

KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
SAFRANBOLU BÖLGESİNDEKİ OTEL VE KONAKLARDAKİ
ÇALIŞANLAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Sinem AKYÜZ

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ

Karabük
Haziran-2015

KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
SAFRANBOLU BÖLGESİNDEKİ OTEL VE KONAKLARDAKİ
ÇALIŞANLAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Sinem AKYÜZ

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ

Karabük
Haziran-2015

TEZ ONAY SAYFASI

Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Sinem AKYÜZ'e ait "İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Safranbolu Bölgesindeki Otel ve Konaklardaki Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma" adlı bu tez çalışması Tez Kurulumuz tarafından İŞLETME YÜKSEK LİSANS programı tezi olarak oybirliği / oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

	Akademik Unvanı, Adı ve Soyadı	İmzası
Tez Kurulu Başkanı	:Doç. Dr. Abdullah KARAKAYA	
Danışman Üye	:Yrd. Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ	
Üye	: Yrd. Doç. Dr. Serhan GÜRKAN	

Tez Sınavı Tarihi: 25.06.2015

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı, bilimsel ahlâk ve geleneklere aykırı düşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserleri her kullanışında alıntı yaparak yararlandığımı belirtir; bunu onurumla doğrularım.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlâki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

25.06.2015

Sinem AKYÜZ

İmzası

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tez çalışmam süresince bilgi ve deneyimleriyle beni yönlendiren değerli tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans eğitimim boyunca yardımlarını hiç eksik etmeyen, desteklerini hep hissettiğim ve tezime katkıları bulunan değerli hocalarım, Sayın Doç. Dr. Abdullah KARAKAYA'ya, Sayın Yrd. Doç. Dr. Oğuz DİKER'e, Sayın Öğr. Gör. Adnan ÇETİNKAYA'ya ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Serhan GÜRKAN'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans tezim süresince yanımda olan arkadaşlarım Dilan KAŞIKÇI'ya, Sedat BAŞDAĞ'ya ve Kenan VATANSEVER'e teşekkürler.

Son olarak, anlayışlarını, maddi manevi desteklerini ve sevgilerini hiç esirgemeyen, hep yanımda olan aileme, en değerli varlıklarım; babama, anneme ve kardeşime sonsuz teşekkürler.

Sinem AKYÜZ

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖNSÖZ	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI

1.1. ROL VE ROL ÇATIŞMASI KAVRAMI.....	3
1.2. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI KAVRAMI	5
1.3. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ YÖNLERİ	6
1.3.1. İş-Aile Çatışması	7
1.3.2. Aile-İş Çatışması	7
1.4. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI TÜRLERİ	8
1.4.1. Zaman Esaslı Çatışma	8
1.4.2. Gerginlik Esaslı Çatışma	9
1.4.3. Davranış Esaslı Çatışma	10
1.5. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI KURAMLARI.....	10
1.5.1. Akılcı/Rasyonel Bakış Açısı Kuramı	11
1.5.2. Çatışma Kuramı.....	11
1.5.3. Taşıma Kuramı	12
1.5.4. Katkı Kuramı	12
1.5.5. Telafi Kuramı	13

1.6. İŞ-AİLE YAŞAM DENGESİNİ AÇIKLAMAYA YÖNELİK YAKLAŞIMLAR	13
1.6.1. Ayrı Dünyalardan İş-Aile Yaşamı Sentezine.....	13
1.6.2. İş-Aile Sınır Kuramı	14
1.7. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASINDA ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER	15
1.7.1. İş -Aile Yaşam Çatışmasında Etkili Olan Kişisel Faktörler.....	15
1.7.1.1. Kişilik.....	16
1.7.1.2. Cinsiyet	17
1.7.1.3. Yaş.....	17
1.7.1.4. Medeni Durum.....	18
1.7.1.5. Eğitim.....	18
1.7.2. İş -Aile Yaşam Çatışmasında Etkili Olan İş İle İlgili Faktörler	19
1.7.2.1. Uzun Ve Düzensiz Çalışma Koşulları	19
1.7.2.2. İş Gerekleri Ve Yöneticilerin Tutumu	20
1.7.2.3. İşe Bağlılık	21
1.7.2.4. İşin Sağladığı Gelir Düzeyi	21
1.7.3. İş -Aile Yaşam Çatışmasında Etkili Olan Aile İle İlgili Faktörler.....	22
1.7.3.1. Aile İçi Harcanan Zaman.....	22
1.7.3.2. Çocukların Sayısı Ve Yaşları.....	23
1.7.3.3. Ailede Bulunan Yaşlı Ebeveynler.....	23
1.7.3.4. Aile Krizleri ve Boşanmalar	24
1.8. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ SONUÇLARI.....	25
1.8.1. Yaşam Tatmini	25
1.8.2. Evlilik Hayatının Tatmini	26
1.8.3. Aile Yaşamı Tatmini	26
1.8.4. İşten Ayrılma Niyeti.....	26
1.8.5. İş Tatmini.....	27
1.8.6. İşe Geç Kalma.....	27
1.8.7. Devamsızlık.....	28
1.8.8. Performans.....	28
1.9. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ BİREY ÜZERİNDE OLUMLU VE OLUMSUZ ETKİLERİ	29
1.10. İŞ-AİLE YAŞAM DENGESİ VE DENGENİN ÖNEMİ.....	30

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

2.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMININ TANIMI	32
2.2. İŞ TATMİNİNİN ÖNEMİ	34
2.3. İŞ TATMİNİNİN BOYUTLARI	36
2.3.1. İçsel İş Tatmini	37
2.3.2. Dışsal İş Tatmini.....	38
2.4. İŞ TATMİNİNDE ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER	38
2.4.1. Bireysel Faktörler.....	39
2.4.1.1. Kişilik	39
2.4.1.2. Yaş	40
2.4.1.3. Cinsiyet	41
2.4.1.4. Eğitim.....	41
2.4.1.5. Medeni Durum	42
2.4.1.6. Meslek	42
2.4.1.7. Kıdem (İş Tecrübesi) ve Statü (Çalıştığı Kademe)	43
2.4.2. Örgütsel Faktörler	44
2.4.2.1. İşin Kendisi/Niteliği	44
2.4.2.2. Ücret.....	45
2.4.2.3. Terfi (Yükselme) Olanakları	47
2.4.2.4. Çalışma Koşulları	47
2.4.2.5. Çalışma Grubu/Arkadaşları.....	48
2.4.2.6. İş Güvenliği	49
2.4.2.7. Örgütün Yapısı ve Yönetim Biçimi	49
2.4.2.8. Kararlara Katılma ve İletişim	50
2.4.3. Çevresel Faktörler.....	51
2.4.3.1. Aile	51
2.4.3.2. Coğrafi Bölge.....	51
2.5. İŞ TATMİNİNE YÖNELİK MOTİVASYON KURAMLARI.....	52
2.5.1. Kapsam (İçerik) Kuramları	53
2.5.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı.....	53
2.5.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı	55

2.5.1.3. Alderfer'in VİG (Varoluş-İlişki Kurma-Gelişme) Kuramı	55
2.5.1.4. Mc Clelland'ın Başarı-Güç İhtiyacı Kuramı	56
2.5.2. Süreç Kuramları.....	57
2.5.2.1. Vroom'un Bekleyiş Kuramı.....	57
2.5.2.2. Lawler ve Porter'in Bekleyiş Kuramı.....	59
2.5.2.3. Adams'ın Eşitlik Kuramı	59
2.5.2.4. Locke'un Amaç Kuramı	60
2.6. İŞ TATMİNİNİN VE TATMİNSİZLİĞİNİN SONUÇLARI.....	61
2.6.1. Bireysel Sonuçlar.....	63
2.6.1.1. Yaşam Tatmini.....	63
2.6.1.2. Stres.....	64
2.6.1.3. Yabancılaşma	64
2.6.2. Örgütsel Sonuçlar.....	65
2.6.2.1. İşgücü Devri ve İşten Ayrılma	65
2.6.2.2. Devamsızlık ve İşe Geç Gelme	66
2.6.2.3. İş Performansı ve Verimlilik	67
2.6.2.4. İş Kazaları	68
2.6.3. Psikolojik Sonuçlar	68
2.6.3.1. Saldırgan Davranışlar	68
2.6.3.2. Geriye Dönüş Davranışları	69
2.6.3.3. Tekrar Denenmek İstenen Sabit Davranışlar	69
2.6.3.4. İş Oluruna Bırakma	69
2.6.4. Fiziksel Sonuçlar	70

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAFRANBOLU BÖLGESİNDEKİ OTEL VE KONAKLARDAKİ ÇALIŞANLAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI	71
3.2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ	75
3.2.1. Araştırmanın Amacı ve Katkısı	75
3.2.2. Araştırmanın Kapsamı	76
3.2.3. Araştırmanın Hipotezleri	77

3.2.4. Araştırma Modeli	78
3.2.5. Ana Kütle ve Örneklem	78
3.2.6. Veri Toplama Yöntemi	79
3.2.7. Analiz Yöntemi	80
3.2.8. Kullanılan Ölçekler	80
3.2.8.1. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği	80
3.2.8.2. İş Tatmini Ölçeği	81
3.3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	81
3.3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri	82
3.3.2. Geçerlilik Analizi.....	85
3.3.2.1. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi	85
3.3.2.2. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi.....	87
3.3.3. Güvenilirlik Analizi.....	89
3.3.4. Tanımlayıcı İstatistikler.....	90
3.3.5. Hipotez Testleri	91
SONUÇ VE ÖNERİLER	93
KAYNAKÇA.....	98
EK: ANKET FORMU	111
ÖZET	113
ABSTRACT.....	114
ÖZGEÇMİŞ	115

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 3.1. Örneklemin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı	82
Tablo 3.2. Örneklemin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	82
Tablo 3.3. Örneklemin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	82
Tablo 3.4. Örneklemin Eğitim Değişkenine Göre Dağılımı.....	83
Tablo 3.5. Örneklemin İşletmede Çalışma Süresi Değişkenine Göre Dağılımı	83
Tablo 3.6. Örneklemin Turizmde Çalışma Süresi Değişkenine Göre Dağılımı	84
Tablo 3.7. Örneklemin Görev Değişkenine Göre Dağılımı.....	84
Tablo 3.8. Örneklemin Çalışılan Bölüm Değişkenine Göre Dağılımı.....	85
Tablo 3.9. İş Aile Yaşam Çatışması Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	86
Tablo 3.10. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliği Değerleri.....	87
Tablo 3.11. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	88
Tablo 3.12. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliği Değerleri	89
Tablo 3.13. Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri.....	90
Tablo 3.14. Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri.....	90
Tablo 3.15. Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	91
Tablo 3.16. Hipotez Testleri Özeti.....	92

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Maslow'un Gereksinimler Hiyerarşisi.....	54
Şekil 3.1. Araştırma Modeli.....	78

GİRİŞ

Çalışanların, iş yaşamları ile aile yaşamları arasında denge kurmalarının iş hayatlarındaki kişisel başarılarına ve özel yaşamlarındaki mutluluklarına etkileri araştırmacıların uzun süredir ilgisini çekmektedir. Özellikle araştırmaların, çalışanların iş ve aile yaşam alanlarında üstlendikleri farklı rollerin çalışanlar açısından yarattığı çatışma ve yaşanan çatışmaların çalışanların işleri, işletmelere karşı tutumları ve işyerlerindeki davranışları üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir (Turunç ve Erkuş, 2010:417).

