



**İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞE BAĞLILIK İLİŞKİSİNİN  
TURİZM SEKTÖRÜNDE İNCELENMESİ:  
BURSA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN  
TURİZM İŞLETME BELGELİ 5 YILDIZLI  
KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA**

**Nercü DURMUŞ**

**Yüksek Lisans Tezi  
Turizm işletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı  
Yrd. Doç. Dr. Ali Çağlar GÜLLÜCE  
2016  
Her Hakkı Saklıdır**

**T.C.  
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**

**Nercü DURMUŞ**

**İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞE BAĞLILIK İLİŞKİSİNİN TURİZM  
SEKTÖRÜNDE İNCELENMESİ: BURSA İLİNDE FAALİYET  
GÖSTEREN TURİZM İŞLETME BELGELİ 5 YILDIZLI  
KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TEZ YÖNETİCİSİ  
Yrd. Doç. Dr. Ali Çağlar GÜLLÜCE**

**ERZURUM – 2016**



T.C.  
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



### TEZ BEYAN FORMU

18/10/2016

## SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

### BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum " İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞE BAĞLILIK İLİŞKİSİNİN TURİZM SEKTÖRÜNDE İNCELENMESİ: BURSA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN TURİZM İŞLETME BELGELİ 5 YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA" adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

Tezimin/Raporum sadece Atatürk 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.

18.10.2016

Nercü DURMUŞ



T.C.  
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Yrd. Doç. Dr. Ali Çağlar GÜLLÜCE danışmanlığında, Nercü DURMUŞ tarafından hazırlanan bu çalışma 18/10/2016 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

**Başkan** : Doç. Dr. Gökalg Nuri SELÇUK

İmza: .....

**Jüri Üyesi** : Yrd. Doç. Dr. Ali Çağlar GÜLLÜCE

İmza: .....

**Jüri Üyesi** : Yrd. Doç. Dr. Hüseyin DAŞTAN

İmza: .....

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir. .... / ..... / .....

Prof. Dr. Mehmet TÖRENEK  
Enstitü Müdürü

**İÇİNDEKİLER**

<b>ÖZET</b> .....	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VI</b>
<b>KISALTMALAR DİZİNİ</b> .....	<b>VII</b>
<b>ŞEKİLLER DİZİNİ</b> .....	<b>VIII</b>
<b>TABLolar DİZİNİ</b> .....	<b>IX</b>
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	<b>X</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>

**BİRİNCİ BÖLÜM****İŞE BAĞLILIK**

<b>1.1. İŞE BAĞLILIK</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2. İŞE BAĞLILIĞIN BENZER KAVRAMLARLA İLİŞKİSİ</b> .....	<b>4</b>
1.2.1. İşe Bağlılık ve Örgüte Bağlılık.....	5
1.2.2. İşe Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık .....	6
1.2.3. İşe Bağlılık ve Çalışmaya Bağlılık.....	6
<b>1.3. İŞE BAĞLILIK VE BAĞLILIK TÜRLERİ KONUSUNDA ÇEŞİTLİ YAKLAŞIMLAR</b> .....	<b>7</b>
1.3.1. Doğrudan İlişki Modeli .....	7
1.3.2. Randall ve Cote Modeli.....	8
1.3.3. Morrow Modeli .....	9
<b>1.4. İŞE BAĞLILIĞIN ÇEŞİTLİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ İLE İLİŞKİSİ</b> .....	<b>10</b>
1.4.1. İşe Bağlılık ve İş Tatmini .....	10
1.4.2. İşe Bağlılık ve Performans .....	11
1.4.3. İşe Bağlılık ve Devamsızlık .....	12
1.4.4. İşe Bağlılık ve Verimlilik .....	13
<b>1.5. İŞE BAĞLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER</b> .....	<b>14</b>
1.5.1. İşe Bağlılığı Etkileyen Bireysel Faktörler .....	14
1.5.1.1. Demografik Faktörler .....	14
1.5.1.1.1. Yaş .....	15
1.5.1.1.2. Eğitim Durumu .....	15

1.5.1.1.3. Cinsiyet .....	16
1.5.1.1.4. Medeni Durum .....	16
1.5.1.1.5. Örgütte Çalışma Süresi .....	18
1.5.1.2. Psiko-Sosyal Faktörler .....	18
1.5.1.2.1. Başarı Güdüsü .....	19
1.5.1.2.2 Kontrol Odağı .....	20
1.5.1.2.4. Çalışma Değerleri .....	22
1.5.1.2.5. Merkezi Yaşam İlgisi .....	23
1.5.2. İşe Bağlılığı Etkileyen Çevresel Faktörler .....	23
1.5.2.1. Toplumsal Faktörler .....	23
1.5.2.2. Ekonomik Faktörler .....	24
1.5.2.3. Hukuksal Faktörler .....	25
1.5.3. İşe Bağlılığı Etkileyen İşin Niteliğine İlişkin Faktörler .....	25
1.5.3.1. İşin Gerektirdiği Bilgi ve Yetenek Çeşitliliği .....	25
1.5.3.2. Görev ile Özdeşleşme .....	26
1.5.3.3. Görevin Önemi .....	27
1.5.3.4. İşin Sorumluluğu ve Etkileşim Düzeyi .....	27
1.5.3.4.1. Özerklik (Otonomi) .....	28
1.5.3.4.2. Geri Bildirim (Geri Besleme) .....	29
1.5.3.4.3. Başkalarıyla İlişkiler .....	29
1.5.4. İşe Bağlılığı Etkileyen Örgütsel Faktörler .....	30
1.5.4.1. Örgütün Büyüklüğü ve Yapısı .....	30
1.5.4.2. Ücret Miktarı ve Sistemi .....	31
1.5.4.3. Çalışma Koşulları ve Çalışma Saatleri .....	31
1.5.4.4. Kariyer Olanakları .....	31
1.5.4.5. Yönetim Stili ve Yönetime Katılım Düzeyi .....	32

## İKİNCİ BÖLÜM

### İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI

<b>2.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI .....</b>	<b>33</b>
<b>2.2. İŞ -AİLE ÇATIŞMASININ BOYUTLARI.....</b>	<b>35</b>
2.2.1. Zaman Odaklı İş-Aile Çatışması .....	35

2.2.2. Gerilim Odaklı İş-Aile Çatışması.....	37
2.2.3. Davranış Odaklı İş-Aile Çatışması.....	39
<b>2.3. İŞ AİLE ÇATIŞMASININ DOĞRULTULARI.....</b>	<b>40</b>
<b>2.4. İŞ – AİLE ÇATIŞMASI KURAMLARI.....</b>	<b>41</b>
2.4.1. Akılcı Bakış / Rasyonel Teori .....	41
2.4.2. Taşma Teorisi .....	42
2.4.3. Telafi Teorisi .....	43
2.4.4. Katkı Teorisi.....	43
2.4.5. Çatışma Teorisi.....	44
<b>2.5. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ NEDENLERİ.....</b>	<b>44</b>
2.5.1. İş –Aile Çatışmasına Neden Olan Kişisel Nedenler.....	44
2.5.1.1. Cinsiyet.....	44
2.5.1.2. Yaş .....	46
2.5.1.3. Medeni Durum.....	46
2.5.1.4. Eğitim .....	47
2.5.2. İş –Aile Çatışmasına Neden Olan İş İle İlgili Faktörler .....	47
2.5.2.1. Yönetici Tutumu.....	47
2.5.2.2. Çalışma Programlarının Düzensizliği.....	47
2.5.3. İş -Aile Çatışmasına Neden Olan Aile ile İlgili Faktörler.....	48
2.5.3.1. Çocuk Bakımı Sorunları .....	48
2.5.3.2. Ailevi Sorunlar .....	49
2.5.3.3. Çift Kariyerli Aile Yapısı .....	49
2.5.3.4. Eşlerin Çalışma Saatleri.....	50
<b>2.5. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ SONUÇLARI.....</b>	<b>51</b>
2.6.1. Yaşam Tatmini .....	53
2.6.2. Evlilik Tatmini .....	54
2.6.3. İş Tatmini .....	56
<b>2.7. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞE BAĞLILIK İLİŞKİSİ .....</b>	<b>58</b>

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**  
**İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞE BAĞLILIK İLİŞKİSİNİN TURİZM**  
**SEKTÖRÜNDE İNCELENMESİ: BURSA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN**  
**TURİZM İŞLETME BELGELİ 5 YILDIZLI KONAKLAMA**  
**İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA**

<b>3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ .....</b>	<b>60</b>
3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	60
3.1.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	61
3.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi .....	62
3.1.4. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi .....	63
3.1.5. Veri Setinin Analize Uygunluğunun Gözden Geçirilmesi .....	64
3.1.5.1. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi .....	64
3.1.5.2. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler .....	66
<b>3.2. BULGULAR ve YORUM.....</b>	<b>67</b>
3.2.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular.....	67
3.2.2. Araştırma Modelinin ve Hipotezlerinin Test Edilmesi .....	68
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>79</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>85</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>97</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>99</b>



## ÖZET

## YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞE BAĞLILIK İLİŞKİSİNİN TURİZM SEKTÖRÜNDE İNCELENMESİ: BURSA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN TURİZM İŞLETME BELGELİ 5 YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA**

Nercü DURMUŞ

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ali Çağlar GÜLLÜCE

2016, 99 sayfa

**Jüri: Yrd. Doç. Dr. Ali Çağlar GÜLLÜCE (Danışman)  
Doç. Dr. Gökalp Nuri SELÇUK  
Yrd. Doç. Dr. Hüseyin DAŞTAN**

Bu araştırmanın amacı konaklama işletmelerinde çalışanların iş-aile çatışmaları ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Bu amaçla araştırmada işe bağlılık ile iş-aile çatışması kavramları incelenmiştir. Araştırma Bursa ilinde faaliyet gösteren turizm işletme belgesine sahip 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde uygulanmıştır. Araştırmada çalışanların iş-aile çatışması ve işe bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla anket formu kullanılmıştır. Anket formu ile elde edilen veriler SPSS 19 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Ayrıca anket verileri frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, korelasyon analizi, regresyon analizi, T testi ve tek yönlü varyans analizi ile incelenmiştir.

Araştırmanın sonucunda çalışanların iş-aile çatışması ve işe bağlılıkları arasında bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca çalışanların iş-aile çatışmaları işe bağlılıklarını anlamlı bir şekilde etkilemediği ortaya çıkarılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Konaklama İşletmeleri, İş-Aile Çatışması, İşe Bağlılık

**ABSTRACT****MASTER'S THESIS****STUDYING WORK-FAMILY CONFLICT AND WORK COMMITMENT  
RELATION ON TOURISM SECTOR: AN APPLICATION IN FIVE STARS  
HOTELS THAT HAVE TOURISM BUSINESS DOCUMENT IN BUSINESS IN  
BURSA CITY****Nercü DURMUŞ****Advisor: Asst. Prof. Dr. Ali Çağlar GÜLLÜCE****2016, page: 99****Jury: Assist. Prof. Dr. Ali Çağlar GÜLLÜCE (Advisor)  
Assoc. Prof. Dr. Gökalp Nuri SELÇUK  
Assist. Prof. Dr. Hüseyin DAŞTAN**

The aim of this study is that determinate the relationship between work-family conflict and work commitment of employees who work on hospitality businesses. For this purpose, work commitment and work-family conflict concepts were investigated in this study. Research was carried out to five stars hotels that have tourism business documents and in business in Bursa convince. A survey form was used to determine the relationship between work-family conflict and work commitment of employees. The data obtained by survey form were analyzed by using SPSS 19 software package. In addition, survey data were analyzed with frequency distribution, reliability analysis, correlation analysis, regression analysis, T-test and one-way analysis of variance.

According to results of this study, it was determined that employees don't have significant effect on work-family conflict and work commitment. In addition, it was shown that the work-family conflict of employees has not significant influence on their work commitment.

**Keywords:** Tourism, hospitality businesses, work-family conflict, work commitment

**KISALTMALAR DİZİNİ**

C.	: Cilt
Çev.	: Çeviri
Ed.	: Editör
s.	: Sayfa
S.	: Sayı
Vol.	: Volume
TDK	: Türk Dil Kurumu
AİÇ	: Aile-İş Çatışması
İAÇ	: İş-Aile Çatışması



**ŞEKİLLER DİZİNİ**

<b>Şekil 1.1.</b> Çalışma Yaşamında İşe Bağlılık İle İlişkili Diğer Bağlılık Türleri.....	4
<b>Şekil 2.1.</b> İş-Aile Çatışması Oluşum Şeması .....	35
<b>Şekil 3.1.</b> Araştırma Modeli.....	61



## TABLOLAR DİZİNİ

<b>Tablo 1.1.</b> Moral ve benlik bağlılığı kavramlarının birlikte değerlendirilmesi.....	3
<b>Tablo 2.1.</b> İş-Aile Çatışması Doğrultuları .....	40
<b>Tablo 3.2.</b> İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonucu.....	65
<b>Tablo 3.3.</b> İşe Bağlılık Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonucu .....	65
<b>Tablo 3.4.</b> İş-aile Çatışmasına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	66
<b>Tablo 3.5.</b> İşe Bağlılığa İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	66
<b>Tablo 3.6.</b> Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	67
<b>Tablo 3.7.</b> İş-Aile Çatışması İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Gösteren Korelasyon Analizi Sonuçları .....	68
<b>Tablo 3.8.</b> İş-Aile Çatışmasının İşe Bağlılığa Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonucu.....	70
<b>Tablo 3.9.</b> Zaman Odaklı Çatışmanın İşe Bağlılığa Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonucu .....	71
<b>Tablo 3.10.</b> Gerilim Odaklı Çatışmanın İşe Bağlılığa Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonucu .....	71
<b>Tablo 3.11.</b> Davranış Odaklı Çatışmanın İşe Bağlılığa Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonucu .....	72
<b>Tablo 3.12.</b> İş-Aile Çatışması İle Cinsiyet Arasındaki İlişki (T Testi Sonuçları).....	73
<b>Tablo 3.13.</b> İşe Bağlılık İle Cinsiyet Arasındaki İlişki (T Testi Sonuçları) .....	74
<b>Tablo 3.14.</b> İş-Aile Çatışması İle Medeni Durum Arasındaki İlişki (T Testi Sonuçları) .....	74
<b>Tablo 3.15.</b> İşe Bağlılık İle Medeni Durum Arasındaki İlişki (T Testi Sonuçları) .....	75
<b>Tablo 3.16.</b> İş-Aile Çatışması İle Yaş İlişkisi (Tek Yönlü Varyans Analizi Sonucu)....	75
<b>Tablo 3.17.</b> İş-Aile Çatışması İle Çocuk Sahibi Olma Durumu İlişkisi (Tek Yönlü Varyans Analizi Sonucu) .....	76
<b>Tablo 3.18.</b> İş-Aile Çatışması İle Eğitim Düzeyi İlişkisi (Tek Yönlü Varyans Analizi Sonucu).....	77
<b>Tablo 3.19.</b> İş-Aile Çatışması İle Pozisyon İlişkisi (Tek Yönlü Varyans Analizi Sonucu).....	78

**TEŞEKKÜR**

Bu çalışma, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda Yrd. Doç. Dr. Ali Çağlar GÜLLÜCE yönetiminde bir yüksek lisans tezi olarak hazırlanmıştır.

Araştırmamın her döneminde tecrübesi ve fikirleri ile beni destekleyip yönlendiren çok değerli danışman hocam Sn. Yrd. Doç. Dr. Ali Çağlar GÜLLÜCE'ye, tez jüri üyelerim Doç. Dr. Gökalp Nuri SELÇUK ve Yrd. Doç. Dr. Hüseyin DAŞTAN'a, değerli katkılarından dolayı sevgili arkadaşım Arş. Gör. Yusuf BAYRAKTAR'a ve bu süreçte her zaman yanımda olan hiçbir zaman desteğini esirgemeyen babam Muammer DURMUŞ'a teşekkürü borç bilirim.

**Erzurum-2016**

**Nercü DURMUŞ**

## GİRİŞ

İş-aile çatışması; işin talep ettiği roller ile ailenin talep ettiği rollerin çatışması sonucu ortaya çıkan kavramdır. İş-aile çatışması yaşayan birey hem işyerinde hizmet kalitesi düşerek ciddi kayıplara yol açabilir, hem de ruhsal ve fiziksel açıdan çöküntüye uğrayabilir. İş-aile çatışması örgüt ve birey açısından ciddi sonuçları beraberinde getireceğinden önlenmesi gereken bir durum olarak kabul edilmektedir.

İşe bağlılık ise; kısaca kişinin işiyle özdeşleşmesi anlamına gelmektedir. Çalışanların işlerini en iyi şekilde yapabilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri işlerine duydukları bağlılıkla paralel doğrultudadır. Günümüzde iş stresinin en yoğun olarak görüldüğü sektörlerin başında hizmetler sektörü gelmektedir. Çalışma stresi, nöbet usulü çalışma, zaman baskısı ve yapılan işin niteliği nedeniyle hizmetler sektörü çalışanların işe bağlılıklarını azaltabilmektedir. Kişinin işinden veya iş hayatından zevk alması, işiyle olumlu duygusal etkileşime girebilmesidir. Kişi yapılan işi bir “angarya” veya bir “zorunluluk” olarak değil de bir “zevk” veya “tutku” olarak görebilmelidir.

Bir şirketin başarısı, çalışanlarının başarısı demektir. Günümüzde çalışanların işlerine bağlı olması, artık işletmelerin ürün üretmek gibi temel amaçlarından biri olmuştur. Bir kurumunun başarısını artıracak yükseltecek, kara geçirecek, şirketin pazar payını artıracak olanlar şirketin çalışanları olacaktır. Kurumları zirvelere taşıyanlar da aşağılara çekenler de çalışanlardır. Bu noktada ise çalışanların işlerine olan bağlılığı devreye girmektedir. İşe bağlılık ile iş-aile çatışması birbiriyle yakın ilişkilidirler. Bu da verimliliği ve etkin çalışmayı sağlamak için araştırmalar yapan çalışmacıların gözünde bu iki konuyu oldukça önemli kılmıştır. Bu sebepten etkinlik ve verimliliği artırmak için işletme yönetiminin çalışanlarının işe bağlılıklarını ve iş-aile çatışması durumunu göz ardı etmemesi ve bu iki konuda gerekli önlemleri zamanında almaları; hem işletme için hem de çalışanlar için bir çözüm yolu olacaktır. Dört bölümden oluşan bu çalışmada iş-aile çatışması ve işe bağlılık arasındaki ilişki incelenmektedir.

Çalışmanın birinci bölümünde, işe bağlılık kavramı, işe bağlılığın benzer kavramlarla ilişkisi, işe bağlılığın modelleri, işe bağlılığın çeşitli performans göstergeleri ile ilişkileri ve işe bağlılığı etkileyen faktörler yer almaktadır.

İkinci bölümde ise iş-aile çatışması kavramı, iş-aile çatışmasının boyutları, iş-aile çatışmasının doğrultuları, iş-aile çatışmasının kuramları, iş-aile çatışmasının nedenleri, iş-aile çatışmasının sonuçları yer almaktadır.

Literatür olarak son bölüm olan üçüncü bölümde ise iş aile çatışması ve işe bağlılık arasındaki ilişki yer almaktadır.

Dördüncü bölümde araştırmanın metodolojik alt yapısı ayrıntılı bir biçimde ortaya konulmuştur. Araştırmanın modeli ve hipotezi sunulmuş ve araştırma kapsamında toplanan verilere ilişkin yürütülen analizler ve sonuçlar detaylı bir biçimde açıklanmıştır.





## BİRİNCİ BÖLÜM

### İŞE BAĞLILIK

#### 1.1. İŞE BAĞLILIK

İşe bağlılık kavramını ilk kez önemli bir örgütsel tutum olarak Lodahl ve Kejner (1965) “moral” ve “benlik bağlılığı” kavramlarını birbirlerine bütünleşmiş hale getirerek ortaya çıkarmışlardır.

**Tablo 1.1.** Moral ve benlik bağlılığı kavramlarının birlikte değerlendirilmesi

Brooke, Russell ve Price (1988)	Kişinin işiyle psikolojik özdeşim kurma derecesini yansıtan bilişsel inancıdır.
Dubin (1956)	Çalışanın işi veya işiyle ilgili şeylerin ne ölçüde hayatının merkezinde yer aldığıdır.
Dubinsky ve diğerleri (1986)	Çalışanın ne ölçüde işiyle bütünleşmiş ve işine kendini adanmışlığıdır.
Elloy, Everett ve Flynn (1991)	Göze çarpan ihtiyaçlarıyla ilgili iş tatmini boyutudur.
Igbaria ve Siegel (1992)	Bireyin kendisini işiyle psikolojik olarak ne ölçüde tanımlayabildiğidir.
Ingram, Lee ve Lucas (1991)	Çalışanların işleriyle kendilerini ne ölçüde psikolojik olarak özdeşleştirebildikleridir
Jens (1982)	Kişinin mevcut işi veya pozisyonuyla kendini özdeşleştirmesidir.
Jewell (1984)	Kişinin kendini işine adanmasıdır.
Kanungo (1982)	Bireyin psikolojik olarak işiyle özdeşleşmesi ile ilgili bilişsel durumudur.
Lawler ve Hall (1970)	Çalışmayı hayatının önemli bir parçası olarak algılaması ve önemli ihtiyaçlarını karşılamada yardımcı olduğu için yaşamında önemli görmesidir.
Lodhal ve Kejner (1965)	Bireyin çalışmasıyla özdeşleşme derecesi veya çalışmanın yaşamında önemli bir yere sahip olmasıdır.
Saleh ve Hosek (1976)	İşi ile ilgili “merkezi yaşam ilgisi” düzeyidir.

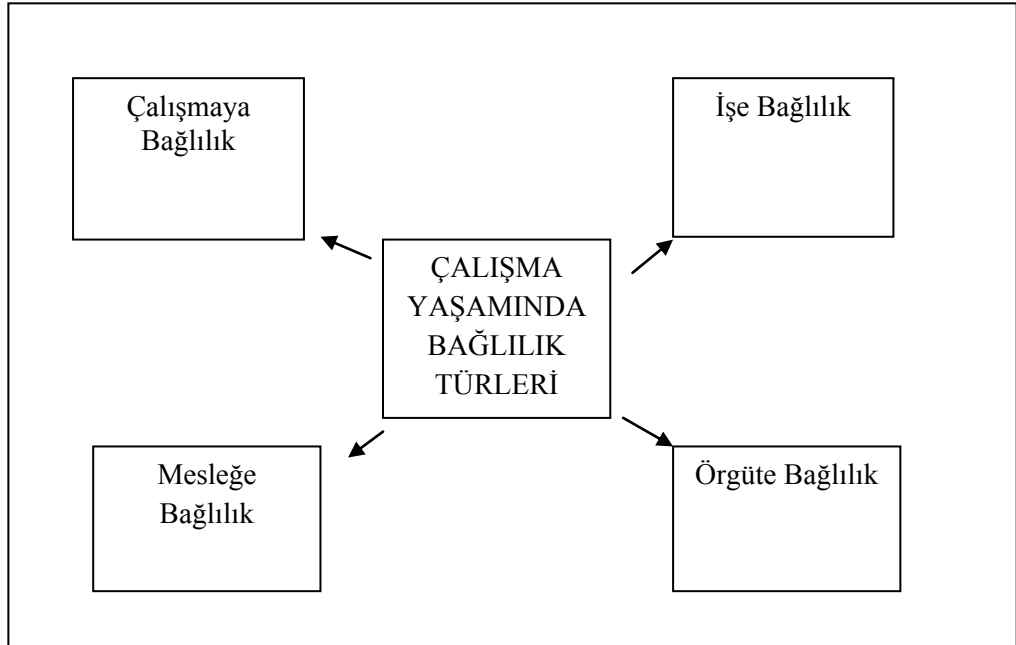
**Kaynak:** Karacaoğlu, 2005: 58

Lodahl ve Kejner (1965) bireysel değer bağlamında işin önemi veya işin erdemleri hakkındaki değerlerin içselleştirilmesi biçiminde tanımlamıştır (Karacaoğlu, 2005: 55). Lawler ve Hall'un (1970) işe bağlılık tanımı, merkezi yaşam ilgisi temeline dayanmaktadır. Bu araştırmacılara göre işe bağlılık, “iş durumunun özbenliğin merkezinde olma derecesidir” (Kuruüzüm, Irmak ve Çetin, 2010: 53). Allport, konuya “benlik bağlılığı” şeklinde yaklaşmıştır. Allport’a göre işe benlik bağlılığı bireylerin özsaygılarının işlerindeki başarılarından etkilenmesiyle oluşmaktadır. Vroom’a göre işe benlik bağlılığı, bireyin performans düzeyinin öz saygısını etkilediği ölçüde artan bir olgudur (Çakır, 2001: 54).

Bu araştırmada kabul edilen işe bağlılık tanımı Kanungo (1982) tarafından yapılan “Bireyin psikolojik olarak işiyle özdeşleşmesi ile ilgili bilişsel durumudur” şeklindeki tanımdır.

## 1.2. İŞE BAĞLILIĞIN BENZER KAVRAMLARLA İLİŞKİSİ

İşe bağlılık, çalışma hayatında var olduğundan bu kavram ile bağlantılı başka kavramlarda mevcuttur. Bunlar; örgüte bağlılık, iş tatmini, mesleğe bağlılık ve çalışmaya bağlılık gibi kavramlardır.



**Kaynak:** Çakır, 2001: 37.

**Şekil 1.1.** Çalışma Yaşamında İşe Bağlılık İle İlişkili Diğer Bağlılık Türleri

Şekil 1.1’de verilen işe bağlılık ile ilişkili diğer kavramların benzerlikleri ve farklılıkları aşağıda ele alınmıştır.

### 1.2.1. İşe Bağlılık ve Örgüte Bağlılık

Örgütsel bağlılık, çalışanların örgütüne inanması, örgütün amaç ve değerlerini benimsemesi ve bu doğrultuda örgütün güçlü bir üyesi olmak için çalışması olarak tanımlanmıştır. Meyer ve Allen, örgütsel bağlılığın psikolojik boyutunun da olduğunu belirterek, çalışanların organizasyonla ilişkisi ile şekillenen ve organizasyonun sürekli bir üyesi olma kararını almalarını sağlayan davranış olarak tanımlamışlardır (Güner, 2007: 6).

Örgütsel bağlılık literatürü, araştırmacıların, büyük ölçüde bireylerin bağlılık niteliği, kişinin örgütsel amaç ve çıkarları koruma isteği, örgüte dönük belli davranışsal gerekleri yerine getirme ve örgütle paylaşılan birlikteliğin daha çok moral-psikolojik gücü üzerine odaklandıklarını göstermektedir. Bunun yanında yazarların önemli bir bölümü de örgütsel bağlılığı, iş görenlerin, örgütün farklı parçalarına veya öğelerine bağlılığı şeklinde anlamlandırmışlardır (Demirsoy, 2009: 30).

Çakır’dan aktarımla, Porters vd., örgütsel bağlılıkla ilgili çalışmalarında “örgütsel bağlılığı, bireyin örgütsel amaçları ve değerleri kabul ederek benimsemesi, örgütsel amaçları başarmaya yönelik gönüllü olarak çaba harcaması, örgütsel üyeliği sürdürmeye güçlü bir istek duyması” olarak tanımlamışlardır. Örgüte bağlılık, kişinin örgütün çıkarlarını kendi çıkarlarından üstün görmesi hali şeklinde de düşünülebilir. Yüksek düzeyde örgüte bağlılık, örgütün amaç ve değerlerini benimseme, örgüt için büyük çaba göstermeye istekli olma ve kurumda kalma isteği olarak kendini gösterir. Bu iki bağlılık türü ampirik olarak ilişkili olduğu halde işe bağlılık, bireyin meşgul olduğu özel bir iş ile bireysel düzeyde kurduğu psikolojik özdeşleşmeyi ifade etmektedir. Bu bağlılık türleri, iş ile ilgili sonuçların tahmininde karşılıklı olarak rol oynayabilir, fakat örgütsel bağlılık, devamsızlık ve personel devri gibi değişkenlerle daha fazla ilişkili görülürken, işe bağlılığın performansla daha yüksek bir ilişki gösterdiği belirlenmiştir (Karacaoğlu, 2005: 57).

### 1.2.2. İŖe Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık

Mesleğe bağlılık, çalışanın mesleğindeki gelişim ve ilerleyiş isteğinin derecesi olarak tanımlanmaktadır. Ancak bu gelişim örgütle bağlantılı olmayıp, tamamen kişisel bir süreci kapsamaktadır (Cohen, 2000: 386).

Blau, mesleğe bağlılık ile meslekten ayrılma eğilimi arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiş, mesleğe bağlılığın, çalışmaya bağlılık, işe bağlılık ve örgütsel bağlılıktan bağımsız bir tutum olduğunu belirtmiştir (Blau, 1986: 581).

Mesleğe bağlılık, Vanderberg ve Scarpella tarafından bireyin çalıştığı alanın veya mesleğin değerlerini kabul etmesi ve inanması, bu mesleğin mensubu olmayı sürdürmede gönüllü olması şeklinde tanımlanırken, Lee vd., mesleki bağlılığı, mesleğe duygusal tepkilere dayalı olarak ortaya çıkan, meslek ve birey arasındaki psikolojik bağ olarak tanımlamıştır (akır, 2001: 611).

Mesleğe bağlılığı işe bağlılıktan ayıran nokta; mesleğe bağlılık bireyin belli bir dalda beceri sahipliğinden kaynaklanan hazdan dolayı meydana gelirken, işe bağlılık bireyin herhangi bir dalda işe bağlılığını temsil eder.

### 1.2.3. İşe Bağlılık ve çalışmaya Bağlılık

Çalışmaya bağlılıkta da işe bağlılıkta olduğu gibi psikolojik özdeşleşme söz konusudur. Yukarıda da bahsedildiği üzere bireyin çalışma kararlılığında olması yani çalışmanın bireyin yaşamında önemli bir yere sahip olması, çalışmaya bağlılıktan söz edilebilmesi için esastır. Bu sebeple çeşitli zorunluluklardan ötürü çalışmaya yönelme durumlarında, bir bağlılıktan söz edilemez (Griffin, Hogan ve Talya, 2010: 243).

Çalışmaya bağlılık, kişinin herhangi bir meslek sahibi olması ve bunu yerine getirebilmesi ile ilgilidir. İşe bağlılık ise yerine getirilen söz konusu mesleğe karşı duyulan benimseme duygusu sonucu oluşur. Yani çalışmaya bağlılık ve işe bağlılık bu noktada birbirinden farklı kavramlardır.

### 1.3. İŞE BAĞLILIK VE BAĞLILIK TÜRLERİ KONUSUNDA ÇEŞİTLİ YAKLAŞIMLAR

İşe bağlılık türlerinin benzer ilişkileri ve farklılıkları ile ilgili bilgiler yukarıda verilmiştir. Bu bölümde de ilgili bağlılık türleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiler ile alakalı ortaya konulan yaklaşımlar ve modellere yer verilecektir.

