

**İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ:
BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE
BİR UYGULAMA**

Elif SİS ATABAY

**Yüksek Lisans Tezi
İşletme Anabilim Dalı
Prof.Dr. Atılhan NAKTİYOK
2012**

Her hakkı saklıdır.

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Elif SİS ATABAY

**İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI
ÜZERİNDE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ
Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK

ERZURUM - 2012



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



TEZ BEYAN FORMU

...../...../2012

**SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
BİLDİRİM**

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum “İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA” adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt ederim. Tezimin/raporumun kâğıt 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.
- Tezim/Raporum sadece Atatürk Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun 2 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

...../...../2012

Elif SİS ATABAY



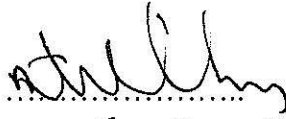
T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ




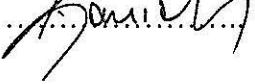
TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Prof. Dr. Atılhan NAKTİYAN danışmanlığında, Elif Sis Atabuy tarafından hazırlanan bu çalışma 24 / 04 / 2012 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından. Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan Prof. Dr. Atılhan NAKTİYAN İmza: 

Jüri Üyesi Prof. Dr. Ö. Faruk İŞCAN İmza: 

Jüri Üyesi Yrd. Doç. Dr. M. Bursal İmza: 
TİMURÖZLU

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir. / /

Prof. Dr. Mustafa YILDIRIM
Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

ÖZET	IV
ABSTRACT	V
TABLolar LİSTESİ	VI
KISALTMALAR DİZİNİ	VIII
ÖNSÖZ	IX
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM**TEORİK ÇERÇEVE**

1.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI	7
1.1.1. İş-Aile Çatışması Kavramı	7
1.1.2. İş-Aile Çatışmasının Türleri	9
1.1.2.1. Zaman Esaslı Çatışma	9
1.1.2.2. Gerginlik Esaslı Çatışma	10
1.1.2.3. Davranış Esaslı Çatışma	11
1.1.3. İş-Aile Çatışmasının Süreci	12
1.1.4. İş-Aile Çatışması Yaklaşımları	15
1.1.5. İş-Aile Çatışmasının Boyutları	21
1.1.5.1. İş-Aile Çatışması	21
1.1.5.2. Aile-İş Çatışması	22
1.1.6. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri	22
1.1.6.1. Kişisel Faktörler	23
1.1.6.1.1. Cinsiyet	23
1.1.6.1.2. Yaş ve Kişilik	26
1.1.6.1.3. Medeni Durum	28
1.1.6.2. İş İle İlgili Faktörler	29
1.1.6.2.1. Uzun ve Düzensiz Çalışma Programları	30
1.1.6.2.2. İş Gereklere ve Yöneticilerin Tutumu	30
1.1.6.2.3. İşe Bağlılık	32
1.1.6.3. Aile İle İlgili Faktörler	35
1.1.6.3.1. Evlilik ve Eşin Özellikleri	35

1.1.6.3.2. Çocukların Bakımı.....	37
1.1.6.3.3. Ailede Yaşlı Ebeveynlerin Bulunması Durumu.....	39
1.1.6.3.4. Aile Tipi.....	39
1.1.7. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları	41
1.2. İŞ TATMİNİ KAVRAMI.....	45
1.2.1. İş Tatmini Kavramının Tanımı	45
1.2.2. İş Tatmininin Önemi.....	49
1.2.2.1. Çalışan Açısından İş Tatmininin Önemi	50
1.2.2.2. Örgüt Açısından İş Tatmininin Önemi.....	51
1.2.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	54
1.2.3.1. İç Faktörler.....	55
1.2.3.2. Dış Faktörler	59
1.2.4. İş Tatmininin Bireysel ve Örgütsel Sonuçları	61
1.2.4.1. Çalışanın Sağlığı.....	63
1.2.4.2. İşe Yabancılaşma	63
1.2.4.3. İşgücü Devri.....	64
1.2.4.4. İşe Geç Kalma	65
1.2.4.5. Başarı.....	65
1.2.4.6. Verimlilik	66
1.2.4.7. İşe Bağlılık	67

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

2.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	68
2.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	68
2.1.2. Araştırma Hipotezleri.....	69
2.1.3. Araştırmanın evreni ve örnekleme	72
2.1.4. Veri toplama aracı ve yöntemi.....	73
2.1.5. Veri Analiz Teknikleri.....	74
2.1.6. Güvenilirlik analizi ve sonuçları.....	74
2.1.7. Faktör Analizi ve Sonuçları	75

2.2. BULGULAR VE YORUM	77
2.2.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular	77
2.2.2. İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini ile İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	81
2.2.3. İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini Arasındaki İlişki	85
2.2.4 Demografik Özellikler Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini	88
2.2.4.1. Yaş Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini	88
2.2.4.2. Cinsiyet Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini	90
2.2.4.3. Medeni Durum Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini	90
2.2.4.4. Çocuk Sayısı Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini	91
2.2.4.5. Çocukların Yaşları Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini	93
2.2.4.6. Bakım Gerektiren Ebeveyn Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini	94
2.2.4.7. Eğitim Durumu Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini	95
2.2.4.8. Statü Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini	96
2.2.4.9. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini	96
2.2.4.10. Eş Çalışma Durumu Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini	98
DEĞERLENDİRME VE SONUÇ	99
KAYNAKÇA	107
EKLER	121
EK 1. Anket Formu	121
ÖZGEÇMİŞ	124

ÖZET**YÜKSEK LİSANS TEZİ****İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI
ÜZERİNDE BİR UYGULAMA****Elif SİS ATABAY****Tez Danışmanı: Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK****2012, Sayfa: 124****Jüri: Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK****Prof. Dr. Ömer Faruk İŞCAN****Yrd. Doç. Dr. M. Kürşat TİMURUĞLU**

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışanlar, hizmetin kalitesine ve müşteri memnuniyetine doğrudan etki etmektedir. Çalışanın verimliliğini, motivasyonunu, performansını, işinden duyduğu tatmini ve işin kalitesini etkilediği için iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş tatmini kavramları yöneticilerin ilgilendiği konular arasında yer almaktadır. Bireylerin iş-aile veya aile-iş çatışması yaşamaları, işlerinden duyacağı tatmin düzeyini olumlu veya olumsuz etkileyecektir.

Bu çalışmada amaç, bankacılık sektöründe görev yapmakta olan çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışmasını ve bu çatışmanın iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Araştırmada, 2011 yılının Mart ayında Ankara da bulunan bankaların 243 çalışanına anket uygulanmıştır. Ayrıca bireylerin iş yerinde yaşamış oldukları problemlerin aile alanında etkisi sonucu ortaya çıkan iş-aile çatışması ve aile alanında yaşamış oldukları problemlerin iş alanını etkilemesi sonucu ortaya çıkan aile-iş çatışmasının, bireylerin yaşadıkları iş tatmin düzeyini ne ölçüde etkilediğini ortaya koymak amaçlanmıştır.

Araştırma sonucunda, zamana dayalı iş- aile çatışması ve strese dayalı iş-aile çatışması arasında yüksek düzeyde, aile-iş çatışması ve strese dayalı iş-aile çatışması arasında ise orta düzeyde olumlu yönde ilişki bulunmuştur. İş-aile çatışmasının iş tatmini ile ilişkisine bakıldığında; iş tatmininin zamana dayalı iş-aile çatışması ve strese dayalı iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması, İş Tatmini

ABSTRACT**YÜKSEK LİSANS TEZİ****RELATION BETWEEN WORK-FAMILY CONFLICT AND WORK
SATISFACTION: A PRACTICE ON BANK EMPLOYEES****Elif SİS ATABAY****Supervisor: Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK****2012, pages: 124****Jüri: Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK****Prof. Dr. Ömer Faruk İŞCAN****Yrd. Doç. Dr. M. Kürşat TİMURÖĞLU**

People who work in service industry directly affect the quality of service and customer satisfaction. As employee productivity, motivation, performance and employees' job satisfaction affect the quality of the work, work-family conflict, family-work conflict and work satisfaction are the concepts that attract the attention of managers. Individuals' conflicts that they experience between work and family or family and work will affect the level of his work satisfaction positively or negatively.

In this research, a survey is conducted on 243 employees of the banks in Ankara on March 2011. The goal of this study is to represent work-family conflict of 243 bank employees and its effects on work satisfaction. On the other hand, another goal of the study is to analyze work-family conflict that is caused by the reflection of individuals' problems they have in workplace on their families and family-work conflict caused by the reflection of individuals' problems they have in their families on work; and all of these situations' effects on individuals' work satisfaction level will be presented.

At the end of the research, a high level positive relation is found between time based work-family conflict and stress based work-family conflict; and a medium level positive relation is found between family-work conflict and stress based work-family conflict. When work-family conflict and work satisfaction relation is taken into consideration, it is seen that there isn't a meaningful relation between work satisfaction and time based work-family conflict and stress based work-family conflict.

Keywords: Work-family conflict, Family-work conflict, Job satisfaction

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Motivasyon İçin Şirketlerdeki İhtiyaçlar Listesi.....	48
Tablo 2.1. İş-aile çatışması ve alt ölçekleri ve iş tatmini ölçekleri güvenilirlik Katsayıları.....	74
Tablo 2.2. İş-aile çatışması boyutlarına ilişkin faktör analizi	76
Tablo 2.3. Araştırmaya katılan banka personelinin yaş dağılımı	77
Tablo 2.4. Araştırmaya katılan banka personelinin cinsiyet dağılımı	78
Tablo 2.5. Araştırmaya katılan banka personelinin medeni durumları	78
Tablo 2.6. Araştırmaya katılan banka personelinin çocuk sayısı	78
Tablo 2.7. Araştırmaya katılan banka personelinden çocuğu bulunan personelin çocuklarının yaşları	79
Tablo 2.8. Araştırmaya katılan banka personelinin bakmakla yükümlüğü olduğu ebeveyn durumu	79
Tablo 2.9. Araştırmaya katılan banka personelinin eğitim durumları.....	80
Tablo 2.10. Araştırmaya katılan banka personelinin statüleri.....	80
Tablo 2.11. Araştırmaya katılan banka personelinin çalışma süreleri.....	80
Tablo 2.12. Araştırmaya katılan banka personelinin eşlerinin çalışma durumları	81
Tablo 2.13 Strese Dayalı İş-Aile Çatışması Faktörüne İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	81
Tablo 2.14. Zamana Dayalı İş-Aile Çatışması Faktörüne İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	82
Tablo 2.15. Aile-İş Çatışması Faktörüne İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	83
Tablo 2.16. İş Tatmini Faktörüne İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	84
Tablo 2.17. İş-Aile Çatışması Alt Boyutlarına İlişkin Ortalamalar.....	85
Tablo 2.18. İş-aile çatışması ve iş tatmini arasındaki ilişki.....	86
Tablo 2.19. Yaş Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	88
Tablo 2.20 Yaş Değişkeni Açısından Faktörlere İlişkin Ortalamalar	89
Tablo 2.21. Cinsiyet Değişkeni Açısından T Testi Analizi.....	90
Tablo 2.22. Medeni Durum Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi	90
Tablo 2.23. Çocuk Sayısı Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi	91
Tablo 2.24. Çocuk Sayısı Değişkeni Açısından Faktörlere İlişkin Ortalamalar	92

Tablo 2.25. Çocukların Yaşları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	93
Tablo 2.26. Çocuk Yaşı Değişkeni Açısından Faktörlere İlişkin Ortalamalar.....	93
Tablo 2.27. Bakım Gerektiren Ebeveyn Değişkeni Açısından T Testi Analizi	94
Tablo 2.28. Eğitim Durumu Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	95
Tablo 2.29. Eğitim Durumu Değişkeni Açısından Faktörlere İlişkin Ortalamalar	95
Tablo 2.30. Statü Değişkeni Açısından T Testi Analizi.....	96
Tablo 2.31. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	96
Tablo 2.32. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından Faktörlere İlişkin Ortalamalar	97
Tablo 2.33. Eş Çalışma Durumu Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	98
Tablo 2.34. Eş Çalışma Durumu Değişkeni Açısından Faktörlere İlişkin Ortalamalar	98

KISALTMALAR DİZİNİ

- E.T. : Erişim Tarihi
KSSGM : Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü
TİSK : Türkiye İş Verenler Sendikası
vd. : Ve diğerleri
YÜGSF : Yeditepe Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi

ÖNSÖZ

Bu tezin hazırlanması süresince bana ayırdığı zaman, verdiği büyük destek, katkı ve en önemlisi tezimi tamamlamamda bana duyduğu büyük güven için danışmanım ve değerli hocam Sayın Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK'a teşekkür etmeyi bir borç bilirim.

Bu süre zarfında, yaşadığım her sıkıntıya ortak olan ve kendi iş yoğunluğunda bana büyük destek sağlayan kardeşim Arş Gör. Aslı SİS ÇELİK'e çok teşekkür ederim.

Son olarak, bana her türlü desteği veren, anlayışlarını ve sevgilerini hiç esirgemeyen, hep yanımda olan aileme; gösterdiği anlayış ve sabırdan dolayı sevgili eşim Doğukan ATABAYA ve şuan yanımda olamasada bu günleri görmesini çok arzu ettiğim biricik BABAMA yanımda olduğu, güvendiği heran için teşekkürler.

GİRİŞ

Son yıllarda, teknolojik, politik, kültürel ve ekonomik alandaki gelişmeler nedeniyle yaşanan hızlı değişim bireylerin rolleriyle ilgili algılarını da değiştirmektedir. Özellikle günümüzde birçok kadının çalışma hayatına girmesi ve her geçen gün daha fazla ailenin çift gelirli olması; iş ve aile rollerini değiştirerek yeni rol taleplerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İş ve aile rollerinin tüm sorumluluklarını yerine getirmek bakımından iş ve aile hayatını dengeleyebilmek her zamankinden daha önemli hale gelmiştir.

Günümüz insanları, iş ve aileleri ile ilgili olarak büyük çelişkiler yaşamaktadırlar. Çalışanlar, eşlerine ve çocuklarına daha fazla zaman ayırmak ve onlarla daha çok şeyi paylaşmak istemekte; bununla birlikte örgütlerin talepleri de her geçen gün artmaktadır. İş dünyasındaki yoğun rekabet ortamı ve geleneksel yönetim anlayışlarının etkisiyle örgütler, çalışanların birer aileye sahip oldukları gerçeğinin ve ailenin de birçok örgütsel süreci etkileyebileceğinin farkına varamamaktadırlar. Sonuç olarak hem çalışanlar hem de örgütler, iş ve aile arasındaki etkileşim nedeniyle çeşitli olumsuzluklar yaşayabilmekte ve bu rolleri arasında denge sağlama ihtiyacı hissetmektedirler¹.

İş-aile yaşamı olgusu, özellikle kadınların işgücüne katılımlarıyla ortaya çıkan, iş ve aile yapılarında meydana gelen ekonomik, sosyal, teknolojik, demografik değişikliklerle her dönemde önemi giderek artan bir araştırma alanıdır. Bu iki yaşam alanı endüstrileşmeyle birlikte, zaman ve mekân olarak birbirinden farklılaşmış da olsa, aralarında sıkı yapısal ilişkiler ve güçlü bir etkileşim olan iki önemli sosyal alt sistem olarak varlıklarını korumaktadır².

İnsanların hayatında bu denli öneme sahip iki yaşam alanı olan iş ve ailenin insanlar için ne ifade ettiğini ortaya koymak iş-aile çatışmasının öneminin anlaşılabilirliğini arttıracaktır. Ailenin birey ve toplum hayatındaki önemi aile kurumunun temel işlevlerinden kaynaklanmaktadır. Bir sosyal kurum olarak ailenin, insanın doğumundan ölümüne kadar olan süreçte, tüm yaşananlar üzerinde

¹ Hurigül Eken, "Askeri Kurumların Mesleğe İlişlin Rol İle Aile İçi Rol Etkileşimindeki Rolü: Türk Silahlı Kuvvetlerindeki Kadın Subaylar Örneği", *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, 1-21, 2006, , s.2.

² Serap Ö. Kapız, "İş-Aile Yaşam Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 2002, 139-143.

belirleyiciliği bulunmaktadır. Diğer bir ifadeyle, insanın yaşamını sürdürebilmesi için gerekli olan tüm ihtiyaçların karşılanmasında aile kurumunun rolü bulunmaktadır³. Çünkü her sosyal sistemin temeli şu veya bu şekilde aileye dayanır. Ailenin, ilkel topluluklardan en gelişmiş batı toplumlarına kadar, değişik kalıplarda bile olsa toplumun devamının, ekonomik dayanışmanın ve nesillerin toplumsallaşmasının merkezi kurumu olduğu anlaşılmaktadır. Ancak iş yaşamı ise, üretim ve etkinlikle ilgili bir süreç olup, genelde bireyin işiyle uğraşarak geçirdiği, zaman, yer ve birey ile davranışı üzerinde etkili olan çalışma koşullarının tümünü kapsar⁴.

Ancak iş, sadece yaşam süresinin büyük bir kısmının yaşanması nedeniyle önemli bulunmamakta, aynı zamanda insan için maddi ve manevi bakımdan büyük bir önem taşımaktadır. Ayrıca, ekonomik ve sosyal yaşamı iş olmaksızın düşünmek mümkün değildir. İşin, hem bireyin gereksinim duyduğu geliri sağlama işlevi hem de bireyin toplum içindeki konumunu belirleme işlevi bulunmaktadır.

İş ve aile yaşamının insanlar için ne kadar önemli olduğu açıklamalardan anlaşılmaktadır. Bu nedenle iş ve aile yaşamında üstlenilen rollerin çatışması doğal bir durumdur. Endüstri sonrası topluma geçiş sürecinde ve yeni toplumda yaşanan demografik ve tutumsal değişimler, iş ve aile yaşamını da etkileyerek, iş-aile olgusunun bu değişim trendinin ayrılmaz bileşeni olduğunu gözler önüne sermektedir. “Çift gelirli ailelerin artışının devam etmesi. İşgücünde küçük çocuklu annelerin sayısındaki artış. Kadınların ve erkeklerin işgücü içindeki benzerliklerinin artması: Kadınlar part-time çalışmanın yanında, tam zamanlı çalışmayı tercih etmeye başlaması gibi değişimler iş-aile olgusuna olan ilgiliyi daha da arttırmıştır.

Yapılan araştırmalarda, çalışanların iş ve iş dışı yaşamları daha özelde ise aile yaşamları arasında sağlıklı bir denge kurarak bir yandan iş yaşamında verimli çalışmalarının diğer yandan özel yaşamlarında ailelerine daha fazla zaman ayırarak mutlu olmalarının çok da kolay olmadığını göstermektedir. Bunun nedeni ise, iş ve aile yaşam alanlarının sürekli değişken bir yapıya sahip olmasındandır. Örgütlerin açık sistemler oldukları göz önünde bulundurulduğunda, çalışanların iş yaşamlarını şekillendiren örgüt amaçlarının, örgüt kültürünün, örgüt yapısının, çalışanların iş

³ İhsan Yüksel, “İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları İle İlişkisi”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (2), 2005, s.302.

⁴ Serpil Aytaç, *Çift Kariyerli Eşler ve Çalışma Yaşamındaki Yeri*, (1.Baskı), Ezgi Kitapevi Yayınları, Bursa 2001, s. 15.

tanımlarının, iş gereklerinin ve iş standartlarının değişime açık unsur ve süreçler olduğu rahatlıkla söylenebilir. Bunun yanında, çalışanların aile yaşantıları da biyolojik, psikolojik, ekonomik, toplumsal ve hukuki özellikleri olan ailenin sosyal bir kurum olması nedeniyle oldukça değişime açıktır. Dolayısıyla iş ve aile yaşamları arasındaki ilişki de değişken bir yapıdadır. Bu değişkenliğin kişinin yaşamında çatışma yaratma olasılığı oldukça yüksektir⁵.

Çalışanların yaşadığı iş-aile çatışması demografik faktörlere ve sahip oldukları değerlere göre farklılık gösterebilmektedir⁶. Yapılan araştırmalarda iş-aile çatışmasının en belirgin özelliklerinden biri olarak cinsiyet faktörü göze çarpmaktadır. Kadınların bu rol çatışmasından erkeklere göre daha fazla ve daha olumsuz etkilendikleri çok sayıda araştırmayla tespit edilmiştir⁷. Kadınlar için bu iki alanı dengelemek büyük önem taşımaktadır. İşe ilişkin zorluklar ve ailenin beklentilerini dengelemek her zaman kolay olmamakta her iki alana yetişme isteği ve yetişememe gerçeği ikilemlere neden olmaktadır.

Buraya kadar yapılan açıklamalardan hareketle iş-aile çatışmasının; bir örgütün üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol ile bir ailenin üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol arasında bir uyumsuzluk olduğunda ortaya çıktığı söylenebilir. Rollerin uyumsuzluk göstermesinin çalışan üzerinde yarattığı gerilim arttıkça, çalışanın iş-aile yaşam dengesinin bozulması, iş-aile çatışması yaşaması beklenir⁸.

İş ve aile alanlarındaki farklı beklenti ve davranış biçimleri bireylerin yaşamlarında çatışmalara neden olmaktadır. Bu bağlamda çatışma bireyin aile ve iş yaşamında bir dizi sorunlara yol açmaktadır. Bu nedenle, iş-aile çatışmasının neden olduğu sonuçlar, hem bireyin aile yaşamı hem de bireyin istihdam edildiği örgüt açısından önemlidir. Çünkü çalışanın iş-aile çatışması ya da aile-iş çatışmasını yaşaması; sağlığını, huzurunu, yaşam kalitesini ve iş performansını etkileyebilmektedir. Bu yüzden yöneticilerin bu konuda harekete geçmeleri, iş-aile çatışmasının

⁵ Efe İ. Efeoğlu ve Hüseyin Özgen, “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, *Ç.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 2007, 238.

⁶ Susan R. Madsen, “The Effects of Home-Based Teleworking on Work-Family Conflict”, *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 14, No. 1, 2003, 37.

⁷ Ahmad Sariati and Martin Skitmore “Work-Family Conflict: A Survey of Singaporean Workers”. *Singapore Management Review*, 25(1), 2003, s.40.

⁸ İlker H. Çarıkcı; Aygen Oksay; Münire Çiftçi ve Seher Derya, *Türk Yöneticilerinde İş-Aile Yaşam Çatışması*, I. Uluslararası Davraz Kongresi, Isparta. 1431. 24-27 Eylül 2009, s. 1431.

azaltılması, iş tatmininin yükseltilmesi konusunda gerekli önlemleri almaları bir zorunluluk haline gelmiştir.

Çalışanın tatmin düzeyi yüksek bir ortamda çalışmasına imkân sağlayan örgüt aynı zamanda yaşanılabilecek iş-aile çatışması konusunda da önleyici bir adım atmış olacaktır. Bu şekilde çalışan hem işteki sorumluluklarını hem de evdeki sorumluluklarını dengeli bir biçimde yürütecek sonuçta, çalışanın iş tatminin düşüklüğü ve iş-aile çatışması nedeniyle örgüte getireceği maliyetler en az seviyede kalmış olacaktır. Örgütlerde; iş tatmininin düşüklüğüne, iş-aile çatışması veya aile-iş çatışması yaşamalarına neden olan faktörlerin tespit edilmesi meydana gelebilecek olumsuzluklara yönelik önceden gerekli önlemlerin alınmasına katkıda bulunacaktır.

Bu çalışmanın amacı, çalışanların iş ve aile rolleri arasında yaşadıkları çatışmaların iş tatmini üzerindeki etkisinin belirlenmesidir. Bu amaç doğrultusunda yapılan çalışma iki bölümden oluşmuştur. Çalışmanın birinci bölümünde; iş-aile çatışmasıyla ilgili kuramsal kısım incelenmiş olup, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş tatmini kavramları detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde; Ankara İlinde bulunan kamu ve özel banka çalışanlarının iş-aile çatışmanın iş tatmini üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla gerçekleştirilen bir alan çalışması bulunmaktadır. Elde edilen sonuçlara göre iş-aile çatışmasıyla iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmazken aile-iş çatışmasıyla iş tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu gözlenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

TEORİK ÇERÇEVE

1.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI

Son yıllarda küreselleşme, teknolojik, politik, kültürel ve ekonomik alandaki gelişmeler nedeniyle yaşanan hızlı değişim bireylerin rolleriyle ilgili algılarını da değiştirmektedir. Özellikle günümüzde birçok kadının çalimsa hayatına girmesi ve her geçen gün daha fazla ailenin çift gelirli olması; iş ve aile rollerini değiştirerek yeni rol taleplerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İş ve aile rollerinin tüm sorumluluklarını yerine getirmek için iş ve aile hayatını dengeleyebilmek her zamankinden önemli hale gelmiştir. İş ve aile rollerini dengeleyememenin ilk sonucu bu iki rol arasında çatışma yaşanmasıdır.

1.1.1. İş-Aile Çatışması Kavramı

Profesyonel yaşamda çalışan evli kadınların ve çalışan çiftlerin sayılarının hızla artması örgütsel davranış alanında da iş-aile çatışmalarına olan ilginin artmasının nedeni olmuştur⁹. Kadınların eğitim düzeylerinin yükselmesi, kariyer beklentilerinin artması, ekonomik sıkıntılar kadınların iş yaşamına atılmasındaki en önemli nedenlerdir. Ancak her ne sebeple olursa olsun kadının çalışma yaşamına atılması evde ailesi ile olan ilişkilerini bazı açılardan olumsuz etkilediği için, iş-aile çatışmalarının da artmasına neden olmaktadır. İş-aile çatışması, iş-aile çatışmasının sebep ve sonuçları, İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütsel Davranış literatürlerinde son yıllarda sıklıkla ele alınan bir konudur¹⁰. Bu konunun bu denli dikkat çekmesinin en önemli nedeni iş-aile ve aile-iş çatışmalarının bireylerin ve örgütlerin performansını olumsuz yönde etkilemesidir.

İş-aile çatışması eğer kişi aynı anda çalışan, ebeveyn, eş gibi birden çok role sahipse ortaya çıkar. Bu rollerin her biri; ilave zaman, enerji ve bağlılığı zorunlu kılar. Sahip olunan bu rollerin kümülatif toplamı kişide iki türlü zorlama meydana

⁹ Sarah Winslow, "Work-Family Conflict, Gender, and Parenthood, 1977 – 1997", *Journal of Family Issues*, 26(6), 2005, s.729.

¹⁰ Marc C. Marchese; Gregory Bassham and Jack Ryan, "Work-Family Conflict: A Virtue Ethics Analysis", *Journal of Business Ethics*, 40, 2002, s. 145.

getirebilmektedir: Aşırı yük ve engellenme. Aşırı yük, farklı rollerin gereklerini yerine getirebilmek için ihtiyaç duyulan toplam enerji ve zamanın kişinin karşılayamayacağı kadar fazla olmasıdır. Engellenme ise, çatışan taleplerin rollerin gereğini yerine getirmeyi zorlaştırmasıyla ortaya çıkmaktadır. Rol belirsizliği, rol çatışması, zihinsel ve fiziksel çabalar, iş kalitesiyle ilgili baskı, çok çalışmanın yarattığı psikolojik baskı ve aşırı yüklenme gibi iş stresi unsurlarının da iş-aile çatışmasıyla doğrudan bir ilişkisi vardır. İş-aile çatışmasının neden olacağı stres, hem iş hem de aile yaşamının kalitesini etkileyerek bireyin mutluluğunu azaltabilmektedir¹¹.

İş ve aile rolleri arasında çıkan çatışma iki yönlüdür: İş/aile çatışması ve aile/iş çatışması. Kişinin iş rolü, aile rolünü yapmayı engellediğinde iş/aile çatışması, aile rolü iş sorumluluklarını yerine getirmeyi engellediğinde ise aile/iş çatışması ortaya çıkmaktadır. Çatışma, nedenlerine göre, zamansal, duygusal-zihinsel gerginlik ve davranış uyumsuzluklarına dayanan üç farklı boyutta yaşanmaktadır¹².

İnsanlar bir aile içinde doğar ve büyürler. Hayatlarının belli bir döneminden sonra ise bir iş sahibi olurlar. Dolayısıyla insanlar günün çok büyük bir kısmını ya işlerinde ya da evlerinde aileleriyle birlikte geçirmektedirler. Bu nedenle kişilerin hayatla ilgili beklentileri işleri ya da aileleriyle ilgili olmaktadır. Aynı şekilde bir insandan beklenenler denilince de çoğunlukla kastedilen kişinin, iş çevresinin ve aile fertlerinin ondan beklentileridir. Kısacası iş ve aile hemen her insanın hayatındaki en önemli iki unsurdur¹³. Bu nedenle iş ve aile ile ilgili rollerde kişinin hayatı boyunca üstlendiği en belirgin rollerdir. İş ve aile rollerinin bu denli önemli olmasına rağmen insanların sahip oldukları enerji ve zamanları kısıtlıdır. Ayrıca bu rollerin sırasıyla, birbirini takip eden olaylar şeklinde yerine getirilmesi de mümkün değildir. Çoğu zaman bu rollerin gereklerinin eş anlı olarak yerine getirilmesi gerekir. Bireyler hayatının belki de en önemli ve çetin çelişkisini de bu noktada yaşamaktadır. Birbirine bağımlı olan ve birbirini etkileyen iş ve aile rolleri ve bunların gerekleri arasında denge kurmaya çalışan ancak zaman zaman da olsa bunu başaramayan insan iş-aile ya da aile-iş çatışması

¹¹ Oya Kaya, *İş-Aile Çatışmasının İş Tatminini, Örgütsel Bağlılık ve Ayrılma Eğilimine Etkileri*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi, 2003, s. 2.

¹² Serap Özen ve Turgay Uzun, "İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Vol.7, No.3, 2005, s. 35.

¹³ Noraini M. Noor, "Work-Family Conflict, Work - and Family- Role Saliency, and Women's Well-Being", *The Journal of Social Psychology*, 144 (4), 2004, s. 390.

yaşayacaktır. Konu ile ilgili yapılan literatür çalışmasında iş-aile çatışmasının tanımı olarak pek çok araştırmacının temel aldığı tanımlama Greenhaus ve Beutell tarafından yapılan tanımlamadır¹⁴. Buna göre esas itibariyle bir roller arası çatışma olan iş-aile çatışması; "iş ve aile alanlarından kaynaklanan rol taleplerinin bazı yönleriyle birbirleriyle uyumsuz olması durumu" olarak tanımlanabilir¹⁵. Bir başka çalışmada ise iş-aile çatışması terimi, iş ve aile yaşamları arasındaki çatışmayı ifade etmekte kullanılırken, bir rol çatışması türü olarak "iş ve aile taleplerinin çatışmasıdır" şeklinde tanımlanmaktadır¹⁶. Parasuraman ve Simmers'da iş-aile çatışması olarak ifade edilen uyumsuzluk durumunun, iş ve aile rollerinin eş zamanlı olarak ortaya çıkması nedeniyle yaşandığını vurgulamışlardır¹⁷. İş-aile çatışması ile ilgili tanımların ortak noktası, bireylerin anne-baba, eş, yönetici vb. gibi çeşitli rollere sahip olması ve bu rollerini gereği gibi yerine getiremediğini düşünüyor olmasıdır.

1.1.2. İş-Aile Çatışmasının Türleri

İş-aile çatışması yapısal farklılıkları ve çatışmaya neden olan temel özellikleri bakımından üç grupta ele alınmaktadır. Buna göre iş-aile çatışmasının türleri şunlardır¹⁸.

1.1.2.1. Zaman Esaslı Çatışma

Zaman esaslı iş-aile çatışması; bir rolün yerine getirilmesiyle ilgili zaman baskısının, diğer rolün taleplerini ve beklentilerini engellemesi durumunda oluşmaktadır¹⁹. Bir başka ifadeyle iş veya aile rollerinden birinin yerine getirilmesi için ayrılan zamanın diğer rolün yerine getirilmesini zorlaştırması hatta olanaksız hale getirmesi ile ortaya çıkan bir çatışma şeklidir. Zaman esaslı iş-aile çatışmasında en

¹⁴ Jeffrey Greenhaus ve Nicholas J. Beutell, "Sources of Conflict Between Work and Family Roles", *The Academy of Management Review*, 10(1), 1985, ss. 76-88.

¹⁵ Zeynep Aycan ve Mehmet Eskin, "Relative Contributions of Childcare, Spousal Support, and Organizational Support in Reducing Work-Family Conflict For Men and Women: The Case of Turkey", *Sex Roles*, 53(7/8), October, 2005, s. 453.

¹⁶ Maria Pilar De Luis Carnicer, Sanchez, Angel Martinez, Perez, Manuela Perez ve Jimenez, Maria Jose Vela, "Work-Family Conflict in a Southern European Country", *Journal of Managerial Psychology*, 19(5), 2004, s. 468.

¹⁷ Saroj ve Simmers Parasuraman, Claire A., "Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: A Comparative Study", *Journal of Organizational Behavior*, 22, 2001, s. 556.

¹⁸ Carnicer vd., *Journal of Organizational Behavior*, s. 468.

¹⁹ İlkay Savcı, "Çalışma Yaşamı ile Çalışma Dışı Yaşam Alanlarının İlişkisi Üzerine Kuramsal Yaklaşımlar", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 54(4), 1999, s. 157.

temel ve belirleyici unsur zamandır yani çatışmanın nedeni zamanın kısıtlı olmasıdır²⁰. Kişi sahip olduğu rollerin gereklerini gün içerisinde yerine getirmek zorundadır. Üstlenilen her bir yeni rol ise diğer rollere daha az zaman kalmasına neden olacaktır. Azalan bu zamanda rolün gereklerinin tam olarak yerine getirilmesini güçleştirecek ve dolayısıyla da birey zaman esaslı ya da zaman temelli çatışma yaşayacaktır²¹. Zaman esaslı iş-aile çatışmasının örgütsel nedenleri; fazla mesai, düzensiz iş saatleri, günlük ya da haftalık çalışma saatleri, ailevi nedenleri ise; küçük çocuk sahibi olmak, büyük aileler ya da eşlerin ikisinin de çalışması olabilir²². Bunların dışında terfi ederek daha üst kademedeki bir göreve atanmak, acil bir sipariş için fazla çalışmak, yeni bir işe başlamak da zaman esaslı çatışmanın iş ile ilgili olan sebeplerindedir. Hafta sonu çocuğu ile sinemaya ya da maça gitmek için plan yapan bir baba işyerinde gelişen ani bir durumla hafta sonu da çalışmak zorunda kalıyorsa yaşayacağı iş-aile çatışması zaman esaslı olacaktır. Bir diğer açıdan akşam evinde işi ile ilgili bir rapor hazırlamayı düşünen anne, eve geldiğinde küçük çocuğunun bakımı ya da hastalığı gibi nedenlerle bunu yapamadığında yine zaman esaslı çatışma yaşayabilecektir.

1.1.2.2. Gerginlik Esaslı Çatışma

Bir alanda strese maruz kalmanın yol açtığı, yorgunluk, gerilim, sinirli olma durumunun diğer bir alanda kişinin performansını olumsuz yönde etkilemesi durumudur. Psikolojik nedenli ya da gerilim temelli çatışma olarak da bilinen bu çatışma türünde kişinin iş veya aile rolünün onda bıraktığı bazı olumsuz psikolojik sonuçlar diğer rolün tüm gerekleriyle yerine getirilmesini önlemektedir²³. Kinnunen ve Mauno ise, gerginlik esaslı çatışmayı bir roldeki gerilim semptomlarının diğer rolün performansını etkilemesi olarak tanımlamışlardır²⁴. Bir başka çalışmada ise gerginlik esaslı çatışma kısaca, kişinin iş veya aile alanındaki psikolojik durumunu diğer alana taşıması şeklinde ifade

²⁰ Fatma Selen Şatır, *Work-Family Conflict: In Relation With Job Involvement and Family Involvement*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002, s. 7.

²¹ Rebekah A. Cardenas ve Major, Debra A., "Combining Employment and Breastfeeding: Utilizing A Work-Family Conflict Framework to Understand Obstacles and Solutions", *Journal of Business and Psychology*, 20(1), 2005, s. 36-37.

²² David F. Elloy, "Antecedents of Work-Family Conflict Among Dual-Career Couples: An Australian Study", *Cross Cultural Management*, 11(4), 2004, s. 20.

²³ İsmail Çarıkçı, *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)*, (Basılmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2001, s. 33.

²⁴ Ulla Kinnunen ve Mauno, Saija, "Antecedents and Outcomes Of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland", *Human Relations*, 51(2), 1998, s. 158.

edilmektedir²⁵. Dolayısıyla gerginlik esaslı iş-aile çatışması kişinin iş ya da aile alanında üstlendiği rol nedeniyle hissettiği stres ve gerilimin diğer rolün gereklerinin yerine getirilmesini engellemesi ya da aksatması olarak ifade edilebilir. Birey akşama kadar işinde karşı karşıya kaldığı birçok olumsuzluk nedeniyle yorgun, gergin, sinirli veya endişeli olarak eve döndüğünde, bu durumu onun ailesi ile ilgili birtakım sorumluluklarını yerine getirmesini engellediğinde gerginlik esaslı iş-aile çatışması yaşanmış olmaktadır. Benzer şekilde evinde eşi ile tartışan ya da çocuğu ile ilgili olarak çok sınırlanan bir kişinin bu durumu işine, yöneticisine ya da iş arkadaşlarına yansıtması da aile rolünün iş rolüne engel olması anlamına gelmektedir. İki durumda da bir alanda meydana gelen olumsuzluk ve gerginlikler diğer alana taşınmakta ve diğer alanla ilgili rolün performansını da düşürmektedir²⁶. Ancak günlük yaşamda bu durumun daha ziyade iş ile ilgili gerginliğin eve yansması şeklinde olması daha sık rastlanır bir durumdur. Ayrıca bireyin iş ile ilgili gerginliğini eve yansıtması durumunda göreceği anlayış ve sabır, ev ile ilgili sorunlarını işine yansıttığında göreceği anlayıştan daha fazla olacaktır. Bu çatışma durumunda bazen her iki alanda da yaşanan gerilimin birbirlerini olumsuz etkileme durumu da görülebilmektedir.

1.1.2.3. Davranış Esaslı Çatışma

Davranış esaslı ya da davranış temelli çatışma bir rolün gerektirdiği davranışların diğer bir roldeki davranışlarla uyumsuz olması ya da uyumu güçleştirme durumudur²⁷. Bir başka ifadeyle davranış esaslı çatışma bir rolde gerçekleştirilen davranış biçimlerinin diğer rolün beklenen davranışlarıyla uyuşmamasıdır²⁸. Bireyin sahip olduğu rolün gerektirdiği gibi davranışlar sergilemesi gereklidir. Kişi evinde işyerindeki gibi, işyerinde de evindeki gibi davranırsa sorun ve çatışma çıkabilecektir. Örneğin evinde ailesine karşı son derece sıcak, hassas ve yumuşak davranan kişi işyerinde de emri altında çalışanlara da aynı şekilde muamele ederse sorun yaşamayı kaçınılmaz olacaktır.

²⁵ Samuel B. Bacharach, Bamberger, Peter ve Conley, Sharon, "Work-Home Conflict Among Nurses and Engineers: Mediating The Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 12, 1991, s. 42.

²⁶ Elif Kütükçüoğlu, *Job Stress- Its relationship With Job satisfaction and Work-family Conflict of Female Employees*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002, s. 43.

²⁷ Jeffrey Greenhaus ve Beutell, Nicholas J., "Sources of Conflict Between Work and Family Roles", *The Academy of Management Review*, 10(1), 1985, s. 81-82.

²⁸ Ulla Kinnunen ve Mauno, Saija, "Antecedents and Outcomes Of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland", *Human Relations*, 51(2), 1998, s. 158.

Çünkü iş ve aile yapısal özellikleri gereği farklı davranış biçimlerini onaylamaktadır²⁹. Benzer şekilde işinde son derece otoriter ve disiplinli olan bir baba evde de eşine ve çocuklarına karşı aynı davranışları sergilemeye çalıştığında ailesi ile sorun yaşama ihtimali artacaktır.