İnsanlar zamanlarını ya çalıştıkları iş yerlerinde ya da ailesi veya iş dışındaki yaşamları ile geçirmektedirler. Bununla birlikte taşımaları gereken birçok rol de beraberinde gelmektedir. Bu rolleri dengeleyememek ise insanları iş-aile yaşam çatışması içine sokmaktadır. Bu çatışmalar insanların işiyle ilgili sorumluluklarının ailesi ile ilgili görevlerini yerine getirememesinden kaynaklı iş-aile çatışması ya da ailenin iş ile ilgili görevlerini engellemesinden kaynaklı aile-iş çatışması olmaktadır. Yaşanan bu çatışmalar ise insanların hem iş hem de aile yaşamlarını yaşam tatmini, evlilik hayatının tatmini, aile yaşamı tatmini, işten ayrılma niyeti, işe geç kalma, devamsızlık ve performans gibi birçok yönden olumsuz etkilemektedir. İş-aile yaşam çatışmasının olumsuz sonuçları sadece aileyi etkilemeyip bireyin iş davranışlarını da olumsuz yönden etkilemektedir. Bu süreçte bireyin iş tatmini azalmakta ve birey örgütsel gerekliliklerini ihmal etmektedir. İş-aile yaşam çatışmasından kaynaklanan olumsuz sonuçların en aza indirgenmesi hem örgütsel etkinlik açısından hem de işgörenin sağlığı ve mutluluğu açısından her zamankinden büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışmanın amacı, çalışanların algıladıkları iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda yapılan çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümde, iş-aile yaşam

atışması konusu kavramsal düzeyde inceleneyecektir. İkinci bölümde, iş tatmini konusu kavramsal düzeyde inceleneyecektir.

nc bölümde ise iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla Safranbolu bölgesindeki otel ve konaklardaki çalışanlar üzerinde yapılan uygulama, konuyla ilgili yerli ve yabancı literatür araştırması ve araştırmanın metodolojisini içeren araştırmanın amacı ve katkısı, kapsamı, hipotezleri, modeli, ana kütle ve rneklemi, veri toplama yöntemi, analiz yöntemi, kullanılan ölçekler ve bulgulara yer verilecektir.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI

Bu bölümde iş-aile yaşam çatışması ile ilgili kavramlara yer verilmektedir. Bu çerçevede öncelikle rol ve rol çatışmasından bahsedilmektedir. Daha sonra sırasıyla iş-aile yaşam çatışmasının yönleri, türleri, kuramları, iş-aile yaşam dengesini açıklamaya yönelik yaklaşımlar, iş-aile yaşam çatışmasında etkili olan faktörler, iş-aile yaşam çatışmasının bireyler üzerindeki olumlu ve olumsuz etkileri, sonuçları ve iş-aile yaşam dengesi ve önemi kavramlarına yer verilmektedir.

1.1. ROL VE ROL ÇATIŞMASI KAVRAMI

İnsanların etkileşim halinde olduğu her ortamda çatışma kaçınılmaz bir olgudur. Bireyler, gruplar ve örgütler amaçlarını gerçekleştirmek için çalışırken sürekli bir etkileşim içindedir. Bu etkileşim sürecinde taraflar arasındaki ilişkilerde, etkinliklerde uyumsuzluk ve tutarsızlıklar iki taraf arasında çatışmayı doğurmaktadır. Uyumsuzluk ve tutarsızlıklar tarafların kıt bir kaynağı paylaşımı, ortak bir eylem veya etkinlikte farklı şeyler yapmak istemeleri, farklı değerlere, tutumlara ve inançlara sahip olmalarından kaynaklanabilir (Çağatay, 2012:13; Uzun, 2013:4)

Rol kavramını sosyal bilimler literatürüne kazandıran bilim adamı, Linton'dur. Ondan önce bazı yazar ve bilim adamları rol kavramına yakın açıklamalar yapıp, rol terimini kullanmış olsalar da Linton, 1936 yılında yayınladığı "The Study of Man" adlı çalışmasında rol kavramını, statü ile ilişkilendirip; rolü "statünün dinamik yönü" şeklinde tanımlayarak bu kavramın sosyal bilimler açısından öncüsü olmuştur (Toraman, 2009:5).

Rol, kişinin bulunduğu konum itibariyle kendisinin gerçekleştirmesi gereken davranış kalıplarından oluşur. Kişinin iç dünyasında, rollerle ilgili olarak meydana gelen çatışmalar ise rol çatışması olarak adlandırılır. Rol çatışması, kişiden beklenen ile yapılması gereken arasında uyumsuzluk bulunması durumunda ortaya çıkan çatışma şeklidir (Çakır, 2011:10).

Rol çatışması, işgörenin yapması gereken işlerin birbirinden çok farklı ve ilgisiz olması, kendisine verilen görevin bitirilebilmesi için işyerinde yeterli sayıda personel olmaması, verilen bir görevi yerine getirebilmek için arada kuralları çiğnemesi gerektiği, işyerinde birbirinden çok farklı çalışan gruplarla ilişki içinde olması, çalışırken birbirine uymayan talepler alması durumunda artan bir durumdur (Ceylan ve Ulutürk, 2006:49).

İş ve aile yaşamı bireyin günlük hayatının çok büyük bir bölümünü geçirdiği iki önemli yaşam alanıdır. Günün çok büyük bir bölümünü bu iki yaşam alanında geçiren kişilerin hayatla ilgili beklentileri işleri ya da aileleriyle ilgili olmaktadır. Bu nedenle iş ve aile ile ilgili rollerde kişinin hayatı boyunca üstlendiği en belirgin rollerdir (Uzun, 2013:3).

Aile, tüm insan toplumlarında bulunan, temel ve evrensel bir sosyal kurumdur. Ancak, aile kurumunda rolü bulunan bireylerin aile dışında da bir dizi rolleri bulunmaktadır (Yüksel, 2005a:302). Çalışma yaşamı bireyin işine ayırdığı zamanı, iş yaşamı dışında etkili olan kişisel ilgi alanlarını, kişisel gelişimini içeren ve hayatın bütününde etkili bir role sahiptir. Çalışma yaşamı insan hayatında kapsadığı yer bakımından ciddi ve uzun bir süreç olmakla birlikte; aile, toplum, kültür ve din gibi değerle iç içe ve onlardan soyutlanamaz bir biçimdedir. İşin en önde gelen özelliği, topluluk içinde aileye sosyal statü ve ekonomik gelir sağlamasıdır. Buna karşılık iş ile ilgili bazı beklentiler, ailenin bireyden beklentileri ile çatışabilmekte; bu nedenle iş, aile ile ilgili faaliyetlerin yerine getirilmesini engelleyebilmektedir. Bireylerin genel hayat süreci içerisinde aile ve kariyerlerine ilişkin rolleri birlikte yürütmek isteği, çok rollülük ile bağlı olarak rol çatışması sorunlarını beraberinde getirmektedir (Toraman, 2009:15). Günümüzde günlük yaşamın büyük bir bölümünü dolduran iş yaşamı, kişinin yaşam koşulları, beklentileri ve gelecekle ilgili planlarını etkilediği için birincil öneme sahiptir. İnsan işi ve evi arasında ikili roller taşımakta

ve ister istemez ailedeki problemleri işe, işteki problemlerini ise aileye yansıtabilmektedir (Önel, 2006:12).

Roller arası çatışmanın bir türü olan iş-aile yaşam çatışması iş ya da aile ortamında ortaya çıkacak birbirinden bağımsız ve farklı baskıların birey üzerinde oluşturduğu olumsuz durum ile ortaya çıkmaktadır (Çakır, 2011:10).

1.2. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI KAVRAMI

Çalışanların, iş yaşamları ile aile yaşamları arasında denge kurmalarının iş hayatlarındaki kişisel başarılarına ve özel yaşamlarındaki mutluluklarına etkileri araştırmacıların uzun süredir ilgisini çekmektedir. Özellikle araştırmaların; çalışanların iş ve aile yaşam alanlarında üstlendikleri farklı rollerin çalışanlar açısından yarattığı çatışma ve yaşanan çatışmaların çalışanların işleri, işletmelere karşı tutumları ve işyerlerindeki davranışları üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir (Turunç ve Erkuş, 2010:417).

İş-aile yaşam çatışması, çalışanların aynı anda, çalışan anne-baba ve eş gibi birden fazla role sahip olması ve bu rollerin birbirleri ile çatışmasından ortaya çıkmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010:212). İş-aile yaşam çatışması kişinin aile beklentilerinin işteki rollerin karşılanmasıyla uyumsuz/zıt/farklı algılanmasıyla ortaya çıkmaktadır. İş ya da aile rollerinin baskısı arttıkça iş-aile yaşam çatışması da artar. Rol baskısının bir kaynağı o rolün kişinin benlik/kendilik algısındaki merkeziliyedir. Role bağlılık arttıkça o role ayrılan zaman da artmaktadır. Bu da diğer rolün beklentilerine uymayı zorlaştırmaktadır (Önderoğlu, 2010:18). İş ve aile yaşamının gereği olarak benimsenen rollerin uyumsuzluk göstermesi çalışan üzerinde yarattığı gerilim artmasına, çalışanın iş-aile yaşam dengesinin bozulmasına, iş-aile yaşam çatışması yaşamasına neden olur (Çarıkçı, Çiftçi ve Derya, 2010:55).

Kılıç ve Sakallı (2013:213)'e göre ise, “iş-aile yaşam çatışmasının, çalışanların aynı anda birden fazla role sahip olması ve bu rollerin birbirleri ile çatışmasından ortaya çıktığını belirtmektedir. Bu çerçevede iş-aile yaşam çatışması roller arası bir çatışma biçimidir. Bu çatışma biçiminde bir alandaki yükümlülüklerin yerine getirilmesiyle ilgili yaşanan baskıların diğer alandaki yükümlülüklerin yerine getirilmesini güçleştirmesi söz konusudur.”

İş-aile yaşam çatışması süreci çok yönlü ve çok boyutludur. Bu sürecin başlangıcında bireyin işine veya ailesine bağlılığının derecesi, işinde veya ailesinde yaşadığı sorunlar ve işinden veya ailesinden kaynaklanan talepler yer alırken; sonrasında bireyin iş veya aile yaşamından ve genel olarak yaşamdan aldığı tatminde önemli ölçüde azalmalar meydana gelebilmektedir. Bireyin iş ya da aile rolüne olan bağlılığının derecesi, bireyin o rol için harcamak istediği zaman ve çaba miktarını, ve rolüyle ilgili duyarlılığını göstermektedir. Dolayısıyla işine çok fazla bağlı olan işgörenin aile rolünü ve tam tersi ailesine çok fazla bağlı olan bir işgören ise iş rolünü tam olarak yerine getirememesi söz konusu olabilmektedir (Zincirkıran, 2013:90).

1.3. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ YÖNLERİ

Araştırmacılar pek çok yönden iş-aile yaşam çatışmasını inceledi fakat geleneksel olarak araştırmacılar sadece tek yönlü iş-aile çatışması üzerinde yoğunlaştı. Yani işin aileye müdahalesi olduğunda meydana gelen iş-aile çatışmasını çatışmayı inceledi bu yüzden aile-iş çatışması genel olarak çatışma sürecinin daha az incelenen boyutunu temsil etmektedir. Kişinin sahip olduğu ailenin özelliklerinin ve ailevi durumlarının iş davranışlarını, motivasyonunu, işe bağlılığını, işe devamını, performansını etkilediğine dair görüşlere rağmen aile-iş çatışması, iş-aile çatışması kadar araştırılmamıştır. Daha yakın zamanlarda araştırmacılar her iki yönü de dikkate alarak yani hem iş-aile çatışması hem de ailenin işe müdahalesi olduğunda meydana gelen aile-iş çatışması ikililiğini tanımaya başladılar. Bunun önemli nedenlerinden birisi iş-aile çatışmalarının daha ziyade aile danışmanlığı, psikoloji ve sosyoloji alanında inceleme konusu yapılmış olmalarından kaynaklanmaktadır. Ancak özellikle son yıllarda bu konunun Örgütsel Davranış ve İnsan Kaynakları Yönetimi literatürüne girmesi ile birlikte diğer boyutu olan aile-iş çatışmaları da incelenmeye başlamıştır. Tamamen iş-aile yaşam çatışmasını anlamak için hem iş-aile hem de aile-iş çatışması her iki yönden dikkate alınmalıdır (Carlson, Kacmar ve Williams, 2000:249; Özdevecioğlu ve Doruk, 2009:74).

Kişinin işle ilgili sorumlulukları aile ile ilgili ödevlerini yerine getirmesini engelliyorsa iş-aile çatışması, kişinin aile ile ilgili sorumlulukları iş ile ilgili

ödevlerini yerine getirmesini engelliyor ise de aile-iş çatışması meydana gelmektedir (Frone, Russell ve Cooper, 1992:66).

Kişinin iş ve aile rol gereklerinin dengelenmemesi durumunda iş-aile çatışması ya da aile-iş çatışması yaşanmaktadır (Yüksel, 2005a:303).

Bu bölümde iş-aile yaşam çatışmasının yönleri olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması kavramları ayrıntılı olarak incelenecektir.

1.3.1. İş-Aile Çatışması

İş-aile çatışması, bireyin işi ile ilgili üstlendiği rolün, ailesi ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirmesini engellemesinden dolayı meydana gelen çatışma veya işten aileye yönelik olan çatışma türüdür (Çağatay, 2012:55).

İş ile ilgili olan roller 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 olabilmektedir. Bunların dışında iş-aile çatışmasına neden olan işkoliklik, iş yolculukları, kötü çalışma koşulları da iş ile ilgili olan diğer faktörlerdir (Atabay, 2012:19).

1.3.2. Aile-İş Çatışması

Aile-iş çatışması ise, ailenin iş ile ilgili görevlerin yerine getirilmesini engellemesinden dolayı meydana gelen çatışma veya aileden işe yönelik olan çatışma durumlarını ifade etmektedir (Turunç ve Çelik, 2010:213).

Aile-iş çatışması, aile ile ilgili stres faktörlerinden meydana gelmekte ve iş ile ilgili sonuçları etkilemektedir (Çakır, 2011:17). İş-aile çatışmasının aksine bireyin ailesi ile ilgili sorumlulukların iş performansını engellemesi sonucu ortaya çıkan olumsuz durumdur. Bir başka deyişle, bireyin ailesi ile ilgili üstlendiği 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, problemlı çocuklar, bakımından sorumlu olunan yaşlıların varlığı, aile yapısı, eşin çalışıyor olması, eşin yetersiz desteğı gibi aile ile ilgili durumlar aile-iş çatışmasına neden olabilecek faktörlerdir (Atabay, 2012:19).

1.4. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI TÜRLERİ

Literatür incelendiğinde iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının nedenleri zamana, gerginliğe ve davranışa bağı çatışma türleriyle açıklanmaktadır. Birey, bu çatışma türlerinden sadece birini yaşayabileceğı gibi, içinde bulunduğı koşullara bağı olarak aynı anda hepsini de yaşayabilmektedir (Öcal, 2008:7).

Bu bölümde iş-aile yaşam çatışması türleri zaman esaslı çatışma, gerginlik esaslı çatışma ve davranış esaslı çatışma başlıkları altında incelenecektir.

1.4.1. Zaman Esaslı Çatışma

Zaman esaslı iş-aile çatışması; bir rolün yerine getirilmesiyle ilgili zaman baskısının, diğr rolün taleplerini ve beklentilerini engellemesi durumunda oluşmaktadır. Bir başka ifadeyle iş veya aile rollerinden birinin yerine getirilmesi için ayrılan zamanın diğr rolün yerine getirilmesini zorlaştırması hatta olanaksız hale getirmesi ile ortaya çıkan bir çatışma şeklidir. İş yaşamına ayrılması gereken ile aile yaşamına ayrılması gereken zaman arasında yaşanan uyumsuzluk çatışmaya neden olur (Deniz ve Ozalp, 2014:3).

Zaman esaslı çatışma iki şekilde ortaya çıkabilir:

1. Bir role ilişkin zaman baskıları fiziksel olarak diğr rolün beklentilerini gerçekleştirmeyi imkansız kılabilir.
2. Fiziksel olarak bir rolün talepleri karşılanırken bile baskılar başka bir rolde zihinsel meşguliyyete neden olabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985:77).

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 olabilir. 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 sebeplerindendir. 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 (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009:72).

1.4.2. Gerginlik Esaslı Çatışma

Bir alanda strese maruz kalmanın yol açtığı gerilim, yorgunluk, sinirliliğin diğer bir alanda kişinin performans yeteneğini etkilemesi durumudur (Mesmer-Magnus ve Viswesvaran, 2005:217). Gerilim temelli çatışmayı bir roldeki gerilim semptomlarının (halsizlik, anksiyete, depresyon, gerilim, yorgunluk) diğer rolün performansını etkilemesi olarak tanımlamaktadır. Kişinin iş veya aile rolünün onda bıraktığı bazı olumsuz psikolojik sonuçlar diğer rolün tüm gerekleriyle yerine getirilmesini önlemektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985:80).

Örneğin, işin yarattığı gerginlik ve üzüntü aile görevlerini engelleyebilir. Özellikle, iş yaşamında aşırı iş yükü, kişiler arası zayıf ilişkiler, iş güvensizliği, kontrol ve yönetme fırsatlarının yokluğu gibi olumsuz deneyimler, aile içi etkileşime olumsuz yansıyan duygusal sonuçlar (kendine saygının azalması, kararsızlık duygusu, rekabet hissinin kaybı gibi) doğurabilir. Ailedeki bu olumsuz duygusal tepkiler de, aile üyelerine karşı alınganlık ve aile etkileşiminden kaçınmaya neden olabilmektedir. Aynı şekilde, aile yaşamının stresleri ve duygusal gerginlikleri de iş rolü performansını olumsuz etkileyebilir. Gerginliğe dayalı çatışmanın işe ilişkin kaynakları; iş rolü içindeki belirsizlik ve/veya çatışma, aşırı rol yükü, lider desteğinin ve etkileşim kolaylığının düşük olması, fiziksel ve psikolojik iş talepleri, iş çevresindeki değişikliklerin oranı, iletişimde stres ve işte beklenen zihinsel konsantrasyon, işe bağlılık olarak bulunmuştur (Öcal, 2008:8).

1.4.3. Davranış Esaslı Çatışma

Davranış temelli çatışmaların ise bir rolün gerektirdiği davranışların diğer roldeki davranış beklentileriyle uyumsuz olduğu durumlarda söz konusu olduğu söylenebilir. Birey davranışlarını rollerine göre değiştiremediği takdirde davranış temelli iş-aile çatışması ortaya çıkmaktadır. Bireyin evde sergilemesi gerektiği davranışlar iş, işte kendisinden beklenen davranışlar ise aile ortamına uymayabilir (Mustafayeva ve Bayraktaroğlu, 2014:129).

Kendisinden aile üyeleri duygusal, şefkatli ve sıcakkanlı olmasını beklerken birey iş yerindeki, örneğin agresif ve objektif tutumlarını evde de sergilerse farklı rol beklentileri ve bu roller arasında uyumun sağlanamaması nedeniyle davranış temelli iş-aile çatışması yaşanması kaçınılmazdır (Greenhaus ve Beutell, 1985:81).

Bu nedenle kişinin iş ve aile yaşamındaki rollerinin ve bu rollerdeki beklentilerin birbiri ile uyumlu olması, davranış kaynaklı çatışma yaşamasını etkilemesi açısından önemlidir denilebilir (Kayasandık, 2013:13).

1.5. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI KURAMLARI

İş-aile yaşam etkileşimi, kişinin bireysel, örgütsel ve genel anlamda tüm hayatını etkileyen unsurlar içermektedir. Bu sebeple bu etkileşimi tüm boyutlarıyla anlamak önemli bir ihtiyaç haline gelmiştir (Toraman, 2009:20).

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 kuramın var olduğu görülmektedir (Çağatay, 2012:60).

Bu bölümde iş-aile yaşam etkileşimi üzerine geliştirilmiş kuramlar akılcı/rasyonel bakış açısı kuramı, çatışma kuramı, taşıma kuramı, katkı kuramı ve telafi kuramı başlıkları altında incelenecektir.

1.5.1. Akılcı/Rasyonel Bakış Açısı Kuramı

Akılcı bakış açısı kuramına göre, iş ve aile arasında çatışmanın yaşanması, iki alanda çalışanın üstlendiği rollerin uyumsuzluk göstermesi veya sorumlulukların oluşturduğu yükün ağırlaşması nedeniyle gerçekleşmektedir. Akılcı bakış açısı kuramına göre, çalışanların iş-aile çatışması yaşamasının nedeni esas olarak zamanın sınırlı olması varsayımına dayanmaktadır. İş ve yaşam alanlarının çalışana yüklediği sorumluluklar için yeterli zamanın bulunamaması nedeniyle, bu iki alan arasındaki denge bozulmakta ve çatışma yaşanması kaçınılmaz hale gelmektedir (Çakır, 2011:11).

Akılcı/Rasyonel bakış açısı kuramı çatışma sürecini cinsiyet boyutunda ele almaktadır. Kadınların temel görevi ev içinde, erkeklerin ise ev dışında yani iş yaşamındadır. Kadınlar iş yaşamında yer alsalar da ev ile ilgili sorumlulukların çok büyük bir bölümü yine onlardan beklenmektedir. Bazı araştırmalara göre kadınların ev işleri ve çocuk bakımı gibi aile rollerine ayırdıkları zaman daha fazla olduğu için, iş-aile yaşam çatışmasını erkeklere göre daha yüksek seviyelerde yaşamaktadırlar. Erkeklerin ise iş ile ilgili sorumluluklara ayırdıkları zaman daha fazla olduğu için, aile-iş çatışmasını kadınlara göre daha fazla yaşamaktadırlar (Toraman, 2009:21).

1.5.2. Çatışma Kuramı

Rol çatışması, bir alana olan taleplerin diğer alana duyulan taleplerle rekabet edemediği durumlarda ortaya çıkmaktadır. İş-aile yaşam çatışmasında iş rolüne katılım aile rolüne katılımın etkisini güçleştirmekte ve bir rolün talepleri diğer rolün performansını zorlaştırmaktadır (Önderoğlu, 2010:22).

Çatışma kuramına göre, bireylerin iş ya da aile yaşamında üstlendiği rol tek başına çatışmaya yol açmaz, çatışmaya yol açan şey kişilerin bu rollerin gereği olarak üstlendiği sorumluluk ve yükümlülüklerinin kişi üzerinde birbirleriyle uyumsuz talepler yaratmasıdır (Çağatay, 2012:60). Temelde çalışanların iş-aile yaşam çatışması, söz konusu sahalardaki yaşamalarında farklı roller üstlenmelerinin değil bu rollerin gereklerini yerine getirmelerinde yaşadıkları zorlukların yattığı varsayımına dayanır (Diker, 2010:54).

İş-aile yaşam çatışmasının türleri olan zaman kaynaklı zaman esaslı çatışma, gerginlik ve strese bağlı gerginlik esaslı çatışma ve bir rolün gerektirdiği davranışı sergileyememekten kaynaklanan davranış esaslı çatışma türleri yaşanabilmektedir.

1.5.3. Taşma Kuramı

Taşma ya da sıçrama kuramı olarak da bilinen taşma kuramı, bir yaşam alanındaki tutum, davranış ve tecrübelerin diğer yaşam alanına aynı şekilde geçtiğini ifade etmektedir (Toraman, 2009:22).

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. Fakat eğer kişinin işi yeteneklerine, özelliklerine, ihtiyaçlarına ve değerlerine örtüşürse uygunluk ortaya çıkar. Bu da olumlu duyguları ortaya çıkartır ve "pozitif taşma" olur. Eğer kişinin işi yeteneklerine, özelliklerine, ihtiyaçlarına ve değerlerine örtüşmüyorsa olumsuz duygular ortaya çıkar ve "negatif taşma" olur (Önderoğlu, 2010:20).

Taşma kuramına göre, çalışan işinde mutlu değilse mutsuzluğu aile yaşamını da etkileyecek ve mutlu olamayacak ya da aile yaşamında mutlu değilse mutsuzluğu iş yaşamını da etkileyecek işinde mutlu olamayacaktır. Bununla birlikte, unutulmamalıdır ki, taşma kuramının ortaya koyduğu iş ve aile yaşamları arasındaki ilişkiler olumsuz olduğu kadar olumlu sonuçlar da doğurabilir (Uzun, 2013:20).

1.5.4. Katkı Kuramı

Bu kurama göre, kişinin hem aile hayatından sağladığı tatmin düzeyi hem de iş yaşamından sağladığı tatmin düzeyi genel olarak yaşam tatminiyle ilişkilidir (Efeoğlu, 2006:16). Katkı kuramı, kişisel ve örgütsel unsurların birbirleri üzerinde etkili olarak çalışanın genel yaşam tatmin düzeyini etkilediği varsayımına dayanmaktadır. Bunun sonucu olarak, bireysel ve örgütsel unsurlar birbirleri üzerinde etkili olarak kişinin genel yaşam tatmin düzeyini ve iyi olma durumunu etkilemektedir (Atabay, 2012:14; Çakır, 2011:13).

1.5.5. Telafi Kuramı

Telafi kuramında, taşıma kuramının aksine iş-aile arasındaki etkileşim ters yönlüdür. Kişi bir alanla ilgili olarak elde edemediklerini diğer alanda bulmaya, böylece bir alandaki tatminsizliğini ya da mutsuzluğunu diğer alanda telafi etmeye çalışmaktadır. Dengeleme kuramı olarak da ifade edilebilen bu kuramda çalışma yaşamından alınan tatmin ile yaşam tatmini arasında zıt ve negatif bir ilişki olduğu savunulmaktadır. Çalışma yaşamından elde edilen mutluluk ya da yaşamdan elde edilen mutluluktan herhangi birinin fazla olması durumunda az olan tarafın dengeye getirileceği varsayımı hâkimdir (Toraman, 2009:23). Bu çerçevede mutlu bir aile yaşantısı olmayan kişiler, işle ilgili kendilerini daha mutlu edici faaliyetlerin içine girmek istemektedir. Diğer taraftan, iyi bir kariyere ya da kendilerini tatmin edici bir işe sahip olamayan kişiler, aile yaşamlarında tatmin sağlamaya çalışılmaktadır (Çağatay, 2012:63).