#### 1.3.1. Doğrudan İlişki Modeli

Doğrudan ilişki modeli; örgütsel bağlılık, işe bağlılık, çalışmaya bağlılık ve mesleki bağlılık kavramlarını kapsamaktadır. Modele göre bağlılık türleri arasında doğrudan bir ilişki bulunmamaktadır. Blau (1986) yaptığı araştırmada devamsızlık ile örgütsel bağlılığın bulunduğu daha güçlü bir ilişkisi bulunduğunu ortaya koymaktadır (Cohen, 2000: 391).

Bahsedilen bağlılık türlerinden olan modele göre devamsızlıkta, işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma ile ilişkileri en güçlü olan bağlılık türü örgüte bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Yani bahsedilen bağlılık türlerinden herhangi birisinin azalması halinde işten ayrılma niyeti, işten ayrılma ve devamsızlık oranı artacaktır. İşe bağlılığın söz konusu türler ile negatif yönlü ilişkisinden bahsedilebilmesine karşın devamsızlık oranı ile ilişkisi diğerlerine oranla daha güçlüdür. Buna gerekçe olarak da bireyin ayrılmaya yönelik olası bir isteğinin örgütünden ya da mesleğinden değil, işinden olabileceği bunun ise devamsızlığa yol açabileceği varsayımdır.

Mesleğe yönelik bağlılık yönünden zayıf olan çalışanların meslekleri ile özdeşleşememe olasılıkları ile mesleklerini bırakma yönünde oluşabilecek eğilim ile ilgili varsayım sonucunda mesleğe bağlılığın bu üç kavramla ilişkisinin kuvvetli olabileceği sonucu ortaya çıkmaktadır (Cohen, 2000: 392). Diğer bağlılık türü olan çalışmaya bağlılık, bağlılık türleri arasında göreceli olarak daha bağımsız bir değişken olduğundan, bu türün üç kavram ile ilişkisi daha zayıf olduğu varsayılmaktadır (Çakır, 2001: 68).

### 1.3.2. Randall ve Cote Modeli

Modele göre işe bağlılığı etkileyen diğer faktörler grup bağlılığı ve iş etiğidir. İş etiği yüksek olan bireyler yorgun ya da sıkılmış olsalar dahi işlerine devam edeceklerdir ve işleri ile ilgili sorumluluklar alacaklardır, böylece iş etiği bu bireyler üzerinde motive edici bir etki yaratacaktır. İş etiği sayesinde çalışanlar yeteneklerini en üst seviyede göstermek için kendilerinde zorunluluk hissedeceklerdir. Bu model kapsamı içerisinde çalışmaya bağlılık ile iş etiği kavramları yer değiştirmektedir. Ancak yukarıda bahsedilen savlar iş değerlerini yansıtan her iki kavram ile ilgilidir (Cohen, 2000: 393).

İşe bağlılık, bireylerin iş deneyimleri sonucu ortaya çıkmaktadır. İş deneyimleri olumlu sonuçlanır ise bireylerin işlerine bağlılıkları kuvvetlenecek, mesleğini icra ettiği işteki olumlu deneyimleri bireyin mesleki bağlılığını da etkilemektedir. Aksi durumda, yani işe bağlılığın düşük olması durumunda, örgütsel ve mesleki bağlılığın düzeylerini de azaltmaktadır. Böylece işe devamsızlık, ayrılma eğilimi ve işten ayrılmalar baş göstermektedir. Buna göre, işe bağlılığın bu sonuçlar ile doğrudan ilişkisi yerine, örgütsel bağlılık yoluyla ilişkisi bulunduğunu kabul etmişlerdir (Çakır, 2001: 72).

Randall ve Cote modelinde grup bağlılığı ile işe bağlılık arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişkinin mantıklı açıklaması, bireyin mesleğe odaklanmasındaki çalışma grubunun önemi ile açıklanabilir. Bireylerin yalnız çalışmadıklarını, günlük çalışma içerisinde çalışmaya destek ihtiyacını karşılamak için diğer bireylere ihtiyaç duyduğunu ve yapılan işin gereği olarak koordinasyonun zorunlu olduğu ele alındığında bu önem daha net bir şekilde açıklanabilmektedir. Lodahl ve Kejner (1965) işe bağlılık ile gün içerisinde başkaları ile çalışma isteğinde olan birçok insanın ilişkili olduğunu bulmuştur. Burada grup çalışmasının motivasyon aracı olarak görüldüğü ve insanların bu yönlü işlerine bağlılıkta buldukları ortaya konulmaktadır (Carmeli ve Gefen, 2005: 76).

Yani, çalışmaya bağlılık ve grup bağlılığı, işe bağlılığı güçlendirmekte ve işe bağlılığın yüksek olması da örgütsel bağlılığın ve mesleki bağlılığın düzeyini yükseltmektedir. İşe bağlılığı ortaya çıkaran ve güçlendiren etkenler, aynı zamanda örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık için de olumlu etkiler yaratabilir. Ancak bir bireyin örgütsel bağlılığı yüksek, fakat işe bağlılığı düşük olabilir. Bu nedenle Randall ve Cote, işe bağlılığın anahtar rolünü açıklamada sınırlı kalmışlardır (Çakır, 2001: 72).

### 1.3.3. Morrow Modeli

Morrow (1993) bağıllık türleri arasındaki ilişkiyi, bağıllık türlerinin sayısını beşe yükselterek açıklamaya çalışan bir model oluşturmuştur. Morrow bu modelinde örgütsel bağıllığın alt boyutlarından ikisini temel bağıllık türleri arasında varsaymış ve bağıllık türlerini; duygusal bağıllık, devam bağıllığı, işe bağıllık ve iş etiği bağıllıkları olan çalışmaya bağıllık ve mesleki bağıllık olarak sıralamıştır (Cohen, 2000: 398). Morrow model bileşenlerini iç içe daireler olarak gösterilmiştir. Dairelerin en içinde çalışmaya bağıllık bulunmaktadır (Mitra, 1992: 44).

Modele göre; daireler içten kültürel öğelerden etkileşim göstermekte, dışa doğru ilerledikçe ortamsal faktörlerden etkilenme göstermektedir. Bu bağlamda dairenin en iç kısmında kültürel öğelerden etkilenen çalışmaya bağıllık bulunmaktadır bu özelliği ile çalışmaya bağıllık durağandır ve süreç içerisinde değişiklik göstermesi zordur. Yine model iç içe geçmiş dairelerdeki her bir öğenin kendisine bağlı bir üst öğeyi etkilediği varsayılmaktadır ve bu etkileşim karşılıklı olmaktadır. Şöyle ki içteki daireler en yakınındakinden en fazla olmak üzere, kendi dışındaki dairelerden etkilenmekte ve daireleri etkilemektedir (Carmeli ve Gefen, 2005: 73).

Modele göre bağıllık türlerinden örgütsel bağıllık ve mesleğe bağıllığın, işe bağıllık ve grup bağıllıklarını uygun iş ortamı ve çalışma şartı ile sağlayamaması halinde işten ayrılma niyeti, devamsızlık ve işten ayrılmalar ile sonuçlanacaktır (Cohen, 2000: 396).

Cohen'in bağıllık türleri arasındaki ilişkilere yönelik olarak yaptığı araştırmalarda, işe bağıllığı, en çok çalışmaya bağıllık ve mesleki bağıllıkla ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Blau işe bağıllık ve mesleki bağıllık arasında diğer bağıllık türlerinden daha güçlü bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Bu durum, mesleğin örgütsel ortamda üstlenilen rol ile yani iş ile özdeş olmasına bağlanabilir (Çakır, 2001: 75-76) .

## 1.4. İŞE BAĞLILIĞIN ÇEŞİTLİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ İLE İLİŞKİSİ

İşe bağlılık kavramının, çalışan kişi ya da grupların çalışmaları ile alakalı durumlarını incelemek amacıyla işe bağlılığın hangi durumlarda ya da hangi davranış biçimlerinde oluşabileceğini anlamak açıklayıcı olacaktır.

### 1.4.1. İşe Bağlılık ve İş Tatmini

Çalışanın kendi işine karşı olan iş değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi bireyin iş tatminini ortaya koymaktadır (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006: 44). Yine genel bir ifadeyle iş tatminini, kişinin iş deneyimi sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh hali olarak tanımlamak mümkündür (Güner, 2007: 50).

İş tatmini, beklenen ile algılananın bir fonksiyonu olarak da görülebilir. Bir başka deyişle birey, az beklenti içinde olup az alırsa veya çok beklenti içinde olup çok alırsa tatmin olur. İş tatmini ve işe bağlılık için belirli boyutlarına yönelik bireysel tepkileri yansıtırken iki kavram arasındaki en önemli fark, iş tatmininde birey işine karşı duygusal reaksiyonunu yansıtırken, işe bağlılıkta yukarıda da vurgulandığı gibi bilişsel bir inanç algılaması söz konusudur (Karacaoğlu, 2005: 57).

İşe bağlılık olgusu daha öncede belirtildiği üzere bireyin işi ile ilgili herhangi bir faaliyet içerisinde bulunması ile oluşabilecek bir durumdur. Yani olgunun temelinde yapılan işin kendisi yatmaktadır. Bireyin, yaptığı işe karşı içsel bir bağ oluşturması genelde işin kendisine dönük olumlu faktörlerin var olması ile gerçekleşecektir (Blanch ve Aluja, 2010: 34). İşe dönük olumlu faktörler, bireyin işten beklentilerinin gerçekleşmesini sağlayacaktır. Beklentilerinin gerçekleşmesi ise bireyin yaptığı işten tatmin olması sonucunu doğuracak böylece birey için “iş tatmini” kavramından söz edilebilecektir (Rutherford, Boles ve Hamwi et. Al., 2009: 107).

İş tatmini işe bağlılığın sonucu olarak ortaya çıkar. Çalışan bireyin işinden aldığı haz ne kadar fazla ise o derece işine bağlı, eğer işinden aldığı tatmin az ise o kadar işinden kopuk olur.



### 1.4.2. İşe Bağlılık ve Performans

Çalışan bireyler ve bireylerin oluşturdukları grupların bütününden oluşan organizasyonlarda amaç belirli faaliyetleri yerine getirmektir. Bu faaliyetleri yerine getirmeleri için organizasyonlarda bireylerin ve grupların oluşmasına izin verilir. Bireylerin ve grupların organizasyonun amaçlarına uygun gerçekleştirdikleri faaliyetler ise iş adını taşır. Söz konusu işlerin ne derecede etkin, yeterli ve yararlı yapıldıklarının ölçütü bireylerin ya da grupların performanslarıdır (Jin, 2009: 121).

Türkçe karşılığı olarak “başarım” manasına gelen “performans” (TDK, 2010), “herhangi bir olayı ya da durumu başarma isteği ve gücü, kişinin yapabileceği en iyi derece, herhangi bir işi yaparken ortaya çıkan başarı” anlamına gelir.

Performans kavramı birçok açıdan incelenebilir. Bunlardan birincisi performansın ölçümü ile ilgilidir. Bireyin ya da grubun görev ve sorumluluklarını müspet ya da menfi olarak yerlerine getirmeleri ve etkili ya da sıradan sonuçlar ortaya koymaları ile yüksek ve düşük performans kavramlarından söz edilmektedir (Reio Jr. ve Reio, 2006: 76).

Bununla birlikte performansın ortaya konulması ile bireysel ya da örgütsel performans kavramları ortaya çıkmaktadır. Birey ya da grupların görev ya da sorumluluklarını etkin ve örgüt amaçlarına uygun şekilde yerine getirmeleri sonucunda ortaya yüksek performans değerleri çıkmaktadır. Aksi durumda ise düşük performanstan bahsedilmektedir (Kahya ve Selçuk, 2009: 99). Buna ilave olarak amaçlara ulaşmada bireylere yüklenen görev sorumluluklar ile ilgili bireysel performans, söz konusu doğrultuda örgütün bir bütün olarak görev ve sorumluluklarını yerine getirilmesi ile de örgütsel performans kavramı açığa çıkmaktadır (Scroggins, 2008: 71).

Bireyin işi ile psikolojik özdeşleşmesi olarak ifade edilen işe bağlılık, kimi araştırmacılar tarafından performansın özsaygıyı etkileme derecesi olarak görülmekte, performansı bireyin özsaygısının merkezine koymaktadır. Vroom (1962), işe bağlılığın, iyi performans sayesinde kişinin özsaygısının arttığını, kötü performans sayesinde özsaygısının azaldığını hissettiği durumda var olabileceğini iddia etmiştir (Kuruüzüm, Irmak ve Çetin, 2010: 184).

İşe bağlılık; organizasyonların, rekabet edebilirlik ve tüketici taleplerine zamanında cevap verebilmek biçimindeki amaçlara yaptığı katkı ve sağladığı yararlar bakımından katalizör rolü oynamaktadır. Bu nedenle örgütsel ve bireysel başarıyı da etkilemektedir. Ancak, bu durumun her zaman böyle olmama olasılığı da bulunmaktadır. Öyle ki, her işine bağlı bireyin performansının yüksek, işine daha az bağlı bireyin performansının düşük olacağına dair bir genelleme yapılamamaktadır (Karacaoğlu, 2005: 58).

İşe bağlılık ve performans ilişkisine yönelik yapılan bir araştırmada, performans ile işe bağlılık arasında olumlu yönde ve güçlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Vroom (1962) “işe bağlılık ile işte gösterilen performans düzeyi arasında güçlü bir ilişki” bulmuştur. Hall ve Lawler (1982) “performansın çalışanların üstleri tarafından yapılan değerlendirmelere dayalı olarak ölçüldüğü durumlarda, performansın işe bağlılıktan etkilendiğini” bulmuşlardır. Ancak bunlara ek olarak performans ile işe bağlılık arasındaki ilişkinin düşük olduğu sonucuna da ulaşan araştırmalar vardır. Buna örnek olarak; Lawler (1988) ve Brown (1996) tarafından yapılan analiz sonucu, iş performansı ile işe bağlılık arasında önemli bir ilişki bulunamamış ve işe bağlılığın performans üzerinde dolaylı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Üstelik işe bağlılığın, çalışma performansını pozitif yönde etkilediği görülmüştür (Karacaoğlu, 2005: 58).

### **1.4.3. İşe Bağlılık ve Devamsızlık**

Devamsızlık; yapılması gereken işin gerekli zaman diliminde yerine getirilmesi için çalışan kişi ya da grupların bu zaman dilimi içinde işinde bulunmaması anlamına gelir.

Devamsızlık, bilinçli ve doğal devamsızlık olarak iki türde incelenmektedir (Cunradi, Greiner ve Ragland, 2005: 46). Bilinçli devamsızlık; çalışan birey ya da grupların herhangi bir doğal sebep olmaksızın tamamı ile keyfi olarak yerine getirilmesi gereken işin, gerekli zamanda, iş sahasında bulunmaması ile oluşan durumdur ki bu durumda işin yedek personele devri yapılamaması durumunda işin yavaşlaması hatta durması gibi ciddi sonuçlar doğuracağı sebebi ile türler içerisindeki en tehlikeli olanıdır (Gaziel, 2004: 423).

Devamsızlığın diğerk türü olan doğal devamsızlık, hastalık ya da iş kazası gibi bilinçli olmayan insan ve işin doğasından kaynaklanan sebepler ile oluşan devamsızlık türüdür (Andren, 2007: 41). Bu tür, devamsızlığın oluşması durumunda uygulanacak prosedüre göre iki bölümde incelenmektedir. Bunlardan birincisi uzun dönem devamsızlık, ikincisi ise kısa dönem devamsızlıktır (Prottas, 2008: 310). Birinci tip doğal devamsızlıkta, devamsızlığa konu olacak süre kısa olduğundan işin geçici olarak durması ya da çalışma programı bozulmadan geçici rotasyon ile süreç devam ettirilebilecektir. Ancak ikinci tür doğal devamsızlık süre olarak daha uzun süreceğinden ötürü alınması gereken tedbirler daha uzun süreli ve kapsamlı olacak iken bunun yanında evrak prosedürleri de kullanılacaktır (Libet, Christopher ve Pellegrin et. Al., 2001: 43).

İşe bağlılığın devamsızlık ile ilişkisi incelenirken yukarıda bahsedilen devamsızlık türlerinin hangisinden kaynaklandığı bilmek önem arz etmektedir. Eğer çalışan bireyin devamsızlığı bilinçli devamsızlıktan kaynaklı ise işine bağlı olmadığı sonucu ortaya çıkabilir.

Ancak Siegel ve Ruh işe bağlılık ile devamsızlık arasında ilişki olmadığını bulmuştur. Bu çelişkiyi doğuran sebebin, devamsızlık davranışının, ele alınışındaki farklılıktan ileri geldiği söylenebilir (Çakır, 2001: 81).

Ancak, her şeye rağmen devamsızlık oranının düşüklüğü, işe bağlılık için gerekli bir gösterge olmakla beraber tek başına yeterli değildir (Karacaoğlu, 2005: 58).

#### **1.4.4. İşe Bağlılık ve Verimlilik**

Verimlilik, hizmet ve mal çıktılarının, söz konusu çıktıları sağlayabilmek için ortaya konulan girdilere oranı olarak tanımlanmaktadır (Monga, 1999: 1). Çakırdan aktarımla; verimlilik bir bireyin, grubun ya da örgütün bazı sonuçlara ulaşmak için tahsis ettiği girdi ve kaynaklarla, ne gibi sonuçlar elde ettiğinin göstergesidir. Birey için verimlilik kendisine ayrılan kaynak ve olanaklarla, belirli bir sürede nasıl ve ne miktarda iş çıkardığını gösterir (Çakır, 2001: 171).

Verimlilik aslında bir amaçtır. Bireysel, örgütsel ya da toplumsal bir amaç olarak kabul edildiğinde verimlilik, bu amacı benimseyen insanların, kendi ilgi ve konularına bağlı olarak, bu terime farklı anlamlar yükledikleri görülmektedir. Verimlilik kavramına

toplumsal düzeyde yaklaşan bir ekonomist, diğer taraftan kendi işletmesinin performans ve kârlılığı çerçevesinde düşünen bir girişimci ya da doğrudan yapılan işin ölçülmesi ile ilgilenen bir mühendis, bu kavramı farklı açılardan ele aldıkları için her birinin verimlilik algılayışı birbirinden farklı olmaktadır. Aynı şekilde verimliliğin anlamı, hem endüstriyel gelişmenin çeşitli aşamalarında hem de çeşitli kültürlerde farklılık göstermektedir (Yapar, 2006: 74).

Yukarıdaki tanımlardan da anlaşılabilceği üzere örgütsel amaçlara ulaşmada verimlilik önem arz etmektedir. Verimlilik olgusu yapılan işin tanımına ya da kapsamına göre değişiklik arz etmektedir. Üretimde kaliteli ve kullanışlı ürün üretmek verimlilik olabileceken, hizmet üretiminde misafir ihtiyacına uygun hizmeti sunmak ile verimlilik olgusundan söz edilebilmektedir (Abdel-Razek, Elshakour ve Abdel-Hamid, 2007: 191).

İşe bağlılık için verimlilik tek ve yeterli gösterge olmamakla beraber, verimli çalışılan bir ortamın işe bağlılık için gerekli koşulları sağlamış olduğu söylenebilir (Çakır, 2001: 172).

Bunların yanı sıra çalışanların iş yerindeki faaliyetlerine sürekli ya da belirli süreli planlı ya da plansız olarak katılmama durumunu anlatan devamsızlık oranı, çalışma faaliyetlerine zamanında katılmama durumunu anlatan, işe geç kalma ve yapılan işteki çalışanların sayılarının değişimini ifade eden iş gücü devri oranı ile işe bağlılık arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Yani işe bağlılığın artması ile devamsızlık oranı, işe geç kalma oranı ve iş gücü devri azalmakta aksi durumda ise artmaktadır (Frone ve Rice, 1987: 48).

## **1.5. İŞE BAĞLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

### **1.5.1. İşe Bağlılığı Etkileyen Bireysel Faktörler**

#### **1.5.1.1. Demografik Faktörler**

Demografik faktörlerde; bireyin yaşı, eğitim durumu, cinsiyeti, medeni durumu, kıdemi faktörleri incelenecektir.

#### 1.5.1.1.1. Yaş

Bireylerin işe bağlılıklarını etkileyen demografik faktörlerden biri bireylerin yaşları ya da yaş gruplarıdır. Çalışma ekonomisi kuramı, bir ülkede 15-65 yaş grubunda bulunanları, çalışma çağındaki nüfus olarak irdeler. 65 ve daha üzeri yaşlarda olanlar, ekonomik yönden aktif olmayacakları varsayılarak, iş gücü piyasasının dışında bırakılır (AÖF İşletme Ders Kitabı, 2009: 183). Bu özellikleri ile çalışanlar genç, orta yaş ve yaşlı olarak üç grupta incelenebilmektedir. Sofres (2002), gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 19 bin 840 kişi üzerinde uygulama yapmış ve söz konusu uygulama sonucunda yaşın ilerlemesi ile bağlılık düzeyinin arttığı konusunda tespit bulunmuştur. Çalışma sonucunda ulaştığı verilerde, bireylerin 18-24 yaş arasında işe bağlılık düzeyleri yüzde 51 iken 50 yaş ve üzeri kesimde işe bağlılık düzeyi yüzde 63 olarak değişmektedir (Süzer, 2003: 37).

Bugünün genç çalışanları; daha fazla zengin olmak isteyen, daha az iş yönelimli bir ruh haline sahip ve eğlenceye düşkün ve dolayısıyla çalışmaya daha az önem veren kişiler olarak varsayılmışlardır. Lorence (1987), yaş ilerledikçe işe bağlılık düzeyinin yükseldiğini iddia ederken, Chanda ve Kaur (1987) ise bunu inkâr etmektedir. Söz gelimi Lodahl ve Kejner tarafından hemşireler üzerinde yapılan araştırma, söz konusu değişkenler arasında ilişki bulurken, yaşlı hemşirelerin işlerine daha bağlı olduklarını tespit etmiştir. Ancak, yaş ile işe bağlılık arasında bir ilişki olduğuna dair net bir sonuca ulaşamamıştır (Karacaoğlu, 2005: 59).

#### 1.5.1.1.2. Eğitim Durumu

Eğitim seviyesi, kişinin çalışma hayatına olan bakış açısını etkileyebilir. Ekonomisinin elverdiği ölçüde eğitim almış kişilerin, eğitimi düşük olan kişilere karşı tutumları oldukça farklılık gösterebilir.

Eğitim seviyesi ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik yapılan araştırmaların genelinde, eğitim seviyesi ile işe bağlılık arasında herhangi bir ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır.

Ancak yapılan bazı araştırmalarda eğitim seviyesi yüksek olanların işe bağlılık oranları düşük çıkmıştır. Kömürcüoğlu'nun iki özel bankada çalışanların üzerinde

yaptığı araştırmada, eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların, işe bağlılık oranlarının diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğunu tespit etmiştir (Kömürcüoğlu, [www.isguc.org](http://www.isguc.org)).

#### **1.5.1.1.3. Cinsiyet**

Kadın ve erkeğin işe bağlılıkları ile alakalı çeşitli araştırma sonuçları ile karşılaşılmaktadır. Sistemik bir şekilde erkek ve kadınların işlerine psikolojik bağlılıklarını araştıran çalışmaların sayısı çok azdır. Bu araştırmalar (Agassi 1982; Andrisani 1978, Clarke 1983; Lacy, Bokemeir & Shepard 1983; Mannheim 1983; Sekaran 1983) kadınların erkeklerden daha düşük düzeyde işlerine bağlı olduklarına işaret eden ve çoğunlukla tanımlayıcı olan araştırmalardır (Karacaoğlu, 2005: 58).

Bazı araştırmalar, girişimci ruhuna sahip ve kariyer hedefleyen kadınların, çalışma hayatını “ev ekonomisine katkı” şeklinde görmediklerini ortaya çıkarmaktadır. Örneğin, TNS Sofres’in 2002 yılında 19 bin 840 kişi ile gerçekleştirdiği araştırmanın sonucuna göre, dünya çapında ortalamada kadınların işe bağlılık seviyesi %57 iken, erkeklerin işe bağlılık seviyesi %55 olarak tespit edilmiştir (Süzer, 2003: 37).

Saal, cinsiyet ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik yaptığı araştırmada, erkeklerin, kadınlara göre işine daha fazla bağlı olduğunu tespit etmiştir (Saal, 1978: 57). Elloy ve diğerleri yapmış oldukları araştırmada, “erkeklerin kadınlara göre daha fazla işe bağlı oldukları” ortaya çıkarılmıştır (Elloy vd., 1995:93-101).

#### **1.5.1.1.4. Medeni Durum**

Klasik görüşe göre, erkek çalışanlar toplumda kendilerini ekonomik sistemin yegâne değişmez parçası ve ailelerin gelir kaynakları olarak görmektedir (Lorence, 1987: 121-123). Bu görüş, erkeklere ekstra bir sorumluluk yüklemektedir. Modelin ortaya koyduğu sonuçlardan birisi, ailevi sorumluluğu yüksek olan erkek çalışanların işe bağlılık düzeylerinin yüksek olduğudur. Bu görüşe ek olarak evli erkekler üzerinde yapılan kimi araştırma sonuçları, ekonomik yükümlülükler nedeni ile evli erkeklerin iş odaklı rollere evli olmayanlardan daha yüksek düzeyde bağlılık gösterdikleridir (Sioberg ve Sverke, 2000: 249).

Ev ve aile sorumlulukları yüksek olan bayanların işe bağlılıklarını etkileyecek düzeyde iş ve aile rolleri çatışmaları ile karşı karşıya kalmaları sık rastlanan bir durumdur (Çakır, 2001: 108). Öte yandan eğitim görmüş bayan çalışanlar günümüz ekonomik sistemi ve toplumlarında aile rollerini kendilerinin en önemli hayat kaygısı olarak görmemektedir. Bu durumdaki bayanlar, eşlerinin ya da hayatı paylaştığı diğer kişiler ile sorumluluklar paylaşılması gerektiğini düşünmektedir. Bu görüş doğrultusunda söz konusu bayan çalışanlar daha çok kariyer odaklı yaşayabilir böylece işe bağlılıkları bu durumdan olumlu etkilenebilir görüşü hâkimdir (Al-Otaibi, 2000: 214).

Kadınlar üzerinde yapılan araştırmalarda, bekâr kadınların evli olan hemcinslerine nazaran daha çok kariyer beklentisi içerisinde buldukları ve bunun da söz konusu grubun bağlılık düzeyini etkilediği görülmüştür. Bireylerin ebeveyn rolü üstlenmesi durumu bireylerin işe bağlılık düzeyleri üzerinde olumlu ve olumsuz durumların kombinasyonunu gösterebilmektedir. Moen ve Smith (1986) yaptıkları araştırmada, küçük çocuğa sahip kadın çalışanların çocuğu olmayan kadın çalışanlara nazaran psikolojik olarak iş ile ilgili bağlılık düzeylerinin düşük olduğunu tespit etmişlerdir. Kadının toplumdaki rolünün, işe bağlılığa etkisinin araştırıldığı çalışmalar, rolün gerektirdiği sorumluluklar altında ezilen kadın çalışanların işe bağlılık düzeylerinin düşük olduğu sonucunu vermiştir (Lorence, 1987: 125).

Ancak, bunun aksine Saal (1978) işe bağlılık üzerinde erkeklerin evli ya da bekâr olmasının bir etkisinin bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bielby ve Bielby (1984) yaptıkları çalışmada, kadınlar açısından, küçük çocuklarının olması ile bağlılık arasında bir ilişki olmadığı sonucuna varmışlardır. Yapılan kimi araştırmalar kamu alanında çalışan bireylerin işe bağlılıklarına etki eden cinsiyet rolü üzerindeki çalışmalar, bireylerin cinsiyet farklılıklarının işe bağlılıklarını etkilemediği sonucunu ortaya çıkartmıştır (Al-Otaibi, 2000: 215). Rabinowitz'e göre erkekler kadınlardan daha fazla işe bağlılık gösterdikleri halde, bu farkın yapılan iş ve hizmet düzeyi göz önüne alındığında, ortadan kalktığı ifade edilmektedir (Karacaoğlu, 2005: 59).

### 1.5.1.1.5. Örgütte Çalışma Süresi

Bir işte çalışma süresini ifade eden hizmet süresi, bireylerin iş ile özdeşleşmeleri için önemli bir unsurdur. Bu varsayımdan hareketle, bireylerin aynı işte uzun süreli çalışmaları bireylerin işe bağlılık düzeyleri bakımından artırıcı bir etkide bulunabileceği görüşüne varılmaktadır. Al-Otaibi, Anantharaman ve Kalipan (1982), Jones v.d (1975) yaptıkları araştırmalarda hizmet süresi ile işe bağlılık arasında doğrudan bir ilişki olduğu sonucuna vardıklarını ifade etmektedir (Al-Otaibi, 2000: 214). Çakır, March ve Simon'nun araştırmalarının sonucunda hizmet süresi düşük olan kişilerle aratıldığında, hizmet süresi yüksek olanların işleriyle daha çok özdeşleşebileceklerini ifade ettiklerini vurgulamaktadır (Çakır, 2001: 114). Sharma ve Sharma (1978) mühendisler üzerinde yaptıkları bir araştırmada on yıl iş tecrübeli mühendislerin beş yıl iş tecrübelilere nazaran işlerine daha bağlı oldukları sonucunu ortaya koymuşlardır (Al-Otaibi, 2000: 214).

Ancak, yapılan çalışmaların birçoğu bu varsayımı her zaman doğrulamamaktadır. Örneğin; Lodhal ve Kejner (1965) tarafından yapılan araştırmalar bu değişkenler arasında hiçbir ilişki bulamamışlardır (Karacaoğlu, 2005: 58). Hizmet süresi ve işe bağlılık konusundaki araştırmaların tutarsızlığı, bu kavramın başka değişkenlerle birlikte değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır. Bu şekilde ilişkinin yönü ve gücü daha iyi anlaşılacaktır (Çakır, 2001: 114).

### 1.5.1.2. Psiko-Sosyal Faktörler

Çalışan bireyin işine bağlılığını etkileyen başka bir faktör çalışanın psiko-sosyal özellikleridir. Bunlar;

- Başarı güdüsü
- Kontrol odağı
- İçsel motivasyon
- Çalışma değerleri
- Merkezi yaşam ilgisi olarak sıralanmaktadır.



### 1.5.1.2.1. Başarı Güdüsü

Başarı güdüsü, kişilerin en iyi sonuçlara ulaşmak için uğraşmalarına etki eden faktördür. Başarı güdüsü, bireylerde yüksek ya da düşük olmasından yola çıkılarak bireyin psiko-sosyal bir özelliği olarak ele alınacaktır (Çakır, 2001: 116). Başarı güdüsüne sahip olan kişiler, belirlemiş oldukları hedeflerine ulaşmada ve önlerindeki zorlukları ve engelleri aşmak için de gayretli ve istekli olurlar. Bu şekilde de bu kişilerde kazanma, hırs, azim ve mükemmellik duygusu açığa çıkar. Başarma ihtiyacı kişilerin iş başarılarının yükselmesinde etkili bir faktördür. Başarı isteği yüksek ve başarısız olma korkusu düşük olan kişilerin başarı güdüsünün yüksek olduğunu; başarı isteğinin düşük ve başarısız olma korkusu yüksek olan kişilerin ise başarı güdüsünün düşük olduğunu söylemek mümkün olmaktadır. Böylece, çalışanların yüksek veya düşük başarı güduları işe bağlılık derecelerini de ortaya çıkarmaktadır (Güner, 2007: 38).

