduğunu çalışmasında belirtmiştir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde Nevşehir'deki otel işletmelerinde iş-aile çatışmasının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi ile ilgili bir alan araştırmasının bulgularına yer verilmiştir.

#### **3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde iş-aile çatışmasının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisini analiz etmek ve etkileme derecelerini ortaya koymaktır. Konunun anlaşılabilmesi için öncelikle iş aile çatışması örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti kavramları açıklanmış ve daha sonra bu konuların birbirleri arasındaki ilişkileri literatürdeki çalışmalar ışığında ele alınmıştır.

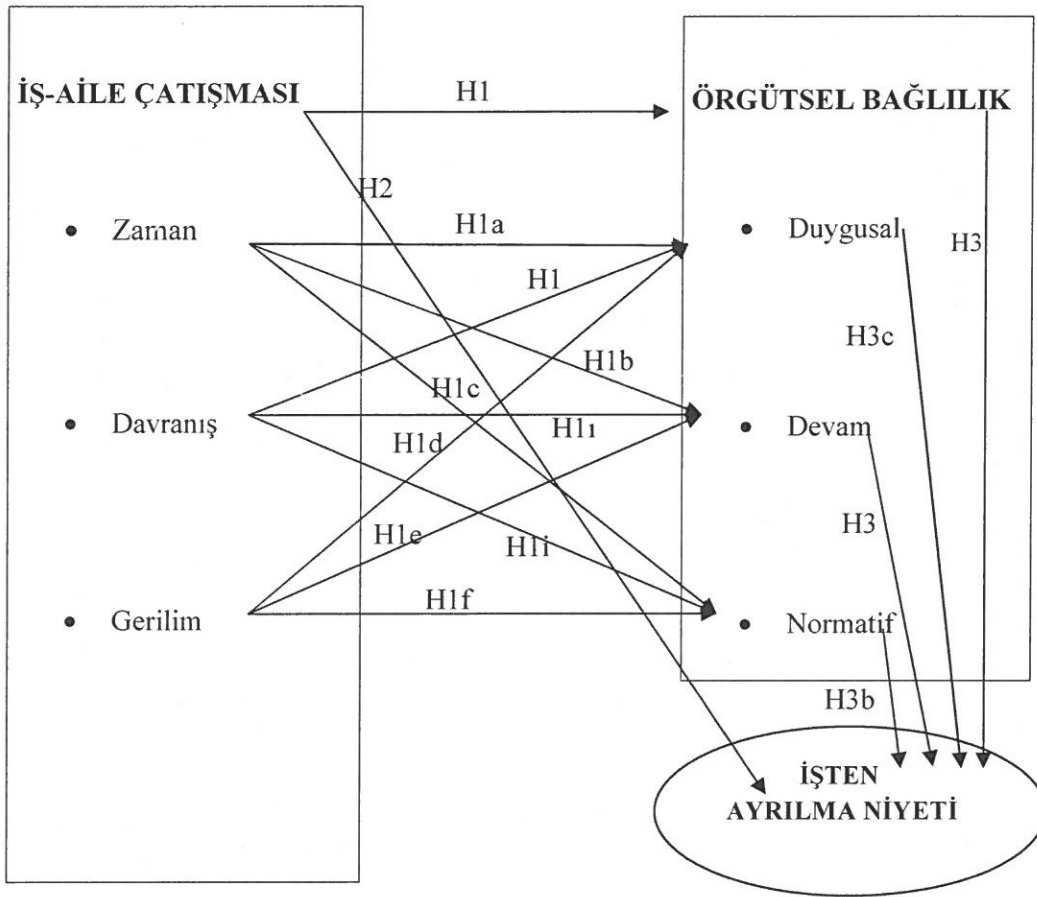
İş- aile çatışması, “iş veya aile tarafından bir rolün sorumluluğunu yerine getirirken diğer rolle ilgili sorumlulukların yerine getirilmesinde çatışma yaşanması durumu” olarak tanımlanmaktadır (Kossek, Bodner ve Hammer, 2011: 291). İş aile çatışması konusu literatür de son yıllarda sıklıkla ele alınan bir konudur. Bu konunun bu denli dikkat çekmesinin en önemli nedeni iş-aile çatışmalarının bireylerin ve örgütlerin performansını olumsuz yönde etkilemesidir. Çatışma yaşayan birey iş sorumluluklarını tam olarak yerine getirememekte, performansı düşmekte ve verimlilik azalmaktadır. Bu durum örgüte olumsuz olarak yansımaktadır. Aynı şekilde aile sorumluluklarını yerine getiremeyen beklentilerini karşılayamayan birey sinirli ve gergin olmaktadır ve çatışma yaşanmaktadır. İş ve aile hayatını bu denli etkileyen iş-aile çatışması ile ilgili literatürde birçok çalışma yapılmıştır. İş-aile çatışması kavramı hem başka kavramlarla, hem de örgütsel bağlılık ve işten ayrılma

niyeti kavramıyla ilişkilendirilmiştir. Ancak bu çalışma, turizm alanında ve otel işletmelerinde çalışıldığı için literatürdeki bir boşluğu dolduracağı düşünülmektedir.

### 3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma modeline göre iş-aile çatışmasının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetini etkilediği varsayılmaktadır. Model, iş-aile çatışması, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki değişkenler arası ilişkiyi göstermektedir. Çalışma için önerilen model Şekil 4’de görsel olarak ifade edilmiştir.

Araştırmanın modeli şu şekildedir:



Şekil 4: İş aile Çatışması Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Araştırmanın kavramsal çerçevesine paralel olarak iş aile çatışmasının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinin olacağı varsayılmaktadır. Bu doğrultuda, yukarıdaki çalışmalarda dikkate alınarak, araştırma sorularına yanıt aramak ve boyutlar arasındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla şu hipotezler oluşturulmuştur.



**H1:** İş-aile çatışmasının örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1a:** Zaman temeli iş-aile çatışmasının duygusal bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1b:** Zaman temeli iş-aile çatışmasının devam bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1c:** Zaman temeli iş-aile çatışmasının normatif bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1d:** Gerilim temeli iş-aile çatışmasının duygusal bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1e:** Gerilim temeli iş-aile çatışmasının devam bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1f:** Gerilim temeli iş-aile çatışmasının normatif bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1g:** Davranış temeli iş-aile çatışmasının duygusal bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1i:** Davranış temeli iş-aile çatışmasının devam bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1i:** Davranış temeli iş-aile çatışmasının normatif bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H2:** İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H3:** Örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H3a:** Devam bağlılığının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H3b:** Normatif bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H3c:** Duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.



### 3.3. Araştırmanın Değişkenleri

Değişkenler, kavramların sayısal olarak ölçülebilir olduklarını ifade etmektedir. Aynı zamanda hipotezlerin istatistiksel olarak test edilmelerini sağlamaktadır. Değişkenleri etkilemeleri ve etkilenmeleri şeklinde iki gruba ayrılmaktadır. Bağımlı değişken,” bağımsız değişkendeki değişmelere bağlı olarak değiştiği varsayılan değişkendir” şeklinde ifade edilmektedir. Bağımsız değişken ise, “bağımlı değişkene etki edeceği varsayılan, bağımlı değişkenden önce gelen ve bağımlı değişkendeki değişimi açıklamada kullanılan değişkendir” şeklinde ifade edilmektedir (Altunışık, vd., 2012: 21). Çalışmada, işgörenlerin iş-aile çatışması, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ölçülerek aralarındaki ilişkiye ve etkiye bakılmıştır. Bu nedenle, bu çalışmanın bağımsız değişkeni iş-aile çatışması; bağımlı değişkenleri ise örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetidir.

**İş-Aile Çatışması:** “İş ve aile alanlarından kaynaklanan rol taleplerinin bazı yönleriyle birbiri ile karşılıklı uyumsuz olması sonucu meydana gelen bir tür roller arası çatışma” olarak tanımlanmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). İş-aile çatışması; zaman temelli, gerilim temelli ve davranış temelli olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 78).

- **Zaman Temelli İş-Aile Çatışması:** “Zamanın iş-aile sorumluluklarının arasında bölünmesi, yetersiz kalması” şeklinde tanımlanmaktadır (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996: 401).
- **Gerilim Temelli İş-Aile Çatışması:** “Bireyin bir rolde yaşadığı gerginliğin diğer rolün gereklerini yerine getirmesine engel olması” durumudur (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996: 401).
- **Davranış Temelli İş-Aile Çatışması:** “Bir rolün yapılması beklenen davranışların diğer rolün gerçekleştirilmesi beklenen davranışları ile uyuşmaması durumu” olarak ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 81).

**Örgütsel Bağlılık:** “Bireyin örgütteki yatırımları, tutumsal nitelikteki bir bağlılıkla sonuçlanan davranışlara yönelimi ve örgütün amaç ve değerler sistemiyle özdeşleşmesidir” şeklinde tanımlanmaktadır (Balay, 2000: 15-16).

- **Normatif Bağlılık:** Bireyin örgütte kalmanın ahlaki açıdan doğru olduğunu düşünmesi, güçlü bir kişisel bağlılık duygusu ile örgütüne bağlı olması ve bu nedenle de örgütte kalmasını ifade etmektedir (Şahin, 2007: 90).

- **Duygusal Bağlılık:** Çalışan kişilerin duygusal olarak kendi istekleri ile örgütte kaldığı, örgütün bir üyesi olmaktan memnun olduğu, örgütle etkileşimde olduğu bağlılık türüdür (Meyer ve Allen, 1990).
- **Devam Bağlılığı:** Çalışanın ekonomik menfaatine dayanan bağlılık türü olan devamlılık bağlılığında çalışanlar, örgütte kalmanın getirilerini göz önünde bulundurmaktadır. Devam bağlılığı olan bireyler, örgütü terk etmenin getireceği olumsuzluklarla yüz yüze gelmek durumunda kalınacağına bilinciyle hareket etmektedirler (Ekiztepe, 2011: 34).

**İşten Ayrılma Niyeti:** “Çalışan bireyin yakın zamanda kendi isteğiyle ve bazı nedenlerden dolayı işine son verme düşüncesi” şeklinde tanımlanmaktadır (Yıldız, Savcı ve Kapu, 2014: 236).

### 3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Yapılan araştırmada örnekleme yöntemi olarak tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan yargısal örnekleme yönteminden faydalanılmıştır. Bu örneklemede araştırmacı örneğe kimi seçeceğine kendisi karar vermektedir. (Nakip, 2006). Araştırmanın evrenini Nevşehir ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Çalışmanın evren büyüklüğünü belirlemek için yatak başına düşen çalışan sayısı hesaplanmıştır. Türkiye’de beş yıldızlı işletmeler için yatak başına 0.59 ve dört yıldızlı işletmeler için 0.38 çalışan düştüğü bilinmektedir (Ağaoğlu, 1992). Bu rakamdan yola çıkılarak Nevşehir ili için 1328 çalışan araştırma evrenini sayısal olarak açıklamaktadır. Evreni temsil edebilecek örneklem hacmi 0.05 anlamlılık düzeyinde 0.05 örnekleme hatası göz önünde bulundurularak 257 çalışan olarak hesaplanmıştır. Anket formu Nevşehir ilindeki dört ve beş otel işletmeleri çalışanlarına uygulanmıştır. Örneklem büyüklüğüne ulaşabilmek için otel işletmelerine 300 adet anket bırakılmış ancak eksiksiz doldurulan 265 adet anket analize tabi tutulmuştur.

### 3.5. Veri Toplama Aracı

Araştırmada, veri toplama tekniklerinden biri olan nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Söz konusu yöntemde elde edilen verilerin sayısal değerlerle ifade edilmesi ve ölçülebilmesidir (Fındık, 2016: 51). Araştırmaya temel teşkil edecek olan birincil veriler anket tekniği yardımıyla toplanmıştır. Uzman görüşü yardımıyla anket

maddeleri oluşturularak, ölçeklerin güvenilirliği test edilmiştir. Anketler, araştırmacının kendisi tarafından uygulanmıştır. Hazırlanan anket formu üç bölüm olarak belirlenmiştir.

Greenhaus ve Beutell (1985) tarafından geliştirilen iş-aile çatışması soru formu anketin ilk bölümünü oluşturmuştur. Anketin ilk bölümü iş-aile çatışması ifadelerinden oluşmaktadır. Ölçek, zaman kaynaklı çatışması, davranış kaynaklı çatışma ve gerilim kaynaklı çatışma olmak üzere 3 boyut ve 18 ifadeden meydana gelmiştir. 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).

Meyer ve Allen (1997) tarafından geliştirilen üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeği ve Haris vd. (2006) tarafından geliştirilen işten ayrılma niyeti ölçeği anketin ikinci bölümünü oluşturmuştur. "Aile sorumluluklarıma harcadığım zaman iş sorumluluklarıma sık sık engel oluyor" şeklinde iş-aile çatışması ifadesi," örgütümün sorunlarını kendi sorunlarım gibi hissedirim" şeklinde örgütsel bağlılık ifadeleri ve "Muhtemelen gelecek yıl yeni bir iş arayacağım" şeklinde de işten ayrılma niyeti ifadeleri bulunmaktadır. Örgütsel bağlılık ölçeği, 6 duygusal bağlılık, 6 devam bağlılık ve 6 normatif bağlılık olmak üzere toplam 18 ifadeden oluşmuştur. İşten ayrılma niyeti ölçeği iki ifadeden oluşmuştur ve anket 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum). Çalışanlara ilişkin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, sektörde çalışma süresi, çocuk sayısı, aylık geliri gibi demografik sorular anketin son bölümü olarak yer almaktadır.

### **3.6. Araştırma Verilerinin Analizi**

Elde edilen veriler, bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Araştırmada öncelikle katılımcıların demografik verilerinin analizi yapılmıştır. Daha sonra frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve mod (tepe değer) gibi merkezi eğilim ölçüleri ile geçerlilik, güvenilirlik, korelasyon ve regresyon gibi istatistiksel analizlerden faydalanılmıştır. Bu çalışmada, değişkenler arasındaki ilişkinin şiddetinin ölçülmesine yönelik olarak korelasyon analizi; bağımsız değişkenler yardımıyla bağımlı değişkendeki değişimin açıklanmaya çalışılmasıyla da regresyon analizi yapılmıştır (Çetin, 2015; 54).

### 3.7. Araştırma Bulguları ve Tartışma

Araştırmanın bu bölümünde anket tekniğiyle elde edilen bulgular ve yorumları yer almaktadır. Araştırmanın amaçları doğrultusunda analiz sonuçlarına ilişkin tablolar ve yorumlarına yer verilmiştir.

#### 3.7.1. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği

Geçerlilik, ölçülmek istenen özelliğin ne derece doğru ölçüldüğüyle ilgili bir kavram olup farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır (Büyüköztürk, 2007; 167). Bu çalışmada anketin geçerliliğinin doğrulanmasında içerik geçerliliği kullanılmıştır. İçerik geçerliliği için kullanılan en yaygın yöntem, konu ile ilgili uzman kişilerin görüşlerinin alınmasıdır (Baş, 2001; 188). Güvenilirlik, bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir. Bir ölçeğin geçerli olması için güvenilir olması gerekir; ancak güvenilir olması geçerli olduğu anlamına gelmez. Bir ölçeğin güvenilirliğini ölçmede çeşitli yaklaşımlar kullanılır. Bu yaklaşımlardan bir tanesi de içsel tutarlılık yaklaşımıdır. İçsel tutarlılık yaklaşımı ölçekte yer alan maddeler arasındaki korelasyon değerine bakılarak analiz edilmektedir (Çetin, 2015; 55).

Bu çalışmada Cronbach Alfa yöntemi benimsenmiştir. Alfa katsayısı 0 ile 1 arasında bir değer almakta ve kabul edilebilir bir değer 0,70 den büyük olması istenmektedir (Altunışık vd.2012). Araştırma kapsamındaki ölçeklere ilişkin Cronbach Alfa Katsayısı değerleri Tablo 1 ' de görülmektedir.

**Tablo 2:** Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Testi Sonuçları

Ölçekler	Madde sayısı	Cronbach Alpha ( $\alpha$ )
Zaman Temelli	6	0,839
Gerilim Temelli	6	0.811
Davranış Temelli	5	0.735
Devam Bağlılık	5	0.740
Normatif Bağlılık	6	0.719
Duyusal Bağlılık	6	0.258
İşten Ayrılma Niyeti	3	0.848

Tablo2’ de ki alfa katsayıları incelendiğinde iş aile çatışması örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetinin kabul edilebilir değerinin üzerinde ( $\alpha > 0,70$ ) olduğu ve ölçeklerinin güvenilir olduğu ifade edilebilir. Fakat örgütsel bağlılığın alt boyutlarından olan duygusal bağlılık boyutunun güvenilirlik analiz sonucu Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) değeri (0,258) olduğundan dolayı analizlerden çıkarılmıştır. Duygusal bağlılık sonuçlarına ilişkin değerler Tablo3’ de verilmiştir.

**Tablo 3:** Duygusal bağlılık boyutunun Güvenilirlik Testi Sonuçları

	Ölçek Ortalamaları	Ölçek Varyansları	Toplam Kolelasyon	Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) Değerleri
<b>Duybag1</b>	14,0151	11,666	,121	,216
<b>Duybag2</b>	13,7887	11,940	,103	,230
<b>Duybag3</b>	14,6264	11,599	,124	,213
<b>Duybag4</b>	14,7132	12,220	,088	,242
<b>Duybag5</b>	13,9509	11,517	,137	,203
<b>Duybag6</b>	14,7358	12,089	,091	,239

Tablo3 ‘de görüldüğü gibi örgütsel bağlılığın alt boyutlarından olan duygusal bağlılık boyutunun güvenilirlik analiz sonucu Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) değeri (0,258) olarak hesaplanmasından dolayı analizlerden çıkarılmıştır. Bu nedenle bu boyutla ilgili oluşturulan H<sub>1a</sub>, H<sub>1g</sub>, H<sub>1d</sub> ve H<sub>3c</sub> hipotezleri test edilmemiştir.

### **3.7.2. Araştırmaya Katılan Otel Çalışanlarının Demografik Özellikleri ile İlgili Araştırma Bulguları**

Araştırma kapsamında değerlendirilen otel çalışanlarının demografik özellikleri Tablo 4’de yer almaktadır.

**Tablo 4:** Araştırmaya Katılan otel çalışanlarının Demografik Özellikleri

Özellikler	N	%	Özellikler	N	%
<b>Kadro</b> Müdür Şef Alt Kademe	18 69 178	6.8 26 67.2	<b>Departman</b> Önbüro Kat hizmetleri Yiyecek-İçecek Diğer	69 70 64 61	26.0 26.4 24.2 23.0
<b>Cinsiyet</b> Kadın Erkek	106 159	40 60	<b>Eğitim</b> İlköğretim Lise Üniversite Lisans üstü	35 108 104 17	13.2 40.8 39.2 6.4
<b>Medeni Durum</b> Evli Bekar Boşanmış	121 108 36	45.7 40.8 13.6	<b>Gelir</b> 1000 tl ve altı 1001-2000 tl 2001-3000 tl 3001-4000 tl 4001 tl ve üzeri	56 147 41 16 5	21.1 55.5 15.5 6.1 1.9
<b>Sektörde Çalışma Süresi</b> 1 yıl ve daha az 2-5 yıl 6-9 yıl 10-13 yıl 14 yıl ve üzeri	51 104 65 27 18	19.2 39.2 24.5 10.2 6.8	<b>Çocuk Sayısı</b> 1 çocuk 2 çocuk 3 çocuk ve üzeri	132 101 32	49.8 38.1 12.1
<b>Yaş</b> 18-28 29-39 40-50 51 yaş ve üzeri	97 109 48 11	36.6 41.1 18.1 4.2			

Tablo 3 te görüldüğü gibi çalışanların kadro düzeylerine bakıldığında %6,8'i müdür; %26,8'inin şef; %67,2'inin alt kademe çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının %40'mın kadın, %60'mın da erkek olduğu görülmektedir. Ankete katılan çalışanların medeni durumuna ise %45,7'si evli, %40,8'inin bekâr ve %13,6'sının da boşanmış olduğu anlaşılmaktadır. Araştırma kapsamına giren otel çalışanlarının %36,6'sının 18-28 aralığı; %41,1'inin 29-39 yaş arası; %18,1'inin 40-50 yaş arası; %4,2'sinin 51 ve üstü gruplarda yer aldıkları araştırma sonuçlarından anlaşılmaktadır. Araştırma kapsamındaki çalışanlarının departman durumu incelendiğinde %26'sının önbüro; %26,4'ünün kat hizmetleri; %24,62'sinin yiyecek içecek; % 23'ünün diğer departman çalışanları olduğu ortaya çıkmıştır. Söz konusu otel çalışanlarının %13,2'sinin ilköğretim; %40,8'inin lise; %39,82'sinin üniversite ve %6,4'ünün de lisansüstü mezunu oldukları tespit edilmiştir. Araştırma kapsamındaki çalışanların %21,1'inin 100.000 ₺ ve altı; %55,5'inin 101.000 ₺ - 200.000 ₺ arası; %15,5'inin 201.000 ₺ - 300.000 ₺ arası; %6,1'inin 301.000 ₺ - 400.000 ₺ arası ve %1,9'unun ise 401.000 ₺ ve üzeri aylık

gelire sahip oldukları gözlenmiştir. Çalışanların çocuk sayısı incelendiğinde %49,8'inin 1 çocuk; %38,1'inin 2 çocuk ve %12,1'inin 3 çocuk sahibi olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 5:** Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Bazı Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçekler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
İş-Aile Çatışması Zaman	2,85	1,07214
İş-Aile Çatışması Gerilim	2,31	,93748
İş-Aile Çatışması Davranış	2,55	,91544
Devam Bağlılığı	3,34	1,23339
Normatif Bağlılık	3,19	,79596
İşten Ayrılma Niyeti	2,49	1,17818

**Ölçek:** 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum 4=Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 5'teki değişkenler incelendiğinde, katılımcıların sorulara verdikleri cevapların genel ortalamasının orta ve düşük seviyede olduğu görülmüştür. Buna göre iş-aile çatışmasının “zaman temelli” boyutunun genel ortalaması baz alındığında ankete katılanların en az zaman temeli iş-aile çatışması yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır. (Genel Ort=2,85). İş-aile çatışmasının “davranış temelli” (2,55) boyutu ve “gerilim temelli” (2,31) boyutlarının ortalamalarının düşük olduğu saptanmıştır. Örgütsel bağlılığın “devam bağlılığı (3,34)” boyutunun “normatif bağlılığı” (3,19) boyutuna kıyasla daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durumda işgörenlerin maddi çıkarlarının ahlaki çıkarlara göre daha ön planda olduğu söylenebilir. Çalışanlar üstlenmiş olduğu rol gereklerini yerine getirmenin daha önemli olduğunun bilinciyle devam bağlılığı normatif bağlılığa kıyasla tercih ettiği düşünülebilir. Diğer taraftan, işten ayrılma niyetinin ortalamasının diğer boyutlara oranla oldukça düşük olduğu saptanmıştır (2,49).



**Tablo 6:** Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Faktör Adı ve Önergeler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans (%)
<b>Faktör 1: Gerilim Temelli</b>		6,566	19,343
İ.A.Ç. Gerilim Temelli - Madde 17	,774		
İ.A.Ç. Gerilim Temelli - Madde 6	,712		
İ.A.Ç. Gerilim Temelli - Madde 5	,705		
İ.A.Ç. Gerilim Temelli - Madde 11	,667		
İ.A.Ç. Gerilim Temelli - Madde 10	,658		
İ.A.Ç. Gerilim Temelli - Madde 4	,656		
İ.A.Ç. Gerilim Temelli - Madde 12	,555		
<b>Faktör 2: Zaman Temelli</b>		1,721	17,911
İ.A.Ç. Zaman Temelli – Madde 2	,794		
İ.A.Ç. Zaman Temelli – Madde 1	,767		
İ.A.Ç. Zaman Temelli - Madde 3	,764		
İ.A.Ç. Zaman Temelli - Madde 7	,706		
İ.A.Ç. Zaman Temelli – Madde 8	,606		
İ.A.Ç. Zaman Temelli - Madde 9	,463		
<b>Faktör 3: Davranış Temelli</b>		1,379	16,445
İ.A.Ç. Davranış Temelli – Madde 18	,728		
İ.A.Ç. Davranış Temelli – Madde 16	,642		
İ.A.Ç. Davranış Temelli – Madde 15	,547		
İ.A.Ç. Davranış Temelli – Madde 14	,524		
İ.A.Ç. Davranış Temelli – Madde 13	,404		
<b>Toplam Açıklanan Varyans (%)</b>			53,698

\*KMO:0,898 Bartlett: 1839,398, p:0,000<0,001

Araştırmada geçerlik çalışmaları kapsamında açıklayıcı faktör analizi (AFA) yapılmıştır. Faktör analizi yapılmadan önce verilerin faktör analizine uygunluğu Kaiser Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Bartlett küresellik testi ile incelenmiştir. Analiz sonucunda elde edilen KMO katsayısı ( $KMO=0.898$ ) örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu, Bartlett küresellik testinin ( $Bartlett=1839.398$ ,



$p=0.000<0.001$ ) anlamlı olması ise verilerin çok değişkenli normal dağılım sergilediğini ifade etmektedir. Dolayısıyla bu sonuçlar verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Yapılan faktör analizi sonucunda, analize alınan 18 maddenin özdeğeri 1'den büyük olan üç faktör altında toplandığı ve bu üç faktörün ölçeğe ilişkin açıkladıkları toplam varyans oranının % 53,6 olduğu gözlenmiştir. Her bir faktörün toplam varyansa yaptığı katkı incelendiğinde ise gerilim temelli faktörün % 19,3, zaman temelli faktörün % 17,9 ve davranış temelli faktörün % 16,4 katkı sağladığı görülmektedir. Ayrıca ölçekte yer alan maddelerin faktör yükleri 0.40 ile 0.79 arasında değişmektedir. Dolayısıyla üç faktör altında toplanan 18 maddenin katılımcıların iş aile çatışmasına ilişkin görüşlerinin ortaya koyulmasında önemli ölçüde katkıda bulunduğunu söylemek mümkündür.

### 3.8. İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi

İş aile çatışması ve alt boyutları ile örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetinin ortalamaları, standart sapmaları ve değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7: Değişkenler Arasındaki İlişkiyi Açıklayan Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5
Zaman Temelli					
Gerilim Temelli	,532**				
Davranış Temelli	,573**	,610**			
Devam Bağlılığı	-,050	-,110	-,121*		
Normatif Bağlılık	-,192**	-,294**	-,271**	,506**	
İşten Ayrılma Niyeti	,353**	,317**	,367**	-,317**	-,424**

\*Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü),

\*\*Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü).

Tablo 7 incelendiğinde, iş-aile çatışmasının “zaman temelli” boyutu ile “gerilim temelli” boyutu arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır ( $r=,532$ ;  $p<0,05$ ). Zaman temelli iş aile çatışması ile davranış temelli iş aile çatışması arasında orta düzeyde bir ilişkinin olduğu görülmektedir ( $r=,573$ ;  $p<0,05$ ). İş aile çatışmasının “davranış boyutu” ile örgütsel bağlılığın “devam bağlılığı” boyutu arasında düşük düzeyde negatif yönlü bir ilişki olduğu gözlenmektedir ( $r= -,121$ ;  $p<0,05$ ). Örgütsel bağlılığın “devam bağlılığı” boyutu ve “normatif bağlılığı” arasında orta düzeyde olumlu ve anlamlı ilişkinin varlığı söz konusudur ( $r=,506$ ;  $p<0,05$ ). İş aile çatışmasının “zaman temelli”, “gerilim temelli” ve “davranış temelli” boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ve orta seviyede bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır ( $r=,353$ ;  $p<0,05$ ). ( $r=,317$ ;  $p<0,05$ ). ( $r=,367$ ;  $p<0,05$ ). Örgütsel bağlılığın “devam bağlılığı” boyutu ile “normatif bağlılığı” boyutu arasında negatif yönlü ve orta seviyede bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $r= -, 317$ ;  $p<0,05$ ). ( $r= -,424$ ;  $p<0,05$ ).

Sonuçlardan da anlaşılacağı gibi boyutlar arası ilişki düzeyinin orta ve düşük olduğu görülmektedir. İşgörenlerde örgütsel bağlılık boyutlarından olan “devam bağlılığı” ve normatif bağlılık” arttıkça işten ayrılma niyetlerinin azalacağı söylenebilir. İş-aile çatışmasının boyutlarından olan “zaman temelli”, “gerilim temelli” ve “davranış temelli” çatışmaları arttıkça işten ayrılma niyetlerinin artacağı azaldıkça işten ayrılma niyetlerinin azalacağı düşünülebilir.

Değişkenler ve boyutları arasındaki ilişkinin birbirleri üzerindeki etkisini ve açıklayıcılığını test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma modelindeki değişkenler arası çoklu bağlantı (multicollinearity) sorunun olup olmadığı incelenmiştir. Çoklu bağlantı, üç veya daha fazla bağımsız değişken arasındaki korelasyonu tanımlar. Çoklu bağlantı, herhangi bir bağımsız değişkenin açıklayıcı gücünü azaltır. Değişkenler arasında çoklu bağlantı sorununun olup olmadığını belirlemek için varyans artış faktörüne (variance inflation factor-VIF) ve tolerans değerlerine bakılmıştır. Varyans artış faktörü 10,0’den büyük ve tolerans değeri de 0.10’den küçük olursa çoklu bağlantı probleminin olduğu kabul edilir (Hair, Anderson, Tahtam ve Black, 1998: 156-193). Bu çalışmada analiz sonuçlarına göre değişkenler arası çoklu bağlantı sorununun olmadığı sonucuna varılmıştır.

### 3.9. İş-Aile Çatışması Alt Boyutlarının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

İş aile çatışması alt boyutlarının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçlarına Tablo 8’de yer verilmiştir.

**Tablo 8:** İş-Aile Çatışması Alt Boyutlarının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

<b>Araştırma Modelinin Özet İstatistikleri (Uyum İyiliği)</b>					
Çoklu R katsayısı= 0.134					
$R^2 = 0.18$					
Uyarlanmış $R^2 = 0.007$					
Standart hata= 3.105					
Devam Bağlılık- İş Aile Çatışması (Zaman&Gerilim&Davranış)	B	SE <sub><math>\beta</math></sub>	B	T	Sig.
SABİT	3.755	,249		15,088	0.000
İ.A.Ç.Zaman Temelli	,055	,090	-048	,611	,542
İ.A.Ç.Gerilim Temelli	-,094	,106	-,072	-,888	,375
İ.A.Ç.Davranış Temelli	-,140	,112	-,112	-1,252	,212

Tablo 8’deki regresyon analizi sonuçları incelendiğinde bağımsız değişken olan iş aile çatışmasının bağımlı değişken olan devam bağlılığını açıklamadaki ANOVA değerlerinin (sig. ,190= $p > 0,05$ ) olduğundan dolayı istatistiki açıdan anlamlı olmayacağı sonucu elde edilmiştir. Dolayısıyla kurulan  $H_{1b}$ ,  $H_{1c}$  ve  $H_{1d}$  hipotezleri değerlendirmeye alınmamıştır. “Devam bağlılık” boyutunun açıklamadaki ANOVA değerlerinin (sig. ,190= $p > 0,05$ ) olduğundan ve duygusal bağlılık boyutunun güvenilirliğinin ise (Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) değeri (0,258) olmasından dolayı  $H_1$  hipotezi test edilmemiştir.

**Tablo 9: İş-Aile Çatışması Alt Boyutlarının Örgütsel Bağlılık Boyutları Olan Normatif Bağlılık Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları**

<b>Araştırma Modelinin Özet İstatistikleri (Uyum İyiliği)</b>					
Çoklu R katsayısı= 0.316					
$R^2 = 0.100$					
Uyarlanmış $R^2 = 0.089$					
Standart hata= 7.596					
F= 9.626					
P=000(p<.001).					
Normatif Bağlılık- İş Aile Çatışması (Zaman&Gerilim&Davranış)	B	SE <sub>β</sub>	B	T	Sig.
SABİT	3,915	,154		25,456	,000
İ.A.Ç.Zaman Temelli	,001	,055	,001	,016	,988
İ.A.Ç.Gerilim Temelli	-,174	,066	-,205	-2,648	,009*
İ.A.Ç.Davranış Temelli	-,128	,069	-,147	-1,841	,067

Tablo 9’da da görüldüğü gibi örgütsel bağlılık boyutlarından olan normatif bağlılık boyutu iş-aile çatışmasının alt boyutlarından olan gerilim temelli iş-aile çatışmasından etkilenmektedir. İş-aile çatışmasının diğer boyutları normatif bağlılığı etkilememektedir. Dolayısıyla  $H_{1c}$  hipotezi kabul edilirken  $H_{1e}$  ve  $H_{1i}$  hipotezleri reddedilmiştir. İş-aile çatışmasının normatif bağlılık üzerindeki modele olan katkısı ( $R^2 = ,09$ ) olarak açıklanmaktadır. İşgörenler işyerlerindeki üstlenmiş oldukları sorumluluk ve yükümlülükten dolayı ailelerindeki sorumluluk ve yükümlülüklere yeterli zaman ve enerji harcayamayacakları endişesi taşıyarak bir gerginlik hali yaşayabilmektedirler.

**Tablo 10: İş-Aile Çatışması Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları**

<b>Araştırma Modelinin Özet İstatistikleri (Uyum İyiliği)</b>					
Çoklu R katsayısı= 0.413					
$R^2 = 0.170$					
Uyarlanmış $R^2 = 0.161$					
Standart hata= 1.079					
F= 17.855					
P=000(p<.001).					
İşten Ayrılma Niyeti- İş Aile Çatışması (Zaman&Gerilim&Davranış)	B	SE <sub>β</sub>	B	T	Sig.
SABİT	,970	,219		4,438	,000
İ.A.Ç.Zaman Temelli	,205	,079	,187	2,608	,010*
İ.A.Ç.Gerilim Temelli	,118	,093	,094	1,271	,205
İ.A.Ç.Davranış Temelli	,261	,099	,203	2,645	,009*

Tablo 10' incelendiğinde İşten ayrılma niyeti iş-aile çatışmasının alt boyutlarından olan “zaman temelli” ve “davranış temelli” iş-aile çatışmasından etkilenmektedir. İş-aile çatışmasının “gerilim temelli” boyutu işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Bu sonuçlardan hareketle H2 hipotezi kabul edilmiştir. İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki modele olan katkısı ( $R^2 = ,17$ ) olarak gözlenmektedir. İşgörenler işyerlerindeki iş gereklerini yerine getirirken aile ile ilgili rol gereklerini yerine getirmede yeterli zamanı bulamayacağı düşüncesiyle bir asabiyet ve gerilim yaşayabilmektedir. Birey aile rollerini yerine getirememesi düşüncesiyle zaman baskısı ve bu düşüncelerden kaynaklı gerilim hali nedeniyle işten ayrılma niyeti taşıyabilmektedir.

**Tablo 11:** İşten Ayrılma Niyetinin Örgütsel Bağlılık Boyutlarından Olan Normatif Bağlılık ve Devam Bağlılığına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

<b>Araştırma Modelinin Özet İstatistikleri (Uyum İyiliği)</b>					
Çoklu R katsayısı= 0.441					
$R^2 = 0.194$					
Uyarlanmış $R^2 = 0.188$					
Standart hata= 10.616					
F= 31.569					
P=000(p<.001).					
İşten Ayrılma Niyeti- Devam Bağlılık&Normatif Bağlılık	B	SE <sub><math>\beta</math></sub>	B	T	Sig.
Sabit	4,607	,275		16,768	,000
Devam Bağlılığı	-,131	,061	-,137	-2,133	,034*
Normatif Bağlılık	-,526	,095	-,355	-5,523	,000*

Tablo 11' deki sonuçlara göre işten ayrılma niyeti örgütsel bağlılık boyutlarından olan “devam bağlılık” ve “normatif bağlılık” boyutlarından etkilenmektedir. H3, H3a ve H3b hipotezleri kabul edilmiştir. Örgütsel bağlılığın alt boyutlarından olan devam bağlılık boyutu ve normatif bağlılık boyutunun işten ayrılma niyeti üzerindeki modele olan katkısı ( $R^2 = ,17$ ) olarak gözlenmiştir. İş veya aile kaynaklı işten ayrılma niyeti taşıyan işgörenler, işe geç gelme ve devamsızlık şeklinde devam bağlılığını, ahlaki olarak sorumluluğunu yerine getirmede aksaklıklar yaşatarak normatif bağlılığı ihlal edebilmektedirler. Söz konusu yükümlülüğünü yerine getirmeyen işgören işyerine ciddi oranda maliyet yükleyebilmektedir.

## SONUÇ

Çatışma anlam itibariyle olumsuz bir kavramdır. Bireyler çatışmayı ya iş kaynaklı ya da aile kaynaklı yaşayabilmektedir. Bireyler ya işe fazla zaman ayırarak iş-aile çatışması, ya da aileye fazla zaman ayırarak aile-iş çatışması yaşayabilmektedir. İş-aile çatışması yaşayan bireylerin iş performansı düşmekte, verimliliği azalmakta, moral ve motivasyonu düşmekte ve bu durum örgüte olumsuz olarak yansımaktadır. Söz konusu olumsuz davranışlar sergileyen bireyin örgüte karşı bağlılığı azalmakta ve işten ayrılma niyeti artmaktadır. Bu durum örgüte maliyet olarak yansımaktadır.

Özellikle turizm sektöründe personel devir hızının yüksek olduğu bilinen bir gerçektir. Bu sektörde, sezonluk personel çalıştırılması, uzun ve düzensiz çalışma saatleri, çalışanların olumsuz duygular beslemesine neden olmaktadır. Örgüte karşı olumsuz duygular besleyen, düşük beklenti içerisinde olan çalışan sonuç olarak çalıştığı işletmeden soğumakta, bağlılığın azalması ile işten ayrılma niyeti taşımaya başlamaktadır. İşten ayrılan personelin yerine yeni personel almak, onlara gerekli eğitimleri vermek, işe alma esnasındaki yapılacak maliyetlere katlanmak örgütü olumsuz etkileyerek maddi kayıp olarak kendini göstermektedir. Dolayısıyla tüm bunlar örgütün sürdürülebilirliğini, rakipleri arasındaki konumunu, imajını, hizmet kalitesini olumsuz etkilemektedir.

Emeğin yoğun olan turizm sektörünün en değerli sermayesi insandır. Hızla gelişen ve değişen bu rekabet ortamında otel işletme yöneticileri, insan sermayesine gereken özeni göstermek durumundadır. Otel işletmelerinde yöneticiler, çalışanlarına karşı olumlu bir tutum sergilediklerinde, çalışanların tamamını kapsayan kararlar aldıklarında, yeteneklerini keşfettiklerinde, çalışanları uygun pozisyonda çalıştırıp onlara yükselme imkanı verdiklerinde, onların yönetim kararlarına katılmalarını sağladıklarında ve bu bilinçle hareket ettiklerinde; çalışanlarının moral-motivasyonlarının yükseleceğini, verimliliğin artacağını, maliyetlerin azalacağını, iş-aile çatışmasının azalacağını, örgüte bağlılığın artacağını, işten ayrılma niyetinin azalacağını göz ardı etmemelidirler. Yukarıdaki tüm olumsuz nedenler ortadan kaldırıldığında, çalışanlar, iş yerini sahiplenecek, emeğini esirgemeyecek, performansını artıracaktır. Çalışanların devamsızlıklarında ve işe geç gelmelerinde azalmaların meydana geleceği unutulmamalıdır. Tüm bunlara bağlı olarak yaşanacak iş-aile çatışmasının şiddetinin azalacağı bilinmelidir.

Bu araştırmada, Nevşehir bölgesindeki otel çalışanlarının iş-aile atışması, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bunun için bir model geliştirilmiştir. Bu model Nevşehir bölgesindeki otel çalışanları üzerinde test edilmiştir. Araştırmada, iş-aile atışması, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ve orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. İş-aile atışması arttıa örgütsel bağlılık azalırken, işten ayrılma niyetinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu bulgular literatürdeki çalışmalarla uyumludur.

Araştırma kapsamındaki katılımcıların %67,2'si alt kademe çalışanlarından oluşmaktadır. Katılımcıların çoğunluğunu (%60) kadınların oluşturduğu gözlenmiştir. Medeni durum incelendiğinde evli (%45,7) alışanların bekarlara oranla çoğunlukta olduğu saptanmıştır. İşgörenlerin yaş faktörü incelendiğinde %41,1'inin 29-39 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların mezuniyet durumu değerlendirildiğinde %40,8'inin lise mezunu olduğu anlaşılmıştır. Anketi cevaplayanların departman durumu incelendiğinde %26,4'ünün "kat hizmetleri" departmanında görev yaptığı anlaşılmıştır. Araştırma kapsamındaki cevaplayıcıların gelir durumu incelendiğinde %55,5'i 101.000  ve 200.000  arası aylık gelire sahip çalışanların çoğunluğu oluşturduğu saptanmıştır. Son olarak ankete katılanların % 49,8'inin de bir ocuk sahibi işgörenlerden oluştuğu belirlenmiştir.

Yapılan korelasyon analizi sonucuna göre, iş-aile atışması boyutlarının (zaman temelli, davranış temelli ve gerilim temelli) rgtsel bağlılık boyutlarını (devam bağlılığı ve normatif bağlılık) düşük ve orta düzeyde olmak üzere negatif yönde bir ilişkinin varlığı söz konusudur. İş-aile atışması boyutları (zaman temelli, davranış temelli ve gerilim temelli) ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır. Orta ve düşük seviyede olmak üzere negatif yönlü bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ancak araştırmada örgütsel bağlılık boyutunun alt boyutlarından bir diğeri olan "duygusal bağlılık" boyutunu açıklamadaki (sig. 190=p>0,05) ıktığından dolayısı istatistiksel analize tabi tutulmamıştır.

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde bağımsız değişken olan iş-aile atışması alt boyutlarının bağımlı değişken olan örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. "Normatif bağlılık" boyutunun "gerilim temelli" iş-aile atışması boyutundan etkilendiği saptanmıştır. Bunun nedeni, iş yerindeki sorumluluğunun farkında olan birey yükümlülüklerini yerine



getirmek için çaba sarf ederken aile ile ilgili rol gereklerini yeteri kadar yerine getirememesi endişesiyle gerginlik yaşayabilmektedir. Söz konusu analiz sonuçlarına bakıldığında bağımlı değişken olan işten ayrılma niyetinin bağımsız değişken olan iş aile çatışmasının alt boyutlarından olan “zaman temelli” ve “davranış temelli” boyutlarından etkilendiği bulgusuna ulaşılmıştır. Bunun nedeni bireylerin hem iş hem aile rollerini en iyi şekilde yerine getirme zorunluluğu bireyde zaman baskısı yaşamasına neden olmaktadır.

Turizm sektörünün düzensiz çalışma saatleri ve düzensiz izin kullanma durumları nedeniyle, personellerin işten ayrılmalarına veya ayrılma niyeti taşımalarına neden olduğu söylenebilir. Birey iş yerindeki sergilemiş olduğu davranışlarını ev hayatında da sergilediği takdirde çatışma yaşanması kaçınılmaz olmaktadır. Turizm sektörü özenli, titiz, disiplinli, özverili ve hırslı çalışmayı gerektiren bir sektördür ve birey buradaki sergilemiş olduğu davranışları aile hayatına yansıttığı takdirde davranışa dayalı çatışma yaşayabilmektedir. Bütün bunlar bireyin işten ayrılmasına sebep olabilir.

Bağımsız değişken olan işten ayrılma niyetinin bağımsız değişken olan örgütsel bağlılık alt boyutlarından “devam bağlılığı” ve “normatif bağlılık” boyutlarından etkilendiği belirlenmiştir. Turizm sektörü emek yoğun bir sektördür. Sektörün yapısı gereği vardiyalı çalışma sistemi ve uzun çalışma saatleri nedeniyle birey, dolgun ücretle çalışmak istemektedir. Otel yöneticileri ise genellikle çok emek, az ücret sistemini benimsemişlerdir. Hak ettiğine inandığı ücreti alamayan birey, ailevi sorumluluklarını ve yükümlülüklerini yerine getiremeyeceğinden dolayı, örgüte karşı olumsuz duygular besleyerek işten ayrılma düşüncesi taşıdığı düşünülebilir.

Bu araştırma Nevşehir ilindeki otel işletmeleri çalışanları üzerinde uygulanmıştır. Yapılan çalışmanın küçük bir bölgede yapıldığı ve örneklem hacminin sınırlı sayıdaki işletmelere uygulandığı unutulmamalıdır. Gelecekteki muhtemel çalışmalar için farklı özellikteki ve farklı bölgelerdeki otel işletmeleri üzerinde çalışılabilir. Aynı zamanda kamu veya özel kurum çalışanları üzerinde de bu konuda çalışma yapılabilir. Farklı meslek gruplarıyla birlikte, daha büyük bir örneklem hacmi seçilerek, iş tatmini, iş performansı, duygusal emek, psikolojik sermaye, algılanan örgütsel destek, örgütsel sağlık, psikolojik kontrat ihlali gibi konularla da iş-aile çatışması çalışılarak literatüre katkı sağlanabilir.

## KAYNAKÇA

- Açıkgöz B (2014) Çalışan Annelerde Başa Çıkma Stratejilerinin İş Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri: Zonguldak Örneği: Doktora Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Zonguldak.
- Adiller L (2011) İş Aile Çatışmasının İş Stresi Ve İş Tatminine Etkisi: Türkiye Havayolu Pilotları Derneği Üyeleri Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Ahmadi F (2014) Örgütsel Sinizmin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Atatürk Üniversitesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Anabilim Dalı, Erzurum.
- Akgündüz Y, Akdağ G, Güler O, Sünnetçioğlu S (2014) İşten Ayrılma Niyeti Ve Aşırı Rol Yükünün Otel Çalışanlarının Sosyal Aylaklık Davranışlarına Etkisi. Dokuz Eylül Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(16): 515-536.
- Aksu AB (2014) İşletmelerde Kadın Çalışanlara Yönelik Aile Dostu İnsan Kaynakları Politikaları, İş-Aile Çatışması ve Desteğinin İş Doyumu İle İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, İzmir.
- Altunışık R, Coşkun R, Bayraktaroğlu S, Yıldırım E (2012) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-SPSS Uygulamalı*. (7.Bs. Sakarya: Sakarya Yayıncılık).
- Aras M (2010) Örgütsel bağlılık: GOÜ Akademik Personeli Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Osman Paşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Tokat.
- Aras M, Karakiraz A (2013) Zaman Temelli İş Aile Çatışması, Düşük Başarı Hissi Ve İş Tatmini İlişkisi: Doktora Yapan Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma. Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi, *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi* 4 (1): 3.
- Arslan, M. (2012) İş Aile ve Aile İş Çatışmalarının Kadın Çalışanların İş Doyumları. Üzerindeki Etkisi. *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi* 2(3), 99-113.

- Atabay SE (2012) İş-Aile Çatışması İle İş Tatmini İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama: Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Avcı N, Küçükusta D (2009) Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 1(20): 33-44.
- Ay KF (2010) İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yükü Algısı Ve İş Aile Çatışması. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Kocaeli.
- Balay R (2000) *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık* (Nobel Yayın Dağıtım, Ankara).
- Baltacı F, Güçlü C, Çeliker N (2014) Liderlik Davranışının Örgütsel Adalet Algısı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Süleyman Demirel Üniversitesi *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 3(19): 350-370.
- Baş T (2001) *Anket* (Seçkin Yayınları, Ankara).
- Başoda A (2012) Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığının İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Nevşehir.
- Bayram L (2005) Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, Ekim-Aralık, 59.
- Becker HS (1960) Notes on the Concept of Commitment, *American Journal of Sociology* 66.
- Blau GJ, KB Boal (1987) Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism, *Academy of Management Review* 12 (2).
- Blair SL (1998) Work Roles, Domestic Roles and Marital Quality: Perception of Fairness Among Dual-Earner Couples. *Social Justice Research* 10(3): 313-335.
- Blomme RJ, Rheede AV, Tromp DM (2010) Work-Family Conflict as a Cause for Turnover Intentions in the Hospitality Industry. *Tourism and Hospitality Research*. 10 (4): 269-285.

- Buchanan II B (1974) Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers In Work Organizations, *Administrative Science Quarterly* 19 (4).
- Büyüköztürk Ş (2007) *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. (8. Bs. Ankara: Pegem A Yayıncılık).
- Büyükyılmaz O, Çakmak AF (2014) İlişkisel ve İşlemsel Psikolojik Sözleşmede Algılanan İhlalin İşten Ayrılma Niyeti ve Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış* 4(14): 583-596.
- Cingöz, A (2006) Örgütsel Küçülme Stratejisi ve Küçülen İşletmelerde Çalışan İşgörenlerin Örgüte Bağlılıkları Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kayseri
- Cohen A (1993) Organizational Commitment and Turnover: A Meta- Analysis, *Academy of Management Journal*, 36 (5).
- Coşkuner S, Şener A (2013) Akademisyenlerin İş ve Aile Karakteristiklerinin Evlilik, Aile ve Yaşam Tatmini İle İlişkisi: İş ve Aile Çatışmasının Aracı Rolü. Hacettepe Üniversitesi, Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü, Ankara.
- Çağatay A (2012) İş-Aile Çatışmasının Çalışanların İş Performanslarına Etkisinin Belirlenmesi: Ankara'daki Özel Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çakınberk AK, Öncül MS (2013) İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerine İş Tatmininin Aracılık Etkisi. *Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi 1. Örgütsel Davranış Kongresi*. Sakarya, 15-16 Kasım.
- Çakır B (2006) Sa 8000 Sosyal Sorumluluk Standardının Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumuna Olan Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Toplam kalite Yönetimi Anabilim Dalı, İzmir.
- 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.
- Çalkın Ö (2014) Otel Çalışanlarının Etik Lider Algılaması, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve İş Tatminiyle Demografik ve İstihdam Özellikleri Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, Hatay.

- Çarıkçı Hİ, Çelikkol Ö (2009) Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 1 (9): 157-15.
- Çelik M, Çıra A (2013) Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Ege Akademik Bakış* 1(13): 11-20.
- Çelik M, Turunç Ö (2009) Aile-İş Çatışması, İş Stresi ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma. *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Dergisi Ankara* 2(8) 217-245.
- Çimentepe A (2012) İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Çöl G (2004a) Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Benzer Kavramlarla İlişkisi, *İş, Güç Endüstri ilişkileri ve insan Kaynakları Dergisi*, 6 (2).
- Çulha E (2015) Hemşirelerde İş Aile Çatışmasının Evlilik Doyumu, Psikolojik Semptomlar ve Ebeveynlik Yeterlik Algısı İle Olan İlişkisinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Muğla.
- Demirtaş Ö, Bingöl D (2015) Örgütlerde Sosyal Destek Kapsamında Örgütsel Aile ve Amir Desteğinin İzdüşümleri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 29(1): 172.
- 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
- Dursun Ş, İstar E (2014) Kadın Çalışanların Yaşamış Oldukları İş Aile Yaşamı Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 28(3): 128.
- Duxbury, LC Higgins, C Lee (1994) "Work-Family Conflict: A Comparison By Gender, Family Type, And Perceived Control", *Journal of Family Issues* 15 (1): 449-466.
- Duxbury LE, CA Higgins (1991) Gender differences in work-family conflict., *Journal of Applied Psychology*, 76(1): 60-74.

- Düz S (2012) Konaklama İşletmelerinde Nepotizm İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Efeoğlu Eİ (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 Eİ, 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).
- Eğilmezkol G (2011) Çalışma Yaşamında Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık: Bir Kamu Bankasındaki Çalışanların Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık Algılayışlarının Analizine Yönelik Bir Çalışma. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Ekiztepe B (2011) Konaklama İşletmelerinde Etik İklimi, Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Muğla.
- Ergin C, Giray DM (2006) Çift-Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşam Olayları İle İlişkisi. *Türk Psikoloj Dergisi*. 21(57): 83-101.
- Erkuş A, Fındıklı MA (2013) Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 2(42): 302-318.
- Ertemli BH (2011) İş Aile ve Aile İş Çatışmalarının İşe Cezbolma Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Evans P, Bartolome F (1984) The Changing Pictures of The Relationship Between Career and Family. *Journal of Occupational Behavior* 5: 9-21.
- Fidan F (2005) Çalışan Kadının Sorunu: Çatışan Roller, Sorumluluklar ve Beklentiler Gıda Sektörü Örneği. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*. 32 Mart: 185-201.

- Fındık E (2016) İş-Aile Çatışmasının Cam Tavan Sendromu Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Nevşehir.
- Fu KC, Shaffer AM (2001) The Tug of Work and Family. *Personel Rewiev* 30(5): 502-522.
- Frone MR, M Russell ve ML Cooper (1992) “Antecedents And Outcomes of Workfamily Conflict: Testing A Model of The Work-Family İnterface”, *Journal of AppliedPsychology*, 77(1): 65-78.
- Gaertner KN ve SD Nollen (1989) Career Experiences, Perceptions of Employment Practices, And Psychological Commitment To The Organization, *Human Relations* 42 (11).
- Gaertner S (1999) Structuraldeterminants of Jop Satisfaction, and Organizational Commitment İn Turnover Models, *Human Resourcemanagement Review* 9(4): 479-493.
- Genç A (2014) Psikolojik Dayanıklılığın Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Görgül Bir Araştırma. Yüksek lisans tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Ankara.
- Greenhaus JH, NJ Beutell (1985) “Sources of Conflict Between Work and Family Roles”, *Academy of Management Review*. 10: 76-88.
- Güler AS, Bal H, Bal EÇ (2010) İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 3(15): 143-166.
- Güllüoğlu Ö (2011) Kurumsal bağlılık ile iletişim doyumu arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi ve bir uygulama örneği. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Konya.
- Gümüşsoy Y (2014) İlköğretim Okulu Öğretmenlerinde Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Aksaray İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Aksaray.



- Günlük M (2010) Muhasebecilerin Mesleki ve Örgütsel Bağlılık, İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma. Doktora tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Gebze.
- Gürbüz R (2012) Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Erzurum.
- Hair JE, Anderson RE, Tatham RL, Black WC (1998) *Multivariate Data Analysis*. (5th Edition), Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Haris EG, Artis AB, Walters JH, Licata JW (2006) Role Stressors, Service Worker Job Resou rcefulness and Job Outcomes: An Empirical Analysis, *Journal of Business Research*, 59, p. 407-415.
- Homayouni V (2014) Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma İlişkisi: Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Erzurum.
- Hrebniak LG, JA Alutto (1972) Personal and Role Related Factors in the Development of Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly* 17.
- İslamoğlu AH (2009) *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. (Beta Yayınları, İzmit)
- İrkılata AN (2010) İş-Aile Çatışmasının Aile İçi İlişkiler ve Sosyal Hayat Üzerindeki Etkileri: Özel Kurumlarda Çalışan Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama (Antalya). Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Kütahya.
- İbicioğlu H (2000) Örgütsel Bağlılıkta Paradigmatik Uyumun Yeri. *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi* 1(15) 13-22.
- İllez Z (2012) Örgüt İkliminin İşgörenlerin Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- İnce M, Gül H (2005) *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık*. (Çizgi Kitapevi Yayınları, İstanbul).
- Kaplan M (2010) Otel İşletmelerinde Etiksel İklim ve Örgütsel Destek Algılamalarının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Kapadokya Örneği. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Konya.

- Kanter RM (1968) Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities, *American Sociological Review*, 33.
- Karabacak G (2013) İş-Aile Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumuna Etkilerinin İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Açısından Otel Personeli Üzerinde İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Aydın.
- Karasar N (2005) *Bilimsel Araştırma Yöntemi; Kavramlar, İlkeler, Teknikler* (Nobel Yayın Dağıtım Ankara).
- Kaya İ (2012) Otel İşletmelerinde Çalışma Yaşamının Kalitesini Etkileyen Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Marmaris Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Kayasandık AE (2013) İş-Aile Çatışması ve Duygusal Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Adaletin Düzenleyici Rolü: Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Keleş ÇHN (2006) İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim Ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Konya.
- Kervancı F (2013) Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Niğde.
- Kılıç CK, Efeoğlu E, Mimaroglu H, Özgen H (2008) Adana İl'indeki Özel Sağlık Merkezlerinde Çalışan Personelin İş-Aile Yaşam Çatışmasının Örgütsel Bağlılık, İş Doyumu Ve İş Stresine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 17(2).
- Kılıç R, Sakallı ÖS (2013) Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 6(3).
- Kırbaşlar M, Elmas S, DüNDAR G (2014) İş-Yaşam Dengesinin Çalışanların Kariyer Tatmini İle İlişkilerine Yönelik Bir İnceleme. *Melikşah Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi 2. Örgütsel Davranış Kongresi*. Kayseri, 7-8 Kasım.
- Koh HC, EHY Boo (2004) Organisational Ethics and Employee Satisfaction and Commitment, *Management Decision* 42 (5).

- Kossek E, C Özeki (1998) "Work-Family Conflict Policies, and the Job- Life Satisfaction Relationship: *A Review and Directions for Organizational Behavior Human Resources esearch " journal of Applied psychology* 83: 139-149.
- Kossek EE, PS Bodner, T Hammer L B (2011) Workplace Social Support and Work Family Conflict A Meta-Analysis Claryfing the Influence of General and Work-Family-Spesific Supervisor and Organizational Support", *Personal Psychology* 64, 289-313.
- Labatmediene L, A Endriulaitine, L Gustaniene (2007) Individual Corralates of Organizational Commitment and Intention to Leave the Organization, *Baltic Journal of Management* 2 (2).
- Mahmutoğulları D (2015) Hizmet İçi Eğitim Algısının İşgörenlerin Öğrenme Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Bodrum Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Nevşehir.
- Maxwell G, G Steele (2003) Organisational Commitment: A Study of Manager in Hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 15 (7).
- Meyer JP, Allen NJ (1990) "Affective and Continuance Commitment to the Organization: Evaluation of Measures and Analysis of Concurrent and Time-Lagged Relations". *Journal of Applied Psychology*, 75(6).
- Meyer JP, Allen NJ (1997) Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application. *Sage Publications, Journal of Applied Psychology* 78- 538.
- Morçin ES (2012) Dönüştürücü Liderlik ve Örgütsel Adaletin Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatminine Etkisi -Adana İlindeki A Grubu Seyahat Acenteleri Örneği-. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Seyahat İşletmeciliği Anabilim Dalı, Hatay.
- Morkoç PT (2014) Otel Çalışanlarında İş Aile Çatışması ve Duygusal Emek İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Mowday Richard T, Lyman W Porter ve Richard M Steers (1982) Employee Organization Linkages: *The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover, Academic Pres: USA.*

- Musatafayeva L (2013) İş-Aile Çatışmalarının Hayat Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Türkiye ve İngiltere'deki Akademisyenlerin Karşılaştırılması: Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Mustafayeva L, Bayraktaroğlu S (2014) İş-Aile Çatışmaları ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki: Türkiye ve İngiltere'deki Akademisyenlerin Karşılaştırılması. *İşletme Bilimi Dergisi* 2(1): 129.
- Mutlu S, Leblebici Ö (2014) İş-Aile Yayılımı Boyutlarının İş Doyum Üzerindeki Etkileri: Evli Kamu Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Melikşah Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi 2. Örgütsel Davranış Kongresi*. Kayseri, 7-8 Kasım.
- Naktiyok S (2012) Örgütsel Öğrenme ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Aydın.
- Netemeyer GR, Boles SJ, Mcmurrian R (1996) Development and Validation of Work-Family Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology* 81(4): 400-410.
- Nart S (2013) İş-Aile Çatışması, İş Stres ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: İlköğretim Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi 1. Örgütsel Davranış Kongresi*. Sakarya, 15-16 Kasım.
- Oliver N (1990) Work Rewards, Work Values and Organizational Commitment In An Employee-Owned Firm: Evidence From The U.K., *Human Relations*, vol 43(6): 513-526.
- O' Reilly C, Chatman J (1986) "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance , Identification and Internalization On Prosocial Behaviour". *Journal of Applied Psychology* 71(3): 492-493.
- Öcal Ö (2008) İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Antalya.
- Öneği M (2014) Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyinin İş Tatmini ve Çalışma Performansına Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Önderoğlu S (2010) Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara.

- Özbey NS (2010) Örgütsel Küçülme, Geride Kalanlar Sendromu ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Özdevecioğlu M, Doruk ÇN (2009) Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. Erciyes Üniversitesi *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 33 Temmuz- Aralık, 69-99.
- Özkul R (2014) Ortaokul Öğretmenlerinde İş-Aile Çatışması ve Yaşam Doyum Düzeyleri: Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İzmir.
- Özmete E, Eker I (2013) İş-Aile Yaşamı Çatışması İle Başa Çıkmada Kullanılan Bireysel ve Kurumsal Stratejilerin Değerlendirilmesi. *Sosyal Güvenlik Dergisi* 3(1).
- Öztürk M (2013) Örgütsel Bağlılık ve Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri (Kırklareli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Öztürk N (2008) Evli Bayan Öğretmenler De İş Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Sakarya.
- Özünü D (2013) Cam Tavan Sendromunun Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- Uzun Y (2013) Tek Gelirli Ve Çift Gelirli Ailelerde Yaşanan İş Aile Çatışmasının İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetiyle Olan İlişkisi: Zonguldak İlindeki Dershaneler Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Zonguldak.
- Parasuraman S, JH Greenhaus, S Rabinowitz, AG Bedeian, KW Mossholder (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.
- Pavesic DV ve Brymer RA (1990) Job Satisfaction: What's Happening to The Young Managers? *The Cornell H.R.A. Quarterly*, 90-96.

- Penley LE, Gloud S (1988) "Etzioni's Model of Organizational Involvement: A Perspective for Understanding Commitment to Organizations". *Journal of Organizational Behavior*. 9: 43-59.
- Porter LW, RM Steers, RT Mowday, PV Boulian (1974) Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians, *Journal of Applied Psychology* 59.
- Rowden RW (1999) The Relationship Between Charismatic Leadership Behaviors and Organizational Commitment, *The Leadership&Organization Development Journal*, 21 (1).
- Salancık GR (1977) Commitment is too Easy!, *Organization Dynamics*, 6.
- Schwenk CR (1986) Information, Cognitive Biases and Commitment to a Course of Action, *Academy of Management Review*, 11 (2).
- Shaffer MA, Harrison DA, Gilley KM, Luk DM (2001) Struggling for Balance Amid Turbulence on International Assignments: Work-Family Conflict, Support and Commitment, *Journal of Management*, 27, 99-121.
- Somuncu F (2008) Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığı Geliştirme Araçları: Özel Bir Hizmet İşletmesinde Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Eskişehir
- Soysal A (2009) İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi* 3(23): 17-40.
- Süner Z (2014) İş Yükümlülüklerinin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Hatay.
- Şahin F (2011) Lider-Üye Etkileşimi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi. *Ege Akademik Bakış* 2(11): 277-288.
- Şahin N (2007) Personel Güçlendirmenin İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Tabuk EM (2009) Elit Sporcularda İş-Aile Çatışması Ve Yaşam Tatmini İlişkilerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Kayseri.
- Taslak S (2007) İş-Aile Çatışmalarının Bireysel Ve Örgütsel Sonuçları Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma. Bozok Üniversitesi *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 18(58).



- Tayfur Ö, Arslan M (2012) Algılanan İş Yükünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi: İş – Aile Çatışmasının Aracı Rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 30(1).
- TDK (2016) Türk Dil Kurumu. <http://www.tdk.gov.tr> (03 Mart 2016).
- Tett RP ve Meyer JP (1993) Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based On Metaanalytic Findings. *Personnel Psychology*. 46(2) 259-293.
- Tekbalkan M (2010) Dış Kaynaklardan Yararlanan Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Tuna M, Yeşiltaş M (2014) Etik İklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Turizm Araştırmaları Dergisi* 25 (1).
- Turgut T (2011) Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 25: 3-4.
- 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.
- Turunç Ö, Erkuş A (2010) İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İş Stresinin Aracılık Rolü. *S.Ü.İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 19: 415-439.
- Tükel Türk ŞA, Perçin ŞN, Güzel B (2014) *Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi* (Detay Yayın, Ankara).
- Üren GS, Çorbacıoğlu S (2012) Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: İmalat Sektöründe Faaliyet Gösteren Bir İşletme Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 14(1), 29-52.
- Varol F (2010) Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyetine Olan Etkisi: Konya İli İlaç Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans



- Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Wiener Y (1982) Commitment in Organizations: A Normative View. *Academy of Management Review*. 7: 418–428.
- Yalçın A, İplik FN (2005) “Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği”. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 14 (1): 395–412.
- Yelkikalan N (2006) Aile Şirketlerinde Çatışma ve Bir Çözüm Önerisi: Stratejik Planlama. Kocaeli Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2(12): 195-209.
- Yıldırım S, Öner M, Yenihan B (2014) Hemşirelerin İş-Aile Çatışması ve Yaşam Tatmini Düzeyleri: Demografik Özellikler Açısından Bir Değerlendirme. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi* (2)3.
- Yıldız S, Savcı G, Kapu H (2014) Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. *Yönetim Ve Ekonomi* 1(21): 233-249.
- Yurtseven Ö (2008) İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Antalya.
- 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* 2(27): 159-177.
- Yüksel İ (2005) İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları İle İlişkisi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 19(2).
- Yılmaz T, Şahin HN (2008) İş-Aile Çatışması ve Kadın Yaşamı Üzerine Etkileri. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi* 16(63).

## EKLER

### Ek 1: Anket Formu

Sayın Katılımcı, Bu araştırmanın amacı, çalışanların iş-aile çatışması, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti hakkında görüşlerini almak olup elde edilecek veriler, yalnızca akademik amaçlar için kullanılacak ve gizli tutulacaktır. Gösterdiğiniz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.					
<u>1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum,3=Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum,4= Katılıyorum,5=Kesinlikle Katılıyorum</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

İş-Aile Çatışması ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi, yan tarafta bulunan kutucuklardan uygun olanını  biçiminde işaretleyerek belirtiniz.

İş-Aile Çatışması	1	2	3	4	5
İşim, ailemle yapmak istediğim etkinliklerden beni uzak tutuyor.					
İşime ayırdığım zaman, ailevi sorumluluk ve etkinliklerime eşit bir şekilde katılmamı engelliyor.					
İş sorumluluklarıma harcadığım zaman nedeniyle aile etkinliklerini kaçırmak zorunda kalıyorum.					
Aile sorumluluklarıma harcadığım zaman iş sorumluluklarıma sık sık engel oluyor.					
Aileme ayırdığım zaman, kariyerime fayda sağlayabilecek iş etkinliklerime zaman ayırmamı çoğunlukla engelliyor.					
Aile sorumluluklarıma harcadığım zaman nedeniyle iş etkinliklerimi kaçırmak zorunda kalıyorum.					
İşten eve geldiğimde, aile etkinliklerime/sorumluluklarıma katılmak için çoğunlukla bitkin oluyorum.					
İşten eve geldiğimde duygusal olarak o kadar bitkin oluyorum ki bu benim aileme katkıda bulunmamı engelliyor.					
İşteki baskılardan dolayı evime geldiğimde yapmaktan hoşlandığım şeyleri yapmak için çok stresli oluyorum.					
Evdeki stres nedeniyle, işimde sürekli aile meseleleri ile ilgili endişe duyuyorum.					
Aile sorumluluklarıma nedeniyle sıklıkla gergin ve endişeli olduğum için, işime odaklanmakta zorluk çekiyorum.					
Aile ortamındaki gerginlik ve kaygılar, çoğunlukla işimi yapma becerilerimi güçsüzleştiriyor.					

İşimde kullandığım sorun çözücü davranışlar, evdeki sorunları çözmemde yararlı olmuyor.					
İş ortamında benim için etkili ve gerekli olan bir davranış, evde zarar verici olabiliyor.					
İşimde etkili olmamı gerektiren davranışlarım daha iyi anne/baba ve eş olmamı sağlamıyor.					
Evde bana yardımcı olan davranışlarım, iş ortamında etkili olmuyor.					
Benim için evde etkili ve önemli olan davranışlar işte zarar verici oluyor.					
İşte sorun çözmemde yardımcı olan davranışlarım, evde aynı şekilde sorunları çözmemde faydalı olmuyor.					
Örgütsel Bağlılık	1	2	3	4	5
Kariyerimin geri kalanını iş yerimde geçirmekten mutlu olurum.					
İşyerimin sorunlarını kendi sorunlarım gibi hissediyorum.					
İşyerimde kendimi “ ailenin bir parçası olarak” hissetmiyorum.					
İşyerime karşı duygusal bir bağ hissetmiyorum.					
İşyerim benim için özel anlam taşıyor.					
İşyerime karşı güçlü bir aidiyet duygusu hissetmiyorum.					
İstesem bile şuan işyerimden ayrılmak benim için çok zor olurdu..					
Şu an işyerimden ayrılmak istediğime karar verirsem hayatımın büyük bölümü olumsuz etkilenir.					
Şu an iş yerimde kalmam, bir istek olduğu kadar gerekliliktir.					
İşyerimden ayrılmayı düşünmek için çok az seçeneğim olduğunu düşünüyorum.					
İşyerimden ayrılmama nedenlerimden biri de olası işyeri alternatiflerinin azlığıdır.					
İşyerime bu kadar katkım olmasaydı, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.					
İşyerimde çalışmaya devam etmek için herhangi bir zorunluluk hissetmiyorum.					

Benim için avantajlı olsa bile, işyerimden şimdi ayrılmak bana doğru gelmiyor.						
İşyerimden şimdi ayrılırsam suçluluk hissederim.						
İşyerim benim bağlılığı hak ediyor.						
İşyerimdeki sorumluluklarım nedeniyle işten ayrılmamın doğru olmayacağını düşünüyorum.						
Kariyer gelişimim açısından işyerime çok şey borçluyum.						
İşten Ayrılma Niyeti		1	2	3	4	5
Gelecek yıl büyük olasılıkla kendime başka bir işletmede yeni bir iş arayacağım.						
Gelecek yıl büyük olasılıkla <u>farklı bir sektörde</u> yeni bir iş arayacağım.						
Kadro Düzeyi	<input type="checkbox"/> Müdür <input type="checkbox"/> Şef <input type="checkbox"/> Alt Kademe	Cinsiyet	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek			
Medeni Durumunuz	<input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Boşanmış	Çocuk Sayınız	<input type="checkbox"/> Yok <input type="checkbox"/> 1-2 <input type="checkbox"/> 3 ve daha fazla			
Sektördeki Çalışma Süresi	<input type="checkbox"/> 1 yıl ve daha az <input type="checkbox"/> 2-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-9 yıl <input type="checkbox"/> 10-13 yıl <input type="checkbox"/> 14 yıl ve üzeri					
Yaşınız	<input type="checkbox"/> 18-28 <input type="checkbox"/> 29-39 <input type="checkbox"/> 40-50 <input type="checkbox"/> 51 ve üzeri					
Çalıştığınız Bölüm	<input type="checkbox"/> Ön büro <input type="checkbox"/> Kat Hizmetleri <input type="checkbox"/> Yiyecek-İçecek <input type="checkbox"/> Diğer....					
Eğitim durumu	<input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Üniversite <input type="checkbox"/> Lisansüstü <input type="checkbox"/> Diğer....					
Aylık Geliriniz	<input type="checkbox"/> 1000 TL ve altı <input type="checkbox"/> 1001-2000 <input type="checkbox"/> 2001-3000 <input type="checkbox"/> 3001-4000 <input type="checkbox"/> 4001 ve üzeri					

## ÖZ GEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Feride İNAL

### Doğum Tarihi Ve Yeri

01 Şubat 1980

### Eğitim Durumu

Derece	Kurum	Mezuniyet
Lisans	Eskişehir Anadolu Üniv.	2012
Lise	Kayseri Ticaret Meslek Lisesi	1999

### İş Deneyimi

Yıl	Kurum	Görev
2003-2009	Erciyes Üniversitesi	Özel Kalem

### Yabancı Dil

İngilizce