1.1.3. İş-Aile Çatışmasının Süreci

İş ve aile rollerinden herhangi birinin sorumluluklarının gerektiği gibi yerine getirilmemesi iş-aile çatışmalarına neden olmaktadır. Rol çatışmasının özel bir şekli olan iş-aile çatışması, iş ve aileden kaynaklanan rol taleplerinin karşılıklı olarak uyumsuz olma durumudur ve en sık görülen rol çatışması şeklindedir. Kişinin ailede ve işte üstlendiği rollerin birbirini engellemesiyle ortaya çıkan roller arası çatışmanın birey üzerinde yarattığı rol baskısı iş-aile çatışmasıdır. Bu çatışmalar, yönlerine göre iş-aile çatışması ya da aile-iş çatışması şeklinde ayrılabilir³⁰.

Hem iş-aile çatışması hem de aile iş çatışmasının kişi üzerindeki etkileri sadece iş ya da aile alanını içermez; kişinin bütün yaşamına yansır. İş hayatındaki tatminsizlik, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik halleri, bireyin hayatına etki etmeye başlar ve hayat tatmininin azalmasına neden olur. Bu durum, bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini olumsuz etkileyerek fiziksel ve psikolojik sağlığını bozmaktadır³¹. Bu nedenle iş-aile yaşam dengesi sağlayabilmenin önemi giderek artmaktadır³².

İş-aile çatışması çok boyutlu ve çok yönlü bir süreçtir. İş aile rol çatışmaları zaman, gerginlik ve davranış esaslı çatışmalar şekillerinde kendini gösterebilir³³. Zaman esasına dayanan çatışmalarda, belirleyici ana unsur kısıtlı zamandır. Kişilerin bir rolü yerine getirmek için harcadıkları zamanın, diğer rollerin beklenti ve sorumluluklarını yerine getirmesine engel olması sonucunda çatışma yaşanmaktadır³⁴. Psikolojik nedenli çatışma olarak da tanımlanan gerginlik esaslı çatışma, bireyin iş veya aile rolünden biri

²⁹ Susan R. Madsen, "The Effects of Home-Based Teleworking on Work-Family Conflict", *Human Resource Development Quarterly*, 14(1), Spring, 2003, s. 41.

³⁰ Linda Duxburry and Higgins Christopher, Gender Differences in Work Family Conflict., *Journal of Applied Psychology*, 1991, 76(1), s. 61.

³¹ Aşkın Keser, "The Relationship Between Job and Life Satisfaction in Automobile Sector Employees in Bursa – Turkey", *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(2), Haziran 2005, s. 81.

³² Serap Özen Kapız, "İş-Aile Yasamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 2002, s. 139-140.

³³ İhsan Yüksel, "İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları ile İlişkisi", *Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2), 2005, s. 302-303.

³⁴ S. Özen ve T. Uzun, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 131.

ile ilgili ortaya çıkan gerilim, endişe, yorgunluk, alınganlık ya da sinirlilik hallerinin, diğer rolüyle ilgili performansı etkilemesi durumudur³⁵. Davranış temelli çatışma ise; herhangi bir rol için geçerli olan davranış şekillerinin diğer roldeki davranış şekilleriyle çelişmesidir³⁶. Bir rolde talep edilen davranışlar, tutumlar ve değerler diğer bir diğer rolde talep edilenlerle uyuşmadığında, bireylerin üstlendiği farklı rollerin kuralları ve beklentileri arasında zıtlıklar olduğunda davranış temelinde çatışma yaşanmaktadır³⁷.

Literatürdeki araştırmaların büyük bir kısmı, iş-aile çatışmasının etkeni olarak sadece zaman ve enerjiyi esas almaktadır. Her ne kadar çatışmalar ve gerilimler zaman ve enerji konusunda evrensel olsa da, bu tür çatışmaların ortaya çıkmasında sosyal ve kültürel bağlamındaki faktörlerinde önemi mevcuttur. Ülkelerin refah düzeyi, sosyal desteği, iş mevzuatı, iş bölümü yapısı, cinsel ayrımcılık düzeyi ve cinsiyet rolleri de iş-aile çatışmasına neden olmaktadır.

İş-aile çatışmasına iş, aile ve bireysel kaynaklı faktörler neden olmaktadır. Kişisel özellikler, çatışmanın sebeplerini ve sonuçlarını çok fazla etkilemektedir. Bu anlamda yapılan birçok araştırmada iş-aile çatışması ile kişisel özellikler arasında bir ilişki bulunmaya çalışılmıştır. Kişisel özellikler içerisinde en çok araştırılan faktör cinsiyettir. Cinsiyet farklarını inceleyen araştırmaların çoğu kadınların erkeklere göre daha çok çatışma yaşadıklarını belirtmektedir³⁸. Kişilik ve yaş da çatışmayı etkileyen diğer faktörlerdendir. İş-aile çatışmasına sebep olan bir başka faktör ise çalışma saatlerinin fazlalığı ya da düzensizliğidir. Bunların dışında örgüt içinde işten ya da işyeri ortamından kaynaklanan pek çok faktör iş-aile çatışmasına neden olmaktadır. Kişilerin medeni durumu, yaşı, kadının çalışma hayatında yer alıyor olup olmaması, ailede çocuk olup olmaması, çocukların sayısı, evlilik uyumu, aile içerisindeki anlaşmazlıklar, gerginlikler, eşlerin birbirine destek olup olmaması gibi faktörler de iş-aile çatışmasına neden olan faktörler arasındadır³⁹.

Bireylerin medeni durumları, performans ve çatışmaya etki edebilmektedir. İş hayatında kadınların bekâr oldukları zamanki iş performansları evlilikle beraber

³⁵ İ. Çarıkçı, *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)*, s. 33.

³⁶ İ. Yüksel *Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, s. 303.

³⁷ S. Özen ve T. Uzun, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 133.

³⁸ İ. Çarıkçı, *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)*, s.340.

³⁹ Michael R. Frone, Yardley, John K. ve Markel, Karen S., "Developing and Testing an Integrative Model of the Work-Family Interface", *Journal of Vocational Behavior*, 50, 1997, s. 147.

özellikle de çocuk sahibi olduktan sonra azalabilmektedir. Çalışanların iyi giden evlilikleri iş performansını olumlu yönde etkilerken; olumsuz şekilde devam eden evlilikler bireyin performansını olumsuz etkilemektedir. Mutsuz evliliklerin, eşlerin ayrı yaşamasının ve uzun boşanma süreçlerinin getirdiği yıpranmaların bireylerde yarattığı yüksek stres işe odaklanmayı güçleştirerek, performansını düşürmekte ve dolayısıyla bireylerin çatışmaya girmelerini kolaylaştırmaktadır⁴⁰. Araştırma sonuçlarının bazıları evli çiftlerin bekârlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığını göstermektedir⁴¹.

Çalışanın iş-aile çatışması yaşaması, kendisine ve aile yaşamına olduğu kadar organizasyona da ciddi maliyetler yüklemektedir. Çalışanın iş-aile rol taleplerini dengelemedeki yetersizliği, iş performansını düşürmekte, işe devamsızlığı artırmakta, yüksek işgücü devrine sebep olmakta, iş tatminsizliğini artırmakta, işe ve organizasyona bağlılığı azaltarak verimliliği düşürmektedir⁴². İş ve aile rolleri arasında çatışma yaşayan birey, düşük performans ve düşük iş tatmini nedeniyle örgüte olan bağlılığını azaltabilecek; iş tatminsizliği ileri boyutlara ulaştığında örgütten ayrılmayı düşünmeye başlayacaktır⁴³.

Örgütte paylaşılan kurallar ve değerler bütünü olan örgüt kültürü, örgütün aile konularına duyarlılığını ve aile programlarına desteğini gösteren önemli bir etkidir. Bu nedenle örgüt kültürü, iş-aile çatışmasını etkileyen faktörlerden birisi olmaktadır. Çalışanların özel hayatlarına saygılı olan aile dostu olan örgütler⁴⁴, çalışanların iş-aile dengesini kurlmalarına yardımcı olarak çalışanların örgütsel sadakatinin, bağlılığının artmasını; iş-aile çatışmalarının ve işten ayrılma niyetinin azalmasını sağlamaktadır. Kısacası, destekleyici bir örgüt kültürü iş-aile çatışmasını azaltmakta, örgüte bağlılığı artırmakta ve işten ayrılma niyetinin de azalmasını sağlamaktadır⁴⁵.

⁴⁰ Nezh Metin Özmütüf, Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C.: 8, S.: 2, 2007, s. 49-53.

⁴¹ Osman M. Karatepe and Hasan Kılıç, Relationships of Supervisor Support and Conflicts in the Work-Family Interface with the Selected Job Outcomes of Frontline Employees, *Tourism Management*, 28, 2005, s. 248, Erişim Tarihi: 09.03.2009, <http://www.sciencedirect.com>

⁴² Özen ve Uzun, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 135.

⁴³ Karatepe ve Kılıç, *Tourism Management*, 2005, s. 249.

⁴⁴ Çarıkcı, *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)*, s. 131.

⁴⁵ Cynthia A. Thompson, Laura L. Beauvais, Karen S. Lyness, 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, 1999, s. 403-406, Erişim Tarihi : 09.03.2009. <http://www.sciencedirect.com>.

Kişinin iş-aile çatışması yaşamaması veya çatışmadan daha az etkilenmesi iş ve aile rolleri arasında denge sağlamasına bağlıdır. Roller arasında denge sağlayan kişilerin daha çok mutlu oldukları gözlenmektedir. İş -aile dengesini kurmanın temelinde bireysel faktörler yatmaktadır. Kişinin denge kurmak için bilinçli seçimler yapması ve bunları uygularken kararlı olması denge sağlamasını kolaylaştırmaktadır⁴⁶. Yine zamanını iyi yöneten, neyi niçin ne zaman yapacağını bilen ve günlük yaşamını planlayan bireyler işe ve aileye harcanan zaman arasında daha kolay denge kurabilmektedir⁴⁷.

1.1.4. İş-Aile Çatışması Yaklaşımları

İş ve aile yaşamları arasındaki etkileşimlerin, bu etkileşim sonuçlarının neler olduğunun tespiti amacı ile yapılan çalışmalara değinmeden önce, temel varsayımının iş ve aile yaşamlarının birbirlerini etkilemeden var olabilecekleri şeklinde olan bölünme kuramını açıklamakta fayda bulunmaktadır. İlk olarak Wilensky (1960) tarafından incelenen bölünme kuramı; insanların aile ve iş yaşamları da dâhil olmak üzere yaşamlarının çeşitli alanlarını diğer yaşam alanlarının etkilerini hissetmeden yaşadıkları varsayımına dayanır⁴⁸. Bu varsayımına göre, aile yaşamı ile ilgili konular iş yaşamını, iş yaşamı ile ilgili konular da aile yaşamını etkilemez. Fakat söz konusu iki yaşam sahasının birbirlerini etkilemeden var olabileceği varsayımından hareket eden bölünme kuramını sınınamaya yönelik çok az araştırma yapılmıştır.

Aile yaşamının iş yaşamını, iş yaşamının aile yaşamını etkilemediği varsayımının tersine, her iki yaşam alanı arasında karşılıklı etkileşim bulunduğu varsayımına dayanan çeşitli araştırmalar incelendiğinde bu konuda beş farklı kuramın var olduğu görülmektedir.

Aile yaşamı ile ilgili konuların iş yaşamını, iş yaşamı ile ilgili konuların da aile yaşamını etkilemediği varsayımının aksine, her iki yaşam alanının etkileşim içerisinde bulunduğu varsayımına dayanan çeşitli araştırmalar incelendiğinde bu konuda beş farklı

⁴⁶ İ. Çarıkçı, *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)*, s. 123.

⁴⁷ İ. Efil, *İşletme Yönetimi-Yönetim Düşüncesi Fonksiyonları ve Yeni Yönetim Teknikleri*, Aktüel Yayınları, İstanbul, 2004, s. 35.

⁴⁸ Harold L. Wilensky, Work, Careers and Social Integration. *International Social Science Journal*, 12: 1960, s. 543-560.

kuramın var olduğu görülmektedir. İş ve aile yaşamlarının etkileşimi konusu üzerine geliştirilmiş bu kuramlar şunlardır:

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

Akılcı Bakış Açısı Kuramı: Akılcı bakış açısı kuramına göre, iki alan arasında çatışma yaşanması, çalışanın iş ve aile yaşamlarının her biri için ayrılması gereken zamanın artması ve bu iki alanda çalışanın üstlendiği rollerin uyumsuzluk göstermesi veya sorumlulukların oluşturduğu yükün ağırlaşması nedeniyle kaçınılmaz hale gelmektedir. Çalışanın gün içerisinde zamanı kısıtlı olduğundan, iş ve aile yaşam alanları için ayrılan zaman diğer alan için ayrılacak zamanı kısıtlamakta, bu durum ise çatışmaya neden olmaktadır. İş ve yaşam alanlarının çalışana yüklediği sorumluluklar için yeterli zamanın bulunamaması nedeniyle, bu iki alan arasındaki denge bozulmakta ve çatışma yaşanması kaçınılmaz hale gelmektedir⁴⁹.

Katkı Kuramı: Bu kurama göre kişinin hem aile hayatından sağladığı doyum düzeyi hem de iş yaşamından sağladığı doyum düzeyi genel olarak yaşam doyumuyla ilişkilidir. Bunun sonucu olarak, bireysel ve örgütsel unsurlar birbirleri üzerinde etkili olarak kişinin genel yaşam doyum düzeyini ve iyi olma durumunu etkilemektedir⁵⁰.

Taşma/Saçılma (Spillover) Kuramı: Taşma kuramı, Staines (1980) tarafından ortaya konmuştur⁵¹. Bu kurama göre işte yaşananlar ile iş dışında yaşananlar arasında benzerlik vardır. Taşma pozitif ya da negatif olabilir. Gerginlik, baskı, işte konforsuzluk ve endişe gibi negatif duygular heyecan, mutluluk, öğrenme ve işte gelişme gibi olumlu duygulardan baskınsa negatif duygular özel hayata taşınır. Böyle bir durumda kişi genelde yalnız kalmak ister ve özel yaşamı için yapıcı enerjisi kalmaz. Fakat eğer kişinin işi yeteneklerine, özelliklerine, ihtiyaçlarına ve değerlerine örtüşürse uygunluk

⁴⁹ Linda Duxbury, Higgins, Christopper and Thomas, D.R.. Work-Family Conflict: A Comparison by Gender, Family Type and Received Control, *Journal of Family Issues*, 15/3, 1999, s. 449-466.

⁵⁰ İbrahim. E. Efeoğlu, *Ç.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 11-12.

⁵¹ Graham L. Staines, Spillover Versus Compensation: A Review of the Literature on the Relationship Between Work and Nonwork. *Human Relations*, 33(2), 1980, s.111-129.

ortaya çıkar. Bu da olumlu duyguları ortaya çıkartır ve "pozitif taşma" olur. Bunun tam tersi durumu da söz konusu. Eğer kişinin işi yeteneklerine, özelliklerine, ihtiyaçlarına ve değerlerine örtüşmüyorsa olumsuz duygular ortaya çıkar ve "negatif taşma" olur⁵².

Telafi (Compensation) Kuramı: İş ve aile alanları arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğunu savunur⁵³. Kişi iş ya da aile alanlarından herhangi bir eksiklik yaşıyorsa, bu eksikliği telafi etmek için diğer alana daha fazla önem vermeye başlar. Bu kurama göre, insanlar iş ya da aile alanlarındaki kayıplarını diğer alandaki çabaları ile telafi etme eğilimi içindedirler. Örneğin mutlu bir aile yaşantısı olmayan bireyler, işle ilgili kendilerini daha mutlu edici faaliyetlerin içine girmek isterler. Yine iyi bir kariyere ya da kendilerini tatmin edici bir işe sahip olamayan bireyler aile yaşamlarında doyum sağlamaya çalışırlar.

Kişinin hayatında işin ne kadar önemli olduğu da iş-aile ilişkisine bakışını etkilemektedir. İş ve kariyer bireyin hayatında baskınsa iş hayatı ve aile hayatı ilişkilerini çatışma ya da taşma olarak görmektedir. Kişi iş hayatını orta derede önemli görüyorsa iş ve aile hayatını birbirinden bağımsız olarak görmektedir. Kişinin hayatında iş ve kariyer az önem taşıyorsa kişi işi özel hayatı için aracı olarak görmektedir. İş önemli ise duygusal taşma şiddetlenmektedir. İş az önemli olduğunda duygusal taşma azalmaktadır⁵⁴.

Marshall ve Cooper (1979) bu durumu, yönetsel (managerial) stresle ilgili çalışmalarında da bulmuşlardır⁵⁵. Kişinin/yöneticinin yaşamında iş önemli bir yer tutmuyorsa ayrıca işin duygusal sonuçları baskın olarak/çoğunlukla negatifse kişi iş-aile ilişkisini telafi olarak tanımlamaktadır. Aynı şekilde kişinin/yöneticinin yaşamında iş önemli bir yer tutmuyorsa fakat işin duygusal sonuçlarını pozitif olarak değerlendiriyorsa kişi/yönetici iş-aile yaşantısını birbirinden bağımsız olarak tanımlamaktadır. Ancak iş kişinin/yöneticinin yaşamında önemli bir yer tutuyor ve iş kişide negatif duygular oluşturuyorsa iş-aile ilişkisini taşma olarak tanımlamakta ve son olarak eğer kişinin yaşamında iş önemli bir yer tutuyor ve iş duygusal olarak olumlu

⁵² Paul Evans ve Bartolome, Fernando, "The Changing Picture of the Relationship Between Career and the Family", *Journal of Occupational Behavior*, 5, 1984, s. 9-21.

⁵³ Sheldon Zedeck ve Mosier, Kathleen L., "Work in The Family and Employing Organization", *American Psychologist*, 45, 1990, s. 240-251.

⁵⁴ P. Evans ve F. Bartolome, *Journal of Occupational Behavior*, 1984, s. 9-21.

⁵⁵ James Marshall ve Cooper, Thomas. Work Experiences of Middle and Senior Managers: the Pressure and Satisfactions. *Management International Review*, 19(1), 1979, s. 81-96.

sonuçlar doğuruyorsa kişi/yönetici iş ve aile yaşantısını birbirlerinden bağımsız olarak tanımlamaktadır.

Çatışma Kuramı: Rol çatışması, bir alana olan taleplerin diğer alana duyulan taleplerle rekabet edemediği durumlarda ortaya çıkmaktadır. İş-aile çatışmasında iş rolüne katılım aile rolüne katılımın etkisini güçleştirmekte ve bir rolün talepleri diğer rolün performansını zorlaştırmaktadır⁵⁶.

Çatışma kuramına göre, bireylerin iş ya da aile yaşamında üstlendiği rol tek başına çatışma yaşamasına yol açmaz, çatışmaya yol açan şey kişilerin bu rollerin gereği olarak üstlendiği sorumluluk ve yükümlülüklerinin kişi üzerinde birbirleriyle uyumsuz talepler yaratmasıdır.

Greenhaus ve Beutell (1985) yaptıkları araştırmalarında üç tür iş-aile çatışması belirlemişlerdir. Bunlar zamana dayalı çatışma, gerilime dayalı çatışma ve davranışa dayalı çatışmadır⁵⁷.

Zamana dayalı çatışmada kişi işi için ayırması gereken zaman ile ailesi ya da iş dışı yaşamı için ayırması gereken zaman arasında denge kuramaz. Örneğin toplam çalışma saatleri, kişinin çalışma programının esnekliği gibi işle ilgili ya da evli olma, çocuk sahibi olma gibi aile ile ilgili zamanlar arasındaki dengesizlik. Zamana dayalı çatışma iki şekilde ortaya çıkabilir. Zaman baskısı fiziksel olarak diğer rolün beklentilerini gerçekleştirmeyi imkansız kılabilir ya da zihinsel meşguliyete neden olabilir⁵⁸.

Gerilime/strese dayalı çatışmada ise, kişinin işle ya da aile ile ilgili olarak üstlendiği rollerden birisinin yarattığı gerilim kişinin diğer rolünü etkiler. Örneğin kişinin iş yerinde ya da aile içinde yaşadığı düş kırıklığı, üzüntü ya da sinirlilik yaratarak diğer rolün gerekliklerini uygun şekilde yerine getirmeyi engelleyebilir.

Davranışa dayalı çatışmada ise, kişinin iş ya da aile yaşantısında üstlendiği rollere uygun olarak yaptığı davranışlar kişinin diğer yaşam alanında sergilediği

⁵⁶ Adams G. Adams, Linda A. King ve Daniel W. King, "Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work-Family Conflict with Job and Life Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, 81, 1996, s. 411-420.

⁵⁷ Jeffrey Greenhaus ve Nicholas J. Beutell, "Sources of Conflict Between Work and Family Roles", *The Academy of Management Review*, 10(1), 1985, ss. 76-88.

⁵⁸ Fernando Bartolome ve Paul A. Lee Evans (1980), "Must Success Cost so much?", *Harvard Business Review*, 58, 1980, s.137-148.

davranışlarla uyum göstermez ve çatışma ortaya çıkar. Örneğin kişi iş yaşamında nesnel, iddialı, girişken olması gerekirken aile içinde hoşgörülü, sevecen, sıcak olmalıdır. İş yaşamındaki rolüne uygun davranış aile yaşamında da kullanılırsa çatışma ortaya çıkabilir.

Araştırmalar, tutarlı olarak iş yaşamındaki negatif deneyimlerin çalışanların kişisel ve aile hayatlarının kalitesine zarar verdiğini/kalitesini azalttığını göstermektedir⁵⁹. 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 artırır. İş alanında çok zaman gerektiren ya da stres yaratan rol baskıları da iş ve aile rolleri arasında çatışmaya neden olabilmektedir⁶⁰.

İş-aile çatışmasının orta çıkma nedenlerinden birisi de yönetici desteğinin olmamasıdır. Yöneticiler, iş yaşamında stres yaratan ve aile yaşamına da etkisi olan faktörleri önlemeye yönelik uygulamalarda bulunmadıkları zaman, çalışanların iş-aile çatışmalarının düzeyi artacaktır⁶¹.

İş-aile çatışmasına cinsiyet açısından bakıldığında ise Frone ve Rice'nin 1987 yılında yaptıkları çalışmaya göre bu çatışmanın bayanlarda daha belirgin olarak görülmektedir. Aile-iş çatışmasında ise belirgin bir cinsiyet farkı bulunmamaktadır.

Evans ve Bartolome'ye (1984) göre, iş ve aile yaşantısıyla ilgili tek bir model bulmaktansa bireylerin profesyonel ve özel yaşamları arasında yaşadıkları ilişkinin değişik yönleriyle ilgili olan sosyal ve psikolojik şartları anlamaya çalışmak gerekmektedir⁶².

Genel olarak bakıldığında yukarıda açıklanan kuramlardan akılcı bakış açısı ve telafi kuramı çalışanların yaşadıkları zaman baskısını esas alarak iş-aile yaşam çatışması kavramını inceler. Akılcı bakış açısı, çalışanların iş-aile yaşam çatışması yaşamasının nedeninin esas olarak zaman kısıtlı olduğu varsayımına dayanır. Telafi kuramı ise, çalışanların iş ya da aile yaşam alanlarından birisiyle ilgili olarak yaşadıkları doyumsuzluğu telafi etmek için diğer yaşam alanlarından daha fazla doyum sağlamaya

⁵⁹ Jeffrey Greenhaus and others, "Work Experiences, Job Performance, and Feelings of Personal and Family Well-Being", *Journal of Vocational Behavior*, 31, 1987, s. 200-215.

⁶⁰ Greenhaus vd., *The Academy of Management Review*, 1987, s. 200-215.

⁶¹ Carmen K. Fu ve Margaret A. Shaffer, "The Tug of Work and Family", *Personnel Review*, 30(5), 2001, s. 502-522.

⁶² P. Evans ve F. Bartolome, *Harvard Business Review*, 1984, s. 9-21.

yöneldikleri, buna bağılı olarak iş ve aile yaşamları arasındaki zaman dengesinin bozulmasına yol açarak çatışma yaşadıkları varsayımına dayanır. Öte yandan, katkı ve taşma kuramları ise, sırasıyla çalışanların iş ve aile yaşam alanlarındaki doyum düzeylerini ve bu yaşam alanlarındaki gelişmeleri esas alarak iş ve aile yaşamı ilişkilerini inceler. Buna göre, katkı kuramı ise kişisel ve örgütsel unsurların birbirleri üzerinde etkili olarak çalışanın genel yaşam doyumu düzeyini etkilediği varsayımına dayanır. Taşma kuramı ise, iş ve aile yaşam alanlarından birisinde meydana gelen olumlu ya da olumsuz gelişmelerin diğer yaşam alanında da benzer etkiyi yaratacağı varsayımına dayanır. Çatışma kuramı ise, esas olarak çalışanların iş-aile yaşam çatışması yaşamalarının kökeninde söz konusu yaşam alanlarında farklı roller üstlenmelerinin değil bu rollerin gereklerini yerine getirmelerinin zorluklarının yattığı varsayımına dayanır.

1.1.5. İş-Aile Çatışmasının Boyutları

Çalışanların iş ve aile yaşamları da dâhil olmak üzere yaşamlarının farklı alanlarının diğerlerini etkilemediği görüşü özellikle Wilensky (1960) tarafından temelleri atılan bölünme kuramının bilimsel geçerliliğini koruduğu dönemlerde oldukça yaygındı⁶³. Bölünme kuramı, kişilerin yaşam alanlarının asimetrik geçirgen sınırlarla kuşatıldığı kabul edilmesiyle birlikte geçerliliğini yitirmiştir. Pleck'e göre, yaşam alanında ortaya çıkan stres kaynağı ya da ihtiyaç diğer yaşam alanını farklı bir yoğunluk derecesinde etkiler. Örneğin, çalışanın iş yaşamında yaşadığı iş stresi aile yaşamını yoğun olarak etkileyebilir. Bununla birlikte, aynı kişinin aile yaşantısından kaynaklanan stresi iş yaşantısı üzerinde çok küçük bir etki yaratabilir. Son yıllarda geliştirilen ve iş-aile yaşam çatışmasını konu alan modellerin büyük bir bölümü Pleck'in "asimetrik geçirgenlik" kavramına dayanmaktadır. 1980'li yılların ortalarından itibaren yapılan çalışmalarda, iş-aile yaşam çatışması kapsamında çatışmayı yaratan ilişkinin yönü konusuna önem verilmeye başlanmıştır⁶⁴.

Çalışanların iş yaşamıyla ilgili olan toplam çalışma saatlerinin uzunluğu ve çalışma programının esnekliği gibi zaman kısıtları aile yaşamları için ayırmaları gereken zamanı azaltabilir. Bu durumda iş yaşamının aile yaşamını olumsuz yönde etkileyerek

⁶³ Harold L. Wilensky, *Work, Careers and Social Integration*. International Social Science Journal, 12, 1960, s. 543-560.

⁶⁴ Joseph J. Pleck, "The Work-Family Role System", *Social Forces*, 24, 1977, s. 417- 427.

iş-aile yaşam çatışmasını doğurması olasıdır. Ne var ki, iş yaşamının yarattığı zaman kısıtları nedeniyle aile yaşamına yeterli zaman ayıramayan çalışan bir yandan aile yaşamına daha fazla zaman ayırma gayreti içerisinde girerek esas olarak iş yaşamı kaynaklı olan çatışma durumunu döngüsel bir şekilde yaşamaya başlayabilir. Benzer şekilde, aile yaşamında yaşadığı düş kırıklığı, üzüntü, sinirlilik vb. duyguların gerilim yaratması sonucu iş yaşamı olumsuz etkilenen çalışan, iş yaşamında açığa çıkan sıkıntıların etkilerini aile yaşamı üzerinde hissedebilir. Bu durumda da iş-aile yaşam çatışması döngüsel bir ilişkinin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır⁶⁵.

1.1.5.1. İş-Aile Çatışması

İş-aile çatışmasında iş hayatındaki sorumluluklar, aile yaşantısındaki sorumlulukları etkilemektedir. İş-aile çatışması bireyin işyerinde sahip olduğu rolün, ailevi rolünü yerine getirmesini engellemesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla iş-aile çatışması yaşanmasının temel nedeni iş ve iş ile ilgili özellikler olmaktadır. Çalışma saatlerinin fazlalığı düzensiz iş saatleri, fazla mesai ve hafta sonları çalışmaları, çok erken ya da çok geç saatlerde yapılan toplantılar, iş stresi, yönetici ve üstlerle kötü ilişkiler, iş güvensizliği gibi konular iş ile ilgili olumsuz durumlardır ve bireyin ailesini de etkileyerek iş-aile çatışması yaşanmasına neden olabilirler. Bunların dışında iş-aile çatışmasına neden olan işkoliklik, iş yolculukları, kötü çalışma koşulları da iş ile ilgili olan diğer faktörlerdir⁶⁶.

1.1.5.2. Aile-İş Çatışması

İş-aile çatışmasının aksine bireyin ailesi ile ilgili sorumlulukların iş performansını engellemesi sonucu ortaya çıkan olumsuz durumdur. Bir başka deyişle, bireyin ailesi ile ilgili üslendiği rolün iş rolünü engellemesi olarak tanımlanabilir. Aile-iş çatışmasını ortaya çıkaran temel neden aile ve ailenin özellikleridir.

Buna göre, kişinin evli ya da dul olması, çocuklarının sayısı ve yaşları, okul öncesi çağıdaki çocukların varlığı, problemlili çocuklar, bakımından sorumlu olunan

⁶⁵ İ. Çarıkçı, *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)*, s. 36.

⁶⁶ U. Kinnunen ve S. Mauno, *Human Relations*, s. 158-159.

yaşlıların varlığı, aile yapısı, eşin çalışıyor olması, eşin yetersiz desteği gibi aile ile ilgili durumlar aile-iş çatışmasına neden olabilecek faktörlerdir⁶⁷.

Aile-iş çatışması genel olarak çatışma sürecinin daha az incelenen boyutunu temsil etmektedir. Kişinin bireysel ve ailevi özelliklerinin iş davranışlarını, moral ve motivasyonunu, iş performansını etkilediğine dair görüşlere rağmen aile-iş çatışması çok fazla araştırılmamıştır⁶⁸.

1.1.6. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri

İş ve aile çatışmasına neden olan faktörler iş kaynaklı veya aile kaynaklı olabileceği gibi kişisel faktörler de bireylerde iş-aile çatışmasına sebep olabilmektedir.

1.1.6.1. Kişisel Faktörler

Bireylerin yapılarının farklılığı olaylar karşısında gösterdikleri tepkilerin de farklılaşmasına neden olabilir. Bu farklılıkları strese tepkime vermede farklılık, bazı şeylere olan aşırı bağlılık, bazı şeyleri önemseyip bazı şeyleri önemsememe vb. şeklinde belirtebiliriz. Bu faktörler ise iş-aile çatışmasının, yönünü ve şiddetini etkileyebilmektedir. Ayrıca, yaş, eğitim düzeyi, cinsiyette kişisel faktörlerden olup, iş-aile çatışmasının ortaya çıkma nedenlerini ve şiddetini belirleyebilmektedir⁶⁹.

1.1.6.1.1. Cinsiyet

Toplumsal cinsiyet: biyolojik ayrımlara, bir kültürün verdiği anlamlardır. 1940'lı yıllardan bu yana toplumsal cinsiyet ile ilgili pek çok araştırma yapılmıştır. Parsons'un 1942'de ortaya koyduğu Yapısal-İşlevselci Yaklaşım çerçevesinde erkek ve kadın rolleri "araçsal" ve "duyarlı" olarak adlandırılmıştır. Erkeğin rolü; gelir sağlaması, evin ihtiyaçlarını giderme ve ailenin toplumsal ilişkilerini iş aracılığıyla kurması nedeniyle araçsal rol olarak tanımlanır; buna karşın kadının rolü; ev ve çocukların sorumluluğu ile ilgilenerek ailenin gereksinimlerini tatmin etmesi nedeniyle duygusal rol olarak tanımlanır⁷⁰.

⁶⁷ U. Kinnunen ve S. Mauno, *Human Relations*, s. 159.

⁶⁸ İ. Çarıkçı, *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)*, s. 37.

⁶⁹ A. Keser, *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, s. 81.

⁷⁰ Aiswarya Ramasundaram and Garry Ramasundaram, "The Role of Work Family Conflict as a Mediator between Work-thought Interference and Job Stress", *International Management Review*; Vol. 7, Issue 2, p25-34, Dec 2011, s. 26.

Çalışma yaşamında cinsiyetin önemi büyüktür. Erkek egemen kültüre sahip toplumlarda erkeğin üstün olduğunu ortaya koyan yaşam biçimi, iş hayatına da yansımaktadır. Kadınların, ev içi sorumlulukları çoğu zaman tek başına üstlenmek zorunda kalmaları; iş hayatına uyum sağlamaları ve işte başarılı olmaları açısından engel teşkil etmektedir. Ayrıca kadınlar yapısal olarak duygusal etkilenmeye daha meyilli oldukları için strese daha çabuk girebilmekte ve olayların etkisinden kurtulmaları uzun süre alabilmektedir⁷¹. İş hayatında erkek ve kadın istihdamı konusunda bazı farklar vardır. Genel olarak kadınların çalışma saatleri ve elde ettikleri gelir erkeklere göre daha düşüktür⁷²; çünkü toplumda ve ekonomik yaşamda iş tanımları, iş ortamı ve iş koşulları genellikle erkek ağırlıklı olarak belirlenmiştir.

Kadınların çalışma yaşamında erkeğin yanında olması tarihte ilk çağlara kadar uzanmakla birlikte "ücretli" olarak çalışma hayatına girmesi sanayi devrimi ile birlikte gelen bir olgudur⁷³. Kadınların çalışma hayatına girmesi ile aile ve evlilik ilişkileri kısmen değişmekte ve ev içindeki cinsiyete dayalı iş bölümünün yeniden tanımlanması gerektiği düşünülmektedir⁷⁴. Ancak gerçekte gözlenen odur ki, kadınların çalışma hayatına katılması, geleneksel rollerinde çok fazla değişime yol açmadan sürdürülmekte, kadının aile içindeki statüsünde önemli bir değişiklik yaşanmamaktadır.

Kadının toplum tarafından kabul edilmiş yedi temel rolünden bahsetmek mümkündür. Bunlar: annelik, eşlik, ev kadınlığı, akrabalık, topluluk, mesleki ve bireylik rolleridir⁷⁵. Bu rolleri yerine getirirken ortaya çıkan aile içi sorunlar kadının en iyi organize olduğu, eğitim seviyesinin yüksek olduğu gelişmiş ülkelerde bile mevcuttur⁷⁶. Ev işleriyle ilgili görev dağılımı cinsiyet ayrımının halen var olduğunu göstermektedir. Çünkü yemek pişirme, bulaşık yıkama, çamaşır yıkama ve temizlik yapma gibi angarya olarak kabul edilen işlerin büyük bir bölümü kadınlar tarafından yerine

⁷¹ N. Özmutaf, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, s. 49.

⁷² Sampsoon Lee Blair, Work Roles, Domestic Roles, and Marital Quality: Perceptions of Fairness Among Dual-Earner Couples, *Social Justice Research*, 11/3, s. 313-335, Erişim Tarihi: 12.02.2012, <http://www.springerlink.com/content/vkn218r331425106/fulltext.pdf>, 1998, s. 324.

⁷³ İlker Hüseyin Çarıkçı, Nilüfer Avşar, Kamu Kesimi Yöneticilerinde Cinsiyet Rolü Algulamalarının Aile Dostu Düzenleme ve Politikalarına Etkileri, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 1, 2005, s. 76.

⁷⁴ Meral Sağır, Sivas'da Bankada Çalışan Evli Kadınların Çalışmasının Aile Yapısına Etkileri, *Cumhuriyet Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 19, 1997, s. 149.

⁷⁵ Müzeyyen Gönüllü ve Gönül İçli, Çalışma Yaşamında Kadınlar: Aile ve İş İlişkileri, *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 25, Sayı: 1, 2001, s. 82-85.

⁷⁶ Mehmet Ali Gürol, Türkiye' de İş Yaşamındaki Kent Kadınının Açmazı: Kariyer-Aile İkilemi, *Selçuk Üniversitesi Karaman İ. İ. B. F. Dergisi Yerel Ekonomiler Özel Sayısı*, 2007, s. 148-149.

getirilmektedir⁷⁷. Kadın ve erkeklerin cinsiyet ayrımı konusuna bakış açılan da farklıdır. Kadınlar evdeki sorumlulukların ve işyerindeki ücretlerin adaletsiz dağılımından şikâyet etmektedir. Erkekler ise kadınlara kıyasla daha düşük bir oranda iş ve aile rollerinin dağılımında adaletsizlik olduğunu düşünmektedir⁷⁸.

İş-aile rol çatışması kavramı, özellikle kadınların işgücüne katılmalarıyla ortaya çıkan, iş ve aile yapılarındaki ekonomik, sosyal, teknolojik ve demografik değişikliklerle önemi giderek artan bir çalışma alanı olmuştur. 1950'li yıllardan sonra ortaya atılan ayrı dünyalar modelinde, iş ve aile yaşamları tamamen birbirinden ayrı iki alan ve bu iki alanı yönetmek bir çalışan sorunu olmaktan öte bir kadın sorunu olarak görülmüştü. İlerleyen yıllarda ise yapılan araştırmalarla ortaya çıkan yeni iş-aile olgusu sadece kadınları ilgilendiren bir konu olmanın ötesine taşınmış ve erkeklerin gelir getirmenin dışında aile sorumlulukları olduğu kabul edilmiştir⁷⁹.

İş-aile çatışması ile ilgili pek çok araştırmada iş-aile ve aile-iş rol çatışmaları ile cinsiyet arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu araştırmaların kimisinde cinsiyet ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken; kimisinde kadınlar ve erkeklerin çatışma düzeyleri ile çatışmanın yönü bakımından anlamlı farklar bulunmuştur⁸⁰. Bu farkların nedeni olarak iki temel görüşten faydalanılmaktadır. Birinci görüş cinsiyet rolü görüşüdür.

Türkiye'de aile ve ev rolleriyle ilgili cinsiyet rol görüşünün baskın olduğu görülmüştür. Çalışan kadınların, çalışan erkeklere göre evle ilgili görevler konusunda öncelikli sorumluluğa sahip olmaları daha yüksek seviyelerde çatışma yaşamalarına neden olmaktadır⁸¹. Kadının iş rolü aile gereksinimleriyle daha fazla çatışmaktadır. Yani çatışmanın yönü işten evedir. Çatışmanın yönü erkeklerde ise evden işe doğrudur. Bu doğrultuda iş-aile çatışması kadınlarda daha yüksek seviyede görülmektedir⁸². Gerek Türkiye'de gerekse yurt dışında uygulanan annelik izni, kreş hizmetleri gibi aile dostu

⁷⁷ Sampson Lee Blair, Work Roles, Domestic Roles, and Marital Quality: Perceptions of Fairness Among Dual-Earner Couples, *Social Justice Research*, 11/3, 1998, s.323, Erişim Tarihi: 12.02.2012 <http://www.springerlink.com/content/vkn218r331425106/fulltext.pdf>

⁷⁸ Blair, *Social Justice Research*, s. 324.

⁷⁹ Serap Özen Kapız, İş-Aile Yaşam Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 3, 2002, s. 143.

⁸⁰ Jennifer DeNicolis Bragger and others, Work- Family Conflict, Work-Family Culture And Organizational Citizenship Behaviour Among Teachers, *Journal of Business and Psychology*, 20/2, 2005, s. 303-324.

⁸¹ İ. Çarıkçı ve N. Avşar, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, s. 83.

⁸² S. Özen ve T. Uzun, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 143.

politikaların daha çok kadın çalışanlara yönelik olması, kadınların yaşadıkları iş-aile çatışmasının erkeklere oranla daha büyük oranda olduğu sonucunu desteklemektedir⁸³.