Genel olarak yüksek başarı güdüsüne sahip kişilerin özelliklerini aşağıdaki boyutlarda ele almak mümkün olmaktadır (Çakır, 2001; Açıkgöz, 1996)

1. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişiler, orta güçlükte amaçlar koymaktadırlar.
2. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişiler, bilerek ve isteyerek tamamen öğrenmektedirler.
3. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişiler, gayrete yükleme yapmaktadırlar.
4. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişiler, o güçlüğü çabalarıyla üstesinden gelmeye çalışmaktadırlar.
5. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişiler, gelişmiş yeterlik duygularına sahip olmaktadır.
6. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişiler, gelecekle ilgili beklentileri düşünerek orta ve uzun vadeli planlama yapmaktadırlar.
7. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişiler, kendilerini işiyle özdeşleştirerek işlerinde yüksek performans ve verimlilik gösterirler.
8. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişiler mükemmeliyetçidirler. Yaptıkları işlerin sonuçlarıyla ilgili bilgi almak istemektedirler. Herhangi bir olumsuzluk yaşanmaması için geribildirim almak istemektedirler.

9. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişiler, başarıyı önemli bir gereksinim şeklinde düşünerek, başkalarının gözüne girmek için değil kendi başarı gereksinimini karşılayarak doyuma ulaşmak istemektedirler.
10. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişiler, başarılı olup olmadıklarını belirleyecek kriterlerin açık ve net olmasını istemektedirler.
11. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişiler, yaptıkları işten ortaya çıkacak olumlu veya olumsuz sonuçlardan kişisel sorumluluk duymaktadırlar
12. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişiler, çok enerjiktirler, amaçlarının engellenmesine izin vermemektedirler. Bu yüzden gergin olma ve bazı psikolojik hastalıklara açık olma eğilimindedirler.

Arbak ve Özmen (2000)'in araştırmasında, başarı güdüsü yüksek olan kişilerin, ilgi alanlarına uygun işleri daha çekici bulduklarını tespit etmişlerdir. Yüksek başarı güdüsüne sahip kişilerin işe bağlılık derecesinin, düşük başarı güdüsüne sahip olanlara göre daha yüksek olduğunu söylemek mümkün olmaktadır (Güner, 2007: 39).

#### **1.5.1.2.2 Kontrol Odağı**

Kontrol odağı, kişilerin işe ilişkin tutum ve davranışlarının şekillenmesinde etkili olabilecek bir kişilik özelliğidir (Çakır, 2001: 121). Kontrol odağı, kişinin başarısı ya da başarısızlık durumlarının, yaptığı iş sonuçlarının nelere atfedildiği ile ilişkilidir. Bu atıflar, kendileri dışındaki şans, kader ve güçlü diğer insanlar gibi faktörlere yapılabileceği gibi, kendi davranışlarının bir sonucuna da bağlanabilmektedir (Solmuş, 2004: 196-205).

Kontrol odağının işe bağlılık üzerindeki etkisinin araştırmaya yönelik yapılan çalışmalarda, iç ve dış kontrol odağı ayrımı göz önünde bulundurulmuş ve iş ortamına göre değerlendirme yapılmıştır. Çünkü kişinin aile veya arkadaşlık ortamındaki kontrol odağı ile iş ortamındaki kontrol odağı, kişinin bu ortamlardan elde ettiği deneyimlere bağlı olarak değişmektedir (Çakır, 2001: 124).

Spector, iş ortamındaki kontrol odağı ile iş tutum ve davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi için "İş Kontrol odağı Ölçeği"ni geliştirmiştir. Spector'un yapmış olduğu araştırmada, iç kontrol odaklı çalışanların, işe bağlılıklarının yüksek olduklarını, işte daha uzun süre çalıştıklarını, genellikle daha yüksek ücret aldıklarını ve yüksek

statüye sahip olduklarını bildirmektedir (Spector, 1988: 335-340). Aynı şekilde, Andrisani ve Netsel'in yapmış oldukları araştırmada da, Spector'un ulaştığı sonuca ulaşmışlardır (Andrisani ve Netsel, 1976:156-166). Renn ve Vanderberg (1991), iç kontrol odağına sahip kişilerin dış kontrol odağına sahip kişilere göre daha işten ayrılma niyetlerinin ve devamsızlıklarının daha düşük olduğunu tespit etmişlerdir (akt. Çakır, 2001: 127).

### **1.5.1.2.3. İçsel Motivasyon**

Motivasyonun içsel ve dışsal olarak iki şekilde incelenmesi Herzberg ve diğerlerinin motivasyonda “çift faktör teorisi” ne dayanmaktadır (Çakır, 2001: 129). Bu teoriye göre, kişiler tarafından karşılandığında iş doyumunu artıran veya karşılanmadığında doyumsuzluğa sebep olan iki farklı güdü söz konusu olmaktadır. Birincisi, dışsal faktörlerdir. İkincisi ise, motive edici (içsel) faktörlerdir. Motive edici faktörler, başarı, tanınma, yapılan işin kendisi, terfi olanakları, sorumluluk ve yetki güdülerinden oluşmaktadır (Güner, 2007: 41).

İçsel motivasyon, bir işi tamamlamış olmaktan kaynaklanan yüksek tatmin derecesidir. İçsel motivasyon, çalışanların parasal ödüllerden başka nedenler için, yüksek özsaygı, kişisel gelişme, başarılı olma duygusu gibi nedenlerle motive olmasıdır. Quigley ve Tymon (2006)'a göre içsel motivasyon birinin işteki görevlerinden doğrudan edindiği pozitif değerli tecrübelerle dayanır. Bu pozitif tecrübeler, iş vasıtasıyla kişisel heyecanı, bağlılığı, ilgililiği, enerjii harekete geçirmeyi sağlamaktadır. Futrell (1977) yüksek tatmin, bağlılık ve motivasyonun yöneticinin sonuçlarını (iş tasarımı, performans gibi) arttırdığını ve işgücü devrini azalttığını söylemektedir (Kuruüzüm, Irmak ve Çetin, 2010: 187).

Gorn ve Kanungo, içsel ve dışsal motivasyonun işe bağlılığa etkisi konusundaki araştırmalarında, bu konuya açıklık getirmeye çalışmışlardır. Bu araştırmanın sonuçları, hem içsel güdülere sahip bireylerin, hem de dışsal güdülere sahip bireylerin doyumları yüksek olduğu takdirde, işlerine bağlılıklarının yüksek olduğunu, ancak içsel güdülerini doyuma ulaşan bireylerin işe bağlılıklarının, dışsal güdülerini doyuma ulaşanlardan daha yüksek olduğunu göstermiştir. Dolayısıyla, içsel motivasyonun işe bağlılığı etkileme gücü, dışsal motivasyondan daha yüksektir (Çakır, 2001: 133).

#### 1.5.1.2.4. Çalışma Değerleri

Çalışma değerleri, çalışma rollerinin gelişimi, anlaşılması ve ayarlanmasına eleştirel bakış olarak tanımlanabilir. İş değerleri; hareketlere, eğilimlere, yargılara ve durumlarla nesnelere karşılaştırmaya yön veren inanç veya standartlardır (Kuruüzüm, Irmak ve Çetin 2010: 188). Çalışma değerleri, kişinin doğduğu andan itibaren, üyesi olduğu ve yetiştiği toplumda geçirdiği sosyalleşme süreci sonunda öğrenmiş olduğu değerlerdir (Ergenç, 1982: 116).

Çalışma değerleri amaçsal ve araçsal yaklaşım olarak iki türde ele alınmaktadır.

Amaçsal yaklaşım; bireyin çalışmayı sevmesi onu bir amaç olarak görmesi, maddi kazançtan çok başarıma hazzına yöneliktir. Araçsal yaklaşım ise bireyin çalışmayı maddi kazanç olarak görmesidir ve bu da kişinin işine olan değerini engellemektedir.

Amaçsal yaklaşım, Batı toplumlarında “Protestan İş Etiği” olarak tanımlanmaktadır. Siegel (1983) Protestan İş Etiği’ni, kişinin işyerindeki tutum, davranış ve inançlarına yön veren rehber olarak tanımlamaktadır (akt. Naquin ve Holton, 2002: 360). Ali (1988), Doğu toplumlarının çalışma değerlerini daha iyi yansıtan “İslam İş Etiği”ni geliştirmiştir. Protestan İş Etiği’ndeki gibi İslam İş Etiği’nde de, çok çalışma, israftan kaçınma, üretkenlik, işbirliği ilkeleri yer almaktadır (akt. Çakır, 2001: 135). Weber (1958), yüksek iş etiğine sahip kişilerin, işinin, çalışmasının, başarısının önemine ve değerine bağlı kaldıklarını belirtmektedir (akt. Naquin ve Holton, 2002: 360).

İş etiği ile işe bağlılığın etkileşimi üzerinde yapılan çalışmalarda, bu iki değişken arasında önemli bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Saal’ın yapmış olduğu araştırmada, yüksek iş etiğine sahip kişilerin, zamanlarının çoğunu çalışmaya ayırdıklarını ortaya çıkarmıştır (Saal, 1978: 57). George ve Jones (1996)’un yapmış oldukları araştırmada, çalışmaya yönelik olumlu duygu ve düşüncelerin işten ayrılma niyetini azalttığını; Brief ve Aldag(1975)’in araştırmasında ise, aynı duygu ve düşüncelerin işe bağlılığı artırdığını tespit edilmiştir (akt. Çakır, 2001: 136).

#### 1.5.1.2.5. Merkezi Yaşam İlgisi

Bireyin, yerine getirilen bir faaliyetin yaşamındaki yeri ve konumu konusundaki durumu olarak adlandırılan merkezi yaşam ilgisi kavramı, ilk kez Dubin tarafından ortaya atılmış, daha sonraları işe bağlılık çalışmaya bağlılık araştırmalarında bir çıkış noktası olmuştur. Dubin, merkezi yaşam ilgisinin kişinin çocukluk dönemindeki sosyalleşme sürecinin sonucu olduğunu, deneyimlerle ve toplumdaki sanayileşmenin etkisiyle yön değiştirebileceğini belirtmektedir. Kişi, çocukluğundan iş hayatına atıldığı döneme kadar, sosyal faaliyetlere ve ilişkilere yoğunlaşmaktadır (Dieffendorf , James, Douglas ve Kamin ,2002: 103).

Lodahl ve Kejner (1965), çalışmanın ve işin yaşamlarında önemli bir yer tutmadığını belirten kişilerin, işe bağlılıklarının da düşük olduğunu belirtmişlerdir (Akt., Çakır, 2001: 137-138).

#### 1.5.2. İşe Bağlılığı Etkileyen Çevresel Faktörler

Çevresel faktörler üç başlıkta toplanmıştır:

*Toplumsal faktörler*; kişinin içinde bulunduğu toplumun durumu ile ilgilidir.

*Ekonomik faktörler*; bireyin kendi hayatını ve bakmakla yükümlü olduğu kişilerin hayatını devam ettirmesi ile ilgilidir.

*Hukuksal faktörler*; çalışma hayatının gerektirdiği yükümlülüklerle ilgilidir.

##### 1.5.2.1. Toplumsal Faktörler

İnsanların algılarına göre günümüz toplumunda çalışan, kendini ve ailesini geçindiren, çalışma ortamındaki iş ahlakı kurallarına uyan kişilere karşı beğenme, takdir etme söz konusudur. Bu noktada işe bağlılık ile toplumsal faktörlerin ilişkisi meydana gelir.

Toplumlarda, çalışan ve emek harcayan bireyler saygınlık görmekte ve statü kazanmaktadır. Bu durumun bilincinde olan bireyler çalışmaya karşı ekstra bir motivasyon sahibi olabilmekte bu ise bireylerin işlerine olan bağlılıklarını arttırabilmektedir. Ancak bireylerin aşırı çalışmaları bireylere karşı hissedilecek olan

olumlu hissin tersine bir düşüncenin toplumda oluşmasını da sağlayabilmektedir. Bu ise bireyin kazanma hırsı ve para tutkusunun bir göstergesi olarak algılanması halinde birey üzerinde ters etki yaparak bireyin işten uzaklaşmasına ve işe bağlılığının azalmasına yol açabilmektedir. Bu yönü ile bakıldığında toplumsal faktörler ile işe bağlılık arasındaki ilişki bireyin sosyalleşme isteğinden kaynaklanan bir motivasyon hali olmaktadır (Daily ve Morgan, 1978: 334).

### **1.5.2.2. Ekonomik Faktörler**

Maslow insan ihtiyaçlarını beş temel kategoriye ayırmıştır. Bunlar piramidin en üst seviyesinden başlayan “kendini gerçekleştirme” , “diğer ihtiyaçlar” , “ait olma ve sevgi ihtiyacı”, “güvenlik ihtiyacı” ve “fizyolojik ihtiyaçlardır. Bu ihtiyaçların karşılanabilmesi bireylerin ekonomik güçleriyle bağlantılı olabilir. Bireyler bu ihtiyaçlardan hem kendi hayatlarını idame ettirmek hem de bakmakla yükümlü olduğu kişilerin hayatlarını idame ettirmek açısından ekonomik kaygı yaşayabilmektedir.

Ayrıca gelişen dünyada insanlar arasındaki ekonomik rekabet, bireyleri yoğun çalışma temposuna doğru itebilir. Kendi ihtiyaçlarını ve bakmakla yükümlü olduğu kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak için ekonomik kaygı güden kişiler, hem çalışma zorunluluklarının farkındalar hem de kendilerine çalışma imkânı veren işlerine karşı kuvvetli bir bağlılık duygusu hissedebilirler.

Ancak, söz konusu kaygılardan uzak bireyler için de çalışmaya karşı ekonomik faktörler anlam ifade etmeyeceği için, bu tip bireylerde nötr bir etkiye sahip olacaktır. İşe bağlılıkla ilgili olan ekonomik faktörlerden bir diğeri de ekonomik krizlerdir. Ekonomik hayatın değişmez şartlarından birisi olan ekonomik krizler toplumlarda likit akışının dar boğaza girdiği, üretimin ve tüketimin yavaşladığı dönemlerdir. Bu şartların doğal sonucu olarak iş bulma olanakları, bu dönemlerde zorlaşmakta ve bireyler sahip oldukları işe karşı ekstra bir bağlılık hali yaşamaktadırlar. Ancak ekonomik krizlerin görülmediği daha durağan piyasalarda iş bulma olanaklarının artması durumu ise bireylerin işlerine karşı bağlılıklarının azalabilmesine neden olmaktadır (Zhang ve Wei, 2009: 198).

### 1.5.2.3. Hukuksal Faktörler

Hukuksal kurallar toplum yaşamını düzenleyen en önemli faktördür. Bu kurallar yaşamın hemen hemen her alanında mevcuttur.

Hukuksal faktörlerden çalışma yaşamını ilgilendiren kurallar; devlete ve topluma karşı yükümlülükleri, ekonomik zorunluluklar, firmalar arasındaki ilişkiler, rekabet koşulları, firmaların çalışanlarına karşı yükümlülükleri, çalışanların firmalara karşı yükümlülükleri gibi birçok konuyu belirlemekte ve bu konulara uymak ile ilgili hukuki yaptırımlarda bulunabilmektedir (Baba, 1989: 182).

Yukarda bahsi geçen hukuk kuralları kanunlar ile belirlenmiştir ve bunlar çalışan bireylere işe başlarken yapılan iş sözleşmesinde sunulmaktadır. İş sözleşmesi çalışan ile işveren arasında yapılacak işin içeriğini, şartlarını ve işin karşılığında alınacak ücreti vb. konuları içeren bir akittir. Bu sözleşme işveren ve işçi için bağlayıcıdır ve her iki tarafında hak ve yükümlülüklerini içermektedir. Bahsedilen bu yükümlülüklerle bağlı olan hukuki yaptırımlar burada oluşmakta ve bunları yerine getirmekle yükümlü olan bireyin işine karşı bağlılık göstermesi sonucunu doğurabilir.

### 1.5.3. İşe Bağlılığı Etkileyen İşin Niteliğine İlişkin Faktörler

Bireyin iş rolünün gerekleriyle kendi davranışları, değerleri ve inançlarının uyumunu ifade etmektedir. Bu uyum, işin birey için taşıdığı önemlidir. İşin gerekleri ile işgörenin inançları ve değerleri birbirine yaklaştıkça işin birey için taşıdığı önem de artmaktadır. Diğer bir deyişle yürütülen işin gerekleri ile bireyin inançları, değerleri ve davranışlarının örtüşme derecesi, işin birey için taşıdığı anlamın da göstergesidir (Ceylan, Çöl ve Gül 2005: 35).

#### 1.5.3.1. İşin Gerektirdiği Bilgi ve Yetenek Çeşitliliği

Amaca ve sonuca ulaşmada çalışanın yükümlülüğü altında olan her türlü faaliyet, bireyin farklı bilgi ve yeteneklerini kullanmasını sağlayacaktır. Bu durumun doğal sonucu olarak bireyin sonuca ulaşmadaki içinde bulunacağı faaliyetler ne kadar çeşitli ise bireye o kadar farklı yetenekler kullanabilme imkânı doğacaktır (Ergenç, 1982: 90). Bireyin işi ile ilgili gereklere yönelik farklı yetenek ve becerilerini gösterme imkânı

bulamaması, yapılan işin sürekli aynı tempo ve düzende yapılması sonucunu doğuracaktır. Bu ise sonuçta monotonluğa neden olacaktır. Monotonluk; işin değişmeyen karaktere sahip olması ve sürekli aynı eylemlerin yapılması sonucu oluşan bıkkınlık durumudur (Çakır, 2001: 86). Bu bıkkınlık durumu (monotonluk), nitelik bakımından üst seviyelerde olan bireyler için işe karşı bir uzaklaşma durumu ve devamsızlığı beraberinde getirecektir. Bu ise bağlılığı etkileyici bir unsur olarak kendini gösterecektir. Örgütler bu durumu engellemek amacıyla iş zenginleştirme, rotasyon gibi yöntemleri kullanmakta ve çalışanlara farklı imkânlar sunmaktadır (Diker, 2010: 31).

İşe bağlılık ile iş ve beceri çeşitliliği arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik yapılan çalışmalarda önemli bir ilişkinin olduğu ortaya konulmuştur. Hackman ve Lawler (1971), iş çeşitliliğinin farklı iş becerilerini ortaya çıkardığını, bunun da işe bağlılığı etkilediğini tespit etmişlerdir. Elloy, Everett ve Flynn, maden cevheri işleyen bir fabrikanın çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, işe bağlılık ile iş çeşitliliği arasında önemli bir ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir (Elloy ve Flynn, 1998: 93). Chen, iş becerisinin artırılmasıyla işe bağlılığın sağlanacağını tespit etmiştir (Chen, 2001, 86).

İşe bağlılığın değişkenleri ve sonuçlarıyla ilgili en kapsamlı araştırmayı yapmış olan Brown (1996), “işin çeşitliliğinin yüksek olması ile işe bağlılığın ilişkisinin önemli olduğunu” tespit etmiştir (Güner, 2007: 30).

### 1.5.3.2. Görev ile Özdeşleşme

Çalışanın işteki eylem ve faaliyetlerinin ne gibi sonuçlar ortaya çıkaracağı, etkisinin ne olduğunu fark edeceği düzeyde iş genişliğini ifade etmektedir (Çakır, 2001: 91).

Bir işin veya faaliyetin çalışanla özdeşleşebilmesi için, o iş veya faaliyet;

1. Dönüşüm sürecindeki tüm aşamaları içermesi,
2. Başlangıç ve bitiş noktalarının belirli ve anlaşılır olması,
3. Çalışmanın çalışan tarafından yerine getirilmesi ve etkili bir sonuç oluşturabilmesi,
4. Anlamlılık sağlayacak genişliğe sahip olması, şartlarını taşıması



gerekmektedir (Turner ve Lawrence, 1965: 264).

Çalışana hem de örgütsel motivasyon ve fayda sağlayacak, hem de görev ile özdeşleşmeyi üst seviyede tutacak iş özellikleri, Hackman ve Lawler, Turner ve Lawrence tarafından belirlenmişlerdir. Çalışmaya göre görev, çalışana çalışmanın anlamlı parçasından, kişisel sorumluluk duygusunu ortaya çıkartabilmeli, çalışan tarafından yapıldığında, anlamlı sonuçlar çıkartabilmeli ve geribildirim olanağı sağlayabilmelidir (Hackman ve Lawler, 1971: 263) .

İşe bağlılık ve görev ile özdeşleşme arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan araştırmalarda, görev ile özdeşleşmenin işe bağlılığı sağlamada gerekli bir faktör olduğunu tespit edilmektedir. Hackman ve Lawler, görev ile özdeşleşmenin işe bağlılığın yanında iş tatminini ve içsel motivasyonu da etkilediğini belirtmektedirler (Hackman ve Lawler, 1971: 263).

### **1.5.3.3. Görevin Önemi**

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

### **1.5.3.4. İşin Sorumluluğu ve Etkileşim Düzeyi**

İşin sorumluluğu ve etkileşim düzeyi 3 başlıkta incelenecektir. Bunlar;

- Özerklik (otonomi)
- Geri bildirim
- Başkaları ile ilişkilerdir.

#### 1.5.3.4.1. Özerklik (Otonomi)

Özerklik çalışanların işlerinde sorumluluk duymalarını sağlayan bir özellik olmaktadır (Çakır, 2001: 96). Özerklik, çalışana işi planlama ve yürütme de kullanacağı metotları belirleme konusunda özgürlük ve bağımsızlık tanınması olarak tanımlanmaktadır (Ergenç, 1982: 92). Çalışana bu tür bağımsızlığın tanınması çalışana güven vermekte, yaptığı işin ve elde ettiği sonuçların kendisine ait olduğunu hissettirmekte beraberinde yüksek performans ve verimliliği getirebilmektedir. Çalışana özerklik ve sorumluluk vermeye yatkın işlerin çalışana verilmemesi iş hayatını monoton hale getirebilmektedir. Bu da beraberinde, çalışanın yeteneklerini ve kendini geliştirememesi, kullanamama sıkıntısı doğurabilmektedir. Son 10 yılın başlarında Avrupa’da çalışanlar üzerinde yapılan araştırmalarda işyerlerinde düşük seviyede özerkliğin uygulandığı; 1995’den beri bu seviyenin sabit kaldığı, bunun sonucunda oluşan monoton bir çalışma hayatının, çalışanların işle ilgili stresini artırdığı tespit edilmiştir.(www.eurofound.eu, s.5).

İş yerleri, çalışanına özerklik ve sorumluluk verecek iş imkânlarını artırmak ve monoton çalışma hayatını minimize edebilmek için “iş zenginleştirme (dikey iş değişimi)” yöntemini kullanmaktadırlar. İş zenginleştirme, çalışana yeni ve daha zor iş veya görevlerin verilmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu yöntemle işin kapsamındaki faaliyetler, görevler ve sorumluluklar artmaktadır. Fakat her iş için bu yöntem kullanılamamaktadır. Luthans (1994) işin içeriğinin genişletilebildiği, daha yüksek seviyede bilgi ve yetenek gerektiren, planlama, yönetme, denetleme açısından, çalışanlara daha çok özerklik ve sorumluluk vermeye yatkın olan işler için iş zenginleştirmenin yapılabileceğinden bahsetmektedir (akt. Çakır, 2001: 97)

Hackman ve Oldham, işin çalışana özerklik tanınmasıyla çalışanda sorumluluk duygusu yarattığını; zenginleştirilmiş işlerin özerklik seviyesinin yüksek olduğunu, bunun da çalışanların performansını artırarak onların işlerine daha bağlı hale getirdiğini belirtmektedirler (Hackman ve Oldham, 1975: 159-170). Brown (1996), işe bağlılıkla, özerklik arasında orta derecede korelasyon tespit etmiştir (akt. Çakır, 2001: 99).

#### 1.5.3.4.2. Geri Bildirim (Geri Besleme)

Geri bildirim, çalışanın yaptığı işin sonuçlarında ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz sonuçlar hakkında bilgilendirilmesi anlamına gelmektedir (Jordan, 2010: 864). Göksel (2009) geri bildirim özelliklerini şöyle sıralamıştır;

1. Kişiyeye yardımcı olmayı amaçlar,
2. Belirli ve ayrıntılıdır,
3. Zamanında gelir,
4. Açık ve nettir,
5. Belirli bir durum üzerinde durur (Göksel, 2009: 162).

Birey geri bildirim; yapılan işin sonuçlarına dayalı olarak, çalışma arkadaşlarından ve yönetimden olmak üzere üç yol ile edinir (Krasman, 2010: 19). Çakırdan aktarımla, bir öğretmenin öğrencisinin başarısını görmek bireyin işin neticesinde edineceği geribildirim iken, yapılan iş ve sonuçları ile ilgili çalışma arkadaşlarından gelen eleştiriler ve tavsiyeler arkadaşlarından geribildirim edinme yöntemidir. Bununla birlikte yönetimin çalışanlarına sunacağı performans kartları ile de bireyler yaptıkları işler ile geribildirim alabilirler (Çakır, 2001: 100).

Fortunado ve Smith (2006) Amerika'da süpervizörler üzerinde yaptıkları araştırmada geri bildirim, söz konusu çalışanların işlerini daha az hata ile yapmalarını sağladıkları ve bunun sonucunda birçok açıdan işin kolaylaşması ile çalışanların işe ve çalışmaya bağlılıklarının arttığını ortaya koyuşlardır (Fortunado ve Smith, 2006: 107). Hackman ve Lawler işin geribildirim olmaması, işin özerklik, çeşitlilik ve önemi ile alakalı niteliklere sahip olsa dahi, bireyin işten alacağı doyum ve iş ile alakalı motivasyonunu düşüreceğini belirtmişlerdir (Hackman ve Lawler, 1971: 271).

#### 1.5.3.4.3. Başkalarıyla İlişkiler

Başkalarıyla ilişkiler, çalışanların örgüt içi ve dışındaki bireylerle etkileşim halinde bulunması durumu olarak tanımlanmaktadır. Bu etkileşim, çalışanın sosyo-psikolojik ihtiyaçlarından biridir. Çalışanların başkaları ile olan ilişkiler, hem örgüt içindeki çalışanlar hem de örgüt dışındaki arkadaşları olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. Çalışanın örgüt içindeki diğer çalışanlarla etkileşimini ön plana çıkaran

en önemli uygulama takım çalışmasıdır. Takım, iş sürecinde birbirine bağımlı ve genel bir amaca ya da misyona yönelmiş, her birinin özel bir rolü ya da fonksiyonu yerine getirdiği, sorumluluğun paylaşıldığı iki ya da daha fazla kişiden oluşan bir grup olarak tanımlanabilmektedir (Güner, 2007: 33). Takım çalışması ile birey işine daha çok adapte olur, işlerinden aldıkları haz yüksek olur ve dolayısıyla bu da işe bağlılığa olumlu yönde katkıda bulunur.

Hackman ve Lawler'in çalışmasında, kişiler arası ilişkilerde arkadaşlık boyutunun, işe bağlılıkla, görev özdeşiminden daha büyük bir kolerasyona sahip olduğunu bulmuştur. Lawler ve Hall, işine bağlı bireylerin arkadaşlık ilişkilerinin iyi olduğunu tespit etmişlerdir. Elloy ve Everett de, arkadaşlık ilişkileri içerisinde, başkaları ile etkileşim faktörünü de alarak, bu etkileşimin işe bağlılıkla ilişkisinin işin diğer nitelikleri kadar olduğu saptanmıştır (Çakır, 2001: 104).

#### **1.5.4. İşe Bağlılığı Etkileyen Örgütsel Faktörler**

Örgütsel faktörler;

- Örgütün büyüklüğü ve yapısı,
- Ücret miktarı ve sistemi,
- Çalışma koşulları ve saatleri,
- Kariyer olanakları,
- Yönetim stili ve yönetime katılım sistemi olarak sıralanmaktadır.

##### **1.5.4.1. Örgütün Büyüklüğü ve Yapısı**

Örgüt büyüklüğünü, girişimci tarafından bir araya getirilen üretim araçlarının tümünün hacmi olarak tanımlamak mümkündür (Karalar, 1998: 130). Dolayısıyla, üretim araçlarının sayısı ile örgütün büyüklüğü paralel durumdadır. Ne kadar fazla üretim aracı varsa işgücüne o kadar ihtiyaç vardır ve bu da bürokratik yapının artışına neden olmaktadır. Ayrıca büyük örgütlerin en büyük sorunlarından biri de hiyerarşik yapı içerisindeki tüm çalışanlar arasındaki haberleşmenin aksamması ve örgütlenmenin karmaşık hale gelmesidir. Yani örgütün büyümesi beraberinde iletişim aksaklıklarını da getirmektedir. Örgütler bu sorunları önlemek için küçülmeye doğru eğilim

göstermektedir ve çekirdek işgücü oluşturarak ihtiyaç duyulduğunda ek işgücü sağlamaktadırlar (Çakır, 2001: 143).

#### **1.5.4.2. Ücret Miktarı ve Sistemi**

Ücret sisteminin işe bağlılık ile olan ilişkisi ücretin ya da ücret miktarının motive edici özelliği ile ilgilidir. Genelde ücret miktarlarının artması kişiyi işine daha çok bağlayabilmektedir.

Elloy ve diğerlerinin yapmış oldukları araştırmada ücret ile işe bağlılık arasında anlamsız bir korelasyonu tespit etmişlerdir (Elloy vd., 1995).

#### **1.5.4.3. Çalışma Koşulları ve Çalışma Saatleri**

Çalışma koşullarının iyi olduğu iş ortamında birey kendini güvende hisseder, iş performansı ve verimliliği artar bunlara bağlı olarak işe bağlılığı da artabilir. Eğer ki çalışma ortamı sağlıksız, güvensiz ve kötü durumda ise yukarıda bahsedilen durumun tam tersi gelişebilir ve kişinin işe bağlılığı yüksek oranda düşebilir.

Ayrıca düzensiz ve uzun çalışma koşulları ile bireyin çalışma performansının düşmesi bireyin işe bağlılığının düşmesine neden olabilir. Buna ek olarak bireyin aile içi veya toplum içi dengesi de bozulabilir.

#### **1.5.4.4. Kariyer Olanakları**

TDK'ya göre kariyer; "Bir meslekte zaman ve çalışmayla elde edilen aşama, başarı ve uzmanlık" olarak ifade edilmektedir. Mesleki alandaki ilerlemeler kişinin kariyerini oluşturmaktadır.

Ernst ve Young İnsan Kaynakları danışmanlığının 1000'e yakın çalışan üzerinde yapmış olduğu ankette, terfi olanaklarının çalıştıkları örgütlerde aradıkları en önemli özelliklerden biri olduğu ve ücretten bile önce geldiği tespit edilmiştir (Süzer, 2003: [www.capital.com.tr](http://www.capital.com.tr)).

Yapılan kimi araştırmalar, bireylerin kariyer beklentilerinin karşılanabilmesi bireyleri örgüte ve işe bağlı kılmaktadır. Konu ile ilgili Amerika'da yapılan bir araştırmada, eğitim ve kariyer imkânları sunan örgütlerde iş görenlerin çalışmalarından

daha çok verim alındığı ve örgütlerine karşı sadakatlerini uzun süreli korudukları saptanmıştır (Feldman, 2000: 1286).