1.6. İŞ-AİLE YAŞAM DENGESİNİ AÇIKLAMAYA YÖNELİK YAKLAŞIMLAR

Değişen sosyal yapının yanında son teknolojik gelişmeler, globalleşen dünya, uluslararası rekabete açık örgütler iş ve aile alanları arasındaki sınırın iyiden belirsizleşmesine ve bireylerin bu iki temel rol arasında çatışma yaşamasına sebep olmaktadır. Günümüzde iş ve aile hayatı arasındaki dengeyi kurabilmek pek çok çalışan açısından önemli bir unsur olarak görülmektedir (Toraman, 2009:39).

Bu bölümde iş-aile yaşam dengesi, ayrı dünyalardan iş-aile yaşam sentezine ve iş-aile sınır kuramı başlıkları altında incelenecektir.

1.6.1. Ayrı Dünyalardan İş-Aile Yaşamı Sentezine

İş-aile yaşamı olgusu, özellikle kadınların işgücüne katılımlarıyla ortaya çıkan, iş ve aile yapılarındaki ekonomik, sosyal, teknolojik, demografik değişikliklerle her dönemde önemi giderek artan bir araştırma alanıdır. Endüstrileşmenin ilk dönemlerinde ve yaygın olarak da 1950'lerden sonra ortaya atılan "ayrı dünyalar" modeli, çalışanların aile sorunlarını işyerinin kapısında bırakmaları gerektiğini

savunan örgüt kültürü anlayışı ve geleneksel cinsiyet rol dağılımı ile güçlendirildi. İş ve aile yaşamları birbirinden ayrı ve rekabet halinde iki alan olarak kavramlaştırıldı. En önemlisi de, bu iki alanı yönetmenin bir çalışan sorunu olmasından ziyade, bir kadın sorunu olarak görülmesiydi. Çünkü erkeğin geleneksel rolü, iş rolü ve evin geçimini sağlamak iken, kadının iş yaşamına katılması, geleneksel rolünün, yani eş ve annelik rollerinin iş rolü talepleri üzerinde bir tehdit unsuru olarak algılanmasına sebep oldu (Kapız, 2002:143).

1.6.2. İş-Aile Sınır Kuramı

İş ve aile sistemleri arasındaki başlıca ilişki duygusal değil, insanidir. Bireyler, iki alan arasında (iş ve aile) günlük geçişler yapan sınır geçicilerdir. Bireyler içinde bulundukları alanları, bu alanlar arasındaki sınırları biçimlendirerek, sınır geçicinin o alan ve o alanın üyeleri ile ilişkilerini belirleyerek şekillendirirler. Bireyler kendi çevrelerini şekillendirirken, aynı zamanda o çevre tarafından da etkilenirler. İş ve ev çevresini belirleme ve onlar tarafından belirlenme aynı zamanda bir çelişkinin de ifadesidir. Bu çelişki, iş-aile yaşam dengesini, iş ve aile çalışmalarında öne çıkaran kavramlardan biri yapmaktadır. İş- aile sınır kuramı, sınır geçiciler ve onların iş ve aile yaşamları arasındaki bu karmaşık etkileşimi açıklamaya çalışmaktadır (Öcal, 2008:17).

Sınır teorisinin temel kavramları şu şekilde açıklanabilmektedir;

Alanlar: "İş" ve "ev", bireylerin farklı kurallar, düşünce kalıpları ve davranışları birleştikleri iki farklı dünyayı nitelendirmektedir. İş ve aile, amaçlar ve araçlar açısından farklıdır. Bireyler işin, öncelikle gelir sağlama ve başarı duygusu verme amacını, ev yaşamının da kişisel mutluluk ve yakın ilişkiler kurma amacını gerçekleştirmektedir. Ancak her zaman iki alanın amacı uyumlu olmayabilir. Bir alanda ulaşılmak istenen amaç, diğer alandaki amaçla çatışabilir. Örneğin, ailede duygusal dürüstlüğe daha çok önem verilirken, bir örgütte müşteri hizmetlerinde çalışanların müşterilerine karşı her zaman güler yüzlü ve neşeli görünmeleri gerekmektedir (Kapız, 2002:147).

Sınırlar: Sınırlar, alanlar arasındaki sınırı belirleyen çizgilerdir ve alanla ilişkili davranışın başladığı ve bittiği nokta olarak tanımlanmaktadır. Üç tür sınır

vardır: Fiziksel, zamansal ve psikolojik sınırlar. Fiziksel sınır, bir işyerinin veya bir evin duvarları gibi, alanla ilgili davranışın meydana geldiği yer olarak tanımlanır. Zamansal sınırlar, çalışma saatleri gibi, aile sorumluluklarının yapıldığı zamandan işin yapıldığı zamanı ayırır. Psikolojik sınırlar ise, bireylerin yarattığı kurallardır. Bu kurallar alan içinde bireyler tarafından uygun bulunan duygular, düşünce ve davranış kalıplarıdır. Psikolojik sınırlar, genellikle kendiliğinden oluşur. Ancak, fiziksel ve geçici sınırlar, bireyler tarafından psikolojik sınırları oluşturan kuralları belirlemek için kullanılabilir (Öcal, 2008:18).

Sınır Geçiciler: Sınır geçiciler, her bir alanda merkezi ve çevresel katılımcılar şeklinde tanımlanabilir. Merkezi katılımcı, alan sorumluluklarıyla belirlenmiş kişiliğe sahiptir, çevresel katılımcıların kişilikleri ise, alan sorumluluklarından uzaktır. Örneğin, evde merkezi katılımcı kadındır, kadın ev sorumluluklarıyla belirlenmiş bir kişiliğe sahipken, erkek çevresel katılımcı olarak bu sorumluluklardan daha uzaktır (Çağatay, 2012:79).

Sınır Koruyucular: Merkezi ve çevresel katılımcıların yanında sınır koruyucu üyeler de vardır. Bunlar, özellikle alan ve sınır tanımlamada etkili bazı alan üyeleridir. İşte yaygın sınır koruyucular şefler, evde yaygın olan sınır koruyucular ise eşlerdir. Diğer alan üyeleri ise, alanın ve sınırın tanımlanmasında etkili olabilirler, ama sınır geçiciler üzerinde güce sahip değildirler. Sınır koruyucular ve diğer alan üyeleri, sınır geçicilerin alanlar ve sınırları yönetme yeteneğinde önemli bir rol oynarlar. Bu olgular üzerindeki anlaşmazlık iş/aile çatışmasının temel kaynağıdır (Kapız, 2002:149).

1.7. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASINDA ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER

İş-aile çatışmasında etkili olan faktörler kişisel faktörler, iş ile ilgili faktörler ve aile ile ilgili faktörler olmak üzere üç grupta incelenecektir.

1.7.1. İş -Aile Yaşam Çatışmasında Etkili Olan Kişisel Faktörler

İş-aile yaşam çatışmasında etkili olan kişisel faktörler kişilik, cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim başlıkları altında incelenecektir.

1.7.1.1. Kişilik

İş-aile yaşam çatışmasının kişisel nedenlerinden ilki kişilik yapısıdır. Kişilik, bireyin kendisi açısından fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özellikleri hakkındaki bilgisidir. Başkaları açısından ise bireyin toplum içinde belirli özelliklere ve rollere sahip olmasıdır. Kişilik, bireylerin doğuştan getirdiği özellikler ile sonradan kazandığı özelliklerin toplamıdır. Doğuştan getirilen özellikler biyolojik temellidirler ve sonradan değiştirilmeleri hemen hemen imkânsızdır. Ancak çevreden kazanılan özellikler, içinde yaşanılan toplumun, grubun, işletmenin veya işin niteliğine göre farklılıklar gösterebilir. Kişilik, iş-aile yaşam çatışmasının önemli nedenlerinden biridir. Çünkü bireyin sahip olduğu kişilik onun algılamalarını ve dolayısıyla da davranışlarını belirlemektedir (Uzun, 2013:21).

Friedman ve Rosenman'ın farklı bir çıkış noktası ile yaptıkları çalışmada kişileri A tipi kişilik ve B tipi kişilik olarak sınıflandırmışlardır. Rekabetçi, agresif, hırslı, sabırsız ve zamana duyarlı tutumları nedeniyle A tipi olarak tanımlanan kişilerin, sıradan olayları bile stres verici olarak algılayabildikleri ve daha fazla stres yaşamaya eğilimli oldukları ileri sürülmektedir. Bu özelliklere sahip A tipi kişilerin strese dirençlerinin az olduğu ve normal durumlarda bile stres içerisinde olabildikleri belirtilmektedir (Kayasandık, 2013:19).

B tipi davranış biçimine sahip olanlar ise zamanla daha az çatışma halinde olan, kararlı bir hızda çalışan ve kendini daima güven içerisinde hissetmek isteyen kişilerdir. 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 yaşam çatışması yaşadıkları bulunmuştur (Toraman, 2009:28).

Söz konusu yaşam sahalarında; otoriter, sert olan bir kişinin, bu kişilik özelliklerinin ortaya çıktığı birey bu özellikleri ile iş ortamında etkisiz kalır ise bu bireyde gerilim hali doğuracaktır. Buna ek olarak yine aynı yaşam sahalarında duygusal kişilik özellikleri taşıyan birey, bu özelliğini işe yansıtması halinde işin işleyişi ile ilgili sorunlara neden olacağından ötürü yine olumsuz sonuçlar ile karşılaşacaktır. Bu ise doğal olarak bireyde gerilim durumu ya da davranış sorunları yaratacak böylece birey iş-aile çatışması yaşayacaktır (Diker, 2010:58).

1.7.1.2. Cinsiyet

Günümüzde halen geleneksel rol beklentileri nedeniyle, iş yaşamında cinsiyete dayalı ayrımcılık yapılabilmektedir (Önel, 2006:16).

İş-aile yaşam çatışması cinsiyete göre karşılaştırıldığında kadınların erkeklere oranla daha fazla iş-aile yaşam çatışması yaşadıkları görülmektedir. İş-aile yaşam çatışmasının cinsiyete göre farklılık göstermesinin nedeni, cinsiyet rolleriyle yakından ilişkilidir. 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 bakımından engel teşkil etmektedir (Kayasandık, 2013:17).

Bunun en belirgin sebebi elbette çalışan kadınların erkeklere kıyasla iş-aile alanlarında oynaması gereken rollerinin daha fazla oluşudur. Hangi alanda olursa olsun her bir rol, kendisine zaman ayrılmasını ister. Sayı ve tür açısından zengin bir yelpaze oluşturan kadının rolleri, zamanın yetirilememesi durumlarında kadın üzerindeki baskılarını arttıracaktır. Bunların sonucunda, çatışmanın doğması ve süreklilik arz etmesi, kadının işte ya da evde ya da her ikisinde de bıkkınlık, mutsuzluk, başarısızlık vb., tükenmişlik göstergeleri ile karşı karşıya kalmasıyla sonuçlanabilecektir (Negiz ve Tokmakçı, 2011:4050).

1.7.1.3. Yaş

Bireylerin yaşları ile iş ve aile etkileşimi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara çok fazla rastlanmamaktadır. Çalışan bir bireyin yaşı, hissettiği iş-aile yaşam çatışması nedeniyle bir çatışma nedeni olarak değerlendirilebilmektedir. Bu değerlendirmelerde kişinin yaşı ilerledikçe işi ve ailesiyle ilgili rolleri değişmekte, bu nedenle de işinin ve ailesinin ondan da beklentileri değişmektedir (Çetinkaya, 2011:96).

İş-aile yaşam çatışmasının yaş arttıkça azalması, yaşı büyük bireylerin iş ve aile hayatlarını birbirinden ayırabilme konusunda daha profesyonel olmalarından ya

da çalışma koşullarının iyi ve çalışma programlarının nispeten daha düzenli olmasından da kaynaklanmaktadır (Çakır, 2011:18).

1.7.1.4. Medeni Durum

Bireylerin evli ya da bekâr olmaları çatışmaya olumlu ya da olumsuz yönde etki edebilmektedir. Ayrıca çalışma yaşamı içinde kadınların bekârken ortaya koydukları çalışma performansları da evlilikle beraber özellikle de çocuk sahibi olduktan sonra düşebilmektedir (Kayasandık, 2013:17).

Çalışan kadınların en çok zorlandıkları konu "*iş-eş-çocuk ve ben*" dengesini kurmaktır. Çünkü kadınlar, ister çalışsın isterse çalışmasın hayatlarındaki en önemli ve ön planda olan faktör-(ler) çocuk ve eştir. Çalışan kadın öncelikle aile sorumluluklarına zaman ayırmak için uğraşmaktadır. Hatta çoğu zaman kendisini de unutabilmekte, kendisine bile zaman ayıramamaktadır (Negiz ve Tokmakçı, 2011:4050).