Cinsiyet ayrımı düzleminde öne çıkan ikinci görüş ise, rasyonel görüştür. Bu görüşe göre bireyler iş ve aile sorumluluklarına harcadıkları zamana bağlı olarak çatışma yaşamaktadırlar. Bu varsayım doğrultusunda kadınlar ev ve aile işlerine daha fazla zaman ayırdıktan için aile-iş çatışmasını erkeklere göre daha yüksek oranda yaşamaktadırlar. Erkekler ise, iş sorumluluklarına daha fazla zaman harcadıkları için iş-aile çatışmasını kadınlara göre daha fazla yaşamaktadırlar⁸⁴. Aile yaşamının, kadınların iş yaşamı ve kariyeri üzerindeki etkisini konu alan pek çok araştırma; evlilik ve çocukların kadının kariyerini engellediğini ortaya çıkarmaktadır. Ancak aynı durum erkeğin kariyeri için sorun teşkil etmemektedir. Kadın ve erkek rollerine ilişkin bu yapı kadınların kolay kolay üst kademelere yükselmesini engellemektedir⁸⁵.

1.1.6.1.2. Yaş ve Kişilik

Kişilik, bireyin belirgin, değişmeyen ve tutarlı olan özelliklerinin tümünü ifade eder. Bireyin çalıştığı işi ve çevresini algılamasında ve değerlendirmesinde kişiliğin önemli bir rolü vardır. Bireyin kişilik yapısı ile işi ve çalıştığı örgüt uyum içerisinde olduğu sürece örgüt amaçları ile bireysel amaçlar arasında bütünlük sağlamak daha kolay olacaktır⁸⁶.

İş-aile çatışmasının her birey için kaçınılmaz olduğunu söylemek doğru değildir. Çünkü stres yaratan etmenler her bireyde aynı ölçüde çatışma yaratmaz. Üstelik bireylerin iş, anne-baba, eş ya da koca gibi rollerine olan bağlılıkları birbirinden çok farklıdır. Bireylerin rollerine bağlılıkları arttıkça çatışma da artacaktır. Fakat diğer

⁸³ Megan Apperson, Heather Schmidt, Sarah Moore, and Leon Grunberg, "Woman Managers and the Experience of Work-Family Conflict", *American Journal of Undergraduate Research*, 1/3, 2002, s. 13.

⁸⁴ Deniz M. Giray ve C. Ergin, "Çift Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşama Olayları ile İlişkisi", *Türk Psikoloji Dergisi*, 21 (57), 2006, s. 86.

⁸⁵ Serap Aytac, "Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi, İş, Güç", *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt: 3, 2001, s. 42, Erişim Tarihi : 11.02.2012 <http://www.isgucdergi.org>.

⁸⁶ S. Aytac, *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, s. 1-2.

yandan role bağıllık arttıkça role verilen önem de artacak ve birey, yaşadığı şeyi çatışma olarak görmeyecektir⁸⁷.

Bireylerin çatışma ve stres ile başa çıkma yöntemleri birbirinden farklıdır. Bazı kişiler çatışma ile başa çıkmaya çalışırken bazıları çatışmayı yok farz etme eğilimi içine girer veya çatışmadan kaçınma stratejisini uygular. Çatışma ile baş etmeye çalışan kişiler ev ve iş alanlarını birbirinden ayrı tutarlar. Evdeyken iş ile ilgili; işteyken ise ev ile ilgili olumsuz olayları unutmak veya yok farz etme eğilimi gösterirler. Çatışma ile başa çıkma stratejisi geliştiren kişiler ise ev ve işte stres yaratan etmenleri ortadan kaldırmak ve bu etmenlerin olumsuz etkilerini düzeltmek için uğraş vermektedirler. Bu kişiler daha düşük iş-aile ayrılığını tercih ederler; işteyken yönetici ve diğer çalışanların desteğini, evdeyken ailesinin desteğini talep ederler. Bu şekilde iş-aile çatışmasını azaltmaya çalışırlar⁸⁸.

İş-aile konularıyla ilgili bazı araştırmalarda; A tipi ve B tipi kişilik yapılarının iş-aile rol çatışması ile olan ilişkisine değinilmiştir. A tipi davranışlar tipik olarak; sürekli zamanla yanşan, aynı anda birkaç işi birden yapmaya çalışan, basan yönelimli insanlarda görülür. Bu kişiler hızlı, çalışkan, hızlı konuşan, sabırsız ve öfkeli kişilerdir⁸⁹. A tipi kişilik özellikleri ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin varlığına işaret eden çalışmalar mevcuttur. Ancak ilişkinin yönü her bir çalışmaya göre değişebilmektedir. Örneğin, Çarıkçı'nın araştırmasında A tipi kişilik özelliğine sahip bireylerde yüksek seviyede stres ve iş-aile rol çatışması yaşandığı görülürken, Carlson'ın çalışmasında, A tipi kişilik özellikleri ile davranış temelli rol çatışması arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. A tipi kişiler pek çok faaliyet alanına aynı anda katılabilme ve uyum sağlayabilme yeteneklerinin yardımıyla olası rol çatışması sorunlarıyla nispeten daha kolay başa çıkabilmektedirler⁹⁰.

B tipi davranış biçimine sahip olanlar ise, zamanla daha az çatışma halinde olan, kararlı bir hızda çalışan ve kendini daima güven içerisinde hissetmek isteyen

⁸⁷ Arla L. Day ve Trina C. Chamberlain, Committing to Your Work, Spouse and Children: Implications for Work-Family Conflict, *Journal Vocational Behavior*, 68, 2006, s.118, Erişim Tarihi: 11.02.2012, www.sciencedirect.com (12.11.08).

⁸⁸ Zheng Chen, Powell, Gary and Greenhaus, Jeffrey, Work to Family Conflict, Positive Spillover, and Boundary Management: A Person - Environment Fit Approach *Journal, of Vocational Behavior*, Vol: 74, 2009, s. 85, Erişim Tarihi : 12.02.2012, <http://www.sciencedirect.com>.

⁸⁹ Ayşegül Durak Batıgün, ve Nesrin H. Şahin, İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A Tipi Kişilik ve İş Doyumu, *Türk Psikiyatri Dergisi*, Cilt: 17, Sayı: 1, 2006, s. 33.

⁹⁰ İ. Çarıkçı, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, s. 65.

kişilerdir⁹¹. B tipi kişilikler için işleri hayatın merkezini oluşturmamaktadır. İşleri ve hayatlarının diğer alanları arasında zaman ve enerji açısından denge sağlamaya çalışan B tipi kişiliklerin, A tipi kişiliklere göre daha düşük seviyelerde iş-aile çatışması yaşadıkları bulunmuştur⁹².

İş-aile çatışması ile ilgili araştırmalara bakıldığında ise, çatışma ile yaş arasındaki ilişkiye dair farklı sonuçlar bulunmaktadır. Bireylerin yaşlan 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 görülmektedir⁹³. İş-aile çatışmasının yaş arttıkça azalması, yaşı büyük bireylerin iş ve aile hayatlarını birbirinden ayırabilme konusunda daha profesyonel olmalarından⁹⁴ ya da çalışma koşullarının iyi ve çalışma programlanılın nispeten daha düzenli olmasından da kaynaklanmaktadır⁹⁵.

1.1.6.1.3. Medeni Durum

Evlilik ve kariyer bireylerin en önemli yaşam olaylarından biridir. İki alan arasındaki olumlu bir etkileşim hem iş hem de evlilik açısından yeni fırsatları; olumsuz etkileşim ise çatışmayı, mücadeleyi beraberinde getirmektedir. Kadın ve erkeklerin evlilik ve kariyere ilişkin anlayışlarında farklılıklar vardır. Kadınların aynı pozisyondaki evli erkeklere göre iş hayatında daha geri planda kaldıkları ve daha düşük kariyer beklentisi içinde oldukları görülmektedir. Çünkü evlilik kadının kariyerini arka plana atmasına sebep olmaktadır⁹⁶.

Evli çiftlerde eşlerin birbirlerinin kariyerlerine uyum sağlamaları oldukça önemlidir. Genellikle, kadınlar kocalarının kariyer gereksinmelerine daha fazla uyum gösteren bir pozisyonda yer almaktadırlar. Evlilik ve çocuk, kadınların tam gün kendini

⁹¹ Ufuk Durna, "Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi*, 11(1), 2004.

⁹² İ. Çarıkçı, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, s. 66.

⁹³ M. Deniz, Giray ve C. Ergin, *Türk Psikoloji Dergisi*, s. 86.

⁹⁴ Erig G. Lambert and others, "The Impact of Work-Family Conflict on Social Work and Human Service Worker Job Satisfaction and Organizational Commitment: An Exploratory Study", *Administrationin SocialWork*, 30/3, 2006, s. 69, Erişim Tarihi 08.02.2012, <http://web.ebscohost.com>,

⁹⁵ O. Karatepe ve H. Kılıç, *Tourism Management*, 2005, s. 248.

⁹⁶ Fatma Fidan, "Evlilik Kariyeri Öldürüyor mu? Yaklaşımlar, Değerlendirmeler, Algılamalar", *Sakarya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Tartışma Metinleri Serisi*, Sayı: 2,2005, s. 4.

işine vermesine engel olmaktadır. Kadınların, çoğunlukla çocuk büyütme için kariyer süreçlerini yavaşlatmaları veya durdurmaları gerekmektedir⁹⁷.

Düzenli ve mutlu bir evliliğin ve aile yaşamının sürdürülmesinde önemli rol oynayan ev işlerinin gerçekleştirilmesinde ise temel sorumluluk kadına aittir. Kadının, erkeğin ekonomik yükünün azaltıp, aile bütçesine katkıda bulunması aile birliğini güçlendirirken; çok yorulması ve kendine yeterince zaman ayıramaması eve olumsuz olarak yansiyabilmektedir⁹⁸.

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 yaşamaktadır⁹⁹.

1.1.6.2. İş İle İlgili Faktörler

Günümüz çalışma ortamında, bireyler çalışma hayatlarını sert koşullar altında sürdürmek zorundadır. Bu sert koşullar altında bireyler var olan işlerini yitirmemek ve temel ihtiyaçları karşılamak için giriştikleri gelir elde etme savaşını kazanabilmek için daha yoğun çalışma şartları ve saatleri ile karşı karşıya kalmışlardır. İş ortamındaki bu yoğunluklara uyum kişilerin uğruna göze aldıkları beklentilerini karşılayabilmeleri açısından olumlu sonuçlar verse de bireyleri birçok açıdan da olumsuz etkilemekte ve kişilerin diğer sorumluluk alanlarında çatışma yaşamaları ile sonuçlanabilmektedir¹⁰⁰. Özellikle, uzun ve düzensiz çalışma programları ile iş gerekleri ve yöneticilerin tutumu sebepleri ile yaşanan çalışanların söz konusu iş-aile çatışması yaşamalarını tetikleyen iş ile ilgili faktörlerdir.

⁹⁷ Faruk Kocacık ve Veda B. Gökkaya, "Türkiye'de Çalışan Kadınlar ve Sorunları", *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(1), 2005, s. 209.

⁹⁸ Fatma Arpacı ve Ali Fuat Ersoy, "Kadının Çalışmasının Ailenin Yaşam Kalitesine Etkisinin İncelenmesi", *Aile ve Toplum*, 3(11), 2007, s. 42.

⁹⁹ O. Karatepe ve H. Kılıç, *Tourism Management*, s. 248.

¹⁰⁰ Jasti Katyayani and Vasaliv Bussareddy, "Work-Family Conflict Among Paramedical Staff", *Mustang Journal of Business & Ethics*, p121-127, 2011, s. 122.

1.1.6.2.1. Uzun ve Düzensiz Çalışma Programları

Çalışma süresinin uzunluğu ve düzensiz çalışma programının iş-aile çatışması ile ilgili olduğu yapılan çalışmalar ile bilinmektedir. Uzun çalışma saatleri bireyin fiziksel olarak ailesi ile ilgili aktivitelere katılmasını engelleyebilmektedir. Ayrıca, hafta sonu çalışmaları ve ek mesailer gibi faktörler de bireyin aile aktivitelerine ayırması gereken zamanın işe aktarılması gibi sonuçlar doğurabilir¹⁰¹.

Çalışma saatlerinin uzunluğu kişinin çalışmasındaki verimin düşmesine sebep olabilir¹⁰². İş-aile çatışmasına neden olan faktörlerden çalışma süresinin uzunluğu ve çalışma programı değişken zamanlı çalışma sistemi ile de desteklenebilir. Değişken zamanlı çalışma sistemi; çalışma sisteminin sabit vardiyalara bölünmemiş hali ile ifade edilmektedir. Bu sistemde birey yaşam gereklerini yerine getirme konusunda programlama eksikliği yaşamakta bu ise yaşam döngüsünde karışıklığa neden oluşturmaktadır ve bireyde ekstra gerilim durumu oluşturmaktadır, böylece iş-aile çatışması kaçınılmaz hale gelmektedir¹⁰³.

1.1.6.2.2. İş Gereklere ve Yöneticilerin Tutumu

İş gereklere ile bir iş kapsamında yapılması gereken faaliyetlerin ve ulaşılması gereken sonuçların ifadesi anlatılmak istenmektedir. Çalışanlar iş icra etmek için iş gereklere yerine getirmek zorundadırlar. Ancak, bazı durumlarda iş gereklere yerine getirmek için çalışanlar uzun uğraşlar vermek ve fedakârlık yapmak zorunda kalabilmektedirler. Bu durum sonucunda bireyler yoğun iş gereklere ile boğulma ile karşı karşıya kalabilmektedirler¹⁰⁴.

Daha önceki çalışmalar açıkça göstermektedir ki, yoğun iş gereklere boğulan bireyler günün her saatinde bu gereklere karşılamaya güdüledikleri için psikolojik

¹⁰¹ Aiswarya Ramasundaram and Garry Ramasundaram, *International Management Review*, 2011, s. 26.

¹⁰² John Leaptrott and J. Michael Mcdonald, "The Differential Effect Of Gender On The Way Conflict Between Work And Family Roles Affects Managers' Reliance On Information Sources In Dealing With Significant Workplace Events", *Journal of Organizational Culture, Communications & Conflict*, Jun2011, Vol. 15 Issue 2, p1-19, 2011, s. 4-5.

¹⁰³ Ellen Ernst Kossek, Shaun Pichler, Todd Bodner and L. B. Hammer, "Workplace Social Support And Work-Family Conflict: A Meta-Analysis Clarifying The Influence Of General And Work-Family-Specific Supervisor And Organizational Support", *Personnel Psychology*, Summer2011, Vol. 64 Issue 2, p289-313, 2011, s. 291-293.

¹⁰⁴ Kossek vd. *Personnel Psychology*, s. 292-293.

olarak şartlanmıştıkm yaşamakta bu ise sosyal hayata adaptasyonda sorun teşkil etmektedir. İş gereklerini karşılama dürtüsü bireylerin sosyal hayatlarına¹⁰⁵;

1. Ev ortamına getirilen iş ile ilgili materyaller,
2. İşin gerekleri için ev yaşam sahasında da devam edilen araştırmalar,
3. Şartlanmışlıktan ötürü sürekli olarak iş beklentileri hakkında konuşmalar,

şeklinde taşabilmektedir. Bu tip taşmalar sonucunda birey, aile yaşamı ile ilgili yerine getirmesi gereken tüm sorumluluklarından feragat etme zorunluluğu ile karşı karşıya gelmektedir. Tüm bu süreçler sonucunda, iş gereklerini yerine getirmek zorunluluğu bireyin hayatının büyük çoğunluğunu kaplamış olmakta ve aile bireylerine karşı psikolojik yetersizlik, iş yaşam sahasından aile yaşam sahasına doğru negatif duygusal taşma, iş-aile çatışması ile bağıntılı olumlu olması umulan enerji birikiminin tükenmişliği ve duygusal olarak tükenmişlik gibi sonuçlar doğurmakta bu durum ise olası bir çatışmayı kaçınılmaz kılmaktadır¹⁰⁶.

Gerek iş gereklerinin yerine getirilmesinde gerekse bireylerin doğru zamanlama ve etkin performans ile çalışmalarında önemli faktörlerden bir tanesi de yöneticilerin tutumudur. Örgütlerde hedeflere ulaşmada en önemli unsurlardan olan doğru yöneltme ve yönetme çalışanların iş-aile çatışması yaşamaları konusunda da araştırmalara konu olan bir unsurdur. Etkin çalışma sistemlerinin oluşturulamaması ve bu bağlamda çalışanların doğru yönlendirilip yönetilememesi yapılan işin hacmi ne olursa olsun iş için ayrılması gereken zaman ve enerjinin azami ölçüde tüketilmesine neden olacaktır. Bu durum birey üzerinde aile yaşam sahasında ayırması gereken zaman ve enerji konusunda baskı oluşmasına neden olabilmektedir. Bununla birlikte yöneticilerin çalışan bireylere karşı tutumları da bireylerin iş-aile çatışması yaşamaları konusunda önem arz etmektedir¹⁰⁷.

Bir örgüte bağlı çalışan bireylerin sosyal hayatlarının olduğu gerçeğinin yöneticiler tarafından önemsenmemesi ve çalışan bireylere sadece üretim faktörü görüşü

¹⁰⁵ Scott Schieman and Paul Glavin, "Education and Work-Family Conflict: Explanations, Contingencies and Mental Health Consequences", *Social Forces*; Jun2011, Vol. 89 Issue 4, p1341-1362, 2011, s. 1341-1342.

¹⁰⁶ Schieman and Glavin, *Social Forces*, s. 1342.

¹⁰⁷ Igor Portoghese, Maura Galletta and Adalgisa Battistelli, "The Effects of Work-Family Conflict and Community Embeddedness on Employee Satisfaction: The Role of Leader-Member Exchange", *International Journal of Business & Management*; Apr 2011, Vol. 6 Issue 4, p39-48, 2011, s. 40-42.

ile yaklaşma bireylerde ekstra olarak iş stresi ve doyumsuzluğu meydana getirmektedir. Böylece bireyler iş yaşamı ile aile yaşamı sorumlulukları arasında sıkışmakta ve sonuç olarak bu durum çatışmaya neden olmaktadır. Yönetim ve yöneticiler çalışanları iş ve bireysel amaçları doğrultusunda desteklediklerin de kişi iş-aile çatışmasını daha az hissedebilecektir. Bireylerin kişisel gelişimlerini destekleyen, kişiyi iş öncelikleri konusunda bilgilendiren ve kişinin iş yaşamı dışında da çeşitli rolleri olduğunu kabul eden ayrıca iş ve aile yaşamının dengelenmesi için çeşitli yollar arayan ve bulan yöneticiler sayesinde iş kaynaklı sorunlar azalabilecektir¹⁰⁸.

1.1.6.2.3. İşe Bağlılık

Kanungo (1982) işe bağlılığı; bireyin psikolojik olarak işiyle özdeşleşmesi ile ilgili bilişsel durumudur¹⁰⁹. Yani işe bağlılıkla anlatılmak istenen, bireyin yaptığı işe yönelik aidiyet duygusudur. Birey birçok nedenle yaptığı işe ve hatta çalıştığı örgüte bağlılık hissedecektir. Bu durum bireyin işi ve çalıştığı örgüt için ek çalışmalar, fazla mesai gibi ekstra fedakârlık durumları içerisinde bulunması durumlarını doğuracaktır. Söz konusu durum içerisindeki bireyin aile yaşam sahasında üstlendiği rolün gerekleri olarak yerine getirmesi gereken sorumluluklar için ayırması gereken zamanı işine ayırması doğal bir sonuç olacaktır. Ancak bu durum, bireyin ailevi sorumluluklarını yerine getirememesi ya da eksik olarak yerine getirmesi gibi durumlara neden olacak doğal olarak da bu nedenle olumsuzluklar yaşayacaktır ve sonuçta iş-aile çatışması ile karşı karşıya kalacaktır. İşine bağlı bireyler iş ya da aile sahasındaki rollerinden kaynaklanacak sorunlarda önceliği işine vereceği ve bu durumun doğal sonucu olarak da sürecin gerginliğini aile ortamına taşıyacağı için yine iş-aile çatışması yaşamaması sonucu ile karşı karşıya kalacaktır¹¹⁰.

İşe bağlılık, bireylerin yaptıkları işi hayatlarının önemli bir parçası olarak görmesi şeklinde bireyi etkileyen bir kavramdır. Bu durum, örgütler açısından olumlu bir durum iken, çalışanlar açısından hem olumlu hem de olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. İşine bağlı bireyler, kariyerlerinde başarı elde edebilme olanakları

¹⁰⁸ Attiya Ashraf, Seep Nadeem, Khalid Zaman, Ihtisham Abdul Malik, “Work Family Role Conflict and Organizational Commitment: A Case Study of Higher Education Institutes of Pakistan”, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Mar 2011, Vol. 2 Issue 11, p371-392, 2011, s. 371-373

¹⁰⁹ Korhan Karacaoğlu, “Sağlık Çalışanlarının İşe Bağlılığa İlişkin Tutumları ve Demografik Nitelikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama”, *Yönetim Dergisi*, Sayı: 52, 2005, s. 58.

¹¹⁰ K. Karacaoğlu, *Yönetim Dergisi*, s. 58-59.

yüksek bireylerdir. Bazı durumlarda ise, işe bağlılık bireylerin diğer yaşam sahalarında yerine getirmekle yükümlü olduğu sorumluluklar, katılması gereken aktiviteler v.b için engelleyici bir unsur oluşturmakta bu ise birey için iş dışında kalan sahalarda bir başarısızlık durumu ve istediklerini elde edememe hali doğurmaktadır. Bu durum sonucunda birey olumsuzluklarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu olumsuzlukların en başında çatışma durumları gelmektedir¹¹¹.

Bireyin aynı süre zarfında iş, aile ve sosyal yaşam sahalarında üstlendiği rollerin gereklerinin yerine getirilmesinde birinin diğerine engelleyici bir etki yaratması ve gereklerinin yerine getirilmediği yaşam sahasında oluşacak başarısızlıklar ve olumsuzluklar neticesinde çatışması yaşamaktadır. Bu çatışmalardan en önemlisi ve günümüzde örgütlerin çözümünü bulmak için zaman harcadıkları çatışma iş-aile çatışmasıdır. Bu çatışma durumu, bireyin işi ile ilgili nedenlerden ötürü, ailevi sorumluluklarını yerine getirmemesi ve bunun neticesinde aile ortamında oluşan tepkiler sonucunda oluşan olumsuz durum ile ortaya çıkmaktadır. Daha önce de belirtildiği üzere işe bağlılık, birden çok sebebi olan iş-aile çatışmasının nedenlerinden birisidir ve iş-aile çatışmasının oluşumunda etkilidir¹¹².

İşine bağlı bireyler, zamanlarının çoğunu işleri ile ilgili faaliyetler ile geçirme isteği içerisinde bulunacaklardır. Bu istek, bireyin aile ile ilgili olan yükümlülüklerini yerine getirememesi, ya da geç getirme sonucunu doğuracaktır. Bu ise aile yaşam sahasını oluşturan diğer rol sahiplerinin tepkisine neden olacak, birey üzerinde bir baskı durumu yaratacaktır. Böylece birey zaman esaslı iş-aile çatışması yaşayacaktır¹¹³.

Yine işine bağlı söz konusu bireyler iş ile ilgili tüm olumsuz durumlara katlanabilecek kadar işlerine bağlı olabilmektedir. Bu her ne sebeple olursa olsun bireyin sorunlarının kaynağı olarak işini görmemesi ve iş ortamında edineceği stresi iş ortamında açığa çıkarmama davranışında bulunacaktır. İş ortamında meydana gelecek herhangi bir olumsuz durumdan "yapılan iş" sorumlu tutulmayacaktır. Böylece birey iş ortamında yaşayacağı gerilim durumunu iş ortamına aktarmaktan kaçınacaktır. Bu ise bireyin bu gerilim durumundan etkilenmesi sonucunu doğuracaktır. Böylece birey

¹¹¹ Ashraf vd., *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, s. 373.

¹¹² Kossek vd. *Personnel Psychology*, s. 293.

¹¹³ Jianwei Zhang and Yuxin Liu, "Antecedents of Work-Family Conflict: Review and Prospect", *International Journal of Business & Management*, Jan 2011, Vol. 6 Issue 1, p89-103, 2011, s. 89-98.

gerilim odaklı iş-aile çatışması yaşayacaktır. Yani işe bağlılık, iş-aile çatışması üzerinde etkili olacaktır¹¹⁴.

Son olarak da işine bağlı bireyler, işleri ile özdeşleştikleri için, iş ortamında herhangi bir role sahip kişi, rolün gerektirdiği tutum ve davranışı günlük aile hayatında problem çözme aracı olarak kullanma isteği içerisinde bulunabilir. Ancak söz konusu davranış biçimleri her zaman geçerli olamayacağı için birey davranış odaklı iş-aile çatışması yaşama sonucu ile karşı karşıya kalacaktır¹¹⁵.

İlgili alan alan çalışmalarına bakıldığında da Jackson vd. (1985)¹¹⁶ tarafından iş-aile çatışmasının çok boyutlu ve çok yönlü bir süreç olduğu belirtilmektedir. Kişinin işine veya ailesine bağlılığının derecesi, işinde ve ailesinde yaşadığı sorunlar ve işinden veya ailesinden kaynaklanan olası çatışmanın nedenini oluşturduğu, çatışmanın sonucunda da kişinin gerek iş ve gerekse aile hayatından aldığı tatminde önemli ölçüde azalmalar meydana gelebileceğine işaret edilmektedir. İşe veya aileye bağlılığın derecesi kişinin o rol için harcamak istediği zaman ve çaba miktarını ve rolüyle ilgili duyarlılığını göstermektedir. Dolayısıyla işine aşırı bağlı olan birisinin aile rolünü ve tam tersine ailesine aşırı bağlı olan birisinin iş rolünü tam olarak yerine getirememesi beklenmektedir. Bu durumda iş-aile çatışmasının ortaya çıkmasının, çalışanın işe bağlılığının düzeyi ile yakından ilişkili olduğu sonucuna varılabilmektedir. 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 bildirmektedir¹¹⁷.

¹¹⁴ Jianwei and Yuxin, *International Journal of Business & Management*, 2011, s. 89-98.

¹¹⁵ Jianwei and Yuxin, *International Journal of Business & Management*, 2011, s. 97-98.

¹¹⁶ Susan E. Jackson, Randall S. Schuler, *A Meta Analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings*, *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 1985, 36:34.

¹¹⁷ D. I. Akintayo, "Influence Of Emotional Intelligence On Work-Family Role Conflict Management And Reduction In Withdrawal Intentions Of Workers In Private Organizations", *International Business & Economics Research Journal*, Dec 2010, Vol. 9 Issue 12, p131-140, 2010, s. 131-132.

1.1.6.3. Aile İle İlgili Faktörler

İş-aile çatışması literatürüne bakıldığında zaman genellikle araştırmacıların iş-aile yönlü çatışmayı ele aldıkları görülmektedir. Buna karşın aile-iş çatışması ile ilgili yapılan araştırmalar nispeten daha azdır. Ancak günümüzde iş-aile çatışmasının çift yönlü doğası birçok araştırmacı tarafından kabul edilmektedir¹¹⁸.

Ailede küçük çocukların bulunması, yaşlı veya bakıma muhtaç ebeveynlerin varlığı, eşin çalışıyor olması, ev işlerine ve aile bireylerinin taleplerine ayrılması gereken zaman gibi faktörler özellikle ailenin işi engellemesi açısından önemlidir ve iş-aile çatışmasının diğer boyutu olan aile-iş çatışmasının ortaya çıkmasında etkili olmaktadır¹¹⁹.

Yine, eşlerinin birbirlerine desteğinin olmaması ya da çok az olması, çocukların sayısının çok ve yaşlarının küçük oluşu, çocuk bakımı sorumluluğunun eşlerden birisi tarafından üstlenilmiş olması, her iki eşinde kariyer hedeflerinin olması da iş-aile çatışmasında etkili olan aile ile ilgili özelliklerdendir. Bu faktörler aile-iş çatışmasının düzeyini etkilediği kadar iş-aile çatışması açısından da birey eğer işinden dolayı ailesini ihmal ettiğini düşünüyor ise hissedeceği suçluluk duygusunu artırabilecektir.¹²⁰

1.1.6.3.1. Evlilik ve Eşin Özellikleri

Bireylerin evli ya da bekâr olmalarının, iş dışındaki yaşamlarında farklı alan ve düzeylerde sorumluluk yüklenmeleri açısından, hem işe ve aileye bağlılıklarını hem de yaşadıkları iş-aile çatışmasının şiddetini etkileyecekleri beklenebilir¹²¹.

Carnicer ve Sanchez tarafından yapılan bir araştırmada evli ve çocuğu olanların, bekâr ya da çocuğu olmayanlardan çok daha fazla iş-aile çatışması hissettiklerini ortaya koymuşlardır¹²². Yine başka bir çalışmada ise evli olma ya da birlikte yaşama durumlarında iş-aile çatışmasının bekâr ya da yalnız olma durumundan çok daha fazla hissedildiği ifade edilmektedir¹²³. Bekârlar zaman ve enerji kullanımı konusunda daha fazla esnekliğe sahiptirler ve aile ile ilgili sorumlulukları da daha azdır. Bu yüzden

¹¹⁸ Jianwei and Yuxin, *International Journal of Business & Management*, s. 89-90.

¹¹⁹ Fu ve Shuffer, s. 505.

¹²⁰ Jianwei and Yuxin, *International Journal of Business & Management*, s. 90-91.

¹²¹ Jianwei and Yuxin, *International Journal of Business & Management*, s. 91.

¹²² Carnicer ve Sanchez, *Journal of Organizational Behavior*, s. 447.

¹²³ Kinnunen ve Mauno, *Human Relations*, s. 10.

bekârların iş-aile çatışması yaşama ihtimalleri evlilere oranla daha düşüktür. Evli olan çalışanların gerek duyulduğunda hafta sonu ya da gece çalışmaları için evde önceden birtakım düzenleme yapmaları gerekirken, bekâr olan çalışanlar bu konularda daha esnek olabilmektedirler¹²⁴.

Diğer yandan bireyin evlenerek bir aile sahibi olmasının kişisel gelişiminde çok önemli pozitif katkılar yaptığına dair bulgulardan hareketle kişinin evlenmesinden ziyade eşinin ücretli bir işte çalışıyor olması, eşinin işine olan bağlılığının derecesi gibi evlilikle beraber ortaya çıkabilen diğer faktörler iş-aile çatışması üzerinde daha etkili olmaktadır¹²⁵. Eşin ücretli bir işte çalışıyor olmasının kadınlar ve erkekler açısından farklı anlamları bulunmaktadır. Buna göre evin reisi, geçimini sağlayan kişi görünümündeki erkeğin bir işte çalışıyor olması kadınlar açısından bir çatışma nedeni değildir. Bir erkek açısından ise eşinin çalışıyor olması iş-aile çatışma düzeyini etkileyebilecektir. Çünkü eşi uzun saatler çalışan erkeğin ev ve çocuklar ile ilgili sorumlulukları artacağından iş-aile çatışması yaşama ihtimali de artmaktadır. Kossek ve Özeki'de yaptıkları çalışmada eşlerden her ikisinin çalıştığı ailelerde, tek eşin çalıştığı ailelerden daha fazla iş-aile çatışması yaşandığını ifade etmişlerdir¹²⁶.

Lo ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada eşin desteğinin az olması iş-aile çatışmasının nedenleri arasında gösterilmektedir. Yapılan diğer çalışmalarda da eşin desteği ile iş-aile çatışma düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur¹²⁷. Eşlerin karşılıklı olarak birbirlerine ev ve çocuk bakımı konularında yapacakları somut yardımlar ve sorumlulukları bakımından birbirlerine verecekleri duygusal destekler hissedecekleri iş-aile çatışması bakımından önemli olmaktadır. Özellikle erkeklerin çalışan eşlerine verecekleri fiziksel ve psikolojik destek yaşanan çatışmayı büyük ölçüde azaltmaktadır.

¹²⁴ Jianwei and Yuxin, *International Journal of Business & Management*, s. 91-92.

¹²⁵ İ. Çarıkçı, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, s. 79.

¹²⁶ Ellen Ernst Kossek ve Ozeki, Cynthia, "Work-Family Conflict, Policies, and The Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior – Human Resources Research", *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 1998, s. 144.

¹²⁷ Aycan ve Eskin, *Sex Roles*, s. 464.

1.1.6.3.2. Çocukların Bakımı

Kişinin çocuk sahibi olması da aynen evlenmesi gibi yeni roller ve sorumluluklar üstlenmesi anlamına gelmektedir. Bu anlamda bireyin evine ve ailesine ayırması gereken zaman ve ailevi talepler artacağı için iş-aile çatışmasının da artması beklenebilir¹²⁸.

Çocuk bakımı; 6 yaşın altındaki çocukların tam gün bakımı, eğitimi ayrıca okul çağı çocuklarının okul öncesi ve sonrası eğitim ve bakımlarını içeren düzenlemelerin tümünü ifade etmektedir. Çocuk bakımı anne ve baba, çocuk bakıcıları, akrabalar, kreşler, anaokulları gibi birçok unsuru kapsayan karmaşık bir süreçtir¹²⁹. Çalışan ailelerde ise çocuk bakımı sorunu çoğunlukla ücretli tutulan bakıcılar, çalışılan kuruma, devlete veya özel sektöre ait çocuk bakımevleri ya da kreşler ile giderilmektedir.

Çocuk bakımı sorumluluğu ailenin zaman talebini artıracığından iş-aile çatışmasının ortaya çıkma ihtimalini güçlendirecektir. Deneysel çalışmalar çocuk büyütme sorumluluğuna sahip ailelerin iş-aile çatışmasını daha fazla yaşadığını göstermektedir. Ayrıca Kossek ve Ozeki'ye göre hangi yaşta olurlarsa olsunlar evdeki çocuklar, kadın ve erkeğin yaşadıkları iş-aile çatışmasını artırmaktadır¹³⁰. Çünkü evde çocuğun varlığı genel olarak eve ayrılması gereken zamanı artıran bir faktördür.

Ailede çocuğun bakımı sorumluluğu ister çalışsın ister çalışmasın geleneksel toplum yapısı sebebiyle büyük ölçüde anneye düşmektedir. Bu nedenle çalışan kadın işi ve ailesi ile ilgili planları yaparken veya çocuk sahibi olma kararını verirken çocuğuna kimin bakacağını da düşünmek zorundadır. Ülkemizde bu sorun gelecek olarak aile büyüklerinin bakımı üstlenmesi şeklinde çözümlendiği için çocuk bakımı nedeniyle yaşanan iş-aile çatışma düzeyi daha az olabilecektir. Çalışan kadının çocuğuna bakacak bir aile büyüğünün olmaması, kreş ya da bakıcı alternatiflerinin tercih edilmemesi durumunda kadın, çocuk sahibi olduğunda işinden ayrılmak zorunda kalabilmektedir. Bu durum ise kadının kariyeri açısından önemli bir engel oluşturabilmektedir. Dolayısıyla çalışan kadınlar için çocuk doğduktan sonra ciddi sorunlar oluşabilmekte, ne çocuğundan uzun süre uzak kalmayı kabullenebilmekte ne de kariyerine son vermek istemektedir. Dolayısıyla annelik kadın işgücü açısından önemli bir sorun olmaktadır.

¹²⁸ Jianwei and Yuxin, *International Journal of Business & Management*, s. 92.

¹²⁹ Çarıkçı, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, s. 82.

¹³⁰ Kossek ve Ozeki, *Journal of Applied Psychology*, s. 139-141.

İş-aile çatışmaları açısından çocuk bakımı ile ilgili olarak karşımıza çıkan iki durum yaşları ve sayıları ile ilgili olmaktadır;

Çocukların Yaşları: Kişilerin sahip oldukları çocukların yaşlan iş-aile çatışması üzerinde etkili olabilmektedir. Çocukların küçük olması ile anne ve babalarının iş-aile ve aile-iş çatışması yaşaması arasında güçlü bir ilişki olabilmektedir. Özellikle okul öncesi yaşta (0-6 yaş) çocuklara sahip olan aileler açısından çocukların günlük ihtiyaçları, eğitim, sağlık gibi sorunları anne ve babaların işe geç gitmelerine, devamsızlık yapmalarına ya da işyerindeki performanslarının düşmesine neden olabilmektedir. Bu nedenle okul öncesi yaşlarda çocuk sahibi olmak önemli bir çatışma nedeni olabilmektedir. Gürbüz ve Toğran'da yaptıkları çalışmada küçük çocuğu olan kadınların daha büyük yaşta çocuğu olan kadınlara nazaran daha fazla iş stresi yaşadıklarını ortaya koymuşlardır ki iş stresi de önemli bir çatışma nedeni olabilmektedir¹³¹.

Çocukların Sayısı: Kişinin sahip olduğu çocuk sayısının fazla olması, kişinin çocukları için ayırması gereken zamanı artırmakta ve çocukların olası ihtiyaç ve problemleri ile ilgili endişelerin çoğalmasına neden olmaktadır. Yapılan çalışmalarda çocuk sayısı arttığı zaman iş-aile çatışması düzeyinin de arttığı bulunmuştur¹³². Fakat çocuk sayısının çatışma süreci üzerindeki etkilerine yönelik yapılan araştırmaların çoğunda çocuk sayısı iş-aile çatışmalarının belirgin bir kaynağı olarak değerlendirilmemiştir.

1.1.6.3.3. Ailede Yaşlı Ebeveynlerin Bulunması Durumu

Yaşı oldukça ilerlediği için kendi kişisel ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar zayıf ve güçsüz olan yaşlıların bakımı öncelikle çocuklarının sorumluluğundadır. Bu yüzden çalışanların bir bölümü belirli bir yaşa gelmiş anne ve babalarının bakımını ya kendi imkânlarıyla ya da huzurevi, yaşlı bakımevi gibi bazı kurumlar vasıtasıyla sağlamaya çalışmaktadırlar.

Ailenin yanında yaşlı ve bakıma muhtaç ebeveynlerin bulunması durumunda bakım sorunu ortaya çıkmakta ve bu sorunun olumsuz etkileri de iş hayatına

¹³¹ F. Gülrüh Gürbüz ve Elif Toğran, "A Study on Job Stress and Work-Family Conflict", Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi, 5(20), 2003, s. 121-125.

¹³² U. Kinnunen ve S. Mauno, *Human Relations*, s. 161-164.

yansıyabilmektedir. Bireylerin aileleri ile ilgili talepleri ve bu talepleri karşılayabilmek için ayıracakları zamanda artacağından, ailesine daha fazla zaman ve enerji sağlaması gerekecek, bu durumda ise yaşadığı/yaşayacağı iş-aile çatışmasını artırabilecektir.

1.1.6.3.4. Aile Tipi

Aile denildiğinde genellikle ilk akla gelen anne, baba ve çocuklardan oluşan çekirdek ailedir. Ancak bazen aile daha geniş ve kalabalık bir topluluktan oluşabilmektedir. Ülkemiz açısından baktığımızda genellikle büyük ve geniş aileler söz konusudur. İş-aile çatışmaları açısından baktığımızda evli, çocuğu olmayan aileler ile evli ve çocuklu aileler değerlendirmeye alınmaktadır. Ayrıca gelir durumu göz önünde bulundurulduğunda da tek gelirli aileler (genellikle bayanın çalışmadığı) ve çift gelirli aileler şeklinde bir ayırım da söz konusu olabilmektedir¹³³.

Genel olarak aile tipi ile ilgili olarak kullanılan en yaygın sınıflandırma şu şekildedir¹³⁴:

- Tek gelirli aile
- Çift gelirli aile
- Çift kariyerli aile

Tek Gelirli Aile: Bu aile türünde kadın ve erkeğin rolleri ana hatlarıyla bellidir ve kesindir. Erkeğin öncelikli sorumluluğu evin ekonomik anlamdaki geçimini sağlamak, maddi ihtiyaçları karşılamak iken, kadının öncelikli sorumluluğu da ev ile sınırlı olup, evin temizliğinden, çocukların bakımından sorumlu olmaktadır. Tek gelirli ailelerde roller ve sorumluluklar kesin çizgilerle ayırt edildiği için iş-aile çatışmasını yaşamaları da fazla beklenmez. Çünkü erkeğin asıl sorumluluğu iş olduğundan iş ile ilgili fazla mesai, iş yolculukları, düzensiz iş saatleri her iki eşinde çalıştığı ailelerdeki kadar sorun olmayacaktır. Zira erkeğin olmadığı durumlarda evin bütün sorumluluğu kadına aittir¹³⁵. Kadın gerektiğinde erkeğin sorumluluklarını da üstlenebilmekte, onun yapması gereken işleri de yapabilmektedir. Ancak hem tek gelire sahip, hem de tek ebeveyni bulunan ailelerde yani eşinden boşanmış ya da eşi ölmüş, kendisi çocuğu ile birlikte kalmış olan kişilerin oluşturduğu ailelerde iş-aile çatışmasının daha yüksek

¹³³ Z. Jianwei and L. Yuxin, *International Journal of Business & Management*, s. 93.

¹³⁴ İ. Çarıkçı, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, s. 87-88.

¹³⁵ İ. Çarıkçı, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, s. 88.

olması beklenir. Kişi hem ev ve çocuk, hem de iş ile ilgili olarak bazı talepleri karşılamak zorunda olduğu ancak bunun için de zaman ve enerjisi yetmediği için daha güçlü bir iş-aile çatışması yaşayabilecektir. Ancak genel olarak bu durumun erkeklerde daha fazla olması beklenir. Çünkü geleneksel rolü gereği çocuğu ile ilgilenme konusunda sıkıntı çekmeyen kadın iş konusunda da başarılı olabilmektedir. Ancak erkeğin durumu biraz daha farklıdır. Çünkü asıl sorumluluğu iş olan erkek, ev işleri ve çocuk bakımı konusunda kadının işte gösterdiği başarıyı çoğu zaman gösterememektedir¹³⁶.

Çift Gelirli Aile: Çift gelirli aile eşlerin her ikisinin de ücretli bir işte çalışıyor olması anlamına gelmektedir. Kadının ev ve ailesi ile ilgili sorumluluklarının dışında bir de iş ile ilgili sorumluluklarının olması eşlerin her ikisini de ve çocuklarını da etkileyecektir. Eşin eve geç kalması ya da evde olmaması gibi durumlarda erkek de evin ve çocukların sorumluluğunu üstlenmek zorunda kalabilecektir. Her iki eşin de çalıştığı çift gelirli ailelerde iş-aile çatışması yaşama düzeylerinin daha fazla olması beklenir. Her iki eşin de evine ve çocuklarına ayıracağı zaman ve enerjileri kısıtlı olduğu için yaşayacakları iş-aile çatışması düzeyi artabilecektir. Ancak eşlerin karşılıklı olarak birbirlerine ve işlerine saygı duyup, anlayış göstermeleri durumunda bu çatışmanın düzeyi azalabilecektir¹³⁷. Bu konuda özellikle eşi çalışan erkeğin vereceği destek, göstereceği anlayış çatışmanın düzeyini önemli ölçüde azaltacaktır.

Çift Kariyerli Aile: Aile içerisindeki eşlerin her ikisinin de ücretli bir işlerinin olmasının yanı sıra kariyer amaçlarının ve kaygılarının olduğu aile tipine "çift kariyerli aile" denilmektedir¹³⁸. Dolayısıyla çift kariyerli ailelerde hem kadın hem de erkeğin iş ile ilgili belirgin hedefleri bulunmaktadır.

Çift kariyerli ailelerin, çift gelirli ailelerden en önemli farkı kariyer amacı ve kaygılarının olmasıdır. Genellikle çift gelirli ailelerde kariyer amacı ya hiç yoktur ya da tek taraflıdır. Yani kadının asıl çalışma nedeni ekonomik sıkıntı ve ihtiyaçlardır. Ancak çift kariyerli ailelerde kadın, ekonomik gereksinimler olsun ya da olmasın, kariyer hedefi olduğu, işinde yükselme ideali olduğu için çalışmaktadır. Böyle bir amacı olan

¹³⁶ Z. Jianwei and L. Yuxin, *International Journal of Business & Management*, s. 93-94.

¹³⁷ İ. Çarıkçı, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, s. 89-90.

¹³⁸ İ. Çarıkçı, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, s. 90.

kadının işine bağlılığı da yüksek olacağından iş-aile çatışmasının daha fazla olması beklenmektedir¹³⁹.

1.1.7. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları

Hobfoll'a (1989) göre, iş-aile çatışması, bireylerin yaşamlarında stres yaşamalarına neden olmaktadır; çünkü bireyler sahip oldukları değerli kaynakları kaybetme tehdidiyle ya da gerçekten kaybetme durumuyla karşı karşıya kalmaktadır¹⁴⁰. Bireylerin sahip oldukları kaynakları kaybetmeleri, yaşamlarında başarılı olduklarına duydukları inancı veya daha başarılı bir duruma gelmelerini engellemektedir. Bireylerin sahip oldukları değerli kaynaklar, para, yakın ilişkiler, iş yaşamında daha kıdemli bir pozisyona sahip olmayı içermektedir. İş-aile çatışması algılaması, bireylerin stres yaşamalarına neden olmaktadır; çünkü iş-aile çatışması bireyin yaşamında sahip olduğu mutluluk veren kaynakları tehdit etmektedir. Örneğin, zamana bağlı aile-iş çatışması bireylerin iş yerinde kabul görme (prim, ücret artışı, organizasyonda daha üst bir pozisyona gelme gibi) potansiyellerini tehdit etmekte, strese bağlı iş-aile çatışması bireylerin evde (eşleri, çocukları gibi) aile bireyleri ile sıcak, olumlu ve yakın ilişkiler kurma becerilerini engellemektedir.

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: azalan yaşam tatmini, genel psikolojik sağlığın bozulması, genel fiziksel sağlık durumunun bozulması¹⁴¹.

Greenhaus ve Parasuraman (1986), iş-aile çatışmasını bireyin mutluluğunu etkileyen bir stres kaynağı olarak tanımlamışlardır¹⁴². 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

¹³⁹ Z. Jianwei and L. Yuxin, *International Journal of Business & Management*, s. 94.

¹⁴⁰ Stevan E. Hobfoll, "Conservation Of Resources A New Attempt At Conceptualizing Stress," *American Psychologist*, 44 (3), 513-524, 1989, s. 515.

¹⁴¹ Dawn S. Carlson, "Family Conflict in the Organization: Do Life Dole Values Make a Difference?," *Journal of Management*, Sept, 2000.

¹⁴² Jeffrey H. Greenhaus. Saroj Parasuraman, "A Work-Nonwork Interactive Perspective of Stress &Its Consequences", *Journal of Organizational Behavior Management*, 8, 1986, 37-60.

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 çıkaracaktır¹⁴³.

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 koymuştur¹⁴⁴. 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 koymaktadır¹⁴⁵. 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 etkilemektedir¹⁴⁶.

Shin ve Johnson'a göre (1978), yaşam tatmini, bireylerin kendi kriterlerine dayanarak yaşamlarının niteliğini değerlendirdikleri bir yargılama sürecine bağlıdır. Diğer bir ifade ile yaşam tatmini, bireyin yaşam koşullarını yine kendisi tarafından belirlenen standartlarla karşılaştırmasını içermektedir¹⁴⁷. Ayrıca, Deneve ve Cooper'a göre (1998), yaşam tatmini, bireyin bütün hayatına yayılan deneyimlerinin niteliğinin zihinsel bir değerlendirmesini içermektedir¹⁴⁸.

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

¹⁴³ Grant N. Marshall & Eic L. Lang, "Optimism, self-mastery, and symptoms of depression in women", *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 132-139, 1990, s. 135.

¹⁴⁴ Richard, E. Kopelman, "Merit Reward Systems and Job Performance: Theory, Facts, and Practice", *Conference Presentation*, NY. 1983.

¹⁴⁵ Shelley Coverman, "Role Overload, Role Conflict, and Stress: Addressing Consequences of Multiple Role Demands." *Social Forces*, 67: 965-982, 1989.

¹⁴⁶ Christopher Alan Higgins, Linda Elizabeth Duxbury and Richard Harold Irving, 'Work-family conflict in the dual-career family', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1(51), 1992, s.51-75.

¹⁴⁷ D. Shin & Johnson, "Avowed happiness as the overall assessment of the quality of life", *Social Indicators Research*, Vol. 5, 1978, s. 475 - 492.

¹⁴⁸ Kristina M. DeNeve & Harris Cooper, "The happy personality: a meta-analysis of 137 personality traits and subjective well-being", *Psychological Bulletin*, 124, 1998, s.197-229.

toplum gibi alanları içermektedir. İş ve aile, bireylerin yaşamlarında geniş yer tutan iki önemli alan olduğundan bu alanlarda yaşanan tatmin düzeyleri, yaşam tatminini önemli ölçüde etkilemektedir. Pek çok araştırma iş tatmini, evlilik tatmini ve yaşam tatmini arasında korelasyonel bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmalar, evlilik durumu ve yaşam tatmini arasında bir korelasyon olduğunu savunmaktadırlar. Bu nedenle, evliliklerinden memnun olan bireyler, yaşamlarından da daha fazla memnun olmaktadır; çünkü bireylerin evliliklerine ilişkin olumlu tutumları geçmiş ve gelecek yaşam deneyimleri konusundaki tutumlarını da etkileyecektir¹⁴⁹.

Bireylerin yaşamlarının pek çok yönü tüm yaşam tatmin düzeylerini etkileyecektir ve genellikle, bireyin iş ve aile alanları yaşamlarının büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Bu nedenle, iş tatmini ve evlilik tatmini bireyin yaşam tatmini üzerinde olumlu bir etki yapacaktır. Ancak, iş-aile çatışması, bireyin iş ve aile rollerini tam olarak yerine getirmelerine engel olmaktadır. Böylece, iş-aile çatışması daha düşük düzeyde yaşam tatminine neden olmaktadır. 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)¹⁵⁰, çalışan eşler üzerinde yaptıkları araştırmada aynı sonuca ulaşmışlardır¹⁵¹.

İş yaşamının aile yaşamını etkilemesi sonucu ortaya çıkan iş-aile çatışmasının sonuçlarını araştıran çalışmalar, iş-aile çatışmasının aile yaşam tatminini, genel yaşam tatminini, evlilik yaşam tatminini olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Araştırmalar, ayrıca, iş-aile çatışmasındaki artışın, çalışanların iş tatminini azalttığını ve çalışanların işten ayrılma niyetlerini artırdığını ortaya koymaktadırlar. 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 olmaktadır¹⁵².

¹⁴⁹ Mark D. Promislo, Deckop, John R.; Giacalone, Robert A.; Jurkiewicz, Carole L., "Valuing money more than people: The effects of materialism on work-family conflict" *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Dec2010, Vol. 83 Issue 4, p935-953, 2010, s. 935-938.

¹⁵⁰ Carole K. Holahan and Lucia A. Gilbert, "Interrole conflict for working women: Careers versus jobs", *Journal of Applied Psychology*, 64, 1979, s.86-90.

¹⁵¹ Jean Lee Siew Kim ve Choo Seow Ling, "Work-Family Conflict of Women Entrepreneurs in Singapore", *Women in Management Review*, 16(5), 2001, s. 204-221.

¹⁵² İbrahim. E. Efeoğlu, *Ç.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 20.

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. 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 etkilemektedir¹⁵³.

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 etmektedirler¹⁵⁴. Ayrıca, Perrewe 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 savunmaktadırlar¹⁵⁵.

1.2. İŞ TATMİNİ KAVRAMI

İş tatmini “bireyin çalışma ortamına karşı olan reaksiyonu” olarak tanımlanmaktadır. Örgütler etkin olabilmek için, insan kaynağını kendilerine çekebilmeli, örgütte tutabilmeli ve görev basarımı için bu kaynağı güdülmeyebilmelidirler. Fakat iş görenler yaptıkları işler hakkında farklı duygular beslerler.

1.2.1. İş Tatmini Kavramının Tanımı

İşcan ve Sayın (2010)’a¹⁵⁶ göre tatmin terimi “istenilen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme anlamlarını taşımaktadır. İhtiyaçların tatmin edilmesi sonucu oluşan mutluluk durumu olarak tanımlanabilir. Tatmin olma duygusu

¹⁵³ Arthur G. Bedeian; Beverly G. Burke and; Richard G. Moffett, “Outcomes of work-family conflict among married male and female professionals”, *Journal of Management*, 14, 1988, 475–491.

¹⁵⁴ Kossek ve Ozeki, *Journal of Applied Psychology*, s. 139-141.

¹⁵⁵ Perrone, Kristin M.; Ægisdóttir, Stefania; Webb, L. Kay; Blalock, Rachel H. , “Work-Family Interface Commitment, Conflict, Coping, and Satisfaction”, *Journal of Career Development*, Vol: 32, No: 3, 2006, s. 288, Erişim Tarihi: 07.02.2012, <http://jcd.sagepub.com/cgi/reprint/32/3/286>.

¹⁵⁶ Ömer Faruk İşcan ve Ufuk Sayın, “Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 2010, s. 198

ancak ilgili birey tarafından hissedilebilir ve bireyin iç huzura ulaşmasını sağlamada önemli bir rol üstlenir”.

İş tatmininin gözle görülebilmesi zor olduğu gibi tanımlanması da oldukça zordur. İş tatmini kişinin işine karşı genel tutumuna ilişkin bir terimdir. Bullock’a göre iş tatmini, işle bağlantılı çok sayıda arzu edilen ve edilmeyen deneyimlerin bütünü ve dengelenmesinden sonuçlanan bir tutum olarak göz önüne alınmaktadır¹⁵⁷.

Korman (1978) ise iş tatmininin içeriğini etkileyen çeşitli etkenler ve bunların sonuçlarından doğan, denge, eşitlik, iyilik kavramlarının iş tatminini oluşturduğunu vurgulamaktadır. Bireyin işini bu kavramlarla uyumlu bulması sonucunda işinden tatmin olması söz konusudur. Aksi bir durumda birey işini denge, eşitlik ve iyilik kavramlarıyla eş değerli olarak algılamazsa tatminsizlik oluşmaktadır¹⁵⁸.

İş tatmini alanında yapılan araştırmaların çoğu “iş tatmininin çalışanın iş yaşamının çeşitli yanlarına ilişkin idealde bekledikleri ile gerçekte elde ettikleri arasındaki fark olduğu” hipotezine dayanmaktadır¹⁵⁹.

İş tatmini çalışanın işini ya da iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda duyduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygusal durumdur. İş tatmini bireysel-duygusal bir tutum olduğundan açıkça gözlenememekte, sadece ifade edilebilmekte ve ancak bireye sorularak öğrenilebilmektedir¹⁶⁰.

Tüm bu tanımlar ışığında, iş tatmininin üç önemli boyutu ortaya çıkmaktadır. İş tatmini kavramının boyutları¹⁶¹:

- İş tatmini bir iş durumuna ilişkin duygusal yanıttır. Böyle olunca gözlenememekte ve sadece ifade edilebilmektedir.
- İş tatmini genellikle kazançların ne ölçüde karşılandığı veya beklentilerin ne kadar aşıldığının belirlenmesidir.
- İş tatmini birbiriyle ilişkili çeşitli tutumları temsil etmektedir. Bunlar işin

¹⁵⁷ Herbert A. Shepard, “Social Factors Related to Job Satisfaction: A Technique for the Measurement of Job Satisfaction” *Industrial & Labor Relations Review*, Oct53, Vol. 7 Issue 1, 1953, p156-157.

¹⁵⁸ Salih Güney, Abdülkadir Varoğlu ve Aliye Mavili Aktaş, “Özel ve Kamu Bankalarında İş Tatminine Yönelik Bir Araştırma”, *Verimlilik Dergisi*, 1997, s. 55.

¹⁵⁹ Feyzullah Eroğlu, *Davranış Bilimleri*, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul 1996, s. 98.

¹⁶⁰ F. Eroğlu, *Davranış Bilimleri*, s. 98.

¹⁶¹ F. Eroğlu, *Davranış Bilimleri*, s. 99.

kendisi, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları vb. gibi tutumlardır.

Çalışanların işlerine ve iş yerlerine karşı tutumlarıyla ilgili olarak literatürde çeşitli kavramlar kullanılmaktadır. Bu kavramlar; motivasyon, işi çekici bulma, işle özdeşleşme ve moraldir. Bu kavramlar kimi zaman iş tatmini ile iç içe sayılsalar bile farklı anlam taşımaktadırlar. Lawler'a (1969) göre moral ve örgütsel iklimin inceleme birimi topluluk, inceleme ögesi ise örgüttür¹⁶². Bu kavramların da iş gücü devri ve devamsızlığı azaltması gibi iş tatminiyle benzer sonuçları söz konusudur¹⁶³.

Motivasyon, bir amaca doğru çaba harcamayı ve bu çabayı sürdürmeyi ifade etmektedir. İşin çalışana çekici gelmesi, işe duyduğu ilgiye bağlıdır. Çalışanın işiyle özdeşleşmesi, onun kopamayacak kadar işine bağlı olmasını ifade etmektedir.

Çalışanın tatmini demek, onun yaptığı işi sevmesi ve böylece hem kendisi hem de işletmesi için daha verimli olması demektir. Çalışan tatmininde etkili olan faktörler, çalışanların çıkarlarını gözetmek, adil davranmak, çalışanların bir işi yerine getirebildiğini hissettirmek, sürekli tatmin ve yeni fikirlere saygı duymak şeklinde sıralanmaktadır. İnsanlar istendiğinin ve değer verildiğinin farkında olmak istemektedirler. Bu nedenle, yaptıkları işe dair çalışanların söz sahibi olması; onları her anlamda mutlu edecektir. Tatmin edilen bir ihtiyaç, bu tatminin etkisi geçinceye kadar davranışlar üzerinde etkili olmayabilir. Ancak bazı durumlarda ise, ihtiyaçlar tatmin edilmekle kaybolmamakta ve hatta daha da kuvvetlenmektedir. İhtiyaçlar genel olarak birinci derecede temel ihtiyaçlar ve ikinci derecede tamamlayıcı ihtiyaçlar olarak iki grupta incelenmektedir. Birinci derece ihtiyaçlar insan fizyolojisi ile ilgili olduğu için "fizyolojik ihtiyaçlar" olarak isimlendirilmektedir. İkinci derecede olan tamamlayıcı ihtiyaçlar, temel ihtiyaçlara oranla daha az belirlidirler. Bu ihtiyaçlardan bazıları; kişisel takdir, görev sorumluluğu hissetme ihtiyacı, iddia etme, şefkat duyma, yarışma, bazı şeylere sahip olma, bazı kimselerle birlikte olma ve onları arama arzudur¹⁶⁴.

Tablo 1.1'de motivasyon için şirketlerdeki ihtiyaçlar listesi gösterilmektedir.

¹⁶² Edward E. Lawler III, , "Job Design And Employee Motivation". Personnel Psychology, Winter69, Vol. 22 Issue 4, 1969, p: 426-435.

¹⁶³ Kemal Kantarcı, *Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi ve İşgören Performansına Etkileri*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 1997, s. 8.

¹⁶⁴ İş tatmini, Erişim Tarihi: 28.01.2012, www.insankaynaklari.com

Tablo 1.1. Motivasyon İçin Şirketlerdeki İhtiyaçlar Listesi

İhtiyaç	Tanımı
Başarı	Önemli ve zor olanı başarmak, en iyisini yapmak
Şefkat	Başkaları ile ilişki kurabilmek, sevgi ve arkadaşlığı paylaşmak
Otonomi	Bağımsızlık, özgürlük aramak, otoritenin baskısından kaçınmak
Özgüven	Kendisine güvenmek ve başkalarından saygı görmek, prestij
Gelişme	Gelişme, öğrenme, yeni yetenekler edinmek
Fiziksel	Yemek, hava, su, hayatta kalabilmek
Güç	Çevresini kontrol edebilmek, lider kabul edilmek, başkalarına üstlük edebilmek
Güvenlik	Psikolojik yada fiziksel zararlardan bağımsız olabilmek, güvenli bir ortamda yaşamak
Kendini gerçekleştirme	Gelinebilecek en yüksek noktaya ulaşip, hayatının hedeflerini gerçekleştirmek

Kaynak: <http://www.yigitoglu.org/read/?art=4168>, E.T. 17.01.2012

Bu açıdan bakıldığında, çalışan tatmininin ötesine geçmek için çalışan motivasyonuna büyük önem vermek gerekmektedir. Motivasyon üretme konusunda bir istek belirtirken tatmin tamamen üretkenliğe bağlı olmayan olumlu bir duygusal durumu ifade etmektedir. Motivasyon genellikle amaca yönelik davranışla ilgilidir. Tatmin ise amaca yönelik davranıştan kaynaklanan bir tutumdur¹⁶⁵.

Morali, bir insana ya da topluluğa hâkim olan hava diye tanımlamak mümkündür. Ahlaki değerler dinamik kavramlardır ve sürekli özen gerektirmektedirler. Çalışanların ahlaki değerlerini etkileyen en önemli unsur, etkili personel politikasının saptanması ve uygulanmasıdır. Çalışanların ortaklaşa bir amaca sahip olmaları, bu ortak amacın bireylerin amaçlarına ne ölçüde hizmet edebileceği ve son olarak bu amaçların geçerli ve kolaylıkla gerçekleştirilebilir amaçlar olması büyük önem taşımaktadır. Zayıf bir moral duygusunun bileşenleri ise, duygusuzluk, gevşeklik, kavga ve çekişmeler, kıskançlıklar, işbirliği ruhunun yokluğu ve kötümserliktir. Yine, tıpkı sağlık kavramı gibi, çalışanın işletme içindeki tüm olumlu duygularının genel bir anlatımıdır¹⁶⁶.

¹⁶⁵ Dursun Bingöl, *İşyeri Disiplini ve Çalışma Barışı*, Özgür Matbaacılık, İstanbul 1990, s. 35.

¹⁶⁶ Motivasyon, Erişim Tarihi: 17.01.2012, <http://www.yigitoglu.org/read/?art=4168>

Düşük moral, çalışanın bedensel rahatsızlıklarına, işten ayrılmasına, gruptan kopmasına, iş kazası geçirmesine, devamsızlığına vb. olumsuz davranışlara yol açabilmekte ve örgütü zarara sokabilmektedir¹⁶⁷.

Çalışan iş tatmini sağladığı ölçüde, daha yüksek moral düzeyine sahip olmaktadır¹⁶⁸.

1.2.2. İş Tatmininin Önemi

İş veya meslek insanın günlük yaşamının önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. İş yalnızca ekonomik açıdan değil aynı zamanda psikolojik açıdan da kişinin dünyasında önemli bir işleve sahiptir. Bu çerçevede günümüzde insanın mutluluğunu sağlamada iş başarısının önemli bir etkiye sahip olduğunu söylemek mümkündür. Çünkü insanın günlük yaşama süresinin 1/3'ü iş yerinde geçmektedir.¹⁶⁹

İnsanlar kişisel yeteneklerini ortaya koymak ve gerçekleştirmek istemektedirler. İş tatmini elde edemeyenler hiçbir zaman psikolojik olgunluğa erişememektedir. İş tatmininin sağlanamaması bireyleri hayal kırıklığına uğratmaktadır. İş, insan hayatının odak noktası olduğundan işsiz olan birey umutsuzluğa düşmektedir. İş tatminindeki boşluk ve işten soğuma, düşük moralin, düşük verimliliğin ve sağlıksız bir topluma gidişin nedenini oluşturmaktadır. İş tatmininin yükselmesiyle birlikte tüm olumsuz koşullar ve işgücü devri azalmakta, iş ortamından tatmin olan çalışanlar uzun süre aynı işte kalarak diğer çalışanlarla birlikte olmaktan memnuniyet duymaktadırlar. Bu olumlu duygularda işletmede bireyler arası destekleyici bir yapılaşma sürecini de başlatmaktadır¹⁷⁰.

Örgütlerde çalışanların iş tatmininin düşük olması diğer bir ifade ile iş tatminsizliğinin yaşanması, sadece bireysel anlamda olumsuz sonuçlar doğurmamaktadır. Bu durumun örgütsel sonuçlarına baktığımızda çalışanda işe gitmede isteksizlik, örgütten ayrılma, yetersizlik duygusu, işbirliği sağlayamama, işte hata

¹⁶⁷ Nuray Özcan, *Örgütlerde Başarı Değerleme ve Türk Bankacılık Sektöründe Geleneksel ve Çağdaş Değerleme Uygulamalarının Analizi (İki Bankada Karşılaştırmalı Bir Uygulama)*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ankara 1992, s. 30.

¹⁶⁸ D. Bingöl, *İşyeri Disiplini ve Çalışma Barışı*, s. 36.

¹⁶⁹ S. Güney vd. *Verimlilik Dergisi*, s. 53-54.

¹⁷⁰ Turhan Erkmen, Hüner Sencar vd., "Örgüt Kültürünün İş Doyumu Üzerindeki Etkisinin Otomotiv Sanayinde Faaliyet Gösteren Farklı Büyüklükteki İki İşletmede Araştırılması", 2. *Yönetim Kongresi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, No:1, Kuşadası 1994, s. 143.

yapma, işten uzaklaşma isteği, isabetsiz kararlar verme ile yapılan işin niteliğinin ve niceliğinin düşmesi söz konusu olabilmektedir. Örgütlerin iş tatminine önem vermelerini gerektiren birçok neden söz konusudur. İlk olarak, insanlar adil davranılmayı ve saygı görmeyi hak etmektedirler. İş tatmini iyi davranışların bir yansıması olarak duygusal ve ruhsal sağlığın belirleyicisidir. Kurum yöneticilerinin çalışanların iş tatminlerini olumsuz yönde etkileyen faktörler hakkında bilinçli ve duyarlı olmaları, bu koşulları ortadan kaldırma ya da iyileştirme yönünde bazı uygulamalara yönelmeleri gerekmektedir¹⁷¹.

1.2.2.1. Çalışan Açısından İş Tatmininin Önemi

İş tatmininin çalışan açısından önemli olduğu bilinmektedir. İş tatmininin yüksek olması çalışanın mutluluğunun artmasına, düşük olmasının ise kişinin işine yabancılaşmasına, buna bağlı olarak da ilgisizlik ve uyumsuzluğunun ortaya çıkmasına yol açacağı düşünülmektedir. Çalışanların eğitim düzeylerinin yükseldikçe işten beklentilerinin artacağı, bu gelişmelere işletmelerin cevap verememesi durumunda ise yakın gelecekte iş tatminsizliğinin önemli sorunların kaynağı olacağı açıktır. Çalışanların iş seçiminde, işin kendisi, yeri, fiziki koşulları, gerektirdiği bilgi düzeyi, amacı, ücreti, güvenliği vb. bireysel gereksinimleri ön planda tutuyor olmaları, iş tatmininin ana boyutunu bireysel gereksinimlerin oluşturduğunu göstermektedir¹⁷². Çalışanların yaptıkları işten duydukları tatmin, büyük ölçüde işin kendisi ve iş ile ilgili gereksinimlerin, beklentilerin ve isteklerin karşılanma derecesine bağlıdır¹⁷³.

1.2.2.2. Örgüt Açısından İş Tatmininin Önemi

İnsansız örgüt ve yönetim olabilmesi mümkün değildir. Örgütler insanlarla doğar, gelişir veya ortadan kalkarlar. Bu nedenle örgütler ne kadar teknoloji ile donatılmış olursa olsunlar temel olarak insana dayalıdır. Gelişen dünyada her geçen gün yeni teknolojiler geliştirilmektedir. Teknolojik gelişmeye harcanan çaba kadar bu teknolojiyi kullanan ve yöneten insan unsuru üzerinde de yoğunlaşması ve onların istek,

¹⁷¹ S. Güney vd. *Verimlilik Dergisi*, s. 56.

¹⁷² Selahattin Sertçe, *Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği)*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 2003, s. 6-7.

¹⁷³ S. Sertçe, *Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği)*, s. 7.

beklenti ve ihtiyaçlarının da dikkate alınması gerektiği anlaşılmıştır. Çünkü istek/arzu, beklenti ve ihtiyaçları dikkate alınmayan insan gücünün örgüt amaçları doğrultusunda harekete geçirilebilmesi ve ondan istenen verimin alınabilmesi çok güçtür. İnsan gücünün örgüt amaçlarına ulaşma doğrultusunda motive edilmesi, insanın kendini hem fiziksel hem de psikolojik olarak örgüt içinde sağlıklı ve mutlu hissetmesi ile mmkndr¹⁷⁴.

Bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlıkları yönetim biliminde örgüt içi etkinlik vs performans açısından üzerinde durulması gereken en önemli konulardan biridir. Örgüt içinde bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlıkları, o örgütten sağlanan iş tatmini ile yakından ilişkilidir. İş tatminine ulaşmış sağlıklı işgörenlerden daha yüksek düzeyde etkinlik ve performans artışları elde edilmektedir. Diğer yandan tatminsizlik işgörenlerin psikolojik sağlıklarını etkilemekte dolayısı ile işgören etkinliğinde ve performansta düşüşe sebep olmaktadır¹⁷⁵.

Modern yönetim teorisyenleri, hizmetlerin etkinliği ile çalışanların tatmininin sağlanmasını yönetimin iki temel hedefi olarak görmektedir. İş tatmini, özellikle son yıllarda davranış bilimcilerin en fazla önem verdiği davranışsal konulardan biri olmuş ve örgütsel etkinlik ile verimlilik üzerinde etkisini hissettiren bir kavram olarak dikkat çekmektedir. Bireylerin alışma hayatı süresince yaptıkları işe, çalıştıkları işletmeye ve iş ortamına dair pek çok deneyimleri olmaktadır. Bu deneyimler, çalışma hayatı süresince gördükleri, yaşadıkları, kazandıkları, mutluluklar ve zntlerinden oluşmaktadır. Tüm bu bilgi ve duyguların sonucunda işgörenlerin yaptıkları işe veya çalıştıkları işletmeye karşı tutumları, iş tatmini veya tatminsizliğini ortaya ıkarmaktadır¹⁷⁶.

- Literatürde iş tatminine ilişkin çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Ancak bu araştırmaların çoğunda farklı yaklaşımlarla farklı tanımlar yapılmıştır. En basit olarak

¹⁷⁴ Weihui Fu, Satish Deshpande, Xiao Zhao, "The Impact of Ethical Behavior and Facets of Job Satisfaction on Organizational Commitment of Chinese Employees." *Journal of Business Ethics*, Dec2011, Vol. 104 Issue 4, p537-543, 2011, s. 537-538.

¹⁷⁵ Mohamed H. E. Khalifa, (2011), "Perceptions of Equity and Job Satisfaction: A Study of University Employees in Egypt" *International Journal of Management*, Dec2011, Vol. 28 Issue 4, p130-143, s. 130-131.

¹⁷⁶ Figen Sevimli ve mer Faruk İşcan, "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu" *Ege Akademik Bakış*, 2005, s. 56.

Fritzsche ve Parrish (2005)¹⁷⁷ tarafından işgörenin işinden hoşlanma boyutu olarak ifade edilen iş tatmini daha kapsamlı olarak Testa (1999)¹⁷⁸; Ergeneli ve Eryiğit, (2001)¹⁷⁹; Weiss (2002)¹⁸⁰; Baş ve Ardiç, (2002)¹⁸¹; Akıncı (2002)¹⁸²; Edvardsson ve Custavsson (2003)¹⁸³; Erdilve Keskin-İmamoğlu-Erat, (2004)¹⁸⁴; Toker (2007)¹⁸⁵ tarafından bireyin işine, çalışma ortamına, karşılaştığı davranışlara ve aldığı hizmetlere ilişkin gösterdiği olumlu veya olumsuz duygusal tepkiler olarak tanımlanmıştır.

Başka bir deyişle iş tatmini; bireyin işini ya da işle ilgili yaşantısını, memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak algılamasıdır. İş tatmini denince, işten elde edilen maddi çıkarlar, işgörenin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve ürün meydana getirmenin sağladığı bir mutluluk akla gelmektedir. İş tatmini, işgörenlerin bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında, bireysel, fizyolojik ve ruhsal duygularının bir belirtisidir. Çeşitli iş özellikleri, koşulları ve çıktıları iş tatmini ile ilgilidir. Rolden kaynaklanan stres kaynakları (çatışma, aşırı yüklenme ve belirsizlik), iş ortamında yaşanan olaylar, beklenti-değer ve inançlar ile işgörenin örgütten beklentileri ile örgütün sağladıklarının düzeyi bunlara örnek verilebilir¹⁸⁶.

Cemaloğluna (2007) göre, örgütlerin etkinliği işgörenlerin etkinliğine bağlıdır. İşgörenlerin etkili olabilmeleri ise onların sağlıklı ve mutlu olmalarını gerektirir. Sağlıklı ve işinden hoşnutluk duyan bireyler örgütün amaçlarına ulaşmasına katkıda bulunabilir. Bu nedenle örgüt içerisinde bulunan bireylerin fiziksel ve psikolojik

¹⁷⁷ B. A. Fritzsche & Parrish, T. J., "Theories and research on job satisfaction". (Eds. In R. Brown & R. Lent), *Career development and counseling: Putting theory and research to work*, New York: Wiley, 2005, pp.180-202.

¹⁷⁸ Mark R. Testa, "Satisfaction with Organizational Vision, Job Satisfaction and Service Efforts: An Empirical Investigation". *Leadership & Organization Development Journal*, 20/3, 1999, s.154- 161.

¹⁷⁹ Azize Ergeneli, Mehmet Eryiğit, "Öğretim Elemanlarının İş Tatmini: Ankara'da Devlet ve Özel Üniversite Karşılaştırması", *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(19), 2001, s.159-178.

¹⁸⁰ Howaard M. Weiss, "Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences". *Hum. Resour. Manage. Rev.* 12, 2002, 73-194.

¹⁸¹ Kadir Ardiç, Türker Baş, "Yüksek öğretimde iş tatmini ve tatminsizliği", *İktisat İşletme ve Finans*, 17, Eylül, 2002, ss.72-81.

¹⁸² Zeki Akıncı, "Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama", *Akdeniz İİBF Dergisi*, (4), 2002, ss.1-25.

¹⁸³ Bo Edvardsson, BengtOve Gustavsson, "Quality in the Work Environment: A Prerequisite for Success in New Service Development", *Managing Service Quality*, 13(2), 2003, pp. 148-163.

¹⁸⁴ Oya Erdil vd., "Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5/1, 2004, s.17-26.

¹⁸⁵ Boran Toker, "Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8/1, 2007, s.92-107.

¹⁸⁶ Canadian Business, Jobs satisfaction, 11/21/2011, Vol. 84, Issue 19, 2011, p8-8.

sağlığının korunması örgütler açısından çok önemlidir¹⁸⁷. Fisher ve Locke (1992) yapmış oldukları çalışma ile işgören tatmini ile işgören devri, devamsızlık, geç kalma, uyuşturucu kullanımı ve sabotaj gibi bireysel çalışma davranışları arasında bir korelasyonun varlığını ortaya koymuştur. Bu yüzden de çalışma yaşamında işgörenlerin işlerinden sağladıkları tatminin hangi düzeyde ve ne tür değişkenlerin etkisiyle gerçekleştiğinin bilinmesi, gerek işgören gerekse örgüt açısından büyük bir önem taşımaktadır¹⁸⁸.

İş tatmininin sağlanması, örgütlerdeki işgörenlerin yerine getirecekleri faaliyetlerin kalitesinde önemli bir etkiye sahiptir. Yoon ve Suh (2003) tatmine ulaşmış işgörenlerin daha çok çalıştıklarını ve daha iyi hizmet sunduklarını ayrıca içinde oldukları örgütlere daha çok ilgili olmaya ve kendilerini daha kaliteli hizmet sunmaya adamaya eğilimli olduklarını ifade etmiştir. Bu nedenle örgütler, işgörenlerin iş tatminlerini artırmak için çeşitli yönetsel teknikler kullanmaktadır¹⁸⁹. "İş tatminini artırıcı çabaların sonucunda ise, yüksek seviyede tatmine ulaşmış işgörenlerin performans ve etkinliklerinde olumlu gelişmeler sağlanabilmektedir"¹⁹⁰.

İş tatmini işgören performansını, işgören devir hızını, örgütün büyüme hızını, verimliliğini ve nihai olarak da örgütün başarısını etkileyen önemli öğelerden birisidir. İş tatmininin, işgörenin işle ilgili çeşitli davranış ve çıktılarının diğer örgüt üyelerine göre verimlilik düzeyi olarak ifade edilen işgören performansı¹⁹¹ üzerinde önemli etkileri söz konusudur. Çeşitli beklentilerle bir örgüte katılan birey, bu beklentilerini gerçekleştirebildiği ölçüde işinden ve içinde bulunduğu örgütten memnun olmakta vs böylece verimliliği vs performansı artmaktadır. Bireysel performans, kişilik, değerler, tutumlar vs bireyin yetenekleri ile azaltılır veya ılımlaşır. Bu faktörlerin birleşimi bireyin algılamasını vs nihayetinde performansını etkiler. Bireyin işinden tatmini ile yakından

¹⁸⁷ Necati Cemaloğlu, "Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıldırma", *Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, 42:111-126, 2007, s. 121.

¹⁸⁸ Cynthia D. Fisher ve Edwin A. Locke, "The New Look In Job Satisfaction Research And Theory", In: Smith, P.C., Cranny, C.J., Stone, E.F. (Eds.), *Job Satisfaction: How People Feel about their Jobs and How it Affects their Performance*, New York: Lexington Books, 1992, s.165- 194.

¹⁸⁹ Mahn Hee Yoon ve Jaebeom Suh, "Organizational Citizenship Behaviors And Service Quality As External Effectiveness Of Contact Employees", *Journal of Business Research*, 56/8, 2003, 597-611.

¹⁹⁰ F. Sevimli ve Ömer. F. İşcan, *Ege Akademik Bakış*, s. 55.

¹⁹¹ Barry J. Babin ve Mitch Griffin, "The Nature of Satisfaction: An Updated Examination and Analysis", *Journal of Business Research*, 41, 1998, s. 82.

ilgili olan bu faktörlerin performansla olan ilişkisi, iş tatmini - performans ilişkisini ortaya koymaktadır¹⁹².

1.2.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Yöneticiler, örgütlerinde çalışanların iş tatmininin yüksek olmasını istemektedirler. Bu yüzden iş tatminini sağlamak ve yükseltmek için de olanaklarına ve tecrübelerine göre çaba harcamaktadırlar. Bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşılmasında önemli bir etken olan iş tatmininin sağlanması ve yükseltilmesi için her şey den önce iş tatminini etkileyen faktörler hakkında sağlıklı bilgi sahibi olmak gerekmektedir¹⁹³.

Eliason'a (2006) göre zamanla koşullara bağlı olarak ortaya çıkan iş tatmini ile iş çevresi ve spesifik faktörler arasında güçlü bir bağ söz konusudur. Çalışanın işine karşı olan genel tutumunu etkileyen faktörler birbirleri ile etkileşim içindedir¹⁹⁴. Genel olarak iş tatminini etkileyen faktörleri, iç ve dış faktörler olarak iki başlık altında toplamak mümkündür. İç faktörler; çalışanın yaşını, cinsiyetini, eğitim düzeyini, hizmet süresini ve medeni durumunu içerirken; dış faktörler iş ve niteliğini, yönetim ve denetimi, ücreti, gelişme ve yükselme olanaklarını, çalışma koşullarını, birlikte çalışılan kişileri, kurumsal ortam gibi faktörleri içermektedir¹⁹⁵.

1.2.3.1. İç Faktörler

Çalışanın genetik eğilimi, aile faktörü, almış olduğu eğitim, değer yargıları, iş hayatı tecrübesi, içinde yaşadığı sosyal yapı ve çevresi iş tatmini üzerinde önemli rol oynamaktadır. Bu kişisel özellikler, her çalışana diğer çalışanlardan farklı kılmaktadır. Aynı zamanda kişinin yaşam biçimini de belirleyen bu kişisel faktörler, beklentilerin karşılanmasında, çalışanın örgüte karşı takınacağı tutum üzerinde olumlu ya da olumsuz etkiye sahiptir¹⁹⁶.

¹⁹² Teresa Marchant, "Strategies For Improving Individual Performance And Job Satisfaction At Meadowvale Health", *Journal of Management Practice*, 2/3: 63-70, 1999, s. 63.

¹⁹³ Zeki Akıncı, "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı. 4, 2002, s. 4.

¹⁹⁴ Ellason L. Stephen, "Factors Influencing Job Satisfaction Among State Conservation Officers", *An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(1), 2006, s. 65.

¹⁹⁵ Günay Aksu, Acuner, A. Münir ve Tabak, R. Selçuk, "Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği)", *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, Ankara 2002, s. 72.

¹⁹⁶ Z. Akıncı, *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, s. 6.

İş tatminini etkileyen veya iş tatmininin göstergesi olan iç faktörler; cinsiyet, yaş ve işte kalma süresi, meslek ve eğitim düzeyi, statü, kişilik, sosyo-kültürel çevre, zeka ve yetenek olarak yedi başlık altında toplanabilir. İhtiyaçlar hayatın devamı için gerekli olan şartlara dayanır ve organizmanın sağlıklı yaşaması için olması ve karşılanması zorunlu olan dürtülerin enerji kaynağını oluşturur. İnsan, bilinçli olarak arzu etse de etmese de ihtiyaçlar her zaman vardır¹⁹⁷.

İnsan ihtiyaçları konusunda bir çok araştırmacı çeşitli teoriler geliştirmişlerdir. Bunların en önemlileri ise, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi ve Herzberg'in Çift Faktör Teorisi'dir. Bu bilindik teorilere, çok sayıda çalışmada yer verildiği için, çalışmamız kapsamına almayıp bir nevi tekrardan kaçınacağız. Bu başlık altında, çalışmamızın amacıyla anlamlı olması nedeniyle Kuhlen'in, insanın temel ihtiyaçlarının mesleğinde veya işinde karşılanmış olmasıyla, iş tatmini duyacağını, iş tatmin ve tatminsizliğinin bireyin kişisel ihtiyaçları ile mesleki potansiyeli ve bunların uygun bir biçimde birbirlerini karşılaması için çevresel imkanın yarattığı farklılığın derecesine bağlı olduğunu savunduğu hipoteze yer verebiliriz. Bu bağlamda, bir çok araştırmacının ulaştığı ortak nokta, iş tatmini seviyesini, bireyin iş yerinde kişisel ihtiyaçlarının karşılanma derecesi belirler şeklindedir¹⁹⁸.

Bir toplumun mutluluğu o toplumu oluşturan bireylerin ihtiyaçlarının karşılanma derecesiyle orantılıdır. Bilindiği gibi insan, çok çeşitli olan ihtiyaçlarını karşılamak üzere harekete geçme eğilimindedir. Fizyolojik, güvenlik, ait olma ve sevme, saygı görme ve statü ve kendini gerçekleştirme şeklinde hiyerarşik biçimde yani karşılanmadıkça bir üst derecede karşılanmak için kendini hissettiren insan ihtiyaçları vardır. Özellikle, insanın, kişisel yeteneklerinin gereklerini ortaya koyarak kendini gerçekleştirmek istemesi önemli bir ihtiyaçtır. Yeteneği olan; ancak, her hangi bir kültür, sanat veya meslek dalında çeşitli nedenlerle başarılı olamayan bireylerin tatmin ve moral sağlması zordur¹⁹⁹.

Takdir edileceği gibi, bireylerin ihtiyaçlarını sosyal bir çevre içinde karşılayabilmesinde, moral ve tatmin önemli bir rol oynamaktadır. Bu tatmini

¹⁹⁷ Canadian Business, *Jobs satisfaction*, 11/21/2011, Vol. 84 Issue 19, 2011, p: 8-8.

¹⁹⁸ Muhammad Imran Malik, Muhammad Nadeem Safwan, Amir Gulzar Sindhu, "Examining Stress, Job Satisfaction and Customer Satisfaction in a Transport Company (A Case from Pakistan)", *International Journal of Business & Social Science*, Vol. 2 Issue 18, p: 81-85, 2011, s. 82.

¹⁹⁹ Z. Akıncı, *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, s. 7.

sağlayamayan bazı bireylerin, toplum veya kurum düzeni için tehdit olabilecek eylemlere giriştiği, anarşi ve teröre kadar varan yollara başvurduğu düşünüldüğünde, toplumu oluşturan her bir bireyin moral ve tatminin sağlanması için küçük de olsa bir çaba gösterilmesinin tüm toplum ne denli önemli olduğu anlaşılır. İhtiyaçlar, duyuya aitken, değerler öğrenilmiştir. İnsanlarda bütün temel ihtiyaçlar aynı olduğuna göre, insanları birbirinden ayıran özellikler, bireyden bireye farklılık gösteren değerlerdir²⁰⁰.

Günümüzde değerler hızla değişmekte, yüce değerlerin yerini ikinci derecede değerler almaktadır. Bu durum kültür değişimleri dediğimiz bir olguyu gündeme getirmektedir. Özellikle globalleşme, küreselleşme gibi terimlerle ifade edilen bu gerçeklik, bireyi derinden etkilemektedir. Değerlerdeki hızlı değişimler, mesleki algılamaları da olumsuz yönden etkileyebilecek nitelikte olabilmektedir. Sağlıklı bir toplum; ne değişmeyen ne hep değişen, fakat istikrar içinde değişme gösteren bir toplumdur. Fakat ahlakında değişmeyen değerleri vardır ve bunlar bütün zamanlarda ve yerlerde geçerli olagelmıştır. Aciz olanlara şefkat ve merhamet göstermek, başkalarının kişiliğine saygı göstermek, yakınlarına yardım etmek, dürüst davranmak gibi. Bu genel değerler, farklı toplumlarda ve farklı zamanlarda birbirinden farklı şekiller almış, fakat şekillerin arkasındaki prensipler değişmemiştir²⁰¹.

Görüldüğü gibi kişinin ahlaki değerlerinin yüceliği; onun motivasyonunda, davranışlarını yönlendirmesinde, iş tatmini hissetmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Örgüt olumlu yönden, iş görenlerin kişisel değerlerini örgütün değerleri ile uyuşturup, bütünleştirir ve özendirici bir etki yaparak davranışlarını etkiler²⁰².

Gilmer'in 1975'te yaptığı bir araştırmada, ilk işe girişten sonra iş gören iş tatmininin yüksek olduğu, daha sonra ise bu düzeyin düştüğü saptanmıştır. İlk işteki bu düş kırıklığı iki nedenle açıklanmıştır. Okullarından mezun olduktan sonra ilk kez işe girenlerin, işte başarılı olma arzuları ve beklentileri bir süre sonra gerçekleşmiyorsa, bu durum kişinin işine karşı olan hoşnutsuzluğunu azaltır. İkinci neden de birincisine bağlı olarak iş yerindeki üstlerin veya çalışma arkadaşlarının bütün güç işleri bu

²⁰⁰ Malik vd., *International Journal of Business & Social Science*, s. 83.

²⁰¹ Mohsin Bashir; Liao Jianqiao; Zhao Jun; Faheem Ghazanfar; Muhammad Mahroof Khan, "The Role of Demographic Factors in the Relationship between High Performance Work System and Job Satisfaction: A Multidimensional Approach" *International Journal of Business & Social Science*, Vol. 2 Issue 18, p207-218, 2011, s. 209.

²⁰² Mohsin vd., *International Journal of Business & Social Science*, s. 210.

tecrübesiz kişiye yığarak işin sanıldığı kadar kolay olmadığını ispatlama için takındıkları tutum olabilir. Diğer taraftan kişi, yaşamı boyunca çok iş değiştirmiş ve her defasında iyi şartları olan işlere geçmişse bu o kişinin iş tatminsizliğini gösterir²⁰³.

Eğitim çalışanları geliştirerek kişisel verimliliklerini artırmakta, böylece çalışan başarısı sonuçta işletmeyi olumlu yönde etkilemektedir. Etkin eğitim insanların tutum, davranış, beceri ve bilgi düzeylerini geliştirir. İş tatmini ile eğitim arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçları genellikle, eğitim düzeyinin yükselmesi ile tatminin düşeceği yolundadır. Mesleki hareketliliğin elde edilmesinde, eğitim en önemli faktör olarak gösterilmektedir. Eğitimi sosyal hareketlilik aracı olarak ele alıp eğitim ile sosyal hareketlilik arasındaki ilişkiye temas ederken, üstünde durulması gereken önemli bir nokta da eğitimin fonksiyonel ve sembolik değeridir. Bir gayeye ulaşmak için doğrudan doğruya eğitimden yararlanılırsa, eğitimin fonksiyonel değerinden bahsetmiş oluruz. Daha iyi açıklamak için bir örnek üzerinde durabiliriz. Tıp veya hukuk öğrenimi gören kimseler, öğrenim hayatlarının sonunda kendilerini bekleyen kazanılmış statüye kavuştukları takdirde, örneğimize göre, hekim veya hâkim olurlarsa, gördükleri öğrenimin değeri “fonksiyonel eğitim değeri”dir. Eğer eğitimden faydalanır, fakat kazanılan statü sembolik olarak taşınırsa, eğitimin sembolik değerinden bahsetmiş oluruz. Örneğin, iktisatta doktora derecesi kazanan bir kimsenin, öğrenimi sonunda elde ettiği bu statüden yararlanamaması ve bu alanda öğrenim sonrasında faaliyet göstermemesi halinde “eğitimin sembolik değeri” ortaya çıkmaktadır²⁰⁴.

Statü, kişinin örgüt hiyerarşisi içindeki yerini, mesleğinin sağladığı prestiji, yönetici ise yöneticinin hangi yönetim kademesinde bulunduğu gibi özellikleri temsil ettiğinden daha geniş kapsamlı bir terimdir. Yapılan araştırmalarda iş tatmini ile statü arasında güçlü bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Yöneticiler arasında yapılan araştırmaların sonucu, üst yönetim kademesinde bulunan kişilerin iş tatminlerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir²⁰⁵.

Zekâ faktörü, iş tatmininde bir etken olmasına rağmen tek başına tatmin veya tatminsizliğe yol açmamaktadır. Fakat yapılan işin niteliği ile zeka arasında bir

²⁰³ Fatima Bushra, Ahmad Usman, Asvir Naveed, “Effect of Transformational Leadership on Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment in Banking Sector of Lahore (Pakistan)”, *International Journal of Business & Social Science*, 2011, Vol. 2 Issue 18, 2011, p261-267.

²⁰⁴ Mohsin vd., *International Journal of Business & Social Science*, s. 210-212.

²⁰⁵ Canadian Business, Jobs satisfaction, 11.21.2011, Vol. 84 Issue 19, p: 8-8.

korelasyon bulunmaktadır. Pek çok meslek grubu için belli bir zekâ düzeyinin gerekli olduğu görülmüş; bu zekâ düzeylerinden sapmanın iş doyumsuzluğuna neden olduğu kanıtlanmıştır²⁰⁶.

İnsan ilişkileri zayıf, fazla sınırlı tepkiler gösteren ve kişisel konumlarından memnun olmayan kişiler genellikle yaptıkları işlerden de en az tatmini duyan kimselerdir. Ancak bu durum, her meslekte tatmin olmamış kişiler için “bu şekilde tepki verir” şeklinde genellenemez. Vroom, iş görenlerin işe karşı tepkilerinin farklı oluşunu, bireylerin birbirinden farklı güdü, değer ve yeterliliğe sahip olmalarına bağlar. Kişilik değişkeninin iş tatminine etkisini inceleyen benzeri araştırmalar, tatmin sağlamış bireylerin daha esnek, daha kararlı bir kişiliği olan, üst sosyoekonomik değerden gelen ya da düşük sosyo-ekonomik düzey engellerini yenen kimseler olduğunu göstermektedir²⁰⁷.

İş tatminini etkileyen diğer bireysel özellik ise meslektir. Araştırmalar, toplum tarafından kabul görmüş, saygınlığı yüksek olan, bağımsız çalışma olanağı veren ve insanla doğrudan ilgilenen meslek gruplarında iş tatmininin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bireyin sosyo – kültürel çevresinin de iş tatminini etkilediği saptanmıştır. Bazı araştırmalarda, özellikle eşlerin işlerindeki statüleri, çalışan kadınların en küçük çocuklarının yaşları, ailenin gelir düzeyi gibi sosyo – kültürel değişkenlerin iş tatmini düzeylerinde farklılık yarattığı saptanmıştır²⁰⁸.

1.2.3.2 Dış Faktörler

İş ortamına bağlı çalışanın iş tatminini etkileyen pek çok dışsal faktör söz konusudur. Ancak bu faktörlerin algılanmasında ve değerlendirilmesinde sahip olunan kişisel özelliklerin etkisi büyüktür. Mesela, aynı iş yerinde aynı seviyede ve aynı koşullar altında çalışan iki çalışana eşit düzeyde ücret verildiği zaman beklentilerinin karşılanma düzeylerinin farklı olması olasıdır²⁰⁹.

İş tatminini etkileyen dış faktörleri, işin özellikleri, ücret, terfi ve ödül, fiziksel çalışma koşulları, yetki-sorumluluk devri, örgütsel ilişkiler, kararlara katılma, iş

²⁰⁶ Mohsin vd., *International Journal of Business & Social Science*, s. 212.

²⁰⁷ Akıncı, *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, s. 9.

²⁰⁸ Mohsin vd., *International Journal of Business & Social Science*, s. 213.

²⁰⁹ Erol. Eren, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayım, İstanbul 2000, s. 234.

güvenliği ve iletişim olmak üzere dokuz başlık altında toplanır. İş görenin çalıştığı işin niteliğini beğenmesi, iş tatmininin başta gelen etkeni olmaktadır. İşin niteliği yükseldikçe, işten sağlanan tatmin de artmaktadır. İş görenin işini beğenmesi aşağıda örnek olarak sayılan bazı koşulların varlığına bağlıdır²¹⁰:

- Yetenekleri kullanmaya ve sorumluluk almaya elverişlilik,
- Öğrenmeye olanak vermesi,
- Denetim biçiminin demokratik olması,
- İşin sorun çözmeye dayanması.

İşin fiziki yapısı, görevlerin içeriği, insanların çalışma pozisyonu ve makine ile olan ilişkileri bunlara ilave olarak insanın bu konuda işine karşı olan tutumu ve ilgisi iş tatminini büyük ölçüde etkilemektedir. Kişinin çalıştığı iş yerine maddi çevre denmektedir. Maddi çevrede kötü ısınma şartları, yetersiz aydınlatma ve havalandırma ile ortaya çıkan ve böylece işin yapılmasını büyük ölçüde aksatan aynı zamanda bireyin bedeni ve ruhi fonksiyonlarının bozulmasına yol açan durumlarla da karşılaşılabilir²¹¹.

İş görenler, ısı, nemi, havalandırması, ışığı, sessizliği, rahatlığı, tehlikesiz oluşu yönlerinden çalışmaya elverişli koşulları olan işi, iş yerini tercih etmekte ve bunlara çok önem vermektedirler. Ayrıca iş görenlerin çoğu, iş yerinin evlerine yakın oluşu; çalıştıkları binanın yeni, temiz; işleri için gerekli olan araç – gereçlerin kullanılabilir olmasını istemektedirler. Bireylere bu olanakların sağlanması, hem verimlilik hem de iş tatmini için gerekli görülmektedir. Uygun çalışma ortamı, işin gerektirdiği koşulları ve iş gören gereksinimlerini karşılayan bir ortamdır. İş görenin iş tatmininde ücret önemli bir yer tutmaktadır. Ancak, ücretin yüksek olması, iş görenin iş tatmini sağlaması için yeterli değildir. İş görenin beklediği ücret ile elde ettiği ücret arasındaki denge önemlidir²¹².

Bunu yanı sıra ücretin tatmin sağlamasında²¹³:

- İş görenin yaşı, kıdemi, öğrenim düzeyi ve yaşantısı gibi bireysel özellikleri,

²¹⁰ İbrahim Ethem Başaran, *Yönetimde İnsan İlişkileri*, Birinci Basım (Yeniden Yazım), Gül Yayınevi, Ankara 1998, s. 204-206.

²¹¹ Başaran, *Yönetimde İnsan İlişkileri*, s. 206.

²¹² Mohsin vd., *International Journal of Business & Social Science*, s. 213-214.

²¹³ Başaran, *Yönetimde İnsan İlişkileri*, s. 206-208.

- Harcanan çaba, üretimin niteliği, yaratıcılık ve yenileşme eğilimi gibi bireysel eylemleri,
- Sorumluluk, yeterlilik, zihni yorgunluk, mücadele etme düzeyi gibi görev özellikleri ile elde edilen ücret arasında bir dengenin olması ve bu dengenin iş gören tarafından algılanması tatmin yaratmada önemlidir.

Bireyler, çalıştıkları işlerde terfi imkânlarının bulunmasını da isterler. Çünkü çalışanlar, işlerini iyice öğrenip deneyim kazandıkça, iş tekdüzeleşecek ve konumlarındaki yetki ve sorumlulukları yetersiz bulacaklardır. Bu nedenle iş görenler daha yüksek yetki ve sorumluluk düzeyinde çalışmayı arzu edeceklerdir. İlerleme ya da yükselme yolları tıkanan iş görenlerin, çalışmalarındaki gayret ve şevkleri kırılacaktır. Şu halde yükselme imkânları, bir teşvik aracı olmaktadır. İş'te ilerleme imkânının yüksekliği, sıklığı ve adil olması da iş görende tatmin sağlar. Ancak, yükselmenin anlamı işgörenden işgörene değişmektedir. Yükselme kimi iş görene göre psikolojik gelişme anlamı taşıırken, kimine göre daha da çok para kazanma, onur elde etme anlamına gelir. Öyleyse, bireyden bireye yükselmenin yaratacağı tatmin ya da tatminsizlik duygusu da değişik olacaktır²¹⁴.

1.2.4. İş Tatmininin Bireysel ve Örgütsel Sonuçları

Şimdiye kadar birçok araştırma çalışanların iş tatmin düzeyleri ile işgücü devri, sağlık, başarı, verimlilik, işe bağlılık, işe geç kalma ve işe yabancılaşma değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemiştir. İş tatmininin sonuçları, çalışanın fiziksel ve ruhsal sağlığını, örgütün çalışma ortamını ve verimliliğini, toplumun huzurunu, ekonomik gelişimini, tasarruf ve sosyal israf anlayışını etkilemesi açısından göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir. Modern yönetim anlayışına göre, örgütlerin başarısı ve gösterdiği performans sadece karlılığı, pazar payı, ödediği vergi gibi maddi verilere dayanan değişkenlere göre değil, insan boyutu ile de ölçülmelidir. Örgütler açısından iş tatmini her şeyden önce sosyal bir sorumluluk ve etik bir gereklilik olmalıdır²¹⁵.

²¹⁴ E. Eren, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, s. 232-233.

²¹⁵ İlhan Erdoğan, *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul 1996, s. 378.

İş tatmini aynı zamanda kişinin yaşam doyumu ile de yakından ilişkilidir²¹⁶. İş tatmininin işletme dışındaki yaşama da yayılma etkisidir, bu nedenle de iş tatmini daha büyük bir önem kazanmaktadır. İş tatminsizliği, iş yerinde arzu ve gereksinimleri giderilmediğinde ya da ulaşmak istedikleri amaçların önüne konulan engele müdahaleler sonucunda, çalışanların girdikleri olumsuz tutum olarak tanımlanmaktadır. İş ile ilgili tatminsizlik konuları ile bunların sonucunda ortaya çıkan olumsuz tutumlar üç kısımda incelenmektedir. Bunlar²¹⁷:

- İşin yapılış koşullarına ve iş aletlerine bağlı tatminsizlikler, (işin gerektirdiği çevresel ve bedensel koşullar, işe ilişkin zihinsel koşullar, işin gerektirdiği moral koşulları ve bunlarla ilgili tatminsizlikler)
- Maddi kazançlara ilişkin tatminsizlikler,
- Takdir edilme ve sosyal prestij durumlarına ilişkin tatminsizlikler. (verilen işle, terfiyle, ilişki biçimleri ile ve gelişme olanakları ile ilgili tatminsizlikler)

Çalışanda tatminsizlik, huzursuzluk ve isteksizlik yaratmaktadır. İş tatminsizliği, daha gizli biçimlerde verimsizlik, işi yavaşlatma, disiplin sorunları ve diğer örgütsel sorunların ardında yer almaktadır. İster toplu ister bireysel olsun yakınmalar değerlendirilip çözülmedikçe, daha büyük sorunlara yol açması kaçınılmazdır. İş tatminsizliği ruhsal açıdan çalışanda kaygı yaratması, bu kaygının yoğun ve sürekli olması, onun ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Aynı zamanda iş tatminsizliği yaşayan çalışanda bıkkınlık, işi bırakma, devamsızlık, kavgacılık gibi örgüt için istenmeyen davranışlar görülebilmektedir²¹⁸. İş tatminsizliğinin bazı sonuçları şöyle sıralanabilir.

1.2.4.1. Çalışanın Sağlığı

İş tatminsizliğinin önemli boyutlarından birisi çalışanın sağlığı ile olan ilişkisidir. Yapılan araştırmalar iş tatminsizliği yaşayan çalışanların çeşitli sağlık sorunlarına daha açık olduklarını göstermiştir. Konuyla ilgili bir araştırma, iş tatmininin;

²¹⁶ Dilaver Tengilimoğlu, “Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2005, s. 26.

²¹⁷ E. Eren, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, s. 225-233.

²¹⁸ Aksu vd. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası* s. 2.

yaşam süresini fiziksel durum ya da sigara kullanımından daha çok etkilediğini göstermektedir. Bu araştırma, aynı zamanda tatminsizliğin yalnızca psikolojik bir olgu olmadığını da ileri sürmektedir. İş tatminsizliğinden kaynaklanan stres, bir kişinin kalp krizi ve benzer rahatsızlıklara karşı hassasiyetini belirgin bir biçimde artırmaktadır²¹⁹.

Sağlık sorunları, örgütsel faaliyetlerin aksamasına, çalışanın ve dolayısıyla örgütün verimsizliğine neden olmakta ayrıca çalışanın iş tatminini önemli ölçüde düşürmektedir²²⁰.

1.2.4.2. İşe Yabancılaşma

İşe yabancılaşma, çalışanın yaptığı işin neye yaradığını görmemesi, bulunduğu örgütten soğuması, ruhsal olarak uzaklaşması ve kendisini çekmesidir²²¹.

İş tatminsizliği ve işe yabancılaşma kavramları bazı yazarlarca eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. İş tatmininin olduğu durumlarda yabancılaşmanın az olacağı, iş tatminsizliğinin ise işe yabancılaşma ile paralel olduğu şeklinde fikirler ortaya atılmaktadır²²².

Örgüt çalışanlarındaki yalnızlık, kendine ve işine soğuma, harcadığı emeğin üretimdeki karşılığını görememe, işin artık çalışanı tatmin etmediği, işten doyumsuzluğun bulunduğu gibi durumlar, yabancılaşmanın kendini gösterdiği birer koşul olarak ortaya çıkmaktadır²²³.

İşe yabancılaşma, bireysel düzeyde, zihinsel rahatsızlık, iş tatminsizliği, iş stresi, depresyon ve diğer birçok psikolojik rahatsızlıklarla ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan Kanungo'a (1992) göre, toplumsal ve örgütsel açıdan işe yabancılaşma, düşük üretkenlik, bozuk moral ve ahlaki değerler, yüksek düzeyde işgücü devri ve işten kaçma (iş başından uzaklaşma, kaytarma) ile hastalıklar veya rahatsızlıkların birçok biçimi örneğin, artan suç oranları, sabotaja yönelme, sağlık ve sosyal güvenlik maliyetlerinde

²¹⁹ Mohsin Ali Raza, Muhammad Musarrat Nawaz, "Impact of Job Enlargement on Employees' Job Satisfaction, Motivation and Organizational Commitment: Evidence from Public Sector of Pakistan" *International Journal of Business & Social Science*, Vol. 2 Issue 18, 2011, p: 268-273.

²²⁰ Mohsin vd., *International Journal of Business & Social Science*, s. 215.

²²¹ Sertçe, *Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği)*, s. 89.

²²² Ceyhan Aldemir, *Personel Yönetimi*, İzmir Fakülteler Kitabevi, İzmir 1993, s. 67.

²²³ Fazlı Gökçegöz ve İhsan Birinci, *Örgütsel Yabancılaşma*, 2006, s.5, Erişim Tarihi: 10.02.2012, http://www.egm.gov.tr/apk/dergi/37/web/makaleler/Fazli_Gokcegozihsan_Birinci.htm,

artış, iş yavaşlatma ve grevler nedeniyle baskı altına alınmış bir ekonomi biçiminde karşımıza çıkmaktadır²²⁴.

1.2.4.3. İşgücü Devri

Hackett, Bycio ve Hausdorf'a (1994) göre, çalışanların işten ayrılması sorunu, çalışan davranışları ve bu davranışların bağlı olduğu faktörler araştırılıyor olmasına rağmen halen örgütler için önemli bir sorun olma niteliğini taşımaktadır. Çalışanların işten ayrılması üzerine yapılan çoğu araştırma işten ayrılma davranışının önemli ölçüde bireylerin örgüte bağlılıklarının bir belirtisi olan iş tatmini ile ilgili olduğunu ortaya koymuştur²²⁵.

İş tatminsizliği nedeniyle işten ayrılan çalışanların yerine yeni çalışanların bulunması ve yeni çalışanların tecrübeli olsalar dahi, yeni örgütün iş sistemleri, örgütsel politikaları konusunda eğitilmesi zorunluluğu ve bu süreçte geçen zaman kaybı, örgüt ve çalışanın başarımındaki düşüş, işletme masraflarındaki artışlar ve müşteri tatminsizliği göz önüne alındığında, çalışanların iş tatmininin sağlanmasının önemi ortaya çıkmaktadır²²⁶.

Verimliliğin düşmesine neden olan, işten ayrılmaların kökeninde çoğu kez iş tatminsizliği yatmaktadır. Örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri, giderek büyüebilmeleri için çalışanların iş tatmininin arttırılmasına ve üretkenliğinin yükseltilmesine büyük önem verilmesi gerekmektedir²²⁷.

1.2.4.4. İşe Geç Kalma

Çalışanın işe geç kalma oranının düşük olması, iş tatminine sahip olduğunun bir göstergesidir. Elinde olmayan nedenlerden dolayı geç kalma oranları çıkarıldığında, iş tatminine sahip olan çalışanların bu konuda gereken özen ve duyarlılığı fazlasıyla gösterdikleri saptanmıştır. İş tatminine sahip bireylerde işe geç kalma oranları düşükken, iş tatminsizliği yaşayan bireylerde bu oran daha yüksek olmaktadır²²⁸.

²²⁴ Ethem Duygulu, "Yabancılaşma Olgusuna Yönelik Karşılaştırmalı Bir İnceleme", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(3), 1999, s. 1.

²²⁵ Bycio Hackett & Hausdorf, "Further Assessments Of Meyer And Allen's (1991) Three Component Model Of Organizational Commitment", *Jornal Of Applied Psychology*, 79(1), 1994, s. 15-24.

²²⁶ Z. Akıncı, *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, s. 9.

²²⁷ Rüya Ehtiyar, "Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Antalya Yöresinde Yapılan Bir Araştırma", *Verimlilik Dergisi*, 1996, s. 121.

²²⁸ Z. Akıncı, *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, s. 10.

Çalışanlar birçok hallerde, kendilerini çok az veya hiç katkıları olmayan bir düzen içinde kendilerini bulmaktadırlar. Bu yeni çalışma düzeni çalışanlar arasında huzursuzluklara ve kendilerinden oluşan direnmelere yol açmaktadır. Bu protesto bazı hallerde yüksek oranda ortaya çıkan devamsızlık, işe geç gelme, emirlere uymama, işin yavaş ve düşük kalitede yapılması şeklinde kendini göstermektedir. İşine yeterince ilgi duymayan çalışan iş kazalarına daha çok yatkın olmaktadır çünkü kazaların bireyin psikolojik ve fiziksel durumlarıyla ilişkisi bulunmaktadır²²⁹.

1.2.4.5. Başarı

Yöneticilerin iş tatminine duyduğu ilgi daha çok iş tatmininin çalışanın performansı üzerindeki etkisine yöneliktir. İş tatmini, iş performansının artmasına yol açmaktadır. Bunun yanı sıra iyi performans gösteren bireylerin iş tatminlerinin yüksek olduğunu gösteren araştırmalar da vardır²³⁰.

Yüksek iş tatmininin mi yüksek performansa yol açtığı yoksa yüksek performansa sahip bireylerin mi işten diğerlerine göre daha fazla tatmin oldukları sorusunun cevabı bulunamadığından iş tatmini ile performans arasındaki ilişki net olarak açıklanamamıştır. Araştırmacıların bir kısmı, iş tatmini ile performans arasında zayıf bir ilişkiden söz ederken, diğer araştırmacılar ise güçlü bir ilişkinin var olduğunu savunmaktadırlar. Lawler ve Porter, iş tatmininin mi başarıya, başarının mı iş tatminine yol açtığı sorusu ile ilgili olarak verimliliğin iş tatminine yol açtığını ileri süren bir model geliştirmişlerdir²³¹.

Yapılan bilimsel çalışmalar sonucunda, daha önceki “İş tatmini başarıyı artırır” görüşünün aksine, bugün “İş tatmini başarıya zemin hazırlar” görüşü daha fazla desteklenmektedir. İş tatmini ile başarı arasındaki ilişkinin anlamlı olabilmesi için çalışanın kişilik özelliklerinin yanı sıra, ödül beklentisi ve eşitlik duygusu gibi birçok destekleyici değişkenin de olması gerekmektedir. İş tatmini yüksek çalışanların, iş

²²⁹F. Sevimli ve Ö.F. İşcan, *Ege Akademik Bakış*, s. 59.

²³⁰Başarı, Erişim Tarihi: 14.02.2012, <http://luna.cas.usf.edu/~miles/spctout9.htm>

²³¹C. Shalley, Gilson, L. & Blum, T., “Matching Creativity Requirements And The Work Environment: Effects On Satisfaction And Intentions To Leave”, *Academy Of Management Journal*, Vol.43 Issue 2, 2000, s. 112.

tatmini düşük olan çalışanlara oranla daha fazla başarımlı sağlama güdüsü olduğu yadsınamaz²³².

1.2.4.6. Verimlilik

Hawthorne araştırmaları çalışanların iş tatmin düzeyleri ile verimlilikleri arasında bir ilişkinin olduğunu göstermiştir. Ancak daha sonraki araştırmalarda iş tatmini ile verimlilik arasındaki ilişkinin çok düşük olduğu bulunmuřtur²³³.

İş tatmini yüksekliğinin, kimi çalışanda, işine karşı içten güdülenme yaratarak, onu yüksek verime yöneltmesi de yüksek bir olasılıktır. Başarılı olma, özellikle öz gerçekleştirme basamağına gelmiş çalışanları yüksek verime güdümlenebilmektedir.

Aslında iş tatmini ile verimlilik arasındaki ilişkiyi kesin çizgilerle belirlemek çok güçtür. Bunun sebebi, iş tatmininin mi verimliliğe yoksa verimliliğin mi iş tatminine yol açtığı konusunda farklı görüşlerin bulunmasıdır.

1.2.4.7. İşe Bağlılık

İşe bağlılık, çalışanın işini benimseme derecesidir. İş tatmini ile işe ve örgüte bağlılık arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki vardır. Yüksek iş tatminine sahip olan çalışanın örgütünü sahiplendiği, işe bağlılığının arttığı ve isteğe bağlı çalışan işgücü devir hızı oranının azaldığı saptanmıştır. İşe bağlılığı yüksek olan bir çalışanı güdülemek, yönetmek ve örgütün amaçları doğrultusuna yöneltmek daha kolaydır. Buna karşılık, iş tatminsizliği sonucu işe bağlılığı düşük fakat çeşitli nedenlerden dolayı çalışmak zorunda olan çalışanlar, örgüt içinde olumsuz davranışlar ortaya koymaya başlamaktadırlar. Bu tür çalışanalarda her konuyla ilgili sık şikâyetler, örgüt içinde ve dışında örgüt hakkında olumsuz eleştiriler, diğer çalışanların morallerini bozma çabaları, işi yavaşlatma, işe devamsızlık ve sonuçta da işten ayrılma gibi nihai davranışlar gözlemlenebilmektedir²³⁴.

Açıklamalardan anlaşılacağı gibi, yöneticilerin örgütün öngörülen hedeflere ulaşmasında önemli bir etkiye sahip olan iş tatminini ve onu etkileyen faktörleri ortaya çıkarmak için iş tatmini konusunda gereken dikkat ve özeni göstermeleri gerekmektedir.

²³² Z. Akıncı, *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, s. 7.

²³³ İ. Ethem. Başaran, *Örgütsel Davranış*, Feryal Matbaa, Ankara 2000, s. 221.

²³⁴ Z. Akıncı, *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, s. 8.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

2.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın amacı ve önemi, araştırma hipotezleri, araştırmanın evren ve örneklem seçimi, veri toplama aracının geliştirilmesi, veri toplama süreci ve anket formunun güvenilirlik ve geçerlilik hakkında bilgi verilmiştir.

2.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, bankacılık sektöründe görev yapmakta olan çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışmasını ve bu çatışmanın iş tatmini ile ilişkisini ortaya koymaktır. Çalışma da bu amacın yanı sıra bireylerin iş yerinde yaşamış oldukları problemlerin aile alanına etkisi sonucu ortaya çıkan iş-aile çatışması ve aile alanında yaşamış oldukları problemlerin iş alanını etkilemesi sonucu ortaya çıkan aile-iş çatışmasının, bireylerin yaşadıkları iş tatmin düzeyini ne ölçüde etkilediğini ortaya koymak amaçlanmıştır.

Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin temel belirleyicisi çalışanlardır. Hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan çalışanın iç içe olduğu bir sektörde, iş tatmini düşük olan çalışanın müşterisine tatmin edici bir düzeyde hizmet sunması mümkün değildir.

Günümüzde çalışanlar örgütü yalnızca gelir elde etmek için buldukları bir yer olarak görmemekte, sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarını da karşılayabilecekleri bir yer olarak kabul etmektedirler. Çalışanların yaptıkları işle ilgili olarak duygu, düşünce ve isteklerinin belirlenmesi, iş tatminini olumlu veya olumsuz olarak etkileyen unsurların saptanması, hem çalışanlar hem de örgüt için oldukça önemlidir.

Çalışma yaşamında gerek çalışanlardan gerekse örgütten kaynaklanan olumsuzluklar, örgüt-insan ilişkilerinin sağlıklı bir şekilde yürümesini etkilemektedir. Bireylerin zamana, davranışa ve strese bağlı olarak yaşadıkları iş-aile çatışması iş tatmin düzeyini olumsuz yönde etkileyerek işten ayrılma niyetini ortaya çıkarabilmektedir. İş-aile çatışmasının bir sonucu olarak ortaya çıkan iş tatmininin azalması, çalışanların işten

ayrılma niyeti göstermeleri ve işten ayrılmaları ile sonuçlanabilecek bir sürecin başlangıcı olabilmektedir. İş ve aile alanlarından kaynaklanabilecek ve iş-aile çatışmasına neden olabilecek bu faktörleri belirleyebilmek, çalışanların iş tatmin düzeylerini olumsuz etkileyen nedenleri saptamak, işten ayrılma niyetini ve dolayısıyla işten ayrılmaları önlemek açısından gereklidir. Bu doğrultuda bankacılık sektöründeki çalışanlar üzerinde bir araştırma gerçekleştirilerek, iş-aile çatışması ve iş tatmini arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır.

2.1.2. Araştırma Hipotezleri

Genel anlamda iş-aile çatışması yaşayan bireyin içinde bulunduğu ruh halinden dolayı işinden duyduğu tatmin azalacaktır. İş nedeniyle evine, ailesine, çocuklarına yeterince zaman ayıramadığını, onlarla gerektiği gibi ilgilenemediğini düşünen işgören işyerinde huzursuz olacak, işinden duyduğu memnuniyet de azalacaktır. Kadınların iş yaşamlarında evlilik, aile ve çocuğun yerinin kariyerden önce gelmesi, aile yaşamındaki rolü ve sorumlulukları gereği mesleğinde terfi imkânlarının kısıtlanması, kadının evliliğinin ve çocuğunun iş yaşamı ve kariyerini sekteye uğratması gibi nedenlerle iş-aile çatışması kadınlarda daha fazla görülmektedir. İş-aile çatışmalarının sonuçlarının incelendiği pek çok çalışmada ise iş-aile çatışmasının en önemli örgütsel sonucunun iş tatmininin azalması olduğu ifade edilmektedir²³⁵.

Bacharach ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada yüksek seviyedeki iş-ev çatışmasının iş tatminini azalttığı kanıtlanmıştır. Bu çalışmada iş-ev çatışması olarak ifade edilen durum iş-aile çatışmasından farklı değildir. Zira ev ile kastedilen de işgörenin evde, ailesi ile ilgili sorumluluklarıdır. Hemşireler ve mühendisler üzerinde yapılan bu çalışmada iş-ev çatışmasının her iki meslek grubu içinde iş tatminini azaltan bir unsur olmasına rağmen bu negatif etki hemşirelerde daha fazla çıkmıştır. Bunun nedeni olarak da hemşireliğin düzensiz iş saatlerinin olması ve gergin ve stresli niteliği

²³⁵ Ulla Kinnunen, Sabine Geurts ve Saija Mauno, "Work-to-Family Conflict and its Relationship with Satisfaction and Well-Being: A One-Year Longitudinal Study on Gender Differences", *Work & Stress*, 18(1), 2004, s. 3; Ryan, Ann Marie, S. David Kriska, Bradley J. West ve Joshua M. Sacco, "Anticipated Work / Family Conflict and Family Member Views: Role in Police Recruiting", *An International Journal of Police Strategies & Management*, 24(2), 2001, ss. 229; Bragger vd., *Journal of Business and Psychology*, s. 307; Wayne, Julie Holliday, Nicholas Mus_Sca ve William Fleeson, "Considering The Role of Personality in the Work-Family Experience: Relationships of the Big Five to Work-Family Conflict and Facilitation", *Journal of Vocational Behavior*, 2004, 64, ss.118.

gösterilmektedir²³⁶. Ayrıca hemşirelerin büyük kısmının kadın olması da bu sonuç üzerinde etkili olduğu düşünülebilir.

2004 yılında yapılan bir başka çalışmada ise hem iş-aile hem de aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu kanıtlarken, aile-iş çatışmasının iş tatmini üzerindeki negatif etkisinin daha fazla olduğu belirtilmektedir²³⁷. Benzer şekilde Brough ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada da iş-aile çatışmasının, iş tatminsizliği ile ilişkisinin, aile tatminsizliği ile olan ilişkisinden daha fazla olduğu ortaya koymaktadır²³⁸. Noor tarafından yapılan çalışmada iş-aile çatışmasının iş tatmini ile arasında negatif bir ilişki olduğu vurgulanırken²³⁹ Kossek ve Ozeki'de iş-aile çatışmasının her iki yönünde hem iş hem de yaşam tatmini ile arasında negatif bir ilişki olduğunu ancak iş ve yaşam tatminlerinin aile-iş çatışması ile olan ilişkilerinin iş-aile çatışması ile olan ilişkilerinden daha az olduğunu ifade etmişlerdir²⁴⁰.

İş-aile çatışmasının yaşam tatmini üzerindeki olumsuz etkisi ve aralarındaki ilişkinin güçlü olması beklenen bir durumdur. Ancak yapılan pek çok çalışma iş-aile çatışmasının sadece yaşam tatmini ile değil aynı zamanda iş tatmini ile olan ilişkisinin de güçlü olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durumun nedeni iş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasına nazaran daha fazla hissedilmesi olabilir. Çünkü "iş" ailenin ekonomik geçim kaynağı olduğundan, iş ile ilgili sorumlulukların artması, ev ya da aile davranış düzlemine sarkması, işin talepleri nedeniyle aileye yeterince zaman ayıramamak çok yadırganır bir durum değildir. Bu nedenle de birey bu açıdan kendini çok fazla çelişkide hissetmemektedir. Ayrıca bireyin işi ve işin gereklerinden dolayı ailevi sorumluluklarını ihmal etmesi durumunda ailesinin göstereceği anlayış ve sabır, işini ihmal ettiğinde yöneticisinin göstereceği anlayıştan çok fazla olacaktır. Bu konuda yapılan araştırmalar işin aile üzerindeki olumsuz etkilerinin, ailenin iş üzerindeki olumsuz etkilerinden çok

²³⁶ Bacharach vd., *Journal of Business and Psychology*, s.s. 43-50.

²³⁷ Gary W. Howard, Heather Howard Donofr_O ve James S. Boles, "Inter-Domain Work-Family, Family-Work Conflict and Police Work Satisfaction", *An International Journal of Police Strategies & Management*, 27(3), 2004, ss. 384-386.

²³⁸ Paula Brough, Michael P.O'dr_Scoll ve Thomas J. Kallhath "The Ability of 'Family Friendly' Organizational Resources to Predict Work-Family Conflict and Job and Family Satisfaction", *Stress and Health*, 21, 2005, ss. 231.

²³⁹ Noraini M. Noor, "Work-Family Conflict, Locus of Control, and Women's Well-Being: Tests of Alternative Pathways", *The Journal of Social Psychology*, 142 (5), 2002, ss. 657.

²⁴⁰ Kossek ve Ozeki, *Journal of Applied Psychology*, 1998, s. 145.

daha fazla ve belirgin hissedildiğini ortaya koymaktadır²⁴¹. 2005 yılında yapılan bir çalışma iş-aile çatışması ile evlilik tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bu ilişkiye göre bireyin evliliğinden duyduğu memnuniyet arttıkça hissettiği iş-aile çatışması azalmaktadır²⁴².

Bilindiği üzere yaşam tatmini genel olarak bireyin yaşamından duyduğu memnuniyeti ifade etmektedir. İş-aile çatışmasının bireyin ruh halini olumsuz etkilediği, strese soktuğu, psikosomatik hastalıklara neden olduğu düşünülürse iş-aile çatışmalarının en önemli sonuçlarından birinin de yaşam tatmininin azalması olduğu anlaşılacaktır. Özellikle iş-aile çatışmalarının yaşam tatmini üzerinde negatif etkisinin daha fazla olması beklenmektedir. Çünkü birey işi ile ilgili sorumlulukları gereği ailesine yeterince zaman ayıramaz, onları ihmal ederse, bu durumdan rahatsız olabilir, kendisini suçlu hissedebilir ve böylece aile tatmini ve dolayısıyla da yaşam tatmini azalabilir. Bu konuda yapılan literatür araştırmasında da benzer sonuçlar elde eden çalışmalara rastlanmıştır. Daha önce yapılan çalışmalarda iş-aile çatışması ile algılanan yaşam kalitesi arasında negatif bir ilişki tespit edildiğini ifade eden Rice, Frone ve McFarlin, kendi yaptıkları çalışmada da iş-aile çatışmasının yaşam tatminini olumsuz etkilediğini ispat etmişlerdir²⁴³. Demerouti ve diğerlerin yaptıkları çalışmada iş-aile çatışması ile yaşam kalitesi arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır²⁴⁴. 2000 ve 2001 yıllarında yapılan üç farklı çalışma da iş-aile çatışmasının doğrudan ya da iş ve aile tatminleri aracılığı ile yaşam tatminini negatif etkilediğini, aralarında negatif bir ilişkinin olduğunu ortaya belirlenecektir²⁴⁵

Efeoğlu (2006) tarafından gerçekleştirilen çalışma sonucunda ise, yukarıda değinilen araştırmalardan elde edilen sonuçlardan farklı olarak, çalışanların iş-aile

²⁴¹ Rachel Gali Cinamon ve Yisrael Rich, "Work-Family Conflict Among Female Teachers", *Teaching and Teacher Education*, 21, 2005, ss. 370; Cinamon, Rachel Gali ve Yisrael Rich; "Gender Differences in the Importance of Work and Family Roles: Implications for Work-Family Conflict", *Sex Roles*, 47(11/12), 2002, ss. 538; Kinnunen, Ulla; Ad Vermulst; Jan Gerris ve Anne Mak_Kangas, "Work-Family Conflict and its Relations to Well-Being: The Role of Personality as A Moderating Factor", *Personality and Individual Differences*, 35, 2003, ss. 1679-1682;

²⁴² Kristin M. Perrone, L. Kay Webb ve Rachel H. Blalock, "The Effects of Role Congruence and Role Conflict on Work, Marital, and Life Satisfaction", *Journal of Career Development*, 31(4), Summer, 2005, ss. 231-232.

²⁴³ Robert W. Rice, Michael R. FRONE ve Dean B. McFARLIN, "Work- Nonwork Conflict and the Perceived Quality Of Life", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, 1992, ss. 163.

²⁴⁴ Evangelia Demerouti; Arnold B. Bakker ve Wilmar B. Schaufeli, "Spillover and Crossover of Exhaustion and Life Satisfaction Among Dual-Earner Parents", *Journal of Vocational Behavior*, 67, 2005, ss. 282-283.

²⁴⁵ Kim ve Ling, *Women in Management Review*, s. 213.

çatışması düzeylerinin iş tatmini üzerinde negatif yönde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum iş–aile çatışması kuramlarından olan telafi kuramı doğrultusunda açıklanmaktadır. Buna göre bireyler, hayatlarında daha yüksek düzeyde tatmin duygusu yaşamak için hem iş hem de aile alanlarında eksik olarak gördükleri şeyleri diğer yaşam alanlarından daha fazla tatmin olma çabası ile telafi etmek yoluna gitmektedirler²⁴⁶.

Diğer taraftan, Balmforth ve Gardner (2006) yaptıkları araştırma sonucunda, daha yüksek düzeylerde iş–aile çatışması ve aile–iş çatışması yaşayan katılımcıların daha düşük düzeylerde iş tatmini yaşadıklarına yönelik bir bulguya rastlamamışlardır²⁴⁷. Pasewark ve Viator (2006) tarafından, 552 katılımcı üzerinde yapılan araştırmada, ise iş–aile çatışması arttıkça iş tatmininin azaldığı görülmüş, ancak aile–iş çatışması ve iş tatmini arasında önemli bir ilişkiye rastlanmamıştır²⁴⁸.

Yukarıda ifade edilen görüşler çerçevesinde aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1: İş-aile çatışmasıyla aile-iş çatışması arasında ilişki vardır.

H1₁: Zaman dayalı iş-aile çatışmasıyla aile-iş çatışması arasında doğru yönlü ilişki vardır.

H1₂: Strese dayalı iş-aile çatışmasıyla aile-iş çatışması arasında doğru yönlü ilişki vardır.

H2: İş-aile çatışmasıyla iş tatmini arasında ilişki vardır.

H2₁: Zaman dayalı iş-aile çatışmasıyla iş tatmini arasında ilişki vardır.

H2₂: Strese dayalı iş-aile çatışmasıyla iş tatmini arasında ilişki vardır.

H3: Aile-iş çatışmasıyla iş tatmini arasında ilişki vardır.

H4: İş görenlerin iş-aile, aile-iş çatışması ve iş tatmini düzeyleri bireysel ve çevresel faktörler açısından farklılaşır.

2.1.3. Araştırmanın evreni ve örnekleme

Araştırma, Ankara ilinde bulunan 9 semtte ki (Ostim, Beytepe, Batıkent, Ümitköy, Cebeci, Bilkent, Çayyolu, Beşevler, Kızılay) banka çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan banka personelleri rastgele yöntemle seçilmiş

²⁴⁶ İbrahim E. Efeoğlu, *Ç.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 111-115.

²⁴⁷ Kelly Balmforth, Dianne Gardner, “Conflict and Facilitation Between Work and Family: Realizing the Outcomes for Organizations”, *New Zealand Journal Psychology*, Vol. 35, No. 2., 69–76, 2006, s. 72.

²⁴⁸ William R. Pasework, Ralph E. Viator, “Sources of Work – Family Conflict in the Accounting Profession”, *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 18, 147 – 165, 2006, s. 154.

olup, farklı bankalarda uygulama yapılarak örneklem çeşitliliği sağlanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın evrenini Ankara ilinde çalışan 600 banka personeli oluşturmuş, %95 güvenilirlik sınırı içerisinde, %5'lik bir hata payı öngörülerek, örnek büyüklüğü 234 kişi olarak hesaplanmış; ancak bazı banka personellerinin cevap vermeyeceği ya da hatalı cevap vereceği düşünülerek 250 banka personeline anket formu gönderilmiştir. Geri dönen anketlerden 7 tanesinin eksik ve hatalı olduğu tespit edilmiş analiz dışı bırakılmıştır. Anket çalışması sonucunda 243 anket formu analize dâhil edilmiştir²⁴⁹.

2.1.4. Veri toplama aracı ve yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, çalışanların iş-aile çatışması düzeylerini ölçmek için Lambert, Hogan, Camp ve Ventura (2006) tarafından yapılan araştırmada kullanılan ve farklı kaynaklardan uyarlanan 25 maddeden oluşan İş-Aile Çatışması Ölçeği kullanılmıştır. İş-Aile Çatışması Ölçeği, zamana dayalı iş-aile çatışması, strese dayalı iş-aile çatışması, davranışa dayalı iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması olmak üzere dört ölçekten oluşmaktadır. Zamana dayalı iş-aile çatışması ölçeği, 7 maddeden oluşmaktadır. Lambert vd., (2006) tarafından yapılan güvenilirlik analizi sonucu bu ölçeğin Cronbach alfa değeri 0,84 olarak hesaplanmıştır. 11 maddeden oluşan strese dayalı iş-aile çatışması ölçeğinin Cronbach alfa değeri ise 0,93 olarak bulunmuştur. Davranışa dayalı iş-aile çatışması ölçeği 3 maddeden oluşmakta olup, Cronbach alfa değeri 0,60'tır. Aile-iş çatışması ölçeği ise 4 maddeden oluşmakta olup, Cronbach alfa değeri 0,71'dir.

İkinci bölümde, çalışanların iş tatmin düzeylerini ölçmek amacıyla Rusbult ve Farrell (1983) tarafından geliştirilen 6 maddelik İş Tatmin Ölçeği kullanılmıştır

Üçüncü bölümde, ankete cevap verenlerin cinsiyet, yaş, eğitim, statü, medeni durum, çocuk sayısı, çocukların yaşı, eşin çalışma durumu, bakım gerektiren yaşlı anne/baba durumu, sektörde çalışma süresi gibi kişisel bilgilerine yer verilmiştir.

Katılımcıların, iş-aile çatışması ve iş tatminini ölçmeye yönelik olarak hazırlanan ölçeklerde yer alan ifadelerin 5'li Likert Ölçeği üzerindeki seçenekleri işaretleyerek değerlendirmeleri istenmiştir. Ankette yer alan ifadeler değerlendiren

²⁴⁹ <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>, Erişim Tarihi: 27.03.2011

katılımcılar “hiç katılmıyorum” biçiminde ifade edilen cevapları için “1” değerini, “katılmıyorum” biçiminde ifade ettikleri cevapları için “2” değerini, “kararsızım” biçiminde ifade ettikleri cevapları için “3” değerini, “katılıyorum” şeklinde ifade ettikleri cevapları için “4” ve “tamamen katılıyorum” şeklinde ifade ettikleri cevapları için ise “5” değerini işaretlemişlerdir.

2.1.5. Veri Analiz Teknikleri

Katılımcılara İş-aile Çatışması ve İş Tatmini Ölçeği uygulanması sonucu elde edilen veriler SPSS 17.0 for Windows programına aktarıldıktan sonra korelasyon analizi, varyans (ANOVA) analizi ve t-testi ve LSD analizi yöntemleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

2.1.6. Güvenilirlik analizi ve sonuçları

Güvenilirlik kavramı, bir ölçümün, ölçmek istediği şeyi tutarlı sonuçlar verecek biçimde ve doğru olarak göstermesidir²⁵⁰. Bir olaya ilişkin değişkenleri ölçmek amacıyla, örneklere sunulan soruların birbiriyle tutarlılığını ve olayı açıklamadaki yeterliliklerini ortaya koyabilmek için, yapılacak güvenilirlik analizlerinden biri Cronbach Alpha katsayısıdır. Bu katsayı 0-1 arasında değişmektedir. Katsayı 1’e yaklaştıkça uyumun ve tutarlılığın yüksek olduğu sonucuna varılabilmektedir²⁵¹.

Bu araştırmada kullanılan İş-Aile Çatışması Ölçeği’nin tüm alt ölçekleri için uygulanan güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 2.1’de sunulmuştur.

Tablo 2.1 İş-aile çatışması ve alt ölçekleri ve iş tatmini ölçekleri güvenilirlik katsayıları

	Madde Sayısı	Alpha Katsayısı
Zamana Dayalı İş-Aile Çatışması	7	0,924
Strese Dayalı İş-Aile Çatışması	11	0,916
Davranışa Dayalı İş-Aile Çatışması	3	0,562
Aile-İş Çatışması	4	0,750
İş Tatmini	6	0,892

²⁵⁰ Burhan Baloğlu, *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemi*, (3.Basım), Der Yayınları, İstanbul 2006, s.106.

²⁵¹ Hamdi A. İslamoğlu, *Sosyal bilimlerde Araştırma Yöntemi, (SPSS Uygulamalı)*, Beta Yayıncılık, İzmit 2009, s 130.

Ölçek güvenilirliğinin kabul edildiği kriter olarak alfa değerinin 0,60'dan büyük bir değer olması beklenmektedir²⁵². Zamana Dayalı İş-Aile Çatışması Ölçeği'ni oluşturan ilk 7 soru için analiz yapıldığında elde edilen değer istenilen aralıkta olduğu görülmektedir (0,924). Strese Dayalı İş-Aile Çatışması Ölçeği'ni oluşturan 11 soru için elde edilen değer 0,916 olarak gerçekleşmiş ve istenilen aralıkta olduğu için kabul edilir bir değer olduğu görülmüştür. Davranışa Dayalı İş-Aile Çatışması ise 3 sorudan oluşmakta, ancak yapılan analiz sonucunda Cronbach Alpha değeri 0,562 olarak gerçekleşmiştir. Bu değer güvenilirlik analizi için oldukça düşük ve kabul edilemez bir değer olduğundan Davranışa Dayalı İş-Aile Çatışması'na ilişkin veriler, gerçekleştirilen analizlere dâhil edilemeyerek İş-Aile Çatışması Ölçeği'nden çıkartılmıştır.

İş-aile Çatışması Ölçeği'nin diğer bir alt ölçeği olan aile-iş Çatışması Ölçeği'ni oluşturan 4 soru için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen 0,750'lik değer 0,60'tan büyük olduğu için kabul edilebilir bir değerdir.

İş Tatmini Ölçeği'nin güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen değer 0,892 olarak elde edilmiş kabul edilebilir değerdir.

2.1.7. Faktör Analizi ve Sonuçları

İş-aile çatışmasına ilişkin temel boyutları belirlemek amacı ile iş-aile çatışması ile ilgili toplam 22 adet değişkene temel bileşkenler yöntemi ileri varimax rotasyonlu faktör analizi uygulanmış ve 3 faktör elde edilmiştir. Elde edilen 3 faktör varyansın %71,04'ünü açıklamaktadır. Araştırma verilerine betimleyici faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) örneklem yeterlik ölçütü (0,830) ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesi (Barlett's Test of Sphericity; 5836,334; $p < ,000$) yeterli düzeydedir. Faktörlerin güvenilirliğini gösteren Cronbach Alpha oranları 0,750 ile 0,958 arasında değişmekte olup, literatür de önerilen kabul edilebilir güvenilirlik düzeylerinin yeterince üzerindedir. Ayrıca faktörleri oluşturan bireysel değişkenlerin, ait oldukları faktöre yüksek değerlilikte yüklendiği (Tablo 2.2) ve tüm maddelerin ait oldukları faktörlerdeki değişkenlerle diğer faktörlerdeki değişkenlere oranla daha yüksek korelasyon katsayısına sahip olduğu gözlenmiştir.

Analiz sonucunda elde edilen birinci faktörü niteleyen değişkenler genellikle İşyerinde stres ve yorgunluğu nitelendiren strese dayalı iş-aile çatışmasıyla ilgili

²⁵² İ. E. Efeoğlu, *Ç.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2006, s. 74.

değişkenlerdir. Bu noktadan hareketle birinci faktör stresse dayalı iş-aile çatışması olarak isimlendirilmiştir. Toplam 10 değişkenden oluşan stres faktörü, 10,69'luk bir öz değere sahip olup, toplam varyansın %48,59'ını açıklamaktadır.

Zamana dayalı iş-aile çatışması olarak isimlendirilen ikinci faktörü niteleyen 8 değişken çalışanların zaman çatışmalarını temsil etmektedir. Toplam varyansın %12,39'unu açıklayan bu faktörün öz değeri 2,72'dir.

Üçüncü faktör, aile-iş çatışması olarak isimlendirilmiştir. Öz değeri 2,12 olan bu faktör, toplam varyansın %10,06'sını açıklamaktadır.

Tablo 2.2. İş-aile çatışması boyutlarına ilişkin faktör analizi

<i>Faktörler</i>	<i>Faktör Yükleri</i>	<i>Öz Değer</i>	<i>Açıklanan Varyans %</i>	<i>Toplam Varyans %</i>	<i>Cronbach Alpha</i>
Stres		10,69	48,59	48,59	0,958
A7	,605				
A8	,695				
A9	,838				
A10	,798				
A11	,775				
A12	,825				
A13	,892				
A14	,801				
A15	,882				
A16	,867				
Zaman		2,72	12,39	60,98	0,877
A1	,762				
A2	,697				
A3	,648				
A4	,632				
A5	,661				
A6	,597				
A17	,653				
A18	,643				
Aile		2,12	10,05	71,04	0,750
A22	,545				
A23	,765				
A24	,768				
A25	,810				
Genel Ortalama	,735	5,18	23,68	60,20	0,862

Faktör analizi sonucunda her bir maddenin aldığı değerler incelendiğinde, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A14, A15, A16 maddelerinin stresse dayalı iş-aile çatışması faktörü; A1, A2, A3, A4, A5, A6, A17, A18 maddelerinin ise zamana dayalı iş-aile çatışması faktörü; A22, A23, A24, A25 maddelerinin aile-iş çatışması faktörü altında en yüksek yükleme değerine sahip oldukları görülmektedir.

2.2. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde araştırmamıza ilişkin bulgular ve yorumlara yer verilmiştir.

2.2.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan banka personelinin bazı bireysel değişkenlerine ilişkin özellikleri aşağıdaki tablolarda sunulmuştur.

Tablo 2.3. Araştırmaya katılan banka personelinin yaş dağılımı

<i>DEĞİŞKEN</i>		<i>N</i>	<i>%</i>
YAŞ	20-30	107	44,0
	31-40	70	28,8
	41-50	54	22,2
	51 ve üzeri	12	4,9

Tablo 2.3’de araştırmaya katılan banka personelinin yaş özelliklerine ilişkin bilgiler sunulmuştur. Tabloda görüldüğü gibi banka personellerinin %44’ünün 20-30 yaş aralığında, %28,8’inin 31-40 yaş aralığında, %22,2’sinin 41-50 yaş aralığında ve %4,9’unun 51+ yaş aralığındadır. Çalışmamızda yer alan çalışanların önemli bir çoğunluğu (%44,0), 20-30 yaş aralığında yer alırken, 51+ ve üzeri yaş aralığında yer alan çalışanların oranı ise %4,9’dur. Bu durum, bankacılık sektöründe daha çok genç çalışanların istihdam edildiğini göstermektedir. Bankacılık sektörü, yorucu ve dikkat gerektiren işlerden oluşmaktadır. Ayrıca, günlük çalışma sürelerinin 8 saatten fazla olması, dinlenme imkânlarının çok sınırlı olması gibi birçok etken yaş arttıkça bankacılık sektöründe çalışmayı zorlaştırdığı söylenebilir.

Tablo 2.4. Araştırmaya katılan banka personelinin cinsiyet dağılımı

<i>DEĞİŞKEN</i>		<i>N</i>	<i>%</i>
CİNSİYET	Bayan	150	61,7
	Bay	93	38,3

Tablo 2.4’de görüldüğü gibi; araştırmaya katılan banka çalışanlarının %61,7’si bayan, %38,3’ü baydır. Banka çalışanlarının yarıdan fazlasının bayan olması, bankacılık sektöründe kadın istihdamının erkeklere oranla daha fazla olduğunu göstermektedir.

Tablo 2.5. Araştırmaya katılan banka personelinin medeni durumları

<i>DEĞİŞKEN</i>		<i>N</i>	<i>%</i>
MEDENİ DURUM	Evli	124	51,0
	Bekâr	94	38,7
	Ayrılmış	25	10,3

Tablo 2.5’te görüldüğü gibi; araştırmaya katılan banka çalışanlarının %51’i evli, %38,7’si bekâr ve %10,3’ü eşinden ayrılmış durumdadır. Çalışmaya katılan genç çalışanların önemli bir kısmının evli olduğu söylenebilir. Bekâr çalışanların oranının yüksek olması ise çalışma şartlarının gereklerinden kaynaklanabilir.

Tablo 2.6. Araştırmaya katılan banka personelinin çocuk sayısı

<i>DEĞİŞKEN</i>		<i>N</i>	<i>%</i>
ÇOCUK SAYISI	Yok	162	66,7
	1-2	52	21,4
	3-4	24	9,9
	5 veya daha fazla	5	2,1

Tablo 2.6’da görüldüğü gibi; araştırmaya katılan banka çalışanlarının %66,7’sinin çocuğu yokken, %21,4’ünün 1-2 çocuğu, %9,9’unun 3-4 çocuğu ve %2,1’inin 5 veya daha fazla çocuğu bulunmaktadır. Banka çalışanlarının yarıdan fazlasının çocuk sahibi olmadığı görülmektedir.

Tablo 2.7 Araştırmaya katılan banka personelinden çocuğu bulunan personelin çocuklarının yaşları

<i>DEĞİŞKEN</i>		<i>N</i>	<i>%</i>	<i>T.O.</i> ²⁵³
ÇOCUKLARIN YAŞI	Hepsi Okul Öncesi Yaşta	8	3,3	4,07
	Okul öncesi ve okul yaşında	13	5,3	16,04
	Hepsi okul yaşında	23	9,5	28,3
	Okul ve okul sonrası yaşta	30	12,3	37,0
	Hepsi okul sonrası yaşta	7	2,9	8,6

Tablo 2.7’de görüldüğü gibi; araştırmaya katılan banka çalışanlarından çocuğu bulunan banka personellerinin %3,3’ünün çocukları okul öncesi yaşta, %5,3’ünün çocukları okul öncesi veya okul yaşında, %9,5’inin çocukları okul yaşında, %12,3’ünün çocukları okul veya okul sonrası yaşta ve %2,9’unun çocuklarının hepsi okul sonrası yaşta. Araştırmaya katılan çalışanların büyük çoğunluğunun sahip oldukları çocukların genellikle ya hepsi okul yaşında (%28,3), ya da okul ve okul sonrası yaşta (%37,0) oldukları görülmektedir.

Tablo 2.8. Araştırmaya katılan banka personelinin bakmakla yükümlüğü olduğu ebeveyn durumu

<i>DEĞİŞKEN</i>		<i>N</i>	<i>%</i>
BAKIM ZORUNLULUĞU	Evet	38	15,6
	Hayır	205	84,4

Tablo 2.8’de görüldüğü gibi; araştırmaya katılan banka çalışanlarının %15,6’sının bakmakla yükümlü olduğu ebeveyni bulunmakta, %84,4’ünün bakma yükümlü olduğu ebeveyni bulunmamaktadır. Katılımcıların çoğunluğunun genç yaş grubunda (%44,0’ının 20 – 30 yaş aralığında) olması nedeni ile çalışanların önemli bir kısmının ebeveynlerinin bakım gerektirecek düzeyde yaşlı olmadıkları sonucuna ulaşılabilir.

²⁵³ Temsil Oranı

Tablo 2.9. Araştırmaya katılan banka personelinin eğitim durumları

<i>DEĞİŞKEN</i>		<i>N</i>	<i>%</i>
EĞİTİM DURUMU	Lise	48	19,8
	Üniversite	158	65,0
	Lisansüstü/Doktora	37	15,2

Tablo 2.9’da görüldüğü gibi; araştırmaya katılan banka personelinin %19,8’i lise mezunu, %65’i üniversite mezunu ve %15,2’si lisansüstü ya da doktora mezunudur. Bu oranlara göre bankacılık sektöründe çalışanların büyük bir çoğunluğunun üniversite mezunu olduğu söylenebilir.

Tablo 2.10. Araştırmaya katılan banka personelinin statüleri

<i>DEĞİŞKEN</i>		<i>N</i>	<i>%</i>
STATÜ	Yönetici	64	26,3
	Memur	179	73,7

Tablo 2.10’da görüldüğü gibi; araştırmaya katılan banka personelinin %26,3’ü yönetici statüsünde çalışırken, %73,7’si memur statüsünde çalışmaktadır.

Tablo 2.11. Araştırmaya katılan banka personelinin çalışma süreleri

<i>DEĞİŞKEN</i>		<i>N</i>	<i>%</i>
ÇALIŞMA SÜRESİ	0-5 yıl	124	51,0
	6-10 yıl	48	19,8
	11-15 yıl	24	9,9
	16-20 yıl	42	17,3
	21 ve üzeri	5	2,1

Tablo 2.11’de görüldüğü gibi; araştırmaya katılan personelin %51’i 0-5 yıldır çalışırken, %19,8’i 6-10 yıldır, %9,9’u 11-15 yıldır, %17,3’ü 16-20 yıldır ve %2,1’i 21 yıl ve üzeri bir süredir çalışmaktadır. Çalışanların yarısından fazlası 5 yıldan az bir zamandır bankacılık sektöründe çalışmaktadır. Bu durum çalışanların yarısından fazlasının bu sektördeki deneyimlerinin az olduğunu ve bankacılık sektöründe deneyimi fazla olan çalışanların sayısının az olduğunun göstergesi olabilir. Yine bankacılık sektörüne özgü olumsuz koşulların etkisi ile personel devir oranının yüksek olabilmesi, çalışan personelin büyük çoğunluğunun 5 yıldan az süredir bankacılık sektöründe çalıştığını desteklediği söylenebilir.

Tablo 2.12. Araştırmaya katılan banka personelinin eşlerinin çalışma durumları

<i>DEĞİŞKEN</i>		<i>N</i>	<i>%</i>	<i>T.O.</i> ²⁵⁴
EŞ ÇALIŞMA DURUMU	Kısmi zamanlı çalışma	8	3,3	6,50
	Tam zamanlı çalışma	49	20,2	39,84
	Çalışmıyor	66	27,2	53,66

Tablo 2.12’de görüldüğü gibi; evli olan banka personellerinin %3,3’ünün eşi kısmi zamanlı çalışmakta, %20,2’sinin eşi tam zamanlı çalışmakta, %27,2’sinin eşi çalışmamaktadır. Araştırmaya katılan çalışanlardan bir tanesi bu soruya cevap vermemiştir.

2.2.2. İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini ile İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan çalışanların zamana dayalı iş-aile çatışması, strese dayalı iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş tatmini ifadelerine ilişkin değerlendirmeleri Tablo 2.13, 2.14, 2.15 ve 2.16’da gösterilmiştir.

Tablo 2.13. Strese Dayalı İş-Aile Çatışması Faktörüne İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Değişken	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
A7	3,99	1,19	23	9,5	9	3,7	10	4,1	107	44,0	94	38,7
A8	3,74	1,04	13	5,3	25	10,3	20	8,2	140	57,6	45	18,5
A9	3,58	1,36	30	12,3	37	15,2	5	2,1	103	42,4	68	28,0
A10	3,73	1,14	15	6,2	30	12,3	20	8,2	118	48,6	60	24,7
A11	3,66	1,21	21	8,6	34	14,0	5	2,1	130	53,5	53	21,8
A12	3,69	1,06	18	7,4	21	8,6	16	6,6	152	62,6	36	14,8
A13	3,64	1,23	22	9,1	36	14,8	3	1,2	128	52,7	54	22,2
A14	3,68	1,04	14	5,8	29	11,9	13	5,3	152	62,6	34	14,4
A15	3,77	1,09	7	2,9	44	18,1	5	2,1	128	52,7	59	24,3
A16	3,70	1,14	20	8,2	26	10,7	9	3,7	140	57,6	48	19,8
Genel Ortalama	3,71	1,15	18,3	7,5	29	11,9	10	4,3	129	53,4	55	22,7

1= kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= kararsızım, 4= katılıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum

4,21-5,00 Çok Yüksek; **3,41-4,20** Yüksek; **2,61-3,40** Orta; **1,81-2,60** düşük; **1,00-1,80** Çok Düşük

²⁵⁴ Temsil Oranı

Strese dayalı aile-iş çatışmasını ortaya koyan değişkenler incelendiğinde “Çoğu zaman işim nedeniyle önemli ailevi veya sosyal faaliyetleri özlüyorum,” değişkeninin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan kişilerin %82,7’i bu ifadeyi katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleriyle değerlendirilmiştir. Bu değişkeni sırasıyla “işim, aile sosyal yaşantımdan keyif almamı engelleyecek düzeyde yoruyor ve bunaltıyor”, “Çoğunlukla işim hakkında eşim veya aile bireyleri ile tartışıyorum”, “işten eve geldiğimde genellikle aile veya arkadaşlarla vakit geçirmek için çok bitkin oluyorum”, “Genellikle iş yeri problemlerimi eve yansıttığımı fark ediyorum”, “iş ile ilgili sorumluluklar nedeni ile bazen eve geldiğimde, yapmaktan zevk aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli oluyorum”, “işim yüzünden çoğu kez evde sınırlı oluyorum”, “işimin ev yaşantımı olumsuz etkilediğini fark ettim”, “işim, işten uzak kaldığım zamanlarda dinlenmemi zorlaştırıyor”, ve “iş ve ev yaşantımı dengelemeye çalışmak konusunda genellikle gergin hissediyorum.” ifadeleri takip etmektedir. Değişkenlerin ilişkin ortalamaların yüksek, birbirine yakın ve genel ortalamalarının da 3.71 olduğu görülmektedir. Bu orana bakarak çalışanların strese aile-iş çatışması düzeylerinin “yüksek” olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 2.14. Zamana Dayalı İş-Aile Çatışması Faktörüne İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Değişken	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
A1	4,05	1,04	-	-	42	17,3	-	-	105	43,2	96	39,5
A2	3,95	0,98	10	4,1	17	7,0	12	4,9	140	57,6	64	26,3
A3	3,93	0,91	2	0,8	25	10,3	24	9,9	129	53,1	63	25,9
A4	3,79	0,99	11	4,5	26	10,7	7	2,9	127	64,6	42	17,3
A5	3,98	1,07	18	7,4	2	0,8	30	12,3	111	45,7	82	33,7
A6	3,82	1,16	23	9,5	17	7,0	-	-	143	58,8	60	24,7
A17	3,37	1,39	7	2,9	105	43,2	5	2,1	44	18,1	82	33,7
A18	3,00	1,11	15	6,2	85	35,0	47	19,3	77	31,7	19	7,8
Genel Ortalama	3,73	1,1	10,8	4,4	39,9	16,4	15,6	6,4	109,5	46,6	63,5	26,1

1= kesinlikle katılıyorum, 2= katılmıyorum, 3= kararsızım, 4= katılıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum

4,21-5,00 Çok Yüksek; 3,41-4,20 Yüksek; 2,61-3,40 Orta; 1,81-2,60 düşük; 1,00-1,80 Çok Düşük

Tablo 2.14’de görüldüğü gibi; Zamana dayalı iş-aile çatışmasını ortaya koyan değişkenlerin ortalamaları incelendiğinde iş-aile çatışmasına oranla daha yüksektir. Tabloda ki 8 değişken içerisinde en yüksek ortalama; “işim ailemden çok fazla uzak kalmama neden oluyor” ifadesindedir. Araştırmaya katılanların %82,7’si bu ifade için katılıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Bu ifadeleri sırasıyla “Kişisel yaşamımda fazla şey yapmak için zamanım olmasını isterdim”, “iş dışındaki zamanım ailedeki bireylerin programları ve benim sosyal ihtiyaçlarımla yeteri kadar uyuşmuyor”, “ Genellikle mesai saatleri dışında da fazla çalışmak zorunda bırakılıyorum”, “iş saatlerimin belirsizliği ailem ve/veya sosyal hayatımı engelliyor”, “Daha az çalışmak ve evde daha fazla zaman geçirmek ihtiyacı hissediyorum”, “Ailem ve arkadaşlarım isimde geçirdiğim zaman nedeni ile mutsuz olduklarını ifade ediyorlar”, “Ailem ve arkadaşlarım genellikle işim ile meşgul olmamdan hoşnut değiller” ifadeleri takip etmektedir. Genel ortalamanın 3,73 olduğu görülmektedir. Bu orana bakarak çalışanların zaman dayalı iş-aile çatışma düzeylerinin “yüksek” olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 2.15. Aile-İş Çatışması Faktörüne İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Değişken	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
A22	2,44	1,18	55	2,6	99	40,7	31	12,8	44	18,1	14	5,8
A23	2,53	1,11	39	16,0	104	42,8	43	17,7	45	18,5	12	4,9
A24	2,19	0,92	54	22,2	121	49,8	37	15,2	31	12,8	-	-
A25	2,45	1,10	43	17,7	115	47,3	23	9,5	56	23,0	6	2,3
Genel Ortalama	2,40	1,1	47,8	14,6	109,8	45,2	33,5	13,8	44,0	18,1	8,0	3,3

1= kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= kararsızım, 4= katılıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum

4,21-5,00 Çok Yüksek; 3,41-4,20 Yüksek; 2,61-3,40 Orta; 1,81-2,60 düşük; 1,00-1,80 Çok Düşük

Tablo 2.15’ten de görüldüğü gibi; araştırmaya katılan banka çalışanlarının yaşadıkları aile-iş çatışması ortalamasının zamana dayalı iş-aile çatışmasına oranla daha düşüktür. Toplam dört değişken içerisinde en yüksek ortalama “Bazen ailevi konular veya problemler nedeniyle işimi özlüyorum” ifadesinindir. Çalışanların %40,7’si bu ifadeye katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir. Bu ifadeyi sırasıyla “Evde yapmak

zorunda olduğum şeyler yüzünden genellikle iş yerinde yorgun oluyorum”, “Aile veya sosyal yaşantım işime engel oluyor”, “Evdeki stres nedeniyle genellikle, iş yerinde ailevi konularla meşgul oluyorum” ifadeleri takip etmektedir. Genel ortalamasının 2,40 olması araştırmaya katılan banka çalışanlarının yaşadıkları aile-iş çatılmasının “düşük” düzeyde olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 2.16. İş Tatmini Faktörüne İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Değişken	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
B1	2,87	1,34	29	11,9	104	42,8	25	10,3	40	16,5	45	18,5
B2	2,72	1,13	23	9,5	110	45,3	43	17,7	46	18,9	21	8,6
B3	2,33	1,19	67	27,6	93	38,3	35	14,4	33	13,6	15	6,2
B4	2,42	1,22	60	27,7	93	38,3	36	14,8	35	14,4	19	7,8
B5	2,18	1,23	95	39,1	71	29,2	27	11,1	39	16,0	11	4,5
B6	2,06	1,22	107	44,0	73	30	13	5,3	41	16,9	9	3,7
Genel Ortalama	2,43	1,2	63,5	26,6	90,7	37,3	29,8	12,3	39,0	16,1	20,0	8,2

1= kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= kararsızım, 4= katılıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum

4,21-5,00 Çok Yüksek; 3,41-4,20 Yüksek; 2,61-3,40 Orta; 1,81-2,60 düşük; 1,00-1,80 Çok Düşük

Tablo 2.16’da araştırmaya katılan banka çalışanlarının iş tatminine ilişkin ifadelerine verdikleri cevapların ortalamalarına yer verilmiştir. Toplam altı değişken içerisinde en yüksek ortalama; “Tüm koşullar göz önünde bulundurulduğunda, şimdiki görev ve sorumluluklarımdan son derece memnunuz” ifadesininidir. Katılımcıların %42,8’i bu ifade için katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir. Bu ifadeleri sırasıyla “ her şeye yeniden başlamak zorunda olsaydım yine bu işi seçerdim”, “şuandaki işim idealimdeki işim ile oldukça uyuyor”, “iyi bir arkadaşım benimki gibi bir iş ile ilgilendiğini söylese ona bu işi tavsiye ederim”, “şuandaki görev ve sorumluluklarım bu işi seçtiğimde istediğim iş tarzına uyuyor”, “genel olarak işimi oldukça seviyorum” ifadeleri takip etmektedir. Genel ortalama ise 2,43’dür. Bu orana bakarak iş tatmin düzeylerinin “düşük” olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 2.17. İş-Aile Çatışması Alt Boyutlarına İlişkin Ortalamalar

<i>İş-Aile Çatışması</i>	<i>Ort.</i>	<i>Ss.</i>
Zaman	3,73	1,08
Stres	3,71	1,15
Aile-iş	2,40	1,07
İş Tatmini	2,43	1,22

İş-aile çatışmasının alt boyutlarına ilişkin ortalamalar ve standart sapmalar Tablo 2.17’de gösterilmiştir. Tablo 2.17’de bulunan değerlere bakıldığı zaman katılımcıların, zamana dayalı iş-aile çatışması yargılarına verdikleri cevapların ortalamalarının ($X=3,73$) en yüksek, aile-iş çatışmasına yönelik sorulara ($X=2,40$) ilişkin ortalamasının ise en düşük olduğu görülmektedir. Bu durum, çalışanların en fazla zamana dayalı iş-aile çatışması yaşadıklarını, aile-iş çatışmasını ise daha az yaşadıkları, iş tatmin düzeylerinin ise düşük olduğu göstermektedir.

Çalışanların, zamana dayalı iş-aile çatışmasını fazla yaşamaları normal olabilir. Bu durum bankacılık sektöründen kaynaklanabilir. Sektörün yorucu olması, çalışma saatlerinin fazlalığı çalışanların zaman baskısını fazla hissetmelerine sebep olabilir. Aile-iş çatışması düzeylerinin düşük olması da normal olabilir. Çalışanların çoğunun genç ve bekâr olmaları nedeniyle aileyle ilgili işlere daha az zaman ayırmaları bu durumu normal kılabilir. Çalışanların aldıkları ücretin düşüklüğü, genç çalışan olmaları, genç oldukları için düşük statü ve ücretle çalıştıkları ve işin yoruculuğu düşünüldüğünde iş tatmini düzeylerinin düşük olması da normal karşılanmalıdır.

2.2.3. İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini Arasındaki İlişki

Araştırmanın temel amacı doğrultusunda, çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması düzeyleri ve iş tatmini arasındaki ilişkileri saptamak için pearson korelasyon testi uygulanmıştır.

Tablo 2.18. İş-aile çatışması ve iş tatmini arasındaki ilişki

	Zamana dayalı iş-aile çatışması	Strese dayalı iş-aile çatışması	Aile-iş çatışması	İş tatmini
Zamana dayalı iş-aile çatışması	1,00	,808(**)	,195(**)	,038
Strese dayalı iş-aile çatışması	,808(**)	1,00	,349(**)	-0,91
Aile-iş çatışması	,195(**)	,349(**)	1,00	,218(**)
İş tatmini	,038	-0,91	,218(**)	1,00

** p<0,01 anlamlılık derecesinde ilişki anlamlı

Pearson korelasyon katsayısı sonuçlarına göre; iş-aile çatışması alt boyutları arasında %99 önem seviyesinde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır. Tablo 2.18 incelendiğinde zamana dayalı iş-aile çatışması ve strese dayalı iş-aile çatışması arasında yüksek düzeyli ve olumlu bir ilişki olduğu; zamana dayalı iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında düşük düzeyli ve olumlu bir ilişki olduğu; strese dayalı iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında orta düzeyli olumlu bir ilişki olduğu; aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında düşük düzeyli ve olumlu bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Faktörler arasındaki ilişkinin gücüne bakıldığında strese dayalı iş-aile çatışması ile zaman dayalı iş-aile çatışması arasında ($r= 0,808$), aile-iş çatışması ile zamana dayalı iş-aile çatışması arasında ($r=0,195$) ve strese dayalı iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında ($r=0,218$) anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

Araştırma sonucuna göre, iş-aile çatışmasının alt boyutları olan zamana dayalı iş-aile çatışması ve strese dayalı iş-aile çatışmasının iş tatmini üzerindeki olumsuz etkilerine yönelik kuramsal varsayımları desteklemediği görülmüştür. Diğer yandan, aile alanından kaynaklanan sorunlar nedeni ile iş alanında çatışma yaşamayanın iş tatmin düzeyini olumsuz yönde etkilemesi beklenirken, araştırma sonuçları, aile-iş çatışmasının iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda bu sonuçları destekleyen benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Namasivayam ve Mount (2004) tarafından, 555 otel personeli üzerinde yapılan araştırma sonucunda, iş–aile çatışmasının bireylerin iş tatmin düzeylerini azalttığı sonucu ortaya koyarken, araştırma sonucunda, bireylerin yaşadıkları aile–iş çatışması ile iş tatmini arasında pozitif ilişki olduğunu ve aile-iş çatışmasının iş tatminini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmacılar bu sonucu, çalışanların işi, aile ile ilgili çatışmaları çözmek için bir yol olarak gördükleri ve işin bir tatmin kaynağı olabileceği şeklinde açıklamışlardır²⁵⁵.

Yine, Efeoğlu (2006) tarafından gerçekleştirilen çalışma sonucunda, çalışanların iş–aile çatışması düzeylerinin iş tatmini üzerinde negatif yönde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum Telafi kuramına göre, bireyler iş ya da aile alanlarından birinde yaşadıkları kayıplarını diğer alanda telafi etme yoluna gidebilmektedir. Örneğin, aile yaşantılarından mutlu olmayan bireyler, iş alanında mutlu olma çabası içine girebilmektedirler. Aynı çalışmada çalışanların aile–iş çatışması düzeylerinin iş tatmini üzerinde negatif yönde ilişkisinin olmadığı görülmüştür²⁵⁶.

Yurtseven (2008) tarafından turizm işletmelerinde gerçekleştirilen çalışma sonucunda, çalışanların strese dayalı iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Zamana dayalı iş-aile çatışması ve strese dayalı iş aile çatışması arasında orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Zamana dayalı iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında bir ilişkiye rastlanmadığı görülmüştür²⁵⁷.

Görüldüğü üzere yapılan çalışmalarda elde edilen bulguların, bu çalışma bulgularına benzer olduğu görülmektedir.

Çalışmamızda zamana dayalı iş-aile çatışması ile strese dayalı iş-aile çatışması arasında ilişki bulunması beklenen bir sonuçtur. Çalışanların yaşadıkları zaman baskısı arttıkça stresleri artmakta, stresleri arttığında ise zaman baskısı artabilmektedir. Zamana dayalı iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında ilişki olması da doğaldır. Çalışanların zamanları kısıtlı olduğundan zaman kısıdı arttıkça çalışanların ailelerine ayırdıkları zaman da, zamanın kalitesi de azalabilir. Bu yüzden de daha fazla aile-iş

²⁵⁵ Karthik Namasivayam. Daniel J. Mount, “The Relationship of Work – Family Conflicts and Family – Work Conflict to Job Satisfaction”, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, Vol. 28, No. 2, 242 – 250, 2004, s. 246.

²⁵⁶ İ. E. Efeoğlu, *Ç.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2006, s. 115.

²⁵⁷ Özlem Yurtseven, “İş– aile çatışması, İş tatmini ve İşten ayrılma niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde bir uygulama”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, 2008, s. 77.

çatışması yaşayabilirler. Strese dayalı iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında ilişki vardır. Stres, hem aile-iş çatışmasını hem de iş-aile çatışmasını arttırmaktadır. İş tatmini ile aile-iş çatışması arasında ilişki vardır. Çalışanlar aile ile ilgili problemleri çözmek için işi bir kaçış yolu olarak görebilirler. Çalışmamızda zamana dayalı iş-aile çatışmasıyla, strese dayalı iş-aile çatışması ve iş tatmini arasında ilişki olmaması ise sektörün niteliğinden kaynaklanabilir. Genç ve bekar çalışanların yoğun olması, işsizlik gibi sıkıntıların olması, iş tatminini etkileyen farklı faktörlerin varlığı, zaman baskısı ve stres iş tatminini olumsuz yönde etkilemiyor olabilir.

2.2.4. Demografik Özellikler Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini

Bu kısımda yaş, medeni durum, cinsiyet, statü, bakım gerektiren ebeveyn, eşin çalışma durumu, eğitim gibi demografik özellikler açısından iş-aile çatışması ve iş tatmini düzeyleri incelenmektedir

2.2.4.1 Yaş Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini

Tablo 2.19. Yaş Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktör	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Zamana dayalı	Gruplararası	1,870	3	,623	0,807	0,491
	Gruplarıçi	184,491	239	,772		
	Toplam	186,361	242			
Strese dayalı	Gruplararası	8,907	3	2,969	4,115	0,007
	Gruplarıçi	172,435	239	,721		
	Toplam	181,342	242			
Aile-iş çatışması	Gruplararası	8,655	3	2,885	4,457	0,005
	Gruplarıçi	154,712	239	,647		
	Toplam	163,366	242			
İş-Tatmini	Gruplararası	1,285	3	,428	0,435	0,728
	Gruplarıçi	235,390	239	,985		
	Toplam	236,675	242			

Tablo 2.19’da çalışanların yaş değişkenine göre iş-aile çatışmasının boyutları ile anlamlı bir fark olup olmadığını görmek üzere tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analize göre çalışanların yaş faktörleri açısından zamana dayalı iş-aile çatışması ve iş

tatmini arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Strese dayalı iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması boyutları arasında $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Fark olan boyutlara ilişkin yaş değişkenine ait ortalamalar Tablo 2.20’de verilmiştir.

Tablo 2.20. Yaş Değişkeni Açısından Faktörlere İlişkin Ortalamalar

	Yaş	Ort.	N	Ss.	LSD
Stres	20-30	3,61	107	,828	20-30*41-50 31-40*41-50 41-50*51 ve üzeri
	31-40	3,72	70	,891	
	41-50	3,29	54	,838	
	51 ve üzeri	4,07	12	,823	
Aile-İş	20-30	2,41	107	,779	20-30*51 ve üzeri 31-40*41-50 31-40*51 ve üzeri
	31-40	2,62	70	,752	
	41-50	2,19	54	,895	
	51 ve üzeri	1,91	12	,894	

Tablo 2.20’de yaş değişkeni açısından strese dayalı iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması faktörünün ortalaması verilmiştir. Tabloya göre 51 ve üzeri yaşta olan çalışanların strese dayalı iş-aile çatışması yaşamaları diğer gruplara göre daha fazlayken, 41-50 yaş gruplarındakilerin diğerlerine göre daha düşüktür. 31-40 yaş aralığında olan çalışanların aile-iş çatışması yaşamaları diğer gruplara göre daha fazla, buna karşın 51+ yaş grubunda olanların diğer gruplara göre daha düşüktür.

51+ yaş grubu daha fazla strese dayalı iş-aile çatışması yaşamaları yaştan, çalışma koşullarından, yorgunluktan kaynaklanabilir. 41-50 yaş grubunun daha az strese dayalı iş-aile çatışması yaşamaları işi rutine bağlamış olmalarından, kariyerinin en üst noktasında olmalarından, aile-iş çatışmasını 51+ yaş grubu daha az yaşıyor olmasının, çocukların büyümüş olmasından, aile ile ilgili sorunları kalmadığından kaynaklandığını söyleyebiliriz. 31-40 yaş grubundaki çalışanların aile-iş çatışmasını fazla yaşamaları ise yeni ev kuruyor olmaları, aile alanına, farklı sorumluluklara yeni atılıyor olmaları, aile ile ilgili konularda daha fazla zamana ihtiyaçlarının olmasıyla ilgili olabilir.

2.2.4.2. Cinsiyet Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini

Tablo 2.21. Cinsiyet Değişkeni Açısından T Testi Analizi

	Cinsiyet	N	X	Ss.	T	P
Zaman	Bayan	150	3,90	,888	0,745	0,392
	Bay	93	3,97	,861		
Stres	Bayan	150	3,61	,834	2,475	0,117
	Bay	93	3,56	,917		
Aile	Bayan	150	2,39	,827	0,880	0,349
	Bay	93	2,41	,815		
İş Tatmini	Bayan	150	2,38	,933	6,377	0,012
	Bay	93	2,50	1,073		

Tablo 2.21’de cinsiyet değişkeni açısından faktörlere ilişkin ortalamalar ve t-testi sonuçları verilmiştir. Bulunan sonuçlara göre; cinsiyet değişkeni açısından zamana ve strese dayalı iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması faktörleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bununla birlikte iş tatmini açısından cinsiyet değişkeniyle anlamlı bir farklılaşma vardır ($p < 0,05$). Bulunan sonuçlara göre bayanların iş tatmin düzeylerinin (2,38), erkeklerden düşük olduğu (2,50) görülmektedir. Bu durum kadın olmanın yükümlülükleri, bankacılık sektörünün daha çok sorumluluk gerektiren bir sektör olması ile açıklanabilir.

2.2.4.3. Medeni Durum Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini

Tablo 2.22. Medeni Durum Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktör	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Zaman	Gruplararası	1,195	2	,598	0,775	0,462
	Gruplarıçi	185,166	240	,772		
	Toplam	186,361	242			
Stres	Gruplararası	,575	2	,288	0,382	0,683
	Gruplarıçi	180,767	240	,753		
	Toplam	181,342	242			
Aile	Gruplararası	1,707	2	,853	1,267	0,284
	Gruplarıçi	161,660	240	,674		
	Toplam	163,366	242			
İş-Tatmini	Gruplararası	,017	2	,008	0,008	0,992
	Gruplarıçi	236,659	240	,986		
	Toplam	236,675	242			

Tablo 2.22’de görüldüğü gibi çalışanların medeni durum değişkeni açısından faktörlere ilişkin ortalamalar arasında ilgili önem düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

2.2.4.4 Çocuk Sayısı Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini

Tablo 2.23. Çocuk Sayısı Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktör	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Zaman	Gruplararası	7,975	3	2,658	3,562	0,015
	Gruplarıçi	178,386	239	,746		
	Toplam	186,361	242			
Stres	Gruplararası	10,620	3	3,540	4,956	0,002
	Gruplarıçi	170,722	239	,714		
	Toplam	181,342	242			
Aile	Gruplararası	17,826	3	5,942	9,758	0,000
	Gruplarıçi	145,541	239	,609		
	Toplam	163,366	242			
İş-Tatmini	Gruplararası	8,799	3	2,933	3,076	0,028
	Gruplarıçi	227,876	239	,953		
	Toplam	236,675	242			

Tablo 2.23’de çalışanların çocuk sayısı değişkenine göre iş-aile çatışması ve iş tatmini faktörüne ilişkin ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını görmek için tek yönlü varyans analizi sonuçları verilmiştir. Analize göre çalışanların çocuk sayıları ile zamana dayalı iş-aile çatışması ($p=0,015$), strese dayalı iş-aile çatışması ($p=0,002$), aile-iş çatışması ($p=0,000$) ve iş tatmini ($p=0,028$) boyutları arasında $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Fark olan boyutlara ilişkin çocuk sayısı faktörüne ait ortalamalar Tablo 2.24’de verilmiştir.

Tablo 2.24. Çocuk Sayısı Değişkeni Açısından Faktörlere İlişkin Ortalamalar

	Çocuk Sayısı	Ort.	N	Ss.	LSD
Zaman	Yok	4,04	162	,840	Yok*1-2
	1-2	3,61	52	,948	
	3-4	3,79	24	,891	
	5 veya daha fazla	4,22	5	,312	
Stres	Yok	3,71	162	,847	Yok*1-2 Yok*3-4 3-4*5 veya daha fazla
	1-2	3,40	52	,746	
	3-4	3,12	24	1,077	
	5 veya daha fazla	4,03	5	,049	
Aile-İş	Yok	2,48	162	,828	Yok*3-4 Yok*5 veya daha fazla 1-2*3-4 1-2*5 veya daha fazla 3-4*5 veya daha fazla
	1-2	2,34	52	,658	
	3-4	1,73	24	,693	
	5 veya daha fazla	3,50	5	,684	
İş Tatmini	Yok	2,49	162	,847	Yok*1-2 1-2*5 veya daha fazla
	1-2	2,09	52	1,122	
	3-4	2,56	24	1,290	
	5 veya daha fazla	3,03	5	1,555	

Tablo 2.24’de görüldüğü gibi 5 ve daha fazla çocuğu olanlar zamana ve strese dayalı iş-aile çatışmasını daha fazla yaşamakta ve aile-iş çatışmasıyla daha yüksek oranda karşılaşmaktadır. Yine 5 ve daha fazla çocuğa sahip olanların, iş tatmin düzeyleri diğer gruplara göre daha yüksektir. Çocuk sayısı arttıkça çalışanların her bir çocuk için harcadıkları zamanda artacaktır. Ancak bankacılık sektörünün nitelikleri düşünüldüğünde bu durum çalışanların daha fazla zaman baskısıyla karşılaşmalarına, zaman baskısıyla karşılaştıklarında ise stres düzeylerinde artışa sebep olabilir. Bu çift yönlü etkileşim çocuk sayısı fazla olan çalışanların zaman ve strese dayalı iş-aile çatışmasını ve aile-iş çatışmasını yüksek düzeyde yaşamalarına sebep olabileceğini söyleyebilir. Yine, 5 ve daha fazla çocuğa sahip olan çalışanların, iş tatmin düzeyleri diğer gruplara göre daha yüksektir. Çocuk sayısı fazla olan çalışanların daha fazla sorumlulukları olacaktır ve işlerini kaybetme korkusunu daha yüksek düzeyde yaşayacaklardır. Bu nedenle de fazla çocuk sahibi olan çalışanların işlerinden daha fazla tatmin duymaları gerektiğini söylenebilir.

2.2.4.5. Çocukların Yaşları Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini

Tablo 2.25. Çocukların Yaşları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktör	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Zaman	Gruplararası	8,363	4	2,091	2,733	0,035
	Gruplarıçi	58,134	76	,765		
	Toplam	66,498	80			
Stres	Gruplararası	4,144	4	1,036	1,438	0,230
	Gruplarıçi	54,755	76	,720		
	Toplam	58,898	80			
Aile	Gruplararası	1,617	4	,404	0,640	0,635
	Gruplarıçi	47,995	76	,632		
	Toplam	49,613	80			
İş-Tatmini	Gruplararası	11,756	4	2,939	2,086	0,091
	Gruplarıçi	107,063	76	1,409		
	Toplam	118,819	80			

Tablo 2.25’de çalışanların çocuklarının yaşları açısından faktörlere ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. Analize göre çalışanların çocuk sayıları ile zamana dayalı iş-aile çatışması arasında $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Çalışanların çocuk yaşları ile strese dayalı iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş tatmini arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Fark olan boyuta ilişkin ortalamalar Tablo 2.26’da verilmiştir.

Tablo 2.26. Çocuk Yaşı Değişkeni Açısından Faktörlere İlişkin Ortalamalar

	Çocuk Yaşı	Ort.	N	Ss.	LSD
Zaman	Hepsi okul öncesi yasta (1)	3,89	8	,128	1*2 2*3 2*4
	Okul öncesi ve okul yaşında (2)	3,04	13	1,333	
	Hepsi okul yaşında (3)	3,97	23	,372	
	Okul ve okul sonrası yasta (4)	3,80	30	,962	
	Hepsi okul sonrası yasta (5)	3,45	7	1,061	

Tablo 2.26’da çocukların yaşları açısından zamana dayalı iş-aile çatışması faktörünün ortalaması verilmiştir. Bulunan sonuçlara göre, okul öncesi ve okul yaşında çocukları olan grup diğerlerine oranla daha düşük düzeyde zamana dayalı iş-aile çatışması yaşamaktadır.

2.2.4.6. Bakım Gerektiren Ebeveyn Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini

Tablo 2.27. Bakım Gerektiren Ebeveyn Değişkeni Açısından T Testi Analizi

	Bakım Ger. Ebeveyn	N	X	Ss.	T	P
Zaman	Evet	38	4,12	,905	0,000	0,956
	Hayır	205	3,89	,869		
Stres	Evet	38	4,04	,740	3,612	0,059
	Hayır	205	3,51	,863		
Aile	Evet	38	2,59	,804	0,632	0,427
	Hayır	205	2,36	,821		
İş Tatmini	Evet	38	2,29	,801	7,230	0,008
	Hayır	205	2,45	1,019		

Tablo 2.27’de bakım gerektiren ebeveyn değişkeni açısından faktörlere ilişkin t testi sonuçları verilmiştir. Bulunan sonuçlara göre iş tatmini ile bakım gerektiren ebeveyn değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bulunan sonuçlara göre bakım gerektiren ebeveyni bulunan katılımcıların iş tatmin düzeylerinin (2,29), bakım gerektiren ebeveyni bulunmayan katılımcılara (2,45) göre düşük olduğu görülmektedir. Bir diğer deyişle, bakım gerektiren ebeveyni olan çalışanların iş tatmini düşüktür.

2.2.4.7. Eğitim Durumu Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini

Tablo 2.28. Eğitim Durumu Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktör	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Zaman	Gruplararası	1,463	2	,731	0,949	0,388
	Gruplariçi	184,898	240	,770		
	Toplam	186,361	242			
Stres	Gruplararası	5,855	2	2,928	4,004	0,019
	Gruplariçi	175,487	240	,731		
	Toplam	181,342	242			
Aile	Gruplararası	,320	2	,160	0,235	0,790
	Gruplariçi	163,046	240	,679		
	Toplam	163,366	242			
İş-Tatmini	Gruplararası	,577	2	,289	0,293	0,746
	Gruplariçi	236,098	240	,984		
	Toplam	236,675	242			

Tablo 2.28’de çalışanların eğitim durumu değişkeni açısından faktörlere ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. Analize göre çalışanların eğitim durumları ile strese dayalı iş-aile çatışması arasında $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Çalışanların eğitim durumları ile zamana dayalı iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş tatmini arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Fark olan faktörlere ilişkin ortalamalar Tablo 2.29’da verilmiştir.

Tablo 2.29. Eğitim Durumu Değişkeni Açısından Faktörlere İlişkin Ortalamalar

	Eğitim Durumu	Ort.	N	Ss.	LSD
Stres	Lise (1)	3,9098	48	,85820	1*2 1*3
	Üniversite (2)	3,5211	158	,82217	
	Lisans/doktora (3)	3,5151	37	,98242	

Tablo 2.29’da eğitim durumu değişkeni açısından strese dayalı iş-aile çatışması faktörünün ortalaması verilmiştir. Bulunan sonuçlara göre lise mezunu olan çalışanların daha fazla strese dayalı iş-aile çatışması yaşadığı görülmektedir. Eğitim düşüklüğünün strese dayalı iş-aile çatışmasını arttırdığı söylenebilir. Bu durum, sektör içerisinde eğitimli çalışanların sayısının fazlalığından, statü düşüklüğünden, yapılan işin niteliğinden kaynaklanabilir.

2.2.4.8 Statü Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini

Tablo 2.30. Statü Değişkeni Açısından T Testi Analizi

	Statü	N	X	Ss.	T	p
Zaman	Yönetici	64	4,0047	,83623	1,628	0,203
	Memur	179	3,9032	,89261		
Stres	Yönetici	64	3,6159	,87071	0,292	0,589
	Memur	179	3,5902	,86618		
Aile	Yönetici	64	2,2305	,87322	1,009	0,316
	Memur	179	2,4637	,79593		
İş Tatmini	Yönetici	64	2,4455	1,10136	3,102	0,079
	Memur	179	2,4241	,94879		

Tablo 2.30’da statü değişkeni açısından faktörlere ilişkin ortalamalar ve t testi sonuçları verilmiştir. Tabloda da görüldüğü gibi, statü değişkeni açısından faktörlere ilişkin ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

2.2.4.9 Çalışma Süresi Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini

Tablo 2.31. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktör	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Zaman	Gruplararası	3,368	4	,842	1,095	0,360
	Gruplariçi	182,994	238	,769		
	Toplam	186,361	242			
Stres	Gruplararası	7,091	4	1,773	2,421	0,049
	Gruplariçi	174,252	238	,732		
	Toplam	181,342	242			
Aile	Gruplararası	9,707	4	2,427	3,759	0,006
	Gruplariçi	153,660	238	,646		
	Toplam	163,366	242			
İş-Tatmini	Gruplararası	7,143	4	1,786	1,852	0,120
	Gruplariçi	229,533	238	,964		
	Toplam	236,675	242			

Tablo 2.31’de çalışma süresi değişkeni açısından faktör ortalamalarına ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. Elde edilen sonuçlara göre çalışma süreleri ile strese dayalı iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Çalışanların çalışma süreleri açısından zamana dayalı iş-aile çatışması ve iş tatmini ortalamaları arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Fark olan faktörlere ilişkin ortalamalar Tablo 2.32’de verilmiştir.

Tablo 2.32. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından Faktörlere İlişkin Ortalamalar

	Çalışma Süresi	Ort.	N	Ss.	LSD
Stres	0-5 yıl (1)	3,71	124	,849	1*4 1*5 3*5
	6-10 yıl (2)	3,48	48	,931	
	11-15 yıl (3)	3,72	24	,845	
	16-20 yıl (4)	3,38	42	,787	
	21 yıl veya daha fazla (5)	2,89	5	,848	
Aile	0-5 yıl (1)	2,37	124	,792	1*3 2*4 2*5 3*5 4*3
	6-10 yıl (2)	2,58	48	,863	
	11-15 yıl (3)	2,75	24	,820	
	16-20 yıl (4)	2,14	42	,736	
	21 yıl veya daha fazla (5)	1,70	5	,958	

Tablo 2.32’de görüldüğü gibi, 0-5 yıl ile 11-15 yıl arasında çalışanların strese dayalı iş-aile çatışması, diğer çalışanlara göre daha yüksektir. Yine 21+ yıldır çalışanların aile-iş çatışması düzeyleri diğer gruplara göre daha düşüktür. Bu durum uzun süredir iş hayatında bulunan çalışanların aile ile ilgili problemleri çözmeleri, aile ile ilgili işleri halletmelerinden kaynaklandığı söylenilebilir.

2.2.4.10. Eş Çalışma Durumu Değişkeni Açısından İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini

Tablo 2.33. Eş Çalışma Durumu Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktör	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Zaman	Gruplararası	7,601	2	3,801	5,209	0,007
	Gruplarıçi	87,547	120	,730		
	Toplam	95,148	122			
Stres	Gruplararası	1,163	2	,582	1,013	0,366
	Gruplarıçi	68,934	120	,574		
	Toplam	70,098	122			
Aile	Gruplararası	2,079	2	1,039	1,542	0,218
	Gruplarıçi	80,882	120	,674		
	Toplam	82,960	122			
İş-Tatmini	Gruplararası	1,573	2	,787	0,690	0,504
	Gruplarıçi	136,903	120	1,141		
	Toplam	138,477	122			

Tablo 2.33’de eşin çalışma durumu değişkenine göre faktör ortalamaları açısından tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. Eşlerin çalışma değişkeni ile zamana dayalı iş-aile çatışması arasında $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Eşlerin çalışma değişkeni, strese dayalı iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş tatmini açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Fark olan faktöre ilişkin ortalamalar Tablo 2.34’de verilmiştir.

Tablo 2.34. Eş Çalışma Durumu Değişkeni Açısından Faktörlere İlişkin Ortalamalar

	Eş Çalışma	Ort.	N	Ss.	LSD
Zaman	Kısmi zamanlı çalışıyor (1)	4,25	8	,272	2*3
	Tam zamanlı çalışıyor (2)	4,10	49	,717	
	Çalışmıyor (3)	3,63	66	,978	

Tablo 2.34’de görüldüğü gibi eşi çalışmayan iş görenlerin zamana dayalı iş-aile çatışması düzeyleri daha düşüktür. Sorumlulukların çalışan eş yerine çalışmayan eş devredilmesi nedeniyle bu durum beklenen bir sonuç olarak değerlendirilebilir.

DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Bireylerin hayatlarının iki vazgeçilmez unsuru ailesi ve işidir. Bazı bireyler ailelerine önem verirken işlerini, bazıları ise işlerine önem vererek aile ile ilişkilerini aksatma eğilimindedir. En doğrusu ve performans açısından arzu edileni iş ile aile arasında denge kurabilmektir. Bu elbette çok kolay değildir. Bu dengeyi kurmaya çalışırken de bireyler bazı başka sorunlarla da karşılaşabilmektedirler.

Bu çalışmada iş-aile çatışması ile iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmanın birinci bölümünde iş-aile çatışması ve iş tatminiyle ilgili kuramsal bilgiler verilmiş. İkinci bölümde ise, bu doğrultuda bankacılık sektöründeki çalışanlar üzerinde ampirik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Çünkü bankalarda çalışanların iş tatminlerinin yüksek olması, çalışanların verimliliğini, performansını ve müşteri memnuniyetini arttırmanın yanında işletmenin amaçlarının da gerçekleşmesini sağlayacaktır. Çalışmamız Ankara'da faaliyette bulunan kamu ve özel bankalarda çalışanların yaşadığı iş-aile çatışması ile iş tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Çalışmamızda, esas olarak çalışanların iş-aile çatışmasının ve alt boyutlarının (zamana, strese dayalı iş-aile çatışması, aile-iş çatışması) iş tatminlerini ne derece etkilediği üzerinde durulmuştur. Her üç alt boyutun çalışanların demografik özelliklerine bağlı olarak değişip değişmediği belirlenmiştir. Başlıca demografik değişkenler; yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayıları, çocukların yaşları, bakım gerektiren ebeveyn, eğitim, statü, sektörde çalışma süresi ve eşlerin çalışma durumudur.

Çalışanlarla ilgili tanımlayıcı istatistiklere bakıldığında çalışanların %61,7'si bayan, %38,3'ü erkek, %44,0'i 20-30 yaş aralığında ve altında; %51,0'i evli, %38,7'si bekâr; %65,0'i üniversite, %15,2'si lisansüstü, %19,8'i lise mezunu olduğu görülmektedir. Araştırmamızdaki banka sektöründe çalışanların ağırlıkla yeni işe giren gençler olduğu görülmektedir. Çalışmamız da yer alan çalışanların %26,3'ü yönetici iken, %73,7'si ise memur statüsünde çalışmaktadır.

Zamana dayalı iş-aile çatışması, bir rolün yerine getirilmesiyle ilgili zaman baskısının diğer rolün taleplerini ve beklentilerini engellemesi durumudur. Zamana dayalı iş-aile çatışmasında çatışmanın nedeni daha çok zamanın kısıtlı olmasıdır, Strese dayalı iş-aile çatışması ise, bir alanda strese maruz kalmanın yol açtığı, yorgunluk, gerilim, sinirli olma durumunun diğer bir alanda kişinin performansını olumsuz yönde

etkilemesi durumudur. Aile-iş çatışması ise, çalışanın aile rolünden onun iş rolüne negatif karışma olarak değerlendirilebilir²⁵⁸.

Araştırma sonucunda, çalışanların zamana dayalı iş aile çatışması düzeylerinin (3,73) ve strese dayalı iş-aile çatışması düzeylerinin (3,71), “yüksek” olduğu, aile-iş çatışması düzeylerinin (2,40) ve iş tatmini düzeylerinin (2,43) “düşük” olduğu görülmektedir. Bu durum bankacılık sektörünün niteliğinden kaynaklanabilir. Bankacılık sektöründe, zamanın kısıtlı olması, aile ile ilgili işlere yeterince zamanın ayrılamaması, işin yoğun ve stresli olması, çalışma saatlerinin fazla ve düzensiz olmasından kaynaklanabilir.

Strese dayalı iş-aile çatışması ile ilgili tanımlayıcı istatistiklerden en yüksek iki puanın (sırasıyla 3,99, 3,74) “ “Çoğu zaman işim nedeniyle önemli ailevi veya sosyal faaliyetleri özlüyorum” ve “ İşim, aile sosyal yaşantımdan keyif almamı engelleyecek düzeyde yoruyor ve bunaltıyor” ifadelerine verilmesi, çalışanların iş yoğunluğundan dolayı ailelerine ve ailevi işlerine yeterince zaman ayıramadığını ve bu nedenle strese maruz kaldıklarını göstermektedir.

Zamana dayalı iş-aile çatışması ile ilgili tanımlayıcı istatistiklerden en yüksek iki puanın (sırasıyla 4,05, 3,98) “ İşim ailemden çok uzak kalmama neden oluyor”, “ Kişisel yaşamımda fazla şey yapmak için zamanım olmasını isterdim” ifadelerine verilmesi, çalışanların düzensiz çalışma saatlerinin varlığı nedeniyle ailelerine ve iş dışındaki sosyal yaşantılarına zaman ayıramadıkları, iş ile ilgili faaliyetlerin zamanlarının büyük çoğunluğunu aldığı söylenebilir.

Aile-iş çatışması ile ilgili tanımlayıcı istatistiklerden en yüksek iki puanın (sırasıyla 2,53, 2,45) “Bazen ailevi konular veya problemler nedeniyle işimi özlüyorum”, “evde yapmak zorunda olduğum şeyler yüzünden genellikle iş yerinde yorgun oluyorum” ifadesine verildiği görülmektedir. Bu durum çalışanların hem iş hem aile alanında birden fazla rol üstlenmeleri sonucunda aile-iş çatışması yaşadıklarını yansıtmaktadır.

²⁵⁸ Julie Holliday Wayne and others, (2004). “Considering The Role of Personality in The Work–Family Experience: Relationships of The Big Five to Work–Family Conflict and Facilitation”, *Journal of Vocational Behavior*, 64, 108–130. Retrieved January 17.

İş-aile çatışmasının alt boyutlarıyla iş tatmini arasında yapılan korelasyon sonuçlarına göre, iş-aile çatışmasının alt boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişkiler açısından elde edilen sonuçlar şu şekilde özetlenebilir:

İş-aile çatışmasının alt boyutları olan, zamana dayalı iş-aile çatışması ve strese dayalı iş-aile çatışması arasında yüksek düzeyli ve olumlu yönde bir ilişki bulunmaktadır. Zamana dayalı iş-aile çatışmasıyla, strese dayalı iş-aile çatışması arasındaki bu ilişki bankacılık sektörünün niteliğinden kaynaklanabilir. Bankacılık mesleğinin düzensiz ve yoğun mesai saatleri düşünüldüğünde, bu durumun çalışanların iş dışındaki tüm faaliyetleri için gerekli olan zamanın daralmasına, zaman baskısını daha yoğun hissetmelerine sebep olabilir. Zaman baskısının artması ise, çalışanların stres düzeylerinin yükselmesine sebep olabilir. Bu yüzden zaman baskısı attığında stres düzeyinin, stres düzeyi arttığında ise zaman baskısının artabileceğini bu nedenle de çalışanların zamana dayalı iş-aile çatışmasıyla, strese dayalı iş-aile çatışması arasında yüksek düzeyde bir ilişkinin bulunması doğaldır.

İş-aile çatışmasının alt boyutları olan zamana dayalı iş-aile çatışması ve strese dayalı iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında ise orta düzeyde ve olumlu yönde ilişki bulunmaktadır. Çalışanların artan zaman kısıdı, stres düzeylerinin artmasına sebep olabilir. Stres düzeyinin artması ise hem iş-aile çatışmasını hem de aile-iş çatışmasını etkileyebilir. Stres düzeyi artan çalışanın evinde huzursuzlukları artabilir, evinde huzursuzlukları artan çalışanın bu durumu iş yaşamına yansiyabilir ve iş yerindeki veriminin, iş tatmininin, çalışma kapasitesinin düşmesine sebep olabilir. Bu yüzden strese ve zamana dayalı iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında olumlu yönde ilişki bulunması normal olabilir. Elde edilen sonuçlar ışığında H_{12} ve H_{12} hipotezinin kabul edildiği görülmektedir.

İş-aile çatışmasının iş tatmini ile ilişkisine bakıldığında; iş tatminiyle, zamana dayalı iş-aile çatışması ve strese dayalı iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir. Bu sonuçtan hareketle H_{21} ve H_{22} hipotezlerinin red edildiğini görülmektedir.

Diğer taraftan aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu sonuçtan hareketle çalışanların aile ile ilgili sorunlarını çözebilmek için işi bir kaçış yolu olarak gördükleri söylenilebilir. Ayrıca

Efeoğlu (2006) aile-iş-çatışması yaşayan çalışanların bir alandaki eksikliklerini diğer alanla telafi etme eğiliminde olduklarını ifade etmiştir. Bu nedenle de çalışanların aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında pozitif yönde ilişki olması telafi kuramının yaptığı açıklamalarda düşünüldüğünde normal olarak değerlendirilebilir. Bu sonuçtan hareket edildiğinde ise H3 hipotezinin kabul edildiği görülmektedir.

Araştırma sonuçlarının, iş-aile çatışmasının alt boyutları olan zaman dayalı iş-aile çatışması ve strese dayalı iş-aile çatışması arasındaki olumlu ilişkinin kuramsal varsayımları desteklediği görülmüştür.

Diğer yandan, aile alanından kaynaklanan sorunlar nedeniyle iş alanında çatışma yaşamayan iş tatmin düzeyini olumsuz yönde etkilemesi beklenirken araştırma sonuçları, aile-iş çatışmasının iş tatmini üzerinde olumsuz bir etkisi olmadığını göstermektedir.

Aile-iş çatışması ve iş tatmini arasındaki bu sonuç telafi kuramı ile tutarlılık göstermektedir. Telafi kuramına göre, bireyler iş veya aile alanlarından birinde yaşadıkları kayıplarını diğer alanda telafi etme yoluna gidebilmektedir, örneğin, aile yaşantısında mutlu olmayan kişiler, iş alanında mutlu olma çabası içine girebilmektedirler. Araştırma sonucunda, aile-iş çatışmasının iş tatmin düzeyi üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olmaması, bankacılık sektöründe çalışan bireylerin çalışma koşullarının da etkisiyle aile alanına yeterince zaman ayıramadığı ve bu alanda yaşadıkları kayıpları iş alanında tatmin etme yoluna gitmeleri şeklinde açıklanabilir.

Araştırma sonuçlarına göre, demografik özellikler açısından bireylerin yaşadıkları zamana, strese dayalı iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş tatmini ilişkisine bakıldığında ise, çalışanların yaş faktörleri açısından strese dayalı iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bulunan sonuçlara göre, 51 ve üzeri yaşta olan çalışanların strese dayalı iş-aile çatışması yaşamaları diğer gruplara göre daha fazlayken, 31-40 yaş aralığında olan çalışanların aile-iş çatışması yaşamaları ise diğer gruplara göre daha fazla olduğu görülmektedir. Çalışanlar arasında 51+ yaş grubunda yer alan çalışanların daha fazla strese dayalı iş-aile çatışması yaşamaları yaştan, çalışma koşullarından, iş yorgunluğundan kaynaklanabileceği, 31-40 yaş grubundaki çalışanların aile-iş çatışmasını fazla yaşamalarının sebebinin ise, yeni ev kuruyor olmalarından, aile ile ilgili sorunlara ve

farklı sorumluluklara yeni atılıyor olmalarından, aile ile ilgili konularda daha fazla zamana ihtiyaçlarının olmasından kaynaklanabileceğini söyleyebiliriz.

Cinsiyet faktörü açısından iş-aile çatışmasının alt boyutlarıyla iş tatmini arasındaki ilişkiye bakıldığında ise, iş tatmini ve cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiş ve bayanların iş tatmin düzeylerinin (2,38), erkeklere oranla daha düşük olduğu (2,50) görülmüştür. Bu durum kadın olmanın yükümlülükleri ve bankacılık sektörünün daha çok sorumluluk gerektiren bir sektör olması ile açıklanabilir.

Çalışanların medeni durum değişkenine göre, iş-aile çatışması ve iş tatmini faktörlerinin ortalamaları açısından anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Çalışanların çocuk sayısı değişkenine göre, zamana, strese dayalı iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş tatmini faktörleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bulunan sonuçlara göre, 5 ve daha fazla çocuğu olan çalışanlar zamana ve strese dayalı iş-aile çatışmasını daha fazla yaşamakta ve aile-iş çatışmasıyla daha yüksek oranda karşılaşmaktadır. Çocuk sayısı arttıkça çalışanların her bir çocuk için harcadıkları zamanda artacaktır. Ancak bankacılık sektörünün nitelikleri düşünüldüğünde bu durum çalışanların daha fazla zaman kısıdıyla karşılaşmalarına sebep olabilir. Aile ile ilgili işlere daha fazla zaman ayırmak zorunda olan çalışanların hem zaman baskıları hem de stres düzeylerinde artış olabilir. Bu çift yönlü etkileşim çocuk sayısı fazla olan çalışanların zamana ve strese dayalı iş-aile çatışmasını ve aile-iş çatışmasını yüksek düzeyde yaşamalarına sebep olabileceğini söyleyebiliriz. Ayrıca bir diğer sonuca göre, 5 ve daha fazla çocuğa sahip olan çalışanların, iş tatmin düzeyleri diğer gruplara göre daha yüksektir. Fazla çocuğa sahip çalışanların daha fazla sorumlulukları olacaktır ve işlerini kaybetme korkusunu daha yüksek düzeyde yaşayacaklardır. Bu nedenle de fazla çocuk sahibi olan çalışanların işlerinden daha fazla tatmin duymaları gerektiğini söyleyebiliriz.

Çalışanların, eğitim değişkeni ile strese dayalı iş-aile çatışması arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiş ve lise mezunu bireylerin daha fazla strese dayalı iş-aile çatışması yaşadıkları görülmüştür. Bu durumun, sektör içerisinde eğitilmiş çalışanların sayısının fazlalığından, statü düşüklüğünden, yapılan işin niteliğinden kaynaklanabileceğini söyleyebiliriz. Ayrıca eğitim düşüklüğünün strese dayalı iş-aile çatışmasını arttırdığı söylenebilir.

Yine statü değişkeni açısından bakıldığında faktörlerin ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Çalışma süresi değişkeni açısından bakıldığında, çalışanların çalışma süresi faktörüne göre strese dayalı iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ve 11-15 yıldır çalışanların yaşadıkları aile-iş çatışmasının diğer gruptakilere oranla daha fazla olduğunu görülmektedir.

Yine eşi çalışan bireylerin aile-iş çatışması, strese dayalı iş-aile çatışması ve iş tatmini faktörleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Ancak zamana dayalı iş-aile çatışması ile eş çalışma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Eşi çalışanların daha fazla zamana dayalı iş-aile çatışması yaşadıkları görülmüştür. Ailelerde her iki ebeveynin tam zamanlı olarak çalışıyor olması, iş ve aile ile ilgili faaliyetler konusunda eşlerin her iki taraftan da yükümlülüklerle karşılaşmalarına ve aile ile ilgili işlere iki ebeveynin de çalışması nedeniyle yeterince ilgi ve zamanın ayıramamaları zamana dayalı aile-iş çatışması yaşamalarına neden olmaktadır.

Bakım gerektiren ebeveyn değişkenine bakıldığında ise, bakım gerektiren ebeveyn durumu ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ve bakım gerektiren ebeveyni olmayan bireylerin (2,45), olan bireylere göre (2,29) yaşadıkları iş tatmin düzeyinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Ev de bakım gerektiren bireylerin olması çalışanın iş ile ilgili konulara yeterince vakit ayıramamasına sebep olabileceği düşünülebilir, bankacılık sektörünün ise yorucu, dikkat ve performans gerektirici bir meslek olduğu düşünüldüğünde bakım gerektiren ebeveynin olmaması çalışanın iş tatmininin yüksek olmasını destekler nitelikte olduğu söylenebilir.

Yukarıda ifade edilen sonuçlar çerçevesinde H4 hipotezinin kısmen kabul edildiği görülmektedir.

Bu araştırmadan elde edilen veriler doğrultusunda, iş-aile çatışması konusunda çalışan araştırmacıların yanı sıra işletme yöneticileri ve insan kaynakları alanında çalışan uzmanlar tarafından konunun öneminin göz ardı edilmemesi gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır. İş-aile çatışması, bireyin iş tatmin düzeyini azaltması ve işten ayrılma ile sonuçlanabilecek durumlara yol açması nedeni ile üzerinde önemle durulması gereken ve yaşanan çatışma düzeyinin azaltılması için birtakım önlemlerin alınmasını gerektiren bir konudur.

Sonuç olarak, araştırma bulgularından yola çıkılarak aşağıdaki önerilerde bulunmak mümkündür;

İş-aile çatışmasına yönelik olarak gerçekleştirilecek araştırmalarda, iş-aile çatışmasını açıklayan kuramlar göz önünde bulundurulmalı; iş-aile çatışmasının çalışanlar üzerindeki etkilerinin araştırılması sırasında ise demografik özellikler, çalışanların buldukları sektörün yapısı dikkate alınmalıdır. Çalışanların iş alanında sahip oldukları yükümlülüklerinin aile alanında, aile alanında sahip oldukları yükümlülüklerin ise iş alanındaki rolleri ile çatışmasının önüne geçmek için iş ve aile desteğine önem verilmelidir.

Banka çalışanları iş-aile çatışmasını ve alt boyutlarını fazla yaşamaktadır. Çalışanların yaşadıkları strese ve zaman dayalı iş-aile çatışması düzeylerini azaltmak için bu sektörde çalışan bireylerin çalışma koşullarının, çalışma saatlerinin iyileştirilmesi ve çalışanların üzerindeki fazla çalışma yoğunluğunun alınması gereken önlemler arasında sayılabilir.

Kadın banka çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin erkek çalışanlara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Kadınların sahip oldukları aile içindeki rollerinin gerektirdiği baskıların etkisi, onların ev dışında iş yaşamında geçirdikleri zamanında bir fonksiyonu olarak ortaya çıkmaktadır. Tam zamanlı veya yarı zamanlı bir işte çalışan kadınların yalnızca ev dışında çalışmadıklarını, aynı zamanda ev işlerinde de çalıştıkları ve tam zamanlı çalışmanın kadınlar için aile alanında zaman alan gereksinimleri hafifletmediği ve hatta maruz kaldığı toplam baskıları arttırabileceği söylenilebilir. Böylece kadınların iş tatmin düzeyleri onlardan beklenen farklı rollerin sorumlulukları ve yükü yüzünden daha düşük seviyelerde olacaktır. Bu durumu özellikle çocuğu olan, bakım gerektiren ebeveyni bulunan bayan çalışanlar için biraz daha istisnai durumlar yaratması gerekmektedir.

Bireylerin, mutlu ve sağlıklı iş ve aile alanlarına sahip olabilme çabası içerisinde iş ve aile alanlarının kesiştiği yerlerde denge oluşturabilmeleri gerekmektedir. İş ve aile alanları arasında denge sağlanabilmesi ve bu doğrultuda, iş ve aile alanları arasındaki çatışmanın azaltılabilmesi yalnızca bireyler ve aileleri için değil, aynı zamanda işletmeler ve toplum açısından da önemli hale gelmiştir. İş ve aile dengesi, iş-aile çatışması ile başarılı bir şekilde başa çıkmanın bir sonucu olarak görülmektedir.

Çalışanların tatmin düzeylerinin artması, yaşadıkları iş-aile, aile iş çatışmasının azalması hem işletmeler için hem müşteriler için yüksek verim elde edilmesini sağlayacaktır. Bu yüzden işletmelerin iş-aile dengesinin kurulması ve buna bağlı olarak iş tatmininin artırılması için gerekli çalışmaları yapmaları gerekmektedir.

Günümüzde çağdaş yönetim anlayışının benimsendiği çoğu işletme iş-aile çatışması ve düzelerinin çalışanlar ve örgütler açısından olumsuz etkilerini ortadan kaldırmaya yönelik programlar uyguluyorsa da nedenlerinin ve sonuçlarının ortaya konulmadığı pek çok sektör ve örgütte çalışanlar iş-aile yaşam çatışması ile olumsuz sonuçlarını hala yaşamaktadır. Çalışanların iş-aile çatışması ve düzelerini yönetebilme amacı güden programlar geliştirmeleri gerekliliği göz ardı edilmemelidir. İşletme yöneticilerinin, özelliklede insan kaynakları uzmanlarının, çalışanların iş-aile yaşam çatışması düzeylerini yönetebilmeleri, çatışmanın olumsuz etkilerini ortadan kaldırebilmeleri için konunun açıklığa kavuşturulması gerekmektedir.

Çalışanlar bazen iş bazen de aile ile ilgili sorunlara maruz kalabilirler. Gittikçe rekabetçi bir hale dönüşen iş hayatı içerisinde kısaca giren çalışanların etkinlik ve verimliliklerini yüksek tutabilmek için onları mutlu ve makul seviyelerde tatmin edilmiş hale getirmek gerekir. Bunun da yollarından biri iş ve aile arasında denge kurmasına yardımcı olmaktır. Bu dengenin sağlanmasında organizasyon yöneticilerine, açık iletişime dayalı bir ast-üst ilişkisi sistemi, kurmaları, kurumsal olarak örgüt psikologları ile çalışmaları, çalışanlarına mentorluk yapabilecek yetenekte yöneticilerle çalışmaları, işletme içinde kreş vb. gibi bazı uygulamaları yaygınlaştırmaları, mümkünse esnek çalışma sistemine geçmeleri ve ailelerle zaman zaman sosyal etkinlikler planlamaları tavsiye edilebilir.

KAYNAKÇA

- Adams, G.A., King, L.A., ve King, D.W., “Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work-Family Conflict with Job and Life Satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, 81, 1996.
- Ahmad, S. & Skitmore, M. Work-Family Conflict: A Survey of Singaporean Workers, *Singapore Management Review*, 25(1), 2003, 40.
- Akıncı, Z., “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, S.4, 2002.
- Akintayo, D. I., “Influence Of Emotional Intelligence On Work-Family Role Conflict Management And Reduction In Withdrawal Intentions Of Workers In Private Organizations”, *International Business & Economics Research Journal*, Dec2010, Vol. 9 Issue 12, p131-140, 2010.
- Aksu, G., Acuner, A. M. ve Tabak, R. S., “Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği)”, *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, Ankara 2002.
- Akgündürz, S., “Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2006.
- Aldemir, C., *Personel Yönetimi*, İzmir Fakülteler Kitabevi, İzmir, 1993.
- Arpacı, F. ve Ersoy, A.F., “Kadının Çalışmasının Ailenin Yaşam Kalitesine Etkisinin İncelenmesi”, *Aile ve Toplum*, 3(11), 2007.
- Ashraf, A., Nadeem, S., Zaman, K., Malik, I. A., “Work Family Role Conflict and Organizational Commitment: A Case Study of Higher Education Institutes of Pakistan”, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Mar2011, Vol. 2 Issue 11, p371-392, 2011.
- Aycan, Z. ve Eskin, M., “Relative Contributions of Childcare, Spousal Support, and Organizational Support in Reducing Work-Family Conflict For Men and Women: The Case of Turkey”, *Sex Roles*, 53(7/8), October, 2005.

- Aytaç, S., “Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi”, *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, C.3, 2001, Erişim Tarihi : 11.02.2012
<http://www.isgucdergi.org>
- Aytaç, S., *Çift Kariyerli Eşler ve Çalışma Yaşamındaki Yeri* (1.Baskı), Bursa: Ezgi Kitapevi Yayınları. Ss. 15-18, 2001.
- Babin, B. J. ve Griffin, M., “The Nature of Satisfaction: An Updated Examination and Analysis”, *Journal of Business Research*, 41, 1998.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P. ve Conley, S., “Work-Home Conflict Among Nurses and Engineers: Mediating The Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 12, 1991.
- Balmforth, K., Gardner, D., “Conflict and Facilitation Between Work and Family: Realizing the Outcomes for Organizations”, *New Zealand Journal Psychology*, Vol. 35, No. 2., 69 – 76, 2006.
- Baloğlu, B., *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemi*, (3.Basım), Der Yayınları, İstanbul, 2006.
- Bartolome, F. ve Evans, P.A.L., “Must Success Cost so much?”, *Harvard Business Review*, 58, 1980, s.137-148, 1980.
- Baş, T., Ardiç, K., “Yüksek öğretimde iş tatmini ve tatminsizliği”, *İktisat İşletme ve Finans*, 17, Eylül, ss.72-81, 2002.
- Başaran, İ. E., *Örgütsel Davranış*, Feryal Matbaa, Ankara 2000.
- Başaran, İ. E., *Yönetimde İnsan İlişkileri*, Birinci Basım (Yeniden Yazım). Gül Yayınevi, Ankara 1998.
- Batıgün, A.D. ve Şahin, N.H., “İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A Tipi Kişilik ve İş Doyumu”, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1), 2006.
- Bedeian, A. G., Burke, B. G., ve Moffett, R., “Outcomes of work-family conflict among married male and female professionals”, *Journal of Management*, 14, 475–491, 1998.
- Bingöl, D., *İşyeri Disiplini ve Çalışma Barışı*, Özgür Matbaacılık, İstanbul 1990.
- Blair, S.L., “Work Roles, Domestic Roles, and Marital Quality: Perceptions of Fairness Among Dual-Earner Couples”, *Social Justice Research*, 11/3, 1998, Erişim Tarihi: 12.02.2012 , <http://www.springerlink.com/content/vkn218r331425106/fulltext.pdf>

- Bragger, J.D., Srednicki, O.R., Kutcher, E.J., Indovino, L. ve Rosner, E., "Work-Family Conflict, Work-Family Culture And Organizational Citizenship Behaviour Among Teachers", *Journal of Business and Psychology*, 20/2, 2005.
- Brough, P., P.O'driscoll M. ve Kalliath T.J., "The Ability of 'Family Friendly' Organizational Resources to Predict Work-Family Conflict and Job and Family Satisfaction", *Stress and Health*, 21, ss. 223-234, 2005.
- Bushra, F., Usman, A., Naveed, A., "Effect of Transformational Leadership on Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment in Banking Sector of Lahore (Pakistan)" *International Journal of Business & Social Science*, 2011, Vol. 2 Issue 18, p261-267
- Canadian Business *Jobs satisfaction*, 11/21/2011, Vol. 84 Issue 19, p8-8, 2011,
- Cardenas, R. A. ve Major, D. A., "Combining Employment and Breastfeeding: Utilizing A Work-Family Conflict Framework to Understand Obstacles and Solutions", *Journal of Business and Psychology*, 20(1), 2005.
- Carlson, D.S., "Family Conflict in the Organization: Do Life Dole Values Make a Difference?", *Journal of Management*, Sept, 2000.
- Carnicer, M.P.D., Sanchez, A.M., Perez, M.P. ve Jimenez, M.J.V., "Work-Family Conflict in a Sourhern European Country", *Journal of Managerial Psychology*, 19(5), 2004.
- Cemaloğlu, N., "Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıldırma". *Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi* 42: 111-126, 2007.
- Chen, Z., Powell, G.N. ve Greenhaus, J.H., "Work to Family Conflict, Positive Spillover, and Boundary Management: A Person - Environment Fit Approach" *Journal, of Vocational Behavior*, Vol: 74, 2009, <http://www.sciencedirect.com>
- Cınamon, R.G. ve Yisrael R., "Work-Family Conflict Among Female Teachers", *Teaching and Teacher Education*, 21, ss. 365-378, 2005.
- Cınamon, R.G. ve Yisrael R.,, "Gender Differences in the Importance of Work and Family Roles: Implications for Work-Family Conflict", *Sex Roles*, 47(11/12), ss. 531-541, 2002.
- Coverman, S., "Role Overload, Role Conflict, and Stress: Addressing Consequences of Multiple Role Demands." *Social Forces* 67: 965-982, 1989.

- Çarıkçı, İ., *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)*, (Basılmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2001.
- Çarıkçı, İ. ve Avşar, N., “Kamu Kesimi Yöneticilerinde Cinsiyet Rolü Algılamalarının Aile Dostu Düzenleme ve Politikalarına Etkileri”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 1, 2005.
- Çarıkçı, İ. H., Oksay, A., Çiftçi, M. ve Derya, S. (2009). *Türk Yöneticilerinde İş- Aile Yaşam Çatışması*. I. Uluslararası Davraz Kongresi, Isparta. 1431. 24-27 Eylül 2009.
- Çakır, Ö. (2008). Türkiye’de Kadının Çalışma Yaşamından Dışlanması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı. 31, 26.
- Çetinkaya, F., “Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, Afyonkarahisar Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Afyon, Haziran 2011.
- Day, A.L. ve Chamberlain, T.C., “Committing to Your Work, Spouse and Children: Implications for Work-Family Conflict”, *Journal Vocational Behavior*, 68, 2006, www.sciencedirect.com.
- Demerouti, E., Arnold B. B. ve W. B. Schaufeli, “Spillover and Crossover of Exhaustion and Life Satisfaction Among Dual-Earner Parents”, *Journal of Vocational Behavior*, 67, ss. 266-289, 2005.
- Deneve, K.M. ve Cooper, H.. “The happy personality: a meta-analysis of 137 personality traits and subjective well-being”. *Psychological Bulletin*, 124, 197–229, 1998.
- Doruk, Ç.N., “Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Bireylerin Performansları Üzerine Etkisinde İş ve Yaşam Tatmininin Rolü”, Erciyes Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri, 2008.
- Durna, U., “Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma”, *Yönetim ve Ekonomi*, 11(1), 2004.
- Duygulu, E., “Yabancılaşma Olgusuna Yönelik Karsılaştırılmalı Bir İnceleme”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(3), 1999.

- Duxbury, L., Higgins, C. and Thomas, D.R., “Work-Family Conflict: A Comparison by Gender”, *Family Type and Received Control, Journal of Family Issues*, 15/3, 1999.
- Duxbury L. ve Higgins C., “Gender Differences in Work Family Conflict”, *Journal of Applied Psychology*, 1991, 76(1), s.60-74.
- Efeoğlu, İ.E., *İş – Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, 2006.
- Efeoğlu, İ. E. ve Özgen, H., “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, *Ç.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 238, 2007.
- Efil, İ., *İşletme Yönetimi-Yönetim Düşüncesi Fonksiyonları ve Yeni Yönetim Teknikleri*, Aktüel Yayınları, İstanbul 2004.
- Ehtiyar, R., “Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Antalya Yöresinde Yapılan Bir Araştırma”, *Verimlilik Dergisi*, 1996.
- Elloy, D. F., “Antecedents of Work-Family Conflict Among Dual-Career Couples: An Australian Study”, *Cross Cultural Management*, 11(4), 2004
- Erdoğan, İ., *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul 1996.
- Edvardsson, B., Gustavsson, B.O., “Quality in the Work Environment: A Prerequisite for Success in New Service Development”. *Managing Service Quality*, Volume 13, Number 2, pp. 148-163, 2003.
- Ellason L. S., “Factors Influencing Job Satisfaction Among State Conservation Officers”. *An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(1), 2006.
- Erdil, O. vd.. “Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 5/1: 17-26, 2004.
- Eren, E., *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayım, İstanbul 2000.

- Ergeneli, A., Eryiğit, M., " Öğretim Elemanlarının İş Tatmini: Ankara'da Devlet ve Özel Üniversite Karşılaştırması", *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(19), s.159-178, 2001.
- Erkmen, T., Sencan, H. vd., "Örgüt Kültürünün İş Doyumu Üzerindeki Etkisinin Otomotiv Sanayinde Faaliyet Gösteren Farklı Büyüklükteki İki İşletmede Araştırılması", *2. Yönetim Kongresi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, No:1, Kuşadası 1994.
- Eroğlu, F., *Davranış Bilimleri*, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul 1996.
- Eken, H., Askeri Kurumların Mesleğe İlişlin Rol İle Aile İçi Rol Etkileşimindeki Rolü: Türk Silahlı Kuvvetlerindeki Kadın Subaylar Örneği. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, 121. 2006.
- Eken, H., Toplumsal Cinsiyet Olgusu Temelinde Mesleğe İlişkin Rol İle Aile İçi Rol Etkileşimi: Türk Silahlı Kuvvetlerindeki Kadın Subaylar. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı. 15, 248. 2006.
- Evans, P. ve Bartolome, F., "The Changing Picture of the Relationship Between Career and the Family", *Journal of Occupational Behavior*. 5, 1984.
- Fidan, F., *Evlilik Kariyeri Öldürüyor mu? Yaklaşımlar, Değerlendirmeler, Algulamalar*, Sakarya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Tartışma Metinleri Serisi, S. 2, 2005.
- Fisher, C. D. ve E. A. Locke. "The New Look İn Job Satisfaction Research And Theory". In: Smith, P.C., Cranny, C.J., Stone, E.F. (Eds.). *Job Satisfaction: How People Feel about their Jobs and How it Affects their Performance*. New York: Lexington Books. 165- 194, 1995.
- Fritzsche, B. A., ve Parrish, T. J., "Theories and research on job satisfaction". In R. Brown & R. Lent, Eds. *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 180-202). New York: Wiley, 2005.
- Frone, M. R., Yardley, J.K. ve Markel, K.S., "Developing and Testing an Integrative Model of the Work-Family Interface", *Journal of Vocational Behavior*, 50, 1997
- Fu, C. K. ve Shaffer, M. A., "The Tug of Work and Family", *Personnel Review*, 30(5), 2001.

- Fu, W., Deshpande, S., Z. Xiao, "The Impact of Ethical Behavior and Facets of Job Satisfaction on Organizational Commitment of Chinese Employees." *Journal of Business Ethics*, Vol. 104 Issue 4, p537-543, 2011.
- Giray, M.D. ve Ergin, C., "Çift Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşama Olayları ile İlişkisi", *Türk Psikoloji Dergisi*, Cilt: 21, Sayı: 57., 2006.
- Gökçeğöz, F. ve Birinci, İ., "Örgütsel Yabancılaşma", 2006, Erişim Tarihi: 10.02.2012, <http://www.egm.gov.tr/apk/dergi/37/web/makaleler/FazliİGOKCEGOZIhsanİBIRINCI.htm>.
- Gönüllü, M. ve İçli, G., "Çalışma Yaşamında Kadınlar: Aile ve İş İlişkileri", *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25(1), 2001.
- Grandey, A.A., ve Cropanzano, R., "The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain". *Journal of Vocational Behavior*, 54, 350-370., 1999.
- Greenhaus, J., Bedeian, A. ve Mossholder, K., "Work Experiences, Job Performance, and Feelings of Personal and Family Well-Being", *Journal of Vocational Behavior*, 31, 1987.
- Greenhaus, J. ve N. J. Beutell, "Sources of Conflict Between Work and Family Roles", *The Academy of Management Review*, 10(1), ss. 76-88, 1985.
- Greenhaus, J.H. ve Parasuraman, S., "A Work-Nonwork Interactive Perspective of Stress & Its Consequences". *Journal of Organizational Behavior Management* 8, 37-60, 1986.
- Güney, S., Varoğlu A. ve Aktaş, A.M., "Özel ve Kamu Bankalarında İş Tatminine Yönelik Bir Araştırma", *Verimlilik Dergisi*, 1997.
- Gürbüz, F. G. ve Tögrün, E., "A Study on Job Stress and Work-Family Conflict", *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi*, 5(20), 2003.
- Gürol, M.A., "Türkiye' de İş Yaşamındaki Kent Kadınının Açmazı: Kariyer-Aile İkilemi", *Selçuk Üniversitesi Karaman İ. İ. B. F. Dergisi Yerel Ekonomiler Özel Sayısı*, 2007.
- Hackett, Bycio ve Hausdorf, "Further Assessments Of Meyer And Allen's (1991) Three Component Model Of Organizational Commitment", *Journal Of Applied Psychology*, 79(1), s. 15-24, 1994.

- Higgins C. A., Duxbury L. E. ve Irving R. H., 'Work-family conflict in the dual-career family', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Cilt. 1, Sayı. 51, 51-75, 1992.
- Hobfoll, S. E., "Conservation Of Resources A New Attempt At Conceptualizing Stres," *American Psychologist*, 44 (3): 513-524, 1989.
- Holahan, C.K., and Gilbert, L.A., "Interrole conflict for working women: Careers versus jobs". *Journal of Applied Psychology*, 64, 86-90, 1979.
- Howard, W. G., H. H. Donofrio ve J. S. Boles, "Inter-Domain Work-Family, Family-Work Conflict and Police Work Satisfaction", *An International Journal of Police Strategies&Management*, 27(3), ss. 380-395, 2004.
- İslamoğlu, A.H., *Sosyal bilimlerde Araştırma Yöntemi, (SPSS Uygulamalı)*, Beta Yayıncılık, İzmit 2009.
- İşcan,Ö.F., Timuroğlu, M.K., " Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama", *Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 2007.
- İşcan, Ö. F. ve U. Sayın, "Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), ss. 195-216, 2010.
- Jackson, S.E., Schuler, R.S., "A Meta Analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings", *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 36:34, 1985.
- Jianwei Z. and Yuxin L., "Antecedents of Work-Family Conflict: Review and Prospect", *International Journal of Business & Management*, Vol. 6 Issue 1, p89-103, 2011.
- Kantarıcı, K., *Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi ve İşgören Performansına Etkileri*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 1997.
- Kapız, S. Ö., "İş-Aile Yasamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), ss.139-145, 2002.

- Karacaoğlu, K., “Sağlık Çalışanlarının İşe Bağlılığa İlişkin Tutumları ve Demografik Nitelikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama”, *Yönetim Dergisi*, S. 52, 2005.
- Karatepe, O.M. and Kılıç, H., “Relationships of Supervisor Support and Conflicts in the Work–Family Interface with the Selected Job Outcomes of Frontline Employees”, *Tourism Management*, 28, 2005, Erişim Tarihi: 09.03.2009, <http://www.sciencedirect.com>.
- Katyayani, J. and V. Bussareddy, “Work-Family Conflict Among Paramedical Staff”, *Mustang Journal of Business & Ethics*; p121-127, 2011.
- Kaya, O., *İş-Aile Çatışmasının İş Tatminini, Örgütsel Bağlılık ve Ayrılma Eğilimine Etkileri*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi, 2003.
- Keser, A., “The Relationship Between Job and Life Satisfaction in Automobile Sector Employees in Bursa – Turkey”, *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(2), Haziran 2005.
- Khalifa, M. H. E., “Perceptions of Equity and Job Satisfaction: A Study of University Employees in Egypt” *International Journal of Management*, Vol. 28 Issue 4, p130-143, Dec2011.
- Kım, J. L. S. ve Ling, C. S., “Work-Family Conflict of Women Entrepreneurs in Singapore”, *Women in Management Review*, 16(5), 2001.
- Kınnunen, U., Ad V., Jan G. ve A. Makikangas, “Work-Family Conflict and its Relations to Well-Being: The Role of Personality as A Moderating Factor”, *Personality and Individual Differences*, 35, ss. 1669-1683, 2003.
- Kınnunen, U. ve Mauno, S., “Antecedents and Outcomes Of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland”, *Human Relations*, 51(2), 1998.
- Kınnunen, U., Sabine G. ve S. Mauno, “Work-to- Family Conflict and its Relationship with Satisfaction and Well-Being: A One-Year Longitudinal Study on Gender Differences”, *Work & Stres*, 18(1), ss. 1-22, 2004.
- Kocacık, F. ve Gökkaya, V.B., “Türkiye’de Çalışan Kadınlar ve Sorunları”, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(1), 2005.
- Kopelman, R. E., *Merit Reward Systems and Job Performance: Theory, Facts, and Practice*, Conference Presentation, NY, 1983.

- Kossek, E. E. ve Özeki, C., “Work-Family Conflict, Policies, and The Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior – Human Resources Research”, *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 1998.
- Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T. and L. B. Hammer, “Workplace Social Support And Work-Family Conflict: A Meta-Analysis Clarifying The Influence Of General And Work-Family-Specific Supervisor And Organizational Support”, *Personnel Psychology*; Vol. 64 Issue 2, p289-313, Summer 2011.
- Kütükçüoğlu, E., *Job Stress- Its relationship With Job satisfaction and Work-family Conflict of Female Employees*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002.
- Lambert, E.G. Pasupuleti, S., Tolar, T.C., Jennings, M. ve Baker, D., “The Impact of Work-Family Conflict on Social Work and Human Service Worker Job Satisfaction and Organizational Commitment: An Exploratory Study”, *Administrationin SocialWork*, 2006, 30/3, Erişim Tarihi 12.02.2012, <http://web.ebscohost.com>.
- Lawler III, Edward E., “Job Design And Employee Motivation”. *Personnel Psychology*, Winter69, Vol. 22 Issue 4, p426-435.
- Leaptrott, J. and J. M. McDonald, “The Differential Effect Of Gender On The Way Conflict Between Work And Family Roles Affects Managers' Reliance On Information Sources In Dealing With Significant Workplace Events”, *Journal of Organizational Culture, Communications & Conflict*, Vol. 15 Issue 2, p1-19, Jun2011.
- Madsen, S. R., “The Effects of Home-Based Teleworking on Work-Family Conflict”, *Human Resource Development Quarterly*, 14(1), Spring 2003.
- Malik, M. I., Safwan, M. N., Sindhu, A. G., “Examining Stress, Job Satisfaction and Customer Satisfaction in a Transport Company (A Case from Pakistan)”, *International Journal of Business & Social Science*, Vol. 2 Issue 18, p81-85, 2011.
- Marchant, T., “Strategies For Improving Individual Performance And Job Satisfaction At Meadowvale Health”. *Journal of Management Practice* 2/3: 63–70, 1999
- Marchese, M. C., Bassham, G. ve Ryan, J., “Work-Family Conflict: A Virtue Ethics Analysis” *Journal of Business Ethics*, 40, 2002.

- Marshall, J. ve Cooper, C., “Work Experiences of Middle and Senior Managers: the Pressure and Satisfactions”. *Management International Review*, 19(1), 81-96, 1979.
- Marshall, G. N., & Lang, E. L., “Optimism, self-mastery, and symptoms of depression in women”. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 132-139, 1990.
- Mohsin B., Liao J., Zhao J., Faheem G., Muhammad M. K., “The Role of Demographic Factors in the Relationship between High Performance Work System and Job Satisfaction: A Multidimensional Approach” *International Journal of Business & Social Science*, Vol. 2 Issue 18, p207-218, 2011.
- Namasivayam, K., Mount, D.J., “The Relationship of Work – Family Conflicts and Family – Work Conflict to Job Satisfaction”, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, Vol. 28, No. 2, 242 – 250, 2004.
- Naktiyok, A. ve Karabey, C. N., İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2), 2005. 179-198.24.01.2011, e dergi.atauni.edu.tr/index.php/IIBD/article/view/3650.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S., Mcmurrian, R., “Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales”, *Journal of Applied Psychology*, 81,400-409, 1996.
- Noor, N. M., “Work-Family Conflict, Work - and Family- Role Salience, and Women’s Well-Being”, *The Journal of Social Psychology*, 144 (4), 2004.
- Noor, N. M., “Work-Family Conflict, Locus of Control, and Women’s Well-Being: Tests of Alternative Pathways”, *The Journal of Social Psychology*, 142 (5), ss. 645-662, 2002.
- Özcan, N., *Örgütlerde Başarı Değerleme ve Türk Bankacılık Sektöründe Geleneksel ve Çağdaş Değerleme Uygulamalarının Analizi (İki Bankada Karşılaştırmalı Bir Uygulama)*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ankara 1992.
- Özdevecioğlu, M. ve N. Ç. Doruk, “Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam tatminleri Üzerindeki Etkisi”, *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, S. 35, 2009, Erişim Tarihi : 11.02.2012, <http://iibf.erciyes.edu.tr/dergi/sayi33/5.k%C4%B1s%C4%B1m.pdf>,s.69-99.

- Özen, S. ve Uzun, T., “İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Vol.7, No.3, 2005.
- Özmutaf, N.M., “Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma”, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 2007.
- Parasuraman, S. ve Simmers, C. A., “Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: A Comparative Study”, *Journal of Organizational Behavior*, 22, 2001.
- Pasework, W.R., Viator, R.E., “Sources of Work – Family Conflict in the Accounting Profession”, *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 18, 147 – 165, 2006.
- Perrone K.M., Ægisdóttir, S., Webb, L.K. ve Blalock, R.H., “Work-Family Interface Commitment, Conflict, Coping, and Satisfaction”, *Journal of Career Development*, Vol: 32, No: 3, 2006, Erişim Tarihi: 07.02.2012, <http://jcd.sagepub.com/cgi/reprint/32/3/286>
- Perrone, K. M.; L. K. Webb ve R. H. Blalock, “The Effects of Role Congruence and Role Conflict on Work, Marital, and Life Satisfaction”, *Journal of Career Development*, 31(4), ss. 225-238, Summer 2005.
- Pleck, J. H., “The Work-Family Role System”, *Social Forces*, 24, 417- 427, 1977.
- Portoghese, I., Galletta, M. and A. Battistelli, “The Effects of Work-Family Conflict and Community Embeddedness on Employee Satisfaction: The Role of Leader-Member Exchange”, *International Journal of Business & Management*, Vol. 6 Issue 4, p39-48, Apr2011.
- Promislo, M.D.; Deckop, J. R.; Giacalone, R. A.; Jurkiewicz, C. L., “Valuing money more than people: The effects of materialism on work-family conflict” *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Vol. 83 Issue 4, p935-953, Dec 2010.
- Ramasundaram, A. and G. Ramasundaram, “The Role of Work Family Conflict as a Mediator between Work-thought Interference and Job Stress”, *International Management Review*, Vol. 7 Issue 2, p25-34, Dec 2011.
- Raza, M. A.; Nawaz, M. M., “Impact of Job Enlargement on Employees' Job Satisfaction, Motivation and Organizational Commitment: Evidence from Public

- Sector of Pakistan” *International Journal of Business & Social Science*, Vol. 2 Issue 18, p268-273, 2011.
- Rıce, R. W., M. R. Frone ve D. B. Mcfarlın, “Work- Nonwork Conflict and the Perceived Quality Of Life”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, ss. 155-168, 1992.
- Ryan, A. M.; S. D. Krıska; B. J. West ve J. M. Sacco, “Anticipated Work / Family Conflict and Family Member Views: Role in Police Recruiting”, *An International Journal of Police Strategies&Management*, 24(2), ss. 228-239, 2001.
- Sağır, M., “Sivas’da Bankada Çalışan Evli Kadınların Çalışmasının Aile Yapısına Etkileri”, *Cumhuriyet Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, S.19, 1997.
- Savcı, İ., “Çalışma Yaşamı ile Çalışma Dışı Yaşam Alanlarının İlişkisi Üzerine Kuramsal Yaklaşımlar”, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 54(4), 1999.
- Schieman, S. and P. Glavin, “Education and Work-Family Conflict: Explanations, Contingencies and Mental Health Consequences”, *Social Forces*, Vol. 89 Issue 4, p1341-1362, Jun2011.
- Sertçe, S., *Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği)*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 2003.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F., “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, *Ege Akademik Bakış*, 2005.
- Shalley, C., Gilson, L. & Blum, T., “Matching Creativity Requirements And The Work Environment: Effects On Satisfaction And Intentions To Leave”, *Academy Of Management Journal*, Vol.43 Issue 2, 2000.
- Shepard, H. A., “Social Factors Related to Job Satisfaction: A Technique for the Measurement of Job Satisfaction” *Industrial & Labor Relations Review*, Oct53, Vol. 7, Issue 1, p156-157.
- Shin, D. & Johnson, “Avowed happiness as the overall assessment of the quality of life”, *Social Indicators Research*, Vol. 5, 475 – 492, 1978.

- Staines, G.L., "Spillover Versus Compensation: A Review of the Literature on the Relationship Between Work and Nonwork". *Human Relations*, 33(2), 111-129, 1980.
- Şatır, F. S., *Work-Family Conflict: In Relation With Job Involvement and Family Involvement*, (Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002.
- Tengilimoğlu, D., "Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2005.
- Testa, M. R., "Satisfaction with Organizational Vision, Job Satisfaction and Service Efforts: An Empirical Investigation". *Leadership & Organization Development Journal* 20/3: 154- 161, 1999.
- Timuroğlu, M.K. ve İşcan, Ö.F. "İşyerinde Narsisizm ve İş Tatmini İlişkisi " *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B. Dergisi*, 22(2), 2008.
- Thompson, C.A., Beauvais, L.L. and Lyness, K.S., "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, 1999, Erişim Tarihi : 09.03.2009, <http://www.sciencedirect.com>
- Toker, B., "Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8/1: 92-107, 2007.
- Wayne, J. H.; N. Musisca ve W. Fleeson, "Considering The Role of Personality in the Work-Family Experience: Relationships of the Big Five to Work-Family Conflict and Facilitation", *Journal of Vocational Behavior*, 64, ss.108-130, 2004.
- Weiss H.M., "Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences". *Hum. Resour. Manage. Rev.*, 12:173-194, 2002
- Winslow, S., "Work-Family Conflict, Gender, and Parenthood, 1977 – 1997", *Journal of Family Issues*, 26(6), 2005.
- Wilensky, H. L., "Work, Careers and Social Integration". *International Social Science Journal*, 12: 543-560, 1960.

- Yoon, M. H. ve J. SUH., “Organizational Citizenship Behaviors And Service Quality As External Effectiveness Of Contact Employees”. *Journal of Business Research* 56/8: 597–611, 2003.
- Yurtseven, Ö., *İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde Bir Uygulama*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi, 2008.
- Yüksel, İ., “İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları ile İlişkisi”, *Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2),302-303, 2005.
- Zedeck, S. ve Mosier, K.L., “Work in The Family and Employing Organization”, *American Psychologist*, 45, 1990.
- <http://luna.cas.usf.edu/-miles/spctout9.htm>, Erişim tarihi: 21.05.2011
- <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>, Erişim tarihi: 27.03.2011
- <http://www.yigitoglu.org/read/?art=4168>, Erişim tarihi: 17.01.2012

EKLER

EK 1. Anket Formu

Sayın Katılımcı,
Aşağıdaki sorular turizm sektöründe çalışanların iş-aile yaşam ilişkisini belirlemeye yönelik araştırmanın veri toplama aracıdır. Yanıtlarınız gizli tutulacak, sadece araştırma amacıyla kullanılacaktır. Her soru için yalnızca bir yanıt vermeniz gerekmektedir. Ayıracağınız zaman için teşekkür ederiz.

1- Aşağıda iş-aile yaşamı ilişkisi konusundaki düşüncelerinizle ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen bu ifadelerin her birine ne ölçüde katıldığınızı ilgili kutuyu işaretleyerek (x) belirtiniz.

	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
A-1) İşim ailemden çok fazla uzak kalmama neden oluyor.					
A-2) İş dışındaki zamanım ailedeki bireylerin programları ve benim sosyal ihtiyaçlarımla yeteri kadar uyumuyor.					
A-3) Genellikle mesai saatleri dışında da fazla çalışmak zorunda bırakılıyorum.					
A-4) Daha az çalışmak ve evde daha fazla zaman geçirmek ihtiyacı hissediyorum.					
A-5) Kişisel yaşamımda fazla şey yapmak için zamanım olmasını isterdim.					
A-6) İş saatlerimin belirsizliği ailem ve/veya sosyal hayatımı engelliyor.					
A-7) Çoğu zaman işim nedeniyle önemli ailevi veya sosyal faaliyetleri özlüyorum.					
A-8) İşim, aile sosyal yaşantımdan keyif almamı engelleyecek düzeyde yoruyor ve bunaltıyor.					
A-9) Çoğunlukla işim hakkında eşim veya aile bireyleri ile tartışıyorum.					
A-10) İşten eve geldiğimde genellikle aile veya arkadaşlarla vakit geçirmek için çok bitkin oluyorum.					
A-11) Genellikle iş yeri problemlerimi eve yansıttığımı fark ediyorum.					
A-12) İş ile ilgili sorumluluklar nedeni ile bazen eve geldiğimde, yapmaktan zevk aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli oluyorum.					
A-13) İşim yüzünden çoğu kez evde sinirli oluyorum.					
A-14) İşimin ev yaşantımı olumsuz etkilediğini fark ettim.					
A-15) İşim, işten uzak kaldığım zamanlarda dinlenmemi zorlaştırıyor.					
A-16) İş ve ev yaşantımı dengelemeye çalışmak konusunda genellikle gergin hissediyorum.					
A-17) Ailem ve arkadaşlarım işimde geçirdiğim zaman nedeni ile mutsuz olduklarını ifade ediyorlar.					
A-18) Ailem ve arkadaşlarım genellikle işim ile meşgul olmamdan hoşnut					

değiller.					
A-19) Evde üstlendiğim roller (ebeveyn, eş, vs.) iş yerinde üstlendiğim roller ile çatışıyor.					
A-20) İş yerinde öğrendiğim davranışlar daha iyi bir ebeveyn, eş, çocuk, arkadaş vs. olmamda bana yardımcı oluyor.					
A-21) Bazen evde sergilediğim davranışın iş yerinde etkili olmadığını fark ediyorum.					
A-22) Aile veya sosyal yaşantım işime engel oluyor.					
A-23) Bazen ailevi konular veya problemler nedeniyle işimi özlüyorum.					
A-24) Evdeki stres nedeniyle genellikle, iş yerinde ailevi konularla meşgul oluyorum.					
A-25) Evde yapmak zorunda olduğum şeyler yüzünden genellikle iş yerinde yorgun oluyorum.					

2.- Aşağıdaki ifadeleri şu andaki işinizi göz önüne alarak yanıtlayınız. Lütfen bu ifadelerin her birine ne ölçüde katıldığınızı ilgili kutuyu işaretleyerek (x) belirtiniz.

	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
B-1) Tüm koşullar göz önünde bulundurulduğunda, şimdiki görev ve sorumluluklarımdan son derece memnunum.					
B-2) Her şeye yeniden başlamak durumunda olsaydım, yine aynı işi seçerdim.					
B-3) İyi bir arkadaşım benimki bir iş ile ilgilendiğini söylese ona bu işi tavsiye ederdim.					
B-4) Şu andaki işim idealimdeki işim ile oldukça uyuyor.					
B-5) Şu andaki görev ve sorumluluklarım bu işi seçtiğimde istediğim iş tarzına uyuyor.					
B-6) Genel olarak işimi oldukça seviyorum.					

3. Bu işyeri için çalışmaya son verme niyetinizle ilgili kutuyu işaretleyerek (x) belirtiniz.

	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
C-1) Genellikle işten ayrılmayı düşünüyorum.					
C-2) Önümüzdeki 1 yıl içerisinde yeni bir iş arayabilirim.					

SORU FORMUNU YANITLAYANA İLİŞKİN BİLGİLER

1. Yaşınız

.....

2. Cinsiyetiniz

 Bayan Bay

3. Medeni Durumunuz

 Evli Bekar Eşinden ayrılmış (Eşinizden ayrılma nedenleriniz arasında iş-aile çatışması var mıydı?) Evet Hayır Kısmen

4. Çocuk sayınız nedir?

 Çocuğum yok 1 2
 3 4 ve daha fazla

5. Çocuklarınızın yaşı nedir?

 Hepsi okul öncesi yaşta
 Okul öncesi ve okul yaşında
 Hepsi okul yaşında
 Okul ve okul sonrası yaşta
 Hepsi okul sonrası yaşta

6. Bakım gerektiren yaşlı anne ve / veya babanız var mı?

 Evet Hayır

7. Eğitim durumunuzu belirtiniz.

.....

8. Statünüz?

 Yönetici Personel

9. Çalışma süreniz?

.....(yıl)

10. Eşinizin çalışma durumu

 Kısmi zamanlı çalışıyor
 Tam zamanlı çalışıyor
 Çalışmıyor
 Emekli

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	ELİF SİS ATABAY
Doğum Yeri ve Tarihi	Kars-13.08.1985
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniv. İ.İ.B. Fakültesi
Y. Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce
İş Deneyimi	
Çalıştığı Kurumlar	Aziziye Kaymakamlığı (2010) Erzincan Üniv. İ.İ.B.F Fakültesi(2010-)
İletişim	
E-Posta Adresi	elifsis@gmail.com
Tarih	