#### **1.5.4.5. Yönetim Stili ve Yönetime Katılım Düzeyi**

Çalışanların yöneticilerine yönelik algıları ve düşünceleri, aynı zamanda onların işe bağlılıklarını da etkileyen önemli unsur olabilmektedir. Elloy ve diğerlerinin yapmış olduğu araştırmada, yöneticilerin dürüstlük, uyumluluk, güvenilirlik, takdir edilebilir olma, yenilikçi olma özelliklerinin yüksek seviyede olması ile işe bağlılık arasında olumlu bir ilişki ortaya çıkarmışlardır (Elloy vd., 1995). Yani yöneticilerin çalışanlarına değer vermemesi onları hoşgörü göstermemesi çalışanların motivasyonlarını ve işe bağlılıklarını azaltabilmektedir. Bunun tam aksine yöneticiler çalışanlarına hoşgörülü, ılımlı, sevecen ve anlayışlı yaklaştıklarında ise çalışanın işe bağlılığı artabilir ve verimi yükselebilir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI

#### 2.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI

İş aile çatışması kavramını açıklamaya başlamadan önce bununla ilgili olan bazı kavramları açıklamak faydalı olacaktır.

*İş*; “Bir sonuç elde etmek, herhangi bir şey ortaya koymak için güç harcayarak yapılan etkinlik, çalışma” (TDK) dır.

*Aile*; “Evlilik ve kan bağına dayanan, karı, koca, çocuklar, kardeşler arasındaki ilişkilerin oluşturduğu toplum içindeki en küçük birlik”(TDK)dir.

*Rol*; Linton, 1936 yılında yayınladığı “The Study of Man” adlı çalışmasında rol kavramını, statü ile ilişkilendirip; rolü “statünün dinamik yönü” şeklinde tanımlayarak bu kavramın sosyal bilimler açısından öncüsü olmuştur (Kılınç, 1988: 103).

*Rol Çatışması*; toplumun, ferdin statülerine bağlı olarak beklediği veya emrettiği iki veya daha fazla şey karşısında gösterdiği çelişkili istekler ve davranışlardır (Güney, 2004: 203).

*Kişi-Rol Çatışması*; bireyin özellik ve yetenekleriyle, rol gereklerinin uyumsuzluğu olarak nitelendirilir (Erdoğan, 1997: 90).

*İş-Aile Rol Çatışması*; iş-aile rolleri arasındaki uyum bozukluğu, iş-aile etkileşimi sorunları, iş- aile uyumsuzluğu ve iş-aile gerginliği olarak ifade edilebilmektedir (Kutunis ve Batman, 2005: 151).

Aile toplumumuzun en küçük yapı taşıdır ve insanların gerek iş hayatlarının gerekse sosyal hayatlarının vazgeçilmez bir parçasıdır. Çalışan bireyler kimi zaman iş yerlerinde çeşitli problemler yaşayabilir ve iş ortamında yaşadığı bu problemler doğal olarak aileye taşabilir.

Eskiye oranla teknolojinin, küreselleşmenin hızla artması insanoğlunu da hızlı bir şekilde değiştirmektedir. Eskiden aile ekonomisine sadece erkekler katkıda bulunurken günümüzde kadınların da iş hayatına girmesiyle evlere çift maaş girmektedir. Böylece aile içindeki roller arası değişim de ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle iş ve aile

hayatındaki rollerin sorumluluklarının tümünü yerine getirmek adına iş ve aile yaşamını dengede tutabilmek daha da önem kazanmaktadır. (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 154).

İş-aile çatışması ile ilgili çeşitli tanımlamalar mevcuttur. Bunlardan bazıları;

İş ve aile hayatının gerektirdiği rol taleplerinin yer, zaman ve stres gibi faktörlerin birbiriyle uyumsuz olması neticesiyle meydana gelen rol çatışması, iş-aile çatışması olarak ifade edilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77).

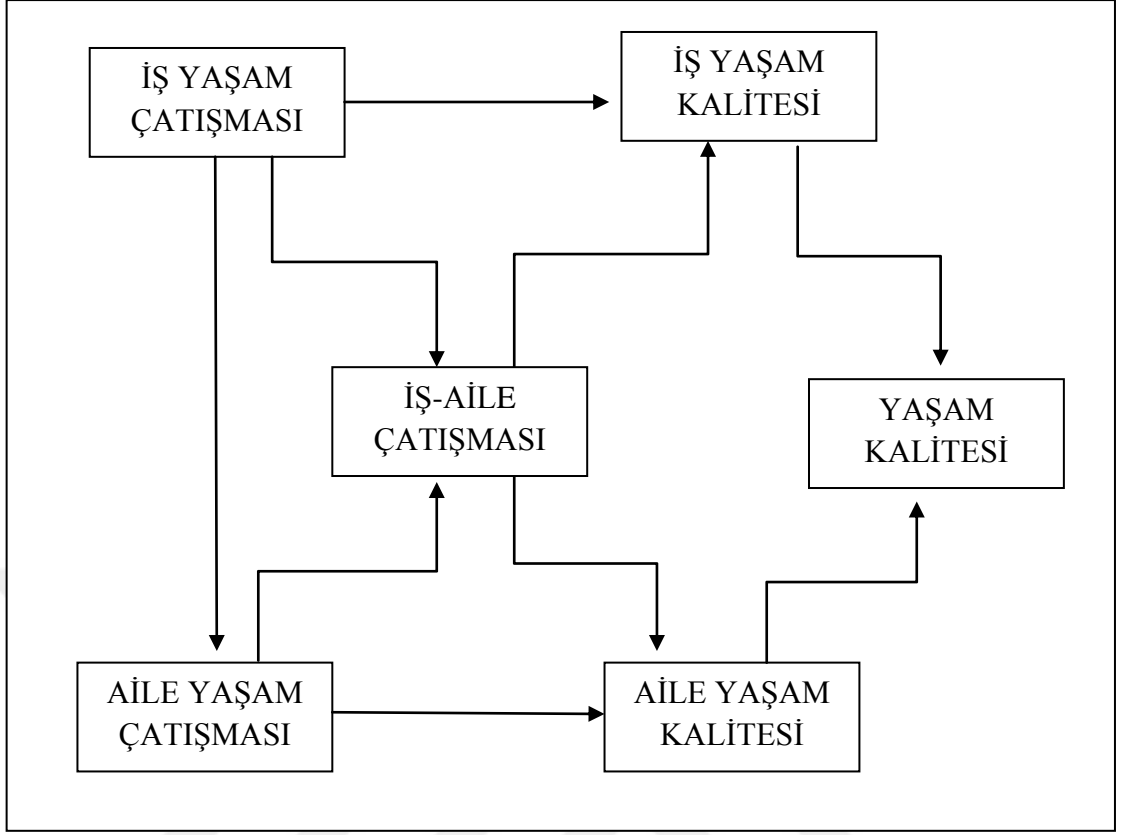
İş-aile çatışması, bireylerin çok fazla rolü olması durumunda ortaya çıkmaktadır (Higgins ve Duxbury, 1992: 392).

İş - aile çatışması, “iş ve aile yaşamı taleplerinin birbiriyle uyumsuz olması” şeklinde tanımlanabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 79).

İnsanlar yaşamları boyunca çoğu zaman hem çalışan birey, hem eş hem de ebeveyn rolünü bir arada üstlenirler. Ancak günümüze değin yapılan çalışmaların birçoğu; çalışan birey olarak üstlenilen sorumluluklar, aktiviteler, benimsenen kimlikler, beklentiler ve diğer bireylerle ilişkiler üzerinde odaklanırken birçok çalışmada da eş ya da ebeveyn rolü üzerinde durulmuştur. Buna karşın iş ve aile yaşamını birlikte ele alan, çatışmaları, her iki yaşam alanının etkileşimini ve dengelenmesini belirleyen çalışmaların sayısı yeterli değildir. (Gönen vd. 2004:12) İş – Aile çatışması; iş ve aile üzerindeki rollerde aile bireylerinin birbirlerine karşı var olan saygıların uyumsuzluğunu etkilediği bir çatışma şeklidir. Aile içindeki bu role süreç içerisinde ailenin bu role katılımı daha zorlaşmaktadır. (Greenhaus ve Beutell, 1985:77).

Yapılan birçok araştırma neticesinde iş-aile çatışması ile ilgili çeşitli sınıflandırmalar yapılmıştır. Bu sınıflandırmalar iş-aile çatışması kavramına ışık tutmakta ve çalışmanın esas konusunu teşkil eden iş-aile çatışması kavramı ile alakalı diğer konuların, ayrımı açısından önem arz etmektedir. Bu sınıflandırmaya konu olan alt gruplar yukarıda da bahsedilen, rol çatışması, roller arası çatışma ve iş-aile çatışması kavramlarıdır (Thompson; Beauvais; Lyness 1999, 393).





Kaynak: Higgins, C.; Duxbury, E 1992,, 389

Şekil 2.1. İş-Aile Çatışması Oluşum Şeması

## 2.2. İŞ -AİLE ÇATIŞMASININ BOYUTLARI

İş-aile çatışmaları üç farklı temele dayalı olarak ortaya çıkabilmektedir. Bunlar:

- Zaman Odaklı İş-Aile Çatışması
- Gerginlik Esasına Dayalı Çatışmalar
- Davranış Esasına Dayalı Çatışmalar

### 2.2.1. Zaman Odaklı İş-Aile Çatışması

Bu tür çatışmada ortaya çıkan ana unsur zamanın kısıtlı olmasıdır. Bireylerin bir rolü yerine getirmek için harcadıkları zamanda, başka rollerin beklentilerini yerine getiremediği durumda çatışma yaşanmaktadır. Zamana bağlı çatışma iki farklı şekilde ortaya çıkmaktadır; herhangi bir role ayrılan zaman diğer rolün gerçekleşmesini imkânsız kıldığında, birey bir rolün gereklerini yerine getirirken diğer rolün talepleriyle düşünsel anlamda meşgul olduğunda. (Özen, Uzun, 2005: 131).

Zaman temelli iş-aile çatışması ve işle ilgili rollerin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde etkisi bulunmaktadır (Lambert vd., 2006: 69). İş ve aile hayatına ait bazı etmenler zamana bağlı çatışma yaşanmasına sebep olmaktadır. İş kaynaklı değişkenler: haftalık çalışma saatleri, fazla mesai sıklığı, vardiyalı çalışma sistemi, çalışma saatlerinin düzenli olup olmaması ve çalışma programlarının esnek olup olmamasıdır. Kişinin medeni durumu, eşin çalışma durumu, kadının işteki konumu (tam zamanlı ya da part time çalışması), erkeğin işe bağlılığı ve işte geçirdiği zaman, çocukların varlığı ve yaşı, çocukların bakımı ve okul sorunları aile kaynaklı çatışma sebeplerindedir (Giray ve Ergin, 2006: 85, Yüksel, 2005: 303, Özen ve Uzun, 2005: 131).

Medeni duruma göre evli olan bireylerin evli olmayanlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı görülebilir. Bireylerin ailelerine ayırması gereken zamandan kaynaklı iş-aile çatışması sık rastlanan durumdur. Ayrıca kişinin çocuk sahibi olması, daha çok iş-aile çatışması yaşamasına sebep olabilir.

Kimi araştırmalar ailesinin ilgisine ve yardımına daha çok ihtiyaç duyan küçük çocuklara sahip aile bireyleri diğerlerine göre zaman odaklı çatışma yaşama bakımından daha yoğun risk altındalardır (Beutell; Greenhaus, 1980: 417). Daha fazla zaman ayrılması gerekecek geniş ailelere ait bireyler de diğerlerine göre yine daha fazla zaman odaklı iş-aile çatışması yaşayacaklardır (Williams; Alliger, 1994: 843).

İş hayatında yaşanan rol çatışmalarından olan cinsiyet-rol çatışmasında zaman temeli üzerine yapılan çalışmalar vardır. Bu çalışmalardaki asıl konu kadınların erkeklere oranla ailelerine daha fazla zaman ayırmak zorunda kaldıklarıdır. İş yerlerindeki düzensiz çalışma koşulları, fazla mesai gibi etkenler kadınların ev sorumluluklarını yerine getirmede sıkıntı yaşamalarına neden olmaktadır ve böylece kadınların işe bağlılıkları ve iş tatminleri de azalmaktadır. Kadınların sorumluluklarının daha fazla olduğu ev işleri, çocuk bakımı (hasta bakımı, bebek bakımı, özürlü çocuk ya da yaşlı bakımı) gibi durumlar kadınların işten ayrılma durumunu erkeklere oranla arttırır.

İş-aile çatışması çalışanların bir çalışma haftasında çalıştıkları saatler ile pozitif yönlü ilişkilidir (Keith; Schafer, 1980: 163). Diğer yandan yine iş-aile çatışması haftalık olarak fazla çalışma ve düzensiz vardiya sistemi ile çalışmayla da ilgilidir. Buna ek olarak çalışma haftası içerisindeki çalışma saatleri, çalışma programlarındaki esnek

olmayan çalışma saatleri ile de ilişkili olduğu için, iş-aile çatışması konusu ile ilgilidir. Bu sebepten ötürü çalışma programı kontrolü önemli bir konudur. Herman ve Gyllstrom (1977) üniversite çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada bu söz konusu kavrama açıklık getirmeye çalışmıştır. Söz konusu araştırmada kavram, fakülte çalışanları haricindeki üniversite çalışanlarının diğer üniversite görevlilerinden daha fazla iş-aile uyumsuzluğu yaşadıklarını açıklamak için kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre fakülte çalışanları diğer personelden daha fazla çalışmalarına karşın çalışma programlarına daha hâkimlerdir. Bu da diğerlerine göre daha az iş-aile çatışması yaşamaları olasılığının varlığını işaret etmektedir. Diğer çalışanlar için bu durum aksi yönde olduğundan ötürü onlar için çatışma hali kaçınılmazdır (Herman ; Gyllstrom, 1977: 117).

Fakat esnek çalışma saatleri tüm çalışanların çatışma yaşamalarını engelleyememektedir. Bohem ve Viveros-long (1981) yaptıkları araştırmada yarı esnek çalışma programı ile çalışan kamu kuruluşlarında çalışan anneler çocuklarının temel bakımları için yeterli zaman ayıramadıkları için söz konusu sebepten ötürü yaşadıkları çatışmayı esnek çalışma programları sayesinde gideremediklerini ifade etmektedir. Bu bağlamda esnek çalışma saatlerinin ve çalışanların zaman konusundaki ihtiyaçları iş-aile çatışmasının engellenmesi konusunda göz önünde bulundurulması gereken hususlardan olduğu aşikârdır (Bohem; Viveros-long, 1981: 376).

### **2.2.2. Gerilim Odaklı İş-Aile Çatışması**

İş-aile çatışmasının ikinci şekli kişinin üstlendiği rollerin yarattığı baskı neticesinde ortaya çıkan gerilim durumuna bağlı olan çatışmadır. Yapılan işe bağlı olarak ortaya çıkan, kaygı, ilgisizlik, bitkinlik, depresyon, sinirlilik hali gibi stres yapıcıların gerilim yarattığı bilinmektedir. Kişi yaşamının herhangi bir sahasında ortaya çıkabilecek stres üreticiler kişide derin gerilim etkisi yaratmakta bu ise kişinin diğer yaşam sahasındaki performansını etkilemektedir (Friedman; Greenhaus, 2000: 117).

Gerilim, birbirinden farklı rollerin gereklerini yerine getirmede bireyi zorlamaktadır ve bazı durumlarda bunu imkânsız kılmaktadır. Örneğin birey hayatın günlük akışı içerisinde iş ortamında stres yaşar ise bunun aile yaşantısını etkilemesi kuvvetle muhtemeldir. Daha açıklayıcı olmak gerekirse, herhangi bir bireyin aralıksız

10 saat çalışma sonucunda oluşacak fiziksel yorgunluğun ve gerilimin duygusal olarak da bireyi etkilemesi ve bu durumunu ev ortamında, katılması gerekli faaliyetlere katılmasını engellemesi gösterilebilir. Bu teoriye göre iş yaşamında gerilim yaratacak herhangi bir durum aile ortamında ya da aile ortamındaki oluşabilecek herhangi bir gerilim durumu iş ortamında gerginliğe yol açması muhtemeldir (Bruck; Allen; Spector, 2002: 342).

Pleck ve diğerlerinin (1980) araştırmasında “işin fiziksel ve psikolojik gereklerinin iş-aile çatışmasının birçok yönü ile bağlantılı” olduğundan söz edilmektedir (Pleck, 1984: 215). Buna ek olarak Burke v.d (1999) “çevresel değişimin şiddeti, iletişimdeki stres ve iş yerinde gerekli olan zihinsel konsantrasyon gibi stres kaynaklarının iş-aile çatışması ile ilgili olduğunu” ortaya koymuştur (Burke; Greenglass; Esther, 1999: 331).

Bir diğer iş ile ilgili gerilim odaklı çatışma durumu iş ortamından diğer yaşam sahalarına doğru olumsuz duygu taşması durumudur. İş ile alakalı gelişmelerin yarattığı olumsuz sonuçlar, işin yürütülmesi ile ilgili eleman yetersizliği, iş ile alakalı gerçekleşmeyen kişisel beklentiler bireylerde olumsuz duygular uyandırmakta bu ise iş dışında kalan yaşam sahalarında tatminsizlik duygusu doğurmaktadır (Martins, 2002: 403).

Ayrıca işgörenin işini kaybetme korkusundan dolayı ortaya çıkan olumsuz durumlarda hem iş ortamında hem de aile ortamında gerilime neden olabilir. Yaşanan gerilim sonucu birey hem işinden tatmin olmaz hem de ailesine karşı da bir tatminsizlik durumu söz konusudur.

İş ile alakalı gerilim odaklı iş-aile çatışmasını doğuran birçok stres yaratıcı faktör bulunmaktadır. Fakat herhangi bir rolün gerekleri için uygulanacak düzensiz çalışma saatleri gerilim semptomları yaratabilir. Bunlarla birlikte uzun ve esnek olmayan çalışma saatleri, uzun iş saatleri, yöneticilerin tutumu gibi faktörlerde gerilim yaratıcı ya da mevcut gerginliği arttırıcı etkileri olan iş ile ilgili faktörlerdir (Judge ; Colquitt, 2004: 398).

Aile bağlantılı, gerilim odaklı iş-aile çatışması genel olarak cinsiyet ile ilişkilidir. Çalışan kadınların üzerlerindeki ağır yükler nedeni ile eşlerden erkek olanının takınacağı destekleyici tutumu, eşini ağır çatışma durumlarından koruyabilecektir

(Kopelman; Greenhaus; Connolly, 1983: 417). Aksi durumda yani kadın ve erkeğin sahip olduğu sorumlulukları yerine getirememeye bir gerilim durumu olarak ortaya çıkacaktır. Böylece gerilim odaklı iş-aile çatışması ortaya çıkmaktadır. Bahsedilenlerden de anlaşılacağı üzere gerilim odaklı iş-aile çatışması genelde evli bireylerde yaşanmaktadır.

Genelde çalışan kadınların kariyer durumlarının eşlerinden farklı ve daha ağır bir yönde geliştiği ailelerde destek göremeyen kadınlar ev içi ve ev dışı faaliyetlerinde yüksek seviyelerde çatışma durumu yaşayacaktır. Aile yaşam sahası içerisinde oluşabilecek karı koca anlaşmazlıkları ve kadınların çalışma durumlarına karşı oluşabilecek yaklaşım farklılıkları aile içi tansiyonu ve gerginliği artırıcı etki yaratabilir. Eşlerin temel inançlara karşı beklentilerinde oluşabilecek farklılıkları, desteği azaltabilecek ve sonuçta gerilim ile sonuçlanabilecektir (Eiswirth-Neems ; Handal, 1978: 254).

### **2.2.3. Davranış Odaklı İş-Aile Çatışması**

Greenhaus ve Beutell, (1985) davranış esaslı ya da davranış temelli çatışma bir rolün gerektirdiği davranışların diğer bir roldeki davranışlarla uyumsuz olması ya da uyumu güçleştirmesi durumudur. Örneğin birey evinde ailesine karşı işinde davrandığı gibi davranırsa veya işinde evinde ailesine karşı davrandığı gibi davranırsa çatışma ortaya çıkabilir. Örneğin birey evinde ailesine karşı son derece sevecen ve yumuşaktır, bu kişi işyerinde de emri altında çalışanlara bu şekilde davranırsa çatışma yaşanabilir. Çünkü her ortam kendine özgü davranış biçimleri içerir, bahsedilen bu iki ortamda ortam da aynı şekilde davranmak yanlıştır.

Cinsiyet rollerine göre çatışma düzeyinin de değişebildiği görülmektedir. Geleneksel cinsiyet rollerine bağlı olarak erkekler için iş sorumlulukları, kadınlar için ise aile önceliklidir. Böylece iş rolü özelliklerine bağlı olarak yaşanan aile – iş çatışması erkekler arasında, ailenin özelliklerinden kaynaklanan aile – iş çatışması ise kadınlarda daha yaygın görülebilmektedir. (Uzun ve Özen, 2005:133)

### 2.3. İŞ AİLE ÇATIŞMASININ DOĞRULTULARI

İş- aile çatışmasını inceleyen araştırmacılardan Greenhaus 2000 yılında yayınlamış olduğu makalede iş-aile çatışmasının yönleri ile ilgili yaklaşımda bulunmuştur. Ona göre iş-aile çatışması iki doğrultuda gerçekleşmektedir.

- Aile yaşamındaki deneyimlerin iş yaşamı ile karışması yönlü doğrultu
- İş yaşamındaki deneyimlerin aile yaşamı ile karışması yönlü doğrultu (Friedman; Greenhaus, 2000: 64)

**Tablo 2.1.** İş-Aile Çatışması Doğrultuları

	İş-Aile Çatışması(İAÇ)	Aile-İş Çatışması(AİÇ)
Zaman	Zaman Odaklı Çatışma İş ile ilgili Faktörlerden Kaynaklanan İş-Aile Çatışması	Zaman Odaklı Çatışma Aile ile İlgili Faktörlerden Kaynaklanan İş-Aile Çatışması
Gerilim	Gerilim Odaklı Çatışma İş ile ilgili Faktörlerden Kaynaklanan İş-Aile Çatışması	Gerilim Odaklı Çatışma Aile ile İlgili Faktörlerden Kaynaklanan İş-Aile Çatışması
Davranış	Davranış Odaklı Çatışma İş ile ilgili Faktörlerden Kaynaklanan İş-Aile Çatışması	Davranış Odaklı Çatışma Aile ile İlgili Faktörlerden Kaynaklanan İş-Aile Çatışması

**Kaynak:** Carlson; Kacmar; Michele 2000, 253

İş-aile çatışması kavramı ile ilgili, araştırmacılar çatışmaya konu olan unsurun bireyi etkilediği role göre iki ayrı doğrultunun olduğu görüşünü kabul etmektedirler. Bu görüşe göre iş-aile çatışması (İAÇ) ve aile-iş çatışması (AİÇ) olarak iki doğrultu bulunmaktadır. (Diker, 2010: 53)

İş-aile çatışması iş hayatında üstlenilen rolün aile hayatının gerekliliğinden dolayı üstlenilen rolü etkilemesi ile ortaya çıkar. Diğer yandan aile-iş çatışması da aile ile ilgili üstlenilen sorumlulukların iş ile alakalı, ilgilenilmesi gereken sorumlulukların üstlenilmesini engellemesi ile ortaya çıkmaktadır (Frone; Rice, 1987: 50).

Mevcut teoriler AİÇ ile İAÇ'nin farklı tür ve sonuçları olduğu görüşünde birleşmektedirler (örneğin, Byron, 2005; Kelloway, Gottlieb ve Barham, 1999; Frone,

Russell ve Cooper, 1992: 103). Genel olarak, iş ile ilgili baskılar iş-aile çatışması için en büyük etkenler iken aileden kaynaklı baskılarda aile-iş çatışması için en önemli etkenlerdir. Birçok araştırma sonuçları göstermektedir ki iş-aile çatışması, aile-iş çatışmasına nazaran daha sık rastlanan bir durumdur.

## 2.4. İŞ – AİLE ÇATIŞMASI KURAMLARI

İnsanoğlunun yaşamında aile hayatı ve iş hayatı arasında bir etkileşim söz konudur. Örneğin işyerinde çok yorulan ya da iş yerinde olumsuz bir durum yaşayan bir kişinin bu durumu eve gelince ailesine yansıtma ihtimali olasıdır. Aile ve iş hayatındaki etkileşimin çok yoğun olduğunu kabul eden kuramcılar olsa da, bazı kuram ve kuramcıların böyle bir etkileşim olmadığı yönünde de görüşleri vardır.

İş ve aile yaşamlarının etkileşimi konusu üzerine geliştirilmiş bu kuramlar şunlardır:

- Akılcı bakış / Rasyonel Teori
- Taşma Teorisi
- Telafi Teorisi
- Katkı Teorisi
- Çatışma Teorisi (Efeoğlu, 2006: 11)

### 2.4.1. Akılcı Bakış / Rasyonel Teori

Akılcı bakış açısı kuramına göre, iş ve aile arasında çatışmanın yaşanması, iki alanda çalışanın üstlendiği rollerin uyumsuzluk göstermesi veya sorumlulukların oluşturduğu yükün ağırlaşması nedeniyle gerçekleşmektedir (Duxbury vd., 1994; Greenhaus vd., 1987). Akılcı bakış açısı kuramı, “çalışanların iş-aile çatışması yaşamasının nedeninin esas olarak zamanın sınırlı olması” varsayımına dayanmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 339). İş ve yaşam alanlarının çalışana yüklediği sorumluluklar için yeterli zamanın bulunamaması nedeniyle, bu iki alan arasındaki denge bozulmakta ve çatışma yaşanması kaçınılmaz hale gelmektedir (Duxbury vd. 1994; Greenhaus vd., 1987).

Bu teoriye bir başka yaklaşım ile cinsiyet ile ilgilidir. Kadınların görevi ev içi, erkeklerin görevi de ev dışı diye bir yaklaşım söz konusudur. Kadınlar her ne kadar

çalışıyor olursa olsun evdeki sorumlulukların gerçekleşmesi yine kadından beklenmektedir. Bazı araştırmalara göre kadınların ev işleri ve çocuk bakımı gibi aile rollerine ayırdıkları zaman daha fazla olduğu için iş – aile çatışmasını erkeklere göre daha yüksek seviyelerde yaşamaktadırlar. Erkeklerin iş ile ilgili sorumluluklara ayırdıkları zaman daha fazla olduğu için aile – iş çatışmasını kadınlara göre daha fazla yaşamaktadırlar (Çarıkçı, 2001: 39).

#### **2.4.2. Taşma Teorisi**

İş – aile çatışmasına yönelik olarak ortaya atılan bu kuram 1980 yılında Staines tarafından önerilmiştir. Taşma kuramına göre, çalışma veya aile hayatlarından birinde ortaya çıkan negatif gelişmelerin diğer yaşam alanlarında da olumsuz durumlar ortaya çıkaracağı öne sürülmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 79). İş görenlerin çalışma ortamında yaşadıkları deneyimlerin çalışma ortamı dışındaki alanlarla benzerlik gösterdiği ifade edilmektedir. Bunun neticesinde ise; insanların çalışma hayatlarının aile hayatlarını; aile hayatlarının da iş hayatlarını etkilediği sonucuna ulaşılmaktadır (Önderoğlu, 2010: 20).

Kişilerin iş ve aileye ilişkin temel rolleri aynı anda yürütmeye çalışması, gerginlik ve iş tatminsizliği gibi sonuçlara sebep olsa da; taşma kuramına göre; çatışmayla başa çıkma yeteneği olan insanlar için birden fazla rolü aynı anda yürütmenin faydaları bulunmaktadır. İşlerine ayırdıkları zaman ve gösterdikleri ilgi kadar, aile hayatına da zaman ayıran ve ilgi gösteren bireyler, tek bir role odaklanan insanlara göre daha başarılı ve daha tatminkâr bir hayat yaşayabilmektedirler. Çünkü taşma teorisine göre bir rolde edinilen tecrübeler başka rollere de yansımaktadır. Mesela; evde yaşanan pozitif gelişmeler iş stresini ve psikolojik sıkıntıyı da azaltmaktadır (Çakır, 2011: 12).

Taşma kuramına göre, çalışma ve aile hayatı arasındaki ilişkilerde hem negatif hem de pozitif sonuçlar meydana gelebilmektedir. Bu durumda pozitif taşma ve negatif taşma olarak bir ayırım yapmak söz konusu olabilmektedir. İş yaşamındaki mutluluğun aile yaşamına taşınması ya da aile yaşamındaki mutluluğun iş yaşamına taşınması pozitif taşmadır. Mutsuzluk, yorgunluk, stres gibi durumların taşınması da negatif taşmadır (Zedeck ve Moiser, 1990: 247).



### 2.4.3. Telafi Teorisi

Telafi teorisi, taşma teorisinin tamamlayıcısıdır. Bu teoride çalışma yaşamı ve aile yaşamı için ters yönlü bir ilişki söz konusudur. Örneğin işyerinde mutsuz olan, yaptığı işten tatmin alamayan kişi ailesinde ya da kendisini mutlu edecek başka faaliyetlere yönelecektir. Ya da tam tersi olarak mutlu aile yapısı olmayan bireyler kendilerini işlerine ve kariyerlerine yöneltecektir. Bu teoriye göre insanlar eksiklik hissettikleri bir durumu başka bir durumla kapatma isteği duyarlar.

Telafi kuramı zaman ve sosyal kimliğin etkileşimine ve uygunluğuna bağlı olarak geliştirilmiştir. İş - aile çatışmasını, iş ya da aile rollerinden herhangi birinde bireyin harcadığı zaman ile bu role duyduğu özdeşliğin düzeyi arasındaki ilişkiye bağlı olarak da ifade edilmektedir (Yurtseven, 2008: 10).

### 2.4.4. Katkı Teorisi

Katkı teorisi, kişisel ve örgütsel unsurların birbirleri üzerinde etkili olarak çalışanın genel yaşam doyum düzeyini etkilediği varsayımına dayanmaktadır. Bunun sonucu olarak, bireysel ve örgütsel unsurlar birbirleri üzerinde etkili olarak kişinin genel yaşam doyum düzeyini ve iyi olma durumunu etkilemektedir (Efeoğlu, 2006: 13).

Katkı kuramını sınavan çalışmalarda hem iş hem de aileyle ilgili stres unsurlarının çalışan üzerinde yarattığı psikolojik ve fiziksel gerilim üzerinde durulmaktadır, örneğin. Duxbury ve Higgins'in yaptıkları çalışmanın (1991) sonuçları, kişinin yaşamından tatmin olmasının iş yaşam kalitesine ve aile yaşam kalitesine bağlı olduğunu ortaya koymaktadır. Öte yandan Cookee ve Rousseau'nun yaptıkları çalışmanın (1984) sonuçları, çalışanın iş gerekleri ve ailedeki rolünün gerektirdiği davranışlar arasındaki etkileşimin roller arası çatışma yarattığı durumlarda çalışanın fiziksel gerilim yaşadığını ortaya koymaktadır. Rice, Frone ve McFarlin tarafından yapılan çalışmanın (1992) sonuçları ise, aile – iş yaşam çatışmasının genel yaşam kalitesiyle ters yönde ilişkili olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, çalışma sonuçları, kişinin hem aile hayatından sağladığı doyum düzeyinin hem de iş yaşamından sağladığı doyum düzeyinin genel olarak yaşam doyum düzeyiyle ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum kişisel ve örgütsel unsurların çalışanın genel yaşam tatmin düzeyini ve iyi olma durumunu etkilediğine örnek oluşturmaktadır(Efeoğlu, 2006: 14).

### 2.4.5. Çatışma Teorisi

Çatışma teorisinde, çalışanın iş ve aile de sahip olduğu roller arasında ortaya çıkan çatışmalar hâkimdir. Bu teoriye göre kimsenin aile ya da iş yaşamında üstlendiği roller tek başına çatışmaya neden olmaz, çatışmanın nedeni bu rollerde üstlenilen sorumlulukların bireylere birbiriyle uyumsuz talepler yaratmasıdır.

Araştırmalar, tutarlı olarak iş yaşamındaki negatif deneyimlerin çalışanların kişisel ve aile hayatlarının kalitesini azalttığını göstermektedir (Greenhaus vd., 1987: 200-215). İş ve aile rolleri arasındaki çatışma, uzun, düzensiz ve sert çalışma saatleri olan çalışanlarda artmaktadır. Ayrıca, belirsiz çatışma yaratan ve diğer tüketici iş ortamları da iş-aile çatışmasını artırmaktadır. İş alanında çok zaman gerektiren ya da stres yaratan rol baskıları da iş ve aile rolleri arasında çatışmaya neden olabilmektedir (Greenhaus vd.,1987: 200-215).

## 2.5. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ NEDENLERİ

İş-aile çatışmasına sebep olan faktörler; kişisel, ailesel ve örgütsel kaynaklıdır.

### 2.5.1. İş –Aile Çatışmasına Neden Olan Kişisel Nedenler

#### 2.5.1.1. Cinsiyet

Geleneksel yaklaşımda erkeğin üstlendiği sosyal rol, ailenin gelir sağlayıcısı iken ev ve aile ile ilgili sorumlulukları kadınlar üstlenmektedir. Ancak günümüz toplum yapısında artık erkekler de en az kadınlar kadar ev sorumluluklarında rol almaya başlamışlardır. Eğer sosyal roller geleneksel yaklaşım ile devam etseydi kadınların daha çok aile-iş çatışması (AİÇ), erkeklerin ise daha çok iş-aile çatışması (İAÇ) yaşaması muhtemel olabilirdi; fakat araştırmalar bu savı desteklememektedir. Cinsiyet ile çatışma doğrultusu arasında herhangi bir doğru orantı tespit edilememiştir (Eagle; Miles; Icenogle, 1997: 173).

Buna ek olarak iş-aile çatışması ile cinsiyet faktörüne ilişkin yapılan çalışmalarda değişik sonuçlar da ortaya çıkmaktadır. Bazı çalışmalarda kadın ve erkeğin iş-aile çatışmasını eşit şekilde yaşadığı, bazılarında ise kadınların daha çok iş-aile çatışması

yaşadığı ortaya çıkmıştır. Yapılan çalışmalarda yukarıda bahsedildiği gibi farklı sonuçların çıkması mümkün olduğundan kadın ve erkeği ayrı ele almak önem arz etmektedir.

Günümüzde sosyal hayatta cinsiyet kavramı eskisinden daha karmaşık hale gelmiştir. Geleneksel yaklaşımda ev ve aile yükümlülükleri kadına aittir fakat günümüzde kadın artık ev dışı işlerde de çalışmaya başlamıştır ve bazı ailelerde birinci gelir kaynağı kadındır. Bu şekilde kadın evlenmemeyi tercih etmektedir.

Cinsiyet rolü kendi kendine açığa çıkan, erkeğe ve kadına özgü birden çok kişisel özellikler ile açıklanmaktadır. Kimi bireyler biyolojik olarak kadın ya da biyolojik olarak erkek doğmalarından ötürü, kimi bireylerde toplumun kendilerine yaklaşımlarından ötürü kendilerini kadına özgü ya da erkeğe özgü kişisel özellikler ile tanımlarlar. Bu konuda toplumdaki genel sınıflandırma; sert, agresif ve bağımsız özellikler taşıyanların erkek, duygusal, bağlı ve aşırı kibar olanların ise kadın özellikleri taşıdıkları şeklindedir (Fleishman; Edwin, 2005: 171).

Ancak bu inancın aksine, bireyin biyolojik olarak kadın doğması toplumda kadın rolü taşıyacağı anlamına gelmeyeceği gibi biyolojik olarak erkek doğmuş olması bireyin toplumda sadece erkek rolü üstleneceği anlamı taşımaz. Günümüzde kimi erkek grupları arasında daha çok kadınsı özellikler göstermek moda olarak tanımlanmaktadır. Örneğin erkekler medya aracılığı ile daha tutkulu, sitle önem veren ve duygusal olarak kadın yönleri ile yüzleşmeleri öngörülmekte böylece erkeklerde daha estetik duygular harekete geçirilerek kimi kadın ürünleri için yeni pazarlar oluşturulmaya çalışılmakta ve bu özellikler taşıyan erkeklere de “metro seksüel” olarak hitap edilmektedir. Bu ise karakteristik özelliklerde değişime neden olmaktadır (Frone; Russel; Cooper, 1992: 34).

Aile kaynaklı iş-aile çatışması yaşayan erkekler, bu çatışmayı yaşamayanlara göre performans değerlendirme sonucu daha düşük performans almışlardır. Diğer taraftan, aile kaynaklı iş-aile çatışması yaşayan kadınlar ise bu performans değerlendirme sonucunda düşük derece almamıştır. Aile yaşamı kaynaklı iş-aile çatışması yaşayan erkekler düşük performans değerlemeleriyle bir bakıma cezalandırılırken, aile yaşamı kaynaklı iş-aile çatışması yaşamayanlar ödüllendirilmektedir. Öte yandan, çalışan kadının aile yaşamı kaynaklı iş-aile çatışması yaşaması durumunda kadın çalışan erkekler gibi cezalandırılmamaktadır (Voydanoff, 1988: 753).

### 2.5.1.2. Yaş

İş-aile çatışması ile ilgili araştırmalara bakıldığında çatışma ile yaş arasındaki ilişkiye dair farklı sonuçlar bulunmaktadır. Bireylerin yaşları ile iş-aile rol çatışması arasında daha çok negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bireyler yaşlandıkça bilgi, deneyim, para gibi işteki kaynaklarının arttığı, daha az iş stresi yaşadığı ve iş sorumluluklarının aile sorumluluklarını daha az etkilediği görülmektedir(Giray vd., 2006: 57). İş-aile çatışmasının yaş arttıkça azalması, yaşı büyük bireylerin iş ve aile hayatlarını birbirinden ayırabilme konusunda daha profesyonel olmalarından(Erig vd., 2006: 69) ya da çalışma koşullarının iyi ve çalışma programlanılın nispeten daha düzenli olmasından da kaynaklanmaktadır(Karatepe vd., 2005: 248).

### 2.5.1.3. Medeni Durum

Kişilerin medeni halleri performansa ve çatışmaya farklı yönde etki edebilir. Bu durum evli erkek ve evli bayan da farklı sonuçlar doğurabilmektedir. Çalışan kadınların bekârken gösterdikleri performans evlendikten sonra düşebilmektedir. Çünkü kadın çalışanların evlendikten sonraki sorumlu olduğu ev işleri ve bir de çocuk sahibi ise kadın iş hayatında zor durumda kalabilmektedir. Böylece kadın çalışanlarda evlendikten sonra kariyer beklentisi düşebilmektedir.

Bireylerin evli ya da bekâr olmaları, performans ve çatışmaya olumlu ya da olumsuz yönde etki edebilmektedir. Çalışma yaşamı içinde kadınların bekârken ortaya koydukları çalışma performansları evlilikle beraber özellikle de çocuk sahibi olduktan sonra düşebilmektedir. Olumlu bir süreçte gelişen evlilikler iş performansını olumlu yönde etkilerken; olumsuz şekilde devam eden evlilikler ve uzun süre eşlerin ayrılamaması bireyin performansını olumsuz etkilemektedir. Bazı araştırma sonuçları göstermektedir ki evli çiftler bekârlara göre daha fazla iş-aile çatışması (Karatepe vd., 2005: 248).

Frone (1997) göre, kişilerin medeni durumu, yaşı, kadının çalışma hayatında yer alıyor olup olmaması, ailede çocuk olup olmaması, çocukların sayısı, evlilik uyumu, aile içerisindeki anlaşmazlıklar, gerginlikler, eslerin birbirine destek olup olmaması gibi faktörler de iş - aile çatışmasına neden olmaktadır

#### **2.5.1.4. Eğitim**

İş-aile çatışması ile eğitim arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar sınırlı sayıdadır.

Pilar vd. (2003)'e göre, “düşük eğitim düzeyindeki bayan çalışanlar genellikle yarı zamanlı işlerde ya da zihinsel yorgunluğun daha az olduğu işlerde çalıştıkları için, işin beklentileri ile aile sorumlulukları arasında daha rahat denge sağlarken, eğitim düzeyi yüksek olan erkek çalışanlar ise aile sorumluluklarını daha iyi yerine getirebilmek adına işin beklentilerine cevap vermekte ve yoğun ölçüde aile-iş çatışması yaşamaktadırlar”.

Ballica (2010)'a göre ise, “daha az eğitilmiş kişiler, yaptıkları işin daha az sorumluluk gerektiren işler olması sebebi ile iş yaşam dengesini daha iyi kurabildiklerini” ifade etmektedir.

#### **2.5.2. İş –Aile Çatışmasına Neden Olan İş İle İlgili Faktörler**

##### **2.5.2.1. Yönetici Tutumu**

Yöneticinin tutumu iş-aile çatışmasında önemli faktördür. İş ortamındaki işverenin işgörenlerine karşı desteği tam ise kişinin iş-aile çatışması oldukça düşüktür. Fakat tam tersi olarak işverenin işgören üzerine yaptığı baskı çalışmada iş-aile çatışmasına neden olabilir.

Yönetici çalışanlarına karşı hoşgörülü davrandığında, çalışanın yaşadığı problemlere destek verdiğinde, çalışanın iş hayatı dışında farklı rollerinin olduğunun bilincinde olduğunda çalışan kişi ailesine daha fazla zaman ayırabilecek iş-aile çatışması da düşebilir.

##### **2.5.2.2. Çalışma Programlarının Düzensizliği**

Çalışan kişi uzun çalışma saatleri, hafta sonu çalışmaları, ek mesailer gibi düzensiz çalışma saatleri ile karşılaştığında, kişinin aile aktivitelerine zaman ayıramaması durumunda iş-aile çatışması yaşaması ortaya çıkacaktır.

Çalışma saatleri ve vardiyalı çalışma, bireylerin hem sağlık hem de motivasyonunu olumsuz yönde etkileyen faktörlerdendir. Gece çalışmasını zorunlu kılan vardiyalı çalışma da kişinin biyolojik saatiyle uyummadığından hem fizyolojik, hem de sosyal sorunlara sebep olabilir. Vardiyalı çalışma sonucu meydana gelen uyumsuzluk sorunu, kişinin iş performansına yansıtılabileceği gibi iş kazalarının artmasına, sağlığın bozulmasına, aile yaşamının ve toplumsal ilişkilerin zedelenmesine neden olmaktadır (İncir, 1998: 63).

### **2.5.3. İş -Aile Çatışmasına Neden Olan Aile ile İlgili Faktörler**

#### **2.5.3.1. Çocuk Bakımı Sorunları**

Aile-iş çatışmasının nedenleri arasında eslerin birbirlerine yeterli düzeyde destek olmaması, aile ile birlikte geçirilen zamanın yeterli düzeyde olmaması, çocukların sayısı ve yaşları gibi aile alanına özgü durumlar da yer almaktadır (Lewis ve Cooper, 1998: 139-168). Geleneksel ailelerde çocuk bakım sorumluluğunun kadında olduğu bilinmektedir. Ücretli bir işte çalışmayan kadın, çoğunlukla çocuğunu kendi büyütür ve her türlü bakımını üstlenir. Bu durum kadının çalışma yaşamına katılımıyla değişmiş ve ücretli bakıcı, kreşler ya da akrabalar devreye girmiştir. Bu nedenle çocuk bakım problemi, en büyük çatışma nedenleri arasındadır (Önel, 2006: 25). Gayle vd. (2000), erkekte çocuk sayısı arttıkça işte harcanan çaba ve zaman arttığını, bu durum kadında ise çalışma saatlerinin azalması ve isten ayrılımların artmasıyla sonuçlandığını belirtmiştir. Yapılan araştırmalarda, çocuk sayısı ve yaşı iş-aile rol çatışmasıyla doğrudan ilişkili olan değişken olduğu görülmektedir (Lewis ve Cooper, 1998; Gayle vd., 2000; Onel, 2006; Day ve Chamberlai, 2006). Çocuk sayısı arttıkça çocuklara ayrılması gereken zaman artmakta, çocukların ihtiyaç ve problemlerine bağlı olarak endişeler artmaktadır. Çocuk sayısı arttıkça zamana, gerginliğe ve davranışa bağlı iş-aile rol çatışması artmaktadır (Carlson, 1999; Giray ve Ergin, 2006). İş-aile çatışmasıyla ilgili araştırmalarda çocuk sayısı arttıkça iş-aile çatışmasının arttığı sonucuna ulaşılmıştır (Brough vd., 2005; Carlson, 1999; Cinamon, 2005).

### 2.5.3.2. Ailevi Sorunlar

Dünyada kadının ev dışında işte çalıştığı çift gelirli ailelerin sayısı her geçen gün artmaktadır. Kadınlar ev ile ilgili sorumlulukların ağır yükünü üstlenmeye devam ederek, çalışma hayatına girmektedirler. Çalışan kadınların yüzdesindeki bu artış gerek kadın gerekse erkeklerin ev sorumluluklarında bir takım değişiklikler yaşanmasına sebep olmuştur. Ancak, kadınların iş hayatına girme oranıyla, ev işlerine katılım konusunda erkeklerin rol üstlenmeye başlama oranı paralel düzeyde gitmemektedir. Erkekler değişimi biraz geriden takip etmektedirler. Rol değişimleriyle birlikte kadınlarda ortaya çıkan adaletsizlik algısı, erkeklerin değişime ayak uydurma çabaları, esler arasında bazı psikolojik sorunları beraberinde getirmektedir. Kocasının kendisine yeterince yardım etmediğini ve daha fazla yardım etmesi gerektiğini düşünen kadın, aile hayatında tatminsizlik yaşamaktadır. Karı kocanın kazançları arasındaki farklılıklar, çalışma saatleri arasındaki uyumsuzluk evlilikte dengeyi bozabilmekte ve evlilik kalitesini azaltmaktadır (Blair, 1998: 313-314).

Ailesel gereklilikler, iş rollerini yerine getirmeyi engelleyebilir. İşgörenler aile beklentilerine cevap vermek için işi ihmal etmek durumunda kalabilir ve aile-iş çatışması yaşar (Yüksel, 2005: 306). Aile içinde yaşanan uyuşmazlıklar ve huzursuzluklar is-aile çatışmasını arttıran etmenlerdendir (Özen ve Uzun, 2005: 132). Ailenin büyüklüğü, evde bakıma muhtaç yaşlının bulunması, eşlerin birbirlerine destek olmamaları gibi aile sorunları çatışma yaratma konusunda büyük potansiyele sahiptir. Kariyer odaklı bir kadınının eşi tarafından engellenmesi ve aileye öncelik vermesi konusundaki baskısı aile çatışmasını artırabilir. Özellikle çift kariyerli ailelerde görülen kariyer temelli gerginlik, rekabet, kıskançlık ve çekişme gibi sorunlar boşanma oranlarını artırmaktadır (Aytaç, 2001: 38, 47, 66).

### 2.5.3.3. Çift Kariyerli Aile Yapısı

Tarih boyunca erkekler ve kadınlar üretimin içersinde yer almışlardır. Ancak bu ortak üretimin içeriği ve sorumluluk dağılımı zaman içersinde farklı biçimlerde oluşmuştur (Giddens, 2005: 385). İş dünyasında çalışan kadın sayısının her geçen gün artması ile sahip olunan rollerde de bazı değişiklikler meydana gelmiştir. 1960'lardan itibaren annenin evde çalıştığı, babanın evin gelirini tek başına sağladığı geleneksel

yapıdan; hem annenin hem de babanın dışarıda çalışıp aileye gelir getirdikleri bir yapıya geçilmiştir (Aytaç, 2001: 22).

Çift kariyerli aileler ile ilgili yapılan araştırmalar göstermektedir ki kadınlar iş hayatına büyük oranda katılmalarına rağmen ev ile ilgili sorumlulukların ağır yükünü taşımaya devam etmektedirler (Kossek ve Ozeki, 1999; Perrew ve Hochwarter, 2001; Boyar vd., 2003; Byron, 2005; Giddens, 2005). Kadınların kariyerlerine verdikleri önem her geçen gün artmaktadır, fakat kadınlar için önemli olan ailedeki rolleridir. Çift gelirli ailelerde eşleri ile kariyer anlamında eşit durumda olan kadınların bile ev işleri ve çocuk bakımı ile ilgili görevlerde adaletsizlik yaşadığı görülmektedir. İş ve aile alanları arasında yaşanan potansiyel çatışmaların git gide artmasıyla birlikte kadınların ve ailelerinin bu çatışmalara verdikleri psikolojik ve fiziksel tepkiler araştırılmaya devam edilmektedir. İş ve aile alanlarındaki beklentilerin çatışması hem iş hem de yaşam tatminini azaltmaktadır (Blair, 1998: 322; Vinokur vd., 1999: 866).

#### **2.5.3.4. Eşlerin Çalışma Saatleri**

Eşleri iş ortamında uzun, yoğun ve düzensiz çalışma saatlerine sahip bireylerin iş-aile çatışması yaşaması kaçınılmazdır. Bu duruma maruz kalan bireyler, eşlerinin aile gerekleri ve çocuk bakımı konusunda daha fazla sorumluluk yüklenmeleri istekleri ile karşı karşıya kalacaklardır (Carlson; Kacmar; Michele, 2000: 249 ).

Eşleri iş ortamında uzun, yoğun ve düzensiz çalışma saatlerine sahip bireylerin oluşturduğu ailelerde iş-aile çatışmasının eşlerin her ikisinde birden ortaya çıkması olasıdır. Yukarıda da belirtildiği üzere eşlerden iş ortamında uzun, yoğun ve düzensiz çalışma saatlerine sahip olan, diğer eşten aile ve ev ortamı ile daha fazla sorumluluk yüklenmesini isteyecektir. Daha fazla sorumluluk yüklenen eş eğer çalışıyor ise çalışma saati ve yükü ne olursa olsun aile ve iş ortamına ayırması gereken enerji ve zamanın fazla olmasından ötürü iş ortamına taşınan gerilim durumu ile karşı karşıya kalacak bunun doğal sonucu olarak da işin gereklerini tam olarak yerine getirememekten kaynaklanan iş-aile çatışması yaşayacaktır. Diğer yandan iş ortamında uzun, yoğun ve düzensiz çalışma saatlerine sahip birey eşinin yaşadığı bu çatışma durumunun sonuçlarından etkilenerek doğal olarak oda çatışma yaşayacaktır. İş ortamında uzun, yoğun ve düzensiz çalışma saatlerine sahip olmayan bireyin aile ile ilgili sorumlulukları



üstlenmemesi durumunda söz konusu çalışma saatlerine sahip eş aşırı yoğunluktan ötürü yine iş-aile çatışması ile karşı karşıya kalacaktır (Higgins; Duxbury, 1992: 407).

## 2.5. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ SONUÇLARI

İş yaşamının aile yaşamını etkilemesi sonucu ortaya çıkan iş-aile çatışmasının sonuçlarını araştıran çalışmalar, iş-aile çatışmasının aile yaşam tatminini (Kopelman ve diğ.,

1983), genel yaşam tatminini (Adams ve diğ., 1996: 411-420), evlilik yaşam tatminini (Greenhaus ve diğ., 1987) olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır (Akt: Efeoğlu, 2006: 20). Araştırmalar, ayrıca, iş-aile çatışmasındaki artışın, çalışanların iş tatminini azalttığını (Akt: Karatepe ve Sökmen, 2006: 2; Boles ve diğ., 1997) ve çalışanların işten ayrılma niyetlerini artırdığını ortaya koymaktadırlar (Akt: Karatepe ve Sökmen, 2006, Boyar ve diğ., 2003). Aile yaşamının iş yaşamını etkilemesi sonucu ortaya çıkan aile-iş çatışması ise, iş tatmini, işe geç kalma, işe devamsızlık, performans ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olmaktadır (Akt: Efeoğlu, 2006: 20; Frone, Yardley ve Market, 1997; Kirchmeyer ve Cohen, 1999).

Hobfoll'a (1989) göre, "iş-aile çatışması, bireylerin yaşamlarında stres yaşamalarına neden olmaktadır". Çünkü çalışan bireyler bu durumda sahip oldukları önemli değerleri( para, kıdemli pozisyon, yakın ilişkiler) kaybetme durumuyla karşılaşabilirler. İş-aile çatışması da kişilerin stres yaşamasına sebep olabilir çünkü ailede birey için değerli kaynak durumdadır.

İş-aile çatışmasının Carlson ve arkadaşları (1998) tarafından ortaya koyulan boyutları (zaman, strese ve davranışa bağlı iş-aile ve aile-iş çatışması) göz önünde bulundurulduğunda, her bir boyut farklı stres kaynaklarının bir sonucu olarak ortaya çıkmasına rağmen, iş ya da aile alanlarından herhangi birine özgü olmayan genel stres sonuçları meydana getirdiği görülmektedir. Bunlar: azalan yaşam tatmini, genel psikolojik sağlığın bozulması, genel fiziksel sağlık durumunun bozulması (Lapierre ve diğ., 2005: 3).

Greenhaus ve Parasuraman (1986), "iş-aile çatışmasını bireyin mutluluğunu etkileyen bir stres kaynağı" olarak tanımlamışlardır. Örneğin, Marshall ve Lang'a göre

(1990), iş-aile çatışması, depresyon ile doğru yönde ve yaşam tatmini ile ters yönde ilişkilidir. Sonuç olarak, eğer birey, iş ve aile alanlarından gelen gereksinimlerin zamanını ve dikkatini olumsuz yönde etkilediğini düşünürse, bu iki alan arasında daha fazla çatışma yaşamaya başlayacak ve sonuç olarak bu çatışma mutsuz olma durumunu ortaya çıkaracaktır (Akt: Lenaghan, Buda, Eisner, 2007: 81).

İş-aile çatışması ve iş stresi arasındaki ilişki incelendiğinde, iş stresinin sadece işteki olumsuz durumlardan kaynaklanmadığı bunlara ek olarak çalışan bireylerin ailesiyle veya diğer sosyal çevresiyle yaşadığı olumsuzluklarda bireyde iş stresinin yarattığı görülmektedir. Bu bakış açısına göre, iş alanında olduğu gibi iş dışı alanlarda da çalışan üzerinde iş stresi yaratan kaynaklar bulunabilmektedir. Çalışanın başta aile olmak üzere iş alanı dışında buldukları alanlarda meydana gelen durumlar, çalışanın iş stresi yaşamamasına neden olabilmektedir.

Kopelman ve arkadaşları (1983), roller arası çatışma, iş tatmini, aile tatmini ve yaşam tatmini arasındaki var olduğu düşünülen ilişkileri araştırmıştır. Araştırma sonuçları, belirli bir alanda yaşanan çatışma ve tatmin arasında, belirli bir alanda yaşanan tatmin ile yaşam tatmini arasındaki ilişkilerin oldukça güçlü olduğunu ortaya koymuştur. Coverman (1989), bu modeli kadınlar ve erkekler üzerinde test etmiştir. Sonuçlar, rol çatışmasının hem kadınların hem de erkeklerin iş tatminini, erkeklerin evlilik tatminini azalttığını ve kadınların psikolojik sorunlarını arttırdığını ortaya koymaktadır. Higgins ve arkadaşları (1992), “iş ve aile alanları arasında uyum sağlamada yaşanan zorluğun, bireyin iş ve aile yaşamı üzerinde önemli ölçüde olumsuz etki yaptığını ortaya koymaktadır”. Ayrıca, yapılan diğer araştırmalarda, iş-yaşam tatmini ve iş tatmini-stresi arasında karşılıklı ilişki olduğu kanıtlanmıştır. Ayrıca, iş ve aile çatışmaları, yaşam tatminini olduğu kadar iş stresini de önemli ölçüde etkilemektedir (Akt: Chiu, Man ve Thayer, 318; Judge ve diğ.,1994).

Hem iş-aile çatışması hem de aile-iş çatışması, iş ve aile alanlarında tatmin düzeyinin azalmasına yol açmaktadır. Örneğin, iş-aile çatışması evlilik tatminini azaltırken, aile-iş çatışması iş tatminini azaltmaktadır (Akt: Hennessy, 2005: 18; Adams ve diğ., 1996).

Bedeian, Burke ve Moffet (1988), iş-aile çatışması ve tatmin arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Özellikle, iş stresi ve aileye yönelik gereksinimlerin ilişki içerisinde

olduğu ve sonuç olarak iş tatmini, evlilik tatmini ve yaşam tatminini etkilediği süreci araştırmışlardır.

Araştırma sonucuna göre, her bir roldeki çatışma o roldeki tatmin düzeyini doğrudan etkilemektedir. Diğer bir ifade ile iş alanına yönelik rol stresi iş tatminini etkilerken aile alanına yönelik rol stresi evlilik tatminini etkilemektedir (Hennessy, 2005: 18).

İş-aile çatışması, iş tatmini ve aile tatmini arasındaki ilişkiye yönelik olarak bir çalışma gerçekleştiren Kossek ve Ozeki (1998), iş-aile çatışmasının bütün türleri ile (iş-aile çatışması ve aile – iş çatışması), yaşam tatmini ve iş tatmini arasında önemli ölçüde olumsuz ilişki olduğunu ifade etmektedirler. Ayrıca, Perrew ve Hochwarter (2001), müdahale hangi alandan kaynaklanırsa kaynaklansın (iş alanından aile alanına ya da aile alanından iş alanına), sonucun, iş ve aile alanları ile ilgili istenilen amaçlara kolaylıkla ulaşamama durumunu beraberinde getireceğini savunmaktadırlar (Akt: Perrone ve diğer., 2006: 288).

### **2.6.1. Yaşam Tatmini**

Shin ve Johnson'a göre (1978), yaşam tatmini, bireylerin kendi kriterlerine dayanarak yaşamlarının niteliğini değerlendirdikleri bir yargılama sürecine bağlıdır. Diğer bir ifadeyle; yaşam tatmini, bireyin yaşam koşullarını yine kendisi tarafından belirlenen standartlarla karşılaştırmasını içermektedir. Ayrıca, Deneve ve Cooper'a göre (1998), yaşam tatmini, bireyin bütün hayatına yayılan deneyimlerinin niteliğinin zihinsel bir değerlendirmesini içermektedir (Treistman, 2004: 11).

Frisch (1994), yaşam tatminini bireyin en önemli ihtiyaçlarının, amaçlarının, isteklerinin ne ölçüde karşılandığının sübjektif bir değerlendirmesi olarak tanımlamaktadır. Yaşam tatmini geniş kapsamlıdır ve amaçlar, değerler, para, iş, ev ve toplum gibi alanları içermektedir (King, 2005: 25)

Yapılan bazı araştırmalarda yaşam tatmini ve evlilik tatmini arasında bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Evliliklerinden memnun olan bireyler yaşamlarından daha fazla memnun olmaktadır. Evliliklerinden memnun olmayan bireyler ise yaşam tatmini yaşayamamaktadır.

Çalışan evli bireylere yönelik yapılan bazı araştırmalarda iş-aile çatışmasının artması yaşam tatmininin azalmasına neden olduğu görülmektedir. Buradan da hareketle iş-aile çatışması ile yaşam tatmini arasında ters yönlü bir ilişki mevcuttur.

Kişinin işi ve ailesi hayatlarının büyük bir parçasını oluşturmaktadır. Bu nedenle, kişinin iş tatmini ve evlilik tatmini ne kadar iyi ise yaşam tatmini de buna paralel olarak artacaktır. Ancak birey bu alanlarda tatminsizlik yaşadığı zaman iş-aile çatışmasına girmesi doğal olarak gelişecektir. Böylece iş-aile çatışması yaşam tatmininin azalmasına neden olabilir.

Kadın girişimciler üzerinde yaptıkları araştırmada, Arora ve arkadaşları (1990), iş-aile çatışması ve yaşam tatmini arasında ters yönlü bir ilişki ortaya koymuşlardır. Aryee (1992), iş-aile çatışmasının Singapur'da yaşayan kadın çalışanlar için daha düşük düzeyde yaşam tatminine neden olduğunu ortaya koymuştur. Holahan ve Gilbert (1979), çalışan eşler üzerinde yaptıkları araştırmada aynı sonuca ulaşmışlardır (Akt: Kim ve Ling, 2001: 204-221).

### **2.6.2. Evlilik Tatmini**

Evlilik tatmini, bireyin evlilik ilişkisinin genel bir değerlendirmesidir. Bu değerlendirme, bireylerin evliliklerinde genel olarak ne kadar mutlu olduklarının ya da evlilik ilişkisinin belirli ve çeşitli yönlerinin bütününden duyulan tatminin bir yansıması olabilir. Johnson ve arkadaşları (1986), 5 faktörlü evlilik tatmini modelini desteklemek için doğrulayıcı faktör analizi kullanmışlardır: ilişkiden duyulan mutluluk ya da kişisel tatmin, paylaştıkları faaliyetlerde eşler arasındaki etkileşimin sıklığı, eşler arasında tartışmaların ya da anlaşmazlıkların boyutu, kişisel özellikler, kıskançlık, suiistimalden kaynaklanan problemler ve dengesizlik ya da boşanma belirtileridir (Brockwood, 2007). Snyder (1997) tarafından tanımlandığı şekilde evlilik tatmini, bireylerin evlilik ilişkilerinde iletişim, birlikte zaman geçirme, ekonomik konularda anlaşmazlıklar ve rol yönelimlerini içeren konularda tatminsizliklerini incelemektedir (King, 2005: 22).

İş alanında yaşanan çatışmanın iş tatminini etkilemesi gibi, aile alanında yaşanan çatışma da evlilik tatminini etkilemektedir. Ev ile ilgili yapılması gereken işler, ebeveyn olarak yüklenilen sorumluluklar ve eşlerden diğerinin de çalışıyor olması evlilik tatminini etkileyen nedenler arasında sayılabilmektedir. Bireyin ağır iş

sorumluluklarını yerine getirmesi için harcayacağı fazladan zaman, eşi ile birlikte olmak için harcayacağı zamanı azaltacağı için daha düşük evlilik tatmini yaşanması olası bir sonuç olarak ortaya çıkacaktır (Chiu, Man, Thayer, 1998: 321).

Roller arası çatışmanın evlilik tatmini üzerindeki etkisi pek çok araştırmada ortaya konulmuştur. Bu araştırmalara göre, roller arası çatışmanın artması evlilik tatminin azalmasına neden olmaktadır (Akt: Chiu, Man, Thayer, 1998, s.321; Coverman, 1989; Higgins ve diğ., 1992; Kopelman ve diğ., 1983; Parasuraman ve diğ., 1989; Pleck ve diğ., 1980; Repetti, 1987; Wiley, 1987).

Eşlerin her ikisinin de çalıştığı evliliklerdeki tatmin düzeylerini inceleyen pek çok çalışma bulunmaktadır. Campbell ve Snow (1992), eşleri de çalışan erkeklerin evlilik tatminleri üzerinde rol çatışmasının etkisini araştırmışlar ve yüksek düzeyde rol çatışmasının düşük düzeyde evlilik tatminine neden olduğunu ortaya koymuşlardır. Van Meter ve Agronow (1982), ayrıca, eşleri de çalışan kadınlar için yüksek düzeyde rol çatışmasının düşük evlilik tatminini beraberinde getirdiğine yönelik benzer bir sonuca ulaşmışlardır. Price, Bonham ve Murphy (1980) tarafından yazılan bir makalede “bazen çalışan eşlerin, çatışmaların çok şiddetli olması nedeniyle mutlu olmadıkları bir evlilik sistemini yürütmektense boşanmayı seçmelerinden dolayı evliliklerini yürütemediklerini” ifade edilmektedir. Çalışan eşlerdeki rol çatışması genellikle, evlilik ilişkisinde yakınlık, samimiyet ve destek olma durumlarında azalma ile sonuçlanmakta ve çalışan bir birey olmanın getirdiği zorunluluklar nedeniyle ailede ya da eşler arasında zamanın yetersiz olmasına neden olmaktadır (Akt: King, 2005: 22 – 23; Haddock, 2002). Rol çatışması, çalışan eşler için evlilik tatminsizliğine yol açan önemli bir etken olarak tanımlanmaktadır (Akt: King, 2005: 22 - 23; Norrell ve Norrell, 1996; Eckenrode ve Gore, 1990).

Haddock ve arkadaşları (2001), çalışan eşler ile görüşmeler yapmış ve görüşülen 47 çiftten 45’inin evliliklerin yürüyebilmesi için eşitliğin önemli olduğunu ifade ettiklerini ortaya koymuşlardır. Perrone ve Worthington (2001), ayrıca, çalışan eşlerin işleri eşit olarak paylaşmaları ve işbirliği içerisinde olmaları durumunda, iş ve aile alanında sahip oldukları rollerin birleşiminde daha mutlu olduklarını, rol çatışmasının evlilik tatmini üzerindeki olumsuz etkisinin ise ayrıca azaldığını ortaya koymuşlardır (King, 2005: 22 – 23).

Çalışma durumu, çalışan kadınların eşleri ile zaman geçirmelerini engellediği için, kadınların evlilik ilişkilerine etki yapabilmektedir. Arora ve arkadaşları (1990), daha düşük evlilik tatmini yasayan kadın girişimcilerin daha yüksek iş-aile çatışması yaşamaya eğilimli olduklarını da ortaya koymuşlardır. Aryee (1992), Singapur'da yaşayan kadın çalışanlar için iş-aile çatışması ve evlilik tatminine ilişkin ters yönlü bir ilişkinin var olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuç, Holahan ve Gilbert (1979) tarafından çalışan eşler ile ilgili olarak ortaya konulan araştırma sonucu ile tutarlılık göstermektedir. Suchet ve Barling (1986), çalışan annelerin evlilik ilişkileri üzerinde yaptıkları araştırmada ayrıca, iş-aile çatışmasının düşük evlilik tatmin düzeyi ile ilişkisini ortaya koymuşlardır (Akt: Kim ve Ling, 2001: 204-221).

### **2.6.3. İş Tatmini**

İş tatmini bireyin işinden memnun olma durumu olarak ifade edilebilir. Bireyin iş yaşamı aile sorumluluklarını yerine getirmesini engellediğinde, birey işinden daha az memnun olacaktır. İş alanından aile alanına yayılan olumsuz durumlar, iş- aile çatışmasına ve tatminsizliğe neden olabilmektedir (Kim ve Ling, 2001: 204-221).

İş tatmini, bireyin iş ortamına karşı sergilemekte olduğu tutum olarak ifade edilebilir (Dole, Schroeder, 2001: 234). İş tatmini diğer bir ifade ile “bireyin sahip olduğu iş ile ilgili değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan mutlu ve olumlu duygusal durum” olarak tanımlanmaktadır (Akt: Howard, Donofrio, Boles, 2004: 383; Locke, 1976: 1300).

İş tatmini örgütsel araştırmalarda geniş ölçüde yer almaktadır. Örgüt araştırmacıları tarafından farklı tanımları yapılan iş tatmini kavramı, çalışanın sahip olduğu değerlere göre değişiklik gösterebilen işten duyduğu tatmin, işinden beklentisi ve işinden sağladığı ödüller arasındaki uyum, işine karşı duygusal tepkileri olarak farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Bu tanımlara göre, çalışanın iş tatmin düzeyi çalışanın beklentilerinin ne ölçüde karşılandığının bir göstergesidir (Efeoğlu, 2006: 27). Başka bir tanıma göre de iş tatmini, “kişinin toplam iş çevresinden, örneğin işin kendisinden, yöneticilerden, çalışma grubundan ve iş organizasyonundan elde etmeye çaba gösterdiği rahatlatıcı ve iç yatıştırıcı bir duygu” olarak ifade edilmektedir (Akt: Akıncı, 2002: 3; Cribbin, 1972: 155).

Ehtiyar (1996) tarafından sosyal boyut itibari ile iş tatmini, iş sonucunda olumlu bir ruh hali içerisinde olma durumu olarak da tanımlanabilmektedir. Chiu ve Francesco (2003) iş tatminini, bireylerin işleri ve işlerinin bileşenleri hakkında nasıl hissettikleri olarak tanımlamaktadırlar (Akt: Aksu ve Aktaş, 2005, s. 480). Bu doğrultuda iş tatmini, çalışanın yaptığı iş doğrultusunda elde ettiği maddi karşılık ile çalışanın birlikte çalışmaktan zevk aldığı çalışma arkadaşları ve ortaya koydukları iş sonuçları doğrultusunda yaşadığı mutluluk olarak da ifade edilebilir (Akt: Akıncı, 2002: 3; Bingöl, 1996: 266).

İş tatmini konusunda yapılan araştırmalar, iş ile ilgili algılamaları ve yaklaşımları içeren belirli iş tatmini nedenlerini ortaya koymuşlardır. Örneğin; yönetici desteği ve iş ortamına ilişkin diğer koşullar iş tatmininin artmasını sağlamaktadırlar (Akt: Howard, Donofrio, Boles, 2004: 384; Babin ve Boles, 1996). Kutanis ve Bayraktaroglu'na (2002, s.616) göre, yöneticiler ile iletişim olanakları ve yönetim tarzları iş tatmini açısından önem taşımaktadır. Diğer taraftan rol stresi iş tatmini ile ters yönlü orantılıdır (Akt: Howard, Donofrio, Boles, 2004: 383; Fisher ve Gitelson, 1983). Gerçekte, rol çatışması ve rol belirsizliği pek çok iş yapısında iş tatmininin en önemli göstergeleri olabilmektedirler (Howard, Donofrio, Boles, 2004: 383).

Kişinin ihtiyaçları ve sahip olduğu değer yargıları, yaptığı iş ile uyumlu ise iş tatmini söz konusudur. Çalışanın işin farklı bileşenlerine karşı beslediği tutumların toplamı ve elde ettiği sonuçların beklentilerini ve ihtiyaçlarını ne kadar karşıladığı iş tatminini etkileyen önemli unsurlardır (Akt: Akıncı, 2002: 3; Eren, 1996: 112).

İş tatmininin üç boyutu bulunmaktadır:

1. İş tatmini ise karşı duygusal bir tutumdur; gözlemlenemez, yalnızca ifade edilebilir;
2. İş tatmini beklentilerin ne ölçüde karşılandığının bir açıklamasıdır;
3. İş tatmini birbiriyle çelişen davranış durumlarını da içermektedir. İş, ücret, terfi, yönetim tarzı, iş arkadaşları birbirleriyle çelişen davranış örneklerini yansıtmaktadır (Akt: Aksu ve Aktaş, 2005: 480; Simsek, 1995: 92).

## 2.7. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞE BAĞLILIK İLİŞKİSİ

İş-aile çatışması-işe bağlılık ilişkisini ve işe bağlılıkla ilgili yardımcı konuları inceleyen diğer çalışmalar incelendiğinde şu sonuçlar ortaya çıkmıştır:

Yüksek lisans tez çalışması olan “*İş-Aile Çatışması Ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*” araştırmada işe bağlılığın iş-aile yaşam çatışması ve faktörleri üzerindeki etkisi amacının yanında işe bağlılığın iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin demografik özelliklere göre değişkenlik gösterip göstermediğinin tespiti de incelenmiştir. Bu amaçlar doğrultusunda Nevşehir ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan toplam 350 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarında, işe bağlılığın iş-aile yaşam çatışması üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı, iki değişken arasında zayıf bir ilişki olduğu bulunmuştur. Ayrıca demografik özellikler cinsiyet, medeni durum, yaş ve çocuk sahibi olmak bakımından işe bağlılığın iş-aile çatışması ve boyutları üzerinde farklı bir etkiye sahip olmadığı görülürken, eğitim durumu ve çalışılan pozisyonun işe bağlılık ile iş-aile çatışması ve boyutları üzerinde farklı etki gösterdiği tespit edilmiştir.

“*İş-Aile Yaşam Alanlarında Yaşanan Çatışmalar ve Bu Çatışmaların İşe Bağlılığa Etkisi*” isimli araştırma iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının işe bağlılık ile ilişkisini belirlemek amacı ile hazırlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda Ankara İl Emniyet Müdürlüğü, Asayiş Şube Müdürlüğünde çalışan 280 personele uygulanmış ve çalışanların yaşadığı çatışmaların işe bağlılıklarını etkilemediği ve demografik özellikler açısından herhangi bir fark bulunmadığı belirlenmiştir.

“*İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*” isimli çalışmada çalışanların iş ve aile rolleri arasında yaşadıkları çatışmaların, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu amaçla hava trafik kontrolörleri ile yapılan anket çalışmasından elde edilen sonuçlara göre iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı ayrıca demografik özellikler bakımından cinsiyet ve vardiyalı çalışma şeklinin iş-aile çatışmasını etkileyen unsurlar olduğu tespit edilirken; medeni durum, çocuk sahibi olma, çocukların sayısı ve yaşları gibi ailevi değişkenler ile aile-iş çatışması arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.



*“İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”* çalışmasında çalışanların iş-aile yaşam çatışması düzeylerinin iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık düzeyleri üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bu amaç doğrultusunda Adana ilinde bölge müdürlükleri bulunan tıbbi ilaç tanıtımından sorumlu çalışanlar ile anket yapılmış ve sonuç olarak iş-aile yaşam çatışmasının ve iş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde pozitif yönde etkisini, iş doyumu üzerinde pozitif yönde etkisi ve örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönde etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. İş-aile çatışmasının ise, örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisine rastlanmamıştır.

Frone ve Rice (1987) iş-aile çatışmasının sebepleri ve sonuçları üzerine yaptıkları çalışma içerisinde işe bağlılık ile iş-aile çatışması arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu ve işe bağlılığın iş aile çatışmasını tetiklediğini bildirmektedir (Frone; Rice, 1987: 52).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞE BAĞLILIK İLİŞKİSİNİN TURİZM SEKTÖRÜNDE İNCELENMESİ: BURSA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN TURİZM İŞLETME BELGELİ 5 YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

##### 3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

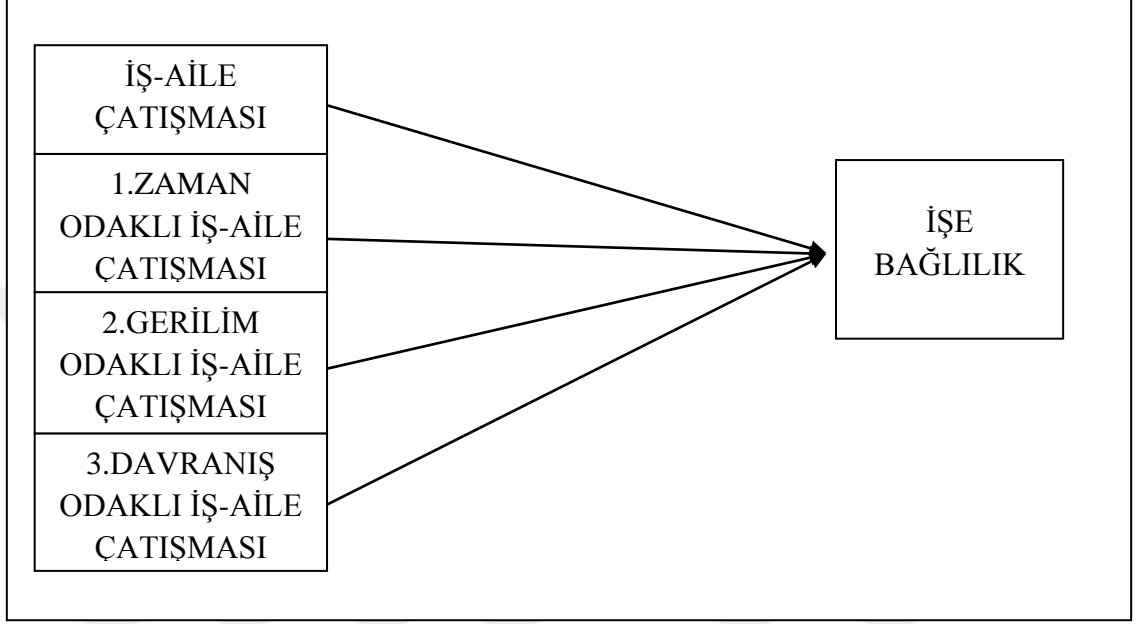
Çalışma hayatının içinde olan aile hayatı ve iş hayatı insanların her durumda içinde bulunduğu alanlardır. İş-aile çatışması hem çalışan bireyin yaşamını etkilemekte hem de örgüt performansını düşürebilmektedir. Özellikle hizmetler sektöründe bulunan turizm sektörü emek yoğun sektördür ve buradaki düzensiz çalışma koşulları, çalışma saatlerinin uzunluğu gibi durumlar iş-aile çatışmasını beraberinde getirmektedir.

İşe bağlılık kavramı çalışanların işlerine olan sevgileri, yetkinlikleri, tatminleri ile ilişkilendirilebilen bir kavramdır. Bu kavram örgüt için oldukça önemlidir. Çünkü örgüt çalışanlarının işlerine olan bağlılıkları işlerine daha sıkı tutunmalarını sağlar böylece örgütün kar oranı, verimliliği, misyonu vb. artmış olur. İşe bağlılık kavramı her ne kadar sadece çalışana bağlı olan bir kavrammış gibi görünse de işveren için de çok önemlidir. Yukarıda da bahsedildiği gibi turizm sektörünün zor olan çalışma koşulları çalışanların işe olan bağlılığını olumsuz yönde etkileyebilir.

Bu çalışmanın temel amacı iş-aile çatışmasının işe bağlılık üzerindeki etkisini incelemektir. Bu amaca bağlı kalınarak hizmet sektöründe yer alan turizm sektöründeki çalışanların iş-aile çatışması ve işe bağlılık durumları arasındaki ilişki belirlenmiştir. Daha sonra çalışmanın bağımsız değişkeni olan “iş-aile çatışmasının” , çalışmanın bağımlı değişkeni olan “işe bağlılığa” etkisi ortaya konulmuştur. Bu çalışmanın yan amacı ise bağımlı ve bağımsız değişkenin demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesinden oluşmaktadır.

### 3.1.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmada Bursa ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personellerin işe bağlılık düzeyleri ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olarak kurulan araştırma modeli şekil 3.1’de gösterilmektedir.



**Şekil 3.1.** Araştırma Modeli

Yapılan çalışmada Bursa ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının işe bağlılık durumlarını etkileyen iş-aile çatışması yaşamaları ile ilgili bağımsız değişkenlerin(iş-aile çatışması, zaman odaklı iş-aile çatışması, gerilim odaklı iş-aile çatışması ve davranış odaklı iş aile çatışması), bağımlı değişken(işe bağlılık) üzerindeki etkisi test edilmeye çalışılmıştır.

H1: Konaklama işletmelerinde çalışanların iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır.

H2: Konaklama işletmelerinde çalışanların zaman odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır.

H3: Konaklama işletmelerinde çalışanların gerilim odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır.

H4: Konaklama işletmelerinde çalışanların davranış odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır.

Yan Hipotezler;

H5: İş-aile çatışması çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H6: İşe bağlılık çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H7: İş-aile çatışması çalışanların medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H8: İşe bağlılık çalışanların medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H9: İş-aile çatışması çalışanların yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir.

H10: İş-aile çatışması çalışanların çocuk sahibi olma durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H11: İş-aile çatışması çalışanların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H12: İş-aile çatışması çalışanların çalıştıkları pozisyonlara göre farklılık göstermektedir.

### 3.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın ana kütesini, Bursa ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. 2016 Turizm Müdürlüğü istatistiklerine göre Bursa ilinde 6 adet (Almira Hotel Thermal Spa&Convention, Crowne Plaza Bursa Convention&Thermal Spa, Çelik Palas Termal& Spa Otel, Hilton Bursa Convention Center Spa – Hampton By Hilton Bursa, Marigold Termal Otel&Spa, Sheraton Bursa Hotel Aloft Bursa) Turizm İşletme Belgesi beş yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır. Bu otel işletmelerinde çalışanların sayısı 900 olarak tespit edilmiştir. Araştırmanın örneklemini hesaplamak için yaygın olarak kullanılan Krejcie ve Morgan (1970) önerdiği tablodan faydalanılmıştır. Söz konusu tabloya göre 900 kişi olarak belirlenen evreni 270 kişi temsil etmektedir.

Araştırmanın Bursa'da yer alan beş yıldızlı otellerde yapılmasının nedeni, bu işletmelerin yönetim, örgütlenme ve organizasyon yapılarının diğer otel işletmelerine kıyasla daha iyi olması, daha nitelikli ve eğitimli yönetici ve personele sahip olmaları, diğer otel işletmelerine kıyasla daha büyük olmalarından kaynaklanmaktadır. Bursa ilinin seçilmesinin nedeni ise, bu bölgede turizm adına yapılmış çok fazla araştırma olmamasından dolayıdır.

### 3.1.4. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Yapılan çalışmanın amacı ve konusu daha önceden yapılan araştırmalar tarandıktan sonra belirlenmiştir. Daha sonra bu araştırma için kullanılacak anketler ilgili ölçeklerden faydalanılarak oluşturulmuştur.

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anketin A bölümünde araştırmaya katılan konaklama işletmeleri personellerinin demografik özelliklerinin tespitine yönelik sorular yer almaktadır. Bu sorular; çalışanların cinsiyetleri, medeni durumları, yaşları, çocuk sayıları, çocuklarının yaşları, eğitim durumları ve işletmedeki pozisyonları gibi sorulardır.

Anketin B bölümünde bulunan iş-aile çatışmasına ilişkin ölçekte toplam 9 madde bulunmaktadır ve bu bölümde iş-aile çatışmasının kişiler üzerindeki etkisi ve hangisinin daha çok ağır bastığı belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bölümde de beşli Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin Alpha güvenilirlik katsayısı ise 0,899'dur. Söz konusu ölçek Carlson vd. (2000) tarafından geliştirilen ölçektir [(Carlson vd., 2000: 249-276.). Carlson tarafından (Bohen ve Viveros-Long (1981); Burley (1989); Duxbury vd. (1992); Frone vd (1992); Gutek vd. (1991); Kopelman, Greenhaus ve Connolly (1983); Pleck (1978); Stephens ve Sommer (1993).] 8 farklı çalışmadan derlenen ve 18 maddeden oluşan iş-aile ve aile-iş çatışması ölçeğinin, iş-aile çatışması ile ilgili olan 9 maddesi alınarak kullanılmıştır. Ölçek içerisindeki 9 değişken iş-aile çatışması türlerine göre toplam üç gruba ayrılmıştır. İlk üç madde “zaman odaklı çatışma”, 4,5 ve 6. maddeler “gerilim odaklı çatışma”, 7,8 ve 9. maddeler ise “davranış odaklı çatışma”nın ölçümü için hazırlanmıştır. Anket formunda yine orijinalinde olduğu gibi ölçüm beşli Likert tipi ölçekle (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) yapılmıştır.

Anketin C bölümündeki soruların hazırlanmasında Kanungo'nun (1982) ölçeğinden yararlanılmıştır. Esasında 10 maddeden (item) oluşan ölçek için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda 0,840 Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı ile karşılaşılmıştır. Bu ölçek çalışanların işe bağlılık düzeylerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Kanungo'nun ölçeğinin seçilmesinin nedeni, işe bağlılık tanımı açısından uygunluğudur. Araştırmada kullanılan ölçekte yer alan değişkenler

çalışanların işe bağlılık düzeyleri ve iş ile ilgili düşünceleri beşli Likert tipi ölçekle (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) ölçülmüştür.

### 3.1.5. Veri Setinin Analize Uygunluğunun Gözden Geçirilmesi

Seçer (2015: 19)'e göre; “bir araştırma sürecinde elde edilen verilere ilişkin yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma gibi değerlerin hesaplanması hangi analiz tekniğinin kullanılacağına karar vermek için önemlidir. Özellikle parametrik istatistiksel tekniklerin kullanılması noktasında aritmetik ortalama ve standart sapma, mod, medyan ve dağılımın tek değişkenli ve çok değişkenli normal dağılım, varyans homojenliği ve doğrusallık gibi durumların belirlenmesi önem arz etmektedir.” Buna göre araştırmada kullanılacak istatistiksel analizlerin belirlenmesi amacıyla veri setlerinin normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiştir. Elde edilen mod, medyan ve aritmetik ortalama değerleri yanında Skewness(İş-Aile Çatışması ,051 / İşe Bağlılık -,498) – Kurtosis(İş-Aile Çatışması -,799 / İşe Bağlılık -,351) değerleri incelendiğinde veri setinin normal dağıldığı görülmüş ve bu yüzden parametrik test kullanma gerekliliği ortaya çıkmıştır. Ayrıca histogram grafikleri incelendiğinde normal dağılım eğrisinin koşullarına büyük bir oranda uyduğu da görülmüş ve bu sonucun veri setinin normal dağılımına katkı sağladığı düşünülmektedir. Tüm bu bulgular doğrultusunda araştırmanın veri setinin analizi için parametrik test olarak Korelasyon, Basit Doğrusal Regresyon, T Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi seçilmiş ve uygulanmıştır.

#### 3.1.5.1. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi

Ölçeğin taşınması gereken özelliklerden birisi olan güvenilirlik, bir ölçme aracıyla aynı koşullarda tekrarlanan ölçümlerde elde edilen ölçüm değerlerinin kararlılığının bir göstergesidir (Carmines ve Zeller, 1982: 78). Ölçekle sağlanan bilgilerin kararlı özellik taşıdığına, yani hatadan arındırılmış olduğuna ve aynı amaçla yapılacak ikinci bir ölçümde aynı sonuçların elde edileceğine güven duyulması gerekir. Güvenilir olmayan bir ölçek kullanışsızdır (Gay, 1985: 96).

Alpha katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır.

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir,
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Özdamar, 1997, Kalaycı, 2008).

Araştırmanın güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. İş-aile çatışması ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucu Tablo 3.2.'de belirtilmektedir.

**Tablo 3.2.** İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonucu

Ölçekler	Cronbach's Alpha	N
Zaman Odaklı Çatışma	0,863	3
Gerilim Odaklı Çatışma	0,757	3
Davranış Odaklı Çatışma	0,817	3
İş-Aile Çatışması	0,899	9

Tablo 3.2 incelendiğinde iş aile çatışması ölçeğinin alt boyutu olan “zaman odaklı çatışma” boyutunun güvenilirlik kat sayısı “,863”, gerilim odaklı çatışma boyutunun güvenilirlik kat sayısı “,757” ve iş aile çatışması ölçeğinin bir diğer alt boyutu olan davranış odaklı çatışma boyutunun güvenilirlik ölçeği “,817” olarak belirlenmiştir. Ayrıca iş aile çatışması ölçeği genel anlamda incelendiğinde güvenilirlik kat sayısının “,899” olduğu görülmektedir. Bu kat sayılardan hareketle araştırmamızın sonuçlarının sağlıklı olacağı düşünülmektedir.

**Tablo 3.3.** İşe Bağlılık Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonucu

Ölçekler	Cronbach's Alpha	N
İşe Bağlılık	0,840	10

Tablo 3.3 incelendiğinde işe bağlılık ölçeğinin güvenilirlik kat sayısının “,840” olduğu görülmektedir. Buna göre araştırmada kullanılan işe bağlılık ölçeği oldukça güvenilir aralığında bulunmaktadır. Bu kat sayıdan hareketle araştırmamızın sonuçlarının sağlıklı olacağı düşünülmektedir.

### 3.1.5.2. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmada elde edilen verilerde iş-aile çatışmasının alt boyutları olan zaman odaklı çatışma, gerilim odaklı çatışma ve davranış odaklı çatışma boyutlarına ilişkin aritmetik ortalamalar ve standart sapmalar tablo 3.4’te verilmiştir. “Çalışmada elde edilen bulgulara ait aritmetik ortalamaların yorumlanmasında çok düşük 1,00 – 1,79, düşük 1,80 – 2,59, orta 2,60 – 3,39, yüksek 3,40 – 4,19, çok yüksek 4,20 – 5,00 aralıkları dikkate alınmıştır”(Özdamar, 2003:32).

**Tablo 3.4.** İş-aile Çatışmasına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçekler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Zaman Odaklı Çatışma	2,71	1,11
Gerilim Odaklı Çatışma	3,32	0,97
Davranış Odaklı Çatışma	2,75	1,05
İş-Aile Çatışması	2,93	0,91

Tablo 3.4’te yapılan tanımlayıcı istatistik sonucunda iş-aile çatışmasının ve alt boyutlarının aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir. Buna göre iş-aile çatışmasının alt boyutu olan gerilim odaklı çatışma (3,32) en yüksek ortalamaya sahiptir ve aritmetik ortalaması orta (2,60 – 3,39) aralığındadır. İş-aile çatışması boyutu olan davranış odaklı çatışma (2,75) ve zaman odaklı çatışma (2,71) da orta aralığındadır ve birbirlerine oldukça yakın değerlerdedir. Genel anlamda iş-aile çatışması boyutunun aritmetik ortalaması ise 2,93 ile orta aralığında yer almaktadır. İş-aile çatışmasının alt boyutları incelendiğinde çalışanların çok fazla iş-aile çatışması yaşamadıkları görülmektedir.

**Tablo 3.5.** İşe Bağlılığa İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçekler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
İşe Bağlılık	3,31	0,76



Tablo 3.5’de işe bağlılığın aritmetik ortalaması ve standart sapması verilmiştir. Buna göre işe bağlılığın aritmetik ortalaması 3,31 çıkmıştır ve bu da işe bağlılığın aritmetik ortalamasının orta seviyede olduğunun göstergesidir. İşe bağlılık boyutuna genel anlamda bakıldığında çalışanların işlerine bağlı oldukları görülmektedir.

### 3.2. BULGULAR ve YORUM

#### 3.2.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

**Tablo 3.6.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellik	Değişken	N	%
Cinsiyet	Erkek	166	61,5
	Kadın	104	38,5
Medeni Durum	Bekâr	141	52,2
	Evli	129	47,8
Yaş	19dan küçük	23	8,5
	20-29	112	41,5
	30-39	92	34,1
	40-49	35	13,0
	50 ve üzeri	8	3,0
Çocuk Sayısı	0	163	60,4
	1	47	17,4
	2	47	17,4
	3ve üzeri	13	4,8
Çocukların Yaşı	Hiç yok	163	60,4
	0-4	32	11,8
	5-9	28	10,3
	10-14	17	6,2
	15-19	15	5,5
	20 ve üzeri	15	5,5
Eğitim Durumu	Ortaöğretim	36	13,3
	Lise	70	25,9
	Önlisans	43	15,9
	Lisans	111	41,1
	Lisans Üstü	10	3,7
İşletmedeki Pozisyon	Personel	190	70,4
	Orta D.Yönetici	51	18,9
	Üst D.Yönetici	15	5,6
	İş ortağı/Patron	1	0,4
	Diğer	13	4,8

Tablo 3.6’da görüldüğü üzere örneklemin büyük oranını %61,5 ile erkek personeller oluşturmaktadır. Bu çalışmaya katılan personellerin medeni durumları arasında çok büyük bir fark olmadığı görülmektedir. Yapılan çalışmanın %52,2’lik bölümünü bekâr çalışanlar %47,8’lik bölümünü ise evli çalışanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların çoğunluğu 20-29 ve 30-39 yaş aralığında bulunmaktadır. Bu araştırmaya katılan katılımcıların çocuk sayılarına bakıldığında çoğu katılımcının çocuk sahibi olmadığı görülmektedir. Çocuğu olanların çocuklarının yaş aralığını ise en çok 0-4 ve 5-9 yaş aralığı oluşturmaktadır. Dikkate aldığımız örnekleme çalışanların 111’inin lisans mezunu olduğu görülmektedir, bunu takiben 70 tane lise mezunu katılımcı bulunmaktadır, lisansüstü eğitimde ise sadece 10 kişi katılım göstermektedir. Katılımcıların %70,4 ünü personeller oluşturmaktadır ve bunu takibinde orta düzey yöneticiler yer almaktadır. İşletmedeki pozisyon sorusunda iş ortağı\patron seçeneğini sadece bir kişinin cevapladığı için çalışmanın bundan sonraki bölümünde araştırmaya dâhil edilmeyecektir.

### 3.2.2. Araştırma Modelinin ve Hipotezlerinin Test Edilmesi

Çalışmanın hipotezlerinin ana teması olan iş-aile çatışmasının işe bağlılığa etkisini belirlemek amacıyla ilk adım olarak iş-aile çatışması ile işe bağlılık arasındaki ilişki belirlenmiştir. Bu bölümde iş-aile çatışması ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır.

**Tablo 3.7.** İş-Aile Çatışması İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Gösteren Korelasyon Analizi Sonuçları

Boyutlar	Korelasyon Kat Sayısı	İşe Bağlılık
İş-Aile Çatışması	r	0,072
	p	0,236
Zaman Odaklı Çatışma	r	0,011
	p	0,852
<b>Gerilim Odaklı Çatılma</b>	<b>r</b>	<b>0,121*</b>
	<b>p</b>	<b>0,047</b>
Davranış Odaklı Çatışma	r	0,063
	p	0,299

Araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanlarının iş-aile çatışması ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi sonuçları Tablo 3.7’de verilmiştir. Ural ve Kılıç (2006: 247)’a göre “korelasyon katsayısı (r) -1 ile +1 arasında bir değer alır. Burada, değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyini, rakamların mutlak büyüklüğü, yönünü ise rakamların işareti (pozitif ya da negatif) belirler. Hesaplanan korelasyon kat sayısının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı ise belirli bir anlamlılık ( $p < 0,05$  ya da  $p < 0,01$ ) düzeyinde test edilmektedir.”

Tablo 3.7 incelendiğinde araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanlarının genel iş-aile çatışması ile genel işe bağlılıkları arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde pozitif yönde anlamsız bir ilişki ( $r = ,072$  ,  $p = ,236$ ) olduğu görülmektedir.

İş-aile çatışmasının alt boyutlarından olan zaman odaklı çatışma boyutu ile işe bağlılık boyutu arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı korelasyon analiziyle test edilmiş ve Tablo 3.7’de belirtilmiştir. Tablo 3.7 incelendiğinde araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanlarının zaman odaklı iş-aile çatışması ile işe bağlılık arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde pozitif yönde anlamsız bir ilişki ( $r = ,011$  ,  $p = ,852$ ) olduğu görülmektedir.

İş-aile çatışmasının alt boyutlarından olan gerilim odaklı çatışma boyutu ile işe bağlılık boyutu arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı korelasyon analiziyle test edilmiş ve Tablo 3.7’de belirtilmiştir. Tablo 3.7 incelendiğinde araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanlarının gerilim odaklı iş-aile çatışması ile işe bağlılık arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki ( $r = ,121^*$  ,  $p = 0,47$ ) olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların gerilim odaklı iş-aile çatışması puanlarında artış meydana gelmesi durumunda işe bağlılık puanlarında da artış meydana geleceği söylenebilmektedir.

İş-aile çatışmasının alt boyutlarından olan davranış odaklı çatışma boyutu ile işe bağlılık boyutu arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı korelasyon analiziyle test edilmiş ve Tablo 3.7’de belirtilmiştir. Tablo 3.7 incelendiğinde araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanlarının davranış odaklı iş-aile çatışması ile işe bağlılık arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde pozitif yönde anlamsız bir ilişki ( $r = ,063$  ,  $p = ,299$ ) olduğu görülmektedir,

“Regresyon analizi, bir veya birden fazla bağımsız değişkenin bağımlı bir değişken üzerindeki etkisini araştırır” (Saruhan ve Özdemirci, 2005, s.144). “Regresyon analizi, bağımlı değişkendeki değişimin ne kadarının bağımsız değişkenlerce açıklanabileceğini ve değişkenler arasında ne tür bir ilişkinin olduğunu belirler” (Gegez, 2010).

Basit doğrusal regresyon analizindeki bağımsız değişken Carlson vd. (2000) ölçeğinde alınan ve anket formunun B bölümünü oluşturan toplam 3 faktör ile 9 soruya katılımcıların verdikleri cevapların ortalamaları alınarak belirlenmiş olan “İş-Aile Çatışması”dır. Bağımlı değişken ise anket formunun C bölümünü oluşturan toplam 10 sorudan meydana gelen “İşe Bağlılıktır”.

Bu bölümde iş-aile çatışması ölçeğinin alt boyutlarının işe bağlılık ölçeği üzerindeki etkisi basit doğrusal regresyon analizi yardımıyla ölçülmüş ve araştırmanın hipotezleri test edilip yorumlanmıştır.

**Tablo 3.8.** İş-Aile Çatışmasının İşe Bağlılığa Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonucu

Değişken	B	Standart Hata	$\beta$	t	P
Sabit	3,134	0,156		20,045	0,000
İş-Aile Çatışması	0,061	0,051	0,72	1,188	0,236

Konaklama işletmelerinde çalışanların iş-aile çatışması yaşamalarının işe bağlılığa etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi Tablo 3.10’da belirtilmiştir. Çalışanların iş-aile çatışması ile işe bağlılık durumları arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde anlamsız bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Belirleme katsayısı olarak adlandırılan ( $R^2$ ), regresyon analizi yapılan iki değişkenden bağımlı olanın ne oranda bağımsız değişken ile açıklanabileceğinin ifadesidir. Buradan hareketle, çalışanların iş-aile çatışması yaşamalarını 0,005 işe bağlılıkla ifade edilebilmektedir. Bu ise modelin ana bağımlı değişkeni ile bağımsız değişken arasında çok düşük ilişki bulunduğunu göstermektedir. ( $R=0,072$ ,  $R^2=0,005$ ). Sonuç olarak araştırmanın “*H1: Konaklama işletmelerinde çalışanların iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır*” hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 3.9.** Zaman Odaklı Çatışmanın İşe Bağlılığa Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonucu

Değişken	B	Standart Hata	$\beta$	t	P
Sabit	2,656	0,302		8,791	0,000
Zaman Odaklı Çatışma	0,017	0,089	0,011	0,186	0,852

Konaklama işletmelerinde çalışanların iş-aile çatışmasının alt boyutu olan zaman odaklı çatışmanın işe bağlılığa etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi Tablo 3.9’da belirtilmiştir. Çalışanların zaman iş-aile çatışması ile işe bağlılık durumları arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde anlamsız bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Çalışanların zaman odaklı iş-aile çatışması yaşamalarını 0,000 işe bağlılıkla ifade edilebilmektedir. Bu ise modelin ana bağımlı değişkeni ile bağımsız değişken arasında çok düşük ilişki bulunduğunu göstermektedir ( $R = 0,011$   $R^2 = 0,000$ ). Sonuç olarak “*H2: Konaklama işletmelerinde çalışanların zaman odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır*” hipotezi reddedilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların iş-aile çatışması boyutunun alt boyutu olan gerilim odaklı çatışmanın işe bağlılığa etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 3.10’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.10.** Gerilim Odaklı Çatışmanın İşe Bağlılığa Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonucu

Değişken	B	Standart Hata	$\beta$	t	P
Sabit	2,810	0,263		10,670	0,000
<b>Gerilim Odaklı Çatışma</b>	<b>0,155</b>	<b>0,078</b>	<b>0,121</b>	<b>1,999</b>	<b>0,047</b>

Konaklama işletmelerinde çalışanların iş-aile çatışması boyutunun alt boyutu olan gerilim odaklı çatışma durumunun işe bağlılık üzerinde etkisini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucu tablo 3.10’da belirtilmiştir. Tablo 3.12

incelendiğinde çalışanların gerilim odaklı iş-aile çatışmasının işe bağlılık ile arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu noktadan hareketle standardize edilmiş  $\beta$  katsayısı ve t değerleri incelendiğinde gerilim odaklı çatışmanın işe bağlılığı anlamlı bir şekilde etkilediği söylenebilmektedir. Çalışanların iş-aile çatışması yaşamalarının 0,015 işe bağlılıkla ifade edilebilmektedir. Bu ise modelin ana bağımlı değişkeni ile bağımsız değişken arasında çok düşük bir ilişki bulunduğunun göstermektedir. ( $R = .121$ ,  $R^2 = .015$ ). Yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucunda konaklama işletmelerinde çalışanların gerilim odaklı çatışma durumlarında meydana gelecek 1 birimlik değişimin işe bağlılık değişkeninde ,15'lik bir değişime sebep olacağı söylenebilir ( $B = ,15$ ). Ayrıca gerilim odaklı çatışmadaki değişimin işe bağlılıkta meydana getireceği değişimin yönü pozitif olacaktır. Konaklama işletmelerinde çalışanların iş-aile çatışması boyutunun alt boyutu olan gerilim odaklı çatışma durumunun işe bağlılık üzerinde etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi sonucunda araştırmanın  $H3$ : “İşe Konaklama işletmelerinde çalışanların gerilim odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Sonuç olarak konaklama işletmelerinde çalışanların gerilim odaklı iş-aile çatışması işe bağlılıklarını anlamlı bir şekilde etkilemektedir denebilir.

**Tablo 3.11.** Davranış Odaklı Çatışmanın İşe Bağlılığa Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonucu

Değişken	B	Standart Hata	$\beta$	t	P
Sabit	2,46	0,287		8,577	0,000
Davranış Odaklı Çatışma	0,088	0,085	0,63	1,042	0,299

Konaklama işletmelerinde çalışanların iş-aile çatışmasının alt boyutu olan davranış odaklı çatışmanın işe bağlılığa etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi Tablo 3.11’de belirtilmiştir. Çalışanların davranış odaklı iş-aile çatışması ile işe bağlılık durumları arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde anlamsız bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Çalışanların davranış odaklı iş-aile çatışması yaşamalarını 0,004 işe bağlılıkla ifade edilebilmektedir. Bu ise modelin ana bağımlı

değişkeni ile bağımsız değişken arasında çok düşük ilişki bulunduğunu göstermektedir ( $R=,063$   $R^2= ,004$ ). Sonuç olarak  $H4$ : “*Konaklama işletmelerinde çalışanların davranış odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır*” hipotezi reddedilmiştir.

$H5$ : “*iş-aile çatışması ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki hipotezi sınanmak üzere yapılan T testi sonuçları Tablo 3.12’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.12.** İş-Aile Çatışması İle Cinsiyet Arasındaki İlişki (T Testi Sonuçları)

	Cinsiyet	N	Mean	p Değeri (Sig. 2-tailed)
<b>Zaman kaynaklı</b>	Erkek	166	2,62	0,123
	Kadın	104	2,84	
<b>Gerilim kaynaklı</b>	<b>Erkek</b>	<b>166</b>	<b>3,18</b>	<b>0,003</b>
	<b>Kadın</b>	<b>104</b>	<b>3,54</b>	
<b>Davranış kaynaklı</b>	Erkek	166	2,70	0,340
	Kadın	104	2,83	
<b>İş-Aile Çatışması</b>	<b>Erkek</b>	<b>166</b>	<b>2,84</b>	<b>0,040</b>
	<b>Kadın</b>	<b>104</b>	<b>3,07</b>	

Tablo 3.12’deki T testi analiz sonuçları incelendiğinde iş-aile çatışması ölçeği ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu görülmüştür. Cevaplayıcıların ölçekteki ifadelerine verdikleri ortalama cevaplara bakıldığında bayan katılımcıların baylara nazaran iş-aile çatışmasından daha fazla etkilendikleri dikkat çekmektedir. Sig (2-tailed) değerine bakıldığında ise iki boyut (zaman kaynaklı iş-aile çatışması, davranış kaynaklı iş-aile çatışması) hariç anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Yani % 95 güven aralığı içinde sig. değeri 0,050’den küçük çıkmıştır. Bundan hareketle “*İş-aile çatışması ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki  $H5$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 3.13.** İşe Bağlılık İle Cinsiyet Arasındaki İlişki (T Testi Sonuçları)

	<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>p Değeri (Sig. 2-tailed)</b>
İşe Bağlılık	Erkek	166	3,33	0,472
	Kadın	104	3,26	

Tablo 3.13'deki T testi analiz sonuçları incelendiğinde işe bağlılık ölçeği ile cinsiyet ile ilişkili olmadığı görülmüştür. Sig (2-tailed) değerine bakıldığında anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir. Yani % 95 güven aralığı içinde sig. değeri 0,050'den büyük çıkmıştır. Bundan hareketle "*İşe bağlılık çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir*" şeklindeki H6 hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 3.14.** İş-Aile Çatışması İle Medeni Durum Arasındaki İlişki (T Testi Sonuçları)

	<b>Medeni Durum</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>p Değeri (Sig. 2-tailed)</b>
<b>Zaman kaynaklı</b>	Evli	141	2,75	0,507
	Bekâr	129	2,66	
<b>Gerilim kaynaklı</b>	Evli	141	3,37	0,357
	Bekâr	129	3,26	
<b>Davranış kaynaklı</b>	Evli	141	2,77	0,806
	Bekâr	129	2,73	
<b>İş-Aile Çatışması</b>	Evli	141	2,96	0,489
	Bekâr	129	2,88	

Tablo 3.14'deki T testi analiz sonuçları incelendiğinde iş-aile çatışması ölçeğinin medeni durum ile ilişkili olmadığı görülmüştür. Sig (2-tailed) değerine bakıldığında anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir. Yani % 95 güven aralığı içinde sig. değeri 0,050'den büyük çıkmıştır. Bundan hareketle "*İş-aile çatışması çalışanların medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir*" şeklindeki H7 hipotezi reddedilmiştir.



**Tablo 3.15.** İşe Bağlılık İle Medeni Durum Arasındaki İlişki (T Testi Sonuçları)

	<b>Medeni Durum</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>p Değeri (Sig. 2-tailed)</b>
İşe Bağlılık	Evli	141	3,29	0,724
	Bekâr	129	3,32	

Tablo 3.15’deki T testi analiz sonuçları incelendiğinde işe bağlılık ölçeğinin medeni durum ile ilişkili olmadığı görülmüştür. Sig (2-tailed) değerine bakıldığında anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir. Yani % 95 güven aralığı içinde sig. değeri 0,050’den büyük çıkmıştır. Bundan hareketle “İşe bağlılık çalışanların medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H8 reddedilmiştir.

**Tablo 3.16.** İş-Aile Çatışması İle Yaş İlişkisi (Tek Yönlü Varyans Analizi Sonucu)

<b>Boyutlar</b>	<b>Yaş</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Sig.</b>	<b>F</b>
<b>Zaman kaynaklı</b>	19dan küçük	23	2,95	0,386	1,041
	20-29	112	2,59		
	30-39	92	2,80		
	40-49	35	2,60		
	50 ve üzeri	8	3,04		
<b>Gerilim kaynaklı</b>	19dan küçük	23	3,52	0,729	0,510
	20-29	112	3,25		
	30-39	92	3,38		
	40-49	35	3,24		
	50 ve üzeri	8	3,33		
<b>Davranış kaynaklı</b>	19dan küçük	23	2,75	0,504	0,835
	20-29	112	2,66		
	30-39	92	2,89		
	40-49	35	2,77		
	50 ve üzeri	8	2,37		
<b>İş-Aile Çatışması</b>	19dan küçük	23	3,07	0,573	0,729
	20-29	112	2,83		
	30-39	92	3,02		
	40-49	35	2,87		
	50 ve üzeri	8	2,91		

Tablo 3.16’da görüldüğü gibi, katılımcıların iş-aile çatışmasının alt boyutlarına ve geneline ilişkin görüşlerinin, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, iş-aile çatışmasının alt boyutlarının ve genel ortalamasının, katılımcıların yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ). Bundan hareketle H9: “İş-aile çatışması çalışanların yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir” şeklinde geliştirilen hipotez reddedilmiştir.

**Tablo 3.17.** İş-Aile Çatışması İle Çocuk Sahibi Olma Durumu İlişkisi (Tek Yönlü Varyans Analizi Sonucu)

Boyutlar	Çocuk Sahibi Olma Durumu	N	Mean	Sig.	F
<b>Zaman kaynaklı</b>	Hiç Yok	163	2,74	0,486	0,817
	1	47	2,50		
	2	47	2,82		
	3	13	2,58		
<b>Gerilim kaynaklı</b>	Hiç Yok	163	3,35	0,561	0,686
	1	47	3,24		
	2	47	3,39		
	3	13	3,00		
<b>Davranış kaynaklı</b>	Hiç Yok	163	2,73	0,384	1,021
	1	47	2,68		
	2	47	2,97		
	3	13	2,51		
<b>İş-Aile Çatışması</b>	Hiç Yok	163	2,94	0,453	0,878
	1	47	2,81		
	2	47	3,06		
	3	13	2,70		

Tablo 3.17’de görüldüğü gibi, katılımcıların iş-aile çatışmasının alt boyutlarına ve geneline ilişkin görüşlerinin, çocuk sahibi olma durumlarına göre anlamlı bir farklılık

gösterip göstermediğini belirleyebilmek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, iş-aile çatışmasının alt boyutlarının ve genel ortalamasının, katılımcıların çocuk sahibi olma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ). Bunun sonunu olarak H10: “İş-aile çatışması çalışanların çocuk sahibi olma durumlarına göre farklılık göstermektedir” şeklinde geliştirilen hipotez reddedilmiştir.

**Tablo 3.18.** İş-Aile Çatışması İle Eğitim Düzeyi İlişkisi (Tek Yönlü Varyans Analizi Sonucu)

Boyutlar	Eğitim Düzeyi	N	Mean	Sig.	F
<b>Zaman kaynaklı</b>	Ortaöğretim	36	2,78	0 ,023	2,893
	Lise	70	3,03		
	Önlisans	43	2,48		
	Lisans	111	2,54		
	Lisans Üstü	10	3,00		
<b>Gerilim kaynaklı</b>	Ortaöğretim	36	3,27	0,479	0,876
	Lise	70	3,45		
	Önlisans	43	3,17		
	Lisans	111	3,28		
	Lisans Üstü	10	3,63		
<b>Davranış kaynaklı</b>	Ortaöğretim	36	2,85	0,079	2,119
	Lise	70	2,95		
	Önlisans	43	2,74		
	Lisans	111	2,56		
	Lisans Üstü	10	3,20		
<b>İş-Aile Çatışması</b>	Ortaöğretim	36	2,97	0,065	2,240
	Lise	70	3,14		
	Önlisans	43	2,80		
	Lisans	111	2,79		
	Lisans Üstü	10	3,27		

Tablo 3.18’de görüldüğü gibi, katılımcıların iş-aile çatışmasına ilişkin görüşleri eğitim düzeylerine göre değerlendirildiğinde, iş-aile çatışması boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir( $p>0,05$ ). Yani H11: “İş-aile çatışması çalışanların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir” şeklinde geliştirilen hipotez reddedilmiştir.

**Tablo 3.19.** İş-Aile Çatışması İle Pozisyon İlişkisi (Tek Yönlü Varyans Analizi Sonucu)

Boyutlar	Pozisyon	N	Mean	Sig.	F
<b>Zaman kaynaklı</b>	Personel	190	2,79	0,338	1,140
	Orta D.Yönetici	51	2,51		
	Üst D.Yönetici	15	2,37		
	Diğer	13	2,64		
<b>Gerilim kaynaklı</b>	Personel	190	3,39	0,330	1,158
	Orta D.Yönetici	51	3,18		
	Üst D.Yönetici	15	3,11		
	Diğer	13	3,20		
<b>Davranış kaynaklı</b>	Personel	190	2,77	0,953	,170
	Orta D.Yönetici	51	2,71		
	Üst D.Yönetici	15	2,71		
	Diğer	13	2,74		
<b>İş-Aile Çatışması</b>	Personel	190	2,98	0,477	,879
	Orta D.Yönetici	51	2,80		
	Üst D.Yönetici	15	2,73		
	Diğer	13	2,86		

Tablo 3.19’da görüldüğü gibi, katılımcıların iş-aile çatışmasına ilişkin görüşleri pozisyona göre değerlendirildiğinde, iş-aile çatışması boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir( $p>0,05$ ). H12: “İş-aile çatışması çalışanların çalıştıkları pozisyonlara göre farklılık göstermektedir.” şeklinde geliştirilen hipotez reddedilmiştir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma, sürekli insanlarla iletişim halinde olan konaklama işletmeleri çalışanlarının iş-aile çatışması ve işe bağlılık düzeylerinin belirlenmesini, çalışanların iş-aile çatışması durumlarının işe bağlılık üzerindeki etkisini açıklamayı amaçlamaktadır. Araştırmanın problemini oluşturan iş-aile çatışması ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere ilk aşamada iş-aile çatışması ve işe bağlılık üzerine özenli bir literatür araştırması yapılmıştır. Yapılan bu çalışmada Konaklama İşletmeleri İş-Aile Çatışması Ölçeği ve İşe Bağlılık Ölçeği kullanılarak bir anket formu hazırlanıp Bursa ilinde faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgeli 5 yıldızlı otel işletmelerindeki personellere uygulanmıştır. Toplamda 270 anket değerlendirmeye alınmıştır. Bu çalışmada ilk aşama olarak güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Güvenilirlik analizi yapılırken yaygın olarak kullanılan Cronbach Alpha kat sayısının hesaplanması uygun görülmüştür. Bu analiz sonucunda ölçeklerimizde bulunan toplam 28 sorunun güvenilirlik kat sayısı 0,876 olarak bulunmuştur. Güvenilirlik kat sayısının  $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$  aralığında olması ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir. Daha sonra ölçeklere ilişkin betimleyici istatistikler yapılarak ölçeklerde bulunan her bir alt boyutun ortalama ve standart sapma değerleri belirlenerek tekrar Alpha değerleri hesaplanmıştır. Cronbach Alpha sonuçlarına göre iş-aile çatışması ölçeğinin zaman odaklı (0,863), gerilim odaklı (0,757) ve davranış odaklı (0,817) boyutlarının güvenilir olduğu saptanmıştır. Aynı şekilde işe bağlılık ölçeğinin de (,840) güvenilir olduğu saptanmıştır.

Daha sonra örnekleme ilgili demografik bilgileri elde edebilmek için tanımlayıcı istatistiksel analizler yapılmıştır. Yapılan tanımlayıcı istatistiksel analizler sonucunda ankete katılım gösteren cevaplayıcıların % 61,5'i erkek iken % 38,5'i kadın personeldir. Yaşları itibariyle ankete katılım genellikle 20 ile 39 yaş arası çalışanlardan oluşmaktadır. Bu doğrultuda iş görenlerin çoğunluğunun genç yetişkin grup olduğu söylenebilir. İş görenlerin çocuk sahibi olma durumları incelendiğinde genel olarak çocuk sahibi olmadıkları görülmektedir. Çocuk sahibi olanların ise çocuklarının genellikle 15 yaş ve üzeri oldukları görülmektedir. İş görenlerin eğitim durumları incelendiğinde % 41,1'lik oranı lisans mezunlarının oluşturduğu görülmektedir. Bunu takiben %25,9 ile lise mezunları gelmektedir. Ankete katılan personellerin işletmedeki

pozisyon durumlarına bakıldığında ise, % 70,4'lük oranın personel olduğu görülmektedir. Bu oranı sırasıyla % 18,9 ile orta düzey yöneticiler takip etmektedir.

Araştırmada çalışanların iş-aile çatışmalarının işe bağlılığa etkisini ölçmek amacıyla H1: *“Konaklama işletmelerinde çalışanların iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır”* hipotezi oluşturulmuş ve test edilmiştir. Araştırmanın H<sub>1</sub> hipotezinin testi için ilk önce korelasyon analizi yapılmış ve iş-aile çatışması ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı tespit edilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda çalışanların iş-aile çatışmaları ile işe bağlılıkları arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü ve anlamsız bir ilişki bulunmuştur. Tespit edilen ilişkinin ardından çalışanların iş-aile çatışmalarının işe bağlılığa etkisini ölçmek amacıyla basit doğrusal regresyon analizinden faydalanılmıştır. Basit doğrusal regresyon analizi sonucunda modelin ana bağımlı değişkeni ile bağımsız değişken arasında çok düşük ilişki bulunduğunu göstermektedir. ( $R=,072$ ,  $R^2= ,005$ ). Buna göre çalışanların iş-aile çatışması yaşamaları işe bağlılıklarını etkilememektedir sonucuna varılmıştır. Sonuç olarak araştırmanın H1: *“Konaklama işletmelerinde çalışanların iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır”* hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmada çalışanların iş-aile çatışmasının alt boyutu olan zaman odaklı iş-aile çatışmasının işe bağlılığa etkisini ölçmek amacıyla H2: *“Konaklama işletmelerinde çalışanların zaman odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır”* hipotezi oluşturulmuş ve test edilmiştir. Araştırmanın H<sub>2</sub> hipotezinin testi için ilk önce korelasyon analizi yapılmış zaman odaklı iş-aile çatışması ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı tespit edilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda çalışanların zaman odaklı iş-aile çatışmaları ile işe bağlılıkları arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü ve anlamsız bir ilişki bulunmuştur. Tespit edilen ilişkinin ardından çalışanların zaman odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılığa etkisini ölçmek amacıyla basit doğrusal regresyon analizinden faydalanılmıştır. Basit doğrusal regresyon analizi sonucunda modelin ana bağımlı değişkeni ile bağımsız değişken arasında çok düşük ilişki bulunduğunu göstermektedir ( $R=,011$   $R^2= ,000$ ). Sonuç olarak H2: *“Konaklama işletmelerinde çalışanların zaman odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır”* hipotezi reddedilmiştir. Buna gerekçe olarak turizmin genel olarak sezonsal olarak işlev gören sektör olması nedeniyle sezonda

işlerin yoğunluğu ve buna paralel olarak zamanın kısıtlı olmasının turizmin doğası olarak gerekli olduğu ve bunun çalışanlar ve aileler tarafından alışıldığı gösterilebilir.

Araştırmada çalışanların iş-aile çatışmasının alt boyutu olan gerilim odaklı iş-aile çatışmasının işe bağlılığa etkisini ölçmek amacıyla H3: *“Konaklama işletmelerinde çalışanların gerilim odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır”* hipotezi oluşturulmuş ve test edilmiştir. Araştırmanın H3 hipotezinin testi için ilk önce korelasyon analizi yapılmış gerilim odaklı iş-aile çatışması ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı tespit edilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda çalışanların gerilim odaklı iş-aile çatışmaları ile işe bağlılıkları arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Tespit edilen ilişkinin ardından çalışanların gerilim odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılığa etkisini ölçmek amacıyla basit doğrusal regresyon analizinden faydalanılmıştır. Basit doğrusal regresyon analizi modelin ana bağımlı değişkeni ile bağımsız değişken arasında çok düşük bir ilişki bulunduğunu göstermektedir. ( $R = .121$ ,  $R^2 = .015$ ). Yani konaklama işletmelerinde çalışanların gerilim odaklı iş-aile çatışması işe bağlılıklarını anlamlı bir şekilde etkilememektedir denebilir. Sonuç olarak araştırmanın H3: *“Konaklama işletmelerinde çalışanların gerilim odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır”* hipotezi kabul edilmiştir. Bu duruma engel olmak için özellikle insan kaynakları, ön büro, F&B gibi insan ilişkilerinin yoğun olduğu departmanlara gerilim konusunda yardımcı olabilecek eğitimler verilebilir.

Araştırmada çalışanların iş-aile çatışmasının alt boyutu olan davranış odaklı iş-aile çatışmasının işe bağlılığa etkisini ölçmek amacıyla H4: *“Konaklama işletmelerinde çalışanların davranış odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır”* hipotezi oluşturulmuş ve test edilmiştir. Araştırmanın H4 hipotezinin testi için ilk önce korelasyon analizi yapılmış davranış odaklı iş-aile çatışması ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı tespit edilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda çalışanların davranış odaklı iş-aile çatışmaları ile işe bağlılıkları arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü ve anlamsız bir ilişki bulunmuştur. Tespit edilen ilişkinin ardından çalışanların davranış odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılığa etkisini ölçmek amacıyla basit doğrusal regresyon analizinden faydalanılmıştır. Basit doğrusal regresyon analizi sonucunda modelin ana bağımlı değişkeni ile bağımsız değişken arasında çok düşük ilişki bulunduğunu göstermektedir ( $R = .063$ ,  $R^2 = .004$ ).

Sonuç olarak H4: “Konaklama işletmelerinde çalışanların davranış odaklı iş-aile çatışmalarının işe bağlılıkları üzerinde etkisi vardır” hipotezi reddedilmiştir.

H5: “İş-aile çatışması ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezini sınamak amacıyla T testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda iş-aile çatışması ölçeği ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu görülmüştür ( $p < 0,05$ ). Buna göre cinsiyetin, çalışanların iş-aile çatışmalarını etkileyen bir faktör olduğu ortaya çıkmıştır. Bundan hareketle “İş-aile çatışması ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki H5 hipotezi kabul edilmiştir. Buna gerekçe olarak turizmin emek yoğun sektör olması sebebiyle bayanların erkeklere nazaran iş-aile çatışması yaşamaları durumuna daha fazla maruz kaldıkları ortaya çıkmıştır. Buna engel olmak için işverenlerin bayanlara, özellikle evli ya da çocuk sahibi olan bayanlara karşı gerek çalışma saatlerinde gerekse iş yoğunluğu konusunda daha esnek olması gereklidir.

H6: “İşe bağlılık çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir” hipotezini sınamak amacıyla T testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda işe bağlılık ölçeği ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı görülmüştür ( $p > 0,05$ ). Bundan hareketle “İşe bağlılık çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H6 hipotezi reddedilmiştir.

H7: “İş-aile çatışması çalışanların medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir” hipotezini sınamak amacıyla T testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda iş-aile çatışması ölçeği ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı görülmüştür ( $p > 0,05$ ). Bundan hareketle “İş-aile çatışması çalışanların medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir” şeklindeki hipotez reddedilmiştir.

H8: “İşe bağlılık çalışanların medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir” hipotezini sınamak amacıyla T testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda işe bağlılık ölçeği ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı görülmüştür ( $p > 0,05$ ). Bundan hareketle “İşe bağlılık çalışanların medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H8 hipotezi reddedilmiştir.

H9: “İş-aile çatışması çalışanların yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir” hipotezini sınamak amacıyla Tek Yönlü Varyans analizi yapılmıştır. Yapılan analiz iş-aile çatışması ölçeğine ve bu ölçeğin boyutlarına ayrı ayrı uygulanmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda iş-aile çatışması alt boyutlarının genel ortalamanın katılımcıların



yaşlarına göre bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ). Bundan hareketle “*İş-aile çatışması çalışanların yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir*” şeklinde geliştirilen hipotez reddedilmiştir.

H10: “*İş-aile çatışması çalışanların çocuk sahibi olma durumlarına göre farklılık göstermektedir*” hipotezini sınamak amacıyla Tek Yönlü Varyans analizi yapılmıştır. Yapılan analiz iş-aile çatışması ölçeğine ve bu ölçeğin boyutlarına ayrı ayrı uygulanmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda iş-aile çatışması alt boyutlarının genel ortalamanın katılımcıların çocuk sahibi olma durumlarına göre bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ). Bundan hareketle “*İş-aile çatışması çalışanların çocuk sahibi olma durumlarına göre farklılık göstermektedir*” şeklinde geliştirilen hipotez reddedilmiştir.

H11: “*İş-aile çatışması çalışanların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir*” hipotezini sınamak amacıyla Tek Yönlü Varyans analizi yapılmıştır. Yapılan analiz iş-aile çatışması ölçeğine ve bu ölçeğin boyutlarına ayrı ayrı uygulanmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda iş-aile çatışması alt boyutlarının genel ortalamanın katılımcıların eğitim düzeylerine göre bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ). Bundan hareketle “*İş-aile çatışması çalışanların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir*” şeklinde geliştirilen hipotez reddedilmiştir.

H12: “*İş-aile çatışması çalışanların çalıştıkları pozisyonlara göre farklılık göstermektedir.*” hipotezini sınamak amacıyla Tek Yönlü Varyans analizi yapılmıştır. Yapılan analiz iş-aile çatışması ölçeğine ve bu ölçeğin boyutlarına ayrı ayrı uygulanmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda iş-aile çatışması alt boyutlarının genel ortalamanın katılımcıların eğitim düzeylerine göre bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ). Bundan hareketle “*İş-aile çatışması çalışanların çalıştıkları pozisyonlara göre farklılık göstermektedir*” hipotezi reddedilmiştir.

Aile yaşamından kaynaklanan sorunlar, işe bağlılık düzeyini olumsuz yönde etkilemesi beklenirken araştırma sonuçları, iş-aile çatışmasının işe bağlılık üzerinde bir etkisi olmadığını göstermektedir.

Daha öncede belirtildiği gibi bu çalışmada iş-aile çatışmasının işe bağlılığa etkisi turizm sektöründe 5 yıldızlı otel çalışanları açısından incelenmiş ve anlamlı bir ilişki

bulunamamıştır. Bundan dolayı diğer yapılacak çalışmalarda işe bağlılığın, iş-aile çatışması dışında kalan diğer nedenlerinin de incelenmesi gerekli olabilir.

Bu çalışma yalnızca Bursa ilinde faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgeli 5 yıldızlı otel işletmelerine uygulanmıştır. Araştırma evreninin Bursa’da yer alması elde edilen sonuçların anlamlı olmamasının nedeni olabilir. Çünkü Bursa’da yer alan oteller yılın her ayı hizmet vermektedir ve belirli bir çalışma düzenine sahiptir. Bundan dolayı özellikle sezonluk hizmet veren kıyı şehir otel çalışanları arasında ya da farklı turizm bileşenleri üzerinde yapılacak bu çalışma ile daha faydalı sonuçlar çıkması mümkün olabilir. Ayrıca Bursa’nın daha çok sanayi ve ticaret merkezi olması da turizm sektöründeki iş-aile çatışması ile işe bağlılık ilişkisinin anlamsızlığının nedeni olabilir.

Yapılan çalışmanın sadece beş yıldızlı Turizm İşletme Belgeli otellere uygulanması da iş-aile çatışması ile işe bağlılık ilişkisinin anlamsızlığının nedeni olabilir. Çünkü bu tarz kurumsal olarak oturmuş otellerde çalışanların eğitim almış olma zorunluluğu vardır. Bu da çalışanların turizmin gerektirdiği zorluklara göğüs germe konusunda tecrübeli olduklarının göstergesi olabilir.

Bu çalışma konaklama işletmeleri personelleri olan 270 kişiye anket yoluyla uygulanmıştır. Uygulama sonucunda çalışanlarda evlilere nazaran bekârların fazla olması veya çocuk sahibi olmayanların oldukça fazla olması iş-aile çatışması ile işe bağlılık ilişkisinin anlamsız olmasının nedeni olabilir.

Ayrıca gelecekte yapılacak araştırmalara yol göstermek amacıyla aynı ilişkinin farklı sektörlerde incelenmesi de yarar sağlayabilir.

## KAYNAKÇA

- Abdal-Razek, R.H., Elshakour, H.A. & Abdel-Hamid, M. (2010). "Labour Productivity: Benchmarking ve Variability in Egyptian Projects". *International Journal of Project Management* (25), 189-197.
- Açık Öğretim Fakültesi (2009). *Genel İşletme Ders Kitabı*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Açıkgöz, K. (1996). *Etkili Öğrenme ve Öğretme*. İzmir: Kanyılmaz Matbaacılık.
- Adam, G. & Al-Otaibi (2000). "Job Involvement, Personal Charecteristic and Performance Among White Collar Employees In The Kuwaiti Civil Service". *International Journal of Organisational Theory and Behaviour*, (3), 211-233.
- Adams, G. A., King, L. A. & King, D. W. (1996). "Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction" *Journal of Applied Psychology*, 411-420.
- Akıncı, Z. (2002). "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama". *Akdeniz Üniversitesi İ.B.F. Dergisi*(4), 1 – 25.
- Aksu, A.A. & Aktas, A. (2005). "Job Satisfaction of Managers in Tourism Cases in Antalya Region of Turkey", *Managerial Auditing Journal*, 11(5), 479 – 488.
- Andren, D. (2007). "Long-Term Absenteeism Due To Sickness İn Sweden. How Long Does It Take And What Happens After?". *European Journal of Health Economy*, (8),41–50.
- Andrisani, P. & Nestel, G. (1976 ) "Internal-External Control As Contributor to An Outcome of Work Experience" *Journal of Applied Psychology*, (61), 156- 166.
- Aytaç, S. (2001). "Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi". *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3(2), 96.
- Baba, Vishwanath V. (1989). "Central Life Interests and Job Involvement. An Exploratory Study in the Developing World". *International Journal of Comparative Sociology*, (30), 181-195.

- Beutell, N. J. & Greenhaus, J. H. (1980). "Some Sources And Consequences Of Interrole Conflict Among Married Women". *Proceedings Of Annual Meeting Of The Eastern Academy of Management*, 417-423.
- Blair, S.L. (1998). "Work Roles, Domestic Roles, and Marital Quality: Perceptions of Fairness Among Dual-Earner Couples". *Social Justice Research*. 11(3), 313-335.
- Blanch, A., Aluja, A. (2010). "Job Involvement in a Career Transition From University to Employment". *Learning and Individual Differences*, (20), 237–241.
- Blau, Gary J. (1986). "Job Involvement and Organisational Commitment as Interactive Predictors of Tardiness and Absentessism". *Journal of Management*, 12(4), 577-584.
- Bohen, H. C. & Viveros-Long (1981). "Balancing Jobs And Family Life: Do Flexible Work Schedules Help?". *Journal Of Temple Universty*, 374-378.
- Boyar, S. L., Maertz, C. P., Pearson, A.W. & Keough S. (2003). "Work-Family Conflict: A Model of Linkages Between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions", *Journal of Managerial Issues*, 15(2), 175-190.
- Brockwood, K.J. (2007) "Marital Satisfaction and the Work – Family Interface: An Overview", [http://wfnetwork.bc.edu/encyclopedia\\_entry.php?id=4236&area=All](http://wfnetwork.bc.edu/encyclopedia_entry.php?id=4236&area=All)
- Brough, P., O’driscoll, M. P. & Kalliath, T.J. (2005). "The Ability of ‘Family Friendly’ Organizational Resources to Predict Work–Family Conflict and Job and Family Satisfaction". *Stress and Health*, (21), 223–234.
- Bruck, C. S., Allen, T. D. & Spector, P. E. (2002). "The Relation Between Work–Family Conflict And Job Satisfaction: A Wner-Grained Analysis". *Journal of Vocational Behavior*, (60), 336–353.
- Burke, Ronald J., Greenglass & Esrther, R. (1999). "Work-Family Conflict, Spouse Support, and Nursing Staff Well-Being During Organizational Restructring". *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(4), 327-336.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. (11. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

- Byron, K. (2005). "A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents". *Journal of Vocational Behavior*, (67), 169-198.
- Carlson, D.S. (1999). "Personality and Role Variables as Predictors of Three Forms of Work -Family Conflict". *Journal of Vocational Behavior*, (55), 236-253.
- Carlson, Dawn S., Kacmar, Michele K. & Williams, Larry J. (2000) "Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict". *Journal of Vocational Behavior*, (56), 249-276.
- Carmeli, Abraham; Gefen, A. (2005). "Exploring Determinants of Job Involvement: An Empirical Test Among Senior Executives". *International Journal Of Manpower*, (26), 57-77.
- Carmines EG. & Zeller RA. (1982). "Reliability and Validity Assessment". *Beverly Hills: Sage Publications Inc.*, (5).
- Ceylan, A., Çöl, G. & Gül, H. (2005). "İşin Anlamlılığını Belirleyen Sosyal-Yapısal Özelliklerin Güçlendirmeye Olan Etkileri ve Sonuçları Üzerine Bir Araştırma". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, (6), 35-51.
- Chen, Y. A. (2001) *The Relationship Between the Job Involvement and the Job Satisfaction for the Staff of the Private Driving Schools*. Master's Thesis.
- Chiu, R.K., Man, J.S.W. & Thayer, J. (1998). "Effects of Role Conflicts and Role Satisfaction on Stress of Three Professions in Hong Kong: A Path Analysis Approach", *Journal of Managerial Psychology*", 13 (5-6), 318 – 333.
- Cinamon, R. G. (2006). "Anticipated Work-Family Conflict: Effects of Gender, Selfefficacy and Family Background". *The Career Development Quarterly*, 54(3), 202-221.
- Cohen, A. (2000) "The Relationship Between Commitment Forms and Work Outcomes: A comparison of Three Models". *Human Relations*, 53(3), 387-417.
- Cunradi, C. B., Greiner, B.A., Ragland, D.R. & Fisher, J. (2005) "Alcohol, Stress-Related Factors, and Short-Term Absenteeism Among Urban Transit Operators". *Journal of Urban Health*, 82(1), 43-58.
- Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Çarıkçı, G. H. & Çelikkol, Ö. (2009). “İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), 153-170.
- Çarıkçı, İ., H. (2001). *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Daily, R.C. & Morgan, C.P. (1978). “Personal Characteristics and Job Involvement as Antecedents of Boundary Spanning Behaviour: A Path Analysis”. *The Journal of Management Studies*, 333-339.
- Day, A. L., Chamberlain, T. C. (2006). “Committing to Your Work, Spouse, and Children: Implications For Work–Family Conflict”. *Journal of Vocational Behavior*. (68), 116–130.
- Diefendorff, J.M., Brown, D.J., Kamin, A.M. & Lord, R.G. (2002). “Examining the Roles of Job Involvement and Work Centrality in Predicting Organizational Citizenship Behaviors and Job Performance”. *Journal of Organizational Behavior*, (23), 93-108.
- Diker, O. (2010). “İş-Aile Çatışması ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”. 1-3.
- Dole, C. & Schroeder, R.G. (2001). “The Impact of Various Factors on Personality, Job Satisfaction and Turnover Intentions of Professional Accountants”. *Managerial Auditing Journal*, 16(4), 234 – 245.
- Duxbury, L., Higgins, C. & Thomas, D.R. (1994). “Work-Family Conflict: A Comparison by Gender”. *Family Type and Received Control, Journal of Family Issues*, 15(3), 449-466.
- Eagle, B. W., Miles, E. W. & Icenogle, M. L. (1997). “Interrole Conflicts And The Permeability Of Work And Family Domains: Are There Gender Differences?”. *Journal of Vocational Behavior*, (50), 168–184.

- Efeoğlu, İ. E. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eiswirth-Neems, N. & Handal, P.J. (1978). "Spouse's Attitudes Towards Maternal Occupational Status on Family Climate". *Journal of Community Psychology*, (10), 254-264.
- Elloy, D.E., Everett, J. E. & Flynn, W. R. (1995) "Multidimensional Mapping of the Correlates of Job Involvement", *Canadian Journal of Behavioral Science*, 27(1).
- Elloy, D.F.& Flynn, R.W. (1998). "Job Involvement and Organization Commitment Among Dual-Income and Single-Income Families: A Multiple-Site Study". *The Journal of Social Psychology*, 138(1), 93-101.
- Erdoğan, İ. (1997). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: Dönence Basım.
- Ergenç, H. A. (1982). *Analitik Bir Yaklaşımla İşe Bağlılık Olgusunun İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İzmir: 9 Eylül Üniversitesi, İ.İ.B.F.
- Feldman, D C. (2000). "The Dilbert Syndrome, How Employee Cynicism About Ineffective Management". *American Behavioral Scientist*, 43(8), 1235-1286.
- Fleishman, E.A. (2005). *Work and Family: An International Research Perspective*. Ohio: George Mason University Press.
- Fortunado, Kudisch, J. V. & Smith, A. (2006). "Contextual And Individual Difference Factors Predicting Individuals' Desire To Provide Upward Feedback". *Group and Organization Management*, 31(4), 107-129.
- Friedman, S.D. & Greenhaus, J.H. (2000). *Work and Family-Allies or Enemies*. London: Oxford University Press.
- Frone, M. R., Yardley, J. K. & Markel, K. S. (1997). "Developing and testing an integrative model of the work-family interface". *Journal of Vocational Behavior*, (50), 145-167.
- Frone, M.R., Marcia, R. & Cooper, L.M. (1995). "Job Stressors, Job Involvement and Employee Health: A Test of Identity Theory". *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, (68), 24-53.

- Gay, L.R. (1985). *Educational Evaluation and Measurement*. London: A Bell & Howell Company, (2).
- Gaziel, H.H. (2004). "Predictors of Absenteeism Among Primary School Teachers". *Social Psychology of Education*, (7), 421-434.
- Gegez, A.E. (2010). *Pazarlama Araştırmaları*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Giddens, A. (2005). *Sosyoloji*. Ankara: Ayraç Yayınevi.
- Giray, M.D. & Ergin, C. (2006). "Çift Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşama Olayları ile İlişkisi". *Türk Psikoloji Dergisi*, 21(57), 83-101.
- Göksel, S. (2009). "Tıpta Geribildirim Etkisi". *Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, (3), 160-168.
- Gönen, E., Hablemitoğlu, Ş. & Özmete, Ş. (2004). *İş ve Aile Yaşamının Dengelenmesi: Akademisyen Kadınlar Üzerinde Bir Araştırma*. İstanbul: Toplumsal Dönüşüm Yayınları.
- Greenhaus J. H. & Beutell N. J. (1985). "Sources of Conflict Between Work And Family Roles". *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Griffin, M.L., Hogan, N.L., Lambert, E.G., Gail-Tucker, K.A. & Baker, D.N. (2010) "Job Involvement, Job Stress, Job Satisfaction, and Organisational Commitment and the Burnout of Correctional Staff". *Criminal Justice and Behaviour*, 37(2), 239-255.
- Güner, A.R. (2007). *Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlığı, İşe Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güney S. (2004). *Açıklamalı Yönetim-Organizasyon ve Örgütsel Davranış Terimler Sözlüğü*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Hackman, R.& Oldham, G.R. (1975). "Developmant of the Job Diagnostic Survey". *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.



- Hennessy, K.D. (2005). "Work – Family Conflict Self – Efficacy: A Scale Validation Study", *University of Maryland Masters of Arts*, 1 – 116.  
<https://drum.umd.edu/dspace/bitstream/1903/2526/1/umi-umd-2410.pdf>
- Herman H.B & Gyllstrom K.K. (1977). "Working Men And Women". *Psychology of Women Quarterly*, (1), 116-123.
- Higgins, C.A. & Duxbury L.E. (1992). "Work-Family Conflict: A Comparison of Dual-Career And Traditional-Career Men", *Journal of Organizational Behavior*, (13), 389-411.
- Howard, W.G., Donofrio, H.H. & Boles, J.S. (2004). "Inter-domain Work – Family, Family–Work Conflict and Police Work Satisfaction" *Policing: An International Journal of Police Strategies Management*, 27(3), 380 – 395.  
<http://www.eurofound.eu/working/reports/TN0502TR01/TN0502TR01.pdf>, "work-related of stres", s.5, Erişim Tarihi: 02/01/2007.
- İncir, G. (1998). "Çoklu Vardiya Çalışmasının Yol Açtığı Örgütsel Sorunlar". *Verimlilik Dergisi*, (3), 53- 68.
- Jin, Y. (2009). "The Effects Of Trust Climate On Individual Performance". *Front. Bus. Res. China*, 3(1), 117-126.
- Jordan, J. (2010). "Institutional Feedback and Support for the Welfare State: The Case of National Health Care". *Comparative Political Studies*, 43(7), 862-885.
- Judge, T.A. & Colquitt, J.A. (2004). "Organizational Justice and Stress: Mediating Role of Work-Family Conflict" *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 395- 404.
- Kahya, E. (2009). "The Effects of Job Performance on Effectiveness". *International Journal of Ergonomics*, (39), 96-104.
- Karacaoğlu, K. (1998). "Sağlık Çalışanlarının İşe Bağlılığa İlişkin Tutumları ve Demografik Nitelikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama". *İst. Üniv. İşletme Fak. İşletme İktisadı Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 54-70.
- Karalar, R. (1998). *İşletme: Temel Bilgiler, İşlevler*. Eskişehir.

- Karatepe, M. O., Sökmen, A. (2006). "The Effects of Work Role And Family Role Variables on Psychological And Behavioral Outcomes of Frontline Employees". *Toursim Management*, (27), 255–268.
- Keith, R., Schafer, R. (1980). "Role Strain and Depression in Two Job Families". *Family Relations*, (29), 163-188.
- Kılınç, T. (1988). "Örgütlerde Rol Çatışma ve Belirsizlikle Basa Çıkma Yöntemleri". *İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, 17(2), 103- 118.
- Kim, J.L.S. & Ling, C.S. (2001). "Work – Family Conflict of Women Entrepreneurs in Singapore". *Women in Management Review*, 16(5), 204 – 221.
- King, J.J. (2005). "Gender Ideology: Impact on Dual – Career Couples' Role Strain, Marital Satisfaction, and Life Satisfaction". *Texas A&M University Doctoral Thesis*, 1 – 139.
- Kirchmeyer, C. & Cohen A. (1992). "Multicultural Groups: Their Performance and Reactions With Constructive Conflict". *Group and Organization Management*, 17(2), 153-170.
- Kopelman, R., Greenhaus, J. H. & Connolly, T. F. (1983). "A Model of Work, Family, And Interrole Conxict: A Construct Validation Study". *Organizational Behavior and Human Performance*, (32), 398–425.
- Kossek, E.E., Ozeki, C. (1998). "Bridging the Work-Family Policy and Productivity Gap: a Literature Review". *Community, Work&Family*, 2 (1), 7-32.
- Kömürcüoğlu, H. (2007). "Belirsizlik Ortamında İş Tatmini ve İşe Bağlılık", Marmara Üniversitesi, Örgütsel Davranış Bilim Dalı Doktora Öğrencisi, link: [http://www.isguc.org/?avc=arc\\_view.php&ex=36&pg=m](http://www.isguc.org/?avc=arc_view.php&ex=36&pg=m), erişim: 21/02/2007
- Krasman, J. (2010). "The Feedback-Seeking Personality: Big Five and Feedback-Seeking Behaviour", *Journal of Leadership And Organizational Studies*. 17(1), 18-32.
- Kuruüzüm, A., Irmak, S. & Çetin, E.İ. (2010). "İşe Bağlılığı Etkileyen Faktörler: İmalat ve Hizmet Sektörlerinde Karşılaştırmalı Bir Analiz". *Bilig*, (53), 183-198.

- Kutanis, R.Ö. & Batman, O. (2005). "Bilgi Paylaşımında İş-Aile Etkileşimi: Turizm Sektörü Örneği", *Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*. Sakarya, 149-165.
- Lambert, E.G. Pasupuleti, S., Tolar, T.C., Jennings, M. & Baker, D. (2006). "The Impact of Work-Family Conflict on Social Work and Human Service Worker Job Satisfaction and Organizational Commitment: An Exploratory Study". *Administrationin Social Work*, 30(3), 55-74, <http://web.ebscohost.com>, (24.02.2009)
- Lapierre, L.M., Allen, T.D., Spector, P.E., O'Driscoll, M., Cooper, C.L., Poelmans, S. & Sanchez, J.I. (2005). "Further Validation of Carlson, Kacmar and Williams (2000) Work –Family Conflict Measure", *Best Paper Proceedings of the Academy of Management Annual Meeting*, Honolulu, Hawaii.
- Lenaghan, J.A., Buda, R. & Eisner, A.B. (2007). "An Examination of the Role of Emotional Intelligence in Work and Family Conflict". *Journal of Managerial Issues*, 19(1), 76–93.
- Lewis S.N. & Cooper, C.L. (1998). "Stress in Dual Earner Families. in: B.A. Gutek, A. Stomberg and L. Larwood, Editors". *Women And Work*, Newbury Park, 139–168.
- Libet, J.M., Frueh, C.B., Pellegrin, K.L., Gold, P.B., Santos, A.B. & Arana, G.W. (2001). "Absenteeism and Productivity Among Mental Health Employees". *Administration and Policy in Mental Health*, 29(1), 41-63.
- Lorence, J. (1987). "A Test of "Gender" and "Job" Model of Sex Differences in Job Involvement". *Social Forces*, 66(1), 121-125.
- Martins, L.L., Eddleston, K.A. & Veiga, J.F. (2002). "Moderators of The Relationship Between Work-Family Conflict and Career Satisfaction". *Academy of Management Journal*, 45(2), 399-409.
- Mitra, J.A.D. & Gupta, N. (1992). "A Meta-Analytic Review Of The Relationship Between Absence And Turnover". *Journal of Applied Psychology*, 44- 57.
- Monga, R. C. (1999). "Managing Enterprise Productivity And Competitiveness, Action Programme On Productivity Improvement". *Competitiveness And Quality Jobs*

in Developing Countries, Port Of Spain (Trinidad And Tobago), *International Labor Organization (ILO) Subregional Office For The Caribbean*, Working Paper PMD-3, 1.

- Naquin, S. S. & Holton, E. E. (2002). "The Effects of Personality, Affectivity and Work Commitment on Motivation to Improve Work Through Learning". *Human Resorce Development Quarterly*, 13(4), 360-361.
- Önderoğlu, S. (2010). *Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Önel, N. (2006). *İş-Aile Çatışmasının Çalışan Kadının Aile İçi İlişkileri Üzerine Etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı.
- Örücü, E., Yumuşak, S., Bozkır, Y. (2006). "Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma". *Yönetim ve Ekonomi*, 13(1), 39-51.
- Özen, S. & Uzun, T. (2005). "İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 7(3), 128-147.
- Perrewe, P. L. & Hochwarter, W. A. (2001). "Can we Really Have it all? the Attainment of Work and Family Values". *Current Directions In Psychological Science*, 10, 29– 33.
- Perrone, K.M., Egisdottir, S., Webb, L.K. & Blalock, R.H. (2006). "Work – Family Interface: Commitment, Conflict, Coping, and Satisfaction". *Journal of Career Development*, 32(3), 286 – 300.
- Pleck J., Stancies H. G. & Lang L. L. (1980). "Conflicts Between Work And Family Life". *Monthly Labor Review*, 103, 29-42.
- Pleck, J.H. (1984). "The Work-Family Role System, Mayfield Publishing Company". California 1984.
- Prottas, D.J. (2008). "Perceived Behavioural Integrity: Relationships With Employee Attitudes, Well-Being, and Absenteeism". *Journal of Business Ethics*, (81), 310-322.

- Reio Jr., T.G. & Reio, J.S. (2006). "Sensation Seeking as an Inhibitor of Job Performance". *Personality and Individual Differences*, (40), 73-95.
- Rutherford, B., Boles, J., Hamwi, Alexander G., Ramana, M. & Rutherford, L. (2009). "The Role of the Seven Dimensions of Job Satisfaction In Salesperson's Attitudes and Behaviors". *Journal of Business Research*, (62), 106–151.
- Saal, F. E. (1978). "Job Involvement: A Multivariate Study Approach". *Journal of Applied Psychology*, 63, 53-61.
- Saruhan, C.Ş. ve Özdemirci, A. (2005). *Bilim, Felsefe ve Metodoloji Araştırmada Yöntem Problemi (Spss Uygulamalı)*. (1. Baskı), İstanbul: Alkım Yayınevi, 144.
- Scroggins, W.A. (2008). "The Relationship Between Employee Fit Perceptions, Job Performance and Retention: Implications of Perceived Fit". *Employ Respons Right Journal*, (20), 57-71.
- Sioberg, A. & Sverke, M. (2000). "The Interactive Effect of Job Involvement and Work Commitment On Job Turnover Revisited: A Note On The Mediating Role of Turnover Intention" *Scandinavian Journal of Psychology*, (41), 247-252.
- Solmuş, T. (2004). "İş Yaşamı, Denetim Odağı ve Beş Faktörlük Kişilik Modeli" *Türk Psikoloji Bülteni*, 10, 196-205.
- Spector, P. E. (1988). "Development of The Work Locus of Control Scale". *Journal of Occupational Psychology*, 61, 335-340.
- Süzer, H. D. (2003). "Zorunlu Sadakat". *Capital Aylık İş ve Ekonomi Dergisi*, 37. Link: [Http://Www.Capital.Com.Tr/Haber.aspx?HBR\\_KOD=806](http://www.Capital.Com.Tr/Haber.aspx?HBR_KOD=806)
- Thompson, C.A., Beauvais, L.L. & Lyness, K.S. (1999). "When Work–Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work–Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, And Work–Family Conflict". *Journal of Vocational Behavior*, (54), 392–415.
- Treisman, D.L. (2004). "Work – Family Conflict and Life Satisfaction In Female Graduate Students: Testing Mediating and Moderating Hypotheses". *University Maryland Doctoral Thesis*, 1 – 163. <http://en.scientificcommons.org/2998029>

- Turner A. N. & Lawrence P. R. (1965). *Industrial Jobs and the Worker: An Investigation of Response to Task Attributes*. Boston: Harvard University Graduate School of Business Administration, 264.
- TDK (2010). *Büyük Türkçe Sözlük*. Ankara: Türk Dil Kurumu
- Vinokur, A.D., Pierce, P.F. & Buck, C.L. (1999). "Work-Family Conflicts of Women in the Air Force: Their Influence on Mental Health and Functioning". *Journal of Organizational Behavior*, 20, 865-78.
- Voydanoff, P. (1988). "Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work-Family Conflict". *Journal of Marriage and the Family*, 50(3), 749-761.
- Williams, K.J. & Alliger, G.M. (1994). "Role Stressors, Mood Spillover, and Perceptions of Work-Family Conflict in Employed Parents". *Academy of Management Journal*, 37(4), 837-868.
- Yapar, T. (2006). *Motivasyonun İş Verimliliği Üzerindeki Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yurtseven, Ö. (2008). *İş- Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yüksel, İ. (2005). "İş- Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları ile İlişkisi". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 301-314.
- Zedeck, S. & K.L., Moiser (1990). "Work In The Family And Employing Organization", *American Psychologist*, 45, 240-251.
- Zhang, M., Wei, Z. & Wei, J. (2009). "Sources of Social Capital: Effects of Altruistic Citizenship Behaviour and Job Involvement on Advice Network Centrality". *Inter Science*, 20(2), 193-218.

## EKLER

### ANKET FORMU

Bu anket formu, akademik bir araştırma projesi ile ilgilidir. Anketin amacı; Otel Çalışanlarının İş-Aile Çatışması ve İşe Bağlılık İlişkisini analiz etmektir.

Bu çalışma sonucu elde edilecek bulguların Türk iş hayatına önemli katkıları bulunacağı kanaatindeyiz. Soruların bazıları kendilerini tekrar eder gibi gözükseler de bu durum araştırmanın tekniği açısından gereklidir. İlginiz için teşekkürlerimizi sunar, işlerinizde başarılar dileriz.

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ  
NERCÜ DURMUŞ  
YÜKSEK LİSANS BİTİRME TEZİ

#### C) Demografik Bilgiler

1. Cinsiyetiniz: Erkek(....) Kadın(....)
2. Medeni Durumunuz: Bekar(....) Evli(.....) Diğer (Lütfen yazınız) .....
3. Yaşınız: 19dan küçük(...) 20-29(...) 30-39(...) 40-49(...) 50-59(...) 60ve üzeri(...)
4. Çocuk Sayısı: 0(....) 1(....) 2(....) 3(....) 4'ten fazla(....)
5. Çocukların Yaşı: 0-4(....) 5-9(....) 10-14(....) 15-19(....) 20 ve üzeri(....)
6. Eğitim Durumunuz: Ortaöğretim(...) Lise(...) Önlisans(...) Lisans(...) Lisans Üstü(...)
7. İşletmedeki Pozisyonunuz: Personel(...) Orta D.Yönetici(...) Üst D.Yönetici(...) İş ortağı/Patron(...) Diğer(.....)

<b>A) İş-Aile Çatışması Ölçeği</b>		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Aşağıda yer alan ifadeler iş ve ailevi sorumluluklarınızın birbirini karşılıklı olarak etkileme düzeyinin belirlenebilmesi ile ilgilidir. Her yargısal ifadeye karşılık gelen “kesinlikle katılıyorum” dan, “kesinlikle katılmıyorum” a doğru sıralı şekilde oluşturulmuş derecelerden lütfen kendinize uygun olan kutucuğu işaretleyiniz.						
1	İşim, beni ailemle yapmak istediğim faaliyetlerden uzak tutuyor.					
2	İşe ayırmam gereken zaman, aynı şekilde ailevi sorumluluk ve faaliyetlerime ayırmam gereken zamandan çalıyor.					
3	İşimden kaynaklanan sorumluluklara ayırmam gereken zaman yüzünden, ailece yapacağım faaliyetlerden ödün vermek zorundayım.					
4	Çoğunlukla, ailevi sorumluluklarıma ayırdığım zaman ile işime ayırdığım zaman çatışıyor.					
5	Ailemle geçirdiğim zaman, çoğunlukla kariyerime yardımcı olabilecek iş aktivitelerime zaman ayırmama engel oluyor.					

6	Aileme ayırmam gereken zaman yüzünden, işimle ilgili aktivitelerden ödün vermek zorundayım.					
7	İşten eve döndüğümde, yoğunlukla ailemle zaman geçiremeyecek kadar yorgun oluyorum.					
8	İşten eve geldiğimde duygusal olarak o kadar bitkin oluyorum ki bu benim ailemle birlikte zaman geçirmemi engelliyor.					
9	İş ortamındaki tüm baskılardan dolayı eve döndüğümde hoşlandığım şeyleri dahi yapamayacak kadar stresli oluyorum.					
10	Ev ortamındaki stresten dolayı yoğunlukla işimde ailevi sorunlarımla meşgul oluyorum.					
11	Ailevi sorumluluklarım yüzünden genellikle stresli olduğum için, işime konsantre olma konusunda zorluk çekiyorum.					
12	Aile ortamındaki gerginlik ve stres, genellikle işimi yapma becerimi zayıflatıyor.					
13	İşimde kullandığım problem çözme becerilerim, evdeki problemleri çözmemde etkili olmamaktadır.					
14	İş ortamında benim için gerekli ve etkili olan bir davranış, ev ortamında ters etki yaratmaktadır.					
15	İş ortamında beni etkili kılan davranışlarım, ev ortamında iyi bir eş ya da ebeveyn olmam konusunda bana yardımcı olmuyor.					
16	Evde bana yardımcı olan davranışlar iş ortamında etkili olmuyor.					
17	Benim için evde gerekli ve etkili olan davranışlar iş ortamında ters etki yaratmaktadır.					
18	Evde problem çözmemde yardımcı olan davranış, işte aynı şekilde etkili olmuyor.					

<b>B) İşe Bağlılık Ölçeği</b>		<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>
Aşağıdaki sorular, işinize bağlılık düzeyinizi belirlemeye yöneliktir. Her yargısal ifadeye karşılık gelen “kesinlikle katılıyorum” dan , “kesinlikle katılmıyorum” a doğru sıralı şekilde oluşturulmuş derecelerden lütfen kendinize uygun olan kutucuğu işaretleyiniz.						
1	Hayatımdaki en büyük tatmini işim sağlar.					
2	Bana göre işim kim olduğumun sadece küçük bir göstergesidir.					
3	Kişisel olarak işime oldukça bağlıyım.					
4	İşim; yemek, içmek, nefes almak gibidir.					
5	İlgi alanlarımla çoğu işimin çevresinde yoğunlaşır.					
6	İşime koparılması güç bağlarla bağlıyım.					
7	Genellikle işime karşı kendimi ilgisiz hissedirim					
8	Kişisel yaşam hedeflerimin çoğu işimle ilgilidir.					
9	İşimi var oluşumun nedeni olarak görüyorum.					
10	Zamanımın çoğunu işimde geçirmekten hoşlanırım.					

*Anket Burada Bitmiştir Katkılarınız İçin Teşekkür Ederiz.*



**ÖZGEÇMİŞ**

<b>Kişisel Bilgiler</b>	
Adı Soyadı	Nercü DURMUŞ
Doğum Yeri ve Tarihi	BAFRA/13.01.1991
<b>Eğitim Durumu</b>	
Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Konaklama İşletmeciliği, 2009-2014
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce
<b>İletişim</b>	
E-Posta Adresi	nercudurmus@gmail.com