Olumlu bir süreçte gelişen evlilikler iş performansını olumlu yönde etkilerken olumsuz şekilde süren evlilikler, bireyin performansını olumsuz etkilemekte ve sürecin yarattığı yıpranmalar bireylerde yüksek strese neden olarak işe odaklanmayı güçleştirmekte, onların performansını düşürmekte ve hassaslaşan bireylerin çatışmaya girmelerini kolaylaştırmaktadır. Evli veya bekâr olma iş-aile yaşam çatışmasını etkilediği gibi evliliğin kalitesi de çatışmaya girme durumunu belirlemektedir (Kayasandık, 2013:18).

1.7.1.5. Eğitim

İş-aile yaşam çatışması ile eğitim arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar sınırlı olmakla birlikte, iş-aile yaşam çatışması ile eğitim düzeyi arasında ilişkinin yüksek olmadığı görülmektedir. Düşük eğitim düzeyindeki kadın çalışanlar, genellikle yarı zamanlı işlerde ya da zihinsel yorgunluğun daha az olduğu işlerde çalıştıkları için, iş beklentileriyle aile sorumlulukları arasında daha rahat denge kurarken, eğitim düzeyi yüksek erkek çalışanlar ise aile sorumluluklarını daha iyi

yerine getirebilmek adına işin beklentilerine cevap vermekte ve yoğun ölçüde aile-iş çatışması yaşamaktadırlar (Çakır, 2011:20).

Bu noktada eğitim seviyesi yükseldikçe yaşam dengesini sağlamak için daha talepkâr davranıldığı savunulabilir (Kayasandık, 2013:19).

1.7.2. İş -Aile Yaşam Çatışmasında Etkili Olan İş İle İlgili Faktörler

İş-aile yaşam çatışmasında etkili olan iş ile ilgili faktörler uzun ve düzensiz çalışma koşulları, iş gerekleri ve yöneticilerin tutumu, işe bağlılık ve işin sağladığı gelir düzeyi başlıkları altında incelenecektir.

1.7.2.1. Uzun Ve Düzensiz Çalışma Koşulları

Sanayi devriminin başladığı ilk yıllarda işletmeler, üretimi artırmak ve diğer işletmeler ile rekabet edebilmek için günlük çalışma saatlerini 12-16 saat aralığında belirlemişti. Yönetimde Neo Klasik Yönetim Kuramının gelişmesi, sosyal faaliyetlerin kuvvetlenmesi ile birlikte çalışma sürelerinde kısıtlamalara gidildi. Türkiye’de 4857 sayılı İş Kanununa göre haftalık 45 saati aşan çalışmalar fazla çalışma sayılır. Gün içinde yapılan fazla çalışmaya rağmen takip eden gün ve haftalar içinde eksik çalıştırılmak suretiyle denkleştirme olanaklı hale gelmiştir (Toraman, 2009:28).

Bireyin işyerinde çok fazla zaman geçirmesi öncelikle ailesine daha az zaman ayıracağı için iş-aile yaşam çatışmasına neden olabilmektedir. Ayrıca çalışma saatlerinin fazla olması sonucu kişi eve yorgun, bitkin döneceği için bu durum evdeki ve ailesine karşı olan performansını olumsuz etkileyecek dolayısıyla da daha fazla iş-aile yaşam çatışması yaşamasına neden olabilecektir. Dolayısıyla işe ayrılan zamanın artması bireyin ailevi sorumluluklarını olumsuz yönde etkileyebilir (Uzun, 2013:23).

Fındıkçı bu konuda günlük mesainin uzatılmasının her zaman yüksek verim alınacağı anlamına gelmeyeceğini belirtmektedir. Aksine bu durumun ertesi günün veriminin düşmesine neden olabileceğini ifade ederek, çalışanların çalışma sürelerinin günlük, haftalık, aylık, dönemlik değil, bir bütünlük içinde ele alınmasını ve dinlenme sürelerinin ayarlanması gerektiğini vurgulamaktadır. Çünkü çalışma

süreleri, insanların fizyolojik ve psikolojik kapasitelerine yönelik araştırmalar sonucu uluslararası çalışma standartlarına göre düzenlenmiştir (Diker, 2010:59).

Çalışma saatlerinin uzun ve belli olmayışı erkekte kadında olduğu gibi sorun yaratmamaktadır. Erkekte bu durum fazla yorulma nedeniyle memnuniyetsizliğe neden olabilirken kadın da işi bırakmaya kadar varan sonuçlar doğurabilmektedir (Önel, 2006:20).

1.7.2.2. İş Gerekleri Ve Yöneticilerin Tutumu

Örgütlerde yerine getirilen her işin yapılışı ile ilgili beklenti gereklerine uygun olarak icra edilmesi yönündedir. İş gerekleri ile bir iş kapsamında yapılması gereken faaliyetlerin ve ulaşılması gereken sonuçların ifadesi anlatılmak istenmektedir (Diker, 2010:60). İş gerekleri ile ailedeki rol gerekleri arasındaki uyumsuzluklar, örneğin normal çalışma süreleri dışında ek çalışma yapma, gece saatlerinde ya da hafta sonlarında çalışma gibi zorunluluklar, ailesel taleplerin yerine getirilmesini engellemekte ve çatışmaya neden olabilmektedir. Öte yandan, ailesel gerekler de, benzer şekilde, iş rollerini yerine getirmeyi güçleştirmektedir. Aile bireylerinin kendilerine yardım edilmesi için işgörenin işten erken ayrılmasını istemesi ve beklemesi iş gerekleri ile karışabilmektedir. Çoğu kez, işgörenler aile beklentilerine cevap vermekte ve aile-iş çatışması yaşayabilmektedirler (Yüksel, 2005a:306). Daha önceki çalışmalar açıkça göstermektedir ki, yoğun iş gereklerine boğulan kişiler günün her saatinde bu gereklerini karşılamaya güdülendikleri için psikolojik olarak şartlanmışlık yaşamakta bu ise sosyal hayata adaptasyonda sorun teşkil etmektedir ve bu durum ise olası bir çatışmayı kaçınılmaz kılmaktadır (Atabay, 2012:28).

Yönetici desteği ise iş-aile yaşam çatışmasını azaltmakta, çalışmaya tutkunluğu arttırmaktadır (Turgut, 2011:161). Örgütlerde hedeflere ulaşmada en önemli unsurlardan olan doğru yöneltme ve yönetme çalışanların iş-aile yaşam çatışması yaşamaları konusunda da araştırmalara konu olan bir unsurdur. Bir örgüte bağlı çalışan bireylerin sosyal hayatlarının olduğu gerçeğinin yöneticiler tarafından önemsenmemesi ve çalışan bireylere sadece üretim faktörü görüşü ile yaklaşma bireylerde ekstra olarak tatminsizlik meydana getirmektedir (Atabay, 2012:28).

Kadınların çalışma hayatında uğradıkları cinsiyet temelli ayrımcılıkta yöneticiler tarafından erkeklerden farklı koşullar ve ortamlar sunulmasının da etkisi vardır. Örneğin, iş seyahatleri erkekler için daha uygun görülmekte, kadın için bunun sorun yaratacağı düşünülerek, kadından fazla beklenmemektedir. Kadının cinsiyeti sebebiyle birtakım görevleri yerine getiremeyeceğini düşünen yöneticilerin, görevlendirmelerde cinsiyet farklılıklarını baz almaları, cinsiyet nedeni fakat yönetici kaynaklı ayrımcılığa girmektedir (Önel, 2006:22).

Aile yaşamını destekleyen ve aile problemlerinde destek sağlayan işverenlerle çalışanlar, ailelerine daha fazla zaman ayırabileceğinden, daha az çatışma yaşayacak ve aile görevlerine daha fazla vakit ayırabileceklerdir (Çakır, 2011:20).

1.7.2.3. İşe Bağlılık

İş bağlılık; çalışmaya yüksek sayılabilecek derecede bağlılık duyarlar ve dışsal ihtiyaçlardan kaynaklanmadığı halde işleriyle ilgili aktivitelere ve düşüncelere düzenli ve önemli ölçüde fazla zaman ayırırlar. İşe bağımlı kişiler genel olarak işleri ile çok fazla meşgul oldukları için ailelerini ihmal ederler ancak bunun farkında da olmadıkları için her fırsat bulduklarında işlerine zaman ayırmayı tercih ederler. Genellikle ekonomik anlamda ihtiyaçları olmasa da çok fazla çalışır ve kendilerinden beklenen performansın üzerinde çalışırlar. Ayrıca işlerini yapmadıkları anda bile akılları daima işlerinde takılı kalır (Çetinkaya, 2011:99).

Dolayısıyla işine aşırı bağlı olan kişinin aile rolünü ve tam tersine ailesine aşırı bağlı olan kişinin iş rolünü tam olarak yerine getirememesi beklenmektedir. Bu durumda iş-aile yaşam çatışmasının ortaya çıkmasının, çalışanın işe bağlılığının düzeyi ile yakından ilişkili olduğu sonucuna varılabilmektedir (Diker, 2010:64).

1.7.2.4. İşin Sağladığı Gelir Düzeyi

Bireyin yaptığı iş karşılığında elde ettiği ücret, onun iş tatminini belirleyen en önemli unsurlardan biridir. Bu değerlendirmede olumlu sonuçlar elde edilirse iş tatmini düzeyi de artacaktır. Çalışan genellikle aldığı ücreti alması gerekenle ve ihtiyaçlarını karşılama düzeyi ile değerlendirecektir. Birey hak ettiği ücreti

alamadığını düşünürse iş tatmini, işe bağlılığı ve örgütsel bağlılığı azalabilecektir (Uzun, 2013:24).

Ücretin yetersiz olması, işgörenin ailesini gerektiği gibi besleyemeyeceği, giydiremeyeceği, ihtiyaçlarını yeterince karşılayamayacağı anlamına gelir. Parasal yetersizlikler stresin oluşmasında güçlü bir etkidir (Çetinkaya, 2011:103).

Ailede anne babanın çalışıyor olması ailenin gelir seviyesini arttıracak ve yaşam düzeyini yükseltebileceği gibi, aynı zamanda birbirlerini daha iyi anlamalarını da sağlar. Her iki tarafın ekonomik güce sahip oluşu özgürlük alanlarını genişletir, kariyer açısından rahatlatıcı ortam oluşturur (Önel, 2006:23).

1.7.3. İş -Aile Yaşam Çatışmasında Etkili Olan Aile İle İlgili Faktörler

İş-aile çatışmasında etkili olan aile ile ilgili faktörler aile içi harcanan zaman, çocukların sayısı ve yaşları, ailede bulunan yaşlı ebeveynler ve aile krizleri ve boşanmalar başlıkları altında incelenecektir.

1.7.3.1. Aile İçi Harcanan Zaman

Kişilerin, hayatlarına giren her bir yeni rol ve aile bireyi için daha fazla zaman, güç ve gayret sarf etmeleri gerektiğinden genişleyen aile sorumluluklarının iş-aile yaşam çatışmasını artırması beklenen bir sonuçtur (Kayasandık, 2013:24).

Aile için harcanan zaman ile ifade edilmek istenen, aile içerisinde yaşamdan kaynaklanan sorumlulukların yerine getirilmesi için göze alınan zamandır. Aile içerisinde yoğun faaliyetler ve görevler üstlenmekten hareket ile ortaya çıkan bu teori; bireyin aile faaliyetlerine yoğun katılımı ya da aile içerisinde fazla sorumluluk alma durumlarında bireyin fiziksel olarak tükenmişlik durumunun ortaya çıkacağı, bunun bireyin enerji durumunu etkileyeceği ve sonuç olarak bireyin iş ortamı ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirmekte zorlanarak aileden kaynaklı iş-aile yaşam çatışması yaşamasının kaçınılmaz olacağını savunmaktadır (Diker, 2010:65).

1.7.3.2. Çocukların Sayısı Ve Yaşları

İş ve aile ile ilgili araştırmalarda çatışmayla doğrudan ilişkisi olduğu düşünülen değişkenler arasında çocuk sayısı ve yaşları da bulunmaktadır. Çocuk sayısının fazla olması kişinin çocuklara ayırması gereken zamanı arttırmanın yanı sıra çocuklarla ilgili ihtiyaç ve problemlere bağlı olarak endişelerin de artmasına neden olmaktadır (Giray ve Ergin, 2006:87).

Kişinin çocuk sahibi olması, yeni sorumluluklar üstlenmesi anlamına gelmektedir (Uzun, 2013:26). Çocuk bakımı sorumluluğu ailenin zaman talebini arttıracığından iş-aile yaşam çatışmasının ortaya çıkma ihtimalini güçlendirecektir. Deneysel çalışmalar çocuk büyütme sorumluluğuna sahip ailelerin iş-aile yaşam çatışmasını daha fazla yaşadığını göstermektedir (Atabay, 2012:34).

Pek çok çalışmada, çocuk sayısı arttıkça erkeklerde işte harcanan çabanın ve zamanın arttığı; kadınlarda ise çalışma saatlerinin azalması ve işten ayrılmaların artmasıyla sonuçlandığı belirtilmektedir (Kayasandık, 2013:23). Çocukların sayısı arttıkça zaman darlığı da artmakta olup, küçük çocuk sahibi anne babalar için bu durum daha da güçleşmektedir (Çağatay, 2012: 67). Küçük yaşta çocuğa sahip olan ailelerde çocuğun bakıma muhtaç olması sebebiyle günlük ihtiyaçlardan kaynaklanan problemlere, eğitim ve sağlık problemlerine daha fazla rastlanmaktadır. Bu problemler anne ve babaların işe geç gitmesi, hiç gidememesi veya işlerine yoğunlaşamaması gibi pek çok olumsuzluğa sebep olmaktadır (Toraman, 2009:35).

1.7.3.3. Ailede Bulunan Yaşlı Ebeveynler

Yaşlı akrabalara bakmak çocuklara bakmaktan daha az yaygın olmakla beraber, bu gibi bakımı günlük olarak yapanlar için çocuk bakımı kadar zahmetli olduğu görülmektedir (Çağatay, 2012: 68). 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 yoluyla sağlamaya çalışmaktadırlar (Atabay, 2012:35).

Ailenin yanında yaşı ve bakıma muhtaç ebeveynlerin bulunması durumunda tıpkı çocuklarda olduğu gibi bakım sorunu ortaya çıkmakta ve bu sorunun olumsuz etkileri iş hayatına yansıyabilmektedir. Bireylerin aileleri ile ilgili talepleri artacağından, ailesine daha fazla zaman ve enerji sağlaması gerekecek, bu durumda yaşayacağı iş-aile yaşam çatışmasını artırabilecektir (Uzun, 2013:26).

1.7.3.4. Aile Krizleri ve Boşanmalar

Evlilik ve aile krizleri, çoğunlukla aile ve evlilik yaşamının belli dönemlerinde ortaya çıkar. Bireysel yaşamın temel evreleri arasındaki geçiş dönemlerinde yaşanan krizler gibi evlilik ve aile yaşamındaki geçiş dönemlerinde de ağırlığı ve süreleri aileden aileye değişen krizler yaşanmaktadır (Çetinkaya, 2011:110).

Karı kocanın kazançları arasındaki farklılıklar, çalışma saatleri arasındaki uyumsuzluk evlilikte dengeyi bozabilmekte ve evlilik kalitesini azaltmaktadır. Ailesel gereklilikler, iş rollerini yerine getirmeyi engelleyebilir. İş görenler aile beklentilerine cevap vermek için işi ihmal etmek durumunda kalabilir ve aile-iş çatışması yaşar. Aile içinde yaşanan uyuşmazlıklar ve huzursuzluklar ise işteki çalışmasını etkileyerek iş-aile çatışmasını arttıran etmenlerdendir (Toraman, 2009:35).

Boşanma olayının gerçekleşme nedeni olarak aile yapısında karşılıklı sevgi, saygı, bağlılık ve dayanışmanın zayıflamasını gösterebiliriz. Bu ve bu gibi sebeplerle çalışma hayatının olumsuzluklarından kaynaklanan sorunlar, kadının üzerinde baskı oluşturabilmekte ve boşanmaların artışına sebep olabilmektedir. Kadınların ekonomik anlamdaki bağımsızlıkları da, evliliğin eskiden olduğu şekliyle zorunlu ekonomik ortaklık olarak görülmeyişi boşanmaların sebeplerinden biridir (Önel, 2006:30). Mutsuz evliliklerin ve uzun boşanma süreçlerinin getirdiği yıpranmaların bireylerde yarattığı yüksek stres işe odaklanmayı güçleştirerek, performansını düşürmekte ve hassaslaşan bireylerin çatışmaya girmelerini kolaylaştırmaktadır (Çakır, 2011:18).

1.8. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ SONUÇLARI

İş-aile yaşam çatışmasının sonuçları hakkında literatür incelendiğinde genel olarak iş yaşamının aile yaşamını etkilemesi nedeniyle ortaya çıkan iş-aile çatışmasının sonuçlarını irdeleyen çalışmalar, yaşam tatmini, evlilik hayatının tatmini, aile yaşamı tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğunu göstermiştir. Aile yaşamının iş yaşamını etkilemesi sonucu ortaya çıkan aile-iş çatışması ise, bireylerin iş tatmini, işe geç kalma, işe devamsızlık, performans üzerinde etkili olmaktadır (Özmete ve Eker, 2013:23).

Bu bölümde iş-aile çatışması bireysel ve aile-iş çatışması örgütsel olarak ele alınan bu kavramlar incelenecektir.

1.8.1. Yaşam Tatmini

İş-aile yaşam çatışması bireyin iş ve yaşam tatmini üzerinde etkili olan bir olgudur. İlk defa 1961 yılında Neugarten tarafından ortaya atılan “yaşam tatmini” kavramı, bireyin hayata karşı tutumunu, yaşamdan duyduğu tatmini ifade etmektedir. Yaşam tatmini kavramı, kişinin iş dışı zamanda yaşama gösterdiği duygusal tepki ve tutumları içermektedir. Luthans’a göre yaşam tatmininin üç nemli yönü bulunmaktadır. Bunlar; duygusal yönü ağır basan bir kavram olması, beklentilerin ne derecede karşılandığını göstermesi ve beraberinde yönetim tarzı, ücret, terfi gibi birbiri ile ilgili tutumları da beraberinde getirmesidir (Dursun ve İştari, 2014:130).

İş-aile yaşam çatışmasının etkisiyle bireyin iş hayatının aile hayatına müdahalesi sonucunda aile memnuniyeti de etkilenecek, düşük aile memnuniyetinin ise tekrar iş hayatına olumsuz şekilde yansması sonucunda bireyin yaşam tatmini daha da düşecektir. Tanımından yola çıkılarak yaşam tatmininin azalması için ya iş ya da aile hayatlarından birinin mutsuz olması koşulunun yeterli olduğu söylenebilir. İş-aile yaşam çatışmaları her iki alana zarar verdiği için yaşam tatmininin önemli ölçüde düşme ihtimali vardır (Mustafayeva ve Bayraktaroğlu, 2014:131). Fakat ailesinde ve işinde memnuniyeti yakalayan kişilerin yaşam tatmininin yüksek olduğu bulunmuştur (Beutell ve Wittig-Berman, 1999:896).

1.8.2. Evlilik Hayatının Tatmini

İş-aile yaşam dengesinin bozulması sonucunda ailevi/ilişkisel alanda da sıkıntılar yaşanmaktadır. Dengenin kurulamadığı durumda evlilik tatmininde azalma olmakta, çocukların davranışsal, gelişimsel ve ilişkisel yapılarında sorunlar ortaya çıkmakta, kadınlar rollerini yerine getirememekten dolayı tatminsizlik yaşamakta ve anne-babalarıyla, arkadaşlarıyla yani sosyal çevreleriyle aralarında sıkıntılar yaşanmaya başlamaktadır (Yılmaz ve Şahin, 2008:191). Bireyin yaşadığı bu sorunlar sonucunda ortaya çıkacak bunalım ile bireyin evliliğin gereklerini yerine getirememesinden kaynaklanan psikoloji ile eşinin ortaya koyacağı tavır ya da bireyin evlilik hayatına katılım için kendisini zihinsel olarak yeterli hissetmemesi, evliliğin gerekliliğini sorgulamaya başlaması sonucunu doğurabilecek ve bununla eş zamanlı olarak bireyde evlilik hayatını bitirmeye yönelik isteği doğurabilecektir (Diker, 2010:70).

1.8.3. Aile Yaşamı Tatmini

Kişilerin, hayatlarına giren her bir yeni rol ve aile bireyi için daha fazla zaman, güç ve gayret sarf etmeleri gerektiğinden genişleyen aile sorumluluklarının iş-aile yaşam çatışmasını artırması beklenen bir sonuçtur (Kayasandık, 2013:24).

Yoğun bir iş ortamında uzun saatler boyunca çalışmak durumunda olan çalışan, zaman ve enerjisinin büyük bir bölümünü işe ayırdığı için aileye yeterli ilgiyi gösterememekten dolayı vicdani bir rahatsızlık duymakta, iş tatminlerini kaybetmektedirler. Benzer şekilde ailesine aşırı ilgi göstermek durumunda olan çalışanın işine yeterince zaman harcayamadığı için duyduğu vicdan azabı, aile hayatında tatminsizlik yaşamasına neden olmaktadır (Toraman, 2009:37).

1.8.4. İşten Ayrılma Niyeti

İşi ve ailesi ile ilgili görevlerini yeterince yerine getiremediğini düşünen birey (ki bu genellikle kadın olmaktadır) seçim yapması gerektiğinde ailesini tercih ederek işten ayrılmaktadır. Nitekim Barrah ve arkadaşları (2004) tarafından yapılan bir çalışmada iş-aile yaşam çatışması ile işten ayrılma veya yeni iş arama niyeti arasında

pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Burada yeni iş arama niyeti muhtemelen iş saatleri daha uygun, daha esnek politikalara sahip, ailesine daha fazla zaman ve enerji ayırabileceği bir iş arama şeklinde olabilecektir. Birey yeni bir işle yaşadığı çatışmadan kurtulacağını ümit etmektedir (Kayasandık, 2013:29).

1.8.5. İş Tatmini

İlk kez 1920’lerde ortaya atılan, 1930-40’lı yıllarda anlaşılan iş tatmini, çalışanların yaptıkları işe karşı olan hissiyatını göstermektedir. Luthans’a göre, kişinin işinden veya iş deneyiminden kaynaklanan olumlu duygusal durumu, iş tatminini oluşturmaktadır (Dursun ve İştari, 2014:130). Kısacası iş tatmini kişinin işini sevmesi, işinde mutlu olmasıdır (Aras ve Karakiraz, 2013:4).

Kadınların iş yaşamlarında evlilik, aile ve çocuğun yerinin kariyerden önce gelmesi, bu nedenle kadının aile yaşamındaki rolü ve sorumlulukları gereği mesleğinde terfi imkânlarının kısıtlanması, kadının evliliğinin ve çocuğunun iş yaşamı ve kariyerini sekteye uğratması gibi nedenlerle iş-aile yaşam çatışması kadınlarda daha fazla görülmektedir. Bu nedenle iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkisinin kadınlarda daha fazla olacağı düşünülmektedir. İş-aile yaşam çatışmalarının sonuçlarının incelendiği pek çok araştırmada iş-aile yaşam çatışmasının en önemli örgütsel sonucunun iş tatmininin azalması olduğu ifade edilmektedir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009:79).

1.8.6. İşe Geç Kalma

Araştırmalar yüksek seviyede iş-aile yaşam çatışması yaşayan kişilerin iş davranışlarında düşük tatminler yaşadığını göstermiştir (Mesmer-Magnus ve Viswesvaran, 2005:216). İş ortamının baskısı, aşırı iş yükünün olması, iş stresinin yüksek olması, işyerinde kişiler arası yaşanan çatışma, yönetici desteğinin olmaması, işe olan bağlılığın azalması gibi nedenlerle veya ailesinden kaynaklı yaşadığı sorunlar sebebiyle yaşadığı çatışma sonucu bireyin bilinçli ya da bilinçsiz olarak işe geç gelme durumunu sergilemesidir.

Herhangi bir yaşam sahasında yaşanan çatışmanın doğal sonucu olarak birey kaçınma durumu içerisinde olacaktır. Bu kaçınma durumu daha öncede değinildiği üzere bazen çatışmanın yaşandığı yaşam sahalarından herhangi birinden, özellikle iş yaşam sahasından, ayrılma niyeti olarak ortaya çıkarken bazen de ortamdan geçici süreli uzaklaşma durumu şeklinde de ortaya çıkabilmektedir. Yapılan işe belirli süreli katılmama anlamında kullanılan devamsızlık tam bu noktada görülmektedir. Birey yukarıda belirtildiği gibi bazen tamamen psikolojik refleks olarak işe belirli süreli devamsızlık yaparken bazen de çatışma durumunun yarattığı gerginliğin fiziksel sağlığa yapacağı olumsuz etkinin sonucu olarak devam edemeyebilmektedir (Diker, 2010:76).

1.8.7. Devamsızlık

Yapılan çalışmalarda iş-aile çatışmaları ile devamsızlık ve geç gelme arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu, iş-aile yaşam çatışmalarının devamsızlık ve geç gelmeye neden olduğu ifade edilmektedir. Boyar ve diğerleri tarafından yapılan bir çalışmada da iş-aile, aile-iş çatışmaları ile işe geç gelme ve devamsızlık yapma arasında pozitif bir ilişki olduğu ve bu ilişkinin şiddetinin de kadınlarda daha fazla olduğu ifade edilmektedir. Bu bulgunun nedeni aile ve çocuklarıyla ilgili olarak kadının sorumluluklarının erkeğe göre daha fazla olması nedeniyle, kadının bu sorumluluklarını yerine getirebilmek için bazen işini ihmal etmesinden kaynaklanabilir (Kayasandık, 2013:28).

1.8.8. Performans

Çalışanın iş-aile yaşam çatışması yaşaması, kendisine ve aile yaşamına olduğu kadar organizasyona da ciddi maliyetler yüklemektedir. Çalışanın iş-aile rol taleplerini dengelemedeki yetersizliği, iş performansını düşürmektedir. 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 başlayacaktır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009:157).

Ortaya çıkan bu durumların yanı sıra çatışma durumunun yaratacağı gerilim sonucu bireyde fiziksel etkiler gözükülecektir. Bu ve diğer sayılan durumlar bireyin yaptığı işi etkili ve verimli bir şekilde yapmasını engelleyecek ve bireyin iş performansını negatif yönlü olarak etkileyecektir (Diker, 2010:75).

1.9. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ BİREY ÜZERİNDE OLUMLU VE OLUMSUZ ETKİLERİ

Hammer ve arkadaşları tarafından yapılan bir araştırmada da iş-aile ve aile-iş çatışmaları ile stres ve dolayısıyla sağlık problemleri arasında pozitif bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmada sağlık problemleri ile kastedilen çoğunlukla psikolojik sorunlar olmaktadır. Bu olumsuz etki hem fiziksel, hem de psikolojik sağlık üzerinde olmaktadır. Bir başka çalışmada ise iş-aile çatışmasının yüksek depresyon, hipertansiyon ve kalp sorunları gibi pek çok sağlık problemine neden olduğu belirtilmektedir. İş-aile yaşam çatışması strese neden olduğundan bu tarz sağlık sorunları da zaten genelde stresin birlikte getirdiği sorunlar olmaktadır (Kayasandık, 2013:25). Stres, bir zarar ya da tehdit durumunda gerilme ve strese maruz kalma sonucu gösterilen psikolojik, fizyolojik ve davranışsal değişkenlerdir. Yüksek stres altında çalışanlar yüksek kaza düzeyleri, kaybedilen zaman ve düşük verimliliğe ayrıca örgütlerde de para ve mal kaybına neden olmaktadır (Thomas ve Ganster, 1995:6).

İş-aile yaşam çatışması aynı zamanda bireyin iş tutum ve davranışlarını da olumsuz yönden etkileyebilmektedir. Bu süreçte, bireyin iş tatmin düzeyi azalmakla birlikte, mesaiye geç gelme ve erken ayrılma gibi istenmedik bazı davranışlar da ortaya çıkabilmektedir (Yüksel, 2005a:305).

Genelde olumsuz anlam yüklenen iş-aile yaşam çatışmasının olumlu sonuçları telafi kuramı ile açıklanmaktadır. Bu kurama göre birey herhangi bir yaşam sahasında eksik olan ya da diğer yaşam sahasının yarattığı olumsuz durum(lar) neticesinde yerine getiremediği herhangi bir olguyu eksikliğin olmadığı yaşam sahasında gidermeye çalışmaktadır. Örneğin, tatmin edici bir işe ya da kariyere sahip olmadığını düşünen bir kişi, tatmin duygusuna aile yaşamından sağladığı tatmin ile ulaşmayı seçer, ve tatmin düzeyini artırma gayreti içerisine girmektedir. Bu

durumun olumlu olarak gösterilmesinin nedeni bireyin telafiye yöneldiği yaşam sahasına göre olumluluk durumudur (Diker, 2010:76).

1.10. İŞ-AİLE YAŞAM DENGESİ VE DENGENİN ÖNEMİ

Kişinin iş-aile yaşam 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 yaşam dengesini kurmanın temelinde bireysel faktörler yatmaktadır. Kişinin denge kurmak için bilinçli seçimler yapması ve bunları uygularken kararlı olması denge sağlamasını kolaylaştırmaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009:158). Yine zamanını iyi yöneten, neyi niçin ne zaman yapacağını bilen ve günlük yaşamını planlayan bireyler işe ve aileye harcanan zaman arasında daha kolay denge kurabilmektedir (Çağatay, 2012:69).

İş-aile yaşam dengesi, bireyin çalışma yaşamından ve aile yaşamından kaynaklanan ihtiyaçlarını birbirleri ile uyumlu hale getirip bir denge sağlamasıdır. İş-aile yaşam dengesi, bireyin iş ve aile hayat rolleriyle aynı düzeyde ilgilenmesi ve bu rollerden aynı düzeyde tatmin olması olarak da tanımlanabilir. İş ve aile arasında sahip olunan amaç, hedef ve talepler diğerlerine ayrılan zamandan kısıntı yapmayı gerektirmediğinde “denge” oluşmaktadır (Karavardar, 2015:188).

İş-aile yaşam dengesinin kurulmasında; önceliklerin belirlenmesi, fiziksel sağlığın korunması, sosyal destek sistemlerinin kullanılması, ev işlerinde sorumluluğun paylaşılması, stresle baş etmenin öğrenilmesi önerilebilir (Yılmaz ve Şahin, 2008:192).

Sosyal yaşamda bireysel mutluluğun ve toplumsal huzurun sağlanabilmesi açısından iş-aile yaşam dengesinin kurulması önemlidir. İş-aile yaşam dengesi;

- Yaşam kalitesi ve ruhsal sağlığı geliştirir.
- Bireyin toplum huzuruna katkısını sağlar.
- Verimliliği artırır, işe devamsızlığı azaltır. Özellikle çocuk bakımının kalitesinden memnun olan çalışanların daha az iş-aile çatışması yaşadığı bunun da düşük işe devamsızlıkla sonuçlandığı görülmektedir.
- Çalışanların moralini olumlu etkileyerek, çalışanın organizasyona bağlılığını artırır, iş gücü devrini azaltır.

- Kamu ve özel kurumları etkileyebilen daha bilgili vatandaşlar yaratılmasını sağlar.
- Çocukların sağlıklı yetişmesinde önemlidir (Kapız, 2002:141).

İş-aile yaşam dengesizliği durumunda, bireyin aile yaşamı iş yaşamını ya da iş yaşamı aile yaşamını olumsuz yönde etkileyebilir. Görüldüğü üzere, çalışanların iş ve aile dengesini kurabilmeleri çok önemlidir. Aksi takdirde bunun maliyeti bireylere, ailelere ve topluma karşı çok yüksek olmaktadır. Ayrıca yapılan çalışmalar göstermiştir ki, iş-aile yaşam dengesizliğinin artması düşük iş tatmini ve düşük organizasyonlu bağlılığa yol açmaktadır (Karavardar, 2015:189).

Çalışanın verimliliğinin, yaşam kalitesinin artması ve iş-aile yaşam dengesinin sağlanabilmesi için örgüte ve yöneticilere de önemli roller düşmektedir (Toraman, 2009:41).

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 yaşam çatışmasını etkileyen faktörlerden birisi olmaktadır (Çağatay, 2012:69). Çalışanların özel hayatlarına saygılı olan aile dostu olan örgütler çalışanların iş-aile yaşam dengesini kurmalarına yardımcı olarak çalışanların örgütsel sadakatinin, bağlılığının artmasını; iş-aile yaşam çatışmalarının ve işten ayrılma niyetinin azalmasını sağlamaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009:158).

Literatürün çoğu aile dostu örgüt ve destekleyici yönetici olan örgütlerde çalışanların sahip olunan küçük çocukların bakımı, ailede bulunan yaşlı ebeveynlerin bakımı ve günlük sorumluluklar gibi kolay aile sorumluluklarının yönetimini yapabilmelerini sağlayan esnek çalışma programları, çocuk bakımı ve izinleri, iş paylaşımı, part-time çalışma gibi uyguladığı çabalarla çalışanların daha az iş-aile yaşam çatışması yaşadığını bu sayede iş kazalarının, devamsızlığın azaldığını ve çalışanların moralinin ve verimliliğinin arttığını göstermiştir. Örgütlerdeki bu çabalar ve destekleyici yönetici hem çalışanların streslerini azaltır hem de iş-aile yaşam dengesini sağlar. Kişisel yaşamlarındaki gerginliklerin azalmasını sağlayarak üretime katkıda bulunmuş olup çalışanların da yetenek ve performansını artırmakta, iş tatminlerini sağlamak ve dengeli bir iş-aile yaşamına teşvik etmektedir (Thomas ve Ganster, 1995:7; Thompson, Beauvais ve Lyness, 1999:393).

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

Bu bölümde iş tatmini kavramına değinilmektedir. Bu kapsamda öncelikle iş tatminine ilişkin tanımlardan bahsedildikten sonra, sırasıyla öneminden, boyutlarından, iş tatminini etkileyen faktörlerden ve iş tatminine ilişkin kuramlar incelenmektedir. Son olarak ise iş tatmininin ve tatminsizliğinin sonuçları kavramlarına yer verilmektedir.

2.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMININ TANIMI

İş tatmini kavramı ilk kez 1920’lerde ortaya atılmış olup önemi 1930-40’lı yıllarda anlaşılmıştır ve iş tatminine ilişkin yapılan ilk çalışma Amerika’da Elton Mayo ve arkadaşları tarafından, 1920’li yıllarda Chicago-Western Elektrik işletmesinde başlatılan Hawthorne çalışmalarıdır. Bu çalışmanın sonuçları ancak 1932 yılında alınabilmiştir. Hawthorne çalışmalarına tatmin olmuş çalışanın daha çok üretim yapacağı tezinden hareketle başlangıçta klasik kuramın bir nevi uygulaması olan fizik faktörlerinin incelenmesiyle başlanmıştır (Sevimli ve İşcan, 2005:55; Terekli, 2010:58). İş tatmini kavramının teorik temelleri ise 1954 yılında Maslow ‘un “İnsan İhtiyaçları Hiyerarşisi Kuramı” ve 1959 yılında Herzberg’in “Çift Faktör Kuramı” ile atılmıştır (Görgüluer, 2013:74).

İnsan, gününün çoğunluk kısmını işinde geçiriyor ve bunu da en az 20-25 yıl devam ettiriyorsa her işgören bir süre sonunda işinde, çalıştığı kurumda ve iş çevresinde bir dizi deneyimlere sahip olmakta ve bir takım beklentiler, yaşanan ve görülen olaylar, kazanç ve kayıplar dolayısıyla tüm deneyimler sonucunda, işine ve iş çevresine karşı tutumlar geliştirmektedir. Çalışanların bu kazanç ve kayıpları

karşılaştırmaları sonucunda kazançlarının çokluğu iş tatminini, azlığı ise iş tatminsizliğini oluşturmaktadır (Görgülüer, 2013:73; Somuncuoğlu, 2013:57).

“Tatmin kavramı, bir başkası tarafından doğrudan gözlenemeyen ve yalnızca ilgili birey tarafından hissedilerek tasvir edilen ve ifade edilebilen zevki veya iç huzur anlatmak için kullanılır” (Karaca, 2001:8). Maslow’a göre ise “tatmin”, birey davranışlarının temel güdüsel ürünüdür (Demirtaş, 2014: 62).

Soyut bir kavram olan iş tatminini anlatmak için işi sevmek, işe bağlılık, işe kendini coşkuyla verme gibi tanımlar kullanılır (Ehtiyar,1995:40). İş tatmini kavramı, görülemediği ve sadece hissedilebildiği için duygusal yönü ağırlıklıdır (Taş, 2011:121).

İş tatmini kavramı birçok yönden tanımlanmıştır fakat örgütsel araştırmalarda en çok kullanılan tanım Locke (1976)’nın yapmış olduğu “Kişinin iş ya da iş deneyimlerini değerlendirme sonucunda kişide oluşan keyifli veya pozitif duygusal durumdur” (Judge ve Klinger, 2008:394). İş görenin işine karşı olumsuz tutumuna ise “iş tatminsizliği” demek doğru olur (Adıgüzel, Karadağ ve Ünsal, 2011:50). Bununla birlikte iş tatminiyle ilgili literatürde çok sayıda tanım mevcuttur. Bunlardan bazıları şöyledir;

“İş tatmini, kişinin yaptığı işin beklentilerine, isteklerine, değerlerine uygun olması ve ihtiyaçlarını gidermesi halinde yaptığı işten memnun olmasıdır.”

“İş tatmini, işgörenlerin fizyolojik, ruhsal sağlıklarının ve duygularının iyi olduğunun bir belirtisidir.”

“İş tatmini, kişilerin yaptıkları işe yönelik; düşünceleri, hisleri, tutumları, tüm olumlu duygusal tepkiler veya sevmek ya da sevmeme dereceleri biçiminde tanımlanmaktadır.”

“İş tatmini, işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur.” (Budak, 2006:4; Üngören, Cengiz ve Algür, 2009:41; Çetin, Basım ve Karataş, 2011:74; Berberoğlu ve Sağlam, 2010:106).

İş tatmini hakkında kesin olan bir nokta ise dinamik olduğudur. Yöneticiler bir kez iş tatmini sağlayıp sonra bu konuyu birkaç yıl gözden uzak tutamazlar. İş tatmini hızlı elde edilebildiği gibi, hızlı şekilde iş tatminsizliğine dönüşebilir. İş

tatminsizliği, daha gizli biçimlerde iş yavaşlatma, düşük verimlilik, disiplin sorunları ve diğerk örgütsel sorunların ardında yer alır. İş tatminsizliği, örgütün bağışıklık sistemini zayıflatır, iç ve dış tehditlere karşı örgütün göstermesi gereken tepkiyi zayıflatır (Baştumur, 2006:5). İş tatminsizliği ise Locke (1969:316)'in tanımına göre “kişinin iş değerlerine ulaşmasının engellenmesi sonucunda kişide oluşan memnuniyetsizlik veya olumsuz duygusal durum” olarak tanımlanmaktadır.

Luhtans iş tatmininin üç önemli boyutu olduğunu öne sürmüştür. Bunlar:

- İş tatmini, bir iş durumuna duygusal yanıttır. Bu özelliğinden dolayı gözlenemez, sadece hissedilebilir (Sevimli ve İşcan, 2005:56). İş tatmini, çalışanın işe ilişkin sübjektif ve içsel duygularını ifade eder (Aliyeva, 2013:35).
- İş tatmini genellikle, kazançların ne ölçüde karşılandığı veya beklentilerin ne kadar aşıldığının belirlenmesidir (Yavuz, 2010:16).
- İş tatmini, birbiriyle ilişkili çeşitli tutumları temsil eder. Bunlar işin kendisi, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları vb.dir (Davran, 2014:6).

2.2. İŞ TATMİNİNİN ÖNEMİ

İşgörenler günlük yaşamlarının büyük bir bölümünü ailelerinden ayrı, çalışma arkadaşlarıyla beraber geçirmektedirler. Bu nedenle iş yaşamı, özel yaşamı etkileyen önemli bir unsurdur (Nacar, 2012:40). Bu da iş tatminini çalışma hayatında önemli kılmaktadır.

İşgörenlerin iş tatminin sağlanması öncelikle bireylerin ruhsal ve fiziksel sağlıkları üzerindeki olumlu etkileri dolayısıyla yaşam tatminlerinin ve bu doğrultuda toplumsal huzur ve mutluluğun sağlanması açısından önemli görölmektedir (Varol, 2010:31).

İş tatmini olmayan çalışan hem iş yaşamında hem de sosyal yaşamında sorunludur. İş tatmini olmayan çalışan ailesine sorunlarını yansıtarak onların da mutsuz olmalarına neden olabilmektedir (Davran, 2014:12).

İş, bireyleri bazı çıkarlar için bir araya getiren bir faktördür. Yani çalışanlar belirli istek ve gereksinimlere sahiptirler ve bu istek ve gereksinimlerini doyurabilmek için işletmede çalışmayı kabul ederler. İstek ve gereksinimleri karşılandığı sürece de işlerinden tatmin olurlar ve işletme amaçlarını gerçekleştirme doğrultusunda birleşip, hareket ederler fakat tatmin edilemeyen arzu ve ihtiyaçlar zamanla bireyde ruhsal gerilim ve denge bozukluklarına neden olmaktadır. Gizli gerilimin azaltılması sonucunda birey tatmin olacaktır. Sosyal örgütlerdeki birçok olumsuz tutum, davranışlar ve hatta isyanlar kişilerin tatmin edilmeyen arzu ve ihtiyaçlarından ileri gelmektedir (Yılmaz, 2012:42; Sönmez, 2014:8).

İş tatmininin sağlayabilmek çalışanların yapacakları işlerin kalitesinde önemli bir öneme sahiptir. Bu nedenle örgütler, çalışanların iş tatminlerini artırmak için çeşitli yönetsel teknikler kullanmaktadır. “İş tatminini artırıcı çabaların sonucunda ise, yüksek seviyede tatmine ulaşmış çalışanların performans ve etkinliklerinde olumlu gelişmeler sağlanmaktadır”. İş tatmini işgören performansını, çalışan devir hızını, örgütün büyüme hızını, verimliliğini ve nihai olarak da örgütün başarısını etkileyen önemli öğelerden birisidir (Aksoy, 2014:34).

İşletme yöneticileri, çalıştırdıkları işgörenlerin işlerinden ve işletmeden tatmin olmalarını ve çalışanların kendilerini işletmeye adanmalarını isterler. Yüksek moralin bir göstergesi olan böyle bir durum ancak motivasyon konusuna gereken önemin verilmesine bağlıdır ve bununla birlikte işgörenin yaptığı işinden tatmin olması, örgütün ürün üretmeye eşdeğer amacıdır. Bir örgüt ürünlerinin niteliğini ve niceliğini yükseltmeye çalışırken, işgörenlerinin işten duydukları tatmini de artırmak zorundadır. Güven, bağlılık ve elde edilen çıktılarda iyileştirilmiş bir kalite oluşturan iş tatmini, yönetimin en önemli konularından birisidir (Sönmez, 2014:6).

Bu nedenle işletme yönetimi, tatminsizliği azaltmak için ayrı bir çaba göstermelidir. Önemli olan, bunları işçi-yönetim işbirliğiyle, zamanla en alt düzeye indirmektir. Bunun için özellikle yönetim, tatminsizlikler ortaya çıkmadan gerekli tedbirleri almalı, başka bir deyişle, işçilerin işlerinden tatmin duymalarını sağlayacak düzenlemelerde bulunmalı ve eğer iş yerinde tatminsizlik hakim ise bunların kaynaklarını, nedenlerini araştırıp çözüme kavuşturmalıdır (Odabaş, 2004:6).

2.3. İŞ TATMİNİNİN BOYUTLARI

Herzberg tarafından ileri sürülen Çift Faktör Kuramı, literatürde Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinden sonra en çok bilinen kapsam (gereksinim) kuramlarından biri olup, aynı zamanda iş tatmini ile ilgili geliştirilen en önemli kuramlardan biri olarak kabul edilmektedir (Kaya, Yıldız ve Yıldız, 2013:4). Herzberg'in kuramı bireylerin değer sistemleri içinde çalışmanın çalışma ortamından neler beklediği ve çalışanları neyin daha fazla işe motive ettiğini ve hangi çalışma koşullarının tatmin edici olmadığı ve işe karşı isteksizlik meydana getirdiğini belirlemeyi amaçlamıştır (Küçük, 2007:77). Kuram tatmin ve tatminsizliğin birbirlerini dengelediklerini ve iş ortamında birbirlerine zıt olgular olmadığını açıklamaya çalışmıştır. Bununla ilgili bir görüşe göre "tatmin, tatminsizliğin karşıtı değildir ve çalışan, işinden tatmin sağlamadan ama aynı zamanda tatminsiz olmadan da çalışabilir" (Başaran, 2000:217). Herzberg 1959 yılında Maslow'un motivasyon kuramını geliştirmek üzere yapmış olduğu çalışmalarda diğer kuramlardan farklı olarak deneklerine onları çalışma hayatlarında mutsuz eden faktörleri ve daha çok çalışmaya itecek faktörleri sormuştur. Bu deney ile birlikte ilginç sonuçlar ortaya çıkmıştır. Çünkü işyerindeki bazı faktörlerin olmaması durumu mutsuzluk yaratırken mevcut olmaları durumunda ise ekstra bir tatmin sağlamadıkları görülmüştür (Kaya, Yıldız ve Yıldız, 2013:4). Herzberg'in modeli esas olarak iş tatmininin tek boyutlu bir kavram olmadığını kabul eder. Bu modele göre iş tatminini tam olarak inceleyebilmek için iki değişkene ihtiyaç vardır. Herzberg'den önce motivasyon, iş tatmini gibi tek boyutlu olarak ele alınmıştır (Kurt, 2005:288). Herzberg kuramına göre, iş tatminin iki ayrı boyutu bulunmaktadır. Bu iki farklı boyut bireylerin tatminini sağlayan güdüleyici yani motive edici (içsel) faktörler ile tatminsizliğe neden olan hijyen yani koruyucu (dışsal) faktörlerdir (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006:42).

Hijyen (dışsal) ihtiyaçlar çalışanların yaptıkları işten tatmin olmamalarına neden olan, yapılan işin kendisiyle ilgili olmayıp dışında olan faktörlerdir. Bunlar işletmenin politikası ve yönetimi, kontrol, kişiler arası ilişkiler, çalışma koşulları, ücret, iş güvenliği ve statü gibi faktörlerdir ve çevresel faktörler tarafından karşılanmaktadır. Eğer sıralanan bu hijyen faktörleri çalışanların beklentilerini karşılamazsa çalışanlar yaptıkları işten tatmin olmayacaklardır (Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005:330). Motivasyon (içsel) ihtiyaçlar ise işin niteliği ile ilgilidir.

Kabul görme, sorumluluk, kişisel gelişme, başarı ve işin kendisi gibi motivasyon faktörleri motivasyon ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Herzberg'e göre, her iki gruptaki ihtiyaçların karşılanması işgörenleri tatmin etmektedir. Fakat, genellikle hijyen ihtiyaçlarının karşılanması işgörenlerin kabul ettiği düzeyin altına düşerse, işgören tatminsizliği ortaya çıkmaktadır (Murat ve Çevik, 2008:3).

Buradan anlaşıldığı üzere motivasyon, içsel yani motive edici etmenler sağlanırsa gerçekleşebilir. Dışsal faktörleri sağlamadan sadece içsel faktörleri sağlamak, işgöreni motive etmek için yeterli olmayacaktır. Bu bakımdan içsel ve dışsal faktörler motivasyonun sağlanması için birbirlerini tamamlar nitelikte olmaları gerekmektedir (Kaya, Yıldız ve Yıldız, 2013:5).

Bu bölümde iş tatmininin boyutları olan içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini kavramları incelenecektir.

2.3.1. İçsel İş Tatmini

Herzberg motive edici tatmin sağlayan içsel faktörleri başarı, tanınma, takdir edilme, sorumluluk, ilerleme, büyüme, yetki ve sorumluluk, işin kendisi olarak adlandırmıştır. Bu faktörlerin olması durumunda bireylerin çalışma istek ve arzuları artar yani iş tatmini sağlarken bu faktörlerin yoklukları iş tatminsizliğine neden olmaktadır (Baylor, 2010:20; Tsourela, Mouza ve Paschaloudis, 2008:250; Küçük, 2007:77). Eğer çalışanlar yaptıkları işin kendilerine yukarıda sıralanan özellikleri verdiklerine inanıyorlarsa, yaptıkları işten tatmin olacaklardır (Ağırbaşı, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005:330). Herzberg güdüleyicilerin kişinin işini zenginleştiren unsurlar olduğunu belirlemiştir. Buna ilave olarak güdüleyicilerin, uzun dönemde iş performansını olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Güdüleyici faktörlerin varlığı çalışanları özendirir ve yaptıkları işi ve örgütü benimsemelerine yardımcı olur. Başarı ve başarının getirdiği tebrik, tanınma ve üstlerden tebrik alma, kendine olan saygı ve güvenin artması, kendisine güvenildiğinin ve önem verildiğinin göstergesi olarak daha çok sorumluluk, yetki ve güç sahibi olması gibi etmenler motive edici etmenlere örnek olarak verilebilir (Kurt, 2005:290). İçsel faktörler ile çalışan kendi kendini motive edebilmekte ve tatmine ulaşabilmektedir. Bir görüşe göre “bireyin kendini gerçekleