



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

**İŞ YÜKÜ İLE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ARASINDAKİ İLİŞKİDE İŞE
TUTKUNLUK VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ETKİSİ:
ALIŞVERİŞ MERKEZİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR
ARAŞTIRMA**

Aynur TAŞ

Doktora Tezi

Ankara, 2018

İŞ YÜKÜ İLE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ARASINDAKİ İLİŞKİDE İŞE TUTKUNLUK VE
ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ETKİSİ: ALIŞVERİŞ MERKEZİ ÇALIŞANLARI
ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Aynur TAŞ

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

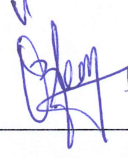
İşletme Anabilim Dalı

Doktora Tezi

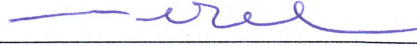
Ankara, 2018

KABUL VE ONAY

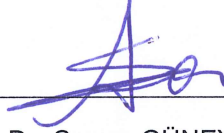
Aynur TAŞ tarafından hazırlanan "İş Yükü ile İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkide İş Tutkunluk ve Algılanan Örgütsel Desteğin Etkisi: Alışveriş Merkezi Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma" başlıklı bu çalışma, 09.01.2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.



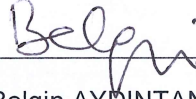
Prof. Dr. Özlem ATAY (Başkan)



Prof. Dr. Azize ERGENELİ (Danışman)



Prof. Dr. Semra GÜNEY



Doç. Dr. Belgin AYDINTAN



Doç. Dr. Seline METİN CAMGÖZ

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

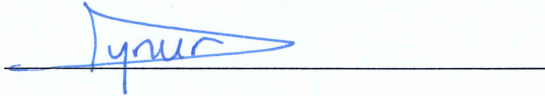
Prof. Dr. Musa Yaşar SAĞLAM
Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

09.01.2018



Aynur TAŞ

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin/raporumun tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kâğıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

- Tezimin/Raporumun tamamı dünya çapında erişime açılabilir ve bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir.

(Bu seçenekle teziniz arama motorlarında indekslenebilecek, daha sonra tezinizin erişim statüsünün değiştirilmesini talep etmeniz ve kütüphane bu talebinizi yerine getirirse bile, teziniz arama motorlarının önbelleklerinde kalmaya devam edebilecektir)

- Tezimin/Raporumun 09.01.2021 tarihine kadar erişime açılmasını ve fotokopi alınmasını (İç Kapak, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) istemiyorum.

(Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir, kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir)

- Tezimin/Raporumun.....tarihine kadar erişime açılmasını istemiyorum ancak kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisinin alınmasını onaylıyorum.

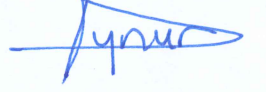
- Serbest Seçenek/Yazarın Seçimi

09/01/2018

Aynur TAŞ

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, Prof. Dr. Azize ERGENELİ danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.



Aynur TAŞ

*Tez çalışmamı canımdan çok sevdiğim yeğenlerim Necmettin DOĞAN'a ve
Ceyhun DEMİR'e ithaf ediyorum...*

TEŞEKKÜR

Doktora eğitimim süresince desteğini hiçbir zaman esirgemeyen, karşılaştığım zorlukları aşmamda yardımcı olan, bilgi birikimi ve tecrübesiyle bana ışık tutan tez danışmanım Prof. Dr. Azize Ergeneli hocama teşekkürlerimi sunuyorum.

İhtiyaç duyduğum her an zamanını ayıran, yeni analiz yöntemlerinin uygulanmasında ve değerlendirilmesinde büyük desteğini gördüğüm Doç. Dr. Selin Metin Camgöz hocama; aynı şekilde, istatistiki analizlerde yardımlarını esirgemeyen ve değerli zamanlarını bana ayıran Doç. Dr. Arzu İlsev ve Doç. Dr. Özge Tayfur Ekmekci hocalarıma teşekkürlerimi sunuyorum.

Beni motive eden, destek ve ilgisini gördüğüm Doç. Dr. Pınar Bayhan Karapınar hocama teşekkür ediyorum.

Değerli yorum ve önerileriyle katkıda bulunan Prof. Dr. Semra Güney, Prof. Dr. Özlem Atay ve Doç. Dr. Belgin Aydınhan hocalarıma teşekkürlerimi sunuyorum.

Tezimi başından sonuna kadar okuyup, katkıda bulunan arkadaşım Dr. Zülfi Umut ÖZKARA'ya teşekkür ediyorum.

Yoğun iş tempolarına rağmen zaman ayırarak anket sorularımı yanıtlayan tüm katılımcılara teşekkür ediyorum.

ÖZET

TAŞ, Aynur. İş Yükü ile İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkide İşe Tutkunluk ve Algılanan Örgütsel Desteğin Etkisi: Alışveriş Merkezi Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Doktora Tezi, Ankara, 2018.

Bu çalışmanın amacı iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide işe tutkunluğun aracılık etkisinin örgütsel desteğin seviyesine bağlı olup olmadığını araştırmaktır. Veriler, anket yoluyla Ankara'nın farklı alışveriş merkezlerinde çalışan 358 satış temsilcisinden toplanmıştır. Çalışmanın araştırma hipotezi, SPSS Process makrosu kullanılarak düzenleyici aracılık analizi (moderated mediation analysis) ile test edilmiştir (Hayes, 2013). Elde edilen bulgular, iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide işe tutkunluğun aracılık etkisinin örgütsel desteğin seviyesine bağlı olduğunu ortaya koymuştur. Şöyle ki, işe tutkunluk, iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide, sadece algılanan örgütsel desteğin yüksek olduğu durumda aracı faktör görevi görmektedir. Buna göre, çalışanların örgütsel destek algıları arttıkça, iş yükü algısının iş-aile çatışması üzerindeki artırıcı rolü işe tutkunluğun aracı rolüyle azalmaktadır.

Anahtar Sözcükler:

İş-Aile Çatışması, İş Yükü, İşe Tutkunluk, Algılanan Örgütsel Destek.

ABSTRACT

TAŞ, Aynur. *The Effect of Work Engagement and Perceived Organizational Support on the Relationship Between Workload and Work-family Conflict: A Research on Shopping Mall Employees*, PhD Dissertation, Ankara, 2018.

The aim of this study is to investigate whether the mediating effect of work engagement between work load and work-family conflict contingent upon the levels of organizational support. The data are gathered via survey from 358 sales representatives working in different shopping malls of Ankara. The research hypothesis of the study is tested by moderated mediation analysis using Process macro of SPSS (Hayes, 2013). Findings revealed that the mediating effect of work engagement between work load and work-family conflict is contingent upon the levels of organizational support. That is, work engagement acts as a mediating factor between work load and work-family conflict relationship, only when perceived organizational support is high. Accordingly, as employees' perceptions of organizational support increase, the increasing role of the perceived work load on work-family conflict is decreased by the mediating role of work engagement.

Keywords:

Work-Family Conflict, Work Load, Work Engagement, Perceived Organization Support.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
BİLDİRİM.....	ii
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	iii
ETİK BEYAN	iv
ADAMA SAYFASI	v
TEŞEKKÜR	vi
ÖZET	vii
ABSTRACT	viii
İÇİNDEKİLER.....	ix
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xiii
TABLolar DİZİNİ	xiv
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xv
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM : ÇALIŞMANIN ARAŞTIRMA MODELİNDEKİ DEĞİŞKENLER VE BU DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER	7
1.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI: KAVRAMSAL ÇERÇEVE, ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI	7
1.1.1. İş-Aile Çatışması Kavramı	7
1.1.2. İş-Aile Çatışmasının İlişkili Olduğu Kuramlar	11
1.1.3. İş-Aile Çatışmasının Öncülleri ve Sonuçları.....	13
1.2. İŞ YÜKÜ: KAVRAMSAL ÇERÇEVE, ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI	19
1.2.1. İş Yükü Kavramı.....	19
1.2.2. İş Yükünün Öncülleri ve Sonuçları.....	22

1.2.3. İş Yükü ile İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkiler	25
1.3. İŞE TUTKUNLUK: KAVRAMSAL ÇERÇEVE, ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI	28
1.3.1. İşe Tutkunluk Kavramı	28
1.3.2. İşe Tutkunluğa İlişkin Modeller	33
1.3.2.1. Maslach ve Leiter'in Tükenmişlik ve İşe Tutkunluk Modeli .	34
1.3.2.2. İş Talepleri ve Kaynakları Modeli	35
1.3.2.3. İş Gereklere ve Kaynaklarına Bağlı İşe Tutkunluk Modeli	36
1.3.3. İşe Tutkunluğun Öncülleri ve Sonuçları	38
1.3.4. İş Yükü ile İşe Tutkunluk Arasındaki İlişkiler	40
1.3.5. İşe Tutkunluk ile İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkiler	43
1.4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK : KAVRAMSAL ÇERÇEVE, ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI	46
1.4.1. Algılanan Örgütsel Destek Kavramı	46
1.4.2. Destekleyici Örgütün Özellikleri	53
1.4.3. Algılanan Örgütsel Desteğin Öncülleri ve Sonuçları	53
1.4.4. İş Yükü ile Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkiler	57
1.4.5. Algılanan Örgütsel Destek ile İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkiler	60
1.4.6. Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Tutkunluk Arasındaki İlişkiler	64
2. BÖLÜM : ALAN ARAŞTIRMASI	71
2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	71
2.2. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEM SEÇİMİ VE VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ	72
2.3. ÖLÇME ARAÇLARI	75
2.3.1. İş-Aile Çatışması Ölçeği	76

2.3.2. İş Yüğü Ölçeği	76
2.3.3. İşe Tutkunluk Ölçeği	77
2.3.4. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği.....	78
2.3.5. Demografik Değişkenler	79
2.4. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI	79
2.5. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ANALİZLER.....	79
2.5.1. Ön Analizler	80
2.5.1.1. Veri Setinin Kontrol Edilmesi ve Analize Hazırlanması.....	80
2.5.1.1.1. Veri Setinin Doğruluğu	80
2.5.1.1.2. Eksik Verilerin Tespit Edilmesi ve Tamamlanması	81
2.5.1.1.3. Normallik Testi	81
2.5.1.1.4. Çok Değişkenli Aykırı Değerlerin Tespiti.....	82
2.5.2. Doğrulatoryı Faktör Analizi.....	82
2.5.2.1. Doğrulatoryı Faktör Analizi Sonuçları	83
2.5.3. Güvenilirlik Analizi	87
2.5.3.1. İş-Aile Çatışması: Güvenilirlik Analizi Sonuçları	88
2.5.3.2. İş Yüğü: Güvenilirlik Analizi Sonuçları	88
2.5.3.3. İşe Tutkunluk: Güvenilirlik Analizi Sonuçları	88
2.5.3.4. Algılanan Örgütsel Destek: Güvenilirlik Analizi Sonuçları..	89
2.5.4. Korelasyon Analizi	89
2.5.4.1. Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler	90
2.5.5. Hipotez Testi.....	91
2.5.5.1. Process ile Düzenleyici Aracılık Analizi Sonuçları	91
2.5.5.2. Araştırmanın Test Edilmiş Hipotezi ve Hipotezin Sonucu... 95	
2.6. SONUÇ VE TARTIŞMA.....	95
2.6.1. Araştırmanın Literatüre Katkıları.....	102

2.6.2. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Gelecek Araştırmalar İçin Öneriler	103
2.6.3. Yöneticilere Öneriler	106

KAYNAKÇA	110
EK 1. ANKET FORMU	154
EK 2. TEZ ÇALIŞMASI ETİK KURUL İZİNİ	159
EK 3. TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU.....	160



KISALTMALAR DİZİNİ

AVM: Alışveriş Merkezi



TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri	74
Tablo 2. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Ölçüm Modeli Uyum İndeks Değerleri	85
Tablo 3. Ölçeklerin Standardize ve Standardize Edilmemiş Regresyon Katsayıları	86
Tablo 4. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizi Sonuçları	90
Tablo 5. Düzenleyici Aracılık Analizi (Moderated Mediation Analysis) Sonuçları	93
Tablo 6. Hipotez Sonuçları	95

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. İş-Aile Çatışmasının Boyutları	9
Şekil 2. Stres, İş yükü ve Performans İlişkisi	22
Şekil 3. Maslach ve Leiter'in Tükenmişlik ve İşe Tutkunluk İlişkisine Dair Modeli.....	34
Şekil 4. İş Talepleri ve Kaynakları Modeli	36
Şekil 5. İş Gereklere ve Kaynaklarına Bağlı İşe Tutkunluk Modeli (İGK Modeli).....	37
Şekil 6. Araştırma Modeli : Düzenleyici aracılık (Moderated Mediation) Modeli	70
Şekil 7. Araştırma Modelinin Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	84
Şekil 8. Hayes'in (2013) önerdiği 8.model.....	92

GİRİŞ

İş ve aile, çalışanların hayatlarının büyük bir bölümünü geçirdikleri ve en fazla zaman, enerji ve çaba harcadıkları iki alandır. Birey, ailesinin geçimini sağlamak amacıyla zamanın büyük bir kısmını işte geçirmek zorunda kalmaktadır. Bu nedenle iş, zamanla bireyin kimliğinin bir parçası haline gelmektedir. İşteki sorumlulukları nedeniyle bireyin bir diğer vazgeçilmez alanı olan aile hayatından feragat etmesi, iş ve aile alanları arasında denge kurmasını zorlaştırmaktadır.

Küreselleşmenin etkisiyle rekabetin ve beklentilerin artması; teknolojinin işi, iş yeri dışında evde de yapılabilir hale getirmesi; ekonomik koşullar sebebiyle artık çift-gelirli ailelerin olmasının istisna değil de olması gereken bir durum haline gelmiş olması, kadınların cinsiyet rolleri açısından alışılmıştın dışına çıkmaları, her geçen gün daha çok kadının iş hayatına katılması, işyerlerinde çocuk sahibi olan ve kariyer yapan kadınların artması, bireylerin işlerine verdikleri anlamın değişmesi, kadın ve erkeğin iş ve aile yaşamlarında üstlendikleri rollerin benzerleşmeye başlaması, bireylerin işlerinden ve ailelerinden beklentilerinin değişmesi, yeni aile tiplerinin ortaya çıkması, boşanma oranlarının artmasıyla tek ebeveynli ailelerin sayısının yükselmesi gibi değişimler iş ve aile alanları arasındaki etkileşimin incelenmesine duyulan ilgiyi daha da arttırmıştır.

Literatürde, “işe ilişkin görev ve sorumlulukların aile yaşamındaki görev ve sorumluluklar ile çatışması” olarak tanımlanan iş-aile çatışması kavramının örgütsel ve kişisel sonuçları göz önünde bulundurulduğunda, bu konunun önemi ve neden pek çok araştırmacının ilgisini çektiği anlaşılmaktadır. Yapılan araştırmalar, iş ve aile sorumluluklarının değişen doğası nedeniyle çalışanların iş hayatı ve aile yaşamları arasında denge kurarak bir taraftan iş hayatında verimli ve üretken olmalarının, diğer taraftan ise aile yaşamlarına daha fazla zaman ayırarak mutlu olmalarının sanıldığı kadar kolay olmadığını göstermektedir. Çünkü örgütlerin açık sistemler olması içinde bulunan birçok faktörü ve süreci değişime maruz bırakmakta, bu değişimler de çalışanın uyum sağlamasını mecbur kılmaktadır. Benzer şekilde aile ortamının sosyal bir

yaşantıyı içeriyor olması da biyolojik, psikolojik ve ekonomik konularda birçok değişimi beraberinde getirmektedir. Bu nedenle, esnek yapıya sahip bu iki alanın etkileşiminin değişken bir yapıya sahip olması kaçınılmaz olmaktadır. Bu kapsamda bu faktörler çalışanların iş ve aile alanları arasında sağlıklı denge kurma çabalarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Literatür taraması sonucunda iş yükü, rol belirsizliği, rol çatışması, yetersiz örgüt ve yönetici desteği, iş baskısı, özerklikten yoksunluk gibi pek çok faktörün iş-aile çatışmasına neden olduğu belirtilmiştir. Ancak, bu faktörler arasında çalışanın kapasitesini aşan çok fazla görev ve sorumlulukları ifade eden iş yükünün iş-aile çatışmasını arttıran en önemli öncüllerden biri olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, iş-aile çatışmasının, bireyin yaşam tatminini azalttığı; bireyde gerginlik, stres, depresyon, anksiyete, tükenmişlik ve sağlık problemlerine neden olmakla kalmayıp; örgütsel açıdan da iş stresini, işten ayrılma isteğini arttırdığı; iş tatmini, iş performansı, işe ve örgüte bağlılığı azalttığı tespit edilmiştir. Oysaki, örgütlerin, rekabet avantajı elde etmede, verimlilik, performans başta olmak üzere hedeflerine ulaşmada, işine bağlı, motivasyonu yüksek, enerjik, işini anlamlı bulan ve hevesle yapan, kendisini işine adanmış çalışanlara ihtiyacı vardır. Bu durumda, “çalışanların kendilerini fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak işleriyle bütünleştirmeleri” şeklinde tanımlanan işe tutkunluk kavramı ortaya çıkmakta; örgütlerin başarıya ulaşmaları için çalışanlarının işe tutkunluklarını sağlayacak stratejiler geliştirmeleri önem kazanmaktadır. Böylece, işine tutkun çalışanların işlerini severek yapmaları sebebiyle “işime çok zaman ayırdığım için aileme zaman kalmıyor” düşüncesini taşımamaları da mümkün olabilecektir. Bu kapsamda çalışanların zihinlerinde üzerlerindeki iş yükünün makul düzeyde olduğuna dair bir inancın oluşturulması, işe tutkunluklarının sağlanabilmesi ve yaşadıkları iş-aile çatışmasının mümkün olduğunca azaltılması; bu değişkenler arasında tampon vazifesi gören algılanan örgütsel desteğin önemine dikkat çekmektedir. Çünkü örgütsel destek, çalışanlar tarafından, işe ilişkin görev ve sorumlulukları etkili bir şekilde yerine getirebilmek ve stresli durumlarla başa çıkabilmek için gerektiğinde örgütten yardım isteyebilmeleri konusunda bir güvence olarak değerlendirilmektedir. Nitekim, literatürde örgütsel desteğin ve

örgütsel destek kaynaklarının çalışanlar üzerindeki iş ve aileye yönelik olumsuz etkileri azaltmada önemli katkıları olduğu tespit edilmiştir.

İş yaşamına olumsuz yönde etki eden iş-aile çatışmasının örgütsel sonuçları göz önünde bulundurulduğunda çalışanların yaşamış oldukları bu çatışmanın azaltılması ya da önlenmesi örgütler açısından kritik bir önem taşımaktadır. Günümüzde örgütler ve çalışanlar, hızla değişen ve belirsizliğin hakim olduğu zorlu bir rekabet ortamı içindedir. Bu kapsamda, sürdürülebilir rekabet gücü elde edebilmek, değişime uyum sağlayabilmek için örgütlerin çalışanlarından beklentileri her geçen gün artmaktadır. Artış gösteren bu beklentilerin her biri çalışanların üzerindeki iş yükünü bir kat daha arttırmakta ve işten gelen her talep, bireylerin aile sorumluluklarını yerine getirmelerini zorlaştırmaktadır. Nitekim, bireylerin zaman, enerji ve dikkat gibi kişisel kaynaklarının kısıtlı olduğunu ifade eden Kıtık Kuramına (Goode, 1960) göre değerlendirmek gerekirse, yoğun iş talepleri ile karşı karşıya kalan bireylerin bu sınırlı kaynaklarının büyük bir kısmını işe ilişkin görev ve sorumlulukları için harcamaları, aile yaşamlarına ayırmaları gereken zaman ve enerjinin yetersiz kalmasına neden olmaktadır. Buna bağlı olarak işteki yorgunluk ve gerginlik de eve yansiyabilmektedir. Bu durumda aşırı iş yükünün iş-aile çatışmasına neden olacağı ve ayrıca bu ilişkinin çalışanların işe yönelik tutumlarından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Uzayan çalışma saatleri, artan iş yükü, çalışanların işe ilişkin yeterliliklerini geliştirme çabaları, var olan yeteneklerine yenilerini ekleme yarışı gibi pek çok zorluk çalışanları belli bir süre sonra yorgun ve bitkin düşürerek; işe karşı duyarsızlaştırmakta ve işten kopmalarına neden olmaktadır. Nitekim, İş Talepleri-Kaynakları Modeline (Demerouti ve diğerleri, 2001a) göre iş yükü, zaman baskısı, olumsuz fiziksel çalışma koşulları gibi iş talepleri belirli bir çaba sarfetmeyi gerektirdiğinden çalışanın fiziksel ve zihinsel kaynaklarını tüketerek, enerjisini azaltmakta ve çalışanların işe karşı kayıtsız kalmalarına neden olmaktadır. Bu modelden hareketle, iş yükünü oluşturan iş kaynaklı taleplerin yoğun olması nedeniyle enerji kaybına uğrayan bireylerin işe karşı olumsuz tutum besleyerek işe tutkunluklarının zayıflayacağı beklenmektedir. Aşırı iş yükü nedeni ile işinden uzaklaşan çalışanların işe yönelik azimlerini ve coşkularını kaybetmiş olmaları, işe karşı geliştirdikleri

ilgisiz ve isteksiz tavırlar sonucu işe kendilerini vermede zorluk yaşamaları ve bunların yanı sıra işe gitme konusunda bıkkınlık duymaları ve bu hoşnutsuzluğun eve taşınması ile birlikte daha fazla iş-aile çatışması yaşamaları da mümkün olabilmektedir. Bu noktadan hareketle, bu çalışmada işe tutkunluğun iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide aracı rol üstleneceği düşünülmektedir. Şöyle ki, birçok görevin kısa sürede eksiksiz ve hatasız yerine getirilmesinin istenmesi gibi iş yükleri nedeni ile enerjileri tükenen ve ortaya çıkan yorgunlukla işe karşı ilgileri zayıflayan çalışanların işe tutkunluklarının azalması ve bunun sonucunda daha fazla iş-aile çatışması yaşamaları beklenmektedir. Bu kapsamda çalışanların yaşayacakları iş-aile çatışmasının azaltılabilmesi ya da önlenbilmesi konusunda örgüt tarafından çalışanlara sunulacak olan örgütsel destek bir çözüm olarak düşünülmektedir. Nitekim, çalışma koşullarındaki iş gerekleri ve kaynakları arasındaki etkileşimi inceleyen İş Talepleri-Kaynakları Modeline göre, iş yükünün ve iş gereklerinin fazla olması, çalışanların enerjisini azaltmakta, onların tükenmişliğine, işten geri çekilmelerine ve uzaklaşmalarına neden olurken; örgütsel destek, yönetici ve iş arkadaşları desteği gibi iş kaynaklarının yeterli olması ise çalışanların motivasyonunu arttırarak, iş gereklerinin olumsuz etkilerini azaltıp; buna bağlı olarak işe tutkunluğu ve performansı arttırmaktadır. İş Talepleri-Kaynakları Modeline dayanarak algılanan örgütsel desteğin söz konusu aracılık ilişkisi üzerinde düzenleyici rol üstlenebileceği düşünülmektedir. Şöyle ki, iş ortamında yöneticilerden ve iş arkadaşlarından destek alan çalışanların iş talepleri ile iş kaynakları arasında denge kurabilmeleri sonucunda iş yükü oluşturan iş talepleri ile daha kolay başa çıkabilecekleri beklenmektedir. Ayrıca, Sosyal Değişim Kuramı (Blau, 1964) ve Karşılıklılık Normu (Gouldner, 1960) açısından değerlendirmek gerekirse; çalışanların kendilerine sunulan desteğin karşılığını vermek istemeleri sebebiyle işlerinde daha fazla gayret ve çaba göstermeleri, işlerini daha tutku ile yapmaları ve karşılıklı etkileşimden duydukları memnuniyet ve hoşnutluğun eve taşınması ile birlikte daha az iş-aile çatışması yaşamaları beklenmektedir.

Tez çalışması çerçevesinde; “iş yükü ile iş-aile çatışması ilişkisinde işe tutkunluğun aracılık etkisi algılanan örgütsel desteğin düzeyine göre farklılaşmakta mıdır?” sorusunun cevaplanması amaçlanmaktadır. Çalışmanın araştırma modeli ve hipotezi alışveriş merkezi (AVM) çalışanlarından anket yöntemiyle veri elde edilerek test edilmiştir. Günümüzde hizmet sektöründe önemli bir istihdam yaratan AVM’ler sundukları iş imkanları ile çoğu bireyi kendine çekmektedir. Ancak, AVM çalışanlarının günlük çalışma sürelerinin uzun olması, hafta sonları ve aileleri ile birlikte vakit geçirecekleri bayram gibi özel günlerde izinli olamamaları aile yaşamlarına yeterince vakit ayıramamalarına neden olmaktadır. Ayrıca, AVM’lerde faaliyet gösteren mağazaların kiralarının yüksek olması, bunun yanı sıra aydınlatma ve havalandırma gibi masraflarının olması, mağazayı işletenlerin bu maliyetleri düşürmek için çalışan sayısını azaltmalarına ve bunun sonucunda mevcut personel üzerine daha fazla yük binmesine neden olmaktadır. Mağazalarda yeterli sayıda çalışanın olmaması sebebiyle az sayıda çalışanın bir taraftan birçok müşteri ile ilgilenmek durumunda olması; bu arada dağıtılan ürünleri yeniden toparlamak ve düzenlemek zorunda olmaları, diğer taraftan iş tanımları içinde yer almayan görevlerle uğraşmak zorunda kalmaları ve anında karşılanması gereken taleplerin üstesinden gelmeye çalışmaları AVM çalışanlarının aşırı iş yüküne maruz kalmalarına neden olmaktadır. Gün boyunca yoğun iş temposu ile çalışan bu bireylerin günlük çalışma süreleri de göz önünde bulundurulduğunda ne ailelerine ayırabilecekleri zamanları ne de aile yaşamlarındaki sosyal aktivitelere katılabilecekleri enerjileri kalmamakta; bu durumun aile ortamına yansması ile birlikte çalışanların iş-aile çatışması yaşamaları da mümkün olabilmektedir. Ayrıca, AVM çalışanlarının uzun süre çalışmalarına rağmen aldıkları ücretin aile yaşamlarındaki birtakım konularda (ev işleri, çocuk ve yaşlı bakımı gibi) dışarıdan destek alabilmeleri için yeterli olmaması sebebiyle yaşadıkları iş-aile çatışması daha da artabilmektedir. Bunların yanı sıra, çalışma koşullarının sağlığa uygun olmaması AVM çalışanlarını birçok hastalık riski ile karşı karşıya bırakabilmektedir. Uzun süre ayakta çalışmaları ve kapalı mekanda gün ışığı görmeden çalışmaları varis, bel fıtığı gibi fiziksel rahatsızlıklara ve stres gibi psikolojik rahatsızlıklara yol

açabilmektedir. Bu nedenlerle ve literatürde AVM çalışanları üzerinde yapılmış yeterince çalışma olmaması sebebiyle tez çalışmasının AVM çalışanları üzerinde yapılmasına karar verilmiştir.

Tez çalışması iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırma değişkenleri olan iş-aile çatışması, iş yükü, işe tutkunluk ve algılanan örgütsel destek kavramlarına ilişkin literatür, bu kavramlar arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalar ve bu çalışmalardaki bulgular anlatılmıştır. Daha sonra literatürdeki teorik ve ampirik çalışmalardan hareketle çalışmanın araştırma modeli kurulmuş ve araştırma hipotezi geliştirilmiştir. İkinci bölümde ise araştırmanın amacı ve önemine, araştırmanın örneklem seçimi ve veri toplama yöntemine, araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerine, kullanılan ölçeklere, araştırmada kullanılan analizlere ve bu analizlerin sonuçlarına ait bilgilere yer verilmiştir. Son olarak yapılan analizler neticesinde elde edilen bulgulara ilişkin değerlendirmeler yapılarak ve önerilerde bulunularak araştırma tamamlanmıştır.

1. BÖLÜM

ÇALIŞMANIN ARAŞTIRMA MODELİNDEKİ DEĞİŞKENLER VE BU DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Çalışmanın araştırma modelinde; iş-aile çatışması, iş yükü, işe tutkunluk ve algılanan örgütsel destek değişkenleri bulunmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde; bu değişkenler ve bu değişkenler arasındaki ilişkiler literatür çerçevesinde anlatılmaktadır.

1.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI: KAVRAMSAL ÇERÇEVE, ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI

Çalışmanın bu kısmında; iş-aile çatışması kavramı, tanımları ve iş-aile çatışmasının ilişkili olduğu kuramlar üzerinde durulmuştur. Ayrıca, iş-aile çatışmasının öncülleri ve sonuçları açıklanmıştır.

1.1.1. İş-Aile Çatışması Kavramı

Yaşamları boyunca bireyler için en önemli roller, iş ve aile yaşamları içinde üstlendikleri rolleridir (Turunç ve Fındıklı, 2015). Ancak kimi zaman bu roller üst üste geldiğinde bireylerin iş yaşamları aile yaşamlarındaki görev ve sorumluluklarını yerine getirmeyi engellemekte; iş ve aile rolleri arasında çatışma yaşamalarına neden olmaktadır. Örgütsel davranış yazınında “iş-aile çatışması” adı verilen bu kavram, çalışanların işteki performansları üzerinde olumsuz etkileri sebebiyle de önemli bir konu haline gelmiştir.

İş-aile çatışması kavramının çıkış noktası Kahn ve diğerlerinin (1965) rol kuramı üzerine yapmış oldukları çalışmaya dayanmaktadır. Kahn ve diğerleri (1965) yaptıkları bu çalışmada rol çatışmasını, bireyin iki ya da daha fazla rolü aynı anda üstlenmesi nedeni ile bir rolün diğer role uyum sağlamasının zorlaşması

olarak tanımlamışlardır. Başka bir ifade ile, birbirleriyle çelişen iki ya da daha fazla rolün kişi üzerinde baskı oluşturması olarak ifade etmişlerdir. Rol çatışmasının bir türü olan roller arası çatışma ise bu baskının artması sonucunda oluşmaktadır. Bu kapsamda, iş ve aile alanlarındaki rol baskısı sonucunda yaşanan iş-aile çatışması, roller arası çatışmanın özel bir türü olarak değerlendirilmektedir (Aktaran: Greenhaus ve Beutell, 1985).

Literatür taraması sonucunda araştırmacıların iş-aile çatışması kavramını açıklamak için Greenhaus ve Beutell (1985) tarafından yapılan tanımları temel aldıkları görülmüştür. Bu tanımda iş-aile çatışması, “iş hayatında ve aile yaşamında üstlenilen sorumlulukların bazı açılardan birbirleri ile uyumsuzluk göstermesi durumu” olarak ifade edilmiştir. Bu uyumsuzluk durumunun, iş ve aile rollerinin eş zamanlı olarak ortaya çıkması nedeniyle yaşandığı belirtilmiştir. Bu tanıma göre, iş (aile) hayatındaki role katılım, aile (iş) yaşamındaki role katılımı zorlaştırmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 77). Wayne ve diğerleri (2004) iş-aile çatışmasının, bireyin iş hayatındaki sorumluluklarının, aile yaşantısındaki sorumluluklarına olumsuz yönde karışması olarak değerlendirildiğini belirtmiştir. Renshaw (1976) ise iş-aile çatışmasını, iş ve aile alanları arasında yaşanan stresli durumların etkileşimi sonucunda ortaya çıktığını belirtmiştir (Aktaran: Bruck ve diğerleri, 2002).

Carlson ve diğerleri (2000) iş-aile çatışmasını farklı iki yönü ve farklı üç türü ile birlikte altı boyutlu bir kavram olarak ele almıştır. Bu boyutlar Şekil 1’ de gösterilmiştir.

İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ YÖNÜ

		İş-aile Çatışması	Aile-iş Çatışması
İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ TÜRÜ	Zaman Kaynaklı	Zaman kaynaklı iş-aile çatışması	Zaman kaynaklı aile-iş çatışması
	Gerilim Kaynaklı	Gerilim kaynaklı iş-aile çatışması	Gerilim kaynaklı aile-iş çatışması
	Davranış Kaynaklı	Davranış kaynaklı iş-aile çatışması	Davranış kaynaklı aile-iş çatışması

Şekil 1. İş-Aile Çatışmasının Boyutları

Kaynak: Carlson, D. S., Kacmar, K. M. ve Williams, I. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.

İş-aile çatışması, iş ve aile taleplerini dengeleyememenin önemli bir sonucudur. İş-aile çatışması, bireyin çalışan, eş ve ebeveyn gibi birden fazla rolü üstlenmesi gerektiğinde ortaya çıkmaktadır (Greenhus ve Beutell, 1985). Bu söz konusu rollerin her biri zaman, enerji ve özveri gerektirmektedir. Birden fazla rolün biriken talepleri iki tür çatışmaya neden olmaktadır: işin aileye müdahalesi ve ailenin işe müdahalesi (Kinnunen ve Mauno, 1998). Bireyin, aile rolündeki sorumluluklarının iş yerindeki performansını olumsuz etkilemesi, aileden işe müdahale olarak adlandırılır (çocuğunun hasta olması sebebiyle işe devamlılığın etkilenmesi). Bireyin iş sorumluluklarının aile yaşamındaki sorumluluklarını yerine getirmesini engellemesi ise iş-aile çatışması olarak adlandırılmaktadır (uzun çalışma saatlerinin evdeki görevlerin yapılmasına engel olması) (Duxbury ve diğerleri, 1994; Gutek ve diğerleri, 1991). Bu kavramsal ayrımın yapılmasına rağmen bu konu ile ilgili yapılan ilk çalışmalar sadece iş-aile çatışması üzerinde yoğunlaşmıştır. Ancak daha sonra yapılan çalışmalarda hem iş-aile çatışmasına hem de aile-iş çatışmasına yer verilmiştir (Frone ve diğerleri, 1992a). Bu iki kavram birbirinden farklı ancak birbirleri ile karşılıklı etkileşim halinde olan kavramlardır. Frone ve diğerleri (1992a) , Aryee ve diğerleri (1999) ile Mesmer- Magnus ve Viswesvaran (2005) yaptıkları

çalışmada iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında pozitif bir ilişki olduğunu yani biri artarken diğ erinin de arttığını tespit etmişlerdir. Bu ilişki, iş ve aile alanlarının birbirlerinden kesin çizgiyle ayrılmasının zor olduğunu; yani birbirlerinden bağımsız düşünölemeyeceğini göstermektedir. Ancak, yapılan çalışmalar, hem kadınlar hem de erkekler açısından aile sınırlarının iş sınırlarına göre daha geçirgen olduğunu ortaya koymaktadır (Frone ve diğ erleri, 1992b). Nitekim, Frone ve diğ erleri (1992b) yaptıkları çalışmada hem kadınların hem de erkeklerin yaşadıkları iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasına göre üç kat daha fazla olduğunu tespit etmişlerdir. Hemşireler (Burke ve Greenglass, 2001) ile kadın ve erkek psikologlar üzerinde (Gutek ve diğ erleri, 1991) yapılan çalışmalarda da katılımcıların iş-aile çatışmasını aile-iş çatışmasına göre daha yüksek seviyede yaşadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca, literatürde iş-aile çatışması üzerine yapılan araştırmaların aile-iş çatışması üzerine yapılan araştırmalara kıyasla daha fazla olması, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasından daha sık ve yoğun yaşandığını göstermektedir (Kinnunen ve Mauno, 1998). Bu çalışmada da iş-aile çatışması kavramının araştırılmasına karar verilmiştir.

Greenhaus ve Beutell (1985) yaptıkları çalışmada iş-aile çatışmasının zaman, gerilim ve davranış kaynaklı olmak üzere üç tipinin olduğunu belirtmiştir. Zaman kaynaklı çatışma, “bir rolün gereklerini yerine getirmek için harcanılan zamanın, diğ er rolün sorumluluklarını yerine getirmeyi güçleştirmesidir”. Zaman kaynaklı çatışmanın örgüt kaynaklı nedenleri olarak fazla mesai, esnek olmayan çalışma programı ve vardiyalı çalışma gösterilebilir. Aile kaynaklı nedenler arasında ise geniş bir aileye sahip olmak, aile bireyleri arasında bakıma muhtaç küçük çocukların olması, ve eşlerin her ikisinin de çalışıyor olması sayılabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 77-78). Gerilim kaynaklı çatışma, “bir rolde yaşanan gerilimin, diğ er rolün gereklerini yerine getirmeyi zorlaştırmasıdır” (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 80) . Başka bir ifade ile, gerilim kaynaklı çatışma, bireyin iş ya da aile rollerinden birinde hissettiği kaygı, yorgunluk, depresyon ve öfke gibi stresörlerin diğ er role de taşınması ile oluşmaktadır (Hertz, 1986; Aktaran: Elloy ve Smith, 2004). Gerilim kaynaklı çatışmanın nedenleri arasında rol belirsizliği, rol çatışması, düşük düzeyde lider desteği

gösterilebilir (Greenhaus ve Beutell, 1985). Davranış kaynaklı çatışma, “bir rolün gerektirdiği belirli davranışların, diğer bir rolün gereklerini yerine getirmeyi zorlaştırmasıdır”. Bu çatışma türü, bir roldeki belirli davranış kalıbının diğer roldeki davranış beklentisi ile uyuşmadığı durumda ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 81). Örneğin; iş ortamında otoriter davranan bir yöneticinin, aile ortamında aile bireyleri ile daha sıcak, şefkatli ve uyumlu bir etkileşime girmekten ziyade bu davranış tarzını sürdürmesi gerginlik yaratarak çatışma yaşanmasına neden olabilmektedir. Ayrıca, Fu ve Shaffer (2001) rol çatışmasının zaman, gerginlik ve davranış kaynaklı çatışmayı pozitif bir şekilde etkilediğini tespit etmiştir. Ayrıca, rol çatışmasının iş-aile çatışmasının önemli bir belirleyicisi olduğunu belirtmiştir.

Literatürdeki araştırmalar değerlendirildiğinde, pek çok çalışmanın zaman kaynaklı çatışmayı dikkate aldıkları görülmektedir. Bu araştırmalarda, işte geçen zamanın evdeki sorumlulukları yerine getirebilmek için gerekli olan zamanı azalttığı varsayılmaktadır. Nitekim, Bruck ve diğerleri (2002) işte geçen zaman ile zaman kaynaklı iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında iş-aile çatışmasının daha iyi anlaşabilmesi için iş-aile çatışmasının bağlantılı olduğu kuramlara yer verilecektir.

1.1.2. İş-Aile Çatışmasının İlişkili Olduğu Kuramlar

Literatürde iş hayatı ile aile yaşamı arasındaki çatışmayı açıklamada yararlanılan temel kuramları üç grupta toplayabiliriz. Bunlar; Rol Kuramı (role theory), Kıtlık Kuramı (scarcity theory) , Kaynakların Korunması Kuramı (Conservation of Resources theory).

Rol Kuramı (role theory): İlk olarak 1950’lerde iki sosyolog Parsons ve Metron tarafından kullanılmıştır. Bu kuram daha sonra çalışanlar ile ilgili kullanılarak, iş yaşamına uyarlanmıştır (Kinnoin, 2005; Aktaran: Polatçı, 2011). Buna göre,

bireyin farklı rollerine ilişkin beklentileri yerine getirmekte güçlük çekmesi bireyin psikolojik gerilim ve çatışma yaşamasına neden olmakta ve birey rol üstlendikçe (çalışan, eş, ebeveyn) yaşayacağı gerginlik ve sorun daha da artmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Kıtlık Kuramı (scarcity theory): Bu kuram, bireyin sahip olduğu kişisel kaynakların (zaman, enerji ve dikkat) kısıtlı olduğu varsayımına dayanmaktadır. Bu kurama göre (Goode, 1960), birey bir rolü ile ilişkili görev ve sorumluluklarını yerine getirirken sahip olduğu bu kaynakları uygun bir şekilde kullanamadığında bu kaynaklar azaldığı hatta tükendiği için diğer rolüne ilişkin görev ve sorumlulukları yerine getirememekte; bu durum da bireyin hissettiği stres ve çatışma düzeyini arttırabilmektedir. Diğer bir ifade ile, iş ve aile hayatında birden fazla sorumluluğa sahip bireylerin, bazı sorumluluklarını zamanlarının ve enerjilerinin yeterli olmaması nedeniyle yerine getirememelerinin yaşayacakları stres ve çatışmayı arttıracağı düşünülmektedir (Tayfur ve Arslan, 2012).

Kaynakların korunması kuramı (Conservation of Resources theory) : Hobfoll (1989) tarafından geliştirilen bu kavram birçok stres kuramını da kapsamaktadır. Kaynak odaklı olan bu kuram bireylerin kendileri için değerli olan kaynakları elde etmek, korumak ve geliştirmek için gayret gösterdikleri varsayımına dayanmaktadır. Bu kaynaklar maddi kaynaklar (ulaşım, barınak), koşullar (görev süresi, kıdem, iyi bir evlilik, statü, ayrıcalık), kişisel özellikler (sosyal beceri, benlik saygısı, öz güven, yeterlilik duygusu, iş becerisi) ve enerji (para, itibar, sigorta, bilgi) olmak üzere dört grupta toplanmaktadır.

Yeni bir stres modeli olarak önerilen bu kurama göre sahip olunan kaynakların kaybolması, kaybolma ihtimalinin oluşması ya da bu kaynakların tüketilip ancak karşılığında yeni kaynakların elde edilememesi bireyin stres yaşamasına neden olmaktadır (Hobfoll ve Lilly, 1993). Buna göre, bireylerin hem iş hem de aile rollerini bir arada yürütmeye çalışmaları sürecinde sahip oldukları kaynaklar (zaman, enerji, dikkat) azalmakta ya da tükenmekte; bu durum da bireylerin iş-

aile çatışması ve stres yaşamalarına neden olmaktadır (Grandey ve Cropanzano, 1999).

Çalışmanın bundan sonraki kısmında iş-aile çatışmasının öncülleri ve sonuçları açıklanacaktır.

1.1.3. İş-Aile Çatışmasının Öncülleri ve Sonuçları

İş-aile çatışması üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde iş-aile çatışmasının sebeplerini ve sonuçlarını incelemek amacıyla çeşitli modellerin test edildiği (Barrah ve diğerleri, 2004; Beutell ve Berman, 1999; Elloy ve Smith, 2004; Frone ve diğerleri, 1992a; Frye ve Breauh, 2004; Grandey ve Cropanzano, 1999; Jansen ve diğerleri, 2003; Kinnunen ve Mauno, 1998; Lu ve diğerleri, 2008; Senecal ve diğerleri, 2001; Shamir, 1983) ve pek çok meta analiz çalışmasının (Allen ve diğerleri, 2000; Amstad ve diğerleri, 2011; Byron, 2005; Ford ve diğerleri, 2007; Kossek ve Ozeki, 1998; Kossek ve diğerleri, 2011; Mesmer- Magnus ve Viswesvaran, 2005; Michel ve diğerleri, 2011; Mihelic ve Tekavcic, 2014; Shockley ve Singla, 2011; Zhang ve Liu, 2011) yapıldığı görülmektedir.

Bu çalışmalarda iş-aile çatışmasına etki ettiği düşünülen değişkenler iş ve işyerinden kaynaklanan faktörler, aile yaşamına ilişkin faktörler, demografik özellikler ve kişilik özellikleri olmak üzere çeşitli gruplar oluşturularak incelenmiştir. Bu çalışmalar özetle, işe ilişkin faktörlerin bireyin iş hayatının yanı sıra aile yaşamı üzerinde de etkili olduğunu; iş dışı ya da aile yaşamına ilişkin faktörlerin de aile yaşamının yanı sıra iş hayatı üzerinde de etkili olduğunu göstermektedir. Ayrıca, demografik değişkenlerin ve kişilik özelliklerinin de hem iş-aile çatışması üzerinde hem de aile-iş çatışması üzerinde etkili olduğunu; bütün bu faktörlerin iş-aile çatışmasına zemin hazırladığını göstermektedir.

Ancak, bireylerin aile yaşamlarına kıyasla iş hayatları üzerinde daha az kontrole sahip olmaları nedeni ile işe ilişkin değişkenler iş-aile çatışmasının

yaşanmasında önemli öncüller olarak kabul edilmektedir (Higgins ve diğerleri, 1992). Byron (2005) yaptığı çalışmada işe ilişkin faktörlerin iş-aile çatışması; aile yaşamına ilişkin bazı faktörlerin de aile-iş çatışması üzerinde daha fazla etkisinin olduğunu ifade etmiştir. Benzer şekilde, Shockley ve Singla (2011) ve Amstad ve diğerleri (2011) de iş-aile çatışmasının aile yaşamına yönelik sonuçlardan ziyade işe yönelik sonuçlarla; aile-iş çatışmasının ise işe yönelik sonuçlardan ziyade aile yaşamına yönelik sonuçlarla daha yakından ilişkili olduğunu ifade etmişlerdir.

Yapılan araştırmalarda iş-aile çatışmasına etki eden pek çok değişkenin olduğu belirlenmiştir. Uzun çalışma saatleri, iş stresi ve esnek olmayan iş saatleri iş-aile çatışmasının kaynakları arasında görülmektedir (Byron, 2005). Thomas ve Ganster (1995) yaptıkları çalışmada esnek çalışma uygulamaları ve yönetici desteğinin çalışanların iş ve aile sorunlarını çözebilmeleri konusunda doğrudan pozitif etkisinin olduğunu belirtmişlerdir. Benzer şekilde, Byron (2005) esnek olmayan çalışma saatlerinin, işte geçirilen zamanın, iş stresinin, yetersiz yönetici ve iş arkadaşları desteğinin aile-iş çatışmasından daha çok iş-aile çatışmasına neden olduğunu belirtmiştir. Amstad ve diğerleri (2011) ise yaptıkları meta analiz çalışmalarında işte geçirilen zamanın iş-aile çatışması ile aile yaşamına ilişkin sonuçlar arasında düzenleyici etkisinin olduğunu belirlemişlerdir. Higgins ve diğerleri (2000) tarafından yapılan bir başka araştırmada yarı zamanlı çalışanların (part-time), tam gün çalışanlara kıyasla zamanlarını yönetme konusunda daha az zorluk çektikleri ve daha az iş-aile çatışması yaşadıkları ifade edilmiştir.

Frone ve diğerleri (1992a) iş baskısı, özerklikten yoksunluk ve rol belirsizliğinin iş-aile çatışması ile ilişkili olan en önemli stres yapıcılar olduğunu belirtmişlerdir. Benzer şekilde Ismail ve diğerleri (2010) çalışmalarında rol belirsizliği ve rol çatışması ile iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca, Foley ve diğerleri (2005) rol çatışması ile iş-aile çatışması arasındaki pozitif ilişkinin kadınlarda daha güçlü olduğunu belirtmişlerdir. Michel ve diğerleri (2011) ise yaptıkları meta analiz çalışmasında işe ilişkin stres

yapıcılar olarak ele aldıkları iş yükü, işte harcanan zaman, rol çatışması ve rol belirsizliğinin; bireyin role katılımın pozitif yönde, bireyin iş yerinde aldığı sosyal desteğin (örgütsel destek, yöneticiden destek, iş arkadaşlarından destek) negatif yönde iş-aile çatışması ile ilişkili olduğunu ve iş özelliklerinin (özerklik, görev çeşitliliği, aile dostu örgüt yapısı) de iş-aile çatışmasının öncülleri olduğunu belirtmişlerdir. Benzer şekilde, Kossek ve diğerleri (2011) çalışmalarında yüksek iş ve aile odaklı sosyal destek (yönetici desteği, örgütsel destek) algısına sahip çalışanların daha az iş-aile çatışması yaşadıklarını tespit etmişlerdir.

Diğer taraftan, Parasuraman ve Simmers (2001) çalışmalarında kendi işyerini işleten bireylerin (self-employed) başkasının yanında çalışan (organizationally employed) bireylerden daha fazla otonomi, esnek çalışma imkanına sahip olduğunu bu nedenle işe bağlılık (job involvement) ve iş tatminlerinin yüksek düzeyde olduğunu ifade etmişlerdir. Buna rağmen kendi işyerini işletiyor olmanın avantajlarının yanı sıra dezavantajlarının da olduğunu belirterek bu durumun iş ve aile rolleri arasında dengenin sağlanmasına katkıda bulunmadığına kendi işyerlerini işleten kişilerin daha fazla iş-aile çatışması yaşadıklarını ve daha düşük seviyede aile tatmini hissettiklerini belirtmiştir. Kendi işyerini işleten bireylerin işyerini ayakta tutabilmeyi kişisel sorumluluk olarak düşünmeleri, işlerine karşı daha fazla psikolojik bağlılık (psychological involvement) hissetmeleri ve işe daha çok vakit ayırmak istemeleri sebebiyle erkeklerin kadınlardan daha fazla iş-aile çatışması yaşadıklarını; kadınların da erkeklerden daha fazla yaşam stresi yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Bireysel kaynaklar açısından, Michel ve diğerleri (2011) yaptıkları çalışmada kişisel özelliklerden içsel kontrol odağının iş-aile çatışması ile negatif yönde; olumsuz duygulanım ve nevrozla pozitif yönde ilişkili olduğunu belirterek; bu kişilik özelliklerinin iş-aile çatışmasının öncülleri olabileceğini ifade etmişlerdir. Allen ve diğerleri (2012) meta analiz çalışmasında olumsuz duygulanım ve nevrozlu kişilik özelliklerinin iş-aile çatışması yaşanmasına zemin hazırladığını;

olumlu duygulanım ve özyeterliliğin ise bireyleri iş-aile çatışmasına karşı koruduğunu belirtmiştir.

Bireysel kaynaklar kapsamında araştırmalarda çoğunlukla ele alınan bir başka değişken de cinsiyettir. Pleck (1977) kadın ve erkeklerin iş ve aile rollerinin geleneksel cinsiyet rollerinden etkilendiğini bu doğrultuda her iki tarafın her iki alanda farklı görevler üstlendiğini belirtmiştir. Çalışan bir kadının her ne kadar her iki rolün taleplerini karşılamak üzere bir program yapmış olsa da ortaya çıkan acil bir durum karşısında iki rolü arasında bir seçim yapmak zorunda kaldığında genellikle ailevi sorumluluklarına öncelik verdiğini ifade etmiştir. Buna ek olarak, çocuğun bir sorunu olduğunda okul yönetiminin bu sorunun çözülmesi konusunda çalışan babadan ziyade çalışan anneyi çağırarak ondan yardım istediğini; birtakım sorumlulukların da kalıpyargılar nedeniyle kadın çalışanların üzerinde kaldığını belirterek kadın çalışanların iki rol arasında daha çok gerginlik ve tükenmişlik yaşadığını belirtmiştir. Yapılan çalışmalarda da erkekler için iş hayatının kadınlar için ise aile hayatının daha önemli olduğu vurgulanmıştır (Gutek ve diğerleri,1981). Gutek ve diğerlerinin (1991) değerlendirmesinde iş-aile çatışmasının işyerinde geçirilen zaman ile ilişkili olduğu, aile-iş çatışmasının ise evde geçirilen zamanla ilişkili olduğu ve hem iş-aile çatışması hem de aile-iş çatışması algısının cinsiyet rollerinden etkilendiği belirtilmiştir. Elde ettiği bulguya göre de iş yerinde fazla vakit geçiren erkeklerin ve kadınların iş-aile çatışmasını aile-iş çatışmasından daha fazla yaşadıkları; hatta kadın ve erkeklerin işte geçirdikleri süre hemen hemen aynı olduğu halde iş-aile çatışmasını kadınların erkeklerden daha fazla yaşadığı ifade edilmiştir. Elde ettiği bulguların bir taraftan rasyonel görüş ile diğer taraftan cinsiyet rolleri perspektifi ile tutarlı olduğunu ifade etmiştir. Benzer şekilde ülkemizde yapılan bir araştırmadan (Aycan ve Eskin, 2005) elde edilen bulguya göre, hem erkeklerin hem de kadınların iş-aile çatışmasını aile-iş çatışmasından daha fazla yaşadıkları ortaya konulmuştur. Ayrıca, Aycan ve Eskin (2005) çalışmasında erkeklerin hem eşlerinden hem de yöneticilerinden aldıkları destek sayesinde kadın çalışanlardan daha az iş-aile çatışması yaşadıklarını belirtmiştir.

Yapılan çalışmalarda iş-aile çatışmasını etkileyen diğer önemli bir faktörün ise ev işleri ve evdeki çocukların bakımı gibi ailevi sorumluluklar olduğu belirtilmiştir. Byron (2005) yaptığı meta analiz çalışmasında çocuk sahibi olan çalışanların çocuk sahibi olmayanlara göre daha fazla iş stresi ve iş-aile çatışması yaşadıklarını ifade etmiştir. Benzer şekilde, Veldhoven ve Beijer (2012) hem kadınlar hem de erkekler için eş ve çocuk sahibi olma ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Ancak, kadınların erkeklere kıyasla daha fazla iş-aile çatışması yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Diğer taraftan, evde her iki eşin çalışıyor olması yaşanan iş-aile çatışmasını kuvvetlendirebilmektedir. Nitekim, Keleş Ay (2010) çalışmalarında eşi çalışan bireylerin daha fazla iş-aile çatışması yaşadıklarını tespit etmiştir. Elloy ve Smith (2003) çalışmalarında çift kariyerli eşlerin tek kariyerli eşlere göre daha yüksek seviyede stres, rol çatışması, rol belirsizliği yaşadıklarını ve daha fazla iş yükü algısına sahip olduklarını belirtmişlerdir. Rosen ve diğerleri (1975) ise çift kariyerli ailelerde özellikle kadın çalışanların hem iş hem de aile alanlarında karşılaştıkları cinsiyet ayrımcılığı ve cinsiyet rollerine ilişkin kalıp yargılar nedeni ile kariyer planları ile aile sorumlulukları arasında kalarak çatışma ve stres yaşadıklarını belirtmişlerdir (Rosen ve diğerleri, 1975). Ülkemizde yapılan bir diğer araştırmada rol çatışmasının, tez danışmanı, yönetici, anne ve eş gibi çeşitli roller üstlenen kadın akademisyenlerin kariyerlerini ciddi şekilde etkilediği belirtilmiştir (Çelebi, 1993; Aktaran: Özkanlı, 2007). Ayrıca, kariyerleri ile aile rolleri arasında çatışma yaşayan kadın akademisyenlerin artan aile talepleri karşısında kariyer performanslarını düşürerek yeniden kariyer planlaması yapmak durumunda kaldıkları ifade edilmiştir (Acar, 1983). Aşırı rol yüküne maruz kalmamak; bir yerde iş ve aile alanları arasında denge kurabilmek için kadın akademisyenlerin idari pozisyonlarda görev almak istemedikleri belirtilmiştir (Acar, 1983; Köker, 1988; Özkanlı ve Korkmaz, 2000; Aktaran: Özkanlı, 2007).

İş-aile çatışmasının ele alındığı çalışmalarda bu çatışmanın bireysel ve örgütsel sonuçlar üzerindeki etkileri de incelenmiştir. Bireysel sonuçların incelendiği çalışmalarda iş-aile çatışmasının bireylerin yaşadığı aile yaşam tatmini azalttığı (Adams ve diğerleri, 1996; Akın, 2008; Erkovan, 2008; Ford ve diğerleri, 2007; Goh ve diğerleri, 2015; Parasuraman ve Simmers, 2001) ve bireylerde gerginlik (Babic ve diğerleri, 2016), stres (Anderson ve diğerleri, 2002), depresyon (Erkovan, 2008; Thomas ve Ganster, 1995), anksiyete ve tükenmişliğe (Erkovan, 2008; Zhang ve diğerleri, 2012), sağlık şikayetlerine (Veldhoven ve Beijer, 2012) neden olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, Aycan ve Eskin (2005) tarafından yapılan çalışmada iş-aile çatışmasının psikolojik iyi oluşu olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Başka bir araştırmada (Ilies ve diğerleri, 2007) ise iş-aile çatışmasını yüksek seviyede yaşayan bireylerin aile alanındaki sosyal aktivitelere daha az katıldıkları ortaya konulmuştur.

Diğer taraftan örgütsel çıktılarla ilişkisini inceleyen bazı araştırmacılar tarafından, iş-aile çatışmasının iş stresi (Babic ve diğerleri, 2016), işten ayrılma isteği (Anderson ve diğerleri, 2002; Nohe ve Sonntag, 2014; Pasewark ve Viator, 2006), iş tatmini (Adams ve diğerleri, 1996; Anderson ve diğerleri, 2002; Boles ve diğerleri, 2001; Ergeneli ve diğerleri, 2010; Pasewark ve Viator, 2006; Shockley ve Singla, 2011; Thomas ve Ganster, 1995; Turunç ve Erkuş, 2010), iş performansı (Ahmad ve Malaysia, 2008; Koç ve Kızanlıklılı, 2017), işe tutkunluk (Chen ve Powell, 2012; Fiksenbaum, 2014; Halbesleben ve diğerleri, 2009), örgütsel bağlılık (Netemeyer ve diğerleri, 1996; Turunç ve Erkuş, 2010), devamsızlık (Goff ve diğerleri, 1990) gibi pek çok değişkenle ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Yapılan literatür taraması sonucunda iş-aile çatışmasına neden olan pek çok öncülün olduğu; ancak iş yükünün iş-aile çatışmasının en önemli öncülü olduğu belirlenmiştir (Elloy ve Mackie, 2002). Buradan hareketle, çalışmanın bundan sonraki kısmında iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara yer verilmeden önce iş yükü konusu anlatılacaktır.

1.2. İŞ YÜKÜ: KAVRAMSAL ÇERÇEVE, ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI

Çalışmanın bu kısmında iş yükü kavramı ve tanımları üzerinde durulmuştur. İş yükünün öncülleri ve sonuçlarına yer verilmiştir. Ayrıca, iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçları özetlenmiştir.

1.2.1. İş Yükü Kavramı

Yaşam kalitesi, iş-özel yaşam dengesi ve iş-aile çatışması gibi kavramların günümüzde önem kazanması ile çalışanlara çalışma sürelerinde ve koşullarında birtakım esneklikler sağlanmaya çalışılsa da iş yükü hâlâ en önemli stres kaynaklarından birini oluşturmaktadır. Yoğun rekabet ve hızlı değişen çalışma koşulları sebebiyle çalışanlardan kısa sürede görevlerini eksiksiz ve hatasız yerine getirmeleri istenmektedir. Bu durumda tamamlanması istenen işin miktarı ve zorluk derecesi iş yüküne ilişkin algının oluşumunda önemli bir rol oynamaktadır.

Yapılan iş yada görevin, ağır veya aşırı olması, büyük ölçüde görelî ve öznel bir özellik taşımaktadır. Her örgütte, mesai saati içerisinde yapılacak işlerin miktarına ilişkin belirli bir kanaat ve uygulama bulunmaktadır. Ancak, örgütte yapılacak işlerin belirlenmesi sırasında, bir çalışanın yapabileceği ölçüde en uygun iş birimlerinin oluşturulmaya çalışılması gerekmektedir (Tosun, 1978). Eğer çalışanların yerine getirmeye çalıştığı iş miktarı, bu optimal ve ideal ölçülerin üzerinde olursa, o zaman bu durum aşırı iş yükü olarak adlandırılmaktadır (Eroğlu, 2015). Başka bir ifadeyle, aşırı çalışmaya aşırı yüklenme de denilmektedir (Kirel, 1999).

İş yükü “Belirli bir zamanda belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarı” olarak tanımlanmaktadır. İş yükü; birey açısından işi yapmak için harcanan zaman ve enerjiyi, örgütsel açıdan ise verimliliği ifade etmektedir. (Maslach ve Leiter, 1997, s. 38). Başka bir tanımda, iş yükü çalışanın kapasitesini aşan çok fazla görev ve sorumlulukların çok kısıtlı zamanda ve yetersiz kaynak ile yerine

getirmeye çalışılması durumu olarak ifade edilmiştir (Ashfaq ve diğerleri, 2013). Ayrıca, iş yükü zihinsel ve duygusal açıdan çabayı ve zorlanmayı da ifade eden bir kavramdır (Omolayo ve Omole, 2013). Literatürde iş yükünün farklı şekillerde tanımlandığı görülmektedir. Bazı araştırmacılar iş yükünü nitel ve nicel açıdan tanımlarken bazı araştırmacılar da iş yükünü objektif (çalışılan süre) ve subjektif (algılanan iş yükü) açıdan ele almışlardır (Tayfur, 2011). Belirli miktardaki bir iş, bir çalışan için “aşırı” olarak algılanırken bir diğer çalışan tarafından “normal” olarak algılanabilmektedir.

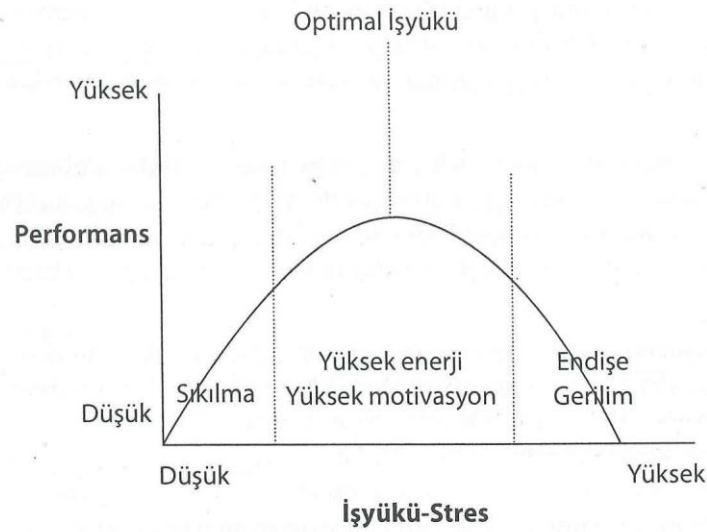
İş yükü genellikle nicel ve nitel iş yükü olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Nicel iş yükü, belirli bir zaman dilimi içinde yapılması gereken birçok görevin olmasıdır (Elloy ve Smith, 2003). Başka bir ifadeyle, nicel iş yükü; “bir kişinin yapacağı belirli bir iş için zamanın yetersizliği, belirli bir zamanda yapılacak birbirinden çok farklı işlerin olması ile yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması” biçiminde tanımlanabilir. Aşırı ölçülere ulaşan bir zaman sınırlaması ve baskısı, birçok bireyde panik durumuna neden olmaktadır. Aynı şekilde, bir veya birden fazla işin uzun çalışma saatleri içinde yerine getirilmesi hali, özellikle dinlenme süresini azalttığı için önemli bir gerilim kaynağı olabilmektedir (Orgon ve Hamner, 1982; Aktaran: Eroğlu, 2015, s. 528). Bu tür işlerde, dinlenme süresinin yeterli olmaması, vücudun organik koordinasyonunu zayıflattığı için dikkatsizliğe bağlı olarak iş kazalarına neden olabilmektedir (Eroğlu, 2015). Kişi işinde uzman olabilir ancak zaman baskısı, uzun çalışma saatleri, gerçekçi olmayan teslimat tarihleri, uygun dinlenme aralarının olmaması gibi faktörlerin tümü işgörende stres tepkisi başlatabilmektedir (Trevor ve Enright, 1990).

Nitel iş yükü ise, verilen görevlerin tamamlanamayacak derecede zor olması (Elloy ve Smith, 2003) veya iş gereklerinin bireyin entelektüel ve teknik yeterliliğini aşmasıdır. Başka bir ifadeyle, işin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak olan çalışanın sahip olduğu nitelikler arasında uyumun sağlanamamasıdır (Yılmaz ve Ekici, 2006). İş sürekli dikkati, üst düzeyde karar vermeyi veya karmaşık bilgiyi içerebilir ve bütün bunlar bireyin stres yaşamasına sebep olabilmektedir (Trevor ve Enright, 1990). Buna göre, işi

yapacak olan birey işin gerektirdiği bilgiye, yeteneğe ve kişisel özelliklere tam olarak sahip değilse, bu iş kendisine çok zor gelecektir (Erdoğan, 1991). Bireyler, normalde yapamayacakları işlerin başına geçmezler. Fakat, daha yüksek gelir beklentisi, sosyal statü arayışı veya başkalarının ısrarı gibi nedenler sebebiyle, yapamayacakları iş ve görevleri üstlenmek durumunda kalırlar. Bireylerin beceremedikleri ve acemi oldukları iş ve görevleri yapma zorunlulukları ise onları birçok güçlüğe dayanmak mecburiyetinde bırakabilmektedir (Eroğlu, 2015).

Diğer taraftan, aşırı çalışma ya da hiç çalışmama her ikisi de stres yaratabilmektedir. İşyerlerinde işin yapılışı esnasında insanların devamlı meşgul olmaları; gezinmeye, konuşmaya, boş oturmaya vakitlerinin olmaması işten sonra bu bireylerin, kendi kişisel işlerini yapmaya enerjilerinin kalmamasına neden olmaktadır. İşin çok olmasının yanında yapılan işin az olmasının da stres yaratabileceği bir gerçektir. Daha önce aşırı iş yükü için yapılan niteliksel ve niceliksel kavramı az iş yükü içinde kullanılmaktadır. Niceliksel açıdan az iş yüküne göre zamanın çoğunu oturarak geçiren, çok az iş yapan çalışanların çoğu can sıkıntısı ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Niteliksel açıdan az iş yükü ise tekrar eden, rutin ve zekânın kullanılmadığı işleri ifade etmektedir. Her iki durum da bireylere sıkıntı ve stres vermektedir (Kirel, 1999).

Literatürde öne sürülen yaygın görüş Şekil 2'de görüldüğü gibi iş yükünün az olmasının bireyde can sıkıntısına neden olacağı, çok iş yükünün de bireyde gerilim yaratıp onu endişelendireceği şeklindedir. Bu nedenle önerilen iş yükü, bireyin hem motivasyon hem de ortaya koyduğu performans bakımından en üst düzeyde sonuçlar vermesine imkan verecek düzeyde olmalıdır (Ergeneli, 2006).



Şekil 2. Stres, İş yükü ve Performans ilişkisi

Kaynak: Ergeneli, A. (2006). *Örgüt ve İnsan*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.

Stres modelleri, aşırı iş yükü ve az çalışmanın işgörende ne gibi sonuçlar yarattığını ortaya koymaktadır. Bunlara göre, çalışanların yetki ve görevlerini işin gereklerine göre yaptıkları noktada optimal stres söz konusudur. Başka bir ifadeyle, optimal stres; işin yeniden düzenlenmesi, kalitesinin artırılması, aşırı iş yükü ve az çalışmanın minimum kılındığı ve bu ikisi arasında minimum dengenin kurulduğu yerdedir. Çalışanlar az çalıştıkları durumda sıkıntı, düşük motivasyon, kayıtsızlık ve işi terk etme gibi durumlarla karşılaşırken; aşırı iş yükü durumunda ise uykusuzluk, sinirlilik, hataların artması ve tereddüt ortaya çıkabilmektedir (Şimşek ve diğerleri, 2003). Önemli olan işle ilgili iş yükünün strese neden olmayacak optimal bir seviyede tutulmasıdır (Kirel, 1999).

Çalışmanın bundan sonraki kısımda iş yükünün öncülleri ve sonuçları açıklanacaktır.

1.2.2. İş Yükünün Öncülleri ve Sonuçları

Çalışanların çoğu aşırı iş yükünden bedensel, ruhsal ve sosyal yönden etkilenmektedir. Literatürde, rol belirsizliği ve rol çatışması (Bal Taştan, 2014; Foley ve diğerleri, 2005; Fu ve Shaffer, 2001; İsmail ve diğerleri, 2010), işte

harcanan süre (Fu ve Shaffer, 2001), kendini kabul (self-acceptance) (Tomic ve Tomic, 2010), olumsuz duygulanım kişilik özelliği (Bowling ve diğerleri, 2015) ile iş yükü arasında pozitif; örgüt, yönetici ve iş arkadaşları desteği (Bowling ve diğerleri, 2015; Coetzer ve Rothman, 2007; Gurbuz ve diğerleri, 2012; Nasurdin ve O'Driscoll, 2011), rol otonomisi (Fu ve Shaffer, 2001), dışsal ödül (Inoue ve diğerleri, 2014), iş kontrolü (Rainayee, 2012), kendini gerçekleştirme (self-actualisation)(Tomic ve Tomic, 2010) ile iş yükü arasında negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir. Ayrıca iş doyumu düşük olanlar için aşırı iş yükünün daha harabedici olduğu saptanmıştır (Artan, 1986).

Bunların yanı sıra, yeterli sayıda elemanın çalışmayışı, sık sık çıkılan iş gezileri, anında karşılanması gereken talepler ağır iş yükünün göstergeleridir. İşin inişli çıkışlı olması ve belli zaman dilimlerinde yoğun çalışmayı gerektirmesi de ağır iş yükünün nedenleri arasında sayılmaktadır (Aydın, 2016).

Literatürde iş yükü ile iş tatmini (Jones ve diğerleri, 2007; Miller ve Travers, 2005; Stuart ve diğerleri, 2008; Tummers ve diğerleri, 2002), iş doyumu (Keser, 2006), işe tutkunluk (Hakanen ve diğerleri, 2005; Mauno ve diğerleri, 2013; Tomic ve Tomic, 2010), örgütsel bağlılık (Jones ve diğerleri, 2007), iş performansı (Çelik ve Çıra, 2013), psikolojik ve fiziksel esenlik (Bowling ve diğerleri, 2015), yaşam doyumu (Çelik, 2016) arasında negatif yönde; stres (Stuart ve diğerleri, 2008, Zika-Viktorsson ve diğerleri, 2006), iş-aile çatışması (Mansour ve Tremblay, 2016; Matthews ve diğerleri, 2014; Molino ve diğerleri, 2015); sağlık sorunları (Tummers ve diğerleri, 2002; Veldhoven ve Beijer, 2012), tükenmişlik (Çelik, 2016; Greenglass ve diğerleri, 2001; Leiter ve diğerleri, 2009; Leiter ve Maslach, 2009; Leiter ve diğerleri, 2010), sosyal aylaklık davranışı (Akgündüz ve diğerleri, 2014), devamsızlık (Bowling ve diğerleri, 2015) ve işten ayrılma niyeti (Akgündüz ve diğerleri, 2014; Çelik ve Çıra, 2013; Jones ve diğerleri, 2007) arasında pozitif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Bazı çalışmalarda iş yükünün aracı ve düzenleyici rolü de ele alınmış (Brown ve diğerleri, 2005; Çelik ve Çıra, 2013; Tummers ve diğerleri, 2002; Zeytinoglu ve diğerleri, 2007); bu kapsamda iş yüküne ilişkin birbirinden farklı nedenler ve sonuçlar tespit edilmiştir. Tummers ve diğerleri (2002) hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmalarında iş yükünün, hastanın sağlık durumuna ilişkin bakım karmaşıklığı (complexity of care) ile iş tatmini arasında aracı rol üstlendiğini tespit etmişlerdir. Bu sonuca göre karmaşıklık arttıkça iş yükünün arttığını, bunun sonucunda iş tatmininin düştüğünü belirlemişlerdir. Brown ve diğerleri (2005) ise çalışmalarında düşük düzeyde hissedilen iş yükünün algılanan örgütsel kaynaklar (yönetmel destek, ödenek, teşvik, oryantasyon) ile öz-yeterlilik arasındaki pozitif ilişkide düzenleyici rolü olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca, düşük düzeyde algılanan iş yükünün hem öz-yeterlilik hem de hedef belirleme ile performans arasındaki pozitif ilişkide düzenleyici rolü olduğunu ortaya koymuşlardır. Zeytinoglu ve diğerleri (2007) tarafından hemşireler üzerinde yapılan bir başka çalışmada iş yükünün iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında kısmi aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. İş yükünü yüksek algılayan hemşirelerin iş tatminlerinin düşük olduğunu ve bu durumun da hemşirelerin işten ayrılma niyetini arttırdığını ortaya çıkarmışlardır. Çelik ve Çıra (2013) ise iş yükünün örgütsel vatandaşlık davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında kısmi aracılık rolü olduğunu tespit etmiştir. Çalışanların belirli bir kapasitelerinin olduğunu, bu sınırın zorlanması durumunda kalifiye çalışanların bile işlerinden ayrılmayı düşünebileceklerini belirtmişlerdir.

Yapılan literatür taraması sonucunda iş yükünün iş-aile çatışması dışında da pek çok örgütsel sonuçları olduğu görülmüştür. Özellikle iş yükünün işe tutkunluk üzerindeki etkisini araştıran çalışmalarda çelişkili bulgulara ulaşılmıştır. Bu çelişkili durumun daha fazla çalışmada incelenmesi gerektiği düşünüülerek bu çalışmada da iş yükünün işe tutkunluk üzerindeki etkisi araştırılmaya karar verilmiştir. Bu noktadan hareketle, izleyen alt bölümde öncelikle iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara yer verilecektir, sonrasında işe tutkunluk konusu ele alınacaktır.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalara yer verilecektir.

1.2.3. İş Yükü ile İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkiler

İş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalar literatürde Kıtık Kuramı (Scarcity Theory- Goode, 1960) çerçevesinde ele alınmıştır. Kıtık Kuramı'na göre (Goode, 1960), birey bir rolü ile ilişkili görev ve sorumluluklarını yerine getirirken sahip olduğu sınırlı kaynaklarını (zaman, enerji ve dikkat) uygun bir şekilde kullanmadığında; bu kaynaklar azaldığı, hatta tükendiği için diğer rolüne ilişkin görev ve sorumlulukları yerine getirememektedir. Bu durum, bireyin hissettiği stres ve çatışma düzeyini artırmaktadır. Diğer bir ifade ile iş ve aile hayatında birden fazla sorumluluğa sahip bireylerin, bazı sorumluluklarını zamanlarının ve enerjilerinin yeterli olmaması nedeniyle yerine getirememeleri yaşayacakları stres ve çatışmayı artırmaktadır.

Bu kuramdan hareketle iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkileri inceleyen hem yerli hem de yabancı literatürdeki çalışmaların çoğunda söz konusu ilişkinin pozitif yönlü olduğu; iş yükünün iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediği ortaya konulmuştur.

İş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmalara bakıldığında; Örneğin, Fu ve Shaffer (2001) ile Nasurdin ve O'Driscoll (2011) Hong Kong, Yeni Zelanda ve Malezya'da çalışan akademisyenler üzerinde yaptıkları çalışmalarda iş yükünün, iş baskısının ve işe harcanan zamanın iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Benzer şekilde, Ilies ve diğerleri (2007), Winefield ve diğerleri (2014) ile Goh ve diğerleri (2015) tarafından Amerika, Avustralya ve Singapur'da akademisyenler ve diğer personeller (büro/teknik ve idari) üzerinde yapılan çalışmalarda da aynı bulguya ulaşılmıştır. Ayrıca, Ilies ve diğerleri (2007) iş yükünün iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin işte harcanan zamana kıyasla daha fazla olduğunu belirtmiştir. İsveçli öğretmenler, Kafkas, siyahi ve İspanyol çalışanlar üzerinde yapılan çalışmalarda iş yükünün iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediği tespit

edilmiştir (Matthews ve diğerleri, 2014; Richter ve diğerleri, 2010). Nitekim, Hollanda ve Güney Afrika'da çalışan hastane çalışanları üzerinde yapılan çalışmalarda da iş yükünün artması durumunda, iş ve aile alanlarında yaşanan çatışmanın yükseldiği belirlenmiştir (Aarde ve Mostert, 2008; Geurts ve diğerleri, 2003). Çeşitli sektörlerde, örgütlerde ve pozisyonlarda çalışan Tayvanlı, İngiliz ve Slovenya'lı katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda iş yükünün iş-aile çatışması düzeyini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır (Lu ve diğerleri, 2006; Lu ve diğerleri, 2008; Tement ve Korunka, 2013). Benzer şekilde, Avustralya ve Kanada'da çalışan avukat ve muhasebecilerin iş yoğunluğu arttıkça yaşadıkları iş-aile çatışmasının da arttığı tespit edilmiştir (Elloy ve Mackie, 2002; Mansour ve Tremblay, 2016; Wallace, 2005). Bazı araştırmacılar tarafından Hong Kong, Norveç ve Japonya'da kamu ve özel sektörde yöneticilik yapan ve çeşitli organizasyonlarda çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda artan iş taleplerinin (nicel iş yükü, işe ilişkin duygusal ve zihinsel talepler) iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Foley ve diğerleri, 2005; Frye ve Breugh, 2004; Knudsen, 2009; Molino ve diğerleri, 2015; Peeters ve diğerleri, 2005; Shimazu ve diğerleri, 2010). Ayrıca, Knudsen (2009) haftalık çalışma saati, seyahatler ve hafta sonu çalışma gibi ağır iş yükü göstergelerinin iş-aile çatışmasını arttırdığını belirtmiştir. Benzer şekilde, Malezya ve İspanya'da üniversitede çalışan akademik ve diğer personel üzerinde yapılan çalışmalarda iş yükü ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Ismail ve diğerleri, 2010; Ismail ve diğerleri, 2013; Libano ve diğerleri, 2012). Aynı bulgu, sağlık çalışanları üzerinde yapılan çalışmalarda da desteklenmiştir (Gilbert ve Kelloway, 2014; Mauno ve diğerleri, 2007). Norveç, Belçika ve Japonya'da çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda da iş talepleri (ağır iş yükü, zaman baskısı) ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Araştırmacılar; iş-aile çatışmasının iş yükü ağırlaştıkça arttığını tespit etmişlerdir (Demerouti ve diğerleri, 2013; Hammer ve diğerleri, 2004; Veldhoven ve Beijer, 2012). Montgomery ve diğerleri (2003) ile Karatepe (2013) tarafından yapılan çalışmalarda da gazete şirketinde ve otelde çalışan yöneticilerin ve personelin

iş yoğunluğu arttıkça yaşadıkları iş-aile çatışmasının da arttığı tespit edilmiştir. Nitekim Thakur ve Kumar (2015) tarafından Hindistan'da üretim endüstrisinde çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmada da aynı bulguya ulaşılmış; ağır iş yükünün çalışanların iş ve aile yaşamları arasında denge kurmalarını zorlaştırdığı belirtilmiştir.

Türkiye'de yapılan ve iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Erkovan (2008) ile Gurbuz ve diğerleri (2012), İstanbul, İzmit, İzmir ve Ankara illerinde çeşitli örgütlerde, sektörlerde ve pozisyonlarda çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında iş yükünün iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Ayrıca Erkovan (2008) kadın çalışanlarda bu ilişkinin erkeklere göre daha güçlü olduğunu belirtmiştir. Benzer şekilde, Koyuncu ve diğerleri (2009) tarafından Denizli, Mersin ve Nevşehir illerinde üretim sektöründe çalışan katılımcılar üzerinden veri elde edilen çalışmada yöneticilerin iş yoğunluğu arttıkça yaşadıkları iş-aile çatışmasının arttığı tespit edilmiştir. Keleş Ay (2010) ise Kocaeli'nde çalışan öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada iş yükünün iş-aile çatışmasının anlamlı bir yordayıcısı olduğunu tespit etmiştir. Şöyle ki, sınıf ve branş öğretmenlerinin iş yüklerinin artması durumunda, yaşadıkları iş-aile çatışması da artmaktadır. Turgut (2011) İstanbul'da hizmet sektöründe faaliyet gösteren kurumlarda çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettiği çalışmada zaman temelli ve duygu temelli iş-aile çatışmasının iş yükü ağırlaştıkça arttığını tespit etmiştir. Ayrıca, iş yükünün zaman temelli iş-aile çatışması üzerindeki katkısının duygu temelli iş-aile çatışması üzerindeki katkısından fazla olduğunu belirtmiştir. Öte yandan, Tuygun Toklu (2011) İstanbul ve Kocaeli'nde çalışan yönetici ve iş sahibi olan katılımcılar üzerinden yaptığı çalışmada iş yükü ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Çetinkaya (2011) ile Tayfur ve Arslan (2012) tarafından Afyon ve Ankara illerinde bankada çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda iş yükünün fazla olmasının iş-aile çatışmasını artırdığı tespit edilmiştir. Çıra (2011) tarafından Antalya'da otelde çalışan katılımcılar üzerinden veri elde edilen bir başka çalışmada aşırı iş

yükünün iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde, Coşkuner (2013) İstanbul'da devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmada iş yükünün iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Demirel (2014) ise kamu sektöründe uçuş teknisyeni olarak görev yapan katılımcılar üzerinde yaptığı çalışmada iş yükü ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Gümüşhane, Osmaniye ve İstanbul'da çalışan sağlık personeli üzerinden (doktor, hemşire ve idari personel) veri elde edilen çalışmalarda iş yükünün iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediği; iş yükü arttıkça iş-aile çatışmasının da arttığı belirtilmiştir (Kayalıbağ ve diğerleri, 2013; Okan ve Özbek, 2016).

Çalışmanın bundan sonraki kısmında işe tutkunluk konusuna yer verilecektir.

1.3. İŞE TUTKUNLUK: KAVRAMSAL ÇERÇEVE, ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI

Çalışmanın bu kısmında işe tutkunluk kavramı, tanımları ve işe tutkunluğa ilişkin modeller üzerinde durulmuştur. İşe tutkunluğun öncüllerine ve sonuçlarına yer verilmiştir. Ayrıca, iş yükü ile işe tutkunluk ve işe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçları özetlenmiştir.

1.3.1. İşe Tutkunluk Kavramı

İngilizce literatürde “job engagement” ve “work engagement” olarak ifade edilen bu çalışmada “işe tutkunluk” olarak ele alınan bu kavram, Türkçe literatürde işe angaje olma (Güneşer, 2007), işe kapılma (Öner, 2008), işle bütünleşme (Ardıç ve Polatçı, 2009; Arı, 2011), işe cezbolma (Ertemli, 2011), işe adanma (Demirel, 2014), iş tutkunluğu (Yeke, 2015) ve çalışmaya tutkunluk (Çankır, 2016) olmak üzere farklı şekillerde ifade edilmiştir.

İlk olarak Kahn 1990 yılında tutkunluk kavramını tanımlarken kişisel tutkunluk terimini kullanmıştır. Kişisel tutkunluğun hem kendini meşgul etme (self-employment-fiziksel, bilişsel ve duygusal enerji ve çaba harcama) hem de kendini ifade etme (self-expression- yaratıcılık, özgünlük, iletişim, etik davranış) olmak üzere iki yönünün olduğunu belirtmiştir (Kahn,1990). Kahn (1990) işe tutkunluğu, çalışanların kendilerini fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak işleriyle bütünleşmeleri şeklinde ifade etmiştir. İşe tutkunluğun fiziksel yönü, çalışanın işini en iyi şekilde yapabilmek için kendisini fiziksel anlamda tam olarak işine vermesi, yoğun bir şekilde çalışması anlamına gelmektedir. Bilişsel yönü, çalışanın zihinsel olarak kendisini işine vermesi ve işine dikkatle odaklanıp, itina göstermesini ifade etmektedir. Duygusal yönü ise, çalışanın işini sevmesini, işiyle gurur duymasını ve işini şevkle yapmasını ifade etmektedir (Özyılmaz ve Süner, 2015). Diğer taraftan, Kahn (1990), Goffman'ın (1961) bireylerin rollerine bağlılıkları üzerine yapmış olduğu araştırmayı temel alarak bir model oluşturmuştur. Bu modelde işe tutkunluk üzerinde anlamlılık, güvenlik ve uygunluk olmak üzere üç psikolojik koşulun etkili olduğunu tespit etmiştir. Buna göre, işe tutkunluğun oluşabilmesi için gerekli olan psikolojik koşullar sırasıyla "Kendimi bu performansla taşıyamam benim için ne kadar anlamlı?", "Kendimi bu performansla taşıyamam benim için psikolojik olarak ne kadar güvenli?" ve "Kendimi bu performansla taşımak için ne kadar uygunum?" soruları ile ifade edilebilmektedir (Kahn, 1990, s.703). Bu kapsamda psikolojik anlamlılık, çalışanın iş rollerini yerine getirmek için gösterdiği fiziksel, duygusal ve bilişsel çaba karşılığında bir getiri elde edeceğini hissetmesi olarak ifade edilmiştir. Psikolojik anlamlılığı, görev özellikleri, rol özellikleri ve iş etkileşimleri olmak üzere üç faktörün etkilediği belirtilmiştir. Psikolojik güvenlik ise, çalışanın imajının, statüsünün ve kariyerinin olumsuz yönde etkilenebileceği korkusu taşımadan güvende olduğunu hissederek kendisini ortaya koyabilmesi olarak ifade edilmiştir. Psikolojik güvenliğin, kişilerarası ilişkiler, grup ve gruplararası dinamikler, yönetim tarzı ve süreci ve örgütsel normlar olmak üzere dört faktörden etkilendiği belirtilmiştir. Son olarak psikolojik uygunluk, çalışanın görev ve sorumluluklarını yerine getirmek için gerekli fiziksel, duygusal ve psikolojik kaynaklara sahip olması olarak ifade edilmiştir. Psikolojik uygunluğu

etkileyen faktörler, fiziksel ve duygusal kaynaklar, iş rollerinin güvenliği ve iş dışındaki yaşam olarak sıralanmıştır (Kahn, 1990). Nitekim May ve diğerleri (2004) çalışmalarında iş zenginleştirme ve iş-rol uyumunun psikolojik anlamlılık ile, iş arkadaşları ve yöneticilerle olan ilişkilerin psikolojik güvenlik ile ve elde bulunan hali hazırdaki kaynakların psikolojik uygunlukla pozitif yönde ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Benzer şekilde Rothmann ve Rothmann (2010) iş rol uyumunun psikolojik anlamlılığın önemli bir öncülü olduğunu belirtmişler, psikolojik anlamlılık, psikolojik uygunluk ile işe tutkunluk arasında pozitif bir ilişki tespit etmişlerdir.

İşe tutkunluk kavramına ilişkin en genel ve kısa tanım, Schaufeli ve diğerleri (2002a) tarafından yapılmıştır. Bu tanıma göre işe tutkunluk, “çalışmayla ilgili pozitif, tatmin edici ruh hali” olarak ifade edilmiştir. İşe tutkunluk; enerjik olma (vigor), adanmışlık (dedication) ve yoğunlaşma (absorption) olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Enerjik olma boyutu, bireyin çalışırken hissettiği yüksek seviyedeki enerji ve zihinsel dayanıklılık olarak nitelendirilmektedir. Birey işi için çaba göstermeye isteklidir ve çalışırken zorluklarla karşılaşsa bile işini yapmaya ısrarla devam edebilmektedir. Adanmışlık boyutu, bireyin işini değerli görmesi ve işine coşku, ilham, gurur ve mücadele duygularıyla güçlü bir şekilde bağlı olmasını ifade etmektedir. Son boyut olan yoğunlaşma ise, bireyin işine tamamen konsantre olması, çalışırken zamanın nasıl geçtiğini anlamayacak derecede işine dalıp gitmesi ve yaptığı işten ayrılmakta zorlanmasını ifade etmektedir (Schaufeli ve diğerleri, 2002a, s.74). Literatürde “enerjik olma” ve “adanmışlık” boyutlarının işe tutkunluğun temel boyutları olduğu belirtilmiş, “yoğunlaşma” boyutu ise diğer iki boyuttan ayrı tutularak “akış” deneyimine benzetilmiştir (Mauno ve diğerleri, 2007). Zihinsel coşkunluk durumu olarak ifade edilen “akış” bireyin benlik bilincini kaybedecek derecede işine odaklanması ve dalması şeklinde tanımlanmıştır. Başka bir ifadeyle, “akış”ın bir doruğa ulaşma deneyimi olduğu belirtilmiştir (Csikszentmihalyi, 1990; Aktaran: Turgut, 2011). Macey ve Schneider (2008) işe tutkunluğu “benimseme, bağlılık, tutku, coşku, çaba ve enerjyi içeren arzulanan bir durum” olarak tanımlamışlardır. Bu kapsamda Macey ve Schneider (2008) işe tutkunluğu bütünlüyci bir bakış açısı ile ele alarak üç temel unsur ile ilişkilendirmişlerdir. Bu

unsurlardan birincisi, işe ve yaşama karşı pozitif bakış açısına sahip olma (olumlu özelliklere yatkınlık, proaktif olma, sorumluluk sahibi olma, ototelik kişilik yapısına sahip olma); ikincisi enerji ve yoğunlaşma duygularının hissedilmesi (tatmin, bağlılık, güçlendirme); ve son olarak üçüncüsü ise ekstra rol davranışlarının (örgütsel vatandaşlık davranışı, kişisel inisiyatif, rol genişlemesi) gösterilmesidir (Macey ve Schneider, 2008, s. 4-6). Başka bir tanımda işe tutkunluk, “çalışanların işlerine ilişkin olumlu duygular hissetmeleri, yaptıkları işi anlamlı bulmaları, iş yükünün yönetilebileceğine inanmaları ve geleceğe yönelik işleri konusunda umutlu olmaları” şeklinde ifade edilmiştir (Attridge, 2009, s. 384).

Schaufeli ve diğerleri (2002a) tutkunluğun anlık ve özgün olmadığını, tam aksine belirli bir nesneye, olaya, birey ve davranışa bağlı olmayan sürekli ve yaygın duygusal ve bilişsel bir kavram olduğunu belirtmiştir. Mauno ve diğerleri (2007) iki sene arayla aynı örneklem üzerinde yaptıkları araştırmalarında çalışanların meslek gruplarına göre işe tutkunluk seviyelerini ölçmüşler; bu ölçümler sonucunda birbirine yakın ortalama değerler elde etmişlerdir. Benzer şekilde, Hakanen ve diğerleri (2008) 3 sene arayla aynı örneklem üzerinde yaptıkları araştırmalarında çalışanların işe tutkunluklarını ölçmüşler ve her iki zamanda elde ettikleri işe tutkunluk sonuçları arasında yüksek bir korelasyonun olduğunu tespit etmişlerdir (Hakanen ve diğerleri, 2008). Bu bulgular, işe tutkunluğun anlık bir durum olmadığını; tutarlılık gösterdiğini ortaya koymaktadır. Ancak, işe tutkunluk bünyesinde her ne kadar süreklilik ve tutarlılık özelliklerini barındırır da, mesai saatleri içinde çalışanların kontrolleri dışında gelişen bir takım olumsuz etkenler, yaşanan olumsuz tecrübeler ya da kişisel nedenler işe ilişkin motivasyonun ve hevesin kırılmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle, çalışanlar değerlendirilirken sergiledikleri genel eğilimin göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Ardıç ve diğerleri, 2016).

İşe tutkunluk düzeyi yüksek olan çalışanların, diğer çalışanlara göre daha fazla proaktif davranışlar sergiledikleri, daha fazla inisiyatif aldıkları ve öğrenmeye daha fazla istekli oldukları (Sonnentag, 2003), daha yaratıcı, daha üretken,

görev ve sorumluluklarını yerine getirirken gerekenden ve ellerinden gelenin daha fazlasını yaptıkları (Bakker ve Demerouti, 2008) belirtilmiştir. Schaufeli ve diğerleri (2002a) işine tutkun çalışanların işleri ile yüksek enerjili ve etkili bir bağ kurabilen ve işlerinin bütün talepleri ile baş edebileceklerine inanan bireyler olduklarını ifade etmişlerdir (Schaufeli ve diğerleri, 2002a). Blizzard (2002) ise işe tutkun çalışanların örgütlerine sadık olduklarını ve örgüte psikolojik olarak bağlı olduklarını belirtmiştir (Aktaran: Beukes ve Botha, 2013). Nitekim Powers (2000) sadık çalışanların sıkı bir gözetim olmamasına rağmen kurallara sıkı bir şekilde bağlı olduklarını, işi bitirene kadar işyerinde kalmayı göze aldıklarını, gerektiğinde örgütü hedeflerine ulaştırmak için kişisel amaçlarından vazgeçtiklerini, kendilerinden beklenenden daha fazlasını yaptıklarını, örgütün kaynaklarını gereksiz yere sarf etmediklerini, hasta izni olmak üzere izin politikalarını kötüye kullanmadıklarını, iş arkadaşlarına yardımcı olduklarını ve onlarla işbirliği yaptıklarını belirtmiştir (Powers, 2000). Değerlendirme yapmak gerekirse bu özelliklerin işine tutkun çalışanların tutum ve davranışları ile paralellik gösterdiği görülmektedir.

Gierveld ve Bakker (2005) çalışmalarında işe tutkun çalışanların diğer çalışanlara göre daha yüksek rol içi ve (rol dışı) ekstra rol performansı gösterdiklerini tespit etmişlerdir (Bakker ve Demerouti, 2008). Bakker ve Demerouti (2008) söz konusu bu çalışanların performans seviyelerinin daha yüksek olmasının dört nedeni olduğunu belirtmiştir. Bunların ilki, bu bireylerin genellikle mutluluk, sevinç ve heves gibi pozitif duygulara sahip olmaları; ikincisi sağlık bakımından iyi olmaları; üçüncüsü, kendi iş ve kişisel kaynaklarını yaratabilme potansiyeline sahip olmaları ve son olarak işe tutkunluklarını başkalarına aktarabilmeleridir.

İşe tutkunluğun bazı tanımları da “tükenmişlik” kavramı üzerinde çalışan araştırmacılar tarafından yapılmıştır. Maslach ve Leiter (1997) tükenmişliği “ işe tutkunlukta (engagement) yaşanan erozyon-aşınma” olarak yeniden tanımlamışlardır. İşle bütünleşmenin enerji (energy), bağlılık (involvement) ve mesleki yeterlilik (efficacy) olmak üzere üç alt boyuttan oluştuğunu ifade

etmişlerdir. İşle bütünleşmenin alt boyutlarının sırasıyla tükenmişliğin alt boyutları olan bitkinlik (exhaustion), duyarsızlaşma (cynicism) ve mesleki yetersizlik (lack of professional efficacy) kavramlarının tam karşıtı olduğunu belirtmişlerdir (Aktaran: Schaufeli ve diğerleri, 2002a). Buna göre, yapılan iş anlamsız ve sıkıcı olmaya başladığında çalışanların enerjik yapıları (energy) bitkinliğe (exhaustion), işe bağlılıkları (involvement) duyarsızlığa (cynicism) ve yetkinlikleri (efficacy) yetersizliğe (ineffectiveness) dönüşmektedir (Maslach ve diğerleri, 2001).

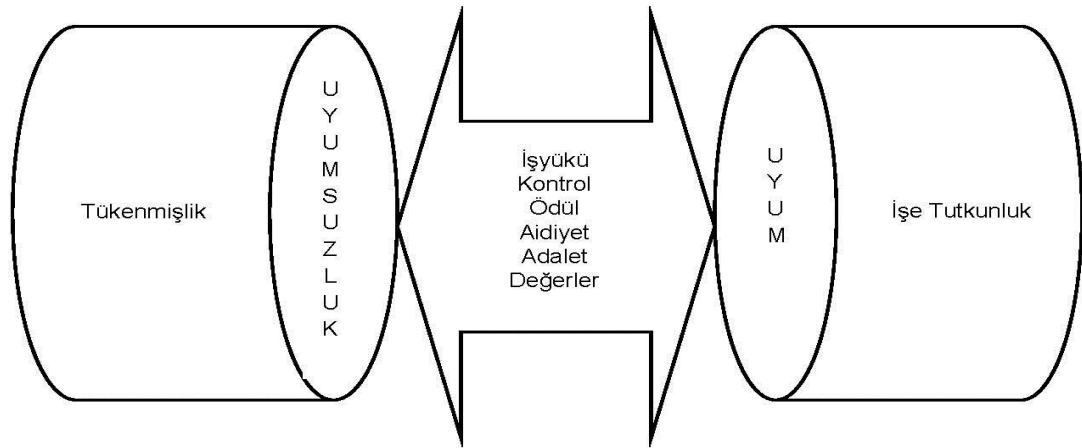
Schaufeli ve diğerleri (2002a) ise tükenmişlik ile işe tutkunluk arasındaki ilişkiyi Maslach ve Leiter'dan daha farklı bir şekilde ele almışlardır: işe ilişkin esenliği, iki boyutta tanımlamışlardır. Birincisi, bitkinlikten enerjik olmaya uzanan "harekete geçme (activation)" boyutu ve ikincisi duyarsızlıktan adanmışlığa uzanan "özdeşleşme (identification)" boyutudur. Buna göre, işe tutkunluğun alt boyutları olan enerjik olmayı yüksek hareketlilik; adanmışlığı yüksek özdeşleşme olarak nitelendirirken tükenmişliğin alt boyutları olan bitkinliği, düşük hareketlilik; duyarsızlaşmayı ise düşük özdeşleşme olarak nitelendirmişlerdir. Bu kapsamda, tükenmişlik ve işe tutkunluğun sadece iki boyutlarının birbirlerine karşıt olduğunu belirtmişlerdir. Buna göre, "enerjik olma" ile "bitkinlik" ve "adanmışlık" ile "duyarsızlaşma" boyutları birbirlerine zıt kutuplardır (Schaufeli ve diğerleri, 2002a, s.74). Nitekim Gonzalez-Roma ve diğerleri (2006) tarafından yapılan araştırmada bu boyutların birbirlerine zıt kutuplar olduğu fikri desteklenmiştir. Ancak diğer boyutlar (tükenmişliğin mesleki yetersizlik boyutu ile işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu) kavramsal olarak birbirlerinden farklı olmakla beraber birbirlerinin zıt uçları değillerdir (Schaufeli ve diğerleri, 2002a).

1.3.2. İşe Tutkunluğa İlişkin Modeller

İşe tutkunluk kavramı çeşitli araştırmacılar tarafından farklı açılardan ele alınarak çeşitli modeller geliştirilmiştir. İşe tutkunluk kavramı ile ilgili geliştirilmiş olan söz konusu modellere aşağıda yer verilmiştir.

1.3.2.1. Maslach ve Leiter'in Tükenmişlik ve İşe Tutkunluk Modeli

Maslach ve Leiter 1997 yılında tükenmişliği önleme çalışmaları neticesinde tükenmişliğin tam zıddı olan işe tutkunluğu da içerisine alan bir model geliştirmiştir (Aktaran: Ardiç ve Polatçı, 2009). Şekil 3'te görüldüğü üzere bu modelde iş yükü, kontrol, ödül, aidiyet, adalet ve değerler olmak üzere altı iş hayatı alanı belirlenmiştir (Maslach ve diğerleri, 2001). Bunlardan iş yükü, belirli bir zaman diliminde yerine getirilmesi beklenen iş miktarını ifade etmektedir. Kontrol, çalışana sorunlarını çözerken, iş yerinde kendisinden istenen görev ve sorumluluklarını yerine getirirken seçim yapma ve karar verme fırsatının verilmesini belirtmektedir. Diğer bir alan olan ödül, çalışanın işte yaptığı katkılarının takdir edilmesini anlatmaktadır. Aidiyet, destek, işbirliği ve olumlu duygularla karakterize edilen iş yerindeki sosyal ortamın kalitesini, adalet ise örgütün bütün üyelerine karşı tutarlı ve eşit davranmasını işaret etmektedir. Son alan olan değerler ise örgüt için önemli olan değerler ile çalışanın değerleri arasındaki uyumu ifade etmektedir (Laschinger ve Finegan, 2005).



Şekil 3. Maslach ve Leiter'in Tükenmişlik ve İşe Tutkunluk İlişisine Dair Modeli

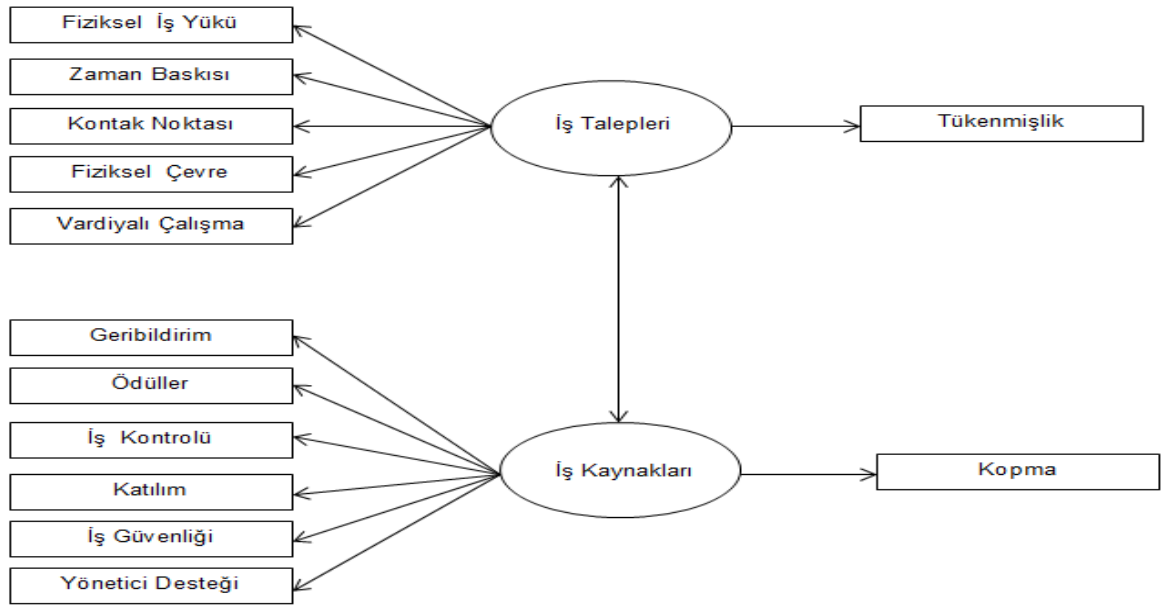
Kaynak: Ardiç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46. s. 26' dan alınarak düzenlenmiştir.

Bu modele göre çalışan ile işi arasındaki uyumsuzluk ne kadar büyük olursa bireyin tükenme olasılığı o kadar yüksek; buna karşın, çalışan ile işi arasındaki

uyum ne kadar fazla olursa bireyin işe tutkun olma olasılığı o kadar fazla olacaktır (Maslach ve Leiter, 1997; Aktaran: Maslach ve diğerleri, 2001). İşe tutkunluğun oluşmasında önemli bir katkısı olan bu uyumun sağlanması örgüt içerisinde sürdürülebilir iş yükü, kararlara katılma ve kontrol duygusu, uygun bir ödül sistemi, destekleyici bir iş ortamı, adalet, anlamlı ve değerli bir iş ile mümkündür (Maslach ve diğerleri, 2001; Aktaran: Ardıç ve Polatçı, 2009).

1.3.2.2. İş Talepleri ve Kaynakları Modeli

İşe tutkunluğa ilişkin bir diğer yaklaşım ise İş Talepleri ve Kaynakları Modelidir. Bu modelde çalışma koşulları, iş talepleri ve iş kaynakları olmak üzere iki ana kategoriye ayrılarak aralarındaki etkileşim incelenmiştir. İş talepleri, işin, fiziksel ya da zihinsel anlamda gayret gerektiren ve bu nedenle belirli bir fizyolojik ve psikolojik maliyeti olan, fiziksel, sosyal ve örgütsel yönlerini ifade etmektedir. İş kaynakları ise, işin, amaçlara ulaşılmasında katkıda bulunan, iş taleplerine ilişkin fizyolojik ve psikolojik maliyetleri azaltan, kişisel gelişimi destekleyen, fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel yönlerini ifade etmektedir (Demerouti ve diğerleri, 2001a).



Şekil 4. İş Talepleri ve Kaynakları Modeli

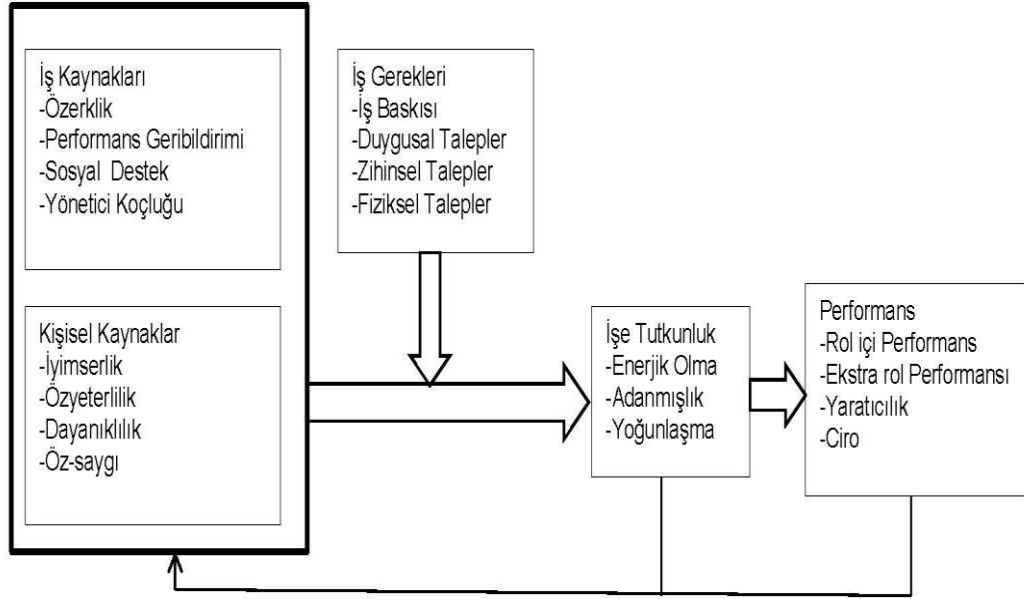
Kaynak: Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B. ve Schaufeli, W. B. (2001a). The job demands- resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499-512.

Şekil 4'te görüldüğü üzere, fiziksel iş yükü, zaman baskısı, müşteriler ile ilişkiler, fiziksel çevre ve vardiyalı çalışma koşulları gibi konularda çalışanlardan beklenen iş talepleri fazla olduğunda, çalışanların enerjisi azalmakta bu nedenle tükenmişlik yaşamaya başlamaktadırlar. İş kaynakları ise geribildirim, ödüller, iş kontrolü, kararlara katılım, iş güvenliği ve yönetici desteği gibi unsurlardan oluşmaktadır. Bunların eksik olması durumunda çalışanların motivasyonu düşmekte bu durum da onların işten geri çekilmelerine ve uzaklaşmalarına neden olmaktadır (Demerouti ve diğerleri, 2001a). Bu modele göre iş taleplerinin tükenmişlik üzerinde, iş kaynaklarının ise işe tutkunluk üzerinde güçlü bir etkisi bulunmakta ve iş kaynaklarındaki artış çalışanların işe tutkunluklarına katkı sağlamaktadır (Demerouti ve diğerleri, 2001a).

1.3.2.3. İş Gereklere ve Kaynaklarına Bağlı İşe Tutkunluk Modeli

Öne sürülen bir diğer model ise Demerouti ve diğerleri (2001a) tarafından geliştirilen İş Talepleri ve Kaynakları Modeline kişisel kaynakların da dâhil edildiği ve işe tutkunluğu da kapsayacak şekilde genişletilmiş olan İş Gereklere ve Kaynakları'na bağlı işe tutkunluk modelidir. Literatüde, işe tutkunluğun ilişkili

olduğu pek çok değişkenin olduğu ve işe tutkunluğun sadece örgütsel kaynaklardan değil aynı zamanda bireysel faktörlerden de önemli ölçüde etkilendiği tespit edilmiştir. Bu kapsamda işe tutkunluğu olumlu ve olumsuz yönde etkileyen faktörler genellikle İş Gereklere ve Kaynakları Modeli çerçevesinde ele alınmıştır (Şekil 5).



Şekil 5. İş Gereklere ve Kaynaklarına Bağlı İşe Tutkunluk Modeli (İGK Modeli)

Kaynak: Bakker, A. B. ve Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13 (3), 209-223.

İş Gereklere ve Kaynakları yaklaşımına göre iş kaynaklarının çalışanlar üzerinde motivasyonu artırıcı rol üstlendiği, buna bağlı olarak işe tutkunluğu ve beraberinde performansı artırdığı savunulmaktadır (Demerouti ve Bakker, 2011). Ayrıca, iyimserlik, öz yeterlilik, dayanıklılık ve öz-saygı gibi bireylerin sahip olduğu kişisel kaynaklar bir taraftan iş kaynaklarına ilişkin algıyı etkileyip katkıda bulunurken diğer taraftan bir tampon görevi görerek iş gereklere olumsuz etkilerinin de azaltılmasında önemli bir rol üstlenmektedir (Van den Heuvel ve diğerleri, 2010).

Çalışmanın bundan sonraki kısmında işe tutkunluğun öncülleri ve sonuçları açıklanacaktır.

1.3.3. İşe Tutkunluğun Öncülleri ve Sonuçları

Literatürde amir desteğinin (Bal Taştan, 2014; Hakanen ve diğerleri, 2006; Xanthopoulou ve diğerleri, 2007) , otonominin (Bal Taştan, 2014; Littman-Ovadia ve diğerleri, 2013; Xanthopoulou ve diğerleri, 2007), karar verme serbestliğinin (Inoue ve diğerleri, 2014), bilgiye erişimin (Hakanen ve diğerleri, 2006), iş kontrolünün (Hakanen ve diğerleri, 2006; Koyuncu ve diğerleri, 2006; Mauno ve diğerleri, 2007), iş özelliklerinin (beceri çeşitliliği, görev bütünlüğü, görevin önemi, özerklik, geri bildirim) (Saks, 2006), ödül ve tanınmanın (Koyuncu ve diğerleri, 2006), dışsal ödülün (Inoue ve diğerleri, 2014), çalışan ile örgüt arasındaki değer uyumunun (Koyuncu ve diğerleri, 2006), iş-rol uyumunun (Rothmann ve Rothmann, 2010), algılanan örgütsel desteğin (Caesens ve diğerleri, 2014; Rothmann ve Rothmann, 2010; Saks, 2006; Siu ve diğerleri, 2010), yönetici geribildiriminin (Menguc ve diğerleri, 2013), örgüt temelli öz-saygının (Mauno ve diğerleri, 2007; Xanthopoulou ve diğerleri, 2007), iyimserlik (Xanthopoulou ve diğerleri, 2007), öz-yeterlilik (Xanthopoulou ve diğerleri, 2007) ve kendini gerçekleştirmenin (self- actualisation) işe tutkunluğu olumlu yönde etkilediği, diğer taraftan; iş güvencesizliğinin (Bal Taştan, 2014), rol belirsizliğinin (Bal Taştan, 2014; Inoue ve diğerleri, 2014), iş yükünün (Mauno ve diğerleri, 2013; Rothmann ve Rothmann, 2010; Thirapatsakun ve diğerleri, 2014), iş-aile çatışmasının (Mauno ve diğerleri, 2007; Opie ve Henn, 2013; Peeters ve diğerleri, 2009) ise işe tutkunluğu olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Örgütsel çıktılarla ilişkisini inceleyen çalışmalarda işe tutkunluğun örgüte bağlılık (Christian ve Slaughter, 2007; Hakanen ve diğerleri, 2006; Lee, 2012; Saks, 2006), duygusal bağlılık (Wefald ve diğerleri, 2011) , iş tatmini (Koyuncu ve diğerleri, 2006; Lee, 2012; Saks, 2006; Simbula ve Guglielmi, 2013; Wefald ve diğerleri, 2011), esenlik (Koyuncu ve diğerleri, 2006), performans (Christian ve diğerleri, 2011; Gorgievski ve diğerleri, 2010; Shimazu ve diğerleri, 2015), yenilikçilik (Gorgievski ve diğerleri, 2010), örgütsel vatandaşlık davranışı (Mansoor ve diğerleri, 2012; Saks, 2006; Simbula ve Guglielmi 2013), yaşam

tatmini (Shimazu ve diğeri, 2015) üzerinde pozitif yönde etkisinin olduğu, ancak iş-aile çatışması (Babic ve diğeri, 2016, Burke ve diğeri, 2013), işten ayrılma niyeti (Koyuncu ve diğeri, 2006; Saks, 2006; Schaufeli ve Bakker, 2004; Wefald ve diğeri, 2011) ve sağlık sorunları (Shimazu ve diğeri, 2015; Simbula ve Guglielmi, 2013) üzerinde ise negatif yönde etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

İşe tutkunluğun boyutlarıyla diğer değişkenler arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarda enerjik olma ile performans arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Salanova ve diğeri, 2005; Schaufeli ve diğeri, 2002b). Demerouti ve diğeri (2001b) tarafından yapılan başka bir çalışmada işe tutkunluğun her üç boyutuyla sağlık şikâyetleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Tomic ve Tomic (2010) ise kendini aşmanın (self-transcendence) işe tutkunluğun enerjik olma boyutunu olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Villotti ve diğeri (2014) tarafından yapılan bir başka çalışmada yönetici desteği ve iş arkadaşları desteğinin işe tutkunluğun adanmışlık ve yoğunlaşma boyutları üzerinde, mesleki yeterliliğin ise işe tutkunluğun her üç boyutu üzerinde olumlu etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

İşe tutkunluğu etkileyen en önemli bireysel faktörlerden biri de kişiliktir. Langelaan ve diğeri (2006) yaptıkları çalışmada işe tutkun bireylerin yüksek dışadönüklük, hareketlilik ve düşük nevrotiklik ile karakterize edilebileceğini belirtmiştir. Zaidi ve diğeri (2013) tarafından yapılan çalışmada da benzer bulgular tespit edilmiştir. Bu çalışmada dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve deneyimlere açık olmanın işe tutkunluğu pozitif yönde etkilediği; işe tutkunluğun nevrotik kişilik özelliği ile negatif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Akhtar ve diğeri (2015) ise kişilik özellikleri ile işe tutkunluk arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmada duygusal zekâ, deneyime açıklık, kişilerarası duyarlılık, hırs, dışa dönüklük, uyumlu olma ve sorumluluk gibi kişilik özellikleri ile işe tutkunluk arasında anlamlı ilişkiler tespit etmişlerdir. Bu kişilik özelliklerinin işe tutkunluğun öncülleri olduğunu belirtmişlerdir.

İşe tutkunluğun aracılık etkisinin araştırıldığı çalışmalarda (Llorens ve diğeri, 2006; Menguc ve diğeri, 2013; Richardsen ve diğeri, 2006; Schaufeli ve

Bakker, 2004; Wefald ve diğeri, 2011) işe tutkunluğun iş kaynakları ile işten ayrılma niyeti arasında aracılık rolünün olduğu tespit edilmiştir (Schaufeli ve Bakker, 2004). Richardsen ve diğeri (2006) tarafından yapılan başka bir araştırmada işe tutkunluğun bireysel özellikler, iş talepleri ve iş kaynakları ile örgütsel bağlılık, öz-yeterlilik arasında kısmi aracılık etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde Llorens ve diğeri (2006) tarafından yapılan araştırmada işe tutkunluğun iş kaynakları ile örgütsel bağlılık arasında aracılık etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Wefald ve diğeri (2011) ise işe tutkunluğun dışadönüklük, sorumluluk sahibi olma ve pozitif duygu ile işten ayrılma niyeti, duygusal bağlılık ve iş tatmini arasında aracılık rolünün olduğunu ortaya koymuşlardır. Menguc ve diğeri (2013) işe tutkunluğun yönetici geribildirimi ile performans arasında tam aracılık rolü olduğunu tespit etmişlerdir.

Literatür taraması sonucunda işe tutkunluğun ilişkili olduğu pek çok öncüllerinin ve sonuçlarının olduğu görülmüştür. Ancak öncüllerinden biri olan iş yükü ve sonuçlarından biri olan iş-aile çatışması ile arasında çelişkili bulguların olduğu görülmüştür. Bu çelişkili durumun daha fazla çalışmada incelenmesi gerektiği düşünülerek bu araştırmada işe tutkunluğun öncülü olarak iş yükü ve sonucu olarak da iş-aile çatışması ele alınmıştır. Ayrıca çoğu çalışmada işe tutkunluğu olumlu yönde etkileyen bir örgütsel faktörün de algılanan örgütsel destek olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda izleyen alt bölümde, öncelikle iş yükü ile işe tutkunluk ve işe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalara yer verilecektir, sonrasında algılanan örgütsel destek konusu ele alınacaktır.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında iş yükü ile işe tutkunluk arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar aktarılacaktır.

1.3.4. İş Yükü ile İşe Tutkunluk Arasındaki İlişkiler

İşe tutkunluk kavramına ilişkin literatür incelendiğinde bu kavram üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etkileri olabileceği tahmin edilen değişkenler arası ilişkiler işle ilgili yeni bir stres modeli olan İş Talepleri ve Kaynakları Modeli (Demerouti ve diğeri, 2001a) temelinde ele alınmıştır. İş talepleri işin, fiziksel,

zihinsel ve duygusal enerji harcanmasını gerektiren fiziksel, sosyal ve örgütsel yönlerini ifade etmektedir. Örneğin; iş yükü, zaman baskısı, olumsuz fiziksel çalışma koşulları gibi iş gerekleri çok fazla enerji harcanmasını gerektirdiğinden bireyin zihinsel, duygusal ve fiziksel kaynaklarını tüketerek onların işten geri çekilmesine ve uzaklaşmasına neden olmaktadır. Diğer taraftan, iş kaynakları ise işin, çalışanın amaçlara ulaşmasında katkıda bulunan, iş taleplerinin sebep olduğu fizyolojik ve psikolojik etkileri azaltan fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel yönlerini ifade etmektedir (Demerouti ve diğerleri, 2001a). İş kaynaklarının fazla olması, çalışanlar üzerinde motivasyonu artırıcı rol üstlenerek; çalışanların işe tutkunluklarını ve beraberinde performanslarını arttırmaktadır (Demerouti ve Bakker, 2011).

Bu modelden hareketle iş yükü ile işe tutkunluk arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda çelişkili bulgulara ulaşılmıştır; söz konusu ilişki bazı çalışmalarda pozitif, bazı çalışmalarda ise negatif yönlü olarak tespit edilmiştir.

İş yükü ile işe tutkunluk arasında pozitif ilişkilerin tespit edildiği çalışmalara bakıldığında; Mauno ve diğerleri (2007) ve Prieto ve diğerleri (2008) Finlandiya'da ve İspanya'da çalışan sağlık personeli ve öğretmenler üzerinde yaptıkları çalışmalarında nicel iş yükünün işe tutkunluğun sadece adanmışlık boyutunu pozitif yönde etkilediğini belirlemişlerdir. Parker ve diğerlerinin (2010) sağlık sigortasında çalışan büro ve idari personel üzerinden veri elde ettiği çalışmasında ise iş yükü ile işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Libano ve diğerleri (2012) ve Inoue ve diğerleri (2014) İspanya'da ve Japonya'da çalışan üniversite personeli ve çeşitli kurumlarda, sektörlerde görev alan (hastane, tıbbi tesisler, ulaşım, üretim, bilgi teknolojileri, ilaç ve hizmet endüstrileri) katılımcılar üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında iş yükü ile işe tutkunluk arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca, Inoue ve diğerleri (2014) iş taleplerinin artması durumunda, çok meşgul olan çalışanların kendilerini örgüt içinde önemli biri olarak düşünmeleri sebebiyle işe tutkunluklarının da arttığını belirtmiştir. Öte yandan, Rothmann ve Rothmann

(2010) Güney Afrika'da çeşitli organizasyonlarda çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında iş taleplerinin (iş yükü), işe tutkunluğun adanmışlık boyutunu negatif yönde etkilediğini; ancak yoğunlaşma boyutunu pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir.

İş yükü ile işe tutkunluk arasında negatif ilişkilerin tespit edildiği çalışmalar incelendiğinde; Hakanen ve diğerleri (2005) ile Hakanen ve diğerleri (2006) tarafından Finlandiya'da çalışan diş hekimleri ve öğretmenler üzerinde yapılan çalışmalarda iş yükü ile işe tutkunluğun enerjik olma ve adanmışlık boyutları arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde Coetzer ve Rothman (2007) tarafından bir imalat firmasında çalışan katılımcılar üzerinden veri elde edilen bir başka çalışmada iş yükü ile işe tutkunluk arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Tomic ve Tomic (2010) ile Mauno ve diğerleri (2013) ise hemşireler üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında, iş yükünün işe tutkunluğun enerjik olma ve adanmışlık boyutlarını negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Ayrıca çalışmalarında iş yükünün işe tutkunluğun önemli bir belirleyicisi olduğunu belirtmişlerdir. Montgomery ve diğerleri (2003) ile Thirapatsakun ve diğerlerinin (2014) yöneticiler ve hemşireler üzerinden veri elde ettikleri ve iş yükünü iş taleplerinin (nicel, duygusal, zihinsel) bir bileşeni olarak değerlendirdikleri çalışmalarında, iş taleplerinin işe tutkunluğu negatif yönde etkilediğini tespit ettikleri görülmüştür. Araştırmacılar, ağırlaşan iş taleplerinin çalışanlarda iş gerginliğine yol açarak, işe tutkunluklarını da azalttığını belirtmişlerdir.

Türkiye'de yapılan ve iş yükü ile işe tutkunluk arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında; Turgut (2011) İstanbul'da hizmet sektöründe çalışan katılımcılar üzerinden anket yoluyla veri elde ettiği çalışmada iş yükünün çalışmaya tutkunluğun alt boyutları olan dinçlik ve adanmışlık üzerinde negatif yönde; yoğunlaşma üzerinde ise pozitif yönde etkisi olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca, Turgut (2011) çalışmada işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunu, bireyin işine odaklanmasını ifade eden "akış" deneyimine benzeterek; bu nedenle ağırlaşan iş yükünün çalışanların işe daha kolay odaklanmalarını

sağlayarak işe daha fazla yoğunlaşabileceklerini belirtmiştir. Bal Taştan (2014) tarafından İstanbul ve İzmir’de özel hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde yapılan bir başka çalışmada iş yükü ile işe tutkunluğun alt boyutları olan dinçlik ve adanmışlık arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Demirel (2014) ise kamu sektöründe uçuş teknisyeni olarak görev yapan katılımcılar üzerinde yaptığı araştırmasında iş yükü arttıkça çalışanların işe tutkunluk seviyelerinin düştüğünü tespit etmiştir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında işe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalara yer verilecektir.

1.3.5. İşe Tutkunluk ile İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkiler

İşe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalar literatürde “Kaynakların Korunması Kuramı” (Conservation of Resources-Hobfoll, 1989) çerçevesinde ele alınmıştır. Birçok stres kuramını kapsayan Kaynakların Korunması Kuramı bireylerin maddi (eşya, yiyecek, para) ve manevi (kendine güven, sosyal destek, zaman, enerji, bilgi) kaynakları elde edebilmek ve elde ettikleri bu kaynakları ellerinde tutabilmek istemeleri temeline dayanmaktadır. Bu kaynakların elden gitmesi ya da gitme ihtimali bireyin stres yaşamasına neden olmaktadır. Bu kurama göre iş ve aile hayatı içerisindeki rollerin yerine getirilmesi sürecinde kaynakların tükenmesi gerçeği, bireyin iş ve aile alanlarında çatışma ve stres yaşamalarına neden olmaktadır (Grandey ve Cropanzano, 1999).

Kaynak odaklı olan bu kuramdan hareketle yapılan literatürdeki çoğu çalışmada iş-aile çatışmasının işe tutkunluk üzerindeki etkisi araştırılırken az sayıdaki çalışmada ise işe tutkunluğun iş-aile çatışması üzerindeki etkisi incelenmiştir. İşe tutkunluğun iş-aile çatışması üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalarda, söz konusu etki çoğu çalışmada pozitif, bazı çalışmalarda ise negatif olarak tespit edilmiştir.

İşe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasında pozitif ilişkilerin tespit edildiği çalışmalara bakıldığında; Hornung ve diğerleri (2011) ile Libano ve diğerleri (2012) Almanya'da ve İspanya'da çalışan doktor ve üniversite personelleri üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında işe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Aynı bulgu, Bakker ve diğerlerinin (2014) Japon çiftler üzerinde yaptığı araştırmadaki bulgu ile de paralellik göstermektedir. Benzer şekilde, Savela ve O'Brien (2015) tarafından bekâr kadınlardan oluşan katılımcılar üzerinde yapılan bir başka araştırmada zaman kaynaklı iş-aile çatışmasının işe tutkunluğu pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Öte yandan, Chen ve Powell (2012) ile Chen ve Huang (2016) Çin'de çeşitli firmalarda ve bilgi teknolojileri endüstrisinde çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında işe tutkunluğun iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Halbesleben ve diğerleri (2009) ile Chernyak-Hai ve Tziner (2016) farklı sektörlerde çalışan (banka, eğitim, sağlık, itfaiye, kuaför ve iletişim) katılımcılarla yaptıkları çalışmalarında aynı bulguya ulaşmışlar ve işe tutkunluğu artan çalışanların iş ve aile arasında denge kurabilmelerinin güçleşmesi sebebiyle yaşadıkları çatışma düzeyinin de arttığını belirtmişlerdir.

İşe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasında negatif ilişkilerin tespit edildiği çalışmalardan bazıları Mostert (2006) ile Mauno (2010) tarafından Güney Afrika'da ve Finlandiya'da hafriyat şirketinde ve sağlık kuruluşunda çalışan katılımcılar üzerinde yapılan araştırmalardır. Araştırmacılar bu çalışmalarında işe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir. Diğer taraftan, Mauno ve diğerleri (2007) Finlandiya'da bir kamu sağlık kuruluşunda çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettiği boylamsal çalışmasında iş-aile çatışmasının işe tutkunluğun sadece enerjik olma boyutunu negatif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Şöyle ki, iş hayatındaki sorumlulukların, aile yaşamındaki görevler ile çatışması çalışanların iş faaliyetlerindeki enerjilerini de zayıflatmaktadır. Aynı yazarlar tarafından çeşitli meslek gruplarından oluşan (hizmet sektörü, hemşire, akademik personel)

katılımcılar üzerinde yapılan bir başka araştırmada da benzer bulguya ulaşılmıştır (Mauno ve diğerleri, 2013). Babic ve diğerleri (2016) ise Belçika'da güvenlik alanında kamu hizmeti veren bir kurumda tam zamanlı olarak çalışan takım lideri ve yöneticiden oluşan katılımcılar üzerinden 6 ay arayla veri topladıkları boylamsal araştırmalarında iş-aile çatışması ile işe tutkunluk arasında karşılıklı ilişkinin olduğunu işe tutkunluğun iş-aile çatışmasını; iş-aile çatışmasının da işe tutkunluğu negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Nitekim, bazı araştırmacılar tarafından Hollanda, Güney Afrika ve Romanya'da farklı sektörlerde (müşteri hizmetleri, muhasebe, finans, yönetim, bilgi teknolojileri, pazarlama ve otel) çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda iş-aile çatışmasının işe tutkunluğu negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Fiksenbaum, 2014; Karatepe ve Karadas, 2016; Opie ve Henn, 2013; Peeters ve diğerleri, 2009).

Türkiye'de yapılan ve işe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalardan birinde Ertemli (2011), İstanbul'da hizmet sektöründe çalışan katılımcılar üzerinde yaptığı çalışmada, iş-aile çatışması ile işe tutkunluk arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit etmiştir. Ayrıca, iş ve aile alanları arasında denge sağlanmasının işe tutkunluğa olumlu yönde katkısı olacağını belirtmiştir. Turgut (2011) ise İstanbul'da hizmet sektöründe çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettiği çalışmada zaman ve duygu temelli iş-aile çatışmasının işe tutkunluğun enerjik olma ve adanmışlık boyutlarını negatif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Ayrıca, Turgut (2011) iş faaliyetlerine ayrılan zamanın aile sorumluluklarına ayrılacak zamanı kısıtlaması nedeniyle yaşanan çatışmanın iş faaliyetlerine olumsuz bir şekilde dönüp o alanda hissedilen enerji, dayanıklılık ve azmi (enerjik olma); ve iş faaliyetinde bulunan ilgi, anlam, şevk gibi duyguları (adanmışlığı) zayıflattığını belirtmiştir. Burke ve diğerleri (2013), Türkiye'deki otellerde çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında işe tutkunluğun enerjik olma boyutunun iş-aile çatışmasını negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Şöyle ki, yüksek enerji ile işine tutkun olan çalışanların daha az iş-aile çatışması yaşadıklarını belirtmişlerdir. Diğer taraftan işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Bu araştırma sonucuna göre, işine aşırı

yoğunlaşan çalışanların iş-aile çatışmasını daha fazla yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Demirel (2014) ise kamu sektöründe uçuş teknisyeni olarak görev yapan çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmada iş-aile çatışmasının işe tutkunluğu negatif yönde ve anlamlı şekilde etkilediğini tespit etmiştir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında algılanan örgütsel destek konusuna yer verilecektir.

1.4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK: KAVRAMSAL ÇERÇEVE, ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI

Çalışmanın bu kısmında; algılanan örgütsel destek kavramı, tanımları ve destekleyici örgütün özellikleri açıklanmıştır. Algılanan örgütsel desteğin öncüllerine ve sonuçlarına yer verilmiştir. Ayrıca, iş yükü ile algılanan örgütsel destek, algılanan örgütsel destek ile iş-aile çatışması ve algılanan örgütsel destek ile işe tutkunluk arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçları özetlenmiştir.

1.4.1. Algılanan Örgütsel Destek Kavramı

Algılanan örgütsel destek kavramını ilk olarak 1986 yılında Eisenberger ve diğerleri yaptıkları çalışmada öne sürmüştür (Eisenberger ve diğerleri, 1986). Bu kavram özünde çalışan ile örgüt arasındaki karşılıklı değişim ilişkisine odaklanmaktadır (Wayne ve diğerleri, 2002). Örgütsel destek kuramcılarını, algılanan örgütsel destek kavramının temelinde karşılıklılık normu (The norm of reciprocity) barındıran Sosyal Değişim Kuramına (Social Exchange Theory) dayandığını belirtmişlerdir (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Blau (1964) tarafından geliştirilen Sosyal Değişim Kuramı, “mübadele sürecindeki sosyal etkileşimler” olarak ifade edilmiştir (Aktaran: Lambe ve diğerleri, 2001, s. 4). Bu kurama göre, taraflardan birinin, karşı tarafın kendisine sağladığı olanakları değerli görmesi durumunda, kendisine sağlanacak bu

imkânları arttırmak için, elde ettiğinden daha fazlasını karşı tarafa sunmak isteyecektir. Bu noktada Sosyal Değişim Kuramı, başkalarından fayda sağlaması beklenen davranışlar ile motive olan gönüllü davranışlar olarak açıklanmaktadır (Blau, 1964; Aktaran: Güzel ve İşçi, 2015). Sosyal değişimde, tarafların yükümlülüklerini yerine getireceklerine dair güvene dayalı ilişkiler ve karşılıklılık normu söz konusudur (Konovsky ve Pugh, 1994). Karşılıklılık normu, Gouldner (1960) tarafından öne sürülmüştür. Bu kurama göre bir birey diğerine hoş giden, olumlu bir davranışta bulunduğu, karşı taraf da o bireye olumlu davranışla karşılık verme zorunluluğu hissetmektedir (Gouldner, 1960; Aktaran: Rhoades ve Eisenberger, 2002). Bu kuramlar temelinde, iş ortamında da işveren ile çalışan arasında gerçekleşen olumlu ve faydalı eylemler taraflar arasında bir zorunluluk hissi yaratarak yüksek kalitede değiş-tokuş ilişkisinin oluşmasına katkı sağlamaktadır (Settoon ve diğerleri, 1996). Böylece, çalışanların örgüte sunacağı sadakatleri ve çabaları ile örgütün çalışanlarına sunacağı maddi ve sosyal ödüller değiş-tokuş edilmektedir (Hutchison, 1997).

Örgüt ile çalışanlar arasındaki etkileşimi açıklamaya çalışan örgütsel destek kavramı, “örgütün çalışanlarının katkılarına ve esenliğine ne kadar değer verdiğine ve sosyo-duygusal ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığına ilişkin çalışanların geliştirdikleri genel inançlar” olarak tanımlanmaktadır (Rhoades ve diğerleri, 2001, s. 825). Ayrıca, algılanan örgütsel desteğin, çalışanların katkılarının olumlu değerlendirilmesi neticesinde örgüt tarafından uygulanan politika, prosedür ve kararlardan etkilenen bir kavram olduğu ifade edilmiştir (Lynch ve diğerleri, 1999). Öte yandan, örgütsel destek algısının, övgü ve takdir ifadelerinin sık ve samimi bir şekilde dile getirilmesinden etkilendiği de belirtilmiştir (Blau, 1964; Eisenberger ve diğerleri, 1986). Bir başka tanıma göre algılanan örgütsel destek, çalışanların kendilerini güvende hissetmeleri ve arkalarında örgütün varlığını hissetmeleridir (Özdevecioğlu, 2003). Shaffer ve diğerleri (2001) ise algılanan örgütsel desteği, çalışanların örgütten elde edecekleri maddi menfaatlerin ötesinde, örgütün kendilerine olan bağlılığına ilişkin duydukları güven olarak tanımlamışlardır ve örgütte kalmalarına neden olan faktörün de bu güven duygusunun olduğunu belirtmişlerdir.

Algılanan örgütsel destek, özellikle işyerindeki stresörlerin yaratacağı travmatik sonuçların azaltılmasına yardımcı olmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Nitekim literatürde “stres- tampon modeli” olarak isimlendirilen modele göre bireylerin stresli olaylarla karşı karşıya kaldıklarında erişebilecekleri kaynaklara sahip olmaları onları stresin olumsuz etkilerinden korumaktadır (Sargent ve Terry, 2000). Ayrıca örgütsel destek, çalışanların işe ilişkin görev ve sorumlulukları etkili bir şekilde yerine getirebilmek ve stresli durumlarla başa çıkabilmek için gerektiğinde örgütten yardım isteyebilmeleri konusunda bir güvence olarak değerlendirilmektedir (George ve diğerleri, 1993; Aktaran: Rhoades ve Eisenberger, 2002). Özellikle çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik örgüt tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerin bir zorunluluk değil de gönüllü olarak yapıldığına dair oluşan inanç çalışmada örgüte karşı yardım etme zorunluluğu hissi yaratmakta ve buna bağlı olarak örgütsel destek algılarının gelişimine de katkıda bulunmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Nitekim Eisenberger ve diğerleri (1997) yaptıkları araştırmada, tatminkâr iş koşullarının, örgüt tarafından sağlanan gönüllü faaliyetler olarak değerlendirildiği durumda, örgütsel destek algısının artış gösterdiğini tespit etmiştir. Eisenberger ve diğerleri (2001) tarafından yapılan bir başka araştırmada ise algılanan örgütsel destek ile örgütün refahını sağlama ve amaçlarına ulaşmasına yardımcı olma sorumluluğuna neden olan zorunluluk hissi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiş ve algılanan örgütsel desteğin karşılıklılık normu nedeniyle zorunluluk hissine yol açtığı belirtilmiştir (Eisenberger ve diğerleri, 2001). Ayrıca, sosyal değişim ilkesine ve karşılıklılık normuna dayanan algılanan örgütsel destek (Allen ve diğerleri, 2003), çalışanların olumlu çıktılarını, katılımlarını ve dakikliklerini arttırmalarını da zorunlu kılmaktadır (Eder ve Eisenberger, 2008). Benzer şekilde, Shanock ve Eisenberger (2006) örgütün uygun davranışlarına çalışanların, diğer çalışanlara yardım ederek de karşılık verdiklerini belirtmiştir. Bu kapsamda, kurumu tarafından desteklendiğine inanan yöneticiler söz konusu olduğunda ise onların da kendi astlarına destekleyici davranışlarda bulunarak karşılık verdiklerini belirtmiştir.

Örgütsel destek kuramı, algılanan örgütsel desteğin sonuçlarının altında yatan psikolojik süreçleri şöyle açıklamaktadır: Öncelikle, karşılıklılık normundan yola çıkarak, örgütün refahını önemseme ve örgütün amaçlarına ulaşmasına yardımcı olma konularında çalışanda bir zorunluluk hissi yaratmalıdır. İkinci olarak, örgüt tarafından gösterilen ilgi, takdir ve saygı çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılamalı ve çalışanları örgütsel üyeliklerini, rol statülerini sosyal kimlikleri ile birleştirmeleri için yönlendirmelidir. Üçüncü olarak, artan performansın örgüt tarafından fark edileceği ve ödüllendirileceğine yönelik çalışanların inançlarını güçlendirmelidir (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Kraimer ve Wayne (2004) algılanan örgütsel desteğin, çok boyutlu bir kavram olduğunu belirtmiştir. Bu boyutları uyum sağlamada örgütsel destek algısı, kariyer gelişiminde örgütsel destek algısı ve finansal örgütsel destek algısı olmak üzere üç grupta sınıflandırmıştır:

Uyum sağlamada örgütsel destek algısı: Çalışanın ülke içinde ya da ülke dışında gerçekleştirdiği iş transferi sürecinde örgütün çalışanına (ailesi dâhil) uyum sağlaması konusunda gösterdiği ilgi olarak tanımlanmıştır.

Kariyer gelişiminde örgütsel destek algısı: Örgütün çalışanlarına kariyer geliştirme fırsatları sunması, çalışanlarının uzun dönemli kariyer planlamalarına etki edebilecek, kariyer hedeflerine ulaşabilmelerini kolaylaştıracak destekleyici faaliyetlerde bulunması olarak tanımlanmıştır.

Finansal örgütsel destek algısı: Örgütün çalışanlarının finansal ihtiyaçlarını gidermeye yönelik gayret göstermesi, çalışanlarına birtakım mali teşvikler sunması, katkıları karşılığında onları ödüllendirmesi olarak ifade edilmiştir.

Ayrıca, Eisenberger ve diğerleri (1986) yaptıkları araştırmalarında çalışanların örgütsel desteğe ilişkin birtakım inançlarının olduğunu ve çalışanların insana özgü birtakım özellikleri örgüte attiklerini belirtmişlerdir. Diğer bir ifadeyle, çalışanların, örgütün temsilcilerinin eylemlerini örgütün eylemleri olarak görme eğiliminde olduklarını ifade etmişlerdir. Bu kapsamda, Levinson (1965), çalışanların “örgütü kişiselleştirmelerine” neden olan bu faktörleri şu şekilde sıralamıştır:

(a) Örgütler, yasal, ahlaki ve finansal olarak üyelerinin davranışlarından sorumludur.

(b) Sürekliliğin sağlanmasında ve örgüt içinde rol davranışlarının belirlenmesinde örgütsel emsaller, gelenekler, politikalar ve normlar etkilidir.

(c) Örgüt, temsilcileri aracılığıyla, bireysel çalışanlar üzerinde güç uygular.

Bu faktörler doğrultusunda çalışanın tüm maddi ve sembolik kaynaklarını kontrol eden diğer örgüt üyelerine ilişkin bakış açısı (Eisenberger ve diğerleri, 1986) çalışanın örgüte yönelik genelleme yapmasına ve örgütü kişiselleştirmesine neden olmaktadır. Örneğin: yönetici ödeme yapmamak için birinin görevine son verdiğinde, bu davranıştan birey olarak yönetici değil şirket sorumlu olarak görülür (Levinson, 1965).

Diğer taraftan, Yoon ve Lim (1999) örgütsel desteğin, yönetici desteği ve iş arkadaşları desteğinden oluştuğunu belirtmiştir. Ayrıca, literatürdeki çalışmalarda (Chou, 2015; Louis ve diğerleri, 1983) yönetici desteği ve iş arkadaşları desteği iş yerindeki sosyal destek kaynakları olarak değerlendirilmektedir. Yöneticilerin astlarını yönlendirme (Şimşek ve diğerleri, 2003), yaptıkları işleri kontrol etme, performanslarını değerlendirme (Rhoades ve Eisenberger, 2002) ve bunun sonucunda belli ödül ve cezayı uygulama hakkına (Ergeneli, 2006) sahip olmaları yöneticilerin çalışanlar üzerinde ne kadar etkili olduklarını ve sunacakları desteğin de çalışanlar üzerinde büyük bir etki yaratacağını ortaya koymaktadır.

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi ile Alderfer'in ERG teorilerinde belirtildiği gibi her bireyin sevmeye, bir gruba ait olmaya, kabul görmeye ve başkalarından saygı görmeye ihtiyacı vardır (Aktaran: Ergeneli, 2006). Yönetici desteği kapsamında yöneticilerin çalışanlarına ilgi, saygı göstermesi, onları onaylaması, gerektiğinde kaynak sağlaması, çabalarını takdir etmesi, başarılarını ödüllendirmesi çalışanların hem bu ihtiyaçlarının karşılanmasında hem de destek algılarının oluşmasında önemli bir rol oynamaktadır. Çalışanlar da yöneticilerini örgütün temsilcisi olarak gördükleri için onlardan gördükleri olumlu muameleler, örgütsel destek algılarına katkı sağlamaktadır. Bu noktada,

Örgütsel Destek Kuramı temelinde, yönetici desteği, örgütsel destek algısının göstergesi olarak yorumlanmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Diğer bir ifadeyle çalışanlar, yöneticileri, destek sağlama ve ilişkilerin geliştirilmesi konusunda örgütün bir temsilcisi olarak görmektedirler (Güzel ve İşçi, 2015). Nitekim Eisenberger ve diğerleri (2002) çalışmalarında yönetici desteğinin algılanan örgütsel desteği olumlu yönde etkilediğini; ayrıca bu etkinin çalışanın, yöneticisinin örgüt içindeki konumunu algılamasına göre de değişiklik gösterdiğini tespit etmiştir. Bu kapsamda, örgütsel destek algısının gelişiminde önemli bir etkisi olan yönetici desteği, en genel tanımı ile çalışanın birincil amirinden aldığı destek olarak tanımlanmaktadır (Yoon ve Lim, 1999). Bir başka tanıma göre yönetici desteği, çalışan açısından, yöneticilerinin katkılarına ne ölçüde değer verdikleri ve esenliklerini ne kadar önemsedikleriyle ilgilidir (Kottke ve Sharafinski, 1988; Rhoades ve Eisenberger, 2002). Griffin ve diğerleri (2001) ise yönetici desteğini, yöneticilerin çalışanlarını teşvik ederek ve cesaretlendirerek destek vermeleri olarak ifade etmiştir.

Bhathumnavin (2000) algılanan yönetici desteğini duygusal destek, bilgisel destek ve maddi destek olmak üzere üç boyutta ele almıştır: *Duygusal yönetici desteği*, yöneticinin çalışanlarına ilgi ve sevgi göstermesi, empati kurması, kabul etmesi, onlara stresle başa çıkabilmelerinde, yaşadıkları çatışmayı çözebilmelerinde, iş ortamında oluşan diğer zorlukların üstesinden gelebilmelerinde yardımcı olması olarak ifade edilmektedir. *Bilgisel yönetici desteği*, yöneticinin çalışanlarına iş performansına ilişkin geribildirimde bulunması, işe yönelik bilgilendirmede ve öneride bulunması ve onlara bu konularda rehberlik etmesi olarak ifade edilmektedir. Son olarak *maddi yönetici desteği* ise, yöneticinin çalışanlarına ihtiyaç duydukları kaynakları ve hizmeti sağlaması ve gerekli finansal desteği vermesi olarak ifade edilmiştir. Benzer şekilde bir başka araştırmada algılanan yönetici desteğinin yapısında güven, saygı ve yöneticinin astlarına yardım etme konusundaki istekliliği olmak üzere üç önemli bileşenin bulunduğu belirtilmiştir (Gagnon ve Michael, 2004).

Örgütsel destek algısının oluşmasında rol alan bir diğer faktör de iş arkadaşları desteğidir (Yoon ve Lim, 1999). İş arkadaşları desteği, çalışanın aynı düzeyde

ya da benzer pozisyonda birlikte çalıştığı bireylerden aldığı destek olarak tanımlanmaktadır (Yoon ve Lim, 1999). Susskind ve diğerleri (2007) iş arkadaşları desteğini, çalışanların görevlerini yerine getirebilmek için ihtiyaç duyduklarında iş arkadaşlarından yardım alacaklarına dair duydukları inanç olarak ifade etmiştir. Ducharme ve Martin (2000) çalışmasında iş arkadaşları desteğini duygusal destek (ilgi, takdir, sevgi, saygı desteği) ve araçsal destek (somut yardımlar, kaynak desteği) olmak üzere iki boyutta ele almıştır. Buna göre iş arkadaşları arasındaki etkileşim sadece işe ilişkin yardımları değil aynı zamanda duygusal ilgi, yardım ve takdiri de kapsamaktadır. Bu nedenle, iş arkadaşları desteği iş ortamını keyifle zaman geçirilebilecek iyi bir ortam haline getirebilme ya da sıkıcı, hiç hoş olmayan kötü bir ortama dönüştürebilme gücüne de sahiptir (Bateman, 2009). Örneğin, işe yeni girmiş bir çalışana örgüte uyum sağlaması konusunda aynı koşullarda çalışan, benzer sorunları yaşayan, kendisini daha iyi anlayabilecek bir iş arkadaşı tarafından destek verilmesi çalışanın hem iş arkadaşına karşı hem de örgüte karşı olumlu algılar geliştirmesine, iş ortamını daha çalışabilir bir yer olarak görmesine katkıda bulunacaktır.

Çalışanların yöneticileri ve iş arkadaşları ile iletişim kurarken farklı hedeflerinin olması her bir desteğin etkilerinin de farklılık göstermesine yol açabilmektedir. Nitekim Hochwarter ve diğerleri (2003) algılanan örgütsel destek üzerinde üst düzey yöneticilerinden kaynaklanan destek algısının, aynı seviyedeki çalışanlardan kaynaklanan destek algısından daha etkili olduğunu belirtmiştir. Aynı seviyedeki çalışanlar birbirlerine yönelttikleri olumlu ya da olumsuz muameleleri kendilerine özgü bir davranış olarak görmekteyken, daha üst düzeydeki yöneticilerin davranışlarını örgütün temsilcileri yani örgütün bir bütünü olarak görmektedirler (Hochwarter ve diğerleri, 2003). Çünkü yöneticinin çalışanlarına yönelttiği davranış çalışanlar tarafından ona ait bir davranış olarak değil de, örgüt politikalarından ya da örgüt kültüründen kaynaklanan bir davranış olarak değerlendirilmektedir (Rhoades ve diğerleri, 2001).

1.4.2. Destekleyici Örgütün Özellikleri

Özdevecioğlu (2003) çalışanlarının mutluluğunu ve esenliğini önemseyen, çalışanlarını destekleyen örgütlerde bulunan özellikleri aşağıdaki gibi özetlemiştir:

- Çalışanların fikirlerini önemsemek, eleştirilerini dinlemek, gerektiğinde bu eleştiriler doğrultusunda değişiklik yapmak ve çalışanlarının önerilerini dikkate alarak uygun bulunduğu bu önerileri uygulamak.
- Çalışanların iş güvencesi beklentisini karşılamak, çalışanlara başarılı olmaları durumunda, örgütte devamlı çalışacaklarına dair teminat vermek.
- Örgüt içinde yaratılan örgüt iklimi ile çalışanlarını motive etmek. Bu kapsamda ilişkilerin olumlu, iletişimin etkili olmasını sağlayacak halkla ilişkiler çalışmalarını üst seviyede tutmak.
- Örgüt içerisinde taraf tutmadan herkese eşit davranmak.
- Çalışanları önemsemek ve başarılarını takdir etmek.

Bu şekilde davranan yöneticiler, çalışanların gözünde destekleyici yönetici olarak algılanacaklardır.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında algılanan örgütsel desteğin öncülleri ve sonuçları açıklanacaktır.

1.4.3. Algılanan Örgütsel Desteğin Öncülleri ve Sonuçları

Çalışanların örgütten, yöneticilerden ve çalışma arkadaşlarından aldıkları destek ve onlarla geliştirdikleri ilişkiler iş ortamındaki yaşam kaliteleri ve performansları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Bu kapsamda, literatürde algılanan örgütsel desteğin ilişkili olduğu pek çok değişkenin olduğu tespit edilmiştir. Rhoades ve Eisenberger (2002) 70 araştırmayı kapsayan meta analiz çalışmalarında algılanan örgütsel desteğe ilişkin öncülleri ve sonuçları ortaya koymuşlardır. Detaylı literatür taramasının yapıldığı söz konusu meta analiz çalışmasında örgütsel adalet (Moorman ve diğerleri, 1998; Rhoades ve

diğerleri, 2001), yönetici desteği (Rhoades ve diğerleri, 2001; Yoon ve Lim, 1999), örgütsel ödüller ve iş koşulları (Eisenberger ve diğerleri, 1997; Miceli ve Mulvey, 2000; Rhoades ve diğerleri, 2001), iş güvenliği (Armstrong-Stassen, 1998; Rosenblatt ve Ruvio, 1996), otonomi (Robblee, 1997; Rogg, 1998), rol stresörleri, iş yükü, rol çatışması, rol belirsizliği (Cropanzano ve diğerleri, 1997; Dekker ve Barling, 1995; Hutchison, 1997), eğitim (Eisenberger ve diğerleri, 1997; Wayne ve diğerleri, 1997), örgüt büyüklüğü (Lynch ve diğerleri, 1999; Rhoades ve diğerleri, 2001), kişilik özellikleri (George ve diğerleri, 1993) ve demografik özelliklerin çalışanların örgütsel destek algılarını etkilediği belirtilmiştir.

Aynı çalışmada, örgütsel bağlılığın (Eisenberger ve diğerleri, 2001; Miceli ve Mulvey, 2000; Rhoades ve diğerleri, 2001; Wayne ve diğerleri, 1997), iş tatminin (Armstrong- Stassen, 1998; Eisenberger ve diğerleri, 1997), olumlu ruh halinin (Eisenberger ve diğerleri, 2001), işe bağlılık (Cleveland ve Shore, 1992; Cropanzano ve diğerleri, 1997), performans (Eisenberger ve diğerleri, 2001; Lynch ve diğerleri, 1999), gerginlik (Cropanzano ve diğerleri, 1997), örgütte kalma arzusu (Witt ve Nye, 1992) ve geri çekilme davranışının (Eisenberger ve diğerleri, 2001) örgütsel destek algısı tarafından etkilendiği belirtilmiştir.

Bireysel kaynaklar kapsamında örgütsel destek algısını etkileyen bir diğer değişken de çalışanların kişilik özellikleri ve demografik özellikleridir. Kişilik özellikleri çalışanların davranışlarını ve örgütün kendilerine olan tutumlarını etkileyerek bunların sonucunda örgüt desteği algıları ve değerlendirmeleri üzerinde de etkisini göstermektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Rhoades ve Eisenberger (2002) olumlu duygulanım (positive affectivity) ve olumsuz duygulanım (negative affectivity) kişilik özelliklerinin algılanan örgütsel desteği etkilediğini belirtmiştir. Olumlu duygulanım kişilik özelliğine sahip bireylerin iş ortamında sergiledikleri içten ve samimi davranışlar diğer bireyler üzerinde olumlu bir izlenim bırakmakta ve bunun sonucunda iş arkadaşları ve yöneticileri ile daha etkili çalışma ilişkileri geliştirmelerine neden olmaktadır. Buna karşın, olumsuz duygulanım kişilik özelliğine sahip bireylerin sergilediği agresif ve geri

çekilme davranışları arzu edilen çalışma ilişkilerinin gelişmesini engelleyerek, algılanan örgütsel desteğin azalmasına neden olmaktadır. Diğer bir kişilik boyutu olan sorumluluk duygusu ise iş performansının artmasına ve bunun sonucunda örgüt tarafından daha iyi muameleler görülerek örgütsel destek algısının artmasına neden olmaktadır. Diğer taraftan, algılanan örgütsel destek ile yaş, eğitim, cinsiyet ve görev süresi gibi demografik özellikler arasında anlamlı ancak zayıf bir ilişki olduğu belirtilmiştir.

Literatürde algılanan örgütsel desteğin söz konusu öncüller ve sonuçlar arasındaki düzenleyici (Bakker ve diğerleri, 2005; Foley ve diğerleri, 2005; Fu ve Shaffer, 2001; Goh ve diğerleri, 2015; Ismail ve diğerleri, 2010; Jain ve diğerleri, 2013; Jamil ve diğerleri, 2012; Shantz ve diğerleri, 2016; Viotti ve Converso, 2016) ve aracı (Allen, 1992; Allen, 2001; DeConinck, 2010; Hutchison ve Garstka, 1996; Moorman ve diğerleri, 1998) rolünü ele alan çalışmalara da yer verilmiştir. Algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünü ele alan çalışmalara bakıldığında; Örneğin, Fu ve Shaffer (2001) çalışmasında yönetici desteğinin rol çatışması ile gerilim ve davranış temelli iş-aile çatışması arasında düzenleyici bir rol üstlendiğini tespit etmiştir. Şöyle ki, yönetici desteği yüksek olduğunda rol çatışmasının gerilim ve davranış temelli iş-aile çatışması üzerindeki etkisi zayıflamaktadır. Foley ve diğerleri (2005) ise yaptıkları çalışmalarında iş yükü ve rol belirsizliği ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü olduğunu tespit etmişlerdir. Şöyle ki, iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki pozitif ilişkinin çalışanların örgütsel desteği yüksek algıladıklarında zayıfladığı; rol belirsizliği ile iş-aile çatışması arasındaki pozitif ilişkinin ise çalışanların örgütsel desteği yüksek algıladıklarında daha güçlü olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bakker ve diğerleri (2005) iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişkide çalışan-yönetici arasındaki etkileşim kalitesinin ve iş arkadaşları desteğinin düzenleyici rolü olduğunu tespit etmiştir. Ismail ve diğerleri (2010) ise çalışmalarında rol belirsizliği ve rol çatışması ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide iş arkadaşları desteğinin düzenleyici rolü olduğunu tespit etmişlerdir. Goh ve diğerleri (2015) tarafından yapılan çalışmada yöneticinin iş ve aileye yönelik desteğinin iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlendiği; yönetici desteğinin

yüksek olması durumunda iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki pozitif ilişkinin zayıfladığı belirlenmiştir. Viotti ve Converso (2016) ise yaptıkları çalışmalarında nicel iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide örgüt ve yönetici desteğinin düzenleyici rolü olduğunu tespit etmiştir. Ancak, literatürde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünün etkisine rastlanılmadığı bazı çalışmalar (Elloy ve Mackie, 2002; Ismail ve diğerleri, 2010; Nasurdin ve O'Driscoll, 2011; Thirapatsakun ve diğerleri, 2014) da mevcuttur. Örneğin, Elloy ve Mackie (2002) çalışmasında iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide yönetici ve iş arkadaşları desteğinin düzenleyici bir rol üstlenmediğini tespit etmişlerdir. Benzer şekilde, Ismail ve diğerleri (2010) de iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide iş arkadaşları desteğinin düzenleyici rolü olmadığını tespit etmiştir. Nasurdin ve O'Driscoll (2011) tarafından yapılan bir başka çalışmada da iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Thirapatsakun ve diğerleri (2014) ise iş yükünü iş taleplerinin bir bileşeni olarak değerlendirdikleri çalışmalarında iş talepleri ile işe tutkunluk arasında algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü olmadığını tespit etmişlerdir.

Diğer taraftan, Jamil ve diğerleri (2012) algılanan örgütsel politikalar ile iş çıktıları (iş tatmini, iş performansı) arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü olduğu ortaya koymuşlardır. Jain ve diğerleri (2013) ise algılanan örgütsel desteğin örgütsel stresörler ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide düzenleyici rolü olduğunu tespit etmiştir. Shantz ve diğerleri (2016) tarafından yapılan bir başka araştırmada işe tutkunluk ile işten ayrılma niyeti ve sapkın davranış arasında algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu düzenleyicilik rolünün algılanan örgütsel desteğin düşük olduğu durumda geçerli olduğunu ifade etmişlerdir. Algılanan örgütsel desteğin aracılık rolünü ele alan çalışmalar incelendiğinde; Allen (1992) yaptığı araştırmada çalışanlarla olan iletişim ile örgütsel bağlılık arasında algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Hutchison ve Garstka (1996) tarafından yapılan bir başka araştırmada ise hedef belirleme ve geribildirim ile örgütsel bağlılık arasında algılanan örgütsel desteğin aracılık

rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Moorman ve diğerleri (1998) alışmalarında algılanan örgütsel desteğin prosedürel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında aracılık rolünün olduğunu ortaya koymuşlardır. Allen (2001) ise aile yaşamını destekleyici örgütsel algının yönetici desteği ile iş-aile atışması arasındaki ilişkide aracı rolünün olduğunu tespit etmiştir. DeConinck (2010) tarafından yapılan bir başka araştırmada ise prosedürel adalet ile örgütsel güven arasında algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan literatür taraması sonucunda algılanan örgütsel desteğin pek çok örgütsel çıktı üzerinde olumlu katkıları olduğu görülmüştür. Bu kapsamda, izleyen alt bölümlerde algılanan örgütsel desteğin, araştırma değişkenleri olan iş yükü, iş-aile atışması ve işe tutkunluk ile ilişkisini ele alan çalışmalara yer verilecektir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında iş yükü ile algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar açıklanacaktır.

1.4.4. İş Yükü ile Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkiler

İş talepleri ve iş kaynakları arasındaki etkileşimi inceleyen iş talepleri ve kaynakları modelinde (Job Demands- Resources Model- Demerouti ve diğerleri, 2001a) alışma koşulları iş talepleri ve iş kaynakları olmak üzere iki ana kategoriye ayrılmıştır. İş taleplerinin, fiziksel iş yükü, zaman baskısı, müşteriler ile ilişkiler, fiziksel evre ve vardiyalı çalışma unsurları bakımından fazla olması durumunda çalışanların enerjisini azaltması nedeniyle onları tükenmişliğe götürmektedir. Diğer taraftan, iş kaynaklarının geribildirim, ödüller, iş kontrolü, kararlara katılım, iş güvenliği ve yönetici desteği gibi unsurların fazla olması durumunda çalışanlar üzerinde motivasyonu artırıcı rol üstlenerek; performanslarına katkıda bulunmaktadır (Demerouti ve diğerleri, 2001a; Demerouti ve Bakker, 2011).

Bu modelden hareketle iş taleplerinin bir bileşeni olan iş yükü ile iş kaynaklarının bir bileşeni olan algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda söz konusu ilişkinin çok az çalışmada pozitif ve ilişkisiz, çoğu çalışmada ise negatif yönlü olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

İş yükü ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif ilişkilerin tespit edildiği çalışmalara bakıldığında; Ismail ve diğerleri (2013) Malezya'da bir üniversitede çalışan akademisyenler üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında iş yükü ile yönetici desteği arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Inoue ve diğerleri (2014) tarafından Japonya'da hastane, tıbbi tesisler, ulaşım, üretim, bilgi teknolojileri, ilaç ve hizmet endüstrileri gibi çok çeşitli kurumlarda çalışan katılımcılar üzerinde yapılan bir başka çalışmada ise iş yükü ve zaman baskısı ile iş arkadaşları desteği arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aynı bulgu, Ismail ve diğerlerinin (2010) Malezya'da bir devlet üniversitesinde çalışan akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmadaki bulgu ile de benzerlik göstermektedir. Diğer taraftan, Thompson ve diğerleri (2005) tarafından Avustralya'da kadın polisler üzerinde yapılan çalışmada ise iş arkadaşları desteğinin rol stresörleri üzerinde anlamlı bir ilişkisinin olmadığı tespit edilmiş; iş arkadaşlarının örgüt içinde buldukları konum itibarıyla rol stresörleri üzerinde doğrudan etkide bulunacak durumda olmadıkları, hatta bu stres faktörlerinin (iş yükü, rol belirsizliği) aralarında tartışmalara neden olabileceği belirtilmiştir.

İş yükü ile algılanan örgütsel destek arasında negatif ilişkilerin tespit edildiği çalışmalara bakıldığında; Foley ve diğerleri (2005) ile Coetzer ve Rothman (2007) Hong Kong ve Güney Afrika'da kilisede ve imalat firmasında çalışan katılımcılardan elde ettikleri veriden iş talepleri (iş temposu, nicel iş yükü, duygusal yük) ile algılanan örgütsel destek arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Bu bulgu, Nasurdin ve O'Driscoll (2011) tarafından Yeni Zelanda ve Malezya'da çalışmakta olan akademisyenler üzerinde yapılan çalışmadaki bulgu ile paralellik göstermektedir.

Diğer taraftan, Brown ve diğerleri (2005) tarafından fabrika çalışanları üzerinde yapılan bir başka çalışmada iş yükü ile örgütsel kaynaklar (yönetim desteği, ödenek, motive ve teşvik edici programlar) arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Thompson ve diğerleri (2005) ise Avustralya'da polis teşkilatında çalışan kadın polisler üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında yönetici desteğinin iş yükünü negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Şöyle ki, yöneticilerinden destek alan kadın polislerin çalışma streslerinin hafiflemesi sebebiyle üzerlerindeki iş yükünün olumsuz etkileri de azalmaktadır. Benzer şekilde, Sargent ve Terry (2000) ile Fu ve Shaffer (2001) üniversite çalışanları (akademisyen, sekreter, diğer personeller) üzerinde yaptıkları çalışmalarında nicel iş yükü ile yönetici desteği arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Aynı bulgu, çeşitli kurum ve sanayi sektörlerinde (hastane, tıbbi tesisler, ulaşım, üretim, bilgi teknolojileri, ilaç ve hizmet endüstrileri) çalışan Japon ve Slovenyalı katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalardaki bulgu ile de paralellik göstermektedir (Demerouti ve diğerleri, 2013; Inoue ve diğerleri, 2014; Tement ve Korunka, 2013). Finlandiya'da öğretmenler üzerinde yapılan bir başka araştırmada da iş yükü ile yönetici desteği arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Hakanen ve diğerleri, 2006). Öte yandan, Adebayo (2006) ile Gilbert ve Kelloway (2014) Nijerya'da çalışmakta olan lisansüstü öğrencilerinden ve hastane çalışanlarından veri elde ettikleri çalışmalarında iş yükü ile yönetici ve iş arkadaşları desteği arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Diestel ve Schmidt (2012) ile Rai (2012) ise Almanya'da sağlık sigortası acentası, finansal hizmet kurumlarında çalışan ve hemşire olarak görev yapan katılımcılar üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında iş yükü ile sosyal destek (yönetici ve iş arkadaşları desteği) arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Benzer şekilde, Hammer ve diğerleri (2004) de Norveç gıda ve içecek endüstrisinde çalışan katılımcılar üzerinde yaptıkları çalışmada aynı bulguya ulaşmışlardır.

Türkiye'de yapılan ve iş yükü ile algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında; Çetinkaya (2011), Kılıç ve Sakallı (2013)

Afyon'da bankada çalışan ve Uşak'ta kamuda çalışan katılımcılar üzerinde yaptıkları çalışmalarında iş yükü ile sosyal destek arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Gurbuz ve diğerleri (2012) tarafından Ankara'da küçük ve orta ölçekli işletmelerde çalışan katılımcılar üzerinde yapılan bir başka çalışmada, algılanan örgütsel desteğin iş yükünü negatif yönde etkilediği; örgütsel destek sayesinde yeterli kaynak ve bilgiye erişen çalışanların kolaylıkla stresli durumlarla baş etmeleri sonucunda iş yüklerinin de azalabileceği belirtilmiştir. Coşkuner (2013) ise İstanbul'da devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenler üzerinden veri elde ettiği çalışmasında iş yükü ile yönetici desteği arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında algılanan örgütsel destek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalara yer verilecektir.

1.4.5. Algılanan Örgütsel Destek ile İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkiler

Algılanan örgütsel destek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalar literatürde "Kaynakların Korunması Kuramı" (Conservation of Resources- Hobfoll, 1989) çerçevesinde ele alınmıştır. İş ve aile hayatı arasındaki etkileşimi tamamen kaynak odaklı bir anlayış ile değerlendiren bu yaklaşıma göre sahip olunan kaynakların kaybolması, kaybolma ihtimalinin oluşması ya da bu kaynakların tüketilip ancak karşılığında yeni kaynakların elde edilememesi bireyin stres yaşamasına neden olmaktadır (Hobfoll ve Lilly, 1993). Buna göre, bireylerin hem iş hem de aile rollerini bir arada yürütmeye çalışmaları sürecinde sahip oldukları kaynaklar (zaman, enerji, dikkat) azalmakta ya da tükenmekte; bu durum da bireylerin iş-aile çatışması ve stres yaşamalarına neden olmaktadır (Grandey ve Cropanzano, 1999). Ancak, çalışanların işyerlerinde örgütlerinden, yöneticilerinden ve iş arkadaşlarından destek almaları durumunda, sahip oldukları kaynak havuzu tükenmeyip hatta

daha da genişleyerek aile yaşamına aktarılması ile yaşadıkları iş-aile çatışması da azalabilmektedir (Mansour ve Tremblay, 2016).

Bu kuramdan hareketle algılanan örgütsel destek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkileri inceleyen hem yerli hem de yabancı literatürdeki çalışmalarda söz konusu ilişkinin negatif yönlü olduğu; algılanan örgütsel desteğin iş-aile çatışmasını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Örgütsel destek kaynakları ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında söz konusu ilişkiyi pozitif yönlü tespit eden çok az çalışmanın olduğu görülmüştür. Örneğin, Baltès ve Heydens-Gahir (2003) yaptığı çalışmasında yönetici desteği eksikliği ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. İsmail ve diğerleri (2010) ile Chen ve Huang (2016) ise Malezya ve Çin’de üniversitede ve bilgi teknolojileri endüstrisinde çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarda iş arkadaşları desteği ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Algılanan örgütsel destek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmalara bakıldığında ulaşılan çalışmaların çoğunda söz konusu ilişkinin negatif yönde olduğu görülmüştür. Bazı araştırmacılar, Hong Kong, Kanada ve Amerika’da çeşitli mesleklerde ve kamu kurumlarında (kilise görevlileri, avukat) çalışan katılımcılar üzerinde yaptıkları çalışmalarda algılanan örgütsel desteğin iş-aile çatışmasını negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir (Foley ve diğerleri, 2005; Shaffer ve diğerleri, 2001; Wadsworth ve Owens, 2007; Wallace, 2005). Şöyle ki, örgütsel desteği yüksek algılayan çalışanların daha az iş-aile çatışması yaşadıkları ortaya konulmuştur. Benzer şekilde, Yeni Zelanda, Malezya, İsrail ve Birleşik Arap Emirlikleri’nde çeşitli mesleklerde (antrenör, akademisyen, muhasebeci) çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda da algılanan örgütsel desteğin iş-aile çatışmasını negatif yönde etkilediği; örgütsel destek sayesinde çalışanların iş ve aile alanları arasında denge kurarak daha az çatışma yaşayabilecekleri belirtilmiştir (Dixon ve Sagas, 2007;

Ibrahim ve Marri, 2015; Nasurdin ve O'Driscoll, 2011; Somech ve Drach-Zahavy, 2012). Bu bulgu, Thakur ve Kumar (2015) ile Amazue ve Onyishi (2016) tarafından Hindistan ve Nijerya'da üretim endüstrilerinde ve bankada çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalardaki bulgu ile de benzerlik göstermektedir. Diğer taraftan, Yeni Zelanda, Tayvan ve İngiltere'de çeşitli sektörlerde, organizasyonlarda ve pozisyonlarda çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda örgüt tarafından uygulanan aile dostu politikaların, aile yaşamına yönelik örgütsel değerlerin ve aile yaşamını destekleyici örgütsel algınının iş-aile çatışmasını azalttığı tespit edilmiştir (Frye ve Breough, 2004; Lu ve diğerleri, 2009; O'Driscoll ve diğerleri, 2003). Benzer şekilde, Amerika'da üniversite çalışanları ve çeşitli organizasyonlarda çalışan yüksek lisans öğrencileri üzerinde yapılan çalışmalarda iş ve aileye özgü sosyal destek sistemleri (aile dostu örgütsel politikalar, aile yaşamını destekleyici örgüt iklimi, algılanan örgütsel destek ve yönetici desteği) ile iş-aile çatışması arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Chernyak-Hai ve Tziner, 2016; Judge ve Colquitt, 2004; Selvarajan ve diğerleri, 2013). Mansour ve Tremblay (2016) ise Kanada'da çeşitli organizasyonlarda çalışan katılımcılardan aldıkları cevaplara dayanan çalışmasında sosyal desteğin (örgütsel destek, yönetici desteği) iş-aile çatışmasını negatif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Nitekim bazı araştırmacılar Avustralya'daki avukat, muhasebeci ve Kıbrıs'ta otellerde görevli katılımcılar üzerinde yaptıkları çalışmalarında yönetici desteğinin iş-aile çatışmasını azalttığını tespit etmişlerdir (Anderson ve diğerleri, 2002; Elloy ve Mackie, 2002; Karatepe ve Kilic, 2007). Aynı bulgu, Yeni Zelanda, Tayvan ve İngiltere'de çeşitli organizasyonlarda çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda da desteklenmiştir (Frye ve Breough, 2004; Lu ve diğerleri, 2009; O'Driscoll ve diğerleri, 2003). Ayrıca, bu çalışmalarda yönetici desteğinin iş-aile çatışmasının olumsuz etkilerini en aza indirmede önemli bir rol oynadığı belirtilmiştir (O'Driscoll ve diğerleri, 2003). Benzer şekilde, Allen (2001), Demerouti ve diğerleri (2013) ile Nohe ve Sonntag (2014) Japonya ve Almanya'da çalışan katılımcılar üzerinde yaptıkları çalışmalarında yönetici desteği ile iş-aile çatışması arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Ayrıca, Finlandiya ve İran' da

sağlık çalışanları üzerinde yapılan çalışmalarda iş ve aileye yönelik yönetici desteğinin iş-aile çatışmasını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Farbadi ve diğerleri, 2013; Mauno, 2010). Tement ve Korunka (2013) da Slovenyalı çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmasında yöneticilerinden destek alan çalışanların daha az iş-aile çatışması yaşadıkları sonucuna ulaşmıştır. Peeters ve diğerleri (2009) tarafından Hollanda'da farklı sektörlerde çalışan katılımcılar üzerinde yapılan bir başka çalışmada iş ve aileye yönelik destekleyici kültürün (örgüt, yönetici ve iş arkadaşları desteği) iş-aile çatışmasını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Fu ve Shaffer (2001) ile Hammer ve diğerleri (2004) tarafından Hong Kong ve Norveç'te üniversitede ve gıda, içecek endüstrisinde çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda yönetici desteği, iş arkadaşları desteği ve sosyal normlar ile iş-aile çatışması arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aynı bulgu, Avustralya ve Güney Afrika'da çeşitli mesleklerde (avukat, muhasebeci, hemşire) çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda da desteklenmiştir (Aarde ve Mostert, 2008; Elloy ve Mackie, 2002; Gilbert ve Kelloway, 2014; Mostert, 2006).

Türkiye'de yapılan ve algılanan örgütsel destek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında; Örneğin, Aycan ve Eskin (2005), Gurbuz ve diğerleri (2012) çift gelirli, en az bir çocuklu olan çalışanlar ve küçük, orta ölçekli işletmelerde çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında, örgütsel desteğin (yönetici desteği, örgütün iş-aile çatışmasını önlemeye yönelik uygulamaları) iş-aile çatışmasını negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Benzer şekilde, Akın (2008) ve Demirtaş ve Bingöl (2015) Kayseri organize sanayide ve Yozgat'ta devlet ve kamu hastanelerinde çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında algılanan örgütsel destek (soyut, somut destek, amir desteği) ile iş-aile çatışması arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Ankara ve Bayburt'ta çeşitli alanlarda (banka, savunma sektörü, üniversite) çalışan katılımcılar üzerinden veri elde edilen çalışmalarda da algılanan örgütsel desteğin iş-aile çatışmasını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Kahya ve Kesen, 2014; Önderoğlu, 2010; Turunç ve Çelik, 2010). Şöyle ki, çalışanlara sağlanan desteğin

arttırılması durumunda işten aileye yansıyan çatışma da azalmaktadır. Turgut (2011) ise İstanbul'da hizmet sektöründe çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettiği çalışmasında, yönetici desteğinin duygu temelli iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir katkısının olmadığını ancak yöneticiden destek alındıkça zaman temelli iş-aile çatışmasının azaldığını tespit etmiştir. Benzer şekilde, Coşkuner (2013) tarafından İstanbul'da devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenler üzerinde yapılan bir başka araştırmada yöneticinin aile yaşamına yönelik desteğinin iş-aile çatışmasını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Öte yandan, Çelik ve Turunç (2010), Turunç ve Fındıklı (2015) Ankara'da ve Antalya'da faaliyet gösteren küçük işletmelerde ve turizm işletmelerinde çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettikleri çalışmalarında lider desteğinin iş-aile çatışmasını negatif yönde etkilediğini; lider desteğinin, iş-aile çatışmasını azaltan bir faktör olduğunu belirtmişlerdir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında algılanan örgütsel destek ile işe tutkunluk arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar özetlenecektir.

1.4.6. Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Tutkunluk Arasındaki İlişkiler

Algılanan örgütsel destek ile işe tutkunluk arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalar literatürde "Sosyal Değişim Kuramı" (Social Exchange Theory- Blau, 1964) ve "Karşılıklılık Normu" (The Norm of Reciprocity- Gouldner, 1960) çerçevesinde ele alınmıştır. Sosyal değişim kuramına (Blau, 1964) göre taraflardan biri, karşı tarafın kendisine sağladıklarını değerli görmesi durumunda, kendisine sunacaklarını arttırmak için, elde ettiğinden daha fazlasını karşı tarafa sunmak isteyecektir (Aktaran: Güzel ve İşçi, 2015). Gouldner (1960) tarafından öne sürülen karşılıklılık normuna göre ise bir birey diğerine hoşça giden, olumlu bir davranışta bulunduğu, karşı taraf da o bireye olumlu davranışla karşılık verme zorunluluğu hissetmektedir (Aktaran: Rhoades ve Eisenberger, 2002). Bu kuramlar temelinde, iş ortamında da işveren ile çalışan arasında gerçekleşen olumlu ve faydalı eylemler taraflar arasında bir zorunluluk hissi yaratarak yüksek kalitede değiş-tokuş ilişkisinin oluşmasına

katkı sağlamaktadır (Settoon ve diğeri, 1996). Böylece, çalışanların örgüte sunacağı sadakatleri ve çabaları ile örgütün çalışanlarına sunacağı maddi ve sosyal ödüller değış- tokuş edilmektedir (Hutchison, 1997). Bu kapsamda, örgütün çalışanına destek olması karşılığında çalışanın da işine tutkun olması mümkün olabilmektedir.

Bu kuramlardan hareketle algılanan örgütsel destek ile işe tutkunluk arasındaki ilişkileri inceleyen hem yerli hem de yabancı literatürdeki çalışmalarda söz konusu ilişkinin pozitif yönlü olduğu; algılanan örgütsel desteğin işe tutkunluğu pozitif yönde etkilediğı tespit edilmiştir.

Algılanan örgütsel destek ile işe tutkunluk arasındaki ilişkilerin incelendiğı çalışmalara bakıldığında ulaşılan çalışmaların tamamında söz konusu ilişkinin pozitif yönde olduğu görülmüştür. Örneğın, Güney Afrika, Tayland, Amerika ve Kıbrıs'ta çeşitli mesleklerde ve organizasyonlarda (hastane, banka, imalat) çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda algılanan örgütsel desteğin işe tutkunluğu pozitif yönde etkilediğı tespit edilmiştir (Karatepe ve Aga, 2016; Rothmann ve Rothmann, 2010; Saks, 2006; Shantz ve diğeri, 2016; Tabak ve Hendy, 2016; Thirapatsakun ve diğeri, 2014). Ayrıca, Saks (2006) yönetici desteğı ve çalışanlara sunulan ödül ve takdir ile işe tutkunluk arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Diğeri yandan, Hollanda, Çin ve Almanya'da farklı sektörlerde çalışan (müşteri hizmetleri, muhasebe, finans, yönetim, bilgi teknolojileri ve pazarlama) katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda destekleyici iş- aile kültürünün ve örgüt tarafından uygulanan iş- aileye yönelik birtakım düzenlemelerin (esnek çalışma saatleri, iş paylaşımı, ebeveynlik izni, evden çalışma, kreş/yaşlı bakım hizmetleri) işe tutkunluğu pozitif yönde etkilediğı tespit edilmiştir (Fiksenbaum, 2014; Peeters ve diğeri, 2009; Siu ve diğeri, 2010; Zacher ve Winter, 2011). Şöyle ki, örgütün aile dostu politikalar geliştirip, uygulaması durumunda çalışanların da işe tutkunlukları artmaktadır. Caesens ve diğeri (2014) ise Belçika'da çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettikleri çalışmada algılanan örgütsel destek ve yönetici desteğinin işe tutkunluğu pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Nitekim bazı araştırmacılar tarafından Finlandiya, Almanya, İtalya ve

Malezya’da çeşitli mesleklerde çalışan (öğretmen, doktor, hemşire) katılımcılar üzerinde yapılan araştırmalarda da yönetici desteğinin ve çalışan odaklı yönetici davranışının çalışanların işe tutkunluklarını arttırdığı tespit edilmiştir (Calderon ve diğerleri, 2013; Hakanen ve diğerleri, 2006; Hornung ve diğerleri, 2011; Othman ve Nasurdin, 2013). Benzer şekilde, sağlık çalışanları üzerinde yapılan çalışmalarda yöneticinin iş ve aileye yönelik destekleyici davranışları (duygusal destek, araçsal destek, rol model, yaratıcı iş-aile yönetimi) ile işe tutkunluk arasında pozitif bir ilişkinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Mauno, 2010; Odle-Dusseau ve diğerleri, 2016). Mauno ve diğerleri (2007) tarafından Finlandiya’da sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir başka çalışmada yönetim kalitesinin (yönetici desteği, koçluk) işe tutkunluğun sadece enerjik olma boyutunu pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Coetzer ve Rothman (2007) ise Güney Afrika’da bir imalat firmasında çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettiği çalışmasında örgütsel destek ve sosyal destek (yönetici ve iş arkadaşları ile iyi ilişkiler) ile işe tutkunluk arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Nitekim Amerika, Almanya ve Avustralya’da çeşitli organizasyonlarda (yönetim şirketi, hastane) çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda işyerindeki sosyal desteğin (yönetici ve iş arkadaşları desteği) ve sosyal ilişkilerin motive edici etki yaratarak çalışanların işe tutkunluğunu arttırdığı tespit edilmiştir (Mache ve diğerleri, 2014; McGregor ve diğerleri, 2016; Sardeshmukh ve diğerleri, 2012). Bazı araştırmacıların Afrika, Hollanda ve Hindistan’da farklı sektörlerde (gazete şirketi, hafriyat şirketi, elektronik şirketi, üniversite) çalışan katılımcılar üzerinde yaptıkları çalışmalarda da iş kaynaklarının (yönetici ve iş arkadaşları desteği, otonomi, gelişme olanakları) işe tutkunluğu arttırdığı tespit edilmiştir (Gupta ve diğerleri, 2015; Montgomery ve diğerleri, 2003; Mostert, 2006; Xanthopoulou ve diğerleri, 2009). Benzer şekilde, Inoue ve diğerleri (2014) ile Vera ve diğerleri (2016) Japonya ve Portekiz’de çeşitli kurum ve sanayi sektörlerinde (hastane, tıbbi tesisler, ulaşım, üretim, bilgi teknolojileri, ilaç ve hizmet endüstrileri) çalışan katılımcılar üzerinde yaptıkları çalışmalarında yönetici desteği ve iş arkadaşları desteği ile işe tutkunluk arasında pozitif bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Nitekim Finlandiya, Malezya ve Çin’de diş hekimleri ve çeşitli organizasyonlarda

(bilgi teknolojileri endüstrileri) çalışan katılımcılar üzerinde yapılan çalışmalarda iş arkadaşlarıyla iletişim ile işe tutkunluk arasında pozitif bir ilişki olduğu; iş arkadaşları ile etkileşim halinde olan, birbirlerinden destek alan çalışanların işe tutkunluklarında olumlu yönde etkilendiği bulgusuna ulaşılmıştır (Chen ve Huang, 2016; Hakanen ve diğerleri, 2005; Poon, 2011).

Türkiye’de yapılan ve algılanan örgütsel destek ile işe tutkunluk arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında, Ötken ve Erben (2010) tarafından İstanbul’da özel sektörde çalışan katılımcılar üzerinde yapılan bir araştırmada yönetici desteğinin işe tutkunluğu pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Öte yandan, Karatepe (2012) Kamerun’da bulunan otellerde çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettiği çalışmada yönetici ve iş arkadaşları desteğinin işe tutkunluğu pozitif yönde etkilediğini; çalışanların yöneticilerinden ve iş arkadaşlarından yeterli destek almaları durumunda, işe tutkunluklarının da arttığını tespit etmiştir. Güvenç (2012) ise İstanbul’da farklı sektörlerde çalışan katılımcılar üzerinden veri elde ettiği çalışmada örgüt ve yönetici desteğinin işe tutkunluğu pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Özellikle her iki destek türünün işe tutkunluğun adanmışlık ve enerjik olma alt boyutlarına daha çok katkıda bulunduğunu belirtmiştir. Benzer şekilde, Bal Taştan (2014) İstanbul ve İzmir’de özel hastanelerde çalışan hemşireler üzerinden veri elde ettiği çalışmada amir desteği ile işe tutkunluğun coşku, adanmışlık boyutları ve toplam işe tutkunluk arasında güçlü seviyede pozitif ilişki olduğunu tespit etmiştir. Koçak (2013) ve Şahin (2015) tarafından Trakya Bölgesi’nde (Tekirdağ, Edirne, Kırklareli) ve Türkiye’nin çeşitli bölgelerinde hemşireler ve akademisyenler üzerinde yapılan çalışmalarda algılanan örgütsel desteğin ve iş kaynaklarının (geribildirim ve koçluk) işe tutkunluğu pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Şöyle ki, çalışanlara sunulan örgütsel desteğin artması ve işe ilişkin yeterli kaynağın sağlanması durumunda, çalışanların da işe tutkunlukları artmaktadır.

Literatürdeki teorik ve ampirik çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmaların tamamında

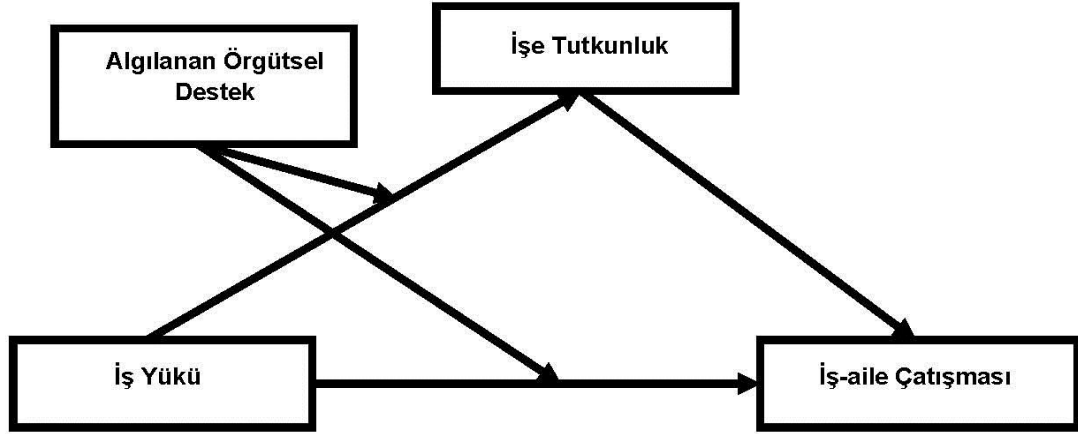
iş yükünün iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Nitekim, Kıtık Kuramı (Goode, 1960) çerçevesinde açıklamak gerekirse, iş ortamında aşırı iş yüküne maruz kalan çalışanların enerji, zaman ve dikkat gibi sınırlı kaynaklarını işe ilişkin görev ve sorumluluklarını yerine getirmek için tüketmeleri, aile yaşamlarına ayıracakları zaman ve enerjiyi azaltarak, ailevi sorumluluklarını ihmal etmelerine neden olmakta; bunun sonucunda daha fazla iş-aile çatışması yaşamaları da mümkün olabilmektedir. Literatürde iş yükünün iş-aile çatışmasını arttırdığına dair pek çok çalışma sonucu olmakla beraber, bu ilişkiye neden olabilecek faktörler sorgulandığında; bu pozitif ilişkide çalışanların işe yönelik tutumlarının etkili olabileceği düşünülmektedir. İş Talepleri-Kaynakları Modeline (Demerouti ve diğerleri, 2001a) göre iş yükü, zaman baskısı, olumsuz fiziksel çalışma koşulları gibi iş talepleri çok fazla enerji harcanmasını gerektirdiğinden bireyin zihinsel, duygusal ve fiziksel kaynaklarını azaltarak onların tükenmişlik yaşamlarına, işten geri çekilme eğilimlerinin artmasına ve işe yabancılaşmalarına neden olmaktadır. Bu modelden hareketle, iş yükünü arttıran iş kaynaklı taleplerin fazla olması nedeniyle enerjileri tükenen bireylerin işe karşı olumsuz tutum besleyerek işe tutkunluklarının zayıflayacağı beklenmektedir. Nitekim, literatürde iş yükü ile işe tutkunluk arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmaların bir kısmında söz konusu ilişki pozitif; bir kısmında ise negatif yönlü olarak tespit edilmiştir. Ancak, İş Talepleri-Kaynakları Modeline (Demerouti ve diğerleri, 2001a) dayanarak, iş yükünün işe tutkunluğu negatif yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Şöyle ki, artan iş talepleri karşısında iş kaynakları yetersiz kalan çalışanların bu iş talepleri ile başa çıkamayacaklarını hissetmeleri işe karşı olumsuz bir duygulanım geliştirmelerine neden olmaktadır. Diğer taraftan, literatürde işe tutkunluğun iş-aile çatışması üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalarda, söz konusu etkinin çoğu çalışmada pozitif, bazı çalışmalarda ise negatif yönlü olduğu tespit edilmiştir. Aşırı iş yükü nedeni ile işe yabancılaşan çalışanların işe ilişkin heveslerini yitirmiş olmaları, çalışırken şevk ve övünç duymamaları, fiziksel olarak olmasa bile duygusal ve zihinsel olarak kendilerini işten uzaklaştırmaları, severek ve kendilerini işe vererek çalışmamaları ve bunun sonucunda işlerine ilişkin olumsuz düşüncelere sahip olmaları ve bu hoşnutsuzluğun eve taşınması ile birlikte daha

fazla iş-aile çatışması yaşamaları da mümkün olabilmektedir. Bu ilişkilerden hareketle, bu çalışmada işe tutkunluğun iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide aracı rol üstleneceği düşünülmektedir. Şöyle ki, işlerin tamamlanabilmesi için verilen sürenin yetersiz olması ve birçok görevin aynı anda yerine getirilmesinin istenmesi gibi iş yükleri ile enerjileri tükenen, işlerine dikkat vermekte zorlanan çalışanların işe tutkunluklarının azalması ve bunun sonucunda daha fazla iş-aile çatışması yaşamaları beklenmektedir.

İş Talepleri-Kaynakları Modeli (Demerouti ve diğerleri, 2001a) iş taleplerinin bireyin kaynakları tarafından karşılanıyor olması gerektiğini ifade etmektedir. Bu noktadan hareketle, bu çalışmada gerek yönetici gerekse iş arkadaşlarının desteğini alan bireylerin bir anlamda kaynak takviyesi aldıkları için iş yükünün getirdiği talepleri daha kolay karşılayabilecekleri düşünülmüştür. Nitekim, literatürde algılanan örgütsel desteğin hem iş yükü ile işe tutkunluk hem de iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide düzenleyici rolünü ele alan çalışmalara rastlanmıştır (Foley ve diğerleri, 2005; Goh ve diğerleri, 2015; Thirapatsakun ve diğerleri, 2014). Literatürde ulaşılan bir çalışmada iş yükü ile işe tutkunluk arasında algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü olmadığı tespit edilirken (Thirapatsakun ve diğerleri, 2014); bazı çalışmalarda ise iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Foley ve diğerleri, 2005; Goh ve diğerleri, 2015).

Bu bulgulardan hareketle, bu çalışmada da algılanan örgütsel desteğin hem iş yükü ile işe tutkunluk hem de iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstleneceği düşünülmektedir. Diğer bir ifadeyle, iş yükünden kaynaklanan taleplerin yoğun olduğu bir ortamda görev yapmakta olan AVM çalışanlarının gerek yöneticilerinden gerekse iş arkadaşlarından işle ilgili destek almaları durumunda, üzerlerindeki iş yükü baskısının hafifleyeceği düşünülmektedir. Sosyal Değişim Kuramı (Blau, 1964) ve Karşılıklılık Normu (Gouldner, 1960) bakımından açıklamak gerekirse, AVM çalışanlarının iş yerleri tarafından kendilerine sunulan desteğin karşılığını vermek amacıyla işe daha tutkuyla sarılarak, kendilerinden talep edilenleri karşılamaya çalışacakları

böylece karşılıklı etkileşim sonucu yaşayacakları tatmin duygusunun iş-aile çatışmasını azaltacağı varsayılmaktadır.



Şekil 6. Araştırma Modeli : Düzenleyici aracılık (Moderated Mediation) Modeli

Çalışma kapsamında incelenecek değişkenler ve bu değişkenler arasındaki ilişkiler Şekil 6'da araştırma modelinde gösterilmiştir. Söz konusu araştırma modelinde görüldüğü üzere düzenleyici rol üstlenen örgütsel desteğin algılanma düzeyine göre iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide işe tutkunluğun aracı rolünün olup olmadığı araştırılacaktır. Araştırmanın hipotezi, çalışmanın araştırma modelinden hareketle geliştirilmiştir:

Hipotez: İş yükünün iş-aile çatışması üzerindeki etkisinde işe tutkunluğun aracılık etkisi algılanan örgütsel desteğin düzeyine göre değişiklik göstermektedir. Şöyle ki algılanan örgütsel desteğin yüksek olduğu durumlarda işe tutkunluk iş yükü ve iş-aile çatışması arasında aracı rol üstlenmektedir.

2. BÖLÜM

ALAN ARAŞTIRMASI

Çalışmanın ikinci bölümü iki kısımdan oluşmaktadır. Yöntem kısmında araştırmanın amacı ve önemine, araştırmanın örneklem seçimi ve veri toplama yöntemine, katılımcılara ilişkin demografik bilgilere, çalışmada kullanılan ölçeklere, araştırmanın varsayımlarına, araştırma hipotezini test etmek için yapılan analizlere (ön analizler, doğrulayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizi, korelasyon analizi, düzenleyici aracılık analizi) ve bu analizlerin sonuçlarına yer verilecektir. Tartışma kısmında ise araştırma hipotezini test etmek amacıyla gerçekleştirilen istatistiksel analizlerin sonuçlarına, bu sonuçların yorumlanmasına yer verilecektir. Ayrıca, araştırmanın literatüre katkılarından, araştırmanın sınırlılıklarından bahsedilerek; yöneticilere ve gelecek araştırmalar için önerilerde bulunulacaktır.

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın amacı iş yükü ile iş-aile çatışması ilişkisinde işe tutkunluğun aracılık etkisini test etmek ve bu aracılık etkisinin örgütsel desteğin düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemektir. Söz konusu araştırma hipotezi, alışveriş merkezleri (AVM) çalışanları üzerinde test edilecektir. Özellikle sayıları her geçen gün artan ve bu nedenle yeni istihdam kaynağı olarak görülen alışveriş merkezleri günümüzde çoğu birey tarafından çalışmak için önemli bir rol üstlenmektedir (Çimenci, 2013). Tez çalışması kapsamında anket yapmadan önce gerçekleştirilen gözlemlerden ve görüşmelerden hareketle, AVM çalışanlarının günlük çalışma sürelerinin uzun olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, hafta sonları da dâhil geç saatlere kadar çalışmak zorunda olmaları, vardiyalarının aniden değişebilir ve düzensiz olması çalışanların yoğun iş yükü ile karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır. Bu durum çalışanların

kendilerine ve aile bireylerine (eş, çocuk, diğer aile bireyleri) yeterince zaman ayırmalarını engelleyerek aile yaşamlarındaki düzeni de bozabilmektedir. Bunların yanı sıra, AVM çalışanlarının çoğunun eğitim seviyesinin düşük olması, kalifiye olmayan sadece rutin iş yapan çalışanlar olmaları, daha da önemlisi uzun çalışma saatlerine rağmen gelir seviyelerinin düşük olması ve ayrıca aile yaşamlarındaki sorumluluklarını yerine getirebilmek için dışarıdan ev işlerinde, çocuk ve yaşlı bakımında destek alabilecek gelir durumlarının olmaması iş-aile çatışma düzeylerini daha da yükseltebilmektedir. Ayrıca modern görünüme sahip AVM'lerin taşıdığı birtakım fiziksel özellikler çalışanlar üzerinde olumsuz etki yaratan bir diğer faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Şöyle ki, doğal gün ışığı yerine çok sayıda spot ışıklarına maruz kalarak çalışmaları, kapalı mekan olmaları nedeniyle iş ortamında havalandırmanın yetersiz olması çalışanların iş stresinin artmasına neden olmaktadır. Yeterince ferah olmayan bir iş ortamı çalışanlar açısından işe konsantre olmalarını engelleyebilmekte ve ayrıca yeni sağlık sorunlarına yol açabilmektedir. Bu kapsamda işgörenlerin yaşamış olduğu söz konusu sorunların tez çalışması kapsamında ele alınan değişkenlerle örtüşmüş olması bu araştırmayı AVM'lerdeki mağazalarda çalışan bireyler üzerinde yapılmasını değerli hale getirmiştir. Bu araştırmanın literatürde çok az rastlanan örneklerden biri olan AVM çalışanları üzerinde yapılmış olmasının da yöneticilere, işverenlere ve akademisyenlere katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Ayrıca, bu çalışmanın iş-aile çatışması gibi hem bireye hem de örgüte zarar veren örgüt kaynaklı bir olumsuzluğun önlenmesinde örgütün ve yöneticilerin çalışanlarına nasıl destek olabilecekleri, bu çatışmanın çözümlenebilmesi için neler yapabilecekleri konularında onlara yardımcı olacağı ve yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

2.2. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEM SEÇİMİ ve VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırmanın evreni zaman ve maliyet güçlüğü nedeniyle Ankara ili ile sınırlı bir şekilde sadece dört alışveriş merkezinde çalışan yaklaşık 1500 satış personelinin

kapsamaktadır. Örneklem alma yöntemi olarak olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Veri toplama yöntemi olarak ise anket yöntemi kullanılmıştır. Anketler 400 kişiye dağıtılmış ancak bu anketlerin 368 tanesi katılımcılar tarafından doldurulmuştur (geri dönüş oranı %92). Toplanan 368 anket formu incelendiğinde 10 formun %50'sinden fazlasının doldurulmadığı tespit edilmiştir. Yapılacak analizlerin olumsuz yönde etkilenmemesi için eksik doldurulan bu anketler analiz dışında bırakılmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2013). Bu nedenle araştırmaya dahil edilen katılımcı sayısı 358'e inmiştir. Saunders ve diğerlerinin (2009) formülasyonu kullanılarak %95 güven aralığında % 5 hata payı ile gerekli örneklem büyüklüğü 322 kişi olarak hesaplanmıştır. Bu araştırma ise 358 kişi üzerinde yapılmış, gerekli katılımcı sayısına ulaşılmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler aşağıdaki tabloda özetlenmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Yüzde	Frekans
Cinsiyet		
Kadın	52	186
Erkek	48	172
Yaş		
18-30	55.5	199
31-39	30.2	108
40-49	10.9	39
50 ve üstü	3.4	12
Eğitim Durumu		
Lise	70.9	254
Yüksekokul	14.6	52
Lisans	11.2	40
Yüksek Lisans	3.3	12
Günlük Çalışma Süreleri		
1-7 saat	7.26	26
8- 12 saat	90.78	325
13- 20 saat	1.96	7
Medeni Durum		
Evli	54.5	195
Bekar	45.5	163
Çocuk Sayısı		
0	57.5	206
1	25.2	90
2	14.0	50
3	2.5	9
4 ve üstü	0.8	3
Çocukların Yaşı		
1-7 yaş	72.37	110
8-16 yaş	19.74	30
17- 34 yaş	7.89	12
Eşin Çalışma Durumu		
Evet	77.95	152
Hayır	22.05	43
Yardım		
Evet	23.5	84
Hayır	76.5	274

Tablo 1'den görüleceği üzere araştırmaya katılan 358 çalışanın %52'si (n=186) kadın, %48'i (n=172) erkektir. Katılımcıların %55.5'i (n=199) 18-30, %30.2'si (n=108) 31-39, %10.9'u (n=39) 40-49, %3.4'ü (n=12) 50 yaş ve üstü grubunda yer almaktadır. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde %70.9'u (n=254) lise, %14.6'sı (n=52) yüksekokul, %11.2'si (n=40) lisans, %3.3'ü (n=12) yüksek lisans mezunudur. Katılımcıların günlük çalışma süresine bakıldığında büyük bir çoğunluğu (%90.78; n=325) 8 ila 12 saat arası çalışmaktadır. Katılımcıların %54.5'i (n=195) evli, %45.5'i (n=163) bekârdır. Katılımcıların %25.2'sinin (n=90) bir tane çocuğu, %14'ünün (n=50) iki tane çocuğu, %2.5'inin (n=9) üç tane çocuğu ve % 0.8'inin (n=3) 4 tane ve daha fazla çocuğu bulunmaktadır. Katılımcıların çocuklarının yaşlarına bakıldığında %72.37'si (n=110) 1-7 yaş, % 19.74'ü (n=30) 8-16 yaş, %7.89'u (n=12) 17-34 yaş aralığında bulunmaktadır. Katılımcıların eşlerinin çalışma durumu incelendiğinde % 77.95'inin (n=152) eşinin çalıştığı, %22.05'inin (n=43) ise eşinin çalışmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların ev işleri ya da ailedeki diğer fertlerin (çocuklar, yaşlı aile fertleri v.s.) bakımı konusunda %23.5'inin (n=84) yardım aldığı, %76.5'nin (n= 274) ise yardım almadığı tespit edilmiştir.

2.3. ÖLÇME ARAÇLARI

Çalışma kapsamında uygulanan anket formu 5 bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde çalışanların iş-aile çatışması düzeyini ölçmeye ilişkin maddelere; ikinci bölümünde çalışanların iş yükü düzeyini ölçen maddelere, üçüncü bölümünde çalışanların işe tutkunluk düzeyini ölçen maddelere, dördüncü bölümde çalışanların örgütsel destek algılarını ölçen maddelere ve son bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik maddelere yer verilmiştir. Ayrıca bu bölümde araştırmada kullanılan ölçeklerin içeriklerine ve bu ölçeklere ait diğer araştırmacılar tarafından hesaplanan güvenilirlik değerlerine ve bu araştırmada hesaplanan güvenilirlik değerlerine yer verilecektir.

2.3.1. İş-Aile Çatışması Ölçeği

Çalışanların iş-aile çatışma düzeylerini ölçmek için Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen 5 maddelik iş-aile çatışması ölçeği kullanılmıştır. Netemeyer ve diğerleri (1996) iş-aile çatışması ölçeğinin güvenilirlik değerini 0.88 olarak hesaplamıştır. Netemeyer ve diğerleri (1996) tarafından geliştirilen ölçek Efeoğlu (2006) tarafından Türkçe'ye çevrilerek, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış ve ölçeğin güvenilirlik değeri 0.88 olarak hesaplanmıştır. Bu araştırmada ölçek maddeleri Türkçe'ye çevrilmemiş, Efeoğlu'nun (2006) doktora tezinde kullandığı şekli ile araştırmaya dahil edilmiştir. Bu ölçekteki ifadelerin bazıları; "İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor", "İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum", "İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum" gibi maddeler kullanılmıştır. Söz konusu ölçek, 5'li Likert şeklinde düzenlenmiştir (1= Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum). Bu araştırmada 5 maddelik iş-aile çatışması ölçeğine güvenilirlik analizi uygulandığında Cronbach's alpha (α) değeri ".87" olarak hesaplanmıştır.

2.3.2. İş Yükü Ölçeği

Çalışanların iş yükü düzeylerini ölçmek için Michigan Üniversitesi'nin Sosyal Araştırma Enstitüsü- Ölçek Araştırma Merkezi tarafından 1975 yılında yayınlanmış olan 2. Gelişme Raporundaki 4 maddelik "Experienced Role Overload- Deneyimlenmiş İş Yükü" ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılacak olan bu ölçek ilk olarak araştırmacı ve tez danışmanı tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. Ardından her iki dile ve alana hakim bir uzman tarafından, anketin orijinal hali ile yapılan her iki çeviri karşılaştırılmıştır. Gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra ölçek son halini almıştır. Carmen ve Margaret (2001) yaptıkları araştırmada bu ölçeğin 3 maddesini kullanmış ve güvenilirlik değerini 0.77 olarak hesaplamıştır. Gallagher ve Meurs (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da bu ölçeğin 3 maddesi kullanılmıştır. Bu çalışmada iki farklı örneklem üzerinden veri elde edilmiştir. İlk örnekleme iş yükünün

Cronbach Alfa güvenilirlik değeri 0.72 ve İkinci örneklemede ise iş yükünün Cronbach Alfa güvenilirlik değeri 0.88 olarak bulunmuştur. Bu ölçekteki ifadelerin bazıları; “Yapmam gereken işleri yeterince zamanım olmadığı için yetiştiremiyorum”, “Herşeyi iyi bir şekilde yapmaya çalıştığımda iş yüküm daha da artıyor” gibi maddeler kullanılmıştır. Söz konusu ölçek, 5’li Likert şeklinde düzenlenmiştir (1= Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum). Bu araştırmada 4 maddelik iş yükü ölçeğine güvenilirlik analizi uygulandığında Cronbach’s alpha (α) değeri “.62” olarak hesaplanmıştır.

2.3.3. İşe Tutkunluk Ölçeği

Çalışanların işe tutkunluklarını ölçmek için Schaufeli ve diğerleri (2002a) tarafından geliştirilen 17 maddelik ölçeğin (Utrecht Work Engagement Scale-UWES), Schaufeli, Bakker ve Salanova (2006) tarafından 9 maddeye indirgenmiş kısa versiyonu kullanılmıştır. Ölçekte; enerjik olma, adanmışlık ve yoğunlaşma alt boyutlarını ölçen üçer madde bulunmaktadır. Bu ölçeğin 17 maddelik uzun formu Turgut (2011) tarafından Türkçe’ye çevilerek, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış ve ölçek güvenilir bulunmuştur. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik değeri 0.89 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca, bu ölçeğin 9 maddelik kısa formunu kullanan Turgut (2013) çalışmasında işe tutkunluk ölçeğinin güvenilirlik değerini 0.90 olarak hesaplayarak bu ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğini tekrar sağlamıştır. Bu araştırmada ölçek maddeleri Türkçe’ye çevrilmemiş, Turgut’un (2011) çalışmasında kullandığı şekli ile araştırmaya dahil edilmiştir. İşe tutkunluk ölçeği enerjik olma (vigor), adanmışlık (dedication) ve yoğunlaşma (absorption) olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Söz konusu ölçekte işe tutkunluğun alt boyutu olan enerjik olma 3 madde, adanmışlık 3 madde ve yoğunlaşma 3 madde ile ölçülmüştür. İşe tutkunluğun alt boyutlarından enerjik olma boyutunda; “İşimi yaparken enerji dolu olurum”, adanmışlık boyutunda; “Yaptığım işle gurur duyarım”, yoğunlaşma boyutunda; “Çalışırken yaptığım işe kendimi kaptırırım” gibi ifadeler yer almaktadır. Söz konusu ölçek, 5’li Likert şeklinde düzenlenmiştir (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum).

Turgut'un (2011) 17 maddeden oluşan işe tutkunluk ölçeği için uyguladığı keşfedici faktör analizi Schaufeli ve diğerlerinin (2002a) elde ettiği üç boyutlu yapıyı desteklemiştir. Ancak 9 maddeden oluşan işe tutkunluk ölçeğinin kısa versiyonunda uyguladığı keşfedici faktör analizi iki boyutlu bir yapı vermiştir. Sonnentag (2003) tarafından gerçekleştirilen çalışmada 9 maddelik işe tutkunluk ölçeğine uygulanan keşfedici faktör analizinde de üç boyutlu bir yapı elde edilmemiştir ve bu nedenle çalışmada işe tutkunluk ölçeği bütün bir halde kullanılmıştır. Aynı şekilde, Kanste (2011) de çalışmasında 9 maddelik işe tutkunluk ölçeğini bütün bir halde kullanmıştır. Bu çalışmada da 9 maddelik işe tutkunluk ölçeği bütün olarak kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan 9 maddelik işe tutkunluk ölçeğine güvenilirlik analizi uygulandığında Cronbach's alpha (α) değeri “.88” olarak hesaplanmıştır.

2.3.4. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Çalışanların örgütsel destek algılarını ölçmek için Eisenberger ve diğerleri (1986) tarafından geliştirilen 36 maddeden oluşan ve Cronbach alfa güvenilirlik değeri 0.97 olan ölçeğin 8 maddeden oluşan kısa versiyonu kullanılmıştır. Eisenberger ve diğerleri (1986) tarafından geliştirilen ölçek Türkçe'ye Giray (2010) tarafından çevrilerek geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış olup ölçek güvenilir bulunmuştur. Giray (2010) ile Giray ve Şahin (2012) çalışmalarında algılanan örgütsel destek ölçeğinin güvenilirlik katsayısını 0.93 olarak hesaplamıştır. Ayrıca, Erdaş (2010) çalışmasında algılanan örgütsel destek ölçeğinin 8 maddeye indirgenmiş kısa versiyonunu kullanmıştır ve güvenilirlik katsayısını 0.78 olarak hesaplamıştır. Bu çalışmada ölçek maddeleri Türkçe'ye çevrilmemiş, Giray'ın (2010) doktora tezinde kullandığı şekli ile araştırmaya dahil edilmiştir. Bu ölçekteki ifadelerden bazıları; “Çalıştığım kurumda işimde gösterdiğim ekstra çaba takdir görmez”, “Çalıştığım kurum işle ilgili yakınmalarımı dikkate almaz”, “Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar” gibi maddeler yer almaktadır. Söz konusu ölçek, 5'li Likert şeklinde düzenlenmiştir (1= Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum). Bu çalışmada 8 maddelik algılanan örgütsel destek ölçeğine

güvenilirlik analizi uygulandığında Cronbach alpha (α) değeri “.86” olarak hesaplanmıştır.

2.3.5. Demografik Değişkenler

Anketin son bölümünde ise katılımcılardan cinsiyetleri, yaşları, eğitim durumları, günlük ortalama çalışma süreleri, medeni durumları, varsa çocuk sayıları, en küçük çocuğun yaşı, eşlerinin çalışıp çalışmadığı ve ev işleri ya da ailedeki diğer fertlerin (çocuklar, yaşlı aile fertleri v.s.) bakımı konusunda dışarıdan yardım alıp almadıklarına ilişkin sorulara yanıt vermeleri istenmiştir.

Veri setinin kontrolü ve analize hazırlanması sürecine geçilmeden önce araştırmanın varsayımlarına yer verilmektedir.

2.4. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Araştırmanın veri setini oluşturan katılımcıların anket formundaki soruları yansız ve gerçeği yansıtacak şekilde cevapladıkları varsayılmıştır. Katılımcılara verilen bilgilerin gizli tutulacağı ve sadece araştırma verisi olarak kullanılacağı bilgisi verilmiştir. Bu hususlar ilgili varsayımı güçlendirmektedir. Ayrıca, çalışma kapsamında ulaşılan örneklemin, evreni temsil eder nitelikte olduğu varsayılmaktadır.

2.5. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ANALİZLER

Bu başlık altında, veri setinin ön incelemesi ve analize hazırlanması sürecinde yapılan aşamalara yer verilmiştir. İlk olarak, doğrulayıcı faktör analizi ile iş-aile çatışması, iş yükü, işe tutkunluk ve algılanan örgütsel destek ölçeklerinin orijinal faktör yapısına uyup uymadığı tespit edilmiştir. Söz konusu ölçeklerin faktör yapıları belirlendikten sonra, ölçeklerin tutarlı bir biçimde ölçülüp ölçülmediğini belirlemek amacıyla her bir ölçeğin iç tutarlılık değerleri (Cronbach's alpha) hesaplanmıştır. Son olarak, Pearson korelasyon analizi yapılarak değişkenler

arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı tespit edilmiş ve araştırma kapsamında kurulan hipotezin test edilmesi amacıyla geliştirilen araştırma modeli düzenleyici aracılık analizi ile test edilmiştir.

2.5.1.Ön Analizler

2.5.1. 1. Veri Setinin Kontrol Edilmesi ve Analize Hazırlanması

Araştırma hipotezinin test edilmesinden önce, veri setinin incelenmesi ve analizlere hazır hale getirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle analizlere başlamadan önce veri seti ön incelemeye tabi tutulmuştur. Tabachnick ve Fidell (2015) veriler toplandıktan sonra ortaya çıkan bir takım problemleri çözümlenme sürecini ve verileri genel analizlere hazır hale getirme aşamalarını 4 grupta toplamıştır. Veri setinin ön incelemesi, Tabachnick ve Fidell'in (2015) önerdiği aşamalar dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir. Bu aşamalara aşağıda yer verilmiştir:

2.5.1.1.1. Veri Setinin Doğruluğu

Veri setinin analize hazırlanması sürecinde, verilerin doğru girilip girilmediğini tespit etmek için öncelikle her maddenin minimum, maximum, ortalama ve standart sapma değerleri incelenmiştir. Her madde için girilen değer minimum ve maximum değer aralığında olması gerekmektedir (örneğin; 2 olarak kodlanması gereken değer 20 olarak kodlanması gibi). Her maddenin ortalama değerinin de standart sapma değerinden büyük olması gerekmektedir. Son olarak, "aykırı değer (outlier)"in olup olmadığını belirlemek amacıyla her madde için hesaplanan "z" değerleri incelenerek, +3,29 ile -3,29 arasında olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Aksi takdirde uç değerden söz edilebilmektedir..

Yapılan incelemeler sonucunda, ölçeklerin 5'li Likert tipi olduğu göz önünde bulundurulduğunda her bir ölçek maddesinin minimum ve maksimum değerinin 1 ile 5 arasında değiştiği görülmektedir. Veri setinde beklenmedik bir değere ("6" gibi) rastlanmamış olması, kodlama hatasının yapılmadığını göstermektedir. Ayrıca, ortalama değerinin standart sapma değerinden düşük olduğu hiçbir

madde de tespit edilmemiştir. Hesaplanan “z” değerleri incelendiğinde, hiçbir maddede aykırı değere rastlanmamıştır.

2.5.1.1.2. Eksik Verilerin Tespit Edilmesi ve Tamamlanması

Eksik veri, veri analizinde en yaygın sorunlardan biridir. Eksik verinin örüntüsü, onun miktarından daha önemlidir. Veri matrisi içinde yansız dağılmış kayıp değerler daha az ciddi sorunlar oluşturmaktadır. Diğer taraftan, ne kadar az olursa olsun, yansız olmayan kayıp veriler, sonuçların genellenebilirliğini etkileyeceği için daha ciddi sorun teşkil ederler. Eğer sadece birkaç veri noktası (%5 veya daha az), geniş bir veri seti içinde yansız bir şekilde eksik ise, eksik değerlerin yönetilmesi için kullanılan yöntemler hemen hemen aynı sonuçları vermektedir (Tabachnick ve Fidell, 2015).

Veri setindeki eksik veriler belirlendikten sonra, bu verilerin tesadüfi olarak eksik olduğu tespit edilmiştir. Eksik veri miktarı %5'ten daha az olduğu için bu verilerin doldurulmasında maddeler için hesaplanan ortalama değer kullanılması uygun görülmüştür.

2.5.1.1.3. Normallik Testi

Hemen hemen her çok değişkenli analiz için sürekli değişkenlerin normalliğe sahip olup olmadığını taramak önemli ilk adımlardan birisidir. Normalliğin iki unsuru çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis)'tir (Tabachnick ve Fidell, 2015). Tabachnick ve Fidell'e (2015) göre bir maddenin basıklık ve çarpıklık değeri -3 ile +3 değerleri arasında ise, o madde normal dağılım göstermektedir. Yapılan incelemeler sonucunda, hiçbir madde için normal dağılıma aykırı basıklık (kurtosis) ve çarpıklık (skewness) değeri saptanmamıştır.

2.5.1.1.4. Çok Değişkenli Aykırı Değerlerin Tespiti

Çok değişkenli aykırı değerleri (multivariate outlier) tespit etmeye yönelik yöntemlerden biri de her katılımcı için Mahalanobis uzaklık değerinin hesaplanmasıdır. Eğer herhangi bir katılımcıya ait Mahalanobis uzaklık değeri, ki kare tablosunda belirlenen kritik değerden büyük ise bu katılımcının analizden çıkarılması gerekmektedir. Katılımcılara ait Mahalanobis değerleri incelendiğinde, kritik değerden büyük olan bir değere rastlanmadığı için hiçbir katılımcı analizden çıkarılmamıştır.

Veri setinin ön analizleri yapıldıktan sonra, çalışmada kullanılan ölçeklerin faktör yapıları belirlenerek, güvenilirlikleri test edilmiştir. Araştırmada elde edilen verilerin analizinde SPSS 23 ve AMOS 23 istatistiksel paket programları kullanılmıştır.

2.5.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Bu çalışmada, öncelikle araştırma değişkenlerine ilişkin veri setinin daha önce kurgulanmış olan faktör yapısı ile uyumlu olup olmadığını ortaya koymak için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır (Meydan ve Şeşen, 2011). Doğrulayıcı faktör analizi, önceden geliştirilmiş ölçeklere uygulanarak bu ölçeklerin faktör yapılarının geçerliliğinin test edilmesinde kullanılmaktadır.

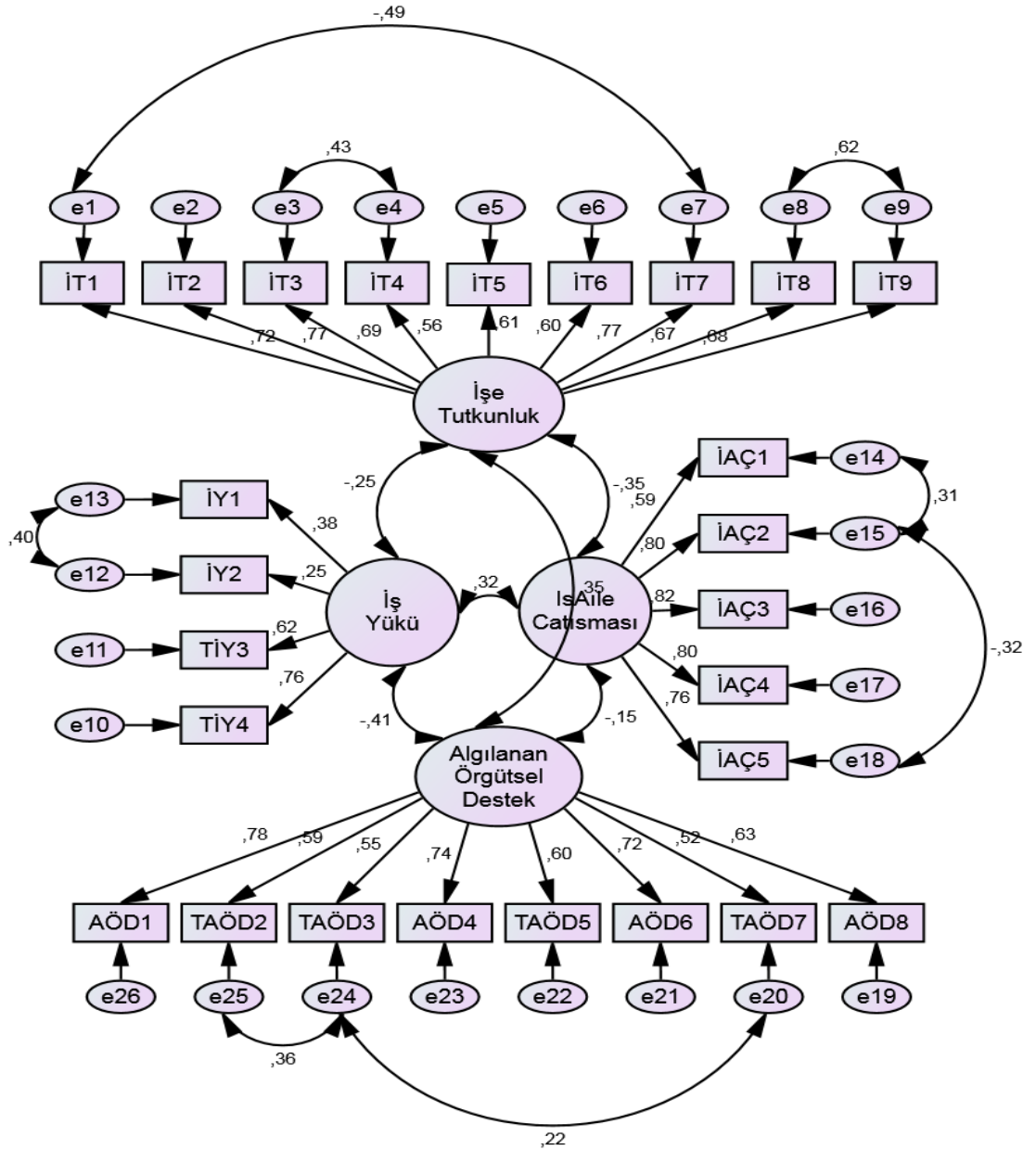
İş-aile çatışması, iş yükü, işe tutkunluk ve algılanan örgütsel destek ölçekleri daha önce keşfedilmiş ve farklı çalışmalarda kullanıldığı için, bu ölçeklerin yapı geçerliliği doğrulayıcı faktör analizi (Confirmatory Factor Analysis) ile incelenmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi beş maddeden oluşan iş-aile çatışması ölçeği, dört maddeden oluşan iş yükü ölçeği, dokuz maddeden oluşan işe tutkunluk ölçeği ve sekiz maddeden oluşan algılanan örgütsel destek ölçeği için gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi yapılırken, hiçbir madde kendi boyutu dışında olan bir madde ile ilişkilendirilmemiştir. Başka bir şekilde ifade etmek gerekirse, bir ölçeğin maddesi ile diğer boyutları ya da değişkenleri ölçen maddelerin hata terimleri arasında bir bağ oluşturularak birleştirme işlemi yapılmamıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin bir bütün olarak kabul edilip edilmediğini belirlemek amacıyla uyum indeks değerlerinin incelenmesi gerekmektedir. Literatürde, uyum indekslerinin değerlendirilmesinde hangi uyum indekslerinin raporlanacağı kesin olarak belli olan bir konu değildir. Bu çoğunlukla araştırmanın amacına bağlıdır. Ancak yine de her çalışmada ki-kare, SD ve iyilik uyum indeksi değerleri mutlaka verilmekte; amaca uygun olarak da diğer indekslerden bir-iki tanesinin sonucu ifade edilmektedir (Meydan ve Şeşen, 2011). Tez çerçevesinde raporlanmasına karar verilen uyum indeksleri “Ki-kare (x^2) / Serbestlik derecesi (df) (x^2/df)”, “Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation- RMSEA”, “Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index- CFI)”, “İyilik Uyum İndeksi (Goodness of Fit Index- GFI)”, “Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (Tucker- Lewis Index- TLI)” ve “Standardize Edilmiş Kalıntıların Ortalama Karekökü (Standardized Root Mean Square Residual- SRMR)” olarak belirlenmiştir.

Araştırma modelinde yer alan ölçek maddelerinin tamamının ölçülmek istenilen değişkenlerle istatistiksel olarak anlamlı ilişkiye sahip olup olmadığını tespit etmek için ilk olarak maddelerin bağlı oldukları gizil değişken üzerindeki faktör yükleri belirlenir. Daha sonra araştırma modelinden elde edilen değerler, istatistiksel ortalamalarla karşılaştırılarak, modelin uyumuna karar verilir (Byrne, 2001).

2.5.2.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Araştırma modelinde gizil değişkenlere ait maddelerin faktör yükleri Tablo 3'te gösterilmiştir. Tablo 3'te modele ait standardize edilmiş regresyon katsayıları ve modelde bulunan tüm yolların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Modele ait uyum değerleri incelendiğinde, uyum değerlerinin Tablo 2'de gösterilen iyi uyum ve kabul edilebilir uyum kriterleri içerisinde yer almadığı görülmektedir. Bu nedenle, model iyileştirilerek uyum değerleri tekrar incelenmiştir.



Şekil 7. Araştırma Modelinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Programın önerdiği düzeltmeler yapıldıktan sonra ilk olarak değişkenlerin faktör yüklerinin incelenmesi gerekmektedir. Şekil 8'de görüldüğü üzere iş-aile çatışması değişkeni için .59-.82, iş yükü değişkeni için .25-.76, işe tutkunluk değişkeni için .56-.77, algılanan örgütsel destek değişkeni için .52-.78 arasında faktör yükleri değişmektedir. Doğrulayıcı faktör analizinin ikinci aşamasında veri setinin modele uyumunun kabul edilebilir düzeyde olup olmadığının belirlenmesi gerekmektedir. Aşağıdaki tablodan da görüldüğü üzere, incelenen uyum indekslerinin eşik değerleri belirtilmiş; söz konusu değerler bu çalışmada elde

edilen değerlerle karşılaştırılmıştır. Analize ilişkin sonuçlar Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Ölçüm Modeli Uyum İndeks Değerleri

Uyum İndeksleri	χ^2/df	RMSEA	CFI	TLI	GFI	SRMR
Eşik Değerler	<5.0*	<.08**	≥.90***	≥.90****	≥.85*****	≤.10*****
Orijinal Model	4.08	.09	.78	.76	.78	.07
Revize Edilmiş Model	2.71	.06	.88	.87	.86	.06

*Bentler ve Bonett (1980); **Browne ve Cudeck (1992); ***Hu ve Bentler (1999); ****Meydan ve Şeşen (2011); *****Meydan ve Şeşen (2011); ***** Schermelleh-Engel ve diğerleri (2003)

Yapılan incelemeler sonucunda “2.71” olarak belirlenen χ^2/df değerinin istenilen şekilde “5.0” olarak kabul edilen eşik değerinin altında olduğu, “0.06” olarak belirlenen RMSEA değerinin istenilen şekilde “0.08” olarak kabul edilen eşik değerinin altında olduğu, “0.88” olarak belirlenen CFI değerinin ve “0.87” olarak belirlenen TLI değerinin “0.90” olarak kabul edilen eşik değere yakın olduğu, “0.86” olarak belirlenen GFI değerinin istenilen şekilde “0.85” olarak kabul edilen eşik değerinin üstünde olduğu, “0.06” olarak belirlenen SRMR değerinin istenilen şekilde “0.10” olarak kabul edilen eşik değerinin altında olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre “ χ^2/df ”, “RMSEA”, “GFI” ve “SRMR” uyum indeks değerlerinin yeterli düzeyde olduğu; “CFI” ve “TLI” uyum indeks değerlerinin ise istenilen eşik değerlere (0.90) çok yakın olduğu dikkate alınarak çalışmaya devam edilmesine karar verilmiştir. Nitekim, modele ilişkin hesaplanan uyum indeks değerlerinin tamamının arzu edilen değerlerde olması gerekmemektedir. Uyum indeks değerlerine genel olarak bakılarak çalışmaya devam edilmesi kararı verilebilir (Byrne, 2001).

Tablo 3. Ölçeklerin Standardize ve Standardize Edilmemiş Regresyon Katsayıları

	Ham Model				Düzenlenmiş Model			
	(B)	(SD)	(β)	(p)	(B)	(SD)	(β)	(p)
İş-Aile Çatışması								
İAÇ1	1.00	-	.64	<.001	1.00	-	.59	<.001
İAÇ2	1.23	.10	.79	<.001	1.34	.10	.80	<.001
İAÇ3	1.29	.10	.82	<.001	1.40	.12	.82	<.001
İAÇ4	1.21	.09	.79	<.001	1.32	.12	.80	<.001
İAÇ5	1.11	.09	.70	<.001	1.30	.12	.76	<.001
İş Yüğü								
İY1	.71	.11	.47	<.001	.53	.09	.38	<.001
İY2	.48	.09	.36	<.001	.31	.08	.25	<.001
İY3	.82	.11	.58	<.001	.80	.11	.62	<.001
İY4	1.00	-	.70	<.001	1.00	-	.76	<.001
İşe Tutkunluk								
İT1	1.00	-	.63	<.001	1.00	-	.72	<.001
İT2	1.00	.08	.76	<.001	.89	.06	.77	<.001
İT3	1.04	.09	.70	<.001	.90	.07	.69	<.001
İT4	.89	.09	.58	<.001	.76	.07	.56	<.001
İT5	.90	.09	.59	<.001	.82	.07	.61	<.001
İT6	.91	.09	.59	<.001	.82	.07	.60	<.001
İT7	.89	.07	.72	<.001	.83	.07	.77	<.001
İT8	.96	.08	.74	<.001	.75	.06	.67	<.001
İT9	1.00	.08	.76	<.001	.78	.06	.68	<.001
Algılanan Örgütsel Destek								
AÖD1	1.27	.11	.76	<.001	1.26	.11	.78	<.001
AÖD2	1.07	.10	.63	<.001	.95	.10	.59	<.001

AÖD3	.99	.10	.62	<.001	.84	.09	.55	<.001
AÖD4	1.12	.10	.70	<.001	1.15	.10	.74	<.001
AÖD5	1.06	.11	.62	<.001	.99	.10	.60	<.001
AÖD6	1.22	.11	.71	<.001	1.19	.11	.72	<.001
AÖD7	.91	.10	.55	<.001	.84	.10	.52	<.001
AÖD8	1.00	-	.61	<.001	1.00	-	.63	<.001

Not: B = Standardize Edilmemiş Regresyon Katsayısı, SD= Standart Hata, β = Standardize Edilmiş Regresyon Katsayısı, p= Anlamlılık.

Yapılan incelemeler sonucunda, araştırma modeli, uyum indeks değerleri açısından, genel olarak kabul edilebilir uyum göstermekte ve herhangi bir ölçek maddesi analiz dışında bırakılmadan araştırma modelinin yapı geçerliliği sağlanmıştır. Bu nedenle, iş-aile çatışması değişkeni ile ilgili beş maddenin, iş yükü değişkeni ile ilgili dört maddenin, işe tutkunluk değişkeni ile ilgili dokuz maddenin ve algılanan örgütsel destek ile ilgili sekiz maddenin kullanılmasının uygun olduğu kararlaştırılmıştır.

2.5.3. Güvenilirlik Analizi

Doğrulayıcı faktör analiziyle ölçeklerin faktör yapıları belirlendikten sonra değişkenlerin tutarlı bir biçimde ölçülüp ölçülmediğini tespit etmek amacıyla üç önemli faktör dikkate alınarak her bir değişken için güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Bu faktörler, ölçek iç tutarlılık katsayısı (Cronbach's Alpha değeri), düzeltilmiş madde toplam korelasyonu ve ölçekten madde atılınca Cronbach's alpha değeridir. Güvenilirlik katsayısı, 0 ile 1 arasında değer alır ve bu değer 1'e yaklaştıkça güvenilirlik artar (Ural ve Kılıç, 2013). "Düzeltilmiş madde toplam korelasyonu" ilgili sorunun bütün ölçeğe katkısını ifade etmektedir. "Madde atılınca Cronbach's alpha", ölçekten ilgili bir madde çıkartıldıktan sonra geride kalan maddelerin oluşturduğu güvenilirlik değerini ifade etmektedir (Kalaycı, 2010).

Kalaycı (2010) tarafından Cronbach Alfa (α) katsayısına bağlı olarak ölçeklerin güvenilirlik dereceleri şu şekilde değerlendirilmektedir:

- $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir,
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Kalaycı, 2010).

Tez çalışması kapsamında ölçeklerin güvenilirlik dereceleri Kalaycı (2010) tarafından yapılan değerlendirme dikkate alınarak yorumlanmıştır.

2.5.3.1. İş-Aile Çatışması: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İş-aile çatışması ölçeğine doğrulayıcı faktör analizinden sonra güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Beş maddeden oluşan iş-aile çatışması ölçeğine güvenilirlik analizi uygulandığında, ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmüştür (Cronbach's alpha = .87). Analiz sonuçları göz önünde bulundurulduğunda çalışanların yaşamış oldukları iş-aile çatışmasına ilişkin değerlendirmelerinin söz konusu 5 maddenin ortalaması hesaplanarak analize alınmasına karar verilmiştir.

2.5.3.2. İş Yüğü: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İş yükü ölçeğine doğrulayıcı faktör analizinden sonra güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Dört maddeden oluşan iş yükü ölçeğine güvenilirlik analizi uygulandığında, ölçeğin oldukça güvenilir olduğu görülmüştür (Cronbach's alpha = .62). Analiz sonuçları göz önünde bulundurulduğunda çalışanların sahip oldukları iş yüküne ilişkin değerlendirmelerinin söz konusu 4 maddenin ortalaması hesaplanarak analize alınmasına karar verilmiştir.

2.5.3.3. İşe Tutkunluk: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İşe tutkunluk ölçeğine doğrulayıcı faktör analizinden sonra güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Dokuz maddeden oluşan işe tutkunluk ölçeğine güvenilirlik analizi uygulandığında, ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmüştür (Cronbach's alpha = .88). Analiz sonuçları göz önünde bulundurulduğunda

çalışanların işlerine tutkun olmalarına ilişkin değerlendirmelerinin söz konusu 9 maddenin ortalaması hesaplanarak analize alınmasına karar verilmiştir.

2.5.3.4. Algılanan Örgütsel Destek: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Algılanan örgütsel destek ölçeğine doğrulayıcı faktör analizinden sonra, güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Sekiz maddeden oluşan Algılanan örgütsel destek ölçeğine güvenilirlik analizi uygulandığında, ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmüştür (Cronbach's alpha = .86). Analiz sonuçları göz önünde bulundurulduğunda çalışanların örgütsel destek algılarına ilişkin değerlendirmelerinin söz konusu 8 maddenin ortalaması hesaplanarak analize alınmasına karar verilmiştir.

2.5.4. Korelasyon Analizi

Bu çalışmada değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Korelasyon katsayısı "r" harfiyle ifade edilir ve -1 ile +1 arasında ($-1 \leq r \leq +1$) bir değer alır. Burada, değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyini, rakamların mutlak büyüklüğü, yönünü ise rakamların işareti (pozitif ya da negatif olması) belirler (Ural ve Kılıç, 2013).

Eğer korelasyon katsayısı "-1" ise tam negatif doğrusal ilişki vardır. Yani, bir değişken artarken diğeri azalır, tersine, bir değişken azalırken diğeri artar. Korelasyon katsayısı "+1" ise, tam pozitif doğrusal ilişki vardır. Yani, bir değişken arttığında diğeri de artar, bir değişken azaldığında diğeri de azalır. Korelasyon katsayısı "0" ise iki değişken arasında ilişki yoktur şeklinde yorumlanır (Kalaycı, 2010). Bu araştırmada, sürekli değişkenler arasında korelasyon analizi yapıldığı için pearson korelasyon katsayısı dikkate alınmıştır.

Cohen (1988) iki değişken arasındaki .10'a kadar olan korelasyon değerini çok zayıf, .30'a kadar olan korelasyon değerini zayıf, .50'ye kadar olan korelasyon değerini orta, .50 ve üstü değeri yüksek düzeyde ilişki olarak değerlendirmektedir. Bu araştırma için yapılan korelasyon analizi sonuçları Cohen'in (1988) değerlendirme kriterlerine göre yorumlanmıştır.

Bu çalışmada değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon analiziyle incelenmiş, istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilen katsayılar için Process ile Düzenleyici aracılık analizi (Moderated mediation analysis) gerçekleştirilmiştir.

2.5.4.1. Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

Bu bölümde, araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Değişkenlerin tamamı Likert tipi değerlendirme skalasıyla ölçüldüğünden, Pearson korelasyon katsayılarının değerlendirilmesi uygun görülmüştür. Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri gösteren tablo (Tablo 4) aşağıda verilmiştir.

Tablo 4. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5
1.Cinsiyet	1.00				
2.İş-aile Çatışması	.64**	1.00			
3.İş Yüğü	.14**	.27**	1.00		
4.İşe Tutkunluk	-.16**	-.33**	-.13*	1.00	
5.Algılanan Örgütsel Destek	-.07	-.16**	-.26**	.27**	1.00
Ort		3,23	3.00	3.66	3.20
SS		1,14	.96	.88	.98

**p<.01; *p<.05

Yapılan korelasyon analizi sonucunda; iş yükü ile iş-aile çatışması arasında olumlu yönde ve anlamlı ($r = .27, p < .01$), iş yükü ile işe tutkunluk arasında ters yönlü ve anlamlı ($r = -.13, p < .05$), işe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasında ters yönlü ve anlamlı ($r = -.33, p < .01$), iş yükü ile algılanan örgütsel destek arasında ters yönlü ve anlamlı ($r = -.26, p < .01$), algılanan örgütsel destek ile iş-aile çatışması arasında ters yönlü ve anlamlı ($r = -.16, p < .01$), algılanan örgütsel

destek ile işe tutkunluk arasında olumlu yönde ve anlamlı ($r = .27, p < .01$) ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Demografik değişkenlerden cinsiyet ile iş-aile çatışması arasında ($r = .64, p < .01$), iş yükü arasında ($r = .14, p < .01$) ve işe tutkunluk arasında ($r = -.16, p < .01$) anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Araştırma modelindeki değişkenler arası altı ilişkinin de anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırma için yapılan korelasyon analizi sonuçları Cohen (1988) tarafından yapılan değerlendirmeye göre yorumlanmıştır. Bu değerlendirmeye göre sadece işe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasındaki ilişki orta, diğer araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilerin ise zayıf olduğu tespit edilmiştir.

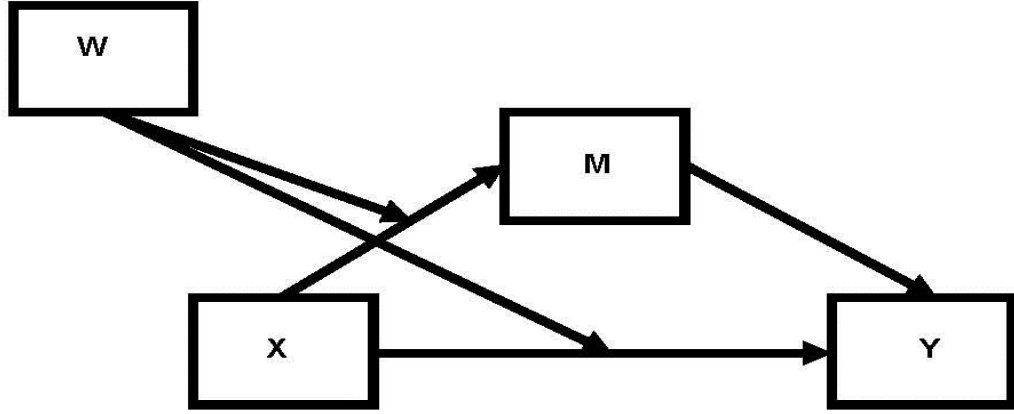
2.5.5. Hipotez Testi

Araştırmada, “iş-yükünün iş-aile çatışması üzerindeki etkisinde işe tutkunluğun aracılık etkisi örgütsel desteğin düzeyine göre değişiklik göstermektedir. Şöyle ki algılanan örgütsel desteğin yüksek olduğu durumlarda işe tutkunluk iş yükü ile iş-aile çatışması arasında aracı rol üstlenmektedir” şeklinde öne sürülen hipotez “düzenleyici aracılık analizi (Moderated- mediation analysis)” ile test edilmiştir. Düzenleyici aracılık (moderated mediation) analizi, Hayes (2013) tarafından geliştirilen Process makrosu adı verilen bir yöntemle gerçekleştirilmiştir. Bu yöntem, değişkenler arasındaki aracılık ilişkisinin yanı sıra düzenleyici ilişkilerin de incelenbilmesine imkân sağlamaktadır. Yöntem, hem aracı hem de düzenleyici değişkenlerin etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını aynı anda test edebilmektedir. Böylece, aracı ve düzenleyici ilişkilerin ayrı ayrı analiz edilmesine gerek kalmamaktadır.

2.5.5.1. Process ile Düzenleyici Aracılık Analizi (Moderated Mediation Analysis) Sonuçları

Hayes (2013) tarafından önerilen Model 8 aracılığıyla iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide işe tutkunluğun aracılık etkisi test edilmiş ve bu aracılık etkisinin örgütsel desteğin düşük, orta ve yüksek seviyelerine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Buna göre, Tablo 5'in ilk kısmı

aracılık testi ile ilgili bulguları, ikinci kısmı ise, örgütsel desteğin düşük, orta ve yüksek seviyelerine göre olası aracılık etkisinin sonuçlarını göstermektedir.



Şekil 8. Hayes'in (2013) önerdiği 8.model

Kaynak: Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation and conditional process analysis: A Regression-Based Approach*. New York: The Guilford Press.

Tablo 5. Düzenleyici Aracılık Analizi (Moderated Mediation Analysis) Sonuçları

Sonuç						
Öncül	M (İşe Tutkunluk)			Y (İş-Aile Çatışması)		
	Coeff.	SE	p	Coeff.	SE	p
X (İş Yükü)	-0.071	0.049	0.146	0.318**	0.059	0.000
M (İşe Tutkunluk)	-----	-----	-----	-0.360**	0.064	0.000
W (Örgütsel Destek)	0.228**	0.047	0.000	-0.013	0.059	0.825
X*W (İş Yükü*Örgütsel Destek)	-0.062	0.042	0.144	0.214**	0.051	0.000
Sabit Katsayı (Constant)	3.652	0.046	0.000	4.606	0.241	0.000
			R ² = 0.084	R ² = 0.201		
			F(3,354)= 10.951, p=.000	F(4,353)= 22.209, p=.000		
**p<.01						
Koşullu Dolaylı ve Direkt Etki						
		Dolaylı Etki		Direkt Etki		
Örgütsel Destek	Dolaylı Etki	95% Güven Aralığında	Direkt Etki	SE	p	
		Bootstrap CI				
(ss-1)	0.003	-0.036- 0.048	0.107	0.070	0.128	
(m)	0.025	-0.007-0.062	0.318	0.059	0.000	
(ss+1)	0.047	0.006-0.103**	0.529	0.085	0.000	

ss: Standart Sapma; **p<.01

Tablo 5'te görüldüğü üzere iş yükünün işe tutkunluk üzerindeki etkisi incelenmiş, iş yükünün işe tutkunluk üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (b= -.07; p >.05). Algılanan örgütsel desteğin işe tutkunluk üzerindeki etkisi incelenmiş, algılanan örgütsel desteğin işe tutkunluk üzerindeki etkisi pozitif ve anlamlı bulunmuştur (b=.22; p<.01). İş yükü ve örgütsel desteğin işe tutkunluk üzerindeki etkisi incelendiğinde ise, iki değişkenin işe tutkunluk üzerindeki ortak (etkileşim) etkisi (interaction effect) istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (b=-.06; p >.05). Etkileşim etkisinin anlamlı çıkmaması, iş yükü

ile işe tutkunluk arasındaki ilişkinin algılanan örgütsel destek tarafından düzenlenmediğini göstermektedir.

İş yükünün iş-aile çatışması üzerindeki etkisi incelenmiş, iş yükünün iş-aile çatışması üzerindeki etkisi pozitif ve anlamlı bulunmuştur ($b=.31$; $p<.01$). İşe tutkunluğun iş-aile çatışması üzerindeki etkisi incelenmiş, işe tutkunluğun iş-aile çatışması üzerindeki etkisi negatif ve anlamlı bulunmuştur ($b=-.36$; $p<.01$). Algılanan örgütsel desteğin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi incelenmiş, algılanan örgütsel desteğin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($b=-.01$; $p >.05$). İş yükü ve örgütsel desteğin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi incelendiğinde ise, iki değişkenin iş-aile çatışması üzerindeki ortak (etkileşim) etkisi (interaction effect) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($b=.21$; $p <.01$). Etkileşim etkisinin anlamlı çıkması, iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin algılanan örgütsel destek tarafından düzenlendiğini göstermektedir. Düzenleyici ilişkinin olduğu tespit edildikten sonra, bu ilişkinin algılanan örgütsel desteğin hangi değerlerinde anlamlı olduğunun incelenmesi gerekmektedir. Buna göre, algılanan örgütsel desteğin düşük değer aldığı durumlarda ($ss-1$), iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide işe tutkunluğun aracılık etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($ss-1$, 95% CI $[-.036-.048]$). Ancak, örgütsel desteğin yüksek değer aldığı durumlarda ($ss+1$), iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide işe tutkunluğun aracılık etkisine sahip olduğu istatistiksel olarak tespit edilmiştir ($ss+1$, 95% CI $[.006-.103]$). Bir diğer ifadeyle, algılanan örgütsel desteğin yüksek olduğu durumlarda işe tutkunluğun iş yükü ile iş-aile çatışması arasında aracı rol üstlendiği sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla, araştırma hipotezi desteklenmiştir.

2.5.5.2. Araştırmanın Test Edilmiş Hipotezi ve Hipotezin Sonucu

Tablo 6. Hipotez Sonuçları

Geliştirilen Hipotez	Kabul	Red
İş-yükünün iş-aile çatışması üzerindeki etkisinde işe tutkunluğun aracılık etkisi örgütsel desteğin düzeyine göre değişiklik göstermektedir. Şöyle ki Algılanan örgütsel desteğin yüksek olduğu durumlarda işe tutkunluk iş yükü ile iş-aile çatışması arasında aracı rol üstlenmektedir.	√	

Tablo 6'da görülen sonuçlar ışığında,

İş-yükünün iş-aile çatışması üzerindeki etkisinde işe tutkunluğun aracılık etkisi örgütsel desteğin düzeyine göre değişiklik göstermektedir. Şöyle ki algılanan örgütsel desteğin yüksek olduğu durumlarda işe tutkunluk, iş yükü ile iş-aile çatışması arasında aracı rol üstlenmektedir.

Algılanan örgütsel desteğin yüksek olduğu durumlarda işe tutkunluğun iş yükü ile iş-aile çatışması arasında aracı rol üstlendiği sonucuna ulaşılmıştır (.98, 95% CI [.006-.103]). Dolayısıyla, hipotez desteklenmiştir.

2.6. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada, iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide işe tutkunluğun aracılık etkisinin algılanan örgütsel desteğin düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığı, AVM'lerde çalışan satış personeli katılımcılar tarafından verilen cevaplar üzerinden araştırılmıştır. Bu ilişkilerin incelenmesi amacıyla, AVM çalışanlarından veri toplanmış; elde edilen veriler korelasyon analizi ve düzenleyici aracılık analizi ile test edilmiştir. Çalışmanın araştırma bulgularından hareketle yapılan tüm değerlendirmeler (sonuçlar, yorumlar, çıkarımlar) araştırmaya katılmayı kabul eden AVM çalışanları bakımından geçerlidir. Çalışmada yapılan analizlerden elde edilen bulgular şu şekilde

açıklanabilmektedir: Çalışmanın araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ikili ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiş; Tablo 4'te görüldüğü üzere iş yükü ile iş-aile çatışması ve algılanan örgütsel destek ile işe tutkunluk arasında pozitif yönlü ve anlamlı; iş yükü ile işe tutkunluk, işe tutkunluk ile iş-aile çatışması, iş yükü ile algılanan örgütsel destek ve algılanan örgütsel destek ile iş-aile çatışması arasında ise negatif yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

İş yükü ile iş-aile çatışması ve algılanan örgütsel destek ile işe tutkunluğa ilişkin teorik ve ampirik çalışmalar dikkate alındığında değişkenler arasında pozitif ve anlamlı ikili ilişkilerin tespit edilmesinin literatüre uygun olduğu ifade edilebilmektedir. İş yükü ile algılanan örgütsel destek ve algılanan örgütsel destek ile iş-aile çatışmasına ilişkin teorik ve ampirik çalışmalar dikkate alındığında değişkenler arasında negatif ve anlamlı ikili ilişkilerin tespit edilmesinin, az sayıda çalışma hariç genel olarak literatüre uygun olduğu ifade edilebilir. Ancak literatürde iş yükü ile işe tutkunluk ve işe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkileri ele alan çalışmalar incelendiğinde, söz konusu değişkenler arasında çelişkili bulguların olduğu tespit edilmiştir. Buna karşın, literatürde tez çalışması kapsamında elde edilen sonucu destekleyen çalışmalar da bulunmaktadır.

Çalışmanın araştırma hipotezini test etmek amacıyla gerçekleştirilen düzenleyici aracılık analizinin bulgularını özetlemek gerekirse; ulaşılan ilk bulguya göre iş yükünün, iş-aile çatışmasını pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde doğrudan etkilediği tespit edilmiştir. Nitekim, yapılan literatür taramasında çalışmaların gerek batı gerekse doğu ülkelerinde doktor, hemşire, akademisyen, öğretmen ve bankacı gibi çok çeşitli örneklemeler üzerinde yapılmış olmasına rağmen iş yükünün iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu çalışmada da aynı sonuca ulaşılmıştır (Goh ve diğerleri, 2015; Gurbuz ve diğerleri, 2012; Kayalıbağ ve diğerleri, 2013; Mansour ve Tremblay, 2016; Matthews ve diğerleri, 2014; Molino ve diğerleri, 2015; Nasurdin ve O'Driscoll, 2011; Richter ve diğerleri, 2010; Shimazu ve diğerleri, 2010; Tayfur ve Arslan,

2012;Tement ve Korunka, 2013; Veldhoven ve Beijer, 2012; Winefield ve diğerleri, 2014). Bu durum iş yükünün iş-aile çatışmasını arttırdığı bulgusunun kültür ve meslekler bakımından farklılaşmadığını düşündürmektedir.

Elde edilen bir diğer sonuç, işe tutkunluğun, iş-aile çatışmasını negatif yönde ve anlamlı bir şekilde doğrudan etkilediğini göstermektedir. İşe tutkunluğun iş-aile çatışması üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalara bakıldığında çelişkili sonuçların olduğu görülmektedir (Babic ve diğerleri, 2016; Burke ve diğerleri, 2013; Chen ve Huang; 2016; Chen ve Powell, 2012). Çinli katılımcılar üzerinde yapılan iki araştırmada işe tutkunluğun iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediği; diğer taraftan kamuda çalışan Belçikalı takım liderleri ve yöneticileri üzerinde yapılan çalışmalarda söz konusu etkinin negatif yönde olduğu tespit edilmiştir. Ancak, ülkemizde otel çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada işe tutkunluğun enerjik olma boyutunun iş-aile çatışmasını negatif yönde etkilediği; yoğunlaşma boyutunun ise iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Ulaşılan bu çalışmalar, farklı kültürel özelliklere sahip ülkeleri kapsaması yani bir taraftan batı kültüründe yaşayan bireysel değerleri benimseyen, bireysel sonuçlara ve faydalara odaklanan ve özel yaşam hakkına sahip olan çalışanlar ve diğer taraftan doğu kültüründe yaşayan grup çıkarlarına ve faydasına yönelen, kolektif değerleri benimseyen ve kolektivizme uygun olarak aile bağları yüksek olan (Erdem, 1996; Kaymakçı, 2013; Aktaran: Okan ve Özbek, 2016) çalışanlar üzerinde yapılmış olması ile dikkat çekmektedir. Kültürel farklılıkların yanı sıra Avrupa, Orta Doğu ve Uzak Doğu'da yapılan çalışmalardan elde edilen bu bulgular, işe tutkunluğun iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin değişiklik göstermesinin, ülkelerin sosyo-ekonomik durumundan, örgütün bağlı olduğu sektör ve örneklem farklılıklarından kaynaklandığını da düşündürmektedir.

Araştırmada ulaşılan bir diğer bulguda, algılanan örgütsel desteğin, işe tutkunluğu pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde doğrudan etkilediği tespit edilmiştir. Nitekim, literatürde bu konuda hem batı hem de doğu ülkelerinde yapılan çalışmalarda akademisyen, bankacı, hemşire ve öğretmen gibi çeşitli mesleklerde ve bilgi teknolojileri, üniversite ve sağlık kuruluşları gibi farklı

örgütlerde görev yapan katılımcılar üzerinde yapılmış olmasına rağmen aynı bulguya ulaşıldığı görülmüştür (Caesens ve diğerleri, 2014; Calderon ve diğerleri, 2013; Chen ve Huang, 2016; Gupta ve diğerleri, 2015; Hakanen ve diğerleri, 2006; Karatepe ve Aga, 2016; McGregor ve diğerleri, 2016; Othman ve Nasurdin, 2013; Ötken ve Erben, 2010; Poon, 2011; Rothmann ve Rothmann, 2010; Sardeshmukh ve diğerleri, 2012; Siu ve diğerleri, 2010; Tabak ve Hendy, 2016; Thirapatsakun ve diğerleri, 2014; Vera ve diğerleri, 2016; Zacher ve Winter, 2011). Bu çalışmada da aynı sonuca ulaşılmıştır. Bu durum, örgütsel destek algısının çalışanların işe tutkunluklarını arttırdığı bulgusunun kültür ve meslekler bakımından farklılaşmadığını düşündürmektedir.

Araştırmanın bir diğer bulgusu ise, iş yükünün işe tutkunluk üzerindeki doğrudan etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmamasıdır. Ayrıca iş yükü ile algılanan örgütsel desteğin ortak etkileşiminin işe tutkunluk üzerindeki etkisinin de istatistiksel olarak anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Nitekim literatüre bakıldığında bu konuda sadece bir çalışmaya rastlanmıştır. Thirapatsakun ve diğerleri (2014) iş yükünü iş taleplerinin bir bileşeni olarak değerlendirdikleri çalışmalarında iş talepleri ile işe tutkunluk arasında algılanan örgütsel desteğin düzenleyici bir rolü olmadığını ortaya koymuşlardır. Bu kapsamda, bu araştırmada elde edilen sonuç Thirapatsakun ve diğerlerinin (2014) çalışmalarındaki bulgu ile paralellik göstermektedir.

Analizler sonucunda elde edilen bir diğer bulgu, algılanan örgütsel desteğin, iş-aile çatışması üzerindeki doğrudan etkisinin istatistiksel olarak anlamlı bulunmamasıdır. Ancak iş yükü ile örgütsel desteğin iş-aile çatışması üzerindeki ortak etkileşim etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Literatürde bu konuda yapılan çalışmalara bakıldığında bazı çalışmalarda (Foley ve diğerleri, 2005; Goh ve diğerleri, 2015; Viotti ve Converso, 2016) iş yükü ile örgütsel desteğin iş-aile çatışması üzerindeki ortak etkileşim etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu; bazı çalışmalarda (Elloy ve Mackie, 2002; Ismail ve diğerleri, 2010; Nasurdin ve O'Driscoll, 2011) ise söz konusu etkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Bu durum değişkenler

arasındaki ortak etkileşim etkisinin farklılık gösterebileceğini ortaya koymaktadır.

Son olarak araştırmada, algılanan örgütsel desteğin yüksek olduğu durumlarda işe tutkunluğun iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide aracı rol üstlendiği tespit edilmiştir. Buna göre; örgütsel destek algısı yüksek olduğunda iş yükü, işe tutkunluğun aracılığıyla iş-aile çatışmasını dolaylı olarak etkilemektedir. Başka bir ifadeyle çalışanların örgütsel destek algıları arttıkça, iş yükü algısının iş-aile çatışması üzerindeki arttırıcı rolü işe tutkunluğun aracı rolüyle azalmaktadır.

Bu çalışmada araştırma kapsamındaki değişkenlerin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmamıştır. Ancak araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcıların demografik bilgileri incelendiğinde (bkz: Tablo 1) bazı demografik özelliklerinin iş-aile çatışması yaşamaları üzerinde etkili olabileceğini düşündürmektedir. Örneğin, örneklemin cinsiyet dağılımına bakıldığında her ne kadar kadın ve erkekler arasında dengeli bir dağılım olsa da, kadınların erkeklerden biraz daha fazla olduğu ve katılımcıların yaş bakımından çoğunun genç ve orta yaşta olduğu görülmektedir. Eğitim durumlarına bakıldığında, büyük bir çoğunluğunun lise mezunu olduğu ve günlük çalışma sürelerinin ise 8 ilâ 12 saat arasında değiştiği ve bu sürenin katılımcıların iş dışı yaşamlarını yutacak düzeyde uzun olduğu görülmektedir. Bunların yanı sıra, katılımcıların aile özelliklerine bakıldığında yarısından çoğunun evli olduğu ve büyük bir kısmının eşlerinin de çalıştığı görülmektedir. Ayrıca, evli çalışanların sahip oldukları çocuk sayısı bir ya da iki tanedir ve bu çocukların büyük bir kısmının yaşları 1 ilâ 7 arasında değişen küçük yaşta çocuklardan oluşmaktadır. Ayrıca, demografik özellikler arasında dikkat çeken bir bilgi de çok az katılımcının dışarıdan yardım almasıdır. Bu durumda, örneklemin büyük bir kısmının kadın ve evli olması, çalışma sürelerinin uzun, çocuklarının küçük yaşta olması ve düşük gelirli çalışanlar olmaları nedeni ile ev işlerinde ücretli yardımcıdan faydalanamamaları katılımcıların iş-aile çatışması yaşamalarına zemin hazırlayacak koşulların daha da güçlendiğine işaret

etmektedir. Nitekim, toplumsal ve kültürel yapı göz önünde bulundurulduğunda kadınların iş hayatında yer almalarına rağmen bir yandan da ev yaşamında üstlendikleri ağır sorumlulukları da sürdürmeleri beklenmektedir. Bu kapsamda, örneklemin büyük bir kısmını oluşturan kadın çalışanların zamanlarının büyük kısmını işte geçirmeleri, ev işlerine ve çocuklarına yeterli zaman ayıramamalarına, işten yorgun ve geç saatte dönmeleri nedeni ile çocuklarının ev ödevlerine yardımcı olamamalarına, genelde hafta sonu düzenlenen veli toplantılarına katılamamalarına, çocukları hasta iken bile işe gitmek zorunda olmalarına ve bütün bunların sonucunda evde huzursuzluk yaşamaları mümkün olabilmektedir. Bu nedenlerle araştırmaya katılmayı kabul eden çalışanların demografik özelliklerinin de iş-aile çatışması yaşamaları ile yakından ilişkili olduğu düşünülmektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulguları birinci bölümde tartışılan kuramlar doğrultusunda açıklamak da mümkündür. İş yükünün iş-aile çatışması üzerindeki pozitif etkisi “Kıtlık Kuramı” (Scarcity theory- Goode, 1960), “Rol Kuramı” (Role Theory- Kahn ve diğerleri, 1965) ve “Kaynakların Korunması Kuramı” (Conservation of Resources- Hobfoll, 1989) ile açıklanabilir. Kıtlık kuramı bireyin sahip olduğu kişisel kaynakların (zaman, enerji, dikkat) kısıtlı olduğu varsayımına dayanmaktadır. Bu kurama göre, birey bir rolüne ilişkin görev ve sorumlulukları yerine getirirken sahip olduğu kaynakları doğru bir şekilde kullanmadığı durumda bu kaynakların azalması hatta tükenmesi sebebiyle diğer role ilişkin görev ve sorumluluklarını yerine getirememekte ve bunun sonucunda bireyin hissettiği stres ve çatışma düzeyi artabilmektedir (Goode, 1960). Benzer şekilde Rol Kuramına göre ise birey rol üstlendikçe (çalışan, eş, ebeveyn) bu rollere ilişkin beklentileri yerine getirmekte güçlük çekmekte ve bu durum bireyin daha fazla gerilim ve çatışma yaşamasına neden olmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Kaynakların Korunması Kuramı ise bireylerin kendileri için değerli kaynakları ve yardımcı araçları elde etmek, ellerinde tutmak, korumak ve geliştirmek için çaba gösterdikleri varsayımına dayanmaktadır (Hobfoll, 1989). Kaynak odaklı olan bu kurama göre sahip olunan kaynakların kaybolması, kaybolma ihtimalinin oluşması ya da bu kaynakların tüketilip ancak karşılığında yeni kaynakların elde edilememesi

bireyin stres yaşamasına neden olmaktadır (Hobfoll ve Lilly, 1993). Buna göre, bireylerin hem iş hem de aile rollerini bir arada yürütmeye çalışmaları sürecinde sahip oldukları kaynaklar (zaman, enerji, dikkat) azalmakta ya da tükenmekte; bu durum da bireylerin iş-aile çatışması ve stres yaşamalarına neden olmaktadır (Grandey ve Cropanzano, 1999).

Algılanan örgütsel desteğin işe tutkunluk üzerindeki pozitif etkisini “Sosyal Değişim Kuramı” (Social Exchange Theory- Blau, 1964) ve “Karşılıklılık Normu” (The Norm of Reciprocity- Gouldner, 1960) ile açıklamak mümkündür. Blau (1964) Sosyal Değişim Kuramını “mübadele sürecindeki sosyal etkileşimler” olarak ifade etmiştir (Aktaran: Lambe ve diğerleri, 2001, s. 4). Bu kurama göre, taraflardan biri, karşı tarafın kendisine sağladıklarını değerli görmesi durumunda, kendisine sunacaklarını arttırmak için, elde ettiğinden daha fazlasını karşı tarafa sunmak isteyecektir (Aktaran: Güzel ve İşçi, 2015). Gouldner (1960) tarafından öne sürülen Karşılıklılık Normu’na göre ise bir birey diğerine hoşça giden, olumlu bir davranışta bulunduğu, karşı taraf da o bireye olumlu davranışla karşılık verme zorunluluğu hissetmektedir (Aktaran: Rhoades ve Eisenberger, 2002). Bu kuramlara göre, iş ortamında da işveren ile çalışan arasında gerçekleşen olumlu ve faydalı eylemler taraflar arasında bir zorunluluk hissi yaratarak yüksek kalitede değiş-tokuş ilişkisinin oluşmasına katkı sağlamaktadır (Settoon ve diğerleri, 1996). Böylece, çalışanların örgüte sunacağı sadakatleri ve çabaları ile örgütün çalışanlarına sunacağı maddi ve sosyal ödüller değiş-tokuş edilmektedir (Hutchison, 1997). Bu kapsamda, örgütün çalışanına destek olması karşılığında çalışanın da işine tutkun olması mümkün olabilmektedir.

Araştırma modelinde yer alan değişkenlerin işlevsel tanımları doğrultusunda çalışmanın bulguları aşağıdaki şekilde özetlenebilmektedir:

Çalışanlar üzerlerindeki iş yükünün arttığını düşündüklerinde yaşadıkları iş-aile çatışması artmaktadır. Diğer bir ifadeyle, işyerinde yaptıkları işin miktarına, bu işin gerektirdiği zamana ve işin zorluk derecesine ilişkin algıları arttığında, yani çalışanların iş hayatındaki sorumluluklarını, iş hayatının gereksinimlerini ve

gereklerini yerine getirmeleri için gerekli zaman uzadığında, iş hayatında yaşadıkları gerginlik ile birlikte aile hayatında yaşadıkları sıkıntıların ve zorlukların da arttığına dair inançları kuvvetlenmektedir.

Çalışanların örgütsel desteğe, yani çalıştıkları kuruluşun kendilerinin sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşıladığına, çalışanlarının esenliğine ve örgüte sundukları katkılara verdiği değer ve öneme dair algısı arttığında bu çalışanların işe tutkunlukları, yani hem işlerini gönülden, yoğun bir konsantrasyonla, daha çok severek ve azimle yaptıklarına hem de kendileri için değerli olan kaynakları (öz-saygı, statü, enerji, bilgi) elde ettiklerine ilişkin değerlendirme düzeyleri artmaktadır. Buna bağlı olarak da çalışanların işyerinde yaptıkları işin miktarına, gerektirdiği zamana ve zorluk derecesine ilişkin değerlendirme düzeyinin, iş hayatındaki sorumluluklarını, iş hayatının gereksinimlerini ve gereklerini yerine getirmeleri için gerekli zamanın uzaması ve iş hayatında yaşadıkları gerginlik ile birlikte aile hayatında yaşadıkları sıkıntıları ve zorlukları arttırdığına dair inançları azalmaktadır.

Bu kısımda araştırmada elde edilen bulgulara yer verildikten ve bu bulguların literatürdeki kuramlar göz önünde bulundurularak yorumlanmasından sonra araştırmanın literatüre katkısından ve sınırlılıklarından bahsedilerek; yöneticilere iş-aile çatışmasını önlemede yardımcı olacak tavsiyelerde ve araştırmacılara gelecek çalışmalar için önerilerde bulunulacaktır.

2.6.1. Araştırmanın Literatüre Katkıları

Bu çalışmada, iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide işe tutkunluğun aracılık etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici etkisi araştırılmıştır. Çalışma ile ilgili olarak yapılan literatür taramasında çalışma kapsamında ele alınan iş yükü, iş-aile çatışması, işe tutkunluk ve algılanan örgütsel destek değişkenleri arasındaki ilişkileri bütün bir yapıda ele alıp inceleyen benzer kurguda başka bir araştırmaya rastlanmamıştır. Söz konusu değişkenler

çoğunlukla ikili olarak; az sayıda çalışmada ise üçlü olarak incelenmiştir. Bu çalışmada ise ilgili değişkenlerin birlikte test edilmesi bu çalışmanın literatüre en önemli katkılarından birini oluşturmaktadır.

Ayrıca, literatürde iş yükünün iş-aile çatışmasına neden olduğuna dair pek çok çalışma sonucu olmakla beraber, bu çalışmalarda iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide aracı ve düzenleyici rol üstlenen değişkenler üzerinde çok fazla durulmamıştır. Bu çalışmada ise aracı ve düzenleyici rol üstlenen değişkenler de ortaya konularak ilgili literatüre katkıda bulunulduğu düşünülmektedir. Bunların yanı sıra, literatürde hem iş yükü ile işe tutkunluk arasındaki çelişkili sonuçların olduğu göz önünde bulundurulduğunda hem de işe tutkunluğun iş-aile çatışması üzerindeki etkisini inceleyen az sayıda çalışmanın olduğu ve bu çalışmalarda çelişkili sonuçların elde edildiği dikkate alındığında tez çalışmasının bu değişkenler arasındaki ilişkilere de ışık tutacağı düşünülmektedir.

Diğer taraftan, literatür incelendiğinde AVM çalışanları üzerinde çok az sayıda çalışmanın yapıldığı tespit edilmiştir. AVM çalışanlarının uzun çalışma saatlerinin olması, çalışanların aile yaşamlarına ilişkin bazı sorumluluklarını yerine getirmelerini güçleştirmekte; bu durumun aile ortamına yansması ile birlikte çalışanların huzursuzluk ve iş-aile alanlarında çatışma yaşamaları da mümkün olabilmektedir. Bu çalışmada iş yükü, iş-aile çatışması, algılanan örgütsel destek ve işe tutkunluk kavramları incelenmiştir. Bu durum AVM çalışanları üzerinde gerçekleştirilen tez çalışmasının önemini daha da arttırmaktadır.

2.6.2. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Gelecek Araştırmacılar İçin Öneriler

Bu çalışma ile ilgili en önemli kısıtlardan biri, çalışmanın zaman ve maliyet gücünü nedeniyle sadece Ankara ili içinde bulunan dört alışveriş merkezinde uygulanmış olmasıdır. Bu nedenle çalışmanın bulguları doğrultusunda yapılan tüm değerlendirmeler araştırmaya katılmayı kabul eden çalışanlar için geçerlidir.

Bu kapsamda, gelecekteki çalışmalarda daha geniş coğrafi alanlarda ve farklı özelliklere sahip, iş yükü yüksek kurum ve kuruluşlarda çalışan bireyler üzerinde yapılması önerilebilir.

Araştırmanın bir diğer kısıtı, literatürde “ortak yöntem varyansı” olarak bilinen verilerin tek bir kaynaktan, tek bir zamanda toplanmış olmasıdır. Çalışma kapsamında veriler anket yöntemi ile toplanmış ve nicel veri analizi ile test edilmiştir. İleriki çalışmalarda verilerin farklı zamanlarda ya da görüşme, gözlem gibi farklı yöntemler kullanılarak toplanması, nitel veri analizleri uygulanarak sonuçların değerlendirilmesi önerilebilir. Bu doğrultuda bir diğer kısıt çalışmanın sadece satış çalışanları üzerinde yapılmış olmasıdır. Gelecek araştırmalarda yöneticilerin de dâhil edilerek yapılması ya da araştırma modelinin çalışanlar ve yöneticiler olmak üzere iki ayrı örneklem üzerinde test edilmesi önerilebilir.

Diğer taraftan bu çalışma; kadın/erkek, evli/bekâr, çocuk sahibi olan/ olmayan gibi farklı demografik özelliklere sahip karma bir örneklem üzerinde gerçekleştirilmiştir. Gelecek araştırmalarda geleneksel cinsiyet rollerinin iş-aile yaşamında önemli bir etkisinin olduğu göz önünde bulundurularak bu konunun kadınlar ve erkekler üzerinde ayrı ayrı test edilerek, bulguların karşılaştırılması önerilebilir. Ayrıca, evli olan kadınların bekârlara kıyasla ev içindeki sorumluluklarının daha fazla olması, medeni durumlarının çalışma hayatını etkileyebilecek önemli bir unsur haline getirmektedir. Bu bakımdan, örneklemin ayrıca evli ve bekâr olmak üzere medeni duruma göre değerlendirilmesi de önerilebilir. Bunların yanı sıra, çocuk sahibi olan kadınların ev işlerinin üzerine çocuk bakımı sorumluluğunun eklenmesi ile daha fazla iş-aile çatışması yaşayabilecekleri varsayıldığında; örneklemin çocuk sahibi olan ve olmayan şeklinde ikiye ayrılarak incelenmesi, hatta bu ayrım yapılırken çocukların yaşları itibarıyla okul öncesi, ilköğretim, orta öğretim ve daha ileri eğitim dönemlerine göre gruplandırılarak değerlendirilmesi, iş-aile çatışması yaşanmasında bu faktörlerin rolünün vurgulanması açısından önemli bulguların elde edilmesine katkı sağlayabilir.

Ayrıca, bu araştırmada iş-aile çatışması ve işe tutkunluk ölçekleri kısa formları ile bir bütün olarak kullanılmıştır. İleride yapılacak araştırmalarda iş-aile

çatışması ölçeği zaman, gerilim, davranış boyutları ile işe tutkunluk ölçeği enerjik olma, adanmışlık ve yoğunlaşma boyutları ile ele alınarak araştırmmanın boyut bazında detaylandırılarak incelenmesi önerilebilir.

Bunlara ek olarak, bu araştırmada iş-aile çatışması konusu işin aileye müdahalesi yönüyle ele alınarak incelenmiştir. Gelecek araştırmalarda modele ailenin işe müdahalesi yönü de eklenerek iş-aile çatışması konusu iki yönü ile birlikte daha kapsamlı bir şekilde incelenebilir.

Bu önerilerden başka model daha spesifik özellikte test edilebilir. Şöyle ki, Ersoy ve diğerleri (2012) yaptıkları araştırmada toplulukçu özelliklere sahip bireylerin paternalistik liderlikten olumlu yönde etkilendiğini tespit etmişlerdir. Bu kapsamda lider desteğinin çalışanlar açısından önemli olduğu göz önünde bulundurulduğunda; tez kapsamında test edilen araştırma modelinde “algılanan örgütsel destek” değişkeni çıkarılıp, bunun yerine “paternalistik liderlik” değişkeni eklenerek modelin test edilmesi önerilebilir.

Ayrıca, çalışmanın Türkiye dışında farklı kültürel özelliklere sahip toplumlarda gerçekleştirilmesi, kültürün bireylerin algıları üzerindeki etkisini görmek için yerinde olacaktır. Nitekim Hofstede (1980) ulusal kültür-işletme kültürü ilişkisini ayrıntılı incelediği çalışması sonucunda güç mesafesi, bireysellik/toplulukçuluk, erillik/dişillik ve belirsizlikten kaçınma olmak üzere dört farklı kültür boyutunun olduğunu ve söz konusu kültür boyutlarının ülkelere göre farklılık gösterdiğini tespit etmiştir (Hofstede, 1980). Yapılan çalışmalar sonucunda, Türk kültürünün özellikleri arasında yüksek güç mesafesi, belirsizliğe düşük tolerans, toplulukçuluk ve dişillik öne çıkmaktadır. Ayrıca “ben” yerine “biz” yaklaşımı, bireysellikten ziyade işbirliği ön plandadır (Hofstede, 1980; House ve diğerleri, 2001; Aktaran: Ögütveren, 2007). Toplumsal kültürdeki bu değerler işletme kültürünü de etkilemektedir. (Erdem, 1996). Bu kapsamda Türkiye’de iş ortamlarında çalışanların kendi aralarında ve yöneticilerle iyi ilişkiler kurmaları, gerektiğinde birbirlerine destek olmaları, arka çıkmaları, birbirlerini koruyup kollamaları, kendileri ile yakından ilgilenilmesi, sorunlarının ve beklentilerinin dikkate alınması, yaptıkları işin takdir edilmesi önemli hale gelmektedir. Toplumsal kültürün örgüt kültürünü etkilediği göz

önünde bulundurulduğunda bu tez çalışması kapsamında ele alınan araştırma modelinin farklı kültürel yapıya sahip ülkelerde test edilmesi ve elde edilen bulguların karşılaştırılması önerilebilir. Son olarak, araştırmadaki değişkenler (iş-aile çatışması, iş yükü, işe tutkunluk, algılanan örgütsel destek) bakımından sınırlılık mevcuttur. Literatürde yapılan araştırmalarda da iş yükü ile işe tutkunluk ve işe tutkunluk ile iş-aile çatışması arasında çelişkili bulgulara rastlanmıştır olması; bu farklılığa kişisel kaynakların neden olabileceğini düşündürmektedir. Bu nedenle tez çalışması kapsamında test edilen araştırma modeline iyimserlik, öz-yeterlilik, dayanıklılık ve öz-saygı gibi kişisel kaynaklar da dâhil edilerek modelin kapsamı genişletilebilir.

2.6.3. Yöneticilere Öneriler

Araştırmada elde edilen bulgulara dayanarak, çalışanların yaşamış oldukları iş-aile çatışmasının önlenmesi için yöneticilere çeşitli önerilerde bulunulabilir:

- Bu önerilerden ilki, iş yükünün çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak için bazı önlemlerin alınması gerekliliğidir. Bu kapsamda yöneticilerin örgüt içindeki belirsizlikleri gidererek ve iş tanımlarını netleştirerek örgütteki rolleri açığa kavuşturmaları, örgütte görev dağılımını doğru bir şekilde yapmaları, iş yükünü adil ve eşit bir şekilde paylaşmalarını, aşırı iş yükü ve gereğinden az iş yükünün çalışanlara verilmemesi konusunda dikkatli davranmaları gerekmektedir. Bunlara ek olarak, rotasyon gibi farklı yöntemler kullanarak iş yükü eşitliği sağlanabilir. Böylelikle iş yükünün belirli çalışanlar üzerinde yoğunlaşması engellenebilir.
- İşe tutkun çalışanlara sahip olmanın getirdiği olumlu katkıları elde edebilmek için, iş taleplerine uygun iş kaynakları oluşturulmalı, yetersiz olan iş kaynakları iyileştirilmeli, çalışanlara görev ve sorumluluklarını yerine getirebilmeleri için gerekli olan tüm kaynaklar sağlanmalıdır. Bunların yanı sıra, onların da alınan kararlara katılımı sağlanarak fikirlerine değer verildiği hissettirilmeli, gerekirse işe ilişkin görev ve

sorumluluklarını yerine getirirken seçim yapma ve karar verme fırsatı tanınmalıdır. Ayrıca, yaptıkları işlerin sonuçlarına ilişkin zamanında ve yeterli geribildirim sağlanmalı, başarıları ile övünülmeli, başarıları takdir edilmeli ve ödüllendirilmelidir. Bunlara ek olarak, çalışanlara mesleki yeterliliklerine, kariyer gelişimlerine katkıda bulunacak eğitim ve mesleki gelişim olanakları sağlanmalıdır.

- Örgütsel destek algısının oluşumuna farklı faktörler katkı sağlasa da bu süreçte yönetici desteği algısı temel faktör olarak öne çıkmaktadır. Çünkü çalışanlar yönetici desteğini örgüt desteği olarak algılamaktadırlar. Buradan hareketle örgütsel destek algısının oluşumunda yöneticinin tutum ve davranışları büyük önem arz etmektedir. Yönetici desteği, örgütsel destek algısının başlatıcısı, tetikleyicisidir. Bu nedenle çalışanlarda destekleyici örgüt algısının oluşabilmesi için yöneticilere büyük sorumluluklar düşmektedir. Bu kapsamda örgütte etkin bir iletişim sistemi kurulmalı, çalışanların şikâyetleri, önerileri, beklentileri dikkate alınmalı, karşılaştıkları zorluklar karşısında alternatif çözümler üretilerek onlara destek olunmalıdır. Ayrıca, yaptıkları ufak hatalar karşısında motivasyonlarını kırmak yerine hoşgörülü olup hatalarını düzeltmelerine yardımcı olunmalı, çalışanlara adil ve eşit davranılmalıdır. Bunların yanı sıra, iş arkadaşları desteğinin de önemli olması nedeni ile çalışanların birbirleri ile etkileşimlerini sağlayacak, takım ruhunu geliştirmeye yönelik seminerlerin düzenlenmesine özen gösterilmelidir. Diğer taraftan çalışanların iş ve aileleri arasında denge kurabilmelerine destek olmak için yöneticilerin iş yaşamıyla özel yaşamın uyumunu amaçlayan birtakım düzenlemeler yapmaları gerekmektedir. Bu düzenlemeler arasında aile dostu uygulamalara öncelik verilmeli; mümkün olduğunca esnek çalışma olanağı sunulmalı, çalışanların önemli bir ailevi sorunu nedeniyle izin istemesi durumunda tolerans gösterilmelidir. Bu konuda, AVM yönetimine de bazı önerilerde bulunulabilir. Bilindiği üzere, AVM'lerde büyük ve köklü mağazaların yanı sıra terzi, ayakkabı tamircisi gibi küçük mağazalarda bulunmaktadır. Bu nedenle, her mağazanın finansal gücü aynı değildir. Dolayısıyla, bazı mağazalar çalışanlarına iş ve aile

yaşamları arasında denge kurabilmelerine yardımcı olacak birtakım imkanlar sunabilecek güce sahipken; bazı mağazalar ise bu güce sahip değildir. Bu durumun, bütün mağzalardaki çalışanlar açısından eşitlenebilmesi için AVM yönetimine büyük sorumluluklar düşmektedir. Bu noktada, AVM yönetiminin çalışanların iş ve aile yaşamlarını kolaylaştırma, biraz da olsa ailevi sorumluluklarını hafifletme konusunda önemli bir rol oynayabileceği düşünülmektedir. Bu kapsamda, AVM yönetimi, buldukları çatı altındaki bütün satış birimlerinin çalışanlarına yönelik olarak ortak imkanlar sunabilirler: çalışanlara okul öncesi çağda olan çocukları için kreş, okul çağında olan çocukları için etüt ya da bakmakla yükümlü oldukları yaşlı aile bireyleri için bakımevi imkânı sunabilirler. Ayrıca, çalışanların çocuklarının da katılabileceği çocuk faaliyetleri ya da çalışanların aileleriyle birlikte katılabilecekleri sosyal faaliyetler düzenleyebilirler. Bunların yanı sıra, AVM içerisinde yapılan düzenlemelerin, eğitim ve faaliyetlerin sadece müşteri açısından değil, aynı zamanda çalışanlar açısından da gözden geçirilmesi faydalı olabilir. AVM çalışanlarının günlük çalışma saatlerinin uzun olması ve çalıştıkları ortamın fiziksel koşulları göz önünde bulundurulduğunda başta havalandırma olmak üzere, aydınlatma ve ortam ısısına çok dikkat edilmeli, özen gösterilmelidir. AVM çevresinde yeşil alan düzenlemeleri yapılarak daha ferah bir hale getirilmesi çalışanların mola verdiklerinde temiz hava alarak bir miktar toparlanmalarını, kendilerine gelmelerini sağlayabilir; ayrıca kendilerine ait özel bir alanın olması çalışanların sosyalize olabilmeleri açısından da yararlı olacaktır. Bunlara ek olarak, insan kaynakları departmanı tarafından çalışanların stres ve çatışma ile başa çıkabilmeleri konusunda çeşitli eğitim seminerleri düzenlenebilir. Ayrıca, AVM'lerde çalışan personellerin müşterilere en yakın kişiler olduğu dikkate alındığında insan ilişkileri, iletişim becerilerinin ve sözel yetenek gerekliliğinin ne kadar önemli olduğu gözden kaçırılmamalıdır. Bu konularda çalışanlara sunulacak eğitim programları, onların müşterilerin yanı sıra yöneticilerine, iş arkadaşlarına ve hatta aile bireyelerine karşı nasıl davranmaları gerektiği konusunda gelişimlerine

katkıda bulunacaktır. Şöyle ki, çalışanların bu eğitimlerle geliştirdikleri stres ve çatışmayı yönetebilme yetenekleri ve insan ilişkileri, iletişim becerileri müşterilerle yaşadıkları ciddi sorunlarda, hoş olmayan durumlarda bile nezaketsiz tavırlarını önleyerek saygı çerçevesinde müşteriye karşı hoşgörüyü bırakmamalarını sağlayacaktır. Benzer şekilde, işe ilişkin bir sorunları ya da istekleri olduğunda gerek yöneticilerine gerekse iş arkadaşlarına durumlarını daha güzel bir üslupla ifade etmelerini sağlayacaktır. Ayrıca, ev ortamında da aile bireylerine işle ilgili sıkıntılarını ve yorgunluklarını gerginlik yaratmadan anlatabilmelerine yardımcı olacaktır.



KAYNAKÇA

- Aarde, A. V. ve Mostert, K. (2008). Work-home interaction of working females: What is the role of job and home characteristics? *SA Journal of Industrial Psychology*, 34 (3), 1-10.
- Acar, F. (1983). Turkish women in academia: Roles and careers. *METU studies in development*, 10 (4), 409-446.
- Adams, G. A., King, L. A. ve King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 411-420.
- Adebayo, D. O. (2006). Workload, social support, and work-school conflict among Nigerian nontraditional students. *Journal of Career Development*, 33 (2), 125- 141.
- Ahmad, A. ve Malaysia, U. P. (2008). Direct and Indirect Effects of Work-Family Conflict on Job Performance. *The Journal of International Management Studies*, 3 (2), 176-180.
- Akgündüz, Y., Akdağ, G., Güler, O., ve Sünnetçioğlu, S. (2014). İşten Ayrılma Niyeti ve Aşırı Rol Yükünün Otel Çalışanlarının Sosyal Aylaklık Davranışlarına Etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (4), 515-536.
- Akhtar, R., Boustani, L., Tsivrikos, D. ve Chamorro- Premuzic, T. (2015). The engageable personality: Personality and trait el as predictors of work engagement. *Personality and Individual Differences*, 73, 44- 49.
- Akın, M. (2008). Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş-Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25 (2), 141- 170.

- Allen, M. W. (1992). Communication and organizational commitment: Perceived organizational support as a mediating factor. *Communication Quarterly*, 40 (4), 357- 367.
- Allen, T. D., Herst, D. E. L. 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 Psychology*, 5 (2), 278-308.
- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 414- 435.
- Allen, D. G., Shore, L. M., ve Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29 (1), 99- 118.
- Allen, T. D., Johnson, R.C., Saboe, K.N., Cho, E., Dumani, S. ve Evans, S. (2012). Dispositional variables and work-family conflict: A meta-analysis, *Journal of Vocational Behavior*, 80, 17-26.
- Amazue, L. O. ve Onyishi, I. E. (2016). Stress coping strategies, perceived organizational support and marital status as predictors of work-life balance among Nigerian bank employees. *Social Indicators Research*, 128 (1), 147- 159.
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A. ve Semmer, N. K. (2011). A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross- domain versus matching- domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16 (2), 151-169.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S. ve Byerly, R. T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: links to work-family conflict and job-related outcomes. *Journal of Management*, 28 (6), 787-810.

- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Ardıç, K., Özsoy, E. ve Uslu, O. (2016). Türkiye’de Çalışmaya Tutkunluk (Work Engagement) Çalışmalarının Genel Görünümü. R. Ö. Kutanis (Ed.). *Türkiye’de Örgütsel Davranış Çalışmaları II* (s. 101- 129). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Arı, S. (2011). *Örgüt İkliminin İşle Bütünleşme Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama*. Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Armstrong-Stassen, M. (1998). Downsizing the federal government: A longitudinal study of managers’ reactions. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 15 (4), 310–321.
- Artan, İ. (1986). *Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*. İstanbul: Basisen Kültür ve Eğitim Yayınları, No: 10.
- Aryee, S., Fields, D. ve Luk, V. (1999). A cross-cultural test of a model of the work-family interface. *Journal of Management*, 25(4), 491-511.
- Ashfaq, S., Mahmood, Z. ve Ahmad, M. (2013). Impact of work-life conflict and work over load on employee performance in banking sector of Pakistan. *Middle- East Journal of Scientific Research*, 14 (5), 688-695.
- Attridge, M. (2009). Measuring and managing employee work engagement: A review of the research and business literature. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 24, 383-398.
- Aycan, Z. ve Eskin, M. (2005). Relative contributions of childcare, spousal support, and organizational support in reducing work-family conflict for men and women: The case of Turkey, *Sex Roles*, 53 (7), 453- 471.
- Aydın, İ. (2016). *İş Yaşamında Stres* (4. bs.). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

- Babic, A., Stinglhamber, F., Bertrand, F. ve Hansez, I. (2016). Work-home interface and well-being: A cross-lagged analysis. *Journal of Personnel Psychology, 16* (1), 1-10.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology, 10* (2), 170-180.
- Bakker, A. B. ve Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International, 13* (3), 209-223.
- Bakker, A. B., Shimazu, A., Demerouti, E., Shimada, K. ve Kawakami, N. (2014). Work engagement versus workaholism: A test of the spillover-crossover model. *Journal of Managerial Psychology, 29* (1), 63-80.
- Bal Taştan, S. (2014). The theoretical implications of job demands-resources model: A research study on the relations of job demands, supervisor support and job autonomy with work engagement. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 28* (4), 149-192.
- Baltes, B. B. ve Heydens-Gahir, H. A. (2003). Reduction of work-family conflict through the use of selection, optimization, and compensation behaviors. *Journal of Applied Psychology, 88* (6), 1005-1018.
- Barrah, J. L., Baltes, B., Shultz, K. S. ve Stolz, H. E. (2004). Men's and women's eldercare-based work-family conflict: Antecedents and work-related outcomes. *Fathering, 2* (3), 305-330.
- Bateman, G. (2009). *Employee perceptions of co-worker support and its effect on job satisfaction, work stress and intention to quit*. Master's thesis, University of Canterbury, New Zealand.

- Bentler, P. M. ve Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88 (3), 588-606.
- Beukes, I. ve Botha, E. (2013). Organisational commitment, work engagement and meaning of work of nursing staff in hospitals. *SA Journal of Industrial Psychology*, 39 (2), 1-10.
- Beutel, N. J. ve Berman, U. W. (1999). Predictors of work-family conflict and satisfaction with family, job, career and life. *Psychological Reports*, 85, 893-903.
- Bhanthumnavin, D. (2000). Importance of supervisory social support and its implications for HRD in Thailand. *Psychology and Developing Societies*, 12 (2), 155- 166.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley & Sons, Inc: USA.
- Blizzard, D. B. A. (2002). Nurses may be satisfied, but are they engaged? Erişim: 20 Mart 2017, <http://news.gallup.com/poll/6004/nurses-may-satisfied-they-engaged.aspx>
- Boles, J. S., Howard, W. G. ve Donofrio, H. H. (2001). An investigation into the inter-relationships of work-family conflict, family-work conflict and work satisfaction. *Journal of Managerial Issues*, 13 (3), 376- 390.
- Bowling, N. A., Alarcon, G. M., Bragg, C. B. ve Hartman, M. J. (2015). A meta-analytic examination of the potential correlates and consequences of workload. *Work & Stress*, 29 (2), 95-113.

- Brown, S. P., Jones, E. ve Leigh, T. W. (2005). The attenuating effect of role overload on relationships linking self- efficacy and goal level to work performance. *Journal of Applied Psychology, 90* (5), 972- 979.
- Browne, M. W. ve Cudeck, R. (1992). Alternative ways of assessing model fit. *Sociological Methods & Research, 21* (2), 230-258.
- Bruck, C.S., Allen, T. D. ve Spector, P.E. (2002). The relation between work-family conflict and job satisfaction: A finer-grained analysis. *Journal of Vocational Behavior, 60*, 336-353.
- Burke, R. J. ve Greenglass, E.R. (2001). Hospital restructuring, work- family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology and Health, 16*(5), 583-594.
- Burke, R. J., Koyuncu, M., Fiksenbaum, L. ve Tekin, Y. (2013). Antecedents and consequences of work engagement among frontline employees in Turkish hotels. *Journal of Transnational Management, 18*, 191-203.
- Byrne, B. M. (2001). *Structural Equation Modelling with AMOS: Basic Concepts, Applications and Programming*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior, 67*, 169-198.
- Caesens, G., Stinglhamber, F. ve Luybaert, G. (2014). The impact of work engagement and workaholism on well-being: The role of work-related social support. *Career Development International, 19* (7), 813- 835.
- Calderon, J. P. R., Battistelli, A. ve Odoardi, C. (2013). Work engagement as mediator between perceived participation, supervisor support and altruistic

behaviors: Empirical results from the Italian social enterprise sector. *Universitas Psychologica*, 12 (3), 899- 909.

Carlson, D. S., Kacmar, K. M. ve Williams, I. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.

Carmen, K. F. ve Margaret A. S. (2001). The tug of work and family: Direct and indirect domain-specific determinants of workfamily conflict. *Personnel Review*, 30 (5), 502 – 522.

Chen, Z. ve Powell, G. N. (2012). No pain, no gain? A resource-based model of work-to-family enrichment and conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 81, 89- 98.

Chen, Y. S. ve Huang, S. Y. J. (2016). A conservation of resources view of personal engagement in the development of innovative behavior and work-family conflict. *Journal of Organizational Change Management*, 29 (6), 1030- 1040.

Chernyak-Hai, L. ve Tziner, A. (2016). The “I believe” and the “I invest” of work-family balance: The indirect influences of personal values and work engagement via perceived organizational climate and workplace burnout. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32, 1-10.

Chou, P. (2015). The effects of workplace social support on employee’s subjective well-being. *European Journal of Business and Management*, 7 (6), 8- 19.

Christian, M. S. ve Slaughter, J. E. (2007). *Work engagement: A meta-analytic review and directions for research in an emerging area*. 67th Annual Meeting of the Academy of Management, Philadelphia.

- Christian, M. S., Garza, A. S. ve Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64, 89- 136.
- Cleveland, J. N. ve Shore, L. M. (1992). Self- perspectives and supervisory perspectives on age and work attitudes and performance. *Journal of Applied Psychology*, 77 (4), 469-484.
- Coetzer, C. F. ve Rothman, S. (2007). Job demands, job resources and work engagement of employees in a manufacturing organisation. *Southern African Business Review*, 11 (3), 17-32.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2. bs.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Publishers.
- Coşkuner, S. (2013). *Akademisyenlerin İş ve Aile Karakteristiklerinin Evlilik, Aile ve Yaşam Tatmini ile İlişkisi: İş ve Aile Çatışmasının Aracı Rolü*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A. ve Toth, P. (1997). The Relationship of Organizational Politics and Support to Work Behaviors, Attitudes, and Stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 159–180.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York.
- Çankır, B. (2016). *Çalışmaya Tutkunluk ve Tükenmişliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Çelebi, N. (1993). *Bağımsız İşyeri Sahibi Kadınların Aile ve İş İlişkileri*. Ankara: T.C. Başbakanlık Kadın ve Sosyal Hizmetler Müsteşarlığı Yayınları.

- 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*, 14 (1), 19- 41.
- Çelik, M. ve Çıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Ege Academic Review*, 13 (1), 11-20.
- Çelik, M. (2016). Tükenmişlik, Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli'de Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 21 (4), 1139-1152.
- Çetinkaya, F. (2011). *Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek lisans tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Çıra, A. (2011). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Çalışanlar Açısından Sonuçları: Otel Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek lisans tezi, T. C. Kara Harp Okulu, Ankara.
- Çimenci, S. (2013). *Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi ve Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma*. Yüksek lisans tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- DeConinck, J. B. (2010). The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *Journal of Business Research*, 63, 1349- 1355.
- Dekker, I. ve Barling, J. (1995). Workforce size and work-related role stres. *Work and Stress*, 9 (1), 45- 54.

- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B. ve Schaufeli, W. B. (2001a). The job demands- resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499-512.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Jonge, J., Janssen, P. P. M. ve Schaufeli, W. B. (2001b). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27 (4), 279-286.
- Demerouti, E. ve Bakker, A. B. (2011). The job demands- resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37 (2), 1-9.
- Demerouti, E., Shimazu, A., Bakker, A. B., Shimada, K. ve Kawakami, N. (2013). Work-self balance: A longitudinal study on the effects of job demands and resources on personal functioning in Japanese working parents. *Work & Stress*, 27 (3), 223- 243.
- Demirel, T. (2014). *Tükenmişlik ve İşe Adanmanın Öncülleri: Uçuş Teknisyenleri Üzerinde Bir Araştırma*. Yüksek lisans tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara.
- Demirtaş, Ö. ve Bingöl, D. (2015). Örgütlerde Sosyal Destek Kapsamında Örgütsel Aile ve Amir Desteğinin İzdüşümleri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(1), 171- 186.
- Diestel, S. ve Schmidt, K. H. (2012). Lagged mediator effects of self-control demands on psychological strain and absenteeism. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85, 556- 578.
- Dixon, M. A. ve Sagas, M. (2007). The relationship between organizational support, work-family conflict, and the job-life satisfaction of university coaches. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 78 (3), 236-247.

- Ducharme, L. J. ve Martin, J. K. (2000). Unrewarding work, coworker support, and job satisfaction: A test of the buffering hypothesis. *Work and Occupations*, 27 (2), 223- 243.
- Duxbury, L., Higgins, C. ve Lee, C. (1994). Work-family conflict: A comparison by gender, family type, and perceived control. *Journal of Family Issues*, 15 (3), 449-466.
- Eder, P. ve Eisenberger, R. (2008). Perceived organizational support: Reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior. *Journal of Management*, 34 (1), 55-68.
- Efeoğlu, İ. E. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500- 507.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. ve Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82 (5), 812- 820.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D. ve Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 42- 51.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L. ve Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 565- 573.

- Elloy, D. F. ve Mackie, B. (2002). Overload and work-family conflict among australian dual-career families: Moderating effects of support. *Psychological Reports, 91*, 907-913.
- Elloy, D. F. ve Smith, C. R. (2003). Patterns of stress, work-family conflict, role conflict, role ambiguity and overload among dual-career and single-career couples: An Australian study. *Cross Cultural Management, 10 (1)*, 55-66.
- Elloy, D. F. ve Smith, C. (2004). Antecedents of work-family conflict among dual-career couples: an Australian study. *Cross Cultural Management: An international journal, 11(4)*, 17-27.
- Erdaş, K. D. (2010). *Lider- üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri*. Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Erdem, F. (1996). *İşletme Kültürü*. Ankara: Friedrich-Naumann-Vakfı ve Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.
- Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, No: 242.
- Ergeneli, A. (2006). *Örgüt ve İnsan*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Ergeneli, A., İlsev, A. ve Bayhan Karapınar, P. (2010). Work-family conflict and job satisfaction relationship: The roles of gender and interpretive habits. *Gender, Work and Organization, 17 (6)*, 679- 695.
- Erkovan, H. E. (2008). *İş-aile-özel Hayat Çatışması: 3 Boyutlu Modelin Test Edilmesi*. Yüksek lisans tezi, Koç Üniversitesi, İstanbul.
- Eroğlu, F. (2015). *Davranış Bilimleri (14. bs.)*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Ersoy, N. C., Born, M., Derous, E. ve Molen, H. T. (2012). The effect of cultural orientation and leadership style on self-versus other-oriented organizational citizenship behaviour in Turkey and The Netherlands. *Asian Journal of Social Psychology, 15*, 249-260.
- Ertemli, H. B. (2011). *İş-Aile ve Aile-iş Çatışmalarının İşe Cezbolma Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek lisans tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Farbadi, P., Sharifian, R., Feili, A. ve Shokrpour, N. (2013). The effects of supervisors' supportive role, job stress, and work-family conflicts on the nurses' attitudes. *The Health Care Manager, 32* (2), 107-122.
- Fiksenbaum, L. M. (2014). Supportive work-family environments: Implications for work-family conflict and well-being. *The International Journal of Human Resource Management, 25* (5), 653-672.
- Foley, S., Hang-Yue, N. ve Lui, S. (2005). The effects of work stressors, perceived organizational support, and gender on work-family conflict in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Management, 22*, 237-256.
- Ford, M. T., Heinen, B. A. ve Langkamer, K. L. (2007). Work and family satisfaction and conflict: A meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of Applied Psychology, 92* (1), 57-80.
- Frone, M. R., Russell, M. ve Cooper, M. L. (1992a). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology, 77* (1), 65-78.
- Frone, M. R., Russell, M. ve Cooper, M. L. (1992b). Prevalence of work-family conflict: Are work and family boundaries asymmetrically permeable? *Journal of Organizational Behavior, 13*, 723-729.

- Frye, N. K. ve Breaugh, J. A. (2004). Family- friendly policies, supervisor support, work-family conflict, family-work conflict, and satisfaction: A test of a conceptual Model. *Journal of Business and Psychology*, 19 (2), 197-220.
- Fu, C. K. ve Shaffer, M. A. (2001). The tug of work and family: Direct and indirect domain- specific determinants of work-family conflict. *Personnel Review*, 30 (5), 502- 522.
- Gagnon, M. A. ve Michael, J. H. (2004). Outcomes of perceived supervisor support for wood production employees. *Forest Products Journal*, 54 (12), 172- 177.
- Gallagher, V. C. ve Meurs, J. A. (2015). Positive affectivity under work overload: Evidence of differential outcomes. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 32 (1), 4-14.
- George, J. M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J. ve Fielding, J. (1993). Contact with AIDS patients as a source of work-related distress: Effects of organizational and social support. *Academy of Management Journal*, 36 (1), 157–171.
- Geurts, S. A. E., Kompier, M. A. J., Roxburgh, S. ve Houtman, I. L. D. (2003). Does work-home interference mediate the relationship between workload and well.being? *Journal of Vocational Behavior*, 63, 532-559.
- Gierveld, J. H. ve Bakker, A. B. (2005). *De invloed van de secretaresse (the influence of the secretary)*. Diemen, The Netherlands: Manpower.
- Gilbert, S. ve Kelloway, E. K. (2014). Using Single Items to Measure Job Stressors. *International Journal of Workplace Health Management*, 7 (3), 186- 199.

- Giray, M. D. (2010). *İş Yerinde Destek Algılarının Liderlik Stilleri ve Örgütsel Sonuç Değişkenleri ile İlişkisi*. Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Giray, M. D. ve Şahin, D. N. (2012). Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçekleri: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(30), 1-9.
- Goff, S. J., Mount, M. K. ve Jamison, R. L. (1990). Employer supported child care, work-family conflict, and absenteeism: A field study. *Personnel Psychology*, 43, 793- 809.
- Goffman, E. (1961). *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Indianapolis: Bobbs-Merrill Co.
- Goh, Z., Ilies, R. ve Wilson, K. S. (2015). Supportive supervisors improve employees' daily lives: The role supervisors play in the impact of daily workload on life satisfaction via work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 89, 65-73.
- Gonzalez-Roma, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. ve Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68, 165- 174.
- Goode, W.J. (1960). A theory of role strain. *American Sociological Review*, 25(4), 483-496.
- Gorgievski, M. J., Bakker, A. B. ve Schaufeli, W. B. (2010). Work engagement and workaholism: Comparing the self-employed and salaried employees. *The Journal of Positive Psychology*, 5 (1), 83-96.

- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Grandey, A. A. ve Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 350- 370.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J. ve Fiksenbaum, L. (2001). Workload and burnout in nurses. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 11, 211-215.
- Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- Griffin, M. A., Patterson, M. G. ve West, M. A. (2001). Job satisfaction and teamwork: The role of supervisor support. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 537- 550.
- Gupta, M., Acharya, A. ve Gupta, R. (2015). Impact of work engagement on performance in Indian higher education system. *Review of European Studies*, 7 (3), 192- 201.
- Gurbuz, S., Turunc, O. ve Celik, M. (2012). The impact of perceived organizational support on work-family conflict: Does role overload have a mediating role? *Economic and Industrial Democracy*, 34 (1), 145-160.
- Gutek, B. A., Nakamura, C.Y. ve Nieva, V. F. (1981). The interdependence of work and family roles. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 1-16.
- Gutek, B. A., Searle, S. ve Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76 (4), 560-568.

Güneşer, A. B. (2007). *Birey-Organizasyon Uyumunun Örgütsel Bağlılık ve İşe Angaje Olma Üzerindeki Etkisi: Birey- Üst Uyumunun Rolü*. Doktora tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Güvenç, S. (2012). *İşe Yönelik Destek ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişki*. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Güzel, B. ve İşçi, C. (2015). Örgütsel Destek Algısı. D. Küçükaltan, Ş. A. Tekeltürk ve G. Ç. Gürkan (Ed.). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular* (s. 125-144). Ankara: Detay Yayıncılık.

Hakanen, J. J., Bakker, A. B. ve Demerouti, E. (2005). How dentists cope with their job demands and stay engaged: The moderating role of job resources. *European Journal of Oral Sciences*, 113, 479- 487.

Hakanen, J. J., Bakker, A. B. ve Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495- 513.

Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B. ve Ahola, K. (2008). The job demands-resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22 (3), 224- 241.

Halbesleben, J. R. B., Harvey, J. ve Bolino, M. C. (2009). Too engaged? A conservation of resources view of the relationship between work engagement and work interference with family. *Journal of Applied Psychology*, 94 (6), 1452- 1465.

Hammer, T. H., Saksvik, P. Q., Nytro, K. ve Bayazit, M. (2004). Expanding the psychosocial work environment: Workplace norms and work-family conflict

as correlates of stress and health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9 (1), 83-97.

Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation and conditional process analysis: A Regression-Based Approach*. New York: The Guilford Press.

Hertz, R. (1986). *More Equal Than Others: Women and Men in Dual-Career Marriages*. University of California Press.

Higgins, C. A., Duxbury, L. E. ve Irving, R. H. (1992). Work-family conflict in the dual-career family. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51, 51-75.

Higgins, C., Duxbury, L. ve Johnson, K.L. (2000). Part-time work for women: Does it really help balance work and family. *Human Resource Management*, 39 (1), 17-32.

Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44 (3), 513-524.

Hobfoll, S. E. ve Lilly, R. S. (1993). Resource conservation as a strategy for community psychology. *Journal of Community Psychology*, 21, 128-148.

Hochwarter, W. A., Kacmar, C., Perrewe, P. L. ve Johnson, D. (2003). Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 438- 456.

Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Londra: Sage Yayınları.

- Hornung, S., Rousseau, D. M., Glaser, J., Angerer, P. ve Weigl, M. (2011). Employee-oriented leadership and quality of working life: Mediating roles of idiosyncratic deals. *Psychological Reports, 108* (1), 59- 74.
- House, R., Javidan, M. ve Dorfman, P. (2001). Project globe: An introduction. *Applied Psychology: An International Review, 50* (4), 489-505.
- Hu, L. ve Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modelling, 6* (1), 1-55.
- Hutchison, S. ve Garstka, M. L. (1996). Sources of Perceived Organizational Support: Goal Setting and Feedback. *Journal of Applied Social Psychology, 26* (15), 1351- 1366.
- Hutchison, S. (1997). A path model of perceived organizational support. *Journal of Social Behavior and Personality, 12* (1), 159- 174.
- Ibrahim, M. E. ve Marri, A. A. (2015). Role of gender and organizational support in work-family conflict for accountants in UAE. *International Journal of Commerce and Management, 25* (2), 157- 172.
- Ilies, R., Schwind, K. M., Wagner, D. T., Johnson, M. D., DeRue, D. S. ve Ilgen, D. R. (2007). When can employees have a family life? The effects of daily workload and affect on work- family conflict and social behaviors at home. *Journal of Applied Psychology, 92* (5), 1368-1379.
- Inoue, A., Kawakami, N., Tsutsumi, A., Shimazu, A., Miyaki, K., Takahashi, M. ve diğeri. (2014). Association of job demands with work engagement of Japanese employees: Comparison of challenges with hindrances (J-HOPE). *Plos One, 9* (3), 1-8.

- Ismail, A., Mohamed, H. A., Sulaiman, A. Z., Ismail, Z. ve Wan Mahmood, W. N. (2010). Relationship between work stress, coworker's social support, work stress and work interference with family conflict: An empirical study in Malaysia. *International Business Management*, 4 (2), 76- 83.
- Ismail, A., Suhaimi, F. F., Bakar, R. A. ve Alam, S. S. (2013). Job stress with supervisor's social support as a determinant of work intrusion on family conflict. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 6 (4), 1188-1209.
- Jain, A. K., Giga, S. I. ve Cooper, C. L. (2013). Perceived organizational support as a moderator in the relationship between organisational stressors and organizational citizenship behaviors. *International Journal of Organizational Analysis*, 21 (3), 313- 334.
- Jamil, A., Rana, F. A. ve Raja, U. (2012). *The role of perceived organizational support as a moderator in the perceived organizational politics-job outcomes relationship*. International Conference on Management Proceeding, Malaysia.
- Jansen, N. W. H., Kant, I., Kristensen, T. S. ve Nijhuis, F. J. N. (2003). Antecedents and consequences of work-family conflict: A prospective cohort study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 45 (5), 479-491.
- Jones, E., Chonko, L., Rangarajan, D. ve Roberts, J. (2007). The role of overload on job attitudes, turnover intentions, and salesperson performance. *Journal of Business Research*, 60 (7), 663- 671.

- Judge, T. A. ve Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89 (3), 395- 404.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. ve Rosenthal, R. A. (1965). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. *Administrative Science Quarterly*, 10 (1), 125-129.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kahya, C. ve Kesen, M. (2014). The effect of perceived organizational support on work to family conflict: A Turkish case. *Research Journal of Business and Management*, 1(2), 139-148.
- Kalaycı, Ş. (2010). *Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil yayınevi.
- Kanste, O. (2011). Work engagement, work commitment and their association with well-being in health care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 25, 754- 761.
- Karatepe, O. M. ve Kilic, H. (2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 28, 238-252.
- Karatepe, O. M. (2012). Job resources, work engagement, and hotel employee outcomes: A time-lagged analysis. *Economic Research*, 25 (3), 644- 665.
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional

exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25 (4), 614- 634.

Karatepe, O. ve Karadas, G. (2016). Service employees' fit, work-family conflict, and work engagement. *Journal of Services Marketing*, 30 (5), 554- 566.

Karatepe, O. ve Aga, M. (2016). The effects of organization mission fulfillment and perceived organization support on job performance: The mediating role of work engagement. *International Journal of Bank Marketing*, 34 (3), 1-34.

Kayalıbağ, Ö. İ., Çiçek, I. ve Kıyak, M. (2013). The mediation effect of work-life conflict in the relationship of work load and performance feedback with general life satisfaction. *International Refereed Academic Social Sciences Journal*, 11 (4), 96- 121.

Kaymakçı, K. (2013). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*. Yüksek lisans tezi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.

Keleş Ay, F. (2010). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yükü Algısı ve İş-aile Çatışması*. Yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (1), 100-119.

Kılıç, R. ve Sakallı, S. Ö. (2013). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (3), 208- 237.

- Kırel, Ç. (1999). Örgütsel Stres ve Yönetimi. E. Özkalp (Ed.). *Örgütsel Davranış* (4. bs.)(s. 219-238). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Kinnoin, C. M. (2005). *An examination of the relationship between family-friendly policies and employee job satisfaction, intention to leave, and organizational commitment*. Ph. D. Dissertation, Nova Southeastern University.
- Kinnunen, U. ve Mauno, S. (1998). Antecedents and outcomes of work-family conflict among employed women and men in Finland. *Human Relations*, 51 (2), 157-177.
- Knudsen, K. (2009). Striking a different balance: Work-family conflict for female and male managers in a Scandinavian context. *Gender in Management: An International Journal*, 24 (4), 252- 269.
- Koç, H. ve Kızanlıkl, M. (2017). İş-Aile ve Aile-İş Yaşamı Çatışması ile İşgören Performansı Arasındaki İlişki: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1, 114- 130.
- Koçak, Ö. E. (2013). *Öz-Yeterliliğin İş Kaynakları ile Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişkide Şartlı Değişken Etkisi*. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Konovsky, M. A. ve Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37 (3), 656- 669.
- Kossek, E. E. ve Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationships: A review and directions for organizational behavior- human resources researchs. *Journal of Applied Psychology*, 83 (2), 139-149.

- Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T. ve Hammer, L. B. (2011). Workplace social support and work-family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general and work-family-specific supervisor and organizational support. *Personnel Psychology*, 64, 289-313.
- Kottke, J. L. ve Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 1075- 1079.
- Koyuncu, M., Burke, R. J. ve Fiksenbaum, L. (2006). Work engagement among women managers and professionals in a Turkish bank: Potential antecedents and consequences. *Equal Opportunities International*, 25 (4), 299- 310.
- Koyuncu, M., Burke, R. J. ve Fiksenbaum, L. (2009). Work-family conflict among Turkish managers: Potential antecedents and consequences. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 11 (1), 1-16.
- Köker, E. (1988). *Türkiye’de Kadın, Eğitim ve Siyaset: Yükseköğrenim Kurumlarında Kadının Durumu Üzerine Bir İnceleme*. Doktora tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Kraimer, M. L. ve Wayne, S. J. (2004). An examination of perceived organizational support as a multidimensional construct in the context of an expatriate assignment. *Journal of Management*, 30 (2), 209- 237.
- Lambe, C. J., Wittmann, C. M. ve Spekman, R. E. (2001). Social exchange theory and research on business-to-business relational Exchange. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 8 (3), 1-36.

- Langelaan, S., Bakker, A. B., Doornen, L. J. P. ve Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference? *Personality and Individual Differences*, 40, 521- 532.
- Laschinger, H. K. S. ve Finegan, J. (2005). Empowering nurses for work engagement and health in hospital settings. *Journal of Nursing Administration*, 35 (10), 439- 449.
- Lee, J. (2012). *Antecedents and Consequences of Employee Engagement: Empirical Study of Hotel Employees and Managers*. Dissertation, Kansas State University, Manhattan, Kansas.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (2009). Nurse turnover: The mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, 17 (3), 331-339.
- Leiter, M. P., Frank, E. ve Matheson, T. J. (2009). Demands, values and burnout: Relevance for physicians. *Canadian Family Physician*, 55 (12), 1224-1225.
- Leiter, M. P., Gascon, S. ve Martinez-Jarreta, B. (2010). Making sense of work life: A structural model of burnout. *Journal of Applied Social Psychology*, 40 (1), 57-75.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, 370- 390.
- Libano, M. D., Llorens, S., Salanova, M. ve Schaufeli, W. B. (2012). About the dark and bright sides of self-efficacy: Workaholism and work engagement. *The Spanish Journal of Psychology*, 15 (2), 688- 701.

- Littman-Ovadia, H., Oren, L. ve Lavy, S. (2013). Attachment and autonomy in the workplace: New insights. *Journal of Career Assessment*, 21 (4), 502-518.
- Llorens, S., Bakker, A. B., Schaufeli, W. ve Salanova, M. (2006). Testing the robustness of the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 13 (3), 378- 391.
- Louis, M. R., Posner, B. Z. ve Powell, G. N. (1983). The availability and helpfulness of socialization practices. *Personnel Psychology*, 36, 857-866.
- Lu, L., Gilmour, R., Kao, S. F. ve Huang, M. T. (2006). A cross-cultural study of work-family demands, work-family conflict and wellbeing: The Taiwanese vs British. *Career Development International*, 11 (1), 9-27.
- Lu, L., Kao, S. F., Chang, T. T., Wu, H. P. ve Cooper, C. L. (2008). Work-family demands, work flexibility, work-family conflict, and their consequences at work: A national probability sample in Taiwan. *International Journal of Stress Management*, 15 (1), 1-21.
- Lu, L., Kao, S. F., Cooper, C. L., Allen, T. D., Lapierre, L. M., O'Driscoll, M. ve diğerleri. (2009). Work resources, work-to-family conflict, and its consequences: A Taiwanese-British cross-cultural comparison. *International Journal of Stress Management*, 16 (1), 25-44.
- Lynch, P. D., Eisenberger, R. ve Armeli, S. (1999). Perceived organizational support: Inferior versus superior performance by wary employees. *Journal of Applied Psychology*, 84 (4), 467- 483.
- Macey, W. H. ve Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1, 3-30.

- Mache, S., Vitzthum, K., Wanke, E., Groneberg, D. A., Klapp, B. F. ve Danzer, G. (2014). Exploring the impact of resilience, self-efficacy, optimism and organizational resources on work engagement. *Work*, 47 (4), 491- 500.
- Mansoor, N., Aslam, H. D., Javad, T., Ashraf, F. ve Shabbir, F. (2012). Exploring organizational citizenship behavior and its critical link to employee engagement for effectual human resource management in organizations. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 3 (1), 567-576.
- Mansour, S. ve Tremblay, D. G. (2016). Workload, generic and work-family specific social supports and job stress: Mediating role of work-family and family-work conflict. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28 (8), 1778- 1804.
- Maslach, C. ve Leiter, P. M.(1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52 (1), 397- 422.
- Matthews, R. A., Winkel, D. E. ve Wayne, J. H. (2014). A longitudinal examination of role overload and work-family conflict: The mediating role of interdomain transitions. *Journal of Organizational Behavior*, 35, 72- 91.
- Mauno, S., Kinnunen, U. ve Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 149-171.
- Mauno, S. (2010). Effects of work-family culture on employee well-being: Exploring moderator effects in a longitudinal sample. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19 (6), 675- 695.

- Mauno, S., Ruokolainen, M. ve Kinnunen, U. (2013). Does aging make employees more resilient to job stress? Age as a moderator in the job stressor-well-being relationship in three Finnish occupational samples. *Aging&Mental Health*, 17 (4), 411-422.
- May, D. R., Gilson, R. L. ve Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 11-37.
- McGregor, A., Magee, C. A., Caputi, P. ve Iverson, D. (2016). A job demands-resources approach to presenteeism. *Career Development International*, 21 (4), 1- 31.
- Menguc, B., Auh, S., Fisher, M. ve Haddad, A. (2013). To be engaged or not to be engaged: The antecedents and consequences of service employee engagement. *Journal of Business Research*, 66, 2163- 2170.
- Mesmer-Magnus, J. R. ve Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work to family and family to work conflict: A meta-analytic examination. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 215-232.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Miceli, M. P. ve Mulvey, P. W. (2000). Consequences of satisfaction with pay systems: Two field studies. *Industrial Relations*, 39 (1), 62–87.
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A. ve Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work-family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32 (5), 689-725.

- Mihelic, K. K. ve Tekavcic, M. (2014). Work-family conflict: A review of antecedents and outcomes. *International Journal of Management & Information Systems*, 18(1), 15-26.
- Miller, G. V. F. ve Travers, C. J. (2005). Ethnicity and the experience of work: job stress and satisfaction of minority ethnic teachers in the UK. *International Review of Psychiatry*, 17 (5), 317-327.
- Molino, M., Cortese, C. G., Bakker, A. B. ve Ghislieri, C. (2015). Do recovery experiences moderate the relationship between workload and work-family conflict? *Career Development International*, 20 (7), 686- 702.
- Montgomery, A. J., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B. ve Ouden, M. (2003). Work-home interference among newspaper managers: Its relationships with burnout and engagement. *Anxiety, Stress, and Coping*, 16 (2), 195-211.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L. ve Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? *Academy of Management Journal*, 41 (3), 351–357.
- Mostert, K. (2006). Work-home interaction as partial mediator between job resources and work engagement. *Southern African Business Review*, 10 (2), 53- 74.
- Nasurdin, A. M. ve O'Driscoll, M. P. (2011). Work overload, parental demand, perceived organizational support, family support, and work-family conflict among New Zealand and Malaysian academics. *New Zealand Journal of Psychology*, 40 (3), 38-48.

- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. ve McMurrin, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict Scales. *Journal of Applied Psychology, 81(4)*, 400- 410.
- Nohe, C. ve Sonntag, K. (2014). Work-family conflict, social support, and turnover intentions: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior, 85*, 1-12.
- Odle-Dusseau, H. N., Crain, T. L., Hammer, L. B. ve Bodner, T. E. (2016). The influence of family- supportive supervisor training on employee job performance and attitudes: An organizational work-family intervention. *Journal of Occupational Health Psychology, 21 (3)*, 296-308.
- O'Driscoll, M. P., Poelmans, S., Spector, P. E., Kalliath, T., Allen, T. D., Cooper, C.L. ve diğeri. (2003). Family- responsive interventions, perceived organizational and supervisory support, work-family conflict, and psychological strain. *International Journal of Stress Management, 10 (4)*, 326- 344.
- Okan, T. ve Özbek, M. F. (2016). İş Yükü Talebi, İş Tatminsizliği ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerde İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Ara Değişken Rolü: Sağlık Çalışanları Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 7 (17)*, 203-226.
- Omolayo, B.O. ve Omole, O.C. (2013). Influence of mental workload on job performance. *International Journal of Humanities and Social Science, 3 (15)*, 238-246.
- Opie, T. J. ve Henn, C. M. (2013). Work-family conflict and work engagement among mothers: Conscientiousness and neuroticism as moderators. *SA Journal of Industrial Psychology, 39 (1)*, 1-12.

- Orgon, D. W. ve Hamner, W. C. (1982). *Organizational Behavior: An Applied Psychological Approach*. Texas: Business Publications.
- Othman, N. ve Nasurdin, A. M. (2013). Social support and work enagement: A study of Malaysian nurses. *Journal of Nursing Management*, 21, 1083-1090.
- Öğütveren, Ö. (2007). *Örgütsel Güvenin Ağdüzenekleri İçerisindeki Analizi: Küçük İşletmelerde Bir Uygulama*. Doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Önderoğlu, S. (2010). *Örgütsel Adalet Algısı, İş-aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar*. Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Öner, Z. H. (2008). *Hizmetkar Yöneticilik ile İşe Kapılma Değişkenleri Arasındaki İlişkide, Örgütsel Adaletin ara Değişken Olarak Etkisi: Tutarlılık Anlayışı ve İşin Karmaşıklık Düzeyinin Şartlı Değişken Olarak Roller*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Ötken, A. B. ve Erben, G. S. (2010). Investigating the relationship between organizational identification and work engagement and the role of supervisor support. *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 12 (2), 93- 118.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (2), 113- 130.
- Özkanlı, Ö. ve Korkmaz, A. (2000). *Kadın Akademisyenler*. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayını, No: 586, Ankara.
- Özkanlı, Ö. (2007). The situation of academic women in Turkey. *Education and Science*, 32 (144), 59-70.

- Özyılmaz, A. ve Süner, Z. (2015). İşe Adanmışlığın İşyeri Tutumlarına Etkisi: Hatay'daki 9 İşletmede Yapılan Ampirik Araştırmanın Sonuçları. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10 (3), 143- 164.
- Parasuraman, S. ve Simmers, C. A. (2001). Type of employment, work-family conflict and well-being: A comparative study. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 551-568.
- Parker, S. L., Jimmieson, N. L. ve Amiot, C. E. (2010). Self-determination as a moderator of demands and control: Implications for employee strain and engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 52- 67.
- Pasewark, W. R. ve Viator, R. E. (2006). Sources of work-family conflict in the accounting profession. *Behavioral Research in Accounting*, 18, 147- 165.
- Peeters, M. C. W., Montgomery, A. J., Bakker, A. B. ve Schaufeli, W. B. (2005). Balancing work and home: How job and home demands are related to burnout. *International Journal of Stress Management*, 12 (1), 43-61.
- Peeters, M., Watez, C., Demerouti, E. ve Regt, W. (2009). Work-family culture, work-family interference and well-being at work: Is it possible to distinguish between a positive and a negative process? *Career Development International*, 14 (7), 700- 713.
- Pleck, J. H. (1977). The work-family role system. *Social Problems*, 24 (4), 417- 427.
- Polatçı, S. (2011). *Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Rolü*. Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.

- Poon, J. M. L. (2011). Effects of abusive supervision and coworker support on work engagement. *International Conference on Economics, Business and Management*, 22, 65- 70.
- Powers, E. L. (2000). Employee loyalty in the new millenium. *S.A.M. Advanced Management Journal*, 65 (3), 4-8.
- Prieto, L. L., Soria, M. S., Martinez, I. M. ve Schaufeli, W. (2008). Extension of the job demands-resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 20 (3), 354-360.
- Rai, G. S. (2012). Organizational commitment among long-term care staff. *Administration in Social Work*, 36 (1), 53-66.
- Rainayee, R. (2012). Work life imbalance and job overload as antecedents of employee turnover intentions. *Abhinav National Monthly Refereed Journal of Research in Commerce& Management*, 12 (1), 1-7.
- Renshaw, J. R. (1976). An exploration of the dynamics of the overlapping worlds of work and Family. *Family Process*, 15, 143- 165.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. ve Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86 (5), 825- 836.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714.
- Richardsen, A. M., Burke, R. J. ve Martinussen, M. (2006). Work and health outcomes among police officers: The mediating role of police cynicism and engagement. *International Journal of Stress Management*, 13 (4), 555-574.

- Richter, A., Naswall, K. ve Sverke, M. (2010). Job insecurity and its relation to work-family conflict: Mediation with a longitudinal data set. *Economic and Industrial Democracy*, 31 (2), 265- 280.
- Robblee, M. A. (1997). *Confronting the threat of organizational downsizing: Coping and health*. Unpublished master's thesis, Carleton University, Ottawa, Canada.
- Rogg, K. L. (1998). *Organizational commitment in the post-loyalty era: Perceived organizational support, multiple commitments, and other antecedents' effects on turnover intentions and job performance*. Unpublished doctoral dissertation, Kansas State University.
- Rosen, B., Jerdee, T. H. ve Prestwich, T. L. (1975). Dual-career marital adjustment: Potential effects of discriminatory managerial attitudes. *Journal of Marriage and Family*, 37 (3), 565-572.
- Rosenblatt, Z. ve Ruvio, A. (1996). Test of a multidimensional model of job insecurity: The case of Israeli teachers. *Journal of Organizational Behavior*, 17, 587–605.
- Rothmann, S. ve Rothmann, S. (2010). Factors associated with employee engagement in south Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 36 (2), 1-12.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7), 600- 619.
- Salanova, M., Agut, S. ve Peiro, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty:

The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90 (6), 1217- 1227.

Sardeshmukh, S. R., Sharma, D. ve Golden, T. D. (2012). Impact of telework on exhaustion and job engagement: A job demands and job resources model. *New Technology, Work and Employment*, 27 (3), 193- 207.

Sargent, L. D. ve Terry, D. J. (2000). The moderating role of social support in Karasek's job strain model. *Work & Stress*, 14 (3), 245-261.

Saunders, M., Lewis, P. ve Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students* (5. bs.). Prentice Hall.

Savela, A. E. ve O'Brien, K. M. (2015). Predicting college women's career plans: Instrumentality, work, and family. *Journal of Career Development*, 43 (4), 1-14.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. ve Bakker, A. B. (2002a). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.

Schaufeli, W. B., Martinez, I. M., Pinto, A. M., Salanova, M. ve Bakker, A. B. (2002b). Burnout and engagement in university students. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33 (5), 464-481.

Schaufeli, W. B. ve Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. ve Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 66 (4), 701-716.

- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8 (2), 23-74.
- Selvarajan, T. T., Cloninger, P. A. ve Singh, B. (2013). Social support and work-family conflict: A test of an indirect effects model. *Journal of Vocational Behavior*, 83, 486-499.
- Senecal, C., Vallerand, R.J. ve Guay, F. (2001). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Toward a motivational model. *Personality and Social Psychology*, 27(2), 176-186.
- Settoon, R. P., Bennett, N. ve Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81 (3), 219- 227.
- Shaffer, M. A., Harrison, D. A., Gilley, K. M. ve Luk, D. M. (2001). Struggling for balance amid turbulence on international assignments: Work-family conflict, support and commitment. *Journal of Management*, 27, 99-121.
- Shamir, B. (1983). Some antecedents of work-nonwork conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 23, 98-111.
- Shanock, L. R. ve Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91 (3), 689- 695.
- Shantz, A., Alfes, K. ve Latham, G. P. (2016). The buffering effect of perceived organizational support on the relationship between work engagement and behavioral outcomes. *Human Resource Management*, 55 (1), 25-38.

- Shimazu, A., Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Peeters, M.C.W. (2010). Work-family conflict in Japan: How job and home demands affect psychological distress. *Industrial Health, 48*, 766-774.
- Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kamiyama, K. ve Kawakami, N. (2015). Workaholism vs. work engagement: The two different predictors of future well-being and performance. *International Journal of Behavioral Medicine, 22* (1), 18- 23.
- Shockley, K. M. ve Singla, N. (2011). Reconsidering work-family interactions and satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Management, 37* (3), 861-886.
- Simbula, S. ve Guglielmi, D. (2013). I am engaged, I feel good, and I go the extra-mile: Reciprocal relationships between work engagement and consequences. *Journal of Work and Organizational Psychology, 29*, 117-125.
- Siu, O., Lu, J., Brough, P., Lu, C., Bakker, A. B., Kalliath, T. ve diğerleri. (2010). Role resources and work-family enrichment: The role of work engagement. *Journal of Vocational Behavior, 77*, 470- 480.
- Somech, A. ve Drach-Zahay, A. (2012). Coping with work-family conflict: The reciprocal and additive contributions of personal coping and organizational family-friendly support. *Work & Stress, 26* (1), 68- 90.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology, 88* (3), 518- 528.

- Stuart, E. H., Jarvis, A. ve Daniel, K. (2008). A ward without walls? District nurses' perceptions of their workload management priorities and job satisfaction. *Journal of Clinical Nursing*, 17, 3012- 3020.
- Susskind, A. M., Kacmar, K. M. ve Borchgrevink, C. P. (2007). How organizational standards and coworker support improve restaurant service. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 48 (4), 370- 379.
- Şahin, D. (2015). *Presenteeism (İşte Var Olmama) ile Algılanan Örgütsel Destek, Korku İklimi ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişki: Hemşirelere Yönelik Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış* (3. Bs.). Konya: Adım Yayınları.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6. bs.). Boston: Allyn and Bacon.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2015). *Çok Değişkenli İstatistiklerin Kullanımı* (6. bs.). (M. Baloğlu, Çev.). Ankara: Nobel yayınları.(2013).
- Tabak, F. ve Hendy, N. T. (2016). Work engagement: Trust as a mediator of the impact of organizational job embeddedness and perceived organizational support. *Organization Management Journal*, 13(1), 21-31.
- Tayfur, Ö. (2011). *Çalışma Hayatında Öğrenilmiş Çaresizlik ve Tükenmişliğin Nedenleri ve Sonuçları Üzerine Bir Çalışma*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

- Tayfur, Ö. ve Arslan, M. (2012). Algılanan İş Yükünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi: İş-aile Çatışmasının Aracı Rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30 (1), 147-172.
- Tement, S. ve Korunka, C. (2013). Does trait affectivity predict work-to-family conflict and enrichment beyond job characteristics? *The Journal of Psychology*, 147 (2), 197-216.
- Thakur, A. ve Kumar, N. (2015). The effect of perceived organizational support, role related aspects and work involvement on work-life balance: Self efficacy as a moderator. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5 (1), 1-8.
- The Michigan Organizational Assessment Package: Progress Report II* (August 1975). Institute for Social Research, Survey Research Center: The University of Michigan, USA.
- Thirapatsakun, T., Kuntonbutr, C. ve Mechinda, P. (2014). The Relationships Among Job Demands, Work Engagement, and Turnover Intentions in the Multiple Groups of Different Levels of Perceived Organizational Supports. *Universal Journal of Management*, 2 (7), s. 272-285.
- Thomas, L. T. ve Ganster, D. C. (1995). Impact of Family- Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80 (1), s. 6-15.
- Thompson, B. M., Kirk, A. ve Brown, D. F. (2005). Work Based Support, Emotional Exhaustion, and Spillover of Work Stress to The Family Environment: A Study of Policewomen. *Stress and Health*, 21 (3), s. 199-207.

- Tomic, M. ve Tomic, E. (2010). Existential Fulfilment, Workload and Work Engagement Among Nurses. *Journal of Research in Nursing*, 16 (5), s. 468-479.
- Tosun, K. (1978). *İşletme Yönetimi: Genel Esaslar* (c.1). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, No: 82.
- Trevor, J. P. ve Enright, S. J. (1990). *Anxiety and Stress Management*. London: Routledge.
- Tummers, G. E. R., Landeweerd, J. A. ve Merode, G. G. V. (2002). Organization, work and work reactions: A study of the relationship between organizational aspects of nursing and nurses' work characteristics and work reactions. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16 (1), 52-58.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması ile İlişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (3-4), 155-179.
- Turgut, T. (2013). Başarı hedef yönelimleri ve iş özelliklerinin çalışmaya tutkunluk üzerindeki katkıları. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42 (1), 1-25.
- Turunç, Ö. ve Erkuş, A. (2010). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İş Stresinin Aracılık Rolü. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 19, 415- 440.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 209-232.

- Turunç, Ö. ve Fındıklı, M. A. (2015). Algılanan Lider Desteği ile İş-Aile Çatışması İlişkisinde Kendini İşletmeden Hissetmenin Düzenleyici Etkisi: Turizm Sektörü Örneği. *KAÜ İİBF Dergisi*, 6 (10), 113-134.
- Tuygun Toklu, A. (2011). *İşyerinde Stres Oluşturan Faktörler: Özel Sektör Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek lisans tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay yayıncılık.
- Van Den Heuvel, M., Demerouti, E., Schaufeli, W. B. ve Bakker, A. B. (2010). Personal resources and work engagement in the face of change. *Contemporary Occupational Health Psychology: Global Perspectives on Research and Practice*, 1, 124- 150.
- Veldhoven, M. V. ve Beijer, S. E. (2012). Workload, work-to-family conflict, and health: Gender differences and the influence of private life context. *Journal of Social Issues*, 68 (4), 665-683.
- Vera, M., Martinez, I. M., Lorente, L. ve Chambel, M. J. (2016). The role of co-worker and supervisor support in the relationship between job autonomy and work engagement among Portuguese nurses: A multilevel study. *Social Indicators Research*, 126 (3), 1143-1156.
- Villotti, P., Balducci, C., Zaniboni, S., Corbiere, M. ve Fraccaroli, F. (2014). An analysis of work engagement among workers with mental disorders recently integrated to work. *Journal of Career Assessment*, 22 (1), 18- 27.

- Viotti, S. ve Converso, D. (2016). Buffering effect of job resources in the relationship between job demands and work-to-private-life interference: A study among health-care workers. *Safety and Health at Work*, 7, 354- 362.
- Wadsworth, L. L. ve Owens, B. P. (2007). The effects of social support on work-family enhancement and work-family conflict in the public sector. *Public Administration Review*, 67 (1), 75-87.
- Wallace, J. E. (2005). Job stress, depression and work-to-family conflict: A test of the strain and buffer hypotheses. *Relations Industrielles/ Industrial Relations*, 60 (3), 510- 539.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. ve Liden., R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40 (1), 82–111.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H. ve Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 590-598.
- Wayne, J. H., Musisca, N. ve Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work-family experience: Relationships of the big five to work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 108-130.
- Wefald, A. J., Reichard, R. J. ve Serrano, S. A. (2011). Fitting engagement into a nomological network: The relationship of engagement to leadership and personality. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18 (4), 522-537.

- Winefield, H. R., Boyd, C. ve Winefield, A. H. (2014). Work-family conflict and well-being in university employees. *The Journal of Psychology*, 148 (6), 683- 697.
- Witt, L. A. ve Nye, L. G. (1992). *Organizational Goal Congruence and Job Attitudes Revisited*. FAA-AM Publication No. 92/8, Office of Aviation Medicine, Washington.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Scahaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14 (2), 121-141.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 235-244.
- Yeke, S. (2015). *Çalışanların Kişilik Özellikleri, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tutkunluğu Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması*. Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 11(1), 31-58.
- Yoon, J. ve Lim, J. C. (1999). Organizational support in the workplace: The case of Korean hospital employees. *Human Relations*, 52 (7), 923- 945.
- Zacher, H. ve Winter, G. (2011). Eldercare demands, strain, and work engagement: The moderating role of perceived organizational support. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 667-680.

- Zaidi, N. R., Wajid, R. A., Zaidi, F. B., Zaidi, G. B. ve Zaidi, M. T. (2013). The big five personality traits and their relationship with work engagement among public sector university teachers of Lahore. *African Journal of Business Management*, 7 (15), 1344- 1353.
- Zeytinoglu, I. U., Denton, M., Davies, S., Baumann, A., Blythe, J. ve Boos, L. (2007). Deteriorated external work environment, heavy workload and nurses' job satisfaction and turnover intention. *Canadian Public Policy*, 33 (1), 31-47.
- Zhang, J. ve Liu, Y. (2011). Antecedents of work-family conflict: Review and prospect. *International Journal of Business and Management*, 6 (1), 89-103.
- Zhang, M., Griffeth, R. W. ve Fried, D. D. (2012). Work-family conflict and individual consequences. *Journal of Managerial Psychology*, 27 (7), 696-713.
- Zika- Viktorsson, A., Sundström, P. ve Engwall, M. (2006). Project overload: An exploratory study of work and management in multi-project settings. *International Journal of Project Management*, 24, 385-394.

EK 1: ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Aşağıda yer alan anket formu Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü'nde yürüttüğüm "iş-aile çatışması/ iş yükü/ işe tutkunluk/ algılanan örgütsel destek" arasındaki ilişkileri araştırdığım tez çalışmamın veri toplama aracıdır. Anketten elde edilen bilgiler gizli tutulacak ve sadece bilimsel araştırma amacıyla kullanılacaktır. Her ifadeyi atlamaksızın yanıtlamanız çalışmamın sonuçları açısından önemlidir. Zaman ayırdığınız için çok teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Azize ERGENELİ - Arş. Gör. Aynur Taş

Hacettepe Üniversitesi- İşletme Bölümü

1. BÖLÜM Lütfen bu ifadelerin her birine ne ölçüde katıldığınızı işaretleyerek (x) belirtiniz.	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) 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.					

2. BÖLÜM Lütfen bu ifadelerin her birine ne ölçüde katıldığınızı işaretleyerek (x) belirtiniz.	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
1-Yapmam gereken işleri yeterince zamanım olmadığı için yetiştiremiyorum.					
2-Herşeyi iyi bir şekilde yapmaya çalıştığımda iş yüküm daha da artıyor.					
3-Bana verilen iş miktarı adildir.					
4-Benden beklenen performans seviyesi makuldür.					

3. BÖLÜM Lütfen bu ifadelerin her birine ne ölçüde katıldığınızı işaretleyerek (x) belirtiniz.	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
1-İşimi yaparken enerji dolu olurum.					
2-İşimde kendimi güçlü ve dinç hissedirim.					
3-İşimi hevesle yaparım.					
4-İşim bana ilham verir.					
5-Sabah uyandığımdaya işe gitmek için istekli olurum.					
6-Yoğun çalıştığım zamanlarda kendimi mutlu hissedirim.					
7-Yaptığım işle gurur duyarım.					
8-Çalışırken işime dalıp giderim.					
9-Çalışırken yaptığım işe kendimi kaptırırım.					

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. BÖLÜM	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Lütfen bu ifadelerin her birine ne ölçüde katıldığınızı işaretleyerek (x) belirtiniz.					
1-Çalıştığım kurum onun yararına olan katkılarına değer verir.					
2-Çalıştığım kurumda işimde gösterdiğim ekstra çaba takdir görmez.					
3-Çalıştığım kurum işle ilgili yakınmalarımı dikkate almaz.					
4-Çalıştığım kurum benim iyiliğimi gerçekten düşünür.					
5-Çalıştığım kurum işimle ilgili yapabileceklerin en iyisini yapsam bile bunun farkında olmaz.					
6-Çalıştığım kurum işimden genel olarak memnun olup olmadığımıda ilgilenir.					
7-Çalıştığım kurum benimle pek ilgilenmez.					
8-Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.					

Demografik Bilgiler: Lütfen (x) olarak işaretleyiniz.

Cinsiyet : Erkek Kadın

Yaş : 18-30 31-39 40-49 50 ve üstü

Eğitim Durumunuz : Lise Yüksekokul Lisans Yüksek lisans Doktora

Günlük ortalama çalışma süreniz : (.... saat)

Medeni Durum : Bekar Evli

Varsa, çocuk sayısı : 0 1 2 3 4 ve üstü **Varsa, en küçük çocuğunuzun yaşı:** (...)

Eşiniz çalışıyor mu? : Evet Hayır

Bakmakla yükümlü olduğunuz fertler (çocuklar, yaşlı aile fertleri v.s.) ya da ev işleriniz için tuttuğunuz kişi var mı ?

Evet Hayır

Anketiniz bitmiştir. Katılımınız ve ayırdığınız zaman için tekrar teşekkür ederim.

EK 2: TEZ ÇALIŞMASI ETİK KURUL İZNI

T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

Sayı : 35853172/ 433-3507

23 Kasım 2016

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: 04.11.2016 tarih ve 5653 sayılı yazınız.




Enstitünüz İşletme Anabilim Dalı bütünlük doktora programı öğrencisi **Aynur TAŞ**'ın **Prof. Dr. Azize ERGENELİ** danışmanlığında yürüttüğü "**İş-Aile Alanları Arasında Yaşanan Çatışmanın Nedenleri ve Sonuçları Üzerine Bir Araştırma**" başlıklı tez çalışması, Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **15 Kasım 2016** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Rahime M. NOHUTCU
Rektör a.
Rektör Yardımcısı

Handwritten signature

EK 3: TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

 <p>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU</p>
<p>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ İŞLETME ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA</p> <p style="text-align: right;">Tarih: 25/ 01/2018</p> <p>Tez Başlığı: İş Yükü ile İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkide İşe Tutkunluk ve Algılanan Örgütsel Desteğin Etkisi: Alışveriş Merkezi Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma.</p> <p>Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 110 sayfalık kısmına ilişkin, 24/ 01/2018 tarihinde tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 12 'dir.</p> <p>Uygulanan filtrelemeler:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç, 2- Kaynakça hariç 3- Alıntılar dâhil 4- 5 kelimededen daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç <p>Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.</p> <p>Gereğini saygılarımla arz ederim.</p> <div style="text-align: right;">  25.01.2018 </div> <p>Adı Soyadı: Aynur TAŞ</p> <p>Öğrenci No: H11161438</p> <p>Anabilim Dalı: İŞLETME</p> <p>Program: İŞLETME- BÜTÜNLEŞİK DOKTORA</p> <p>Statüsü: <input type="checkbox"/> Y.Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input checked="" type="checkbox"/> Bütünleşik Dr.</p>
<p><u>DANIŞMAN ONAYI</u></p> <p>UYGUNDUR.</p> <div style="text-align: center;">  Prof. Dr. Azize ERGENELİ </div>