



**ÖRGÜTSEL GÜVEN, İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE
İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİLERİNİN BELİRLENMESİ:
SEYAHAT ACENTELERİNDE BİR UYGULAMA**

İlker KILIÇ

(Yüksek Lisans Tezi)

Eskişehir, 2016

**ÖRGÜTSEL GÜVEN, İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞTEN
AYRILMA NİYETİ İLİŞKİLERİNİN BELİRLENMESİ:
SEYAHAT ACENTELERİNDE BİR UYGULAMA**

İlker KILIÇ

T.C.

**Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

Eskişehir

2016

**Bu araştırma T.C. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Bilimsel Araştırma
Projeleri tarafından desteklenmiştir.**

T.C.

ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

İlker KILIÇ tarafından hazırlanan Örgütsel Güven, İş-Aile Çatışması, ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Belirlenmesi: Seyahat Acentelerinde Bir Uygulama başlıklı bu çalışma 16.06.2016 tarihinde Eskişehir Osmangazi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddesi uyarınca yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak, Jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan Doç. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ
Akademik Ünvanı ve Adı Soyadı
(Danışman)

Üye Yrd. Doç. Dr. Ebru ARSLANER
Akademik Ünvanı ve Adı Soyadı

Üye Yrd. Doç. Dr. Alev DÜNDAR ARIKAN
Akademik Ünvanı ve Adı Soyadı

ONAY

.../ .../ 2016

(İmza)

(Prof. Dr. Hasan Hüseyin ADALIOĞLU)

Enstitü Müdürü

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi hükümlerine göre hazırlandığını; bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmanın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Eskişehir Osmangazi Üniversitesi tarafından kullanılan bilimsel intihal tespit programıyla taranmasını kabul ettiğimi ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim. Yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması halinde ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

İlker KILIÇ

ÖZET

ÖRGÜTSEL GÜVEN, İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİNİN BELİRLENMESİ: SEYAHAT ACENTELERİNDE BİR UYGULAMA

KILIÇ, İlker

Yüksek Lisans-2016

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ

Bu çalışmanın amacı; Eskişehir'de bulunan seyahat acenteleri çalışanlarının algıladıkları örgütsel güven, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Araştırmada anket tekniği kullanılmıştır. Çalışmada örgütsel güven; yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven alt boyutlarıyla, iş-aile çatışması; iş-aile ve aile-iş alt boyutlarıyla, işten ayrılma niyeti ise tek boyut olarak değerlendirilmiştir. Çalışmanın evrenini, Eskişehir ilinde bulunan seyahat acenteleri çalışanlarının tümü oluşturmaktadır. Evrenin tümüne ulaşmanın mümkün olmasından dolayı tam sayım yapılmıştır. Seyahat acenteleri bünyesinde bulunan 180 çalışan ile yüz yüze anket gerçekleştirilmiş ve uygun bulunan 162 anketten elde edilen veriler yorumlanmıştır. Araştırmanın verileri faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi ile değerlendirilmiştir.

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, seyahat acenteleri çalışanlarının algılamış olduğu örgütsel güven ve alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü; örgütsel güven ve alt boyutları ile iş-aile çatışması ile anlamlı ve negatif yönlü ve iş-aile çatışması ve alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte regresyon analizi sonucuna göre işten ayrılma niyetinin %49'unun ve iş-aile çatışmasının ise%10'unun örgütsel güven ile açıklanabileceği belirlenmiştir.

ABSTRACT

INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANISATIONAL TRUST, JOB-FAMILY CONFLICT AND INTENTION TO LEAVE THE JOB; A STUDY AT TRAVEL AGENCIES

İlker KILIÇ

Master Degree-2016

Department of Tourism and Hotel Management.

Adviser: Assoc. Prof. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ

The purpose of this study is to investigate the relationship between travel agent employees' perceived organisational trust, job-family conflict and intention to leave the job in Eskişehir. Questionnaire technique was used in the study as an instrument for data collection in the study. In the study, the organisational trust with the sub-dimensions of trust to executives, trust to co-workers and job-family conflict with the sub-dimensions of job-family and family-job and intention to leave the job as a single dimension were examined. The scope of the study consists of all the employees employed in all the travel agencies in Eskişehir. A complete inventory was carried out in the study as access to the whole scope was possible. Face to face interviews were conducted with 180 employees at the travel agencies and 162 of them which were found to be appropriate for the study were investigated in the study. The data obtained in this study was submitted to statistical analysis for factor analysis, correlation analysis and regression analysis.

According to the findings of this study, there is a significant and negative relationship between travel agent employees' sub-dimensions of perceived organisational trust and the intention to leave the job; there as a significant and negative relationship between the sub-dimension of organisational trust and job-family conflict and there as a significant and positive relationship between the sub-dimensions of job-family conflict and the intention to leave the job. According to the regression analysis, it was also found that 49% of the intention to leave the job and 10% of the job-family conflict could be explained with organisational trust.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
EKLER LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL GÜVEN

1.1. GÜVEN KAVRAMI	4
1.1.1. Güvenin Özellikleri	5
1.1.2. Güvenin Boyutları.....	6
1.2. ÖRGÜTSEL GÜVEN KAVRAMI.....	7
1.2.1. Örgüt Kavramı	7
1.2.2. Örgütsel Güven Kavramı.....	7
1.2.3. Örgütsel Güvenin Önemi	8
1.3. ÖRGÜTSEL GÜVEN MODELLERİ.....	9
1.3.1. Mishra Güven Modeli	9
1.3.2. Shockley-Zalabak, Ellis ve Winograd Güven Modeli	11
1.3.3. Bromiley ve Cummings Güven Modeli	12
1.3.4. Mayer, Davis ve Schoorman Güven Modeli	13

1.3.5. Zand'ın Spiral Güven Modeli	15
1.3.6. Blomqvist ve Stahle Örgütsel Güven Oluşum Modeli	17
1.4. ÖRGÜTSEL GÜVENİN ALT BOYUTLARI	19
1.4.1. Yöneticiye Güven	19
1.4.2. Çalışma Arkadaşlarına Güven	21
1.4.3. Örgüte Güven	22
1.5. ÖRGÜTSEL GÜVEN İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	24

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI

2.1. İŞ- AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI	27
2.1.1. İş-Aile Çatışması Kavramının Tanımı	27
2.1.2. İş-Aile Çatışması Kuramları	30
2.1.2.1. Çatışma Kuramı	30
2.1.2.2. Katkı Kuramı	31
2.1.2.3. Telafi Kuramı	31
2.1.2.4. Akılcı Bakış Açısı Kuramı	32
2.1.2.5. Taşma Kuramı	33
2.1.3. İş-Aile Çatışması Boyutları	34
2.2. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	36

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞTEN AYRILMA NİYETİ

3.1. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI	39
3.2.İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLİŞKİLİ ÇALIŞMALAR.....	42

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL GÜVEN, İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ

İLİŞKİSİNİN BELİRLENMESİ

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI	45
4.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	45
4.3. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ	46
4.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	51
4.4.1. Araştırmanın Örnekleme	52
4.4.2. Veri Toplama Yöntemi ve Amacı	52
4.4.3. Veri Analiz Teknikleri	54
4.4.4. Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları	54
4.4.5. Faktör Analizi ve Sonuçları	55
4.5. BULGULAR VE YORUM	59
4.5.1. Normallik Dağılım Testlerine Yönelik Bulgular.....	60
4.5.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerini İlişkin Araştırma Bulguları.....	60
4.5.3.Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular.....	62

4.5.4. Örgütsel Güven İle İş-aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisine İlişkin Regresyon Analizi Bulguları.....	65
SONUÇ	68
ÖNERİLER	71
KAYNAKÇA.....	73
EKLER.....	87



TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Mishra Güven Modeli Boyutlarının Tanımları.....	10
Tablo 2: Bromiley ve Cummings Güven Matrisi.....	13
Tablo 3: Ölçeklerin Güvenilirliklerine Yönelik Bulgular.....	54
Tablo 4: Örgütsel Güven Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi Bulguları.....	56
Tablo 5: İş Aile Çatışması Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi Bulguları.....	58
Tablo 6: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi Bulguları.....	59
Tablo 7: Araştırma Ölçeklerine Göre Betimsel İstatistikler (Normal Dağılım).....	60
Tablo 8: Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	61
Tablo 9: Değişkenler Arasındaki Korelasyon Tablosu.....	63
Tablo 10: Örgütsel Güven ile İşten Ayrılmaya Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları.....	66
Tablo 11: Örgütsel Güven ile İş-aile Çatışmasına Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları.....	67

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Shockey-Zalabak, Ellis ve Winograd Örgütsel Güven Parametreleri.....	12
Şekil 2: Mayer, Davis ve Schoorman (1995) Örgütsel Güven Modeli.....	15
Şekil 3: Zand (1972) Spiral Güven Modeli.....	16
Şekil 4: Blomqvist ve Stahle Örgütsel Güven Modeli	18
Şekil 5: Greenhaus ve Beutell İş-Aile Çatışma Türleri Oluşumu	29
Şekil 6: Çalışanın İşten Ayrılma Karar Süreci Modeli.....	41
Şekil 7: Araştırmanın Modeli.....	51

EKLER LİSTESİ

Ek 1: Türkçe Anket Formu.....87



KISALTMALAR LİSTESİ

TÜRSAB : Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği

TDK : Türk Dil Kurumu

ED : Editör



ÖNSÖZ

Yüksek lisans tez çalışmamın ortaya çıkması, geliştirilmesi ve sonuçlandırılması aşamalarının tümünde, bilgi ve deneyimleriyle beni yönlerinden ve destekleyen değerli tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Tezimi değerli fikirleriyle güçlendiren jüri üyeleri Yrd. Doç. Dr. Sayın Ebru ARSLANER ve Yrd. Doç. Dr. Sayın Alev DÜNDAR ARIKAN'a da ayrıca teşekkür ederim.

Yüksek lisans ders döneminde tüm sorularıma sabırla yanıt verip beni yönlendiren Arş. Gör. Sayın O. Can YILMAZDOĞAN, Arş. Gör. Sayın Barış DEMİRCİ, ve tez döneminde yardımlarını benden esirgemeyen Ela Nazlı KÖZ' e de ayrıca teşekkür ederim.

Ayrıca akademik hayata girmemde vesile olan ve her zaman yanımda olan değerli kardeşim Arş. Gör. Mert GÜRLEK'e ve bana daima destek olan yol arkadaşım Ali DOĞANTEKİNE'e de teşekkürü bir borç bilirim.

Son olarak her zaman desteklerini benden esirgemeyen ve kararım ne olursa olsun bana inanan ve güvenen değerli annem, babam ve kardeşime sonsuz teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

GİRİŞ

Turizm sektörü de birçok sektör gibi küreselleşen dünya ile birlikte hızla gelişmektedir. Bu gelişmeye paralel olarak Türkiye'deki seyahat acentelerinin sayısının 2000'li yılların başında 4000 civarlarındaiken 2015 yılı verilerine göre 9000'e yaklaştığı görülmektedir (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, 21 Nisan 2016). Acente sayılarının gün geçtikçe artması ülke genelinde seyahat acenteleri arasındaki rekabet ortamını arttırmıştır. Rekabet ortamında örgütlerin ayakta kalabilmesi için kendi kaynaklarını verimli kullanması ve kaybetmemesi gerekmektedir. Dolayısıyla, örgütler gelişen ve değişen koşullara ayak uyduramaz ise yok olabilirler

Turizm örgütlerinin sahip olduğu kaynaklardan en önemlilerinden biri insan faktörüdür. Turizm örgütlerinden olan seyahat acentelerinde de hizmet üretiminde önemli rol oynayanlar çalışanlardır. Acente çalışanlarının hayatlarının önemli iki unsuru olan işinden ve ailesinden memnun olması, çalışma ortamına güvenmesi (yöneticilere güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven) örgütlerinde çalışmaya devam etmelerini sağlayabilir. Bu unsurların oluşması acentelerin gelişmesini ve pazar payını arttırmasını sağlayacaktır.

Turizm acenteleri göz önüne alındığında personel devir hızının oldukça yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Bu durumdan dolayı örgütlerin işleyişinde sorunlar oluşmakta ve kurumsal yapının oluşumunda da sıkıntılar yaşanmaktadır. Bu kapsamda acente çalışanların algılamış oldukları örgütsel güven düzeyleri, iş-aile çatışması boyutları ve işten ayrılma niyetleri araştırılmıştır.

İş ve aile insan hayatının önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Bireyin hem işine hem de ailesine yeterli ilgi ve zamanı ayırması gerekmektedir. Ancak bireyin mevcut iş yüklerinin fazla olması ailesine zaman ayırmasını engellerken; kimi zamanda ailevi sorumluluklarının fazla olması, işine yeterli zamanı ayıramamasına neden olmaktadır. Aile ve iş hayatlarının farklı rollere sahip olmasından dolayı birey iki rol arasında kalmakta ve ortaya iş-aile çatışması çıkmaktadır (Allen vd., 2000; Doğan Üngüren ve Kesgin, 2010; Dubrin,1997; Efeoğlu ve Özgen, 2007; Greenhaus ve Beutell, 1985; Higgins ve Duxbury, 1992; Morgan, 2009; Parasuraman ve Simmers, 2001).

İş-aile çatışması yaşayan bireyin örgütün işleyişine, gelişmesine ve geleceğine yararlı olması mümkün değildir. Nedenleri ve sonuçları göz önüne alındığında iş-aile çatışması çalışmada değişkenlerden biri olarak ele alınmıştır.

İnsan ilişkilerinde önemli bir yere sahip olan sosyal sermayenin temel yapı taşı güvendir. Bir örgütte güven yok ise o örgütün başarılı olması hatta hayatta kalması zorlaşabilir. Ayrıca güven unsuru karşılıklı ilişkilerde de oldukça önemlidir. Hizmet sektöründe insan ilişkilerinin ve sosyal sermayenin önemi daha da fazla olduğundan güvenin önemi bir kat daha artmaktadır. Bu nedenle örgütlerde güvenin inşa edilmesi açısından algılanan örgütsel güvenin niteliği ve sonuçları iyi analiz edilmelidir. Tüm bu unsurlar göz önüne alındığından örgütsel güven çalışmada ele alınan diğer bir değişkendir.

Çalışmada, acente çalışanlarının algıladıkları örgütsel güven düzeyleri, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyetlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda çalışan devir hızının düşürülmesi, güvenin sağlanması ve çalışanların iş-aile hayatından memnun olmasını sağlayacak uygulamaların ortaya konulması düşünülmüştür. Bu sayede ülkedeki önemli turizm destinasyonları arasında gösterilen Eskişehir'deki seyahat acentelerinin gelişmesi ve pazar paylarının artırılması sağlanabilecektir. Ayrıca acentelerin gelişmesi ülkedeki iç ve dış turizm potansiyelini artırarak ülke turizmine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde güven ve örgütsel güven kavramlarının kavramsal analizi yapılmıştır. Ayrıca güven modellerinden örgütsel güvenin gelişmesine katkısı olanlardan altı tanesi açıklanmıştır. Son olarak ise örgütsel güvenin alt boyutları olan yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven kavramları açıklanmıştır.

İkinci bölümde iş-aile çatışması kavramının tanımı ve iş-aile çatışmasının alt boyutları olan iş-aile ile aile-iş boyutunun kavramsal analizi yapılmıştır. Ek olarak iş-aile çatışması kuramlarından çatışma, katkı, telafi, akılcı bakış açısı ve taşma kuramları açıklanmıştır. Üçüncü bölümde ise işten ayrılma niyetinin tanımı ve kavramsal analizi ortaya koyulmuştur.

Dördüncü bölümde ise araştırma modeli olarak örgütsel güven, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti kavramlarının birbirleri ile etkileşimi bir yapı çerçevesinde ortaya koyulmuştur. Bu bağlamda elde edilen sonuçlara yer verilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL GÜVEN

1.1. GÜVEN KAVRAMI

İnsanların günlük hayatı düşünüldüğünden daha fazla güven tarafından şekillenmektedir. Arkadaşa ödünç para vermek, bankaya para yatırmak gibi örnekler güvenin sonucudur. Evlere gelen televizyon tamircisine bile televizyonu iyi tamir edeceği için güvenilir. Ancak bir kişinin içinde bulunduğu örgüte zarar vermesi durumunda bile ona güvenmekten vazgeçilmesi zordur (Bolle, 1998: 83-84).

Sosyal bilimlerde ele alınan birçok kavram gibi güven kavramının tanımlanması da oldukça güçtür. Güven kavramı, tüm kişiler tarafından anlaşıldığı düşünülen ama tanımlanması oldukça güç ve karmaşık olan kavramlardan biridir (Taylor, 1989: 85-89). Güvenin tanımlanmasında ortaya çıkan bu güçlüğü'n nedenini Fukuyama (2005) güvenin birbirinden bağımsız olan çok sayıda konunun ve kültürün anlaşılmasındaki temel etmen olmasına bağlamaktadır.

Güven kavramı, sosyoloji, ekonomi, psikoloji ve yönetim alanındaki araştırmacılar tarafından, bireyler arasındaki ilişkilerin oluşturulması ve devam ettirilmesi konusunda önemli bir faktör olarak belirtilmektedir. Güven kavramını, psikologlar kişilerin karşılıklı güveni, sosyologlar toplumlar arasındaki sistem, ekonomistler ise kurumsal ve belirli bir aritmetiğe göre değerlendirmişlerdir (Lewicki ve Bunker, 1996, Aktaran: İşcan ve Sayın 2010: 201).

Güven kavramı, disiplinler arası bir kavram olmasından dolayı farklı tanımlara sahiptir (Butler, 1991; Rotter, 1967; Türk Dil Kurumu, 2015; Zaheer, McEvily ve Perrone, 1998). Rotter (1967) bireylerin kendi aralarında birbirlerine sundukları sözlü ya da yazılı vaatlerine uyup uymayacakları konusundaki beklenti olarak tanımlamıştır. Butler (1991) ise kişinin karşı tarafta bulunana hiç bir koşulda zarar vermeyeceğine söz vermesi olarak belirtmiştir.

Zaheer, McEvily ve Perrone (1998) ise güveni karşıdaki kişinin tüm yükümlülüklerini gerçekleştireceği, söyledikleri ile uyumlu davranacağı ve kendine çıkar sağlayacağı durumlarda adil olacağına yönelik beklentiler olarak tanımlamıştır. TDK ise güven kavramını "*Korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu, itimat*" olarak tanımlanmıştır (Türk Dil Kurumu, 15 Aralık 2015).

Sosyolojik perspektifler açısından güven, bireylerden izole edilmemiş çiftler ve gruplar gibi kolektif haldeki birimlerin bir özelliği olarak düşünülmektedir. Kolektif bir davranış olan güven, bireysel psikolojik durumlardan ziyade insanlar arasındaki ilişkiler olarak kabul edilir. Bu yüzden güven sosyal sistemin içinde vardır (Lewis, Weigert 1985: 968). Ayrıca güven kavramının kolektif olan örgütler için önemli bir unsur olduğu da söylenebilir.

Örgütte çalışan biri diğerlerine güvenmiyorsa, karşıdakilerin ona karşı tavırlarını göz ardı eder, gerçek durumları başkalarına aktarırken güvensizlikten dolayı yanlış anlaşılabilir oluşabilir ayrıca onların görüşlerini, amaçlarını da reddeder. Eğer karşıdakiler güveniyorsa onların bakış açılarını, isteklerini ve görüşlerini kabul eder. Ayrıca güven olduğu zaman karşılıklı korkular azalır, problem çözme oldukça kolaylaşır ve örgüt içi amaçlara ulaşmak mümkündür (Zand, 1972: 230).

1.1.1. Güvenin Özellikleri

Güven ile alakalı literatürde oldukça sık rastlanan bakış açısı, kavramın açıklanmasındaki zorluktur. Bu durumun ortaya çıkmasının en büyük sebebi; güven kavramının bireylerin görüşleri, toplulukların davranışları ve birbirinden bağımsız olan küçük ve büyük ölçekteki aşamaları kavramaya yönelik temel etmen olarak kabul görmesidir (Tüzün, 2007: 93).

1990'ların ortalarından beri, güvenin temelini; örgüt için rekabet avantajının kaynağı ve kişisel ilişkilerin en önemli faktörlerinden biri olduğu belirtilmektedir (Tan ve Lim, 2009: 45). Bu bağlamda güven kavramının örgüt içi gelişimde önemli unsurlardan biri olduğu söylenebilir. Örgütlerin pazar paylarını arttırabilmeleri için çalışanların örgüte olan bağlılığı temel unsurdur. Bu bağlılığın oluşmasını örgüte duydukları güven sağlamaktadır. Bu doğrultuda güven kavramının hem çalışanlar hem de örgüt için temel unsurlardan biri olduğu belirtilmiştir (Taşkın ve Dilek, 2010: 38).

1.1.2. Güvenin Boyutları

Bolle (1998) çalışmasında güven kavramını üç boyutta ele almıştır. Bunlar genel güven, kişiliğe dayalı güven ve sürece dayalı güven olarak belirlenmiştir. Genel güven, bir bireyin diğer kişilere karşı güvenme niyetidir. Sürece dayalı güven, süreklilik arz eden ve karşılıklı olarak bireyler arasında kurulan güven bağıdır. Kişiliğe dayalı güven ise bireylerin kendi bireysel özelliklerinden kaynaklanan güven olarak tanımlanmıştır.

Güven kavramı bir başka çalışmada ise sosyal mübadele ve karşılıklılık boyutlarına sahip olan geniş bir kavram olarak tanımlanmıştır. Sosyal mübadele, temelde çalışan ile örgüt arasında oluşabileceği gibi çalışanların kendi aralarında da oluşabilen karşılıklı takas durumu olarak ifade edilmektedir (Berberoğlu, 1985: 125-126). Karşılıklılık boyutu ise bireyin yaptığı her işten dolayı karşısındakinden beklentisi olarak tanımlanabilir.

Başka bir çalışmada güven kavramının oluşumu, kayıtlı-koşullu güven, görerek güven, deneyerek güven ve kayıtsız-koşulsuz güven olmak üzere dört boyuttan meydana gelmektedir. Kayıtlı-koşullu güven, karşı tarafa güvenme niyetinin olduğu ama bunu düşünürken kuşkulu olunduğunu belirtmektedir. "Eğer bunu yaparsan o zaman ne olacağını görürüz." biçiminde kullanılmaktadır. Görerek güven, bireyin hayat deneyimlerinden ortaya çıkmaktadır. "Ne yaptığını kendi gözlerimle gördüğüm sürece..." şeklinde kullanılmaktadır. Deneyerek güven, bireyin deneyimleri sonucu aynı şekilde gelişen olaylara karşı göstermiş olduğu tutumları ifade eden güven oluşumudur. Kayıtsız-koşulsuz güven, karşı taraftaki bireyin kim olduğuna, ne yaptığına bakılmaksızın her durumda ona olan güvendir (Barutçigil, 2002 aktaran, Demirel, 2008: 180-181).

Tüm bu tanımlar ve özellikler göz önüne alındığında güven kavramının, birçok tanıma sahip olduğu ve bireyler arasındaki ilişkilerin belirlenmesinde önemli unsurlardan biri olduğu söylenebilir. Ayrıca bir örgütte bireyler arasında güven var ise doğru orantılı olarak örgüt içi iletişimin de artacağına mümkün olduğu söylenebilir.

1.2. ÖRGÜTSEL GÜVEN KAVRAMI

1.2.1. Örgüt Kavramı

21. yüzyılda bireyler hayatlarının büyük bir kısmını örgütlerin çalışanı olarak geçirmektedirler. Bireyin yapmış olduğu tüm aktiviteler ya bir örgüt içindir ya da bir örgütle bağlantılıdır (Bakan, Büyükbeşe ve Bedestenci, 2004: 5). Buradan hareketle çağımızda bireyin örgütten bağımsız düşünülmemeyeceği söylenebilir.

Örgüt kavramı, farklı bilim dallarının (antropoloji, yönetim bilimi, sosyoloji ve siyaset bilimi) içerisinde bulunan temel kavramlardan biridir. Bu doğrultuda örgüt kavramının literatürde farklı şekilde tanımlarına ve niteliklerine rastlanmaktadır (Şişman, 1995: 79).

Örgüt, kişilerin hep birlikte bir işin üstesinden gelmesini sağlayan ve bu birlikteliğin verimi artırdığı bir yapı olarak tanımlanmıştır (Eren, 2001: 188). Bir başka tanımda ise örgüt, üretim aşamasında ihtiyaç duyulan tüm araçları, bir koordinasyon eşliğinde ortaklaşa birleştiren ve bunların hep birlikte kullanılmasını sağlayan yapılar şeklinde ifade edilmiştir (Efil, 2002: 134). Ayrıca Türk Dil Kurumu örgütü "*Ortak bir amacı veya işi gerçekleştirmek için bir araya gelmiş kurumların veya kişilerin oluşturduğu birlik, teşekkül, teşkilat*" şeklinde tanımlamıştır (Türk Dil Kurumu, 23 Aralık 2015).

1.2.2. Örgütsel Güven Kavramı

Bireye güven ve örgüte güven kavramları birbirinden bağımsız kavramlardır. Bireysel güven kişiler arasında ve örgütsel düzeyde gerçekleşirken, örgüte güven daha çok örgüt düzeyinde gerçekleşir (Doney ve Canon, 1997). Ayrıca bireye güven, karşılıklı olarak ilişkilerden ve tutumlardan meydana gelen istekler olarak tanımlanmıştır (Shockeley-Zalabak, Ellis ve Winograd, 2000: 37). Bunların sonucunda örgütün gelişmesi için, örgütsel güvenle beraber bireysel güvenin de genel anlamda önemli olduğu belirtilebilir.

Örgütsel güven kavramı disiplinler arası bir kavram olması nedeniyle literatürde pek çok tanıma sahiptir (Arslan, 2009; Juceviciusa ve Juceviciene, 2015; Shockeye-Zalabak, Ellis ve Winograd, 2000). Örgütsel güven, örgütteki bireylerin karşılıklı olarak birbirlerine duydukları inanç, doğruluk ve içtenlik gibi etmenlerin gerçeği yansıtırma süreci olarak tanımlanmıştır (Arslan, 2009: 276). Bir başka tanımda ise örgütsel güven sosyal örgütsel çevrenin karmaşık yapılanmasının temeline dayanmaktadır (Juceviciusa ve Juceviciene, 2015: 865).

Örgütsel güven, bu tanımlardan farklı olarak "*Çalışanların örgüt ortamında haklarının korunacağına ve etik davranışlarla karşılaşacaklarına olan inançları*" olarak tanımlanmıştır (Bozkurt, 2015: 24). Mishra (1996: 5) örgütsel güveni, bir bireyin karşısındaki bireyi, güvenilir, net, ilgili ve birleşimci olarak gördüğünden kendisini ona karşı savunmasız bırakma durumu olarak tanımlamıştır.

Güven, örgüt ve örgütsel güven kavramlarının birbiri ile ilişkili kavramlar olduğu ve örgütsel güven kavramının sağlanması için bireysel güvenin de en önemli etmenlerden biri olduğu söylenebilir. Bu bağlamda örgütsel güven, sadece örgüt içi düzenlemeleri ve gelişmeleri sağlaması açısından değil aynı zamanda rekabet avantajı sağlaması açısından da işletmeler için önem arz etmektedir.

1.2.3. Örgütsel Güvenin Önemi

Örgüt, bireyin bulunduğu toplumun içinde yaşayan mikro toplum olarak ifade edilmektedir. Çalışanların tümü örgüt içerisindeki davranışlarını yıllar içindeki toplumsal kültür, örf ve adetlerden elde etmişlerdir. Temelde örgütsel ve toplumsal değerler birbirinden bağımsız düşünülemez (Başaran, 2000: 39). Bu noktada insan faktörünün değişen ve gelişen örgütler için temel yapı taşı olduğu ortaya çıkmaktadır.

Örgütlerin sektöre liderlik etme olanağı sağlayan kaynaklardan en önemli olanı insan kaynağıdır. Bu kaynağın yerine hiç bir durumda başka kaynak kullanılmamaktadır. İnsan kaynağının temelini oluşturan modern yönetim modellerinin yapı taşı güven faktörü oluşturmaktadır. Bunun sonucunda örgütün tüm iç ve dış dinamiklerle ilişkilerini temelini oluşturan güven unsuru örgütlerin gelişmesi ve bu

ilişkilerin sürdürülebilirliğini sağlaması açısından temel unsurların başında gelmektedir (Dinç, 2007: 26).

Ayrıca güven kavramının örgüt için önemi "*Güven, batılı yöneticiler için en sorunlu ve şebekeler için en önemli değerdir. Yüksek düzey güven işlem maliyetlerinin düşmesine yardımcı olur. Güven geleceğe yönelik belirsizliği ve katılımcılar arasında oluşabilecek faydacı davranma eğilimini düşürecektir. Güven örgütün fonksiyonlarının yumuşak ve uyumlu bir şekilde işlenmesini sağlar, katılımcıların birbirlerine güven davranışı göstermediği bürokratik yapılara olan ihtiyacı azaltır. Ancak güven doğal olarak oluşmaz. Dikkatli bir şekilde yapılandırılması ve yönetilmesi gerekir*" (Limerick ve Cunnington, 1993, aktaran: Tüzün, 2006: 28); şeklinde vurgulanmıştır.

Tüm bunların ışığında örgütün, topluma ve değişen rekabet koşullarına uyum sağlaması için güven ortamının en belirleyici unsurlardan biri olduğu söylenebilir. Sonuç olarak örgütsel güven, sadece örgüt için değil aynı zamanda toplumsal açıdan da gereklilik arz etmektedir.

1.3. ÖRGÜTSEL GÜVEN MODELLERİ

1.3.1. Mishra Güven Modeli

Mishra (1996) örgütsel güven modeli dünya çapında bilinen ve farklı kuramcılar tarafından kabul edilmiştir. Mishra modelini, yeterlilik (competence), açıklık (openness), ilgililik (concern) ve itimat edilirlilik (reliability) şeklinde dört farklı boyutta ortaya koymuştur (Mishra, 1996: 5).

Literatürde bulunan Mishra güven modelini açıklayan çalışmaların incelenmesi sonucunda (Bromiley ve Cummings, 1995; Butler, 1991; Mishra ve Mishra, 1994; Mishra, 1996; Shockey-Zalabak, Ellis ve Winograd, 2000) Mishra'nın dört farklı güven modeli boyutu Tablo 1'deki gibi açıklanmıştır.

Tablo 1: Mishra Güven Modeli Boyutlarının Tanımları

Boyutlar	Tanımlar
Açıklık (Openness)	Örgütlerde güven kavramının ölçülmesi için kilit rol oynamaktadır. Açıklığı oluşturmak ya lider ya da yöneticilerin yeteneklerine bağlı olmakla beraber çalışanlarla aralarında köprü görevi görmektedir. Temelde yönetici veya lider ile çalışan arasındaki güvenin doğruluğuna olan inançtır.
Yeterlilik (Competence)	Çalışanların yöneticinin veya örgütün kendi isteklerine cevap verebilecek nitelikte olup olmadığından emin olma durumudur. Örgütte meydana gelen değişimlerde daha fazla görülmektedir.
İlgililik (Concern)	İlgililik çalışanların sadece kendi çıkarlarını değil aynı zamanda takım arkadaşları, yöneticileri ve örgütünü de düşünmesi olarak tanımlanabilir. İlgililiğin temelini hangi koşulda olursa olsun karşı tarafı düşünme ve onları zor durumda bırakmama eğilimi oluşturmaktadır.
İtimat Edilirlik veya Güvenilirlik (Reliability)	Bireyin her kim olursa olsun söylemleri ve yaptıkları arasındaki uyumu ifade etmektedir. İtimat edilirlilik aynı zamanda diğer güven modellerini de etkilemekte ve yöneticiler ile çalışanlar arasındaki güveni arttırmaktadır.

Kaynak: Bromiley ve Cummings, 1995; Butler, 1991; Mishra ve Mishra, 1994; Mishra, 1996; Shockey-Zalabak, Ellis ve Winograd, 2000.

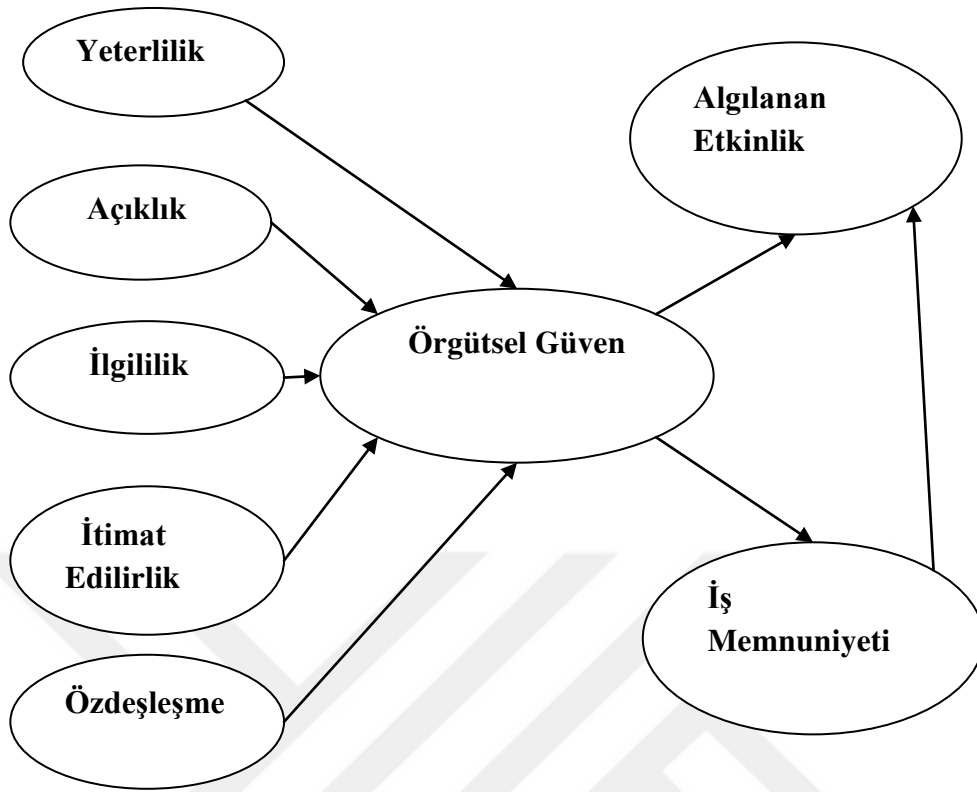
Mishra güven boyutlarının hepsinin birbirleriyle bağıntılı olduğu söylenebilir. Ayrıca bu boyutlar bütün halindeki bir sistemin alt boyutları olarak oluşturulmuştur. Güven bir sistem olarak düşünüldüğünde bu boyutların onu oluşturan alt birimler olduğunu söylemek mümkündür.

1.3.2. Shockley-Zalabak, Ellis ve Winograd Güven Modeli

Shockley-Zalabak, Ellis ve Winograd (2000) çalışmalarında Mishra (1996)'nın örgütsel güven boyutları olarak ifade ettiği; yeterlilik (competence), açıklık (openness), ilgililik (concern) ve itimat edilirlilik (reliability) boyutlarına ilave olarak özdeşleşme (identification) boyutunun da örgütsel güveni doğrudan etkilediğini belirlemişlerdir. Özdeşleşme boyutu esas olarak örgütteki tüm bireylerin ortak olan tüm amaçlar doğrultusunda beraber hareket edip etmediğini belirlemeye yönelik olarak ortaya çıkmıştır (Shockley-Zalabak, Ellis ve Winograd, 2000).

Shockley-Zalabak, Ellis ve Winograd (2000) Mishra (1996)'nın 4 boyutlu modelini geliştirmişlerdir. Aynı zamanda bu modelle birlikte örgütsel güvenin olup olmadığını ve var ise hangi boyutta ve düzeyde olduğunu ölçmeyi amaçlamışlardır (Shockley-Zalabak, Ellis ve Winograd, 2000: 42).

Shockley-Zalabak, Ellis ve Winograd (2000) çalışmalarında örgütsel güven ve onu etkileyen alt boyutlarını aynı zamanda da örgütsel güvenin etkilediği değişkenleri Şekil 1'de var olan parametrelerle göstermişlerdir.



Şekil 1: Shockey-Zalabak, Ellis ve Winograd Örgütsel Güven Parametreleri

Kaynak: Shockey-Zalabak, Ellis ve Winograd, 2000: 42; Tüzün 2006: 42.

Şekil 1'den hareketle tüm ortaya konulan güven boyutlarının örgütsel güveni doğrudan etkilediği ifade edilmektedir. Ayrıca örgütsel güvenin, iş memnuniyeti ve algılanan etkinlik üzerinde belirli bir etkiye sahip olduğu ortaya konmuştur.

1.3.3. Bromiley ve Cummings Güven Modeli

Bromiley ve Cummings (1996) güven kavramını "duygusal, bilişsel ve niyetsel olmak üzere üç farklı unsurdan oluşan bir olgu olarak ifade etmişlerdir. Tüm bu unsurların ortak amacı, çalışanların birbirlerine, yöneticilerine ve örgüte karşı olan tutum ve davranışlarını anlamlandırmaktır. Örgütsel manada güvenin ise her çalışan tarafından farklı düzeylerde algılanacağı çünkü algılamada yaşanmışlıkların önemli olduğu belirtilmiştir (Kramer ve Tyler, 1996: 302-319).

Bromiley ve Cummings (1996) güven matrisi açıklaması Tablo 2'de bulunmaktadır.

Tablo 2. Bromiley ve Cummings Güven Matrisi

GÜVEN PARÇALARI				
G Ü V E N B O Y U T L A R I		Duygusal	Bilişsel	Niyetsel
	Bağlılığı			
	Koruma			
	Dürüst Şekilde Tartışma			
Avantaj Sağlamaktan Kaçınma				

Kaynak: Kramer ve Tyler, 1996: 302-319.

Bromiley ve Cummings'in (1996) güven matrisi temelini, örgüt üyelerinin birbirleri ve başka grupları algıladıkları inançlar bütünü oluşturmaktadır. Bağlılığı koruma; karşı taraftaki bir birey için içsel ve dışsal iyi davranış oluşturma çabası; dürüst bir şekilde davranma; her türlü sorumlulukta karşı tarafa karşı dürüst olma durumu; avantaj sağlamaktan kaçınma ise fırsatlara sahip olma durumunda bile kendi avantajına hareket etmemek olarak tanımlanmıştır (Bromiley ve Cummings, 1995: 224).

Bromiley ve Cummings (1996) bu üç örgütsel güven faktörü sağlandığı zaman, örgütsel güvenin oluştuğunu ifade etmektedirler. Bir örgütte örgütsel güven sağlandığı zaman örgütün gelişeceği ve rekabet gücünün artacağı söylenebilir.

1.3.4. Mayer, Davis ve Schoorman Güven Modeli

Güven kavramının literatürde farklı etmenlerden oluştuğu ortaya konulmuştur. Mishra (1995) güvenin yeterlilik, açıklık, ilgililik ve itimat edilirlilik olarak dört farklı boyuttan oluştuğunu, Shockey-Zalabak, Ellis ve Winograd (2000) bu boyutları yeterli görmeyip özdeşleşme boyutu da ilave ederek model geliştirmişlerdir. Bromiley ve Cummings (1996) ise bağlılık, dürüstlük ve avantaj sağlamaktan kaçınma şeklinde bir model sunmuştur.

Bu modellerin hepsinden farklı olarak Mayer, Davis ve Schoorman (1995) literatürde eksik olarak gördükleri, risk alınması durumunda güvenin rolünün ne olacağı, güven eğilimi ve güvenilirliği oluşturan unsurlar hakkında bir model geliştirmişlerdir (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995: 711).

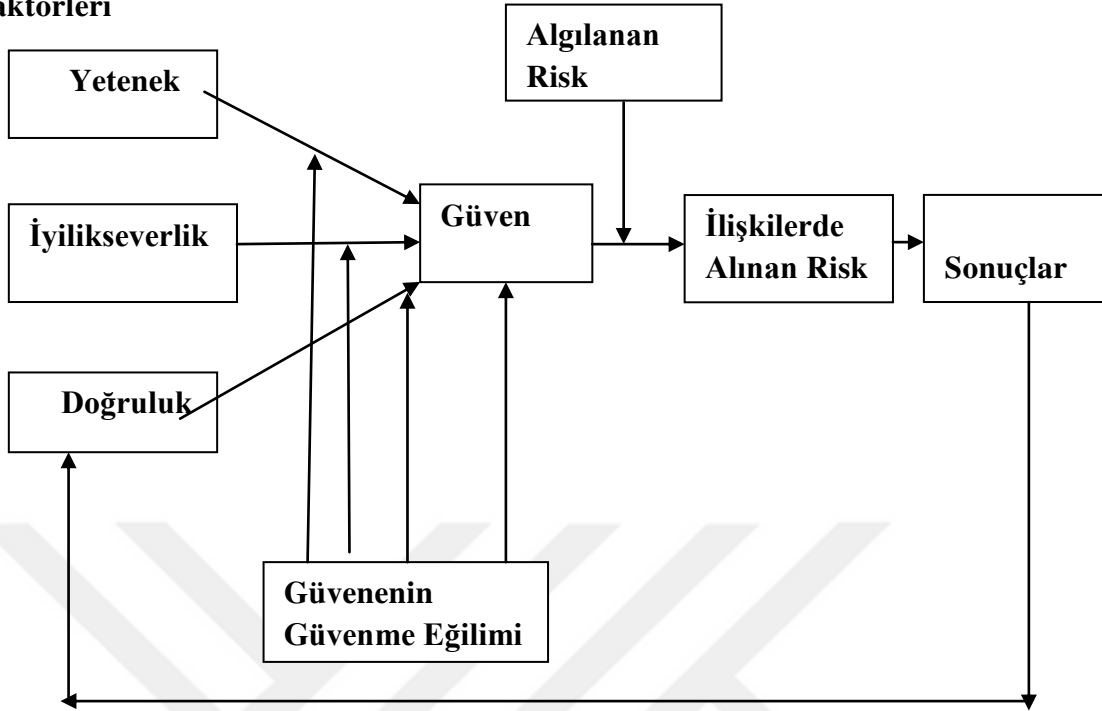
Güven oluşumu aşamasında ilk sırada ortaya atılan unsur güven eğilimidir. Güven eğilimi, bireyin farklı bir kişiye karşı güven duyma isteği olarak tanımlanmaktadır. Bireylerin geçmişinden ve yaşanmışlıklarından elde ettikleri deneyimler, hayata bakış açıları, kişilikleri güven eğilimlerini etkileyen unsurlardır. Güven eğilimi, karşı tarafa olan koşulsuz güven durumunu da açıklamaktadır. Güvenen bireyin güvenme eğiliminin artması durumunda, güvendiği kişinin özelliklerini dikkate almadan güven ortamı sağlanmaktadır (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995).

Güvenilirliği etkileyen ikinci unsur olarak yetenek, iyilikseverlik ve doğruluk olarak belirlenmiştir. Yetenek, grup içerisindeki yetkinlikler, sahip olduğu özellikler ve bazı özel bölgelere nüfus etme yetisine sahip olma olarak tanımlanmıştır (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995: 717). İyilikseverlik, güvenilen bireyin benmerkezci olmaksızın ona güvenene karşı iyilik yapma isteği olarak ifade edilmiştir (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995: 718). Doğruluk ise güvenilen bireyin ona güvenenlerin ondan bekledikleri davranışların dışına çıkmadan hareket etmesi olarak tanımlanmıştır (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995: 719).

Modeldeki üçüncü unsur ise risk olarak belirlenmiştir. Mayer, Davis ve Schoorman'e (1995) göre birey karşısındakine güveniyorsa o riski göze almıştır. Bu durum güvenme eğilimi aşamasında risk olmadığını ama güvenden sonra güvenen bireyin risk altında olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak güvenen ne kadar çok güvenirse o kadar çok risk aldığı söylenebilir (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995: 709-734). Örneğin bir işletme sahibi işletmesini sorumlu bir kişiye bırakıyorsa işletme sahibi risk altındadır. Çünkü herhangi bir olumsuz durumda bundan zarar görecektir kişi işletme sahibidir.

Mayer, Davis ve Schoorman'ın (1995) güven eğilimi, güveni etkileyen unsurlar ve risk unsuru olarak oluşturdukları örgütsel güven modeli Şekil 2'de görülmektedir.

Algılanan Güvenilirliğin Faktörleri

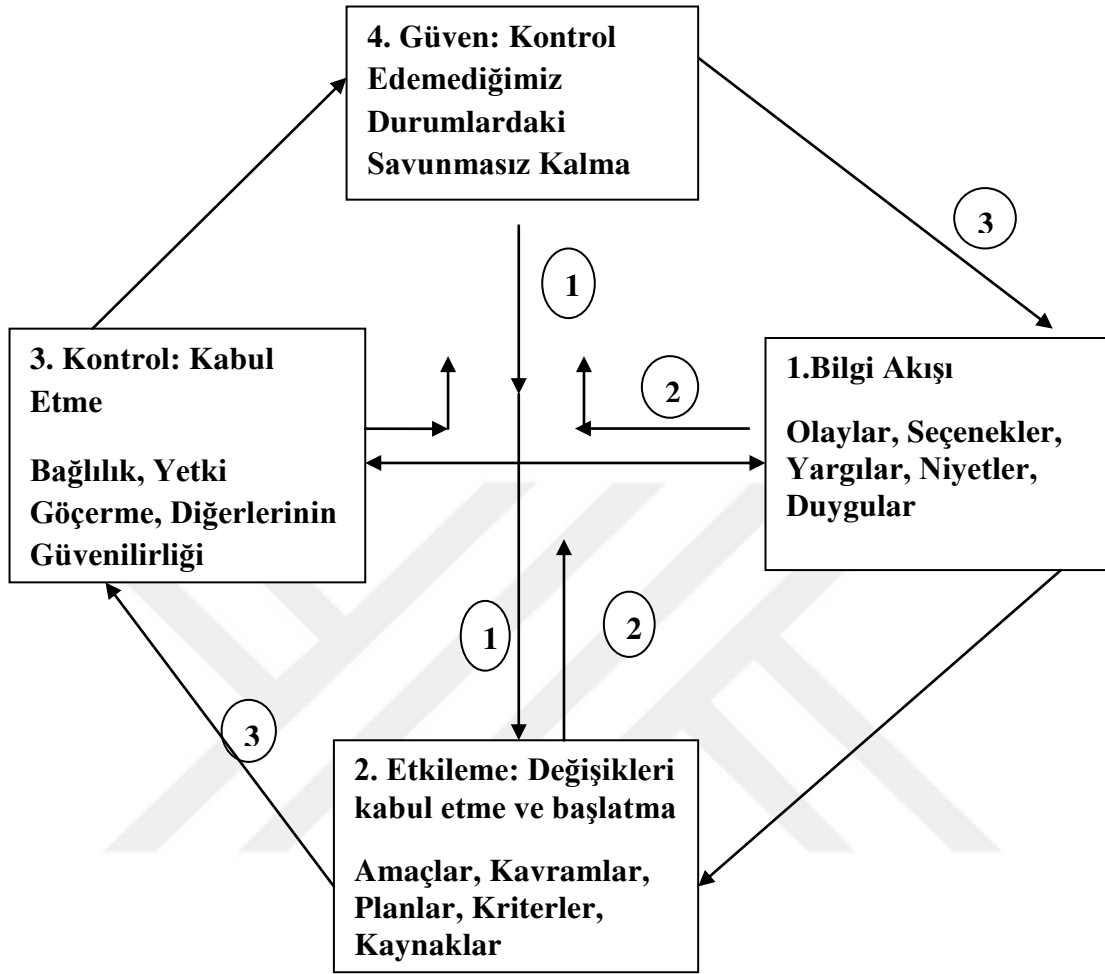


Şekil 2: Mayer, Davis ve Schoorman (1995) Örgütsel Güven Modeli

Kaynak: Mayer, Davis ve Schoorman, 1995: 715.

1.3.5. Zand'ın Spiral Güven Modeli

Zand (1972)'in güven modelinin temelini bir döngü oluşturmaktadır. Bu döngü dört aşamadan oluşmaktadır. İlk aşamada bireyler diğer tanıştıkları bireyler hakkında bilgiye sahip olmaktadır. İkinci aşamada güvенеceği bireyden olumlu veya olumsuz şekilde etkilenmektedirler. Üçüncü aşamada bireyin söylemleri ile gözlenen arasında tutarlılık olup olmadığına bakılmaktadır. Son aşamada ise tüm bu izlenimler sonucunda bireye güven veya güvensizlik oluşmaktadır (Sadykova, 2014: 37; Zand, 1972: 229-239).



Şekil 3: Zand (1972) Spiral Güven Modeli

Kaynak: Polat, 2009:39; Zand, 1972: 231.

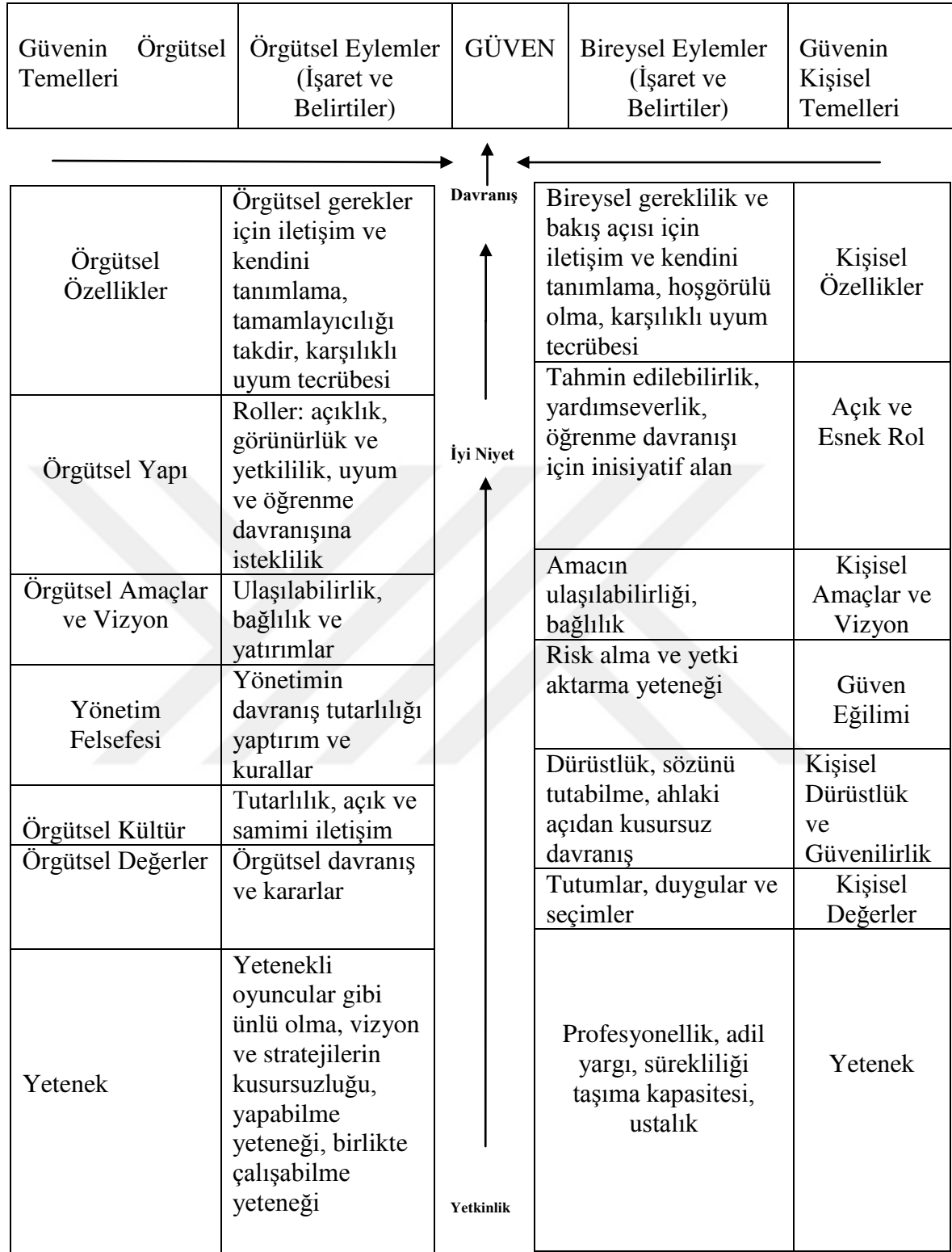
Örgütte çalışan birey karşı tarafa güven duyuyorsa çalışma arkadaşlarına kolaylık sağlar, başkalarının fikirlerine önem verir, doğru veri aktarımını kolaylaştırır, duyarlı olur ve örgütün gelişmesi için olumlu yönde katkı sağlar. Fakat güven duymayan bir birey problem çözme girişiminde bulunmaz, yanlış anlaşılma ve kargaşaya sebep olur, çalışma arkadaşları ile arasındaki ilişkiler zayıflar bu da örgütü olumsuz yönde etkiler (Zand, 1972: 230-231). Bu durum güven oluşumu veya güvensizlik sonrası bireylerin davranış ve tutumlarını göstermektedir.

Zand (1972) örgütsel güven modelini diğer modellerden (Bromiley ve Cummings, 1996; Mayer, Davis ve Schoorman, 1995; Mishra, 1995; Shockey-

Zalabak, Ellis ve Winograd, 2000) farklı kılan en temel özellikleri, döngü şeklinde gerçekleşmesi ve kontrol kısmının olmasıdır. Modelin temelinde kontrol noktası bulunmaktadır. Eğer güvenilecek birey hakkında edinilen bilgilerle kişi tutarsızlık gösteriyorsa güvenmeme eğilimi ortaya çıkmaktadır.

1.3.6. Blomqvist ve Stahle Örgütsel Güven Oluşum Modeli

Blomqvist ve Stahle (2000)'ın örgütsel güven modeli çalışmalarında ele alınmış diğer modeller (Bromiley ve Cummings, 1996; Mayer, Davis ve Schoorman,1995; Mishra, 1995; Shockey-Zalabak, Ellis ve Winograd, 2000; Zand, 1972) incelenerek geliştirilmiştir. Modelde örgütsel güven oluşum aşamasında etkili olan unsurların bireysel ve örgütsel bazda olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bireysel ve örgütsel etmenler tarafından oluşan Blomqvist ve Stahle örgütsel güven modeli şekil 4'te görülmektedir.



Şekil 4: Blomqvist ve Stahle Örgütsel Güven Modeli

Kaynak: Blomqvist ve Stahle, 2000; Polat, 2009: 45.

Blomqvist ve Stahle, (2000)'e göre örgütsel güveni oluşturan örgütsel etmenler, örgütsel özellikler, örgütsel yapı, örgütsel amaçlar ve vizyon; yönetim felsefesi, örgütsel kültür, örgütsel değerler ve yetenek olarak saptanmıştır. Bireysel etmenler ise kişisel özellikler, yetenek, kişisel değerler, kişisel dürüstlük ve güvenilirlik, güven eğilimi, kişisel amaçlar ve vizyon ve bireyin davranışı olan açıklık ve esneklikten oluşmaktadır. Ayrıca yetkinlik, iyi niyet ve son olarak davranış örgütsel güveni oluşturan önemli unsurlar olarak belirtilmiştir. Tüm bu etmenlerin birlikte oluşması örgütsel güveni oluşturmaktadır. Bireysel veya örgütsel bazda güven oluşum temellerinde eksikler bulunduğu takdirde güvenin tam manada oluştuğu söylenemez.

Şekil 4'de görüldüğü üzere bu modelde örgütsel güvenin iki etmeden oluşturulduğu ve etmenlerin de alt boyutlarıyla ele alındığından literatürde geçerliliği yüksek olan modellerin başında geldiği görülmektedir. Ayrıca örgütsel güvenin oluşması için bireysel ve örgütsel unsurların birleşimi gerekmektedir (Blomqvist ve Stahle , 2000).

1.4. ÖRGÜTSEL GÜVENİN ALT BOYUTLARI

Örgütsel güven ile ilgili literatür göz önüne alındığında genel kabul görmüş olan üç boyutunun olduğu görülmektedir. Bu nedenle çalışmada kullanılmış olan boyutlar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır.

1. Yöneticiyi Güven
2. Çalışma Arkadaşlarına Güven
3. Örgüte Güven

1.4.1. Yöneticiye Güven

Yönetici, bir örgütü her anlamda temsil eden, çalışanların emeklerinin karşılığını veren ve ortak hedefler doğrultusunda herkesi tek bir paydada toplayan kişidir (Özgen,2003: 100). Bu sebeple yöneticinin tavır ve davranışları çalışanın hem kendine olan güvenme eğilimini hem de örgütsel bazdaki güveni etkilediği söylenebilir.

Örgütsel bazda güven kendiliğinden oluşan bir etmen değildir. Güven, yöneticiler tarafından çalışanları yönetme aşamasında, karşılıklı ilişkilerde

davranışlarıyla sağlamaları gereken bir unsurdur. Yöneticiler bu ortaya koydukları davranış ve uygulamalarıyla kendilerine ve örgüte olan güveni tam manasıyla oluşturabilir veya kaybedebilirler (Sayın, 2009: 51).

Yöneticinin çalışana karşı ilkeli, dürüst, ilgili ve şeffaf olması, çalışana yetki vermesi ve yaptıklarıyla davranışlarının tutarlılık göstermesi çalışanın güvenilirlik algısını olumlu yönde etkilemektedir (Aktuna, 2007: 65). Örgütte çalışan birey yöneticisine "yönetimsel yetkinlik, adillik, hamilik" boyutunda güvenirken, yönetici ise çalışana "iş yetkinliği, itaat" boyutunda güven oluşturmaktadır (Reyhanoğlu, 2006: 44). Çalışan ve yönetici arasındaki bu durumun en kilit noktası çalışanın yöneticiyi üst konumda ve örgütün temsilcisi olarak algılamasından dolayı yöneticiye beslediği güven duygusunu örgütsel bazda görmesidir.

Örgütlerdeki yöneticiye ve örgüte güven ortamını sağlayan üst düzey yönetici davranışları Shein (1992) tarafından aşağıdaki şekilde belirlenmiştir (Shein 1992, Aktaran: Omarov, 2009: 18).

- Çalışanların ödüllendirilmesi
- Kaynakları paylaşırma
- Rol modelliği
- Kritik durumlarda gösterdikleri davranışlar
- İşe alma, terfi gibi uygulamalarda gözetilen ilkeler

Bu davranış ve ilkeleri sergileyen bir yöneticinin bulunduğu örgütte çalışanların yöneticilere güvenme eğilimlerinin artacağı söylenebilir. Çalışanlar tarafından yöneticiye duyulan bu güven örgüt içi güven ortamı oluşacaktır.

Yönetici güven yetersizliğini ise Fukuyama (2005: 25) Fransa örneğiyle şu şekilde belirtmiştir. "*Fransa'da ustabaşlarının kendi çalışanları ile ilişkileri, Paris'teki bakanlık tarafından saptanan bir yığın kurallarla düzenleniyordu. Bu da Fransızlarda,*

üstlere işçilerini dürüst bir kişisel değerlendirmeye tabi tutacak kadar güvenmeme eğiliminden kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla, resmi kurallar, ustabaşlarının bir işten diğerine kaydırmasını engelliyor; iş ortamında dayanışma duygusunun güçlenmesini önüyor ve de Japonların yalın üretim tekniklerine benzer yeniliklerin ortaya çıkmasını son derece güçleştiriyor."Örnekte de görüldüğü üzere güven eksikliği veya güvenin oluşturulamaması örgütlerin gelişimi önünde engel teşkil etmektedir.

1.4.2. Çalışma Arkadaşlarına Güven

21. yüzyıla kadar yapılmış olan örgüt kavramı ile ilgili çalışmalar göz önüne alındığında örgütü oluşturan en temel unsurların başında çalışanların geldiği görülmektedir. Çalışanların değişen ve gelişen bir varlık olarak benimsenmesinden dolayı karşılıklı ilişkiler, bütünsel yönetim, iletişim, örgüte bağlılık ve güven konularının gittikçe daha önemli hale geldiği gözlemlenmektedir (Dinç, 2007: 31).

Ferres, Connell ve Travaglione (2004), örgütsel güven kavramında genellikle yönetime güven konusunun ön planda tutulduğunu ve çalışma arkadaşlarına güven boyutunun yeterince değerlendirilmediğini savunmuşlardır. Çalışma arkadaşlarına güven, çalışan kişinin, kendi çalışma arkadaşlarının ona karşı yetkili, adil, güvenilir ve etik bir şekilde hareket edeceğine dair olan inancı şeklinde tanımlanmaktadır. Ayrıca çalışma arkadaşlarına güvenme eğilimi gerçekleştiğinde ise çalışanların birbirlerini destekleyecekleri ve çıkar ilişkilerinde bulunmayacakları düşünülmektedir (Ferres, Connell ve Travaglione, 2004: 610).

Jones (1998) çalışanların duygusal düzeylerinin ve psikolojilerinin algılamış oldukları güven düzeylerinin üzerine üç şekilde yansıdığını ifade etmiştir. Bunlardan ilki çalışan eğer yöneticisine güvenecekse ona karşı olan duyguları bunda önemli rol oynamaktadır. İkincisi çalışanın içinde bulunduğu ortam ve karşı tarafın yaptıklarıyla söylediklerinin paralel olup olmaması durumudur. Üçüncüsü ise çalışan birey her zaman çalışma arkadaşlarına karşı bazı duygusal beklentilere sahiptir. Eğer bu duygusal beklentilerine cevap bulamadığını hissederse ona karşı güven duygusu olmadığını düşünebilmektedir. Sonuç olarak çalışanın içinde bulunduğu ruh haliyle doğru orantılı olarak güven duygusu etkilenmektedir (Jones 1998, Aktaran: Kamer, 2001: 38-41).

Çalışanların birbirlerine güven duyması hem duygusal düzeylerini olumlu yönde etkilemekte hem de örgütün iş hayatında gelişmesini sağlamaktadır.

Bir birey örgütte çalışma arkadaşlarına güven duymadığında onlardan ayrı kaldığı sürece kafasında onun üstüne oyunlar üretildiğini düşünmektedir. Bu düşüncelerin artması ikili ilişkileri ve örgüt ortamını olumsuz yönde etkileyecektir. Bu durumda çalışan aklını işine veremeyip, iş konusunda başarısız olarak örgütün ilerlemesine engel olacaktır (Omarov, 2009: 25).

Sosyal çevrede olduğu gibi örgüt içerisinde de benzer ilgiler, kültürel yakınlık, sosyal çevre ve fiziksel yakınlık gibi faktörlerden dolayı resmi veya gayri resmi gruplar oluşmaktadır. Bu gruplar sadece özel hayatlarında değil örgüt içerisinde de ortak hareket etmektedirler. Grup içindeki çalışanların birbirlerine güven duymaması durumunda ortak hareket edemezler. Güven duymayan birey kendini grup ve örgüt içinde yalnız hissetmeye başlamaktadır. Bu durum onun örgüte olan bağlılığını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu doğrultuda çalışanın sadece yöneticilere güvenmesi değil çalışma arkadaşlarına güvenmesi de örgütsel güvenin boyutu olarak ortaya çıkmaktadır (Topaloğlu, 2010: 45-46).

Çalışma arkadaşlarına güven, yöneticiye güven gibi temelde bireysel ilişkilerden kaynaklansa da sonuç olarak örgüte olan güveni doğrudan etkilemektedir. Bu da örgütsel güveni oluşturmada bireysel ilişkilerin ne denli önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

1.4.3. Örgüte Güven

Örgüte güven, örgütün adil olduğuna olan inanç şeklinde tanımlanmaktadır. Başka bir tanımda ise çalışanın olumsuz bir sonuçla karşılaştığında örgütün onun yanında olacağına ve onun istek ve ihtiyaçlarına cevap vereceğine olan inanç olarak belirtilmiştir. Çalışanların kendi aralarındaki güven duygusu, yöneticilere duydukları güven kavramlarının tümü örgüte duydukları güvenle doğru orantılı olarak değişmektedir. Bu bağlamda, çalışanın örgüte güven duyması kadar örgüt açısından da karşılıklı güven ortamının oluşturulması önem arz etmektedir. Çünkü çalışan örgüte güveni bir bütün şeklinde ele almaktadır (Polat, 2007: 36; Reyhanoğlu, 2006: 40; Yılmaz, 2006: 46).

Örgütsel güveni oluşturmanın kilit noktası organizasyonu oluşturan yapılardır. Organizasyonun doğru işlemesi güven oluşumuna pozitif yönde etki etmektedir. Güven düzeyi çok düşük olan kültürlerde, örgütlerin gelişmesi ve sürdürülebilirliği açısından örgüte güven kavramı önemini daha da artırmaktadır. Bu noktada örgütler çalışanlarına karşı adil ve dürüst olmaları durumunda örgüte karşı güven oluşmaktadır (Özkan, 2012: 29).

İş planının yeterli olması, bilgi akışının düzenli ve doğru biçimde sağlanması, örgütün koordinasyonu için resmi toplantıların ve sosyal aktiviteler gibi gayri resmi toplantıların da yapılması çalışanın örgüte olan güvenini artırmaktadır. Örgütün sahip olduğu yapı ve çalışana verdiği değer sadece güven ortamı yaratmakla kalmayıp çalışanın yöneticisine ve çalışma arkadaşlarına olan güvenide artırmaktadır (Aktuna, 2004: 64-65). Bu kapsamda çalışan birey örgütün onun çıkarlarını koruyacağına ve ona sahip çıkacağına inanıyorsa örgüte güven ortamı oluşmaktadır.

Örgüte güvenin temel noktasını çalışanın kendi örgütü hakkındaki düşünce yapısı oluşturmaktadır (Omarov, 2009: 28). Kısaca örgütün güven oluşturmak için yapmış olduğu uygulamaların, çalışan tarafından nasıl algılandığı örgüte olan güveni belirlemektedir. Çalışan bu uygulamaları yeterli buluyor ve destekliyorsa örgüte güven oluşmaktadır. Aksi halde ise güvensizlik ortamı oluşmaktadır.

Son olarak yöneticiye güven, çalışanın yöneticinin ona fırsatlar sunacağı, eşit davranacağı ve onun istek ve ihtiyaçlarına cevap vereceği, çalışma arkadaşlarına güven, hiç bir arkadaşının onun eksik yönlerinden yararlanmayacağı, onu her yerde savunacağı ve ona karşı dürüst kararlar vereceğine olan inançtır. Ayrıca örgüte güven, örgütün daima çalışanlarına eşit mesafede olacağına, iş tanımlarını yapacağına, ücretlendirme konusunda adaleti sağlayacağına olan inançlar bütünü olarak tanımlanabilir. Bunların neticesinde yöneticiye, çalışma arkadaşlarına ve örgüte güvenin tam manasıyla sağlanması örgütsel güveni oluşturmaktadır.

1.5. ÖRGÜTSEL GÜVEN İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Polat ve Ceep (2008), ortaokul öğretmenleri üzerine yapmış oldukları çalışmada örgütsel adalet, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkileri incelemiştir. Çalışma sonucunda, öğretmenlerin örgütsel adalet, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık algılarının yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışını göstermelerinde örgütsel adalet ve örgütsel güvenin yüksek derecede etkili olduğu belirlenmiştir.

İşcan ve Sayın (2010), çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel adalet, örgütsel güven ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda örgütsel adalet, örgütsel güven ve iş tatmini kavramları arasında pozitif yönlü bir ilişkiler saptanmıştır.

Bökeoğlu ve Yılmaz (2008), çalışmalarında örgütsel güven kavramı ile alakalı olarak ilköğretim okullarındaki öğretmenlerin görüşlerini incelemiştir. Öğretmenlerin, en fazla yöneticilere güvendikleri ortaya konulmuştur. Öğretmenler arasında örgütsel güvenin cinsiyet, branş ve yaşa göre değişmediği de belirtilmiştir. Ayrıca okullardaki öğrenci ve öğretmen sayısının azalmasının örgütsel güveni arttırdığı araştırmadan elde edilen diğer bir sonuçtur.

Büte (2011), Gaziantep'te bulunan bir şirketin çalışanları üzerine yapmış olduğu araştırmada etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmaya göre etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performansı olumlu yönde etkilemektedir. Etik iklimin, örgütsel güveni bireysel performansa göre olumlu yönde daha fazla etkilediği saptanmıştır. Örgütsel güvenin ise bireysel performansı olumlu yönde etkilediği ayrıca güvenin alt boyutu olan çalışma arkadaşlarına güven ile bireysel performans arasındaki ilişki de çalışmada tespit edilmiştir.

Yılmaz (2009), çalışmasında örgütsel güven ile örgütsel adalet kavramları arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamıştır. Bulgular sonucunda, öğretmenlerin orta düzeyde örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışına sahip oldukları saptanmıştır. Ayrıca öğretmenlerin sahip olduğu örgütsel güven, meslektaşlarına güven,

paydaşlarına güven ve yöneticiye güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Tan ve Lim (2009), tarafından yapılan çalışmada örgüt ve çalışma arkadaşlarına olan güvenin birleştirildiği bir örgütsel güven modeli geliştirilmesi amaçlanmıştır. Örgüt ve çalışma arkadaşlarına güven kavramlarının ilişkili olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca örgütsel güvenin, çalışma arkadaşları ile duygusal bağlılık ve performans arasında aracılık rolü etkisinin olduğu da belirlenmiştir.

Çubukçu ve Tarakçıoğlu (2010), araştırmalarında otelcilik ve turizm meslek lisesi öğretmenlerinin algıladıkları örgütsel güven ile örgütsel bağlılık ilişkisi incelenmiştir. İstatistiksel analizler sonucunda örgütsel güvenin hem duygusal hem de normatif bağlılık üzerinde olumlu etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca sözleşmeli personelin algılamış olduğu örgütsel güvenin alt boyutu olan yönetici güven ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Demirel (2008), İstanbul'da bulunan tekstil sektörü çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada örgütsel güvenin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini araştırmıştır. Elde edilen bulgulara göre; örgüt ve yöneticiye olan güvenin duygusal ve devam bağlılığını pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca bu kavramlar arasında pozitif ve orta düzeyde anlamlı ilişki olduğu ve örgüt ve yöneticiye güven ile zorunlu bağlılık arasında herhangi anlamlı bir ilişkinin de olmadığı ortaya konulmuştur.

Hubbell ve Chory-Assas (2005), tarafından yapılan çalışmalarında yönetimsel ve örgütsel güven ile adaletin farklı türleri arasında ilişki olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın evrenini iki farklı coğrafi bölgede bulunan çok sayıda örgüt çalışanı oluşturmaktadır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre prosedürel adaletin, örgütsel ve yönetimsel güveni etkilediği, dağıtımsal adaletin sadece yönetimsel güveni etkilediği ve etkileşimsel adaletin ise iki güven modelinden hiç birini etkilemediği sonucuna varılmıştır.

Huff ve Kelley (2003), çalışmalarında bireyci ve kolektivist kültürler arasındaki güven düzeylerindeki potansiyel farklılıkları değerlendirmişlerdir. İlk aşamada bireyci ve kolektivist toplumlarda bireylerin dış gruplara karşı güven farklılıkları araştırılmıştır. Bunun sonucunda bireyin güven ve örgütsel güven (örgüt içindeki güven ve örgüt dışına

olan güven) ölçümündeki farklılıklarla ilgili hipotezler için önemli bir temel oluşturduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca elde edilen sonuçlara göre ABD'deki örgüt dışına yönelik güven eğilimi seviyesinin Asya'dakinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Pirson ve Malhotra (2011), çalışmalarında paydaşlar teorisi ve güven üzerine yapılan mevcut araştırmalara dayanarak, örgütsel güvenin doğasını daha ayrıntılı bir bakış açısı ile tanımlamayı amaçlamışlardır. Çalışmada örgütsel paydaşlar arasındaki ayrımı ilişki derinliği (derin veya sığ) ve odak (içsel yada dışsal) olmak üzere iki boyut temelinde ortaya koyan bir taslak geliştirilmiştir. Taslak paydaş tiplerine uygun olacak şekilde altı boyuttan (yardımseverlik, dürüstlük, yönetsel yetkinlik, teknik yeterlilik, şeffaflık ve kimlik) oluşmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI

2.1. İŞ- AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI

Bu bölümde ilk olarak iş-aile çatışması kavramına, ikinci olarak iş-aile çatışması kuramları olan çatışma, katkı, telafi, taşma ve akılcı bakış açısına son olarak ise iş-aile çatışmasının alt boyutları ile ilgili olarak literatür incelenmesi sonucunda elde edilen bilgilere yer verilmiştir.

2.1.1. İş-Aile Çatışması Kavramının Tanımı

İlk olarak iş kavramı, bir bireyin hayatını idame ettirebilmesi için belirli bir ücret karşılığı kendi evi dışında veya içinde sürdürdüğü çalışma olarak tanımlanmaktadır. Aile kavramı ise hayatlarını birbirlerine bağlı olarak devam ettiren ve asgari düzeyde iki kişiden oluşan en küçük sosyal topluluklar olarak tanımlanmaktadır. Tüm bu kavramlarla bağıntılı olarak bireylerin iş ve aileleri arasındaki ilişkiler, birbirlerine olan etkileri farklı alanlarda çok sayıda araştırmacı tarafından incelenmiştir (Allen vd., 2000: 126).

Teknolojinin büyük bir hızla gelişmesi, toplumsal ve kültürel alanda değişmeler yaşanması ve aile yapılarında değişiklikler olmasından dolayı bireylerin üstüne düşen roller farklılaşmış ve artmıştır (Toraman, 2009: 2). Artan rollerle birlikte bireyin aile yaşantısının ve iş yaşamının ona sunduğu tüm yükümlülükleri yerine getirmesi zorlaşmıştır.

İş ve aile kavramları bireyler için iki temel etki alanı olarak ortaya çıkmaktadır. İş ve aile alanlarının sahip olduğu gerekliliklerden dolayı önemli derecede birbirlerine bağlı oldukları belirlenmiştir. Bu iki rol arasında dengesizlik olduğunda ise ortaya iş-aile çatışması ortaya çıkmaktadır. Bir rolün daha fazla zaman ve sorumluluk gerektirdiği durumlarda diğer rolün sorumlulukları yerine tam olarak getirilmediğinden dolayı problemler oluşmaktadır (Morgan, 2009: 1). Kısaca açıklanacak olursa, bireyin

iş yükümlülükleri fazla olduğunda ailesine yeterince zaman ayıramamaktadır. Buna bağlı olarak bu iki rol arasında dengesizlik veya çatışma ortamı oluşmaktadır.

İki rol arasındaki çatışmayı Grenhaus ve Beutell (1985: 77) şu şekilde özetlemektedir. Birey, hayatı boyunca üstüne düşen rollerin ona vermiş olduğu sorumlulukları yerine getirmekle yükümlüdür. Birey, belirli zaman sonra iş hayatına girdiğinde üstüne düşen sorumluluklara bir yenisi daha eklenmektedir. Ama bireyin iş hayatının rolleri ile iş dışında bulunan sorumluluklarını aynı anda eksiksiz yerine getirmesi oldukça güçtür. Bu sebeple birey rollerin gerekliliklerini dengelemeye çalışmaktadır. İş ve aile rollerini dengelemediği durumda ise iş-aile veya aile-iş çatışması yaşanmaktadır. İş ve aileye karşı sorumlulukların artması bireyi yorduğundan ve kendine zaman ayırmasını engellediğinden dolayı çatışma ortaya çıkmaktadır.

İş-aile çatışması daha genel bakış açısıyla roller arası çatışmanın bir türü olarak değerlendirilmektedir (Higgins ve Duxbury, 1992: 392-393). Birey, iş ve aile gibi birden çok role sahip olduğundan dolayı iş-aile çatışması yaşamaktadır (Doğan, Üngüren ve Kesgin; 2010; Efeoğlu ve Özgen, 2007; Higgins ve Duxbury, 1992; Morgan, 2009; Parasuraman ve Simmers, 2001).

Dubrin (1997: 116) iş-aile çatışmasını, bireyin hem işgören olarak bir örgüte bağlı olması hem de ebeveyn olması durumunda sahip olduğu rollerin belirli bir noktada çatışması şeklinde tanımlamıştır. Parasuraman ve Simmers (2001: 556) ise "*iş ve aileden kaynaklanan rollerinin aynı anda ortaya çıkararak birbirlerini olumsuz yönde etkileme durumu*" şeklinde tanımlamışlardır.

İş-aile çatışması ayrıca bireyin sahip olduğu tüm yaşamın değişik alanlarında ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkış şekillerine göre iş-aile çatışması üç türe ayrılmaktadır. Bu türler zaman odaklı, gerilim odaklı ve davranış odaklı iş-aile çatışmasıdır. Zaman odaklı çatışma bireyin zamanı iyi kullanmamasından ortaya çıkmaktadır. Gerilim odaklı çatışma, bireyin üstlenmiş olduğu iş veya aile rollerinden herhangi birinden kaynaklanan olumsuz durumun yarattığı gerilimin diğerini olumsuz yönde etkilemesidir. Son olarak ise davranış odaklı çatışma, bireyin iş veya aile gibi üstlenmiş olduğu rollerinden herhangi biri için sorun teşkil etmeyecek olan davranışın diğer rol

açısından olumsuzluk yaratması durumunda ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Bu bağlamda iş-aile çatışmasının çift yönlü bir kavram olduğu anlaşılmaktadır.

Zaman, gerilim ve davranış odaklı çatışma türlerinin oluşumu Şekil 5'te görülmektedir.



Şekil 5: İş-Aile Çatışma Türleri Oluşumu

Kaynak: Greenhaus ve Beutell, 1985: 78.

Çalışan bireyin iş yaşamını aile yaşamını olumlu veya olumsuz şekilde etkileyeceği gibi aile yaşamını da iş yaşamını aynı doğrultuda etkileyebilir. Ortaya çıkan bu çift yönlü ilişkiden doğan çatışmalar sadece bireyin kendisini, ailesini veya işini etkilemez aynı zamanda çalıştığı örgütü de etkilemektedir (Aksu, 2014: 81).

Yapılan çalışmalardan (Allen vd., 2000; Doğan, Üngüren ve Kesgin; 2010; Dubrin,1997; Efeoğlu ve Özgen, 2007; Greenhaus ve Beutell, 1985; Higgins ve Duxbury, 1992; Morgan, 2009; Parasuraman ve Simmers, 2001) yola çıkarak iş-aile çatışması, bireyin işinin ve ailesinin ona verdiği yükümlülükler karşısında yetersiz kalması sonucunda hem iş yükümlülüklerini yerine getirememesi hem de ailesini memnun edememe süreci olarak tanımlanabilir. Sonuç olarak bu durum aile içi ilişkileri etkilediği kadar örgütün gelişmesi yönünde olumlu veya olumsuz etkiler de

yapmaktadır. Bu da iş-aile çatışmasının örgüt açısından dikkate alınması gereken bir husus olduğunu ortaya koymaktadır.

2.1.2. İş-Aile Yaşam Çatışması Kuramları

İş ve aile yaşam alanları ilişkilerinin incelendiği çalışmalar (Dolcos, 2006; Duxbury ve Higgins, 1991; Duxbury, Higgins ve Lee, 1994; Edwards ve Rothbard, 2000; Evans ve Bartolome, 1984; Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987; Kahn vd., 1964; Staines, 1980; Zedeck ve Moiser, 1990) göz önünde bulundurulduğunda iş-aile çatışması ile ilgili genel kabul görmüş beş kuram olduğu belirlenmiştir.

1. Çatışma Kuramı
2. Katkı Kuramı
3. Telafi Kuramı
4. Akılcı Bakış Açısı Kuramı
5. Taşma Kuramı

2.1.2.1. Çatışma Kuramı

Temelleri, Kahn vd., (1964) tarafından atılmış olan çalışmaya dayanmaktadır. Çatışma kuramı ile, çalışan bireyin ailesinden veya işinden kaynaklanan rollerden oluşan çatışmalar ile iş-aile çatışmasının açıklanması hedeflenmiştir. Çatışma kuramına göre iş ve ailenin bireye sunduğu rollerin hiç biri tek başına çatışmayı ortaya çıkarmaz. Çatışmanın var olabilmesi için rollerin birbirini olumsuz yönde etkilemesi gerekmektedir. Bir rolün talebi yüzünden diğer rolün tam olarak karşılanamamasıdır (Efeoğlu, 2006: 17).

İş ve iş yaşamı dışındaki rollerin karşılıklı olarak ilişkili olduğu belirtilmiştir. İş yaşamındaki negatif deneyimlerin bireyin kişisel ve ailesel bazdaki yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilenmesi işte geçirilen saatlerin uzun ve yıpratıcı olması çatışmayı artırmaktadır (Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987: 200-201). Çatışma temelde rollerin birbirine zarar vermesi olarak açıklanabilir. Bu durum bireyde iş-aile

çatışmasına yol açarak ya ailede ya da işte mutsuzluğa ve karamsarlığa neden olmaktadır.

Zedeck ve Moiser (1990: 241) göre birey eğer işinde tam manasıyla başarı sağlamak zorunda ise ailesine karşı olan sorumluluklarında özverili olması gerekmektedir. Bu iki alandan eğer birinde özverili olmazsa rollerin farklılığından ve uyumsuzluğundan kaynaklanan çatışma ortaya çıkmaktadır. Tüm bu çalışmalar (Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987; Kahn vd., 1964; Zedeck ve Moiser, 1990) ışığında çatışma kuramı, bireyin iş ve aile rollerinin farklılığından dolayı bir noktada bireyin ikisinden birini tercih ederek diğerini göz ardı etme süreci olarak tanımlanabilir.

2.1.2.2. Katkı Kuramı

Katkı kuramı iş ve aileden gelen stres kaynaklı faktörlerin birey üzerindeki psikolojik etkileri üzerinde durmaktadır. Katkı kuramının temeli iş ve aile gibi işten bağımsız olan unsurların daima birbirlerini olumlu ve olumsuz yönde etkilediği varsayımına dayanmaktadır. Bireyin ailesinden ve işinden sağladığı doyum düzeyine göre kendi hayatının doyum düzeyi değişmektedir. Birey eğer kişisel ve örgütsel bazda doyuma ulaşmış ve kendini gerçekleştirmiş ise genel yaşam doyum düzeyi de doğru orantılı olarak artmaktadır (Efeoğlu, 2006: 16). Duxbury ve Higgins'in (1991) çalışmalarına göre bireyin hayatından tatmin olarak mutlu bir şekilde yaşamını sürdürmesi için iş ve aile yaşamında yaşam kalitesini sağlamış olması gerekmektedir. Katkı kuramı bireyin işinden ve ailesinden gelen huzur ve mutluluğun tüm hayatına yansımaları olarak tanımlanabilir.

2.1.2.3. Telafi Kuramı

Telafi kuramının oluşumu, çalışan bireyin iş ve ailesi arasındaki etkileşim, bu iki unsur arasında ortaya koyduğu denge ve zaman kavramını kullanış şekliyle açıklanmaktadır. Kurama göre iş ve iş unsurları dışındaki iki farklı yaşam arasında karşılıklı olarak etkileşim bulunmaktadır. Çalışanlar hayatlarında eksik olan mutluluğu yakalamak ve yaşadığı hayatı daha da yaşanılır ve tatmin edici hale getirmek için iş ve aile hayatından herhangi birinde yetersiz olan unsurları gidermek için uğraşmaktadırlar (Zedeck ve Moiser, 1990).

Çalışan birey yaşamının bir alanındaki eksik olan unsuru diğer yaşamındakilerle kapatmayı hedeflemektedir. Bir manada hayatının bir bölümündeki eksiği diğer bölümüyle kapatmayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda Edwards ve Rothbard (2000: 180) telafi kuramını, bireyin yaşamının bir kısmında doyum sağlayamaması sonucunda bu doyumsuzluğu diğer kısımda giderme çabası olarak tanımlamaktadırlar. Kısaca açıklanacak olursa, bireyin kendini ya iş hayatında yeterli ve mutlu görmeyip bunu aile hayatında sağlamaya çalışması ya da aile hayatında yakalayamadığı huzur ve doyumunu iş yaşamıyla kapatmaya çalışması olarak ortaya çıkmaktadır (Evans ve Bartolome, 1984: 11).

Birey eğer yaşamının herhangi bir alanında kendini mutsuz ve yetersiz görüyor ise bu durumdan kurtulabilmek adına diğer alana daha fazla önem vermektedir. Çalışan birey tüm enerjisini ve gücünü bu alanlara eşit miktarda dağıtabiliyor ve hayatında hem iş hem de aile memnuniyetini üst seviyede tutabiliyor ise kendi yaşam dengesini sağlamış olmaktadır (Yurtseven, 2008: 8). Dolayısıyla birindeki eksikliği diğerinde giderme çabası telafi kuramı ile açıklanabilir.

Birey işiyle ilgili olumlu düşüncelere sahipse işi ile ailesi arasındaki ilişkiyi ya çatışma halinde ya da birbirinden bağımsız olarak değerlendirmektedir. İş ile ilgili olumsuz duygulara sahip olanlar ise iş hayatının aile hayatını olumsuz yönde etkilediğini düşünmektedirler (Önderoğlu, 2010: 21). Sonuç olarak birey işinin ona kattığı olumsuzluklardan kurtulmak amacıyla ailesine daha fazla önem vermektedir. Bu durum ise hayatının bir bölümünde eksik kalan yönleri diğer bölümüyle telafi etmek amacıyla ortaya çıkan iş-aile çatışması kuramlarından biri olan telafi kuramı ile açıklanmaktadır.

2.1.2.4. Akılcı Bakış Açısı Kuramı

İş ve aile hayatlarının aralarındaki ilişki üzerine ortaya çıkan kuramlardan en önemlilerinden biri akılcı bakış açısı kuramıdır. Akılcı bakış açısı kuramının, temel sebebi çalışan bireyin zaman sıkıntısından dolayı iş-aile çatışması yaşamaması olarak ortaya çıkmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 239).

İş ve aile yaşamları arasında çatışmanın yaşanması akılcı bakış açısı kuramına göre iş ve aile faktörlerinin her biri için daha fazla zamana ihtiyaç olması, iki yaşam

alanında ortaya çıkan rollerin birbirlerini olumsuz yönde etkilemesi ve bireyin artan sorumluluklara cevap verecek zamanı bulamayışı sebepleri ile açıklanmaktadır. Çalışan bireyin bir günde zaman bakımından ne işinin sorumluluklarını ne de ailesinin sorumluluklarını tam manasıyla yerine getiremediğinden çatışma meydana gelmektedir. Akılcı bakış açısı kuramına göre iş ve aileye ayrılan zamanların oransal olarak dengelenmesi zor bir süreç olarak görülmektedir. Sonuç olarak dengenin bozulmasıyla birlikte iş-aile çatışmasının yaşanacağı aşikârdır (Duxbury, Higgins ve Lee, 1994; Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987).

Çalışan bireyin para kazanmak amacıyla işte geçirmek zorunda olduğu zamanın ailesiyle geçirmesi gereken zamana göre fazla olması iş-aile çatışmasına neden olmaktadır. Temelde bir insanın günlük belirli bir zaman dilimi olduğundan ve bu zamanın iş ve ailesindeki bireyleri memnun etmeye yetmemesi durumu da akılcı bakış açısı kuramıyla açıklanmaktadır (Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987). Akılcı bakış açısı kuramı, ailesini memnun etmeye ve işini iyi yapmaya çalışan bir bireyin bunları gerçekleştirebilecek yeterli zamanı bulamadığından yaşamış olduğu iş-aile çatışması süreci olarak tanımlanabilir.

2.1.2.5. Taşma Kuramı

Taşma kuramının literatürde iş-aile çatışması kuramları arasında en dikkat çeken kuramlardan biri olduğu söylenebilir. Kuram ilk olarak Staines (1980) tarafından geliştirilmiş ve açıklanmaya çalışılmıştır.

Kuram, bir bireyin iş veya aile yaşamından herhangi birinde meydana gelen değişimin olumlu veya olumsuz olarak diğer yaşam alanına yapmış olduğu etki süreci olarak tanımlanmaktadır. Aile yaşamında gerçekleşen olumlu bir durumun iş yaşamını olumlu etkilemesi veya iş yaşamında meydana gelen olumsuz bir olayında aile içerisinde olumsuz etki yapması taşma kuramına örnek olarak verilmektedir. Örneklerden de anlaşılacağı üzere taşma kuramı çift yönlü bir kuramdır. Negatif ve pozitif olması fark etmeksizin karşılıklı etkileşim halindedir (Özkul, 2014: 31).

Bireyin iş hayatındaki mutsuzluk, geleceğe olumsuz bakış ve gerginlik gibi negatif duyguları; huzur, umut ve heyecan gibi pozitif duygulardan daha yoğun yaşanması durumunda özel yaşamında olumsuzluklar ortaya çıkmaktadır. Bu da bireyin

ailesinden kopmasına ve içine kapanmasına yol açmaktadır. Sonuç olarak oluşan olumsuz duygular sebebiyle "olumsuz taşma" oluşmaktadır. Ancak pozitif duyguların negatiflerinden yoğun olması durumunda ise olumlu etkileşim olduğundan dolayı "olumlu taşma" ortaya çıkarmaktadır (Evans ve Bartolome,1984: 12).

Williams ve Alliger (1994) ise taşma kuramının olumlu ve olumsuz manada çift yönlü olmadığını savunmaktadırlar. Onlara göre ailede yaşanan pozitif olaylar iş yaşamını etkilememekte sadece işte yaşanan pozitif olaylar aile yaşamını etkilemektedir. Negatif durumlar ise genel kabul gördüğü gibi çift yönlü olarak ele alınmıştır (Williams ve Alliger, 1994, Aktaran: Dolcos, 2006: 16). Sonuç olarak taşma kuramı, iş ve aile yaşamlarının kendi aralarında birbirlerini olumlu veya olumsuz bir şekilde etkileme süreci olarak tanımlanabilir.

2.1.3. İş-Aile Çatışması Boyutları

Bireylerin iş ve aile hayatlarının birbirlerini etkilemediğini savunan bölünme teorisi Wilensky (1960) tarafından ortaya atılmıştır. Wilensky'a göre iş ve aile hayatları bölündüğü için birbirini etkilememektedir.

Bölünme kuramı, bireylerin yaşam alanlarının birbirinden ayrıldığı noktalarda bile birbirleriyle etkileşimin olduğunun kabul edilmesiyle ortadan kalkmıştır. Pleck (1977) bir alanda ortaya çıkan sorunların veya taleplerin diğer alanı farklı şiddetlerde etkilediğini ortaya koyarak "asimetrik geçirgenlik" kavramını oluşturmuştur. Kavrama göre ailede meydana gelen olumsuz bir durum iş yaşamını etkileyebildiği gibi işte meydana gelen bir sorunda aile yaşamını etkileyebilmektedir. 21. yüzyılda geliştirilen çoğu iş-aile çatışması modeli Pleck'in "asimetrik geçirgenlik" kavramından hareketle oluşturulmaktadır.

İş-aile çatışma kavramı çift boyutlu bir kavramdır. Birey işinden veya ailesinden dolayı yapması gereken yükümlülükleri yerine getirememesi durumunda iş-aile veya aile-iş çatışması ortaya çıkmaktadır. Aile-iş çatışması bireyin ailesinden dolayı yapmak zorunda olduğu bir faaliyetin işine engel olması durumunda ortaya çıkan çatışmadır. İş-aile çatışması ise işinin gerekliliklerinden dolayı ailevi işlere zaman ayıramamasından kaynaklı oluşan çatışmadır (Nuosce, 2007: 20). Bu boyutlar örneklerle açıklanacak olursa aile-iş çatışması boyutu çalışan bireyin eşinin sağlık sorunları nedeniyle önemli

bir iş seyahatine çıkamama durumudur. İş-aile çatışması boyutu ise çalışanın terfi almak için fazla mesai sonucunda çocuğuna yeterince vakit ayıramaması örneğindeki gibi yaşanan iş-aile çatışmalarıdır.

Duxbury, Higgins ve Lee (1994: 450) aile-iş çatışmasını ailesel yükümlülüklerin işin gerekliliklerini yapmayı engellemesi olarak açıklamaktadırlar. İş-aile çatışmasını ise işinden dolayı yapmakta zorunlu olduğu işlerin ailesel rolünü yerine getirememesi durumu olarak tanımlamaktadırlar. Aile-iş çatışmasını Voydanoff (2005: 708) ise ailesel faktörlerin işin gerekliliklerini engellemesi veya aile üyelerinden kaynaklanan çatışmalar olarak belirtmiştir. İncelenmiş olan çalışmalar kapsamında iş-aile çatışmasının işten dolayı aileyi etkileyen iş-aile boyutu ve aileden dolayı işi etkileyen aile-iş boyutu olmak üzere iki boyuttan oluştuğu belirlenmiştir.

Aile-iş çatışması, iş-aile çatışması ile zıtlık göstermektedir. Ailevi sorunların işi etkilemesi sonucu ortaya çıkan negatif durumlardır. Daha açık bir ifadeyle çalışan bireyin ailesinin ona kattığı sorumluluklardan dolayı işindeki rollerini yerine getirememesi süreci olarak tanımlanmaktadır. Aile-iş çatışmasının oluşmasında bireyin ailesi ve bu ailenin sahip olduğu temel özellikler ön plandadır (Atabay, 2012: 19).

Aile-iş çatışması, iş-aile çatışmasına göre daha az araştırma konusu olmuştur. Bireyin ailevi nitelikleri ve sorunları işe devam etmesini, verimliliğini, örgüte güvenini ve motivasyonunu etkilemesine rağmen, aile-iş boyutuna gereken önem verilmemiştir. Çünkü aile-iş boyutu daha çok psikoloji ve sosyoloji alanında incelenmiştir. Sonuç olarak işten kaynaklanan sorunların aile üzerine etkilerini inceleyen çalışmalara daha fazla önem verilmiştir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 75).

Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda iş-aile çatışması iki boyutlu olarak hem iş-aile hem de aile-iş boyutları şeklinde ele alınmıştır (Çarıkçı, 2001: 34). Bu çalışmada da iş-aile çatışması kavramı bu iki boyutta incelenmiştir.

2.2. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Kılıç ve Özafşarlıoğlu (2013), tarafından yapılmış olan çalışmada iş stresi faktörleri ile iş-aile atışması arasında ilişkinin olup olmadığı ve yönü araştırılmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre; iş stresi ile iş-aile atışması arasında düşük ve ters yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca iş-aile atışması ile iş stresinin faktörlerinden olan iş kontrolü ve sosyal destek kavramları pozitif ilişkinin olduğu saptanmıştır. Demografik değişkenlerden olan medeni durum, yaş, ocuk ve cinsiyet ile iş-aile atışması arasında bir farklılığa rastlanmamıştır.

Rubio vd., (2015) alışmalarında iş-aile atışması ile duygusal tükenmişlik arasında ilişkinin olup olmadığı ve bu ilişkide profesyonel öz yeterliliğinin rolünün belirlenmesini amaçlamışlardır. Çalışmanın sonuçlarına göre iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişliğe neden olduğu aynı zamanda duygusal tükenmişliğin de iş-aile çatışmasını artıran bir sarmal sürecin olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca alışma iş-aile atışması ile duygusal tükenmişlik arasındaki karmaşık ilişkide öz yeterliliğinin rolünü de açıklamıştır.

Özmete ve Eker (2013), çalışmalarında erkek ve kadınların iş-aile atışması ile nasıl mücadele ettiklerini ortaya koyan stratejileri belirleyerek ve bunların nerde ve nasıl kullanıldığını açıklamaya çalışmışlardır. Çalışma sonucunda çalışan bireylerin en çok “iyi bir iş planı yapmak” stratejisini kullandıkları; bireysel işleri planlama açısından esnek olmaya çalıştıkları, dışarıdan yardım alma kapsamında ise “ocukların bakımı için ücretli yardım alma” durumunun en çok kullandıkları strateji olduğu saptanmıştır. Ayrıca yaş ve ocuk sayısının iş- aile atışması ile başa çıkma da kullanılan stratejileri belirleyen değişkenler olduğu tespit edilmiştir.

Doğan, Üngüren ve Kesgin (2010), tarafından yapılan çalışmada profesyonel turist rehberlerinin aile ve meslek ilişkileri değerlendirilmiştir. Çalışma kapsamında yaklaşık 219 rehberin görüşleri alınmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre demografik değişkenlerden yaş, eğitim ve medeni durumunun aile ve mesleğe yönelik algıları değiştirdiği tespit edilmiştir.

Aras ve Karakiraz (2013), araştırmalarında doktora yapan araştırma görevlilerinin algıladıkları iş-aile çatışması, düşük başarı hissi ve iş tatmini arasında ilişki olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda zaman temelli iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında düşük ve negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Aynı zamanda düşük başarı hissi ile iş tatmini arasında da negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır.

Saucan, Marhan ve Micle (2015), Romanya'da yapmış oldukları çalışmada iş-aile çatışmasının çeşitli yönlerinin keşfedilmesi ve iş-aile çatışmasının zorlu uzlaşma stratejilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda iş ve ailenin karşılıklı olarak birbirini etkilediği tespit edilmiştir.

Turliuc ve Buliga (2014), çalışmalarında iş-aile ve aile-iş çatışması kavramlarının iş ve aile memnuniyetine etkisine ilave olarak mantıklı ve mantıksız bilişsel faktörlerin çatışma ve memnuniyet arasında arabuluculuk rollerinin olup olmadığını araştırmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre; iki çatışma türünün de iş ve aileyi önemli derecede etkilediği saptanmıştır. Ayrıca bilişsel durumun çatışma ve aile memnuniyeti arasında ara buluculuk etkisinin olduğu ancak çatışma ve iş memnuniyeti arasında herhangi bir ara buluculuk etkisinin olmadığı sonuçlarına varılmıştır.

Gamor, Amissah ve Boakye (2014), çalışmalarında otel çalışanlarının algılamış oldukları iş-aile çatışmasına etki eden faktörleri açıklamayı amaçlamışlardır. Elde edilen bulgulara göre; çalışma saatlerinin, iş türünün, medeni halin ve aile taleplerinin iş-aile çatışmasını etkilediği sonucuna varılmıştır. Ayrıca yaş farklılıkları, evli olup olmama durumu, otellerdeki beklenmedik çalışma saatleri ve otelciliğin ekonominin ters yönünde hareket etmesi de iş-aile çatışmasının başlıca oluşum faktörleri arasında olduğu ortaya konmuştur.

Bolorizadeh, Tojari ve Zargar (2013), tarafından yapılan çalışmada koçluk yapan kadınların iş-aile çatışması yaşama durumlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Ancak profesyonel hayatlarını devam ettirirken anne veya eř durumundan kaynaklanan görevlerinden dolayı iş-aile çatışması yaşamaktadırlar. Ayrıca iş ve aileden kaynaklanan görevlerinin birbirini etkilemesi sonucunda oluşan taşma kuramı ile açıklanan iş-aile çatışmasından dolayı kariyerlerini sonlandırmak zorunda kalmaktadırlar.

Rashid vd., (2012), çalışmalarında iş-aile çatışması, öz saygı ve memnuniyet yapıları arasındaki karşılıklı ilişkinin varlığının kanıtlanması amaçlamışlardır. Çalışmada 689 evli hemşireden toplanan veriler kullanılmıştır. Elde edilen verilerin sonuçlarına göre, öz saygı ve memnuniyet arasında güçlü ve pozitif; iş-aile çatışması ve memnuniyet arasında negatif ve zayıf iş-aile çatışması ile öz saygı arasında negatif ilişkilerin olduğu saptanmıştır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞTEN AYRILMA NİYETİ

3. 1. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI

Bu bölümde literatür incelenmesi sonucunda elde edilmiş olan işten ayrılma niyeti kavramının tanımları ve bu kavrama etki eden faktörleri açıklayan bilgilere yer verilmiştir.

İşten ayrılma niyeti kavramı son yıllarda örgütsel psikologlar, yöneticiler ve sosyologların ilgilendiği konuların başında gelmektedir. Bununla birlikte araştırmacılar da işten ayrılma niyeti konusunda çok sayıda çalışma yapmaktadırlar (Süner, 2014: 25). Bu kapsamda çalışmada üçüncü değişken olarak işten ayrılma niyeti kavramı ele alınmıştır.

Alanyazın incelenmesi sonucunda işten ayrılma niyetinin farklı çalışmalarda (Price, 1997; Price ve Muller, 1981; Rusbult vd., 1988) farklı tanımları olduğu gözlenmiştir. İlk olarak işten ayrılma niyeti "*bireyin örgüt üyeliğini devam ettirme ya da ettirmeme olasılığı*" olarak ifade edilmiştir (Price ve Muller, 1981: 546). Bir başka tanımda ise çalışanın bireysel olarak örgütün sınırları içindeki üyeliğinden ayrılma fikri şeklinde açıklamaktadır (Price, 1997: 532).

Rusbult vd., (1988) göre işten ayrılma niyeti, çalışan bireyin mevcut durumlardan memnun olmamasından dolayı göstermiş olduğu olumsuz davranış ve tutumlardan doğan yıkıcı etmenler olarak tanımlanmaktadır. Ücretlendirme, güvence, adalet, yetki verme ve örgüt koşullarının sorunlu olduğu örgütlerde işten ayrılma niyeti daha fazla görülmektedir. Bu unsurların dışında işten ayrılmayı etkileyen farklı koşullarda söz konusudur.

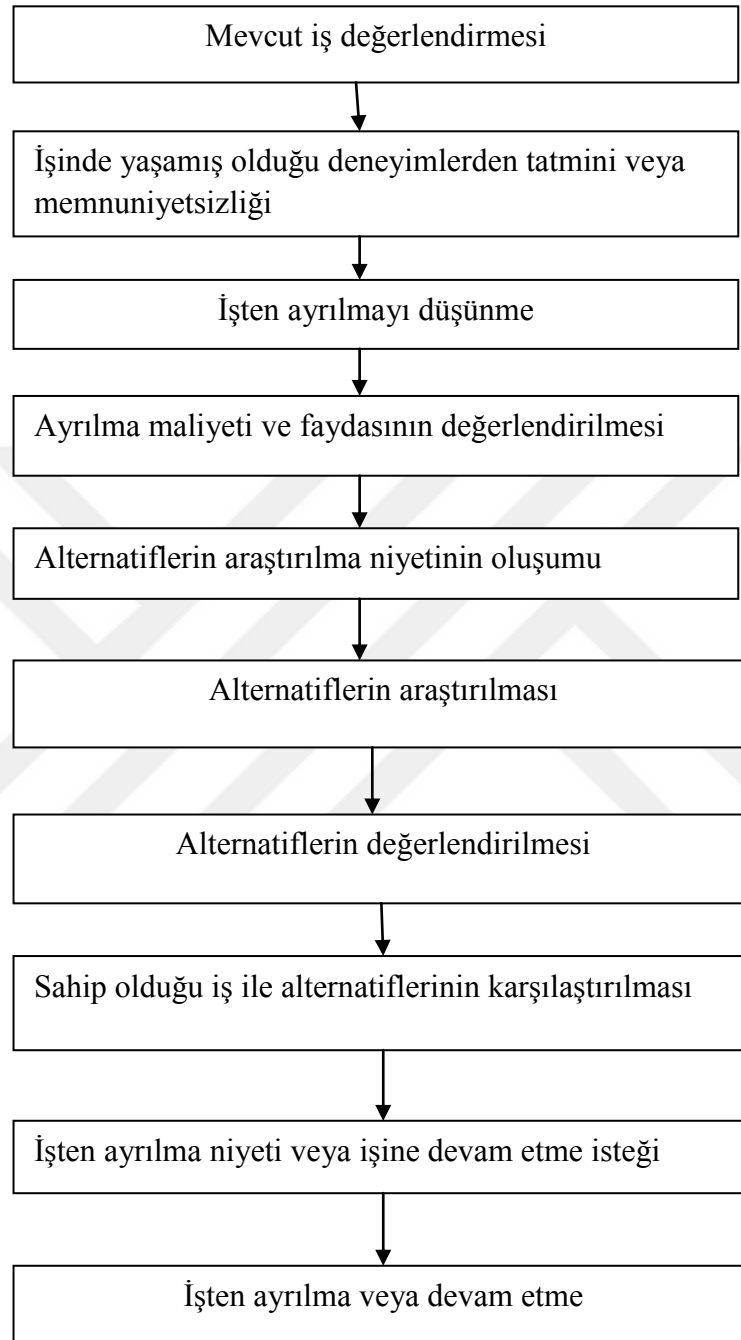
İşten ayrılmayı etkileyen bu koşullar dışsal, örgütsel ve kişisel olmak üzere üç farklı grupta toplanmaktadır. Dışsal koşullar, istihdam oranı, iş sahaları ve ekonomik durum; örgütsel koşullar, örgüt içindeki yönetim performansı, çalışan tatmini ve

ödüllendirme; kişisel koşullar ise yaş, ailevi durum ve bireysel özellikler olarak belirlenmiştir (Cotton ve Tuttle, 1986: 63).

Çalışan birey, bu unsurları göz önünde bulundurarak kendi işinin değerlendirmesini yapmaktadır. İşinden memnun olmaması durumunda ise işten ayrılmanın olasılıklarını ve başka bir iş arama sürecindeki eksi ve artı yönleri araştırmaktadır. Sonuç olarak çalışan birey mevcut işi ile diğer iş olanaklarının karşılaştırmasını yaparak işinden ayrılmaya veya devam etmeye karar vermektedir (Mobley, 1977: 238).

Mobley (1977) tarafından oluşturulan çalışan bir bireyin işten ayrılma süreci Şekil 6'da görülmektedir.





Şekil 6: Çalışanın işten ayrılma karar süreci modeli

Kaynak: Mobley, 1977: 238.

Örgütün sadece çalışanın işten ayrılma sürecinin sıralandığı bu unsurları anlaması yeterli değildir. Aynı zamanda işten ayrılma niyetini etkileyen unsurları da anlaması gerekmektedir. Çünkü örgütün gelişmesi ve geleceğe daha emin bir şekilde bakabilmesi için en önemli etmenlerin başında çalışanlar gelmektedir. Ayrıca çalışanlar örgüt için mali açıdan önem arz etmektedir (Alexander, Bloom ve Nuchols, 1994: 518). Tüm bunların neticesinde çalışanların işten ayrılması örgütler için sorun teşkil ettiği ifade edilebilir.

Tüm çalışmalardan hareketle (Mobley, 1977; Price, 1997; Price ve Muller, 1981; Rusbult vd., 1988; Süner, 2014) işten ayrılma niyeti, çalışanın mevcut işinin olanaklarından memnun olmamasından dolayı yeni bir iş arama süreci olarak tanımlanabilir.

3.2. İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLİŞKİLİ ÇALIŞMALAR

Sarıdede ve Doyuran (2004), araştırmalarında örgütsel kararlara katılım, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre işten ayrılma niyetinin hem örgütsel kararlara katılım hem de örgütsel bağlılık ile negatif yönlü ilişkilerinin olduğu tespit edilmiştir.

Polat ve Meydan (2010), tarafından yapılan çalışmada örgütsel özdeşleşme, sinizm ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki 176 özel sektör çalışanından elde edilen veriler ışığında test edilmiştir. Elde edilen verilerin analiz sonuçlarına göre; örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Arı, Bal ve Bal (2010), çalışmalarında işten ayrılma niyeti ile tükenmişlik ilişkisinde işe bağlılığın aracılık etkisini belirlemeyi hedeflemişlerdir. Çalışmada kullanılan veriler Ankara'da çalışmakta olan 80 yatırım uzmanından elde edilmiştir. Elde edilen verilerin değerlendirilmesi sonucunda tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde işe bağlılığının tam aracılık etkisine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Özer ve Günlük (2010), çalışmalarında muhasebe meslek mensuplarının örgütsel adalet kavramını algılamalarında işten ayrılma niyeti ve iş memnuniyetinin rolünü

belirlemeyi amaçlamışlardır. Çalışmada örgütsel adalet kavramı prosedürel ve dağıtımsal adalet alt boyutları ile ele alınmıştır. Analizlerden elde edilen bulgulara göre prosedürel adalet algısı ile iş memnuniyetinin pozitif yönlü ilişki olduğu ancak işten ayrılma niyetinin ters orantılı olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Ayrıca iş memnuniyetinin artması durumunda muhasebecilerde işten ayrılma niyeti eğiliminin azaldığı da sonuçlar arasındadır.

Avcı ve Küçükusta (2009), beş yıldızlı otel çalışanları üzerine yapmış oldukları çalışmada örgütsel öğrenmenin örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkilerinin açıklanması amaçlanmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre örgütsel öğrenme ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca örgütsel öğrenme ile işten ayrılma niyeti arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Güzel Gök ve İşler (2013), tarafından yapılan çalışmada profesyonel turist rehberlerinin turlarda harcadıkları duygusal emek ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma, Muğla bölgesinde çalışan turist rehberleri üzerinde uygulanmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre rehberler turlarda yüksek derecede duygusal emek sarf etmektedirler. Ayrıca duygusal emek boyutlarından olan "derinden rol yapma" ve "bastırma" kavramları ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

Hussain vd., (2014), Malezya'da bulunan ticaret bankalarının genç çalışanları üzerine yapmış oldukları çalışmada ödüllendirme veya ücretlendirmenin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. 171 banka çalışanından alınan veriler değerlendirilmiştir. Çalışmadan elde edilen verilerin değerlendirilmesi sonucunda ne ücretlendirmenin ne de ödüllendirmenin genç banka çalışanlarının şirketlerinden ayrılmasını etkilemediği tespit edilmiştir.

Yıldız Savcı ve Kapu (2014), araştırmalarında motive edici faktörlerin işten ayrılma niyetini ve iş performansı üzerine etkisini belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre motive edici faktörlerden çalışma koşulları, ücret ve çalışanlar arası işbirliği kavramlarının işten ayrılma niyetini negatif yönde; işin

kendisi, ücret ve çalışma koşulları da iş performansını pozitif yönde etkilediği sonuçları çıkarılmıştır.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL GÜVEN, İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİLERİNİN BELİRLENMESİ

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Çalışmada, seyahat acentelerinde çalışanların iş-aile yaşam çatışması, örgütsel güven ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca örgütsel güvenin, işten ayrılma niyetini azaltıcı bir değişken olup olmadığının ortaya konulması amaçlar arasındadır. İlgili literatür tarandığında iş-aile yaşam çatışması, örgütsel güven ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelendiği çeşitli çalışmalara rastlanmıştır (Brashear vd., 2003; Cunningham ve MacGregor 2000; Karatepe ve Karadas, 2014; Nohe ve Sonntag, 2014; Ryan vd., 2015; Turunç ve Çelik, 2010; Yazıcıoğlu, 2009; Yurtseven, 2008). Bu çalışmayı diğer çalışmalardan ayıran en önemli taraf üç değişkenin bir arada seyahat acenteleri üzerine çalışılmamış olmasıdır.

Çalışmada örgütsel güven değişkeninin diğer değişkenleri açıklama oranının ortaya konulmuş olması seyahat acentelerinin personel devir hızı sorununu çözebilmesi için önem arz etmektedir. Çalışma sonunda elde edilen bulgulara göre; Türkiye'nin önemli turizm destinasyonları arasında gösterilen Eskişehir ilindeki seyahat acentelerine önerilerin sunulması da hedeflenmiştir.

4.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Konuyla ilgili literatür incelendiğinde iş-aile yaşam çatışmasının; iş stresi (Kılıç ve Özafşarlıoğlu, 2013), duygusal tükenmişlik (Rubio vd., 2015), aile ve meslek ilişkisi (Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010), düşük başarı hissi ve iş tatmini (Aras ve Karakiraz, 2013), iş ve aile memnuniyeti (Turliuc ve Buliga, 2014), medeni hal (Gamor Amissah ve Boakye, 2014), işten ayrılma (Bolorizadeh Tojari ve Zargar , 2013) ve öz saygı ve memnuniyet (Rashid vd., 2012) kavramları ile ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Örgütsel güven kavramının; örgütsel vatandaşlık (Polat ve Ceep, 2008), iş tatmini (İşcan ve Sayın, 2010), etik iklim ve bireysel performans (Büte , 2011), örgütsel adalet (Yılmaz, 2009), örgütsel bağlılık (Çubukçu ve Tarakçoğlu, 2010) ve adalet (Hubbell ve Chory-Assas, 2005) kavramlarla ilişkileri ortaya konulmuştur. Son olarak işten ayrılma niyetinin örgütsel bağlılık ve örgütsel kararlara katılım (Saridede ve Doyuran, 2004), örgütsel özdeşleşme ve sinizm (Polat ve Meydan, 2010), tükenmişlik ve işe bağlılık (Arı, Bal ve Bal, 2010), iş memnuniyeti ve örgütsel adalet (Özer ve Günlük, 2010), örgütsel öğrenme (Özer ve Günlük, 2010), duygusal emek (Güzel, Gök ve İşler, (2013), ücretlendirme ve ödüllendirme (Hussain vd., 2014) ve iş performansı (Yıldız, Savcı ve Kapu, 2014) kavramları ile birlikte ele alındığı görülmektedir.

Yapılan literatür taraması sonucunda iş-aile yaşam çatışması, örgütsel güven ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri ortaya koyan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. İş-aile yaşam çatışması ile örgütsel güven arasındaki ilişkinin ve bunların her ikisinde işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin ortaya konulması alanyazına katkı sağlayacaktır. Ayrıca mevcut seyahat acentelerinin çalışanlarının devamlılığını sağlayabilmek adına izlemesi gereken yöntemleri ortaya konmasına da destek olacaktır.

4.3. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Yurtseven (2008), çalışmasında iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti ve iş tatmini üzerindeki etkileri incelemiştir. Bu doğrultuda turizm sektöründe faaliyet gösteren üç seyahat acentesi çalışanları ele alınmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre iş-aile çatışmasının iş tatmini üzerine olumsuz etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak aile-iş çatışmasının iş tatmini üzerine herhangi bir etkisinin bulunmadığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca iş-aile çatışmasının boyutlarından olan aile-iş çatışması, zamana ve gerilime dayalı çatışma türlerinin işten ayrılma niyeti üzerine olumlu yönde etkilerinin bulunduğu da çalışmada ortaya çıkarılmıştır.

Turunç ve Çelik (2010), araştırmalarında çalışanların algılamış oldukları örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme, iş-aile, aile-iş çatışmaları ve işten ayrılma niyeti üzerine olan etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada çalışanların algılamış

oldukları örgütsel desteğin iş-aile çatışması, aile-iş çatışmasını ve işten ayrılma niyetini anlamlı olarak azalttığı sonucu tespit edilmiştir.

Nohe ve Sonntag (2014), çalışmalarında iki bakış açısına göre iş-aile çatışması, sosyal destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Bunlardan ilki aile-iş çatışmasının iş-aile çatışmasına göre işten ayrılma niyetini daha fazla arttırdığını ortaya koyan etki alanları bakış açısıdır. İkincisi ise iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasına göre işten ayrılma niyetini daha fazla etkilediği yönündeki eşleştirme bakış açısıdır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre eşleştirme bakış açısı desteklenmiştir.

Ryan vd., (2015), tarafından yapılan çalışmada üniversitede bulunan yiyecek hizmetleri müdürlerinin algılamış oldukları iş-aile çatışmasının sebeplerinin ve sonuçlarının açıklanması amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre; iş-aile çatışmasını oluşturan faktörler arasında rol çatışması ve rol anlaşmazlığının olduğu tespit edilmiştir. Hafta sonu çalışmanın da iş-aile çatışmasına yol açtığı belirlenmiştir. Çalışmanın en önemli bulgusu ise iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetinin önemli bir sebebi olduğunun saptanmış olmasıdır.

Karatepe ve Karadas (2014), tarafından yapılan çalışmada psikolojik sermayenin iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, işten ayrılma ve işe gitmeme niyetleri üzerine etkisi araştırılmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre; psikolojik sermayenin iş-aile çatışmasını, aile-iş çatışmasını, işten ayrılma ve işe gitmeme niyetlerini azaltıcı etkisinin olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Tüm bu çalışmalar (Karatepe ve Karadas, 2014; Nohe ve Sonntag, 2014; Ryan vd., 2015; Turunç ve Çelik, 2010; Yurtseven, 2008) doğrultusunda iş-aile yaşam çatışmasıyla işten ayrılma niyeti kavramlarının ilişkili olduğu araştırmalarla doğrulanmaktadır. Ayrıca Nohe ve Sonntag (2014) göre iş-aile çatışmasının boyutlarından olan aile-iş çatışması da işten ayrılma niyetini etkilemektedir.

Yukarıda verilen literatürdeki bu bulgulara dayanarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir;

H₁: İş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1a} : İş-aile çatışması boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1b} : Aile-iş çatışması boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Yazıcıoğlu (2009), çalışmasında örgütsel güven ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamıştır. Ayrıca ortaya çıkacak ilişkinin demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı da test edilmiştir. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, örgüte duyulan güven ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkilerin olduğu saptanmıştır.

Yanık (2014), Ankara organize sanayi bölgesinde bulunan otomotiv sektöründe faaliyet gösteren 200 farklı işletme çalışanına yapmış olduğu çalışmada, örgütsel güvenin, işten ayrılma niyeti ile ahlaki liderlik arasında doğrudan aracılık etkisine sahip olduğunu belirlemiştir.

Cunningham ve MacGregor (2000), Kanada ve İngiltere'de yapmış oldukları çalışmada güven ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamışlardır. Çalışmadan elde edilen verilerin analizi sonucunda örgütsel güvenin iş tatminini ve işten ayrılma niyetini doğrudan etkilediği sonucu bulunmuştur. Brashear vd., (2003), ise yapmış oldukları çalışmada güven kavramının, iş tatmini ile doğrudan işten ayrılma niyeti arasında dolaylı bir ilişkinin olduğu ortaya konulmuştur.

Yapılan literatür incelemesi sonucunda elde edilen çalışmalar (Brashear vd., 2003; Cunningham ve MacGregor 2000; Yanık, 2014; Yazıcıoğlu, 2009) örgütsel güven ile işten ayrılma niyeti kavramlarının ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Yukarıda verilen literatürdeki bu bulgulara dayanarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir;

H₂: Örgütsel güven ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2a}: Yöneticiye güven ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2b}: Çalışma arkadaşlarına güven ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2c}: Örgüte güven ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Idrissou vd., (2013), çalışmalarında bir örgütte güvenin nasıl ve niçin kurulduğunu ve hangi sonuçlara neden olduğunu incelemişlerdir. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre; güven karşılıklı ilişkileri ve birlikteliği artırmaktadır. Ayrıca güvenin işlevsel olarak kullanılmamasının çatışmaya yol açtığı da çalışmada ortaya çıkarılan sonuçlar arasındadır.

Çelik ve Turunç (2010), araştırmalarında lider desteği ve iş-aile çatışmasının iş performansı üzerine etkilerini belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda lider desteğinin iş-aile çatışması üzerinde anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda örgütsel güvenin boyutlarından biri olan yöneticiye duyulan güvenin iş-aile çatışması ile ilişkili olduğu söylenebilir.

Önderoğlu (2010), tarafından yapılan çalışmada, dağıtımsal adalet ve etkileşimsel adalet algıları ile iş-aile çatışması arasında negatif ilişkinin varlığı ortaya konulmuştur. Ayrıca çalışanların algılamış oldukları örgütsel desteğin artması durumunda ise iş-aile çatışmalarının azaldığı sonucuna da ulaşılmıştır. Bu doğrultuda örgütsel destek ve adalet kavramlarının örgütsel güven kavramıyla pozitif yönlü ilişkileri (Hubbell ve Chory-Assas, 2005; Polat ve Ceep, 2008; Yılmaz, 2009) göz önünde bulundurularak örgütsel güvenin de iş-aile çatışmasıyla ilişkili olabileceği söylenebilir.

Yapılan incelemeler sonucunda iş-aile çatışması ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi incelemiş olan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak örgütsel güvenle pozitif ilişkileri saptanmış olan örgütsel adalet ve örgütsel destek gibi kavramlarla iş-aile çatışmasının ilişkisinin olduğu açıktır (Hubbell ve Chory-Assas, 2005; Polat ve Ceep, 2008; Yılmaz, 2009). İlave olarak Idrissou vd., (2013) çalışmalarında güvenin

olmadığı örgütlerde çatışma oluştuğunu saptamışlardır. Bu bağlamda örgütsel güven ve alt boyutlarının iş-aile çatışmasıyla ilişkili olduğu söylenebilir.

Yukarıda verilen literatürdeki bu bulgulara dayanarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir;

H₃: Örgütsel güven ile iş-aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3a}: Örgütsel güven ile iş-aile çatışması boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3b}: Örgütsel güven ile aile-iş çatışması boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

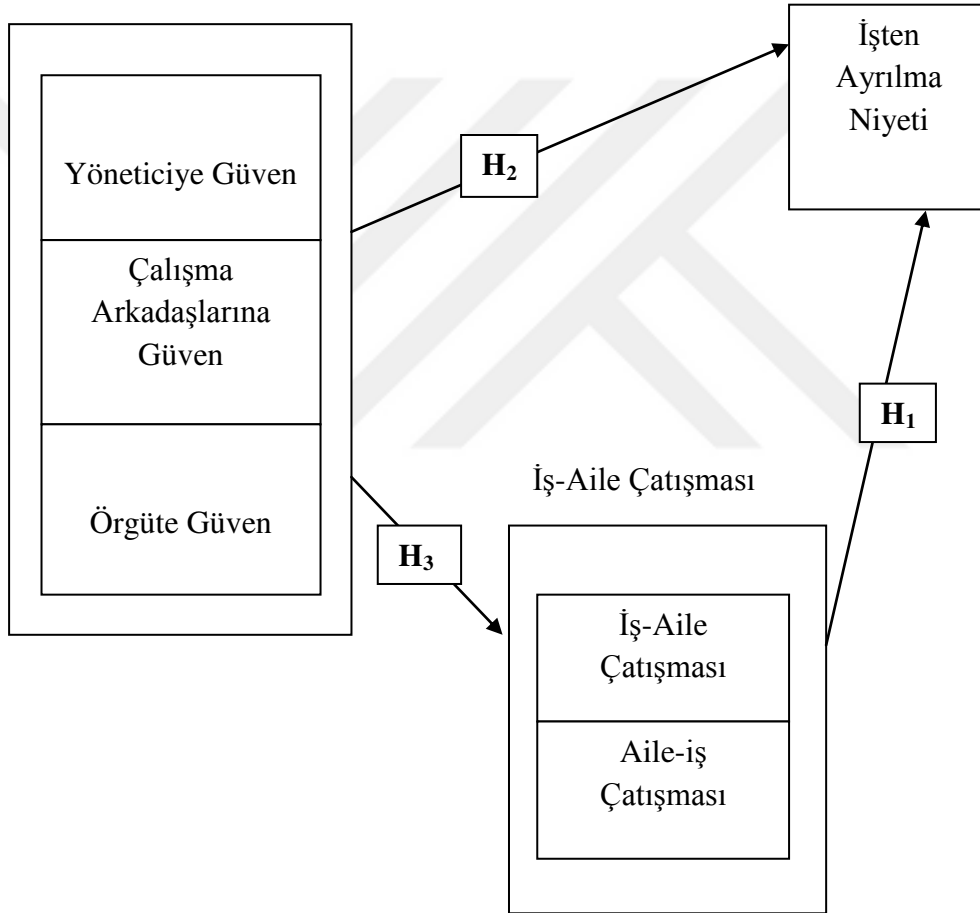
H_{3c}: Yöneticiye güven ile iş-aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3d}: Çalışma arkadaşlarına güven ile iş-aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3e}: Örgüte güven ile iş-aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Örgütsel güven, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti kavramları arasındaki ilişkiler çerçevesinde araştırmanın modeli aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

Örgütsel Güven



Şekil 7: Araştırmanın modeli

4.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın evreni, veri toplama araçları, araştırmanın hipotezlerinin sonuçları araştırmadan derlenen verilerin analizine yönelik bilgilere yer verilmiştir.

4.4.1. Araştırmanın Örneklemi

Araştırma Eskişehir ilinde gerçekleştirilmiştir. Eskişehir ilinde toplamda 65 seyahat acentesi faaliyet göstermektedir (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, 08 03 2016). Ancak çalışan sayısına herhangi bir kaynaktan ulaşılamamıştır. Bu sebepten dolayı acentelerle iletişime geçilip personel sayıları alındıktan sonra toplamda 180 personelin olduğu belirlenmiştir.

Araştırmanın ana kütlesi olan söz konusu 180 acente çalışanın ulaşılabilir olması ve maliyet açısından herhangi bir sıkıntı oluşturmadığı belirlenmiştir. Bu kapsamda evrenin tamamının ulaşılabilir olmasından dolayı tamsayım yapılmıştır. Seyahat acenteleri bünyesinde çalışan 180 çalışana dağıtılan soru formunda, kullanılabilir 162 soru formu elde edilmiş ve analizlerde bu formlar dikkate alınmıştır. Uygulanan anketin geri dönüş oranı %90 olarak gerçekleşmiştir.

4.4.2. Veri Toplama Yöntemi ve Amacı

Çalışmanın amacı doğrultusunda seyahat acenteleri çalışanlarına yüz yüze anket uygulaması yapılmıştır. Çalışanların algıladıkları örgütsel güven, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Anketin oluşum aşamasında daha önceden yapılan çalışmalar incelenmiş ve yorumlanmıştır. Oluşturulmuş olan hipotezlerin geçerliliklerinin sınanması amacıyla örgütsel güven, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti düzeylerini ölçmek amaçlı hazırlanan çeşitli ölçekler değerlendirilmiştir. Tüm bunların sonucunda araştırmanın, amacı, hedefi ve planı doğrultusunda en uygun olduğuna karar verilen ölçekler anket formunda kullanılmak üzere belirlenmiştir.

Söz konusu anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların işten ayrılma niyetlerini ve algılamış oldukları örgütsel güven düzeylerini ölçen ifadeler, ikinci bölümde çalışanların iş-aile çatışmasını ölçen ifadeler ve üçüncü bölümde ise katılımcıların demografik özelliklerini ilişkin ifadeler yer verilmiştir. Demografik ifadeler çalışmanın amacı doğrultusunda araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Bu

doğrultuda çalışanlara demografik özellikleri olarak, cinsiyet, yaş, medeni durum, işletmedeki çalışma süreleri ve işletmedeki pozisyonları sorulmuştur.

Çalışanların iş-aile yaşam çatışması düzeylerini ölçmek üzere Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen iş-aile yaşam çatışması ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçek on ifadeden ve iki alt boyuttan oluşmaktadır. İlk bölümde işten kaynaklanan iş-aile çatışmasının ölçüldüğü 5 ifade ikinci bölümde ise aileden kaynaklanan aile-iş çatışmasının ölçüldüğü 5 ifade yer almaktadır. Netemeyer vd., (1996) çalışmalarına göre iş-aile çatışması boyutunun Cronbach's Alpfa değeri 0,88 ve aile-iş çatışması Cronbach Alpfa değeri ise 0,89 olarak hesaplanmıştır.

Çalışanların işten ayrılma niyetlerini ölçmek amacıyla Tate vd., (1997) tarafından geliştirilen ve Firth vd., (2003) tarafından yapılmış olan çalışmada kullanılmış olan işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçek 2 ifadeden oluşmaktadır. Ayrıca herhangi bir alt boyuta sahip değildir. Tate vd., (1997) tarafından yapılmış olan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre tüm faktörlerin Cronbach Alpfa değerleri 0,61 ve 0,91 arasında değişmektedir (Tate vd., 1997, Aktaran: Firth vd., 2003: 173).

Son olarak çalışanların örgütsel güven düzeylerini ölçmeye yönelik kullanılan ankette Omarov, (2009: 77) tarafından geliştirilmiş olan ölçekten yararlanılmıştır. Omarov, (2009) ölçeğin 22 ifade ve 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu formda yöneticiye duyulan güveni ölçmeye yönelik 10, çalışma arkadaşlarına duyulan güveni ölçmeye yönelik 5 ve örgütün kendisine duyulan güveni ölçmeye yönelik 7 ifade yer almaktadır. Omarov (2009) güvenilirlik analizine göre örgütsel güven ölçeğinin Cronbach Alpfa değeri 0,96 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç doğrultusunda ölçeğin güvenilirliğinin yeterli düzeyde olduğu açıktır.

Çalışanların algılamış oldukları işten ayrılma niyeti, örgütsel güven ve iş-aile çatışması düzeylerini ölçmeye yönelik olan anketin birinci ve ikinci bölümünde 5'li likert tipi değerlendirme ifadeleri yer almaktadır. Bu likert tipine göre değerlendirmeler; "Kesinlikle Katılmıyorum" ifadesi için "1", "Katılmıyorum" ifadesi için "2", "Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum" ifadesi için "3", "Katılıyorum" ifadesi için "4" ve "Kesinlikle Katılıyorum" ifadesi için "5" puan verilerek derecelendirilmiştir.

4.4.3. Veri Analiz Teknikleri

Verilerin çözümlenmesinde ve analizinde SPSS istatistik programından faydalanılmıştır. Çalışmanın amaçları doğrultusunda ilk aşamada ölçeğin geçerliliğini sınamak amacıyla faktör analizi ve ölçeğin güvenilirliğinin değerlendirilmesi için Cronbach Alfa katsayıları belirlenmiş ve rapor edilmiştir. İkinci aşamada kontrol değişkenlerine ilişkin veriler, yüzde ve frekans değerleri kullanılarak değerlendirilmeleri yapılmıştır.

Üçüncü aşamada ise seyahat acentelerinin çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güven ve alt boyutları, iş-aile çatışması ve alt boyutları ve işten ayrılma niyeti kavramları arasında ilişki olup olmadığının tespit edilebilmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Son olarak ise örgütsel güven ve alt boyutlarının iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

4.4.4. Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları

Tablo 3'te örgütsel güven, işten ayrılma niyeti ve iş-aile çatışması ölçeklerinin güvenilirlik (cronbach alpha) değerleri görülmektedir.

Tablo 3: Ölçeklerin Güvenilirliklerine Yönelik Bulgular

	Cronbach Alpha	Soru Sayısı(n)
1.Örgütsel Güven	,967	21
Yöneticiye Duyulan Güven	,950	9
Çalışma Arkadaşlarına Güven	,906	5
Örgüte Duyulan Güven	,942	7
2.İşten Ayrılma Niyeti	,909	2
3.İş-aile Çatışması	,889	10
İş-aile boyutu	,915	5
Aile-iş boyutu	,890	5

* Yöneticiye duyulan güven boyutunun 5'inci ifadesi arkadaşlarıma duyulan güven boyutunun da altında toplanmasından dolayı ölçekten çıkarılmıştır.

Ölçeklerin güvenilirliği 0,00-0,40 arasında olduğunda güvenilir olmadığı; 0,40-0,60 arası düşük güvenilirlikte olduğu, 0,60-0,80 arası yeterli derecede güvenilir ve 0,80-1,00 arasında olması ise yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Kayış, 2010: 405). Tablo 3'e göre örgütsel güven ile alt boyutlarının, iş-aile çatışması ile alt boyutlarının ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin tümünün 0,80-1,00 arasında olduğu görülmektedir. Buradan hareketle tüm ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğu belirlenmiş ve analiz işlemlerine devam edilmiştir.

4.4.5. Faktör Analizi ve Sonuçları

Faktör analizi, değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör yapılarını bulmaya yönelik bir işlem olup bir veri toplama aracı olarak ölçeğin yapı geçerliliğini incelemeye sıklıkla kullanılan bir analizdir (Büyüköztürk, 2011: 123). Bu doğrultuda çalışmada, aralarında düşük ilişkiye sahip çok sayıdaki değişkenin uygun sayıya düşürülmesi, yapı geçerliliğinin test edilmesi, gruplandırılması ve ana faktörlere dönüştürülmesi için faktör analizi uygulanmıştır.

Örgütsel güven ölçeğinin faktör analizi sonuçlarını elde edebilmek amaçlı temel bileşenler analizi ve varimax döndürme tekniği kullanılmıştır. Örgütsel güven ölçeğine yönelik faktör analizi bulgularına göre KMO örneklem değerinin yeterli olduğu ve Bartlett testi sonucunun ölçeğin diğer analizlerde kullanımı için uygun olduğu belirlenmiştir (KMO değeri:0,952; Bartlett testi sonucu:p<0,05).

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda yöneticiye duyulan güven boyutunun 5. ifadesi olan "Yöneticimin söyledikleri ile yaptıkları birbirleriyle tutarlıdır" ifadesinin çalışma arkadaşlarıma duyulan güven boyutunun da altında toplanmasından dolayı ölçekten çıkarılmıştır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda örgütsel güven ölçeğinin 21 madde ve 3 boyuttan oluştuğu görülmektedir. Bu sonuç Omarov, (2009:77) ölçeğiyle tutarlılık göstermektedir. Sonuçlar, Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Örgütsel Güven Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi Bulguları

ÖRGÜTSEL GÜVEN	Faktör Yükleri
Yöneticiye Duyulan Güven	
1. İşle ilgili yeterli seviyede bilgi ve beceri sahibi olduğu konusunda yöneticime güveniyorum.	,702
2. İşle ilgili doğru kararlar alacağı konusunda yöneticime güveniyorum.	,785
3. İşle ilgili görevlerini tam olarak yerine getirme konusunda yöneticime güveniyorum.	,751
4. Verdiği sözleri yerine getirme konusunda yöneticime güveniyorum.	,733
5. Çalışanlar tarafından yardıma ihtiyaç duyulduğunda yöneticim destekleyici ve yardımseverdir.	,672
6. Herhangi bir konuda yöneticimin bana söylediklerinin doğru olduğuna güveniyorum.	,726
7. İşimle ilgili konuları yöneticime rahatlıkla söyleyebiliyorum.	,697
8. Yöneticimin işleri sorunsuzca ve kolayca yapabileceğine güveniyorum.	,704
9. Yöneticim işle ilgili karar ve prosedürlerde bizim de fikrimizi alıyor.	,667
Çalışma Arkadaşlarına Güven	
1. İşle ilgili herhangi bir sorunla karşılaştığımda diğer çalışma arkadaşlarımdan bana yardım edeceğine inanıyorum.	,802
2. İşlerini en iyi şekilde yaptıkları/yapacakları konusunda çalışma arkadaşlarıma güveniyorum.	,753
3. Çalışma arkadaşlarım yöneticiler ortalıkta olmasa bile işlerini en iyi şekilde yapıyorlar.	,782
4. Dikkat isteyen işlerde, işimizi zorlaştırmayacakları konusunda çalışma arkadaşlarıma güveniyorum.	,771
5. İşinde uzman olma konusunda çalışma arkadaşlarıma güveniyorum.	,780
Örgüte Duyulan Güven	
1. Çalıştığım şirket bana her zaman adil davranıyor.	,753
2. Çalıştığım şirket, verdiği vaatleri her zaman yerine getiriyor.	,748
3. Çalıştığım şirket ihtiyaç olduğunda bana her zaman destek oluyor.	,611

4. Çalışanlara karşı dürüst olduğu konusunda çalıştığım şirkete güveniyorum.				,663
5. İşimi iyi yaptığım takdirde şirket, beni ödüllendiriyor ve bana destek oluyor.				,771
6. Çalıştığım şirket, sorunlarımla ilgileniyor.				,727
7. Çalıştığım şirketin çalışanları ile ilgili politikalarına güveniyorum.				,723
Faktör Öz Değerleri (Eigenvalue)	12,763	1,663	1,003	
Faktörlere ait açıklanan varyans değerleri (%)	60,778	7,921	4,774	
Açıklanan toplam varyans değeri (%)	73,473			
KMO değeri	,952			
Barlett Küresellik Testi Değeri	3077,819			

Örgütsel güven ölçeğine yönelik gerçekleştirilen faktör analizi sonrası ortaya çıkan 3 boyut toplam varyansın %73,473'ünü açıklamaktadır. Toplam varyansın %60,778'i birinci boyut olan "Yöneticiye Duyulan Güven" ile %7,621'i ikinci boyut olan "Çalışma Arkadaşlarına Güven" ve %4,774'ü üçüncü boyut olan "Örgüte Duyulan Güven" ile açıklanmaktadır. Sosyal bilimlerde yapılan çalışmalarda yapılan analizlerde toplam varyans değerinin %40 ile %60 arasında olması yeterli kabul edilmiştir (Tavşancıl, 2006, s. 48). Bu kapsamda açıklanan toplam varyansın %73,473 olması yeterli düzeyde olduğunu göstermektedir.

İş-aile çatışması ölçeğinin faktör analizi sonuçlarını elde edebilmek amaçlı temel bileşenler analizi ve varimax döndürme tekniği kullanılmıştır. İş-aile çatışması ölçeğine yönelik faktör analizi bulgularına göre KMO örneklem değerinin yeterli olduğu ve Bartlett testi sonucunun ölçeğin diğer analizlerde kullanımı için uygun olduğu belirlenmiştir (KMO değeri:0,867; Bartlett testi sonucu:p<0,05).

Yapılan geçerlilik analizleri doğrultusunda iş-aile çatışması ölçeğinin iki boyut ve 10 ifadeden oluştuğu görülmektedir. Bu sonuçlar Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) ölçeğiyle birebir benzerlik göstermektedir. Sonuçlar Tablo 5'te sunulmaktadır.

Tablo 5: İş Aile Çatışması Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi Bulguları

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI	Faktör Yükleri	
İş-aile Boyutu		
1. İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.	,783	
2.İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.	,830	
3.İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	,889	
4.İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	,878	
5. İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum..	,847	
Aile-iş Boyutu		
1. Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.	,783	
2. Ev yaşantımın gereksinimi nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.	,841	
3. Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	,838	
4. Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.	,789	
5. Aile yaşantımın gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.	,833	
Faktör Öz Değerleri (Eigenvalue)	5,026	2,248
Faktörlere ait açıklanan varyans değerleri (%)	50,263	22,480
Açıklanan toplam varyans değeri (%)	72,743	
KMO değeri	,867	
Bartlett Küresellik Testi Değeri	1051,289	

İş-aile çatışması ölçeğine yönelik gerçekleştirilen faktör analizi sonrası ortaya çıkan 2 boyut toplam varyansın %72,743'ünü açıklamaktadır. Açıklanan toplam varyansın %50,263'ünü birinci boyut olan "İş-aile Çatışması Boyutu" açıklamaktadır. Toplam varyansın %22,480'ini ise ikinci boyut olan "Aile-iş Çatışması Boyutu" açıklamaktadır. Açıklanan toplam varyansın %72,743 olması iş-aile çatışması ölçeğinin yeterli düzeyde geçerli olduğunu göstermektedir.

İşten ayrılma niyeti ölçeğine yönelik faktör analizi bulgularına göre KMO örneklem değerinin yeterli olduğu ve Bartlett testi sonucunun ölçeğin faktör analizinde kullanımı için uygun olduğu belirlenmiştir (KMO değeri:0,500; Bartlett testi sonucu:p<0,05). Yapılan faktör analizi doğrultusunda ölçeğin tek boyuttan oluştuğu görülmektedir. Bu sonuç Tate vd., (1997) ölçeğiyle birebir benzerlik göstermektedir. Elde edilen sonuçlar Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi Bulguları

İŞTEN AYRILMA NİYETİ	Faktör Yükleri
1. Genellikle işten ayrılmayı düşünürüm.	,958
2. Önümüzdeki bir yıl içerisinde yeni bir iş arayabilirim.	,958
Faktör Öz Değerleri (Eigenvalue)	1,834
Açıklanan toplam varyans değeri (%)	91,719
KMO değeri	,500
Bartlett Küresellik Testi Değeri	190,019

İşten ayrılma niyeti ölçeğine yönelik gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda ölçek toplam varyansın %91,719'unu açıklamaktadır. Bu sonuç ölçeğin yeterli düzeyde geçerliliğe sahip olduğunu göstermektedir.

4.5. BULGULAR VE YORUMLAR

4.5.1. Normallik Dağılım Testlerine Yönelik Bulgular

Araştırma ölçeklerine ilişkin betimsel istatistiklerin yer aldığı bilgiler Tablo 7'de görülmektedir.

Tablo 7: Araştırma Ölçeklerine İlişkin Betimsel İstatistikler (Normal Dağılım)

		İstatistik	Standart Hata
Örgütsel Güven	Çarpıklık Katsayısı	-,547	,191
	Puanları	Basıklık Katsayısı	-,474
İş Aile Çatışması	Çarpıklık Katsayısı	,022	,191
	Puanları	Basıklık Katsayısı	-,470
İşten Ayrılma Niyeti Puanları	Çarpıklık Katsayısı	,196	,191
	Basıklık Katsayısı	-,465	,379

Korelasyon ve varyans analizi gibi karşılaştırmalı testlerde verilerin normal dağılmış olması önkoşullardan biridir. Çarpıklık katsayısının (ÇK) "0" olması ortalamaya göre tam simetrik dağılımı gösterir. Çarpıklık katsayısının +1 ile -1 sınırları içerisinde kalması ise puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2005). Analizlerde örgütsel güven puanları çarpıklık katsayısı "-,547"; iş aile çatışması puanları çarpıklık katsayısı ",022" ve işten ayrılma niyeti puanları çarpıklık katsayısı ",196" olarak hesaplanmıştır. Bu bilgiler kapsamında ölçek puanlarının normal dağılım gösterdiği söylenebilir.

4.5.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerini Göre Araştırma Bulguları

Bu bölümde seyahat acenteleri çalışanlarının demografik özelliklerine yer verilmiştir.

Tablo 8: Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Değişken	Sayı(n)	%
Cinsiyet	Erkek	84	51,9
	Kadın	78	48,1
Yaş	18-30	74	45,7
	31-40	55	34,0
	41-50	26	16,0
	51 ve üzeri	7	4,3
Medeni Durum	Evli	80	49,4
	Bekar	72	44,4
	Boşanmış/Dul	10	6,2
Çalışma Süresi	5 yıldan az	103	63,6
	6-10	39	24,1
	11-15	14	8,6
	16-20	4	2,5
	21 yıldan fazla	2	1,2
Görevi	Çalışan	109	67,3
	Şef	22	13,6
	Müdür	31	19,1
Toplam		162	100

Araştırma Eskişehir ilinde faaliyet gösteren seyahat acentelerinde çalışan 180 kişinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Ancak bunlardan 18 tanesi analize uygun bulunmadığından dolayı kullanılmamıştır. Araştırmaya katılan 162 kişinin demografik özellikleri Tablo 8'te gösterilmiştir.

Tablo 8 incelendiğinde; araştırmaya katılanların %51,9'unun erkek, %48,1'inin kadın olduğu görülmektedir. Bu durum seyahat acentelerinde çalışanların cinsiyet göz önüne alındığında neredeyse eşit olduğunu göstermektedir. Araştırmaya katılanların yaş dağılımı ise 18-30 yaş arasında olanlar % 45,7; 31-40 yaş arasında olanlar %34; 41-50 yaş arasında olanlar %16; 51 ve üzeri yaşında olanlar ise %4,3 olarak ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun 18-30 ve 31-40 arasında olduğu

belirlenmiştir. Elde edilen bu bulgulara göre çalışanların büyük bölümünün 40 yaş altında olması seyahat acentelerin çalışanlarının genel olarak genç profilde olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların medeni durumu incelendiğinde, % 49,4'ünün evli; %44,4'ünün bekâr ve % 6,2'sinin boşanmış/dul olduğu görülmektedir. Buldukları işletmede çalışma sürelerine bakıldığında, 5 yıldan az çalışmakta olanlar % 63,6; 6-10 yıl arasında çalışanların 24,1; 11-15 yıl arasında çalışanların %8,6; 16-20 yıl arasında çalışanların % 2,5; 21 yıldan fazla çalışanların %1,2 oranında olduğu görülmektedir. Çalışanlarının büyük bir bölümünün (%63,6) 5 yıldan az süredir bulunduğu işletmede çalıştığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların pozisyona göre dağılımı incelendiğinde, %67,3'ü çalışan; %13,6'sı şef ve %19,1'nin müdür olduğu görülmektedir.

4.5.3. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Çalışmada örgütsel güven, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti kavramlarının ve alt boyutların arasındaki ilişkilerin düzeylerinin ve yönlerinin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizine ilişkin bulgular Tablo 9'da sunulmaktadır.

Tablo 9: Değişkenler Arasındaki Korelasyon Tablosu

Değişkenler	Ort.(x)	S.s	1	2	3	4	5	6	7	8
1.Og_toplam	3,397	0,98	1							
2.İş_aile_tp	2,904	0,94	-,374**	1						
3.İştn_ayrlm	2,737	1,38	-,705**	374**	1					
4.Yön_güv	3,410	1,08	,959**	-,332**	-,674**	1				
5.Ark_güv	3,458	1,06	,807**	-,375**	-,541**	,677**	1			
6.Örgt_güv	3,336	1,08	,928**	-,335**	-,677**	,845**	,645**	1		
7.İş-aile	3,160	1,18	-,301**	,849**	,313**	-,262**	-,252**	-,311**	1	
8.Aile-iş	2,648	1,08	-,324**	,816**	,310**	-,293**	-,379**	-,244**	,388**	1

** = Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü)

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

Tablo 9'da görüldüğü üzere seyahat acentesi çalışanlarının algılamış oldukları iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü ($r= 0,374$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Elde edilen bu sonuç seyahat acentesi çalışanının iş-aile çatışması yaşaması durumunda işten ayrılmayı düşündüğünün göstergesidir. İş-aile çatışmasının alt boyutlarından iş-aile boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü ($r= 0,313$, $p<0,01$), aile-iş boyutu ile de istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü ($r= 0,310$, $p<0,01$) ilişkiler saptanmıştır. Bu neticeler doğrultusunda acente çalışanlarının işten veya aileden kaynaklı iş-aile çatışması yaşamaları durumunda da işten ayrılmayı düşündüğü görülmektedir. Bu bilgiler ışığında H_1 , H_{1a} ve H_{1b} kabul edilmiştir.

Acente çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güven ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki ($r= -0,705$, $p<0,01$) tespit edilmiştir. Elde edilen negatif ve anlamlı ilişki çalışanların örgütsel güven düzeylerinin artması durumunda işten ayrılma niyetlerinin azalacağını göstermektedir. Buna göre H_2 kabul edilmiştir.

Örgütsel güvenin alt boyutlarından biri olan yöneticiye güven ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r= -0,674$, $p<0,01$) ilişki tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç acente çalışanının yöneticisine güvenmesi durumunda işten ayrılma niyetinin azaldığını göstermektedir. Çalışma arkadaşlarına güven ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r= -0,541$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Elde edilen bu sonuç acente çalışanlarının çalışma arkadaşlarına güvenlerinin artması durumunda işten ayrılma niyetlerinin düşeceğini göstermektedir. Örgütsel güvenin son boyutu olan örgüte güven ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r= -0,677$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Bu netice çalışanların örgüte güvenlerinin artmasının işten ayrılma niyetlerini azalttığını göstermektedir. Bunlara göre H_{2a} , H_{2b} ve H_{2c} kabul edilmiştir.

Seyahat acenteleri çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güven ile iş-aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r= -0,374$, $p<0,01$), iş-aile çatışmasının alt boyutlarından iş-aile boyutu ile örgütsel güven arasında

istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r = -0,301$, $p < 0,01$), aile-iş boyutu ile örgütsel güven arasında da istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r = -0,324$, $p < 0,01$), ilişkiler bulunmuştur. Elde edilen bu ilişkiler çalışanların örgüte olan güvenlerinin artması durumunda aileden veya işten kaynaklı iş-aile çatışması yaşamalarının azalacağını göstermektedir. Bunlara göre **H₃**, **H_{3a}** ve **H_{3b}** kabul edilmiştir.

Örgütsel güvenin alt boyutlarından olan yöneticiye güven ile iş-aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r = -0,332$, $p < 0,01$), çalışma arkadaşlarına güven ile iş-aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r = -0,375$, $p < 0,01$) ve örgütsel güvenin son boyutu olan örgüte güven ile iş-aile çatışması arasında da istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r = -0,335$, $p < 0,01$) ilişkiler saptanmıştır. Bu ilişkiler çalışanın yöneticisine, arkadaşlarına ve örgüte güvenin artması durumunda da iş-aile çatışmasının azalacağını göstermektedir. Bunlara göre **H_{3c}**, **H_{3d}** ve **H_{3e}** kabul edilmiştir.

4.5.4. Örgütsel Güven İle İş-aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisine Yönelik Regresyon Analizi Bulguları

Seyahat acenteleri çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güvenin iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Analizlerden elde edilen bulgular doğrultusunda bağımsız değişken olan örgütsel güvenin bağımlı değişken işten ayrılma niyeti üzerine etkisi Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10: Örgütsel Güven ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	β	Standart t Hata	t Değeri	Sig.	Tolerans	VIF
Örgütsel Güven	-0,705*	0,079	-12,570*	0,000	1,000	1,000
F				153,002		
Düzeltilmiş R ²				0,494		
R ²				0,497		
Std. Error of the Estimate				0,984		
Anlamlılık Düzeyi				0,000		
Durbin-Watson				1,929		

Bağımlı Değişken: **İşten Ayrılma Niyeti**

**p<0,05; * p<0,01

Elde edilen regresyon analizi bulgularına göre; seyahat acentesi çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güvenin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü ve yüksek düzeyde etkisinin ($\beta=-0,705^*$) bulunduğu belirlenmiştir. Bu durum acente çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güvenin artması durumunda işten ayrılma niyetlerinin düşeceği, örgütsel güvenin azalması durumunda da işten ayrılma niyetlerinin artacağı açık göstergesidir. Bu sonuç doğrultusunda acente yönetiminin örgütsel güvenin artırılması için yapacağı faaliyetlerin, acenteler için çalışan devir hızının düşürülmesini sağlayacak bir unsur olduğu söylenebilir.

İşten ayrılma niyetinin %49'unun ise bağımsız değişken olan örgütsel güven ile açıklanabileceği tespit edilmiştir. Açıklama oranının yüksek olması, çalışmanın evreni olan seyahat acenteleri çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin düşük olduğundan dolayı işten ayrılma niyetlerine sahip olduklarını göstermektedir.

Seyahat acenteleri personelinin algılamış oldukları örgütsel güvenin iş-aile çatışması üzerine etkisini belirlemek amaçlı yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 11'de gösterilmiştir.

Tablo 11: Örgütsel Güven ile İş-aile Çatışmasına Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	β	Standart t Hata	t Değeri	Sig.	Tolerans	VIF
Örgütsel Güven	-0,374*	0,070	-5,108*	0,000	1,000	1,000
F				26,091		
Düzeltilmiş R ²				0,135		
R ²				0,140		
Std. Error of the Estimate				0,882		
Anlamlılık Düzeyi				0,000		
Durbin-Watson				2,010		

Bağımlı Değişken: **İş-aile Çatışması**

**p<0,05; * p<0,01

Tablo 11 incelendiğinde örgütsel güvenin çalışanların algılamış oldukları iş-aile çatışması üzerinde negatif yönlü ancak düşük bir etkiye ($\beta=-0,374^*$) sahip olduğu görülmektedir. Sonuç, örgütsel güvenin iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin oldukça sınırlı olduğunu göstermektedir. Acente çalışanlarını algılamış oldukları iş-aile çatışmasının %14'ünün örgütsel güven ile açıklanabileceği tespit edilmiştir.

SONUÇ

Bu çalışmada Eskişehir ilinde bulunan seyahat acenteleri çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güven, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgulara bakıldığında iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki ($r= 0,374$) saptanmıştır. Bu sonuç, acente çalışanlarının yaşamış oldukları iş-aile çatışmasından dolayı işten ayrılmalarına yol açmaktadır.

İş-aile çatışmasının alt boyutları olan iş-aile boyutu ile pozitif ve anlamlı ($r= 0,313$) ve aile-iş boyutu ile de pozitif ve anlamlı ($r= 0,310$) ilişkiler tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlardan hareketle acente personellerinin aileden veya işten kaynaklı iş-aile çatışması yaşamaması durumunda da işten ayrılma niyetlerinin artacağı söylenebilir. Araştırma sonucunda, iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkilerin bulunması literatürde bulunan çalışmalarla (Karatepe ve Karadas, 2014; Nohe ve Sonntag, 2014; Ryan vd., 2015; Turunç ve Çelik, 2010; Yurtseven, 2008) paralellik göstermektedir.

Ayrıca Nohe ve Sonntag (2014) çalışmalarında iş-aile çatışmasının alt boyutlarından olan iş-aile boyutunun aile-iş boyutuna göre işten ayrılmayı daha fazla etkilediği sonucu da örtüşen sonuçlar arasındadır. Çalışanların işten ayrılmasını etkileyen etmenler arasında iş-aile çatışmasının olduğu söylenebilir.

Çalışmada örgütsel güven ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve yüksek düzeyde negatif bir ilişki ($r= -0,705$) saptanmıştır. Bu ilişkiye dayanarak çalışanların algılamış oldukları örgütsel güven düzeylerinin azalmasıyla işten ayrılma niyetlerini yüksek oranda arttığı söylenebilir. Aksi durumda ise örgütsel güven düzeyi yüksek olanların işletmeden ayrılma niyetlerinin düşük olduğu söylenebilir. Elde edilen sonuç örgütsel güvenin, işten ayrılmadaki önemini vurgular niteliktedir.

Örgütsel güvenin alt boyutları olan yöneticiye güven ile işten ayrılma niyeti arasında ($r= -0,674$), çalışma arkadaşlarına güven ile işten ayrılma arasında ($r= -0,541$), örgüte güven ile işten ayrılma arasında ($r= -0,677$) negatif yönlü ve anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Çalışanların sadece yöneticiye, arkadaşlarına veya

örgüte güvenmesi de işten ayrılma niyetlerini ters yönlü olarak etkilemektedir. Örgütsel güvenin bu üç alt boyutu arasında işten ayrılma niyetini negatif yönlü olarak en fazla örgüte güven etkilemektedir. Bu durum çalışanın örgütüne güvenmesinin arkadaşlarına veya yöneticisinden güvenmesinden daha önemli olarak görmesi ile açıklanabilir. Çalışan örgütün güçlü olması durumunda iş ve ücret garantisine sahip olduğunu düşünmesi de bu sonucu destekler niteliktedir.

Örgütsel güven ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin bulunması Cunningham ve MacGregor (2000) ve Yazıcıoğlu (2009) çalışmalarıyla paralellik göstermektedir. Brashear vd., (2003), yapmış oldukları çalışmada güven kavramı ile işten ayrılma niyeti arasında dolaylı bir ilişkinin olduğunu saptamışlardır. Ancak çalışmada örgütsel güven kavramı bir bütün olarak ele alındığı için, Brashear vd., (2003) çalışmalarından farklı olarak işten ayrılma niyeti ile doğrudan bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Örgütsel güven ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki ($r = -0,677$) tespit edilmiştir. Örgütsel güvenin alt boyutları olan yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven ile de iş-aile çatışması arasında negatif ilişkilerin olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca iş-aile çatışmasının alt boyutları olan iş-aile ve aile-iş boyutu ile de örgütsel güven arasında negatif yönlü ilişkiler saptanmıştır. Elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda acente çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güvenin artması iş-aile çatışmasını düşürürken aksi durumda da iş-aile çatışması yaşamamaları da örgütsel güven düzeylerini arttırmaktadır.

Yapılan literatür taraması sonucunda örgütsel güven ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi doğrudan inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak Idrissou vs., (2013) çalışmalarında güvenin işlevsel olarak kullanılmamasının çatışmaya yol açacağı sonucu çıkarılmıştır. Çelik ve Turunç (2010) ise lider desteğinin iş-aile çatışması üzerinde anlamlı etkisinin olduğunu belirlemişlerdir. Bir başka çalışmada ise dağıtımsal adalet ve etkileşimsel adalet gibi örgütsel güven ile pozitif yönlü ilişkileri olan kavramlarla (Hubbell ve Chory-Assas, 2005; Polat ve Ceep, 2008; Yılmaz, 2009) iş-aile çatışması arasında negatif ilişkinin olduğu saptanmıştır (Önderoğlu, 2010). Bu kapsamda belirlenen örgütsel güven ile iş-aile

çatışması ilişkisi vardır hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen bu ilişki çalışanların algılamış oldukları örgütsel güven ve iş-aile çatışmasının birbirini olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Çalışanına güven sağlayan bir örgüt ve aile yapısının varlığının hem işletme hem de çalışan için ne denli önemli olduğu da sonuçlar arasındadır.

Çalışmada örgütsel güvenin iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti kavramlarına etkisini ve açıklama oranları belirlemek amaçlı uygulanan regresyon analizi sonuçları şu şekilde özetlenebilir.

- Çalışanların algılamış oldukları örgütsel güvenin işten ayrılma niyeti üzerine negatif ve yüksek düzeyde etkisi ($\beta=-0,705^*$) olduğu saptanmıştır. Çalışanların algılamış oldukları örgütsel güven düzeylerinin artırılması durumunda işten ayrılma niyetlerini dolayısıyla işten ayrılmalarını azaltılacağı sonucu elde edilmiştir. İşletmelerin personel devir hızını düşürmelerini sağlamak için örgütsel güven düzeylerini arttırmaları önemli ölçüde etkili olacaktır.
- Acente çalışanlarının sahip oldukları işten ayrılma niyetlerinin %49'unun örgütsel güven ile açıklanabileceği ortaya çıkarılmıştır. Acente çalışanlarının işten ayrılma sebeplerinin neredeyse yarısı algılamış oldukları örgütsel güven ile açıklanmaktadır. Bu sonuçta örgütsel güvenin çalışan devir hızındaki önemini tekrardan vurgulamaktadır.
- Çalışanların algılamış oldukları örgütsel güvenin iş-aile çatışmasını negatif ancak düşük düzeyde etkilediği ($\beta=-0,374^*$) saptanmıştır. Her ne kadar örgütsel güven düzeylerinin artması veya azalması ters yönlü olarak iş-aile çatışmasını etkilese de düşük seviyededir.
- Acente çalışanlarının algılamış oldukları iş-aile çatışmasının yalnızca %14'ü örgütsel güven ile açıklanmaktadır. Açıklanma oranı nispeten az gözükmemektedir. Bu durumun başlıca sebepleri arasında iş-aile çatışmasının sadece işten kaynaklanan sorunlardan değil aileden kaynaklanan sorunlardan dolayı da oluşmuş olmasıdır. İş-aile

çatışmasının aileden kaynaklı oluşmasının da algılamış oldukları örgütsel güven rolünün düşük olması da elde edilen bu sonucu özetler niteliktedir.

Araştırmadan elde edilen veriler arasında örgütsel güven ile iş-aile çatışması arasında negatif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Yapılan literatür taramasında iki değişken arasında herhangi bir ilişkiye rastlanmamış olması çalışmanın özgün değerine katkı sağlamaktadır.

ÖNERİLER

Araştırmadan elde edilen tüm sonuçlar değerlendirildiğinde Eskişehir ilinde bulunan seyahat acentesi yöneticilerinin çalışanlarının işlerini daha nitelikli bir şekilde yapabilmesi, işletmenin gelişmesine katkıda bulunmaları ve en önemlisi olan işletmede çalışmaya devam etmeyi istemeleri için çalışanlarının örgüte olan güvenlerinin artırılması gerekmektedir. Örgütlerin çalışanların güvenini artırabilmeleri için onlara vermiş oldukları sözleri yerine getirmesi gerekmektedir. Ayrıca ödüllendirme sistemi, motive edici ve birlikteliği sağlamak için yemek ve eğlence organizasyonları ve yükselme olanaklarının açık olması gibi unsurlar da örgütsel güveni artırmak için uygulanmalıdır.

Çalışanların iş-aile çatışması yaşamamaları adına da örgütler çalışma saatlerini aile yaşamını göz önünde bulundurarak hazırlamalıdır. Çalışanlarının haftalık ve yıllık izinlerine önem verilmelidir. Tüm bunlar sonucunda çalışanın iş-aile çatışması yaşamamasının önüne geçilerek işten ayrılmalarına engel olunabilir. Netice de aile ve iş hayatı yolunda olan çalışanın örgüte olan katkısı artacaktır.

Çalışanların yöneticilere ve örgüte olan güvenlerini artırmak için yöneticiler daima dürüst olmalıdır. Ayrıca problem durumunda çözüm odaklı olmalıdırlar. Çalışanlarının fikir ve görüşlerini dikkate almalıdırlar. Bu sayede çalışan devamlılığı sağlanacak ve örgüt içi dinamiklerdeki aksaklıklar engellenebilir. Sonuç olarak zamanla örgüt kurumsal bir yapı kazanarak pazar payını artıracaktır.

Tüm bu unsurların sağlanması temelde yöneticinin vizyonuna bağlı olmaktadır. Bu kapsamda sadece yönetici değil örgüt sahiplerinin de örgütlerine

güven duyması, çalışanların iş-aile sorunları yaşamaması ve işten ayrılmayı düşünmemeleri için örgütlerin yönetimlerini vizyon sahibi, iletişim becerisi yüksek ve stratejik liderlik vasfı olan kişilerden oluşturmaları gerekmektedir.

Araştırmadan elde edilen veriler arasında örgütsel güven ile iş-aile çatışması arasında negatif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Yapılan literatür incelemesi sonucunda örgütsel güven ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda çalışma bu iki değişkenin diğer alanlarda da çalışılmasına ilham kaynağı olacak nitelikte ve özgünlüktedir.

Son olarak örgütsel güven konusunda çalışan araştırmacılar kadar işletme yöneticileri ve insan kaynakları uzmanlarının da konunun önemini göz ardı etmemeleri gerektiği ortaya çıkmıştır. Örgütsel güven, iş-aile çatışmasının sebepleri arasında olması ve çalışanın işten ayrılmasına neden olması ile üzerinde önemle durulması ve önlemler alınmasını gerektiren bir konudur.

KAYNAKÇA

Aktuna, M. (2004). " İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitim Fonksiyonunun Örgütsel Güvene Etkileri ve Bir Uygulama", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Kütahya.

Alexander, J. A. Bloom, J. R. ve Nuchols, B. A. (1994). "Nursing Turnover And Hospital Efficiency An Organization Level Analysis," *Industrial Relations*, C:33, No:4, ss. 505-520.

Allen, T. Herst, D. Bruck, C. S. ve Sutton, M. (2000). " Consequences Associated With Work To Family Conflict: A Review And Agenda For Future Research," *Journal Of Occupational Health And Psychology*, C:5, No:2, ss. 126-138.

Aras, M. ve Karakiraz, A. (2013). "Zaman Temelli İş Aile Çatışması Düşük Başarı Hissi ve İş Tatmini İlişkisi," *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, C:1, No:4, ss. 1-14.

Arı, G. S. Bal, H. ve Bal, E. Ç. (2010). "İşe Bağlılığın Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi Yatırım Uzmanları Üzerine Bir Araştırma" *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C:15, No:3, ss. 143-166.

Arslan, M. M. (2009). "Perceptions Of Technical And Industrial Vocational High School Teachers About Organizational Trust" *Journal of Theory and Practice in Education*, C:5, No:2, ss. 274-288.

Atabay, E. S. (2012). "İş-aile İle İş Tatmini İlişkisi Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Erzurum.

Avcı Aksu, B. (2014). "İşletmelerde Kadın Çalışanlara Yönelik Aile Dostu İnsan Kaynakları Politikaları, İş-aile Çatışması Ve Desteğinin İş Doyumu İle İlişkisi",

Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir.

Avcı, N. ve Küçükusta, N. (2009). "Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki" *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, C:20, No:1, ss. 33-44.

Bakan, İ. Büyükbeşe T. ve Bedestenci, Ç. (2004). *Örgüt Kültürü Teorik Ve Ampirik Yaklaşım*, Aktüel Yayınları, İstanbul.

Başaran, İ. F. (2000). *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü*, Ekinoks Yayınları, Ankara.

Berberoğlu, G. (1985). "Örgütsel Etkinlik," *Eskişehir Anadolu Üniversitesi İİBF Dergisi*, C:3, No:1, ss. 125-126.

Blomqvist, K. ve Stahle P. "Building Organizational Trust" (Çevrimiçi), <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.194.8467&rep=rep1&type=pdf>, 10.01.2016.

Bolle, F. (1998). "Rewarding Trust: An Experimental Study," *Theory And Decision*, C:45, No:1, ss. 83-98

Bolorizadeh, P. Tojari, F. ve Zargar, T. (2013). "Work Family Conflict Among Female Head Coaches In Iran," *Procedia Social And Behavioral Sciences*, C:84, ss. 1403-1410.

Bozkurt, E. (2015). "Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven ve Örgütsel Sinizim Arasındaki İlişki", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir.

Bökeoğlu, Ö. Ç. ve Yılmaz, K. (2008). "İlköğretim Okullarında Örgütsel Güven Hakkında Öğretmen Görüşleri," *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, C:54, ss. 211-233.

Bradach, J. L. ve Eccles, R.G. (1989). "Price, Authority, and Trust: From Ideal Types to Plural Forms," *Annual Review Of Sociology*, No:15, ss. 97-118.

Brashear, T. G. Boles, J. S. Bellenger, D. N. ve Brooks, C. M. (2003). "An Empirical Test Of Trust Building Processes And Outcomes In Sales Manager Salesperson Relationship" *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, C:31, No: 2, ss. 189-200.

Bromiley, P. Cummings, L. L. (1995). "Transactions Costs In Organizations With Trust" *Research On Negotiation In Organizations*, C:5, ss. 219-247.

Bromiley, P. ve Cummings, L. L. (1996). "The Organizational Trust Inventory", Derleyen: Roderic M. Kramer ve Tom R. Tyler, *Trust In Organizations* , Sage Publications, London.

Butler, J. (1991). "Towards Understanding and Measuring Conditions Of Trust; Evolution Of A Conditions of Trust Inventory," *Journal Of Management*, C:17, No:3, ss. 643-663.

Büte, M. (2011). "Etik İklim Örgütsel Güven Ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki," *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C:25, No:1, ss. 171-192.

Büyüköztürk, Ş. (2001). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum*, Pegem Akademi Yayınevi, Ankara.

Büyüköztürk, Ş. (2005). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Cankaya Matbaası (5.Baskı), Ankara.

Cotton, J. L. ve Tuttle, J. M. (1986). "Employee Turnover A Meta Analysis And Review With Implications For Research," *The Academy Of Management Review*, C:11, No:1, ss. 55-70.

Cunningham, J. B. ve MacGregor, J. (2000). "Trust And The Design Of Work Complementary Constructs In Satisfaction And Performance Human Relations" *Human Relations*, C:53, No:12, ss. 1575-1591.

Çarıkcı, İ. H. (2001). "Banka Çalışanlarının İş Ve Aile Rollerinin Çatışması Bireysel Ve Örgütsel Boyutlar", Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), İstanbul.

Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2010). "Lider Desteğinin Çalışanların İş-aile Yaşam Çatışması ve İş Performansına Etkisi Savunma Sektöründe Bir Araştırma" *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, C:14, No:1, ss. 19-41.

Çubukçu, K. ve Tarakçıoğlu, S. (2010). "Örgütsel Güven Ve Bağlılık İlişkisinin Otelcilik Ve Turizm Meslek Lisesi Öğretmenleri Üzerinde İncelenmesi," *İşletme Araştırmaları Dergisi*, C:2, No:4, ss. 57-78.

Demirel, Y. (2008). "Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma," *Yönetim ve Ekonomi*, C:15, No:2, ss. 180-194.

Dinç, S. (2007). "Örgütsel Güven Yaratmada Örgüt Kültürünün Rolü", Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.

Doğan, H. Üngüren, E. ve Kesgin, D. D. (2010). "Meslek Ve Aile Yaşamı İlişkisi: Profesyonel Turist Rehberliğine Yönelik Bir Araştırma" *Journal Of Yasar University*, C:20, No:5, ss. 3430-3442.

Dolcos, S. M. (2006). "Managing life and work demands: The impact of organizational support on work-family conflict in public and private sectors", Faculty Of North Caroline State University, (Unpublished PHD Thesis), North Carolina.

Doney, P. M. ve Cannon, J. P. (1997). "An Examination Of Nature Of Trust In Buyer-Seller Relationships," *Journal Of Marketing*, C:61, No:2, ss. 35-51.

Dubrin, A. J. (1997). *Fundamentals Of Organizational Behavior*, Western College Publishing, Ohio.

Duxbury, L. E. Higgins, C. ve Lee, C. (1994). "Work Family Control A Comparison By Gender Family Type And Perceived Control," *Journal Of Family Issues*, C:15, No:3, ss. 449-466.

Duxbury, L. E. ve Higgins, C. (1991). "Gender Differences In Work-Family Conflict," *Journal Of Applied Psychology*, C:76, No:1, ss. 60-74.

Edwards, J. R. ve Rothbard, N. P. (2000). "Mechanisms Linking Work And Family Clarifying The Relationship Between Work And Family Constructs" *Academy Of Management Review*, C:25, No:1, ss. 178-199.

Efeoğlu, İ. F. (2006). "İş-aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), Adana.

Efeoğlu, İ. F. ve Özgen, H. (2007). " İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresİ, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri İlaç Sektöründe Bir Araştırma" *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C:16, No:2, ss. 237-254.

Efil, İ. (2002). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, Alfa Yayınevi, İstanbul.

Eren, E. (2001). *Yönetim ve Organizasyon: Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar*, Beta Yayınevi, İstanbul.

Evans, P. ve Bartolome, F. (1984). "The Changing Pictures Of The Relationship Between Career And Family" *Journal Of Occupational Behavior*, C:5, ss. 9-21.

Ferres, N. Connell, J. ve Travaglione, A. (2004). "Co-workers Trust As a Social Catalyst For Constructive Employee Attitudes," *Journal Of Managerial Psychology*, C:19, No:6, ss. 608-622.

Firh, L. Mellor, D. J. Moore, K. A. ve Loquet, C. (2004). "How Can Managers Reduce Employee Intention To Quit" *Journal Of Managerial Psychology*, C:19, No:2, ss. 170-187.

Fukuyama, F. (2005). *Güven Sosyal Erdemler ve Refahın Yaratılması*, çev: Ahmet Buğdaycı, İstanbul, Türkiye İş Bankası Yayınları.

Gamor, E. Amissah, E. F. Adutwum K. ve Boakye, A. (2014). "Work Family Conflict Among Hotel Employees In Sekondi Takoradi Metropolis Ghana" *Tourism Management Perspectives*, C:12, ss. 1-8.

Greenhaus, J. H. Bedeian, A. G. ve Mossholder, K. W. (1987). "Work Experience Job Performance And Feelings Of Personal And Well-Being" *Journal Of Vocation Behavior*, C:31, ss. 200-215.

Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985). "Sources Of Conflict Between Work And Family Roles" *Acedemy Of Management Review*, C:10, No:1, ss. 76-88.

Güzel, Ö. Gök, G. A. ve İşler, D. B. (2013). "Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma" *Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, C:10, No:3, ss. 107-123.

Han, G. H. ve Harms, P. D. (2010). "Team Identification Trust And Conflict A Mediation Model" *International Journal Of Conflict Management*, C:21, No:1, ss. 20-43.

Higgins, C. ve Duxbery, L. E. (1992). "Work-Family Conflict A Comparison Of Dual-Career And Traditional-Career Men," *Journal Of Organizational Behavior*, C:13, No:4, ss. 389-411.

Hubbell, A. P. Chory-Assad, R. M. (2005). "Motivating Factors Perceptions Of Justice And Their Relationship With Managerial And Organizational Trust" *Communication Studies*, C:56, No:1, ss. 47-70.

Huff, L. ve Kelley, L. (2003). "Levels Of Organizational Trust In Individualist Versus Collectivist Societies A Seven Nation Study," *Organization Science*, C:14, No:1, ss. 81-90.

Hussain, I. A. Yunus, N. Ishak, N. A. ve Daud, N. (2014). "Does Remuneration Influence The Intention To Leave A Preliminary Study Among Young Bankers In Malaysia," *Procedia Social And Behavioral Sciences*, C:130, ss. 186-192.

Idrissou, L. Paassen, A. V. Aarts, N. Vodouhe, S. ve Leeuwis, C. (2013). "Trust And Hidden Conflict In Participatory Natural Resources Management The Case Of The Pendjari National Park In Benin," *Forest Policy And Economics*, C:27, ss. 65-74.

İşcan, Ö. F. ve Sayın, U. (2010). "Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C: 24, No: 4, ss. 195-216.

Juceviciusa, G. ve Juceviciene, R. (2015). "Smart Development of Organizational Trust: Dilemmas and Paradoxes" *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, C:213, ss. 860-866.

Kahn, R. L. Wolfe, D. M. Quinn, R. P. Snoek, D. J. ve Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies In Role Conflict And Ambiguity*, New York, Wiley.

Kamer, M. (2001). "Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri", Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.

Karatepe, O. M. ve Karadas, G. (2014). "The Effect Of Psychological Capital On Conflicts In The Work Family Interface Turnover And Absence Intentions," *International Journal Of Hospitality Management* , C:43, ss. 132-143.

Kayış, A. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ed: Şeref Kalaycı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.

Kılıç, R. ve Sakallı, S. Ö. (2013). "Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi" *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (2013), C:6, No:3, ss. 208-237.

Lewis, D. ve Weigert, A. (1985). "Trust As a Social Reality," *Social Forces*, C:63, No:4, ss. 967-985.

Mayer, R. C. Davis, J. H. ve Schoorman, F. D. (1995). "An Integrative Model Of Organizational Trust" *Acedemy Of Management Review*, C:20, No:3, ss. 709-734.

Mishra, A. (1996). "Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust" Editör: Kramer, Roderick M, Thomas Tyler, *Trust In Organization*, Newbury Park, ss.1-32.

Mishra, A. ve Mishra, K. (1994). "The Role Of Mutual Trust In Effective Downsizing Strategies" *Human Resource Management* , C:33, No:2, ss. 261-279.

Mobley, W. H. (1977). " Intermediate Linkages in the Relationshipbetween Job Satisfaction and Employee Turnover" *Journal Of Applied*, C:62, No:2, ss. 237-240.

Morgan, L. (2009). " The Impact of Work-Life Balance and Family-Friendly Human Resource Policies on Employees's Job Satisfaction" Nova Southeastern University, (Unpublished Doctorate Thesis).

Netemeyer, R. G. Boles, J. S. ve McMurrian, R. (1996). "Development And Validation Of Work Family Conflict Scales" *Journal Of Applied Psychology*, C:81, No:4, ss. 400-409.

Nohe, C. ve Sonntag, K. (2014). "Work Family Conflict Social Support And Turnover Intentions A Longitudinal Study," *Journal Of Vocational Behavior*, C:82, ss. 1-12.

Nuosce, M. B. (2007). "The Relationship Between Role Salience Work-Family Conflict, And Women's Managerial Leadership Practices" , University Akron, (Unpublished Doctorate Thesis), Ohio.

Omarov, A. (2009). "Örgütsel Güven Ve İş Doyumu: Özel Bir Sektörde Uygulama", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir.

Önderoğlu, S. (2010). "Örgütsel Adalet Algısı İş-Aile Çatışması Ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar", Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.

Özdevecioğlu, M. ve Doruk, N. Ç. (2009). "Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş Ve Yaşam Tatminleri Üzerine Etkisi," *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C:33, ss. 70-99.

Özer, G. ve Günlük, M. (2010). "Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti Ve İşten Ayrılma Eğilimlerine Etkisi," *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C:9, No:2, ss. 180-194.

Özgen, E. (2003). "İletişim ve Liderlik," *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, C:1, No:18, ss. 99-119.

Özkan, O. S. (2012). "Örgütsel Güven İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Kocaeli Emniyet Müdürlüğü Örneği", Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Yalova.

Özkul, R. (2014). "Ortaokul Öğretmenlerinde İş Aile Çatışması Ve Yaşam Doyum Düzeyleri", İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Malatya.

Özmete, E. ve Eker, I. (2013). "İş-Aile Yaşamı Çatışması İle Başa Çıkmada Kullanılan Bireysel Ve Kurumsal Stratejilerin Değerlendirilmesi" *Sosyal Güvenlik Dergisi*, C:3, No:1, ss. 1.

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

Pirson, M. ve Malhotra, D. (2011). "Foundations Of Organizational Trust What Matters To Different Stakeholders?" *Organization Science*, C:22, No:4, ss. 1087-1104.

Pleck, J. H. (1977). "The Work-Family Role System," *Social Forces*, C:24, No:4, ss. 417-427.

Polat, M. Meydan, C. H. (2010). "Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma," *Savunma Bilimleri Dergisi*, C:9, No:1, ss. 145-172.

Polat, S. (2007). "Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki", Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), Kocaeli.

Polat, S. (2009). *Eğitim Örgütleri İçin Sosyal Sermaye Örgütsel Güven*, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.

Polat, S. ve Ceep, C. (2008). "Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Örgütsel Güven Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları" *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, C:54, ss. 307-331.

Price, J. L. (1997). "Handbook Of Organizational Measurement," *International Journal Of Manpower*, C:18, No:4/5/6, ss. 305-558.

Price, J. L. ve Mueller, C. W. (1981). "A Causal Model Of Turnover For Nurses," *Academy Of Management Journal*, C:24, No:3, ss. 543-565.

Rashid, W. E. E. Nordin, M. S. Omar, A. ve Ismail, I. (2012). "Work Family Conflict The Link Between Self Esteem And Satisfaction Outcomes," *Procedia Social And Behavioral Sciences*, C:65, ss. 564-569.

Reyhanoğlu, M. (2006). " AR-GE İşbirliklerinde Güven: Ankara'daki Teknoparklarda Faaliyet Gösteren İşletmelerde Bir Araştırma", Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), Ankara.

Robert, J. (1967). "A New Scale Of Measurement Of Interpersonal Trust," *Journal of Personality*, C:35, No: 4, ss. 651-665.

Rubio, C. Oscaa, A. Recioa, P. Urienb, B. ve Peiro, J. M. (2015). "Work Family Conflict Self Efficacy And Emotional Exhaustion A Test Of Longitudinal Effects" *Journal Of Work And Organizational Psychology*, C:31, ss. 147-154.

Rusbult, C. E. Farrell, D. Roggers, G. ve Mainous, A. (1988). " Impact of Exchange Variables On Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction," *Academy Of Management Journal*, C:31, No:3, ss. 599-627.

Ryan, B. Ma, E. Hsiao, A. ve Ku, M. (2015). "The Work Family Conflict Of University Foodservice Managers An Exploratory Study Of Its Antecedents And Consequences," *Journal Of Hospitality And Tourism Management*, C:22, ss.10-18.

Sadykova, G. (2014). "Örgütsel Güven Oluşturmada Manipülasyon Tekniklerinin Etkisi: Türkiye-Tataristan Karşılaştırması", Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), Sakarya.

Sarıdede, U. ve Doyuran, Ş. (2004). "Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi," 13. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, Malatya, Türkiye.

Saucan, D. U. Marhan, A. M. ve Micle, M. L. (2015). "Exploring Work Family Conflict And Reconciliation In A Romanian Sample" *Procedia Social And Behavioral Sciences*, C:187, ss. 239-243.

Sayın, U. (2009). "İşletmelerde Algılanan Örgütsel Adalet Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Bir Aracı-Bir Uygulama", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Erzurum.

Shockley-Zalabak, P. Ellis, K. ve Winograd G. (2000). "Organizational Trust: What It Means, Why It Matters," *Organization Development Journal* , C:18, No:4, ss. 35-48.

Staines, G. L. (1980). "Spillover Versus Compensation A Review Of The Literature On Relationship Between Work And Nonwork," *Human Relation*, C:33, No:2, ss. 111-129.

Süner, Z. (2014). "İş Yükümlülüklerinin İş Tatmini Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi", Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Hatay.

Şişman, M. (1995). " Örgüt Kavramının Kültürel Açından Çözümlemesi ve Eğitim Örgütleri," *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, C:1, No:1, ss. 79-94.

Tan, H. H. ve Lim, A. K. L. (2009). "Trust In Coworkers And Trust In Organizations," *The Journal Of Psychology*, C:143, No:1, ss. 45-66.

Taşkın, F. ve Roşan, D. (2010). "Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Araştırması," *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, C:2, No:1, ss. 37-46.

Tavşancıl, E. (2006). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS İle Veri Analizi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Taylor, R. G. (1989). " The Role Of Trust In Labor-Management Relations," *Organization Development Journal*, C: 7, ss. 85-89.

Thomas, G. F. Zolin, R. ve Hartmann, J. L. (2009). " The Central Role of Communication in Developing Trust And Its Effect on Employee Involvement," *Journal Of Business Communication*, C:46, No:3, ss. 287-310.

Topaloğlu, I. G. (2010). "İşgörenlerin Adalet ve Etik Algıları Açısından Örgütsel Güven İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi", Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.

Toraman, Ö. (2009). "İş-aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Denizli.

Turliuc, M. N. ve Buliga, D. (2014). "Work-Family Conflict and Job and Family Satisfaction. The Mediating Role of Cognitions" *Procedia Social And Behavioral Sciences*, C:159, ss. 105-109.

Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). "Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-aile Aile-iş Çatışması Örgütsel Özdeşleşme Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Savunma Sektöründe Bir Araştırma," *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C:14, No:1, ss. 209-232.

Türk Dil Kurumu, (Çevrimiçi), http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=G%C3%9CVEN, 15 12 2015.

Türk Dil Kurumu, (Çevrimiçi), http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.567b070c6f6aa6.27425210, 23 12 2015.

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, (Çevrimiçi), <http://www.tursab.org.tr/tr/seyahat-acentalari/seyahat-acentasi-arama?sayfa=4>, 08 03 2016.

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, (Çevrimiçi), http://www.tursab.org.tr/tr/turizm-verileri/istatistikler/turistik-tesis-ve-isletmeler/seyahat-acentalari_915.html, 21 04 2016.

Tüzün, İ. K. (2006). "Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi: Uygulamalı Bir Çalışma", Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.

Tüzün, İ. K. (2007). " Güven, Örgütsel Güven Ve Örgütsel Güven Modelleri," easiv.kmu.edu.tr, ss. 93-118.

Voydanoff, P. (2005). "Work Demands And Work-To-Family And Family-To-Work Conflict Direct And Indirect Relationships," *Journal of Family Issues*, C:26, No:6, ss. 707-726.

Wilensky, H. L. (1960). "Work Careers And Social Integration" *International Social Science Journal*, C:12, No:4, ss. 543-560.

Yanık, O. (2014). "Ahlaki Liderliğin Çalışanların İş Tatminine Örgütsel Bağlılığına Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Örgütsel Güven Ve Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), Erzurum.

Yazıcıoğlu, İ. (2009). "Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Güven Duyguları İle İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması," *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C:8, No:30, ss. 235-249.

Yıldız, S. ve Savcı, G. ve Kapu, H. (2014). "Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansına Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi," *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C:21, No:1, ss. 233-249.

Yılmaz, E. (2006). "Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyinin Okul Yöneticilerinin Etik Liderlik Özellikleri Ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), Konya.

Yılmaz, K. (2009). "Özel Dershane Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki," *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, C:15, No:59, ss. 471-490.

Yurtseven, Ö. (2008). "İş-aile Çatışması, İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi Turizm İşletmesinde Bir Uygulama", Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Antalya.

Yücel, P. Z. (2006). "Örgütsel Güven Ve İş Tatmini İlişkisi Ve Bir Araştırma", İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.

Zaher, A. McEvily, B. ve Perrone, V. (1998). " Does Trust Matter? Exploring Effects Of Interorganizational And Interpersonal Trust On Performance,"*Organization Science*, C:9, No:2, ss. 123-142.

Zand, D. E. (1972). "Trust And Managerial Problem Solving," *Administrative Science Quarterly*, C: 17, No: 2, ss. 229-239.

Zedeck, S. ve Moiser, K. L. (1990). "Work In The Family And Employing Organization" *American Psychologist*, C:45, No:2, ss. 240-251.

EKLER

Ek 1: Türkçe Anket Formu

Değerli çalışanlar

Bu anket formu Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Yüksek Lisans Programı kapsamında yürütülen tez çalışmasında kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır. Ankete vermiş olduğunuz yanıtlar sadece bilimsel bir amaca hizmet etmek üzere kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır.

Doç. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ (Tez Danışmanı)

İlker KILIÇ

I. BÖLÜM

Aşağıdaki her ifade için katılım derecenizi belirtiniz. **(1 en düşük, 5 en yüksek)**

İfadeler: Örgütsel Güven ve İşten Ayrılma Niyeti	1	2	3	4	5
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. İşle ilgili yeterli seviyede bilgi ve beceri sahibi olduğum konusunda yöneticime güveniyorum.					
2. İşle ilgili doğru kararlar alacağı konusunda yöneticime güveniyorum.					
3. İşiyile ilgili görevlerini tam olarak yerine getirme konusunda yöneticime güveniyorum.					
4. Verdiği sözleri yerine getirme konusunda yöneticime güveniyorum.					
5. Yöneticimin söyledikleri ile yaptıkları birbirleriyle tutarlıdır.					
6. Çalışanlar tarafından yardıma ihtiyaç duyulduğunda yöneticim destekleyici ve yardımseverdir.					
7. Herhangi bir konuda yöneticimin bana söylediklerinin doğru olduğuna güveniyorum.					
8. İşimle ilgili konuları yöneticime rahatlıkla söyleyebiliyorum.					
9. Yöneticimin işleri sorunsuzca ve kolayca yapabileceğine güveniyorum.					
10. Yöneticim işle ilgili karar ve prosedürlerde bizim de fikrimizi alıyor.					
11. Genellikle işten ayrılmayı düşünüyorum.					
12. Önümüzdeki bir yıl içerisinde yeni bir iş arayabilirim.					
13. İşle ilgili herhangi bir sorunla karşılaştığımda diğer çalışma arkadaşlarımdan bana yardım edeceğine inanıyorum.					
14. İşlerini en iyi şekilde yaptıkları/yapacakları konusunda çalışma arkadaşlarıma güveniyorum.					

15. Çalışma arkadaşlarım yöneticiler ortalıkta olmasa bile işlerini en iyi şekilde yapıyorlar.					
16. Dikkat isteyen işlerde, işimizi zorlaştırmayacakları konusunda çalışma arkadaşlarıma güveniyorum.					
17. İşinde uzman olma konusunda çalışma arkadaşlarıma güveniyorum.					
18. Çalıştığım şirket bana her zaman adil davranıyor.					
19. Çalıştığım şirket, verdiği vaatleri her zaman yerine getiriyor.					
20. Çalıştığım şirket ihtiyaç olduğunda bana her zaman destek oluyor.					
21. Çalışanlara karşı dürüst olduğu konusunda çalıştığım şirkete güveniyorum.					
22. İşimi iyi yaptığım takdirde şirket, beni ödüllendiriyor ve bana destek oluyor.					
23. Çalıştığım şirket, sorunlarımla ilgileniyor.					
24. Çalıştığım şirketin çalışanları ile ilgili politikalarına güveniyorum.					

II. BÖLÜM

Aşağıdaki her ifade için katılım derecenizi belirtiniz. (1 en düşük, 5 en yüksek)

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

becerimi olumsuz olarak etkiliyor.

III. BÖLÜM

Bu bölümde kişisel bilgiler istenmektedir. Lütfen size uygun olan seçeneği (X) işaretleyiniz.

Cinsiyetiniz: Erkek() Kadın()

Yaşınız : 18-30() 31-40() 41-50() 51 ve üzeri()

Medeni Durumunuz: Evli() Bekar() Boşanmış/Dul()

Kaç yıldır bu işletmede çalışıyorsunuz: 5 yıldan az() 6-10() 11-15() 16-20() 21 yıldan fazla()

İşletmedeki pozisyonunuz: Çalışan () Şef () Müdür()

Teşekkürler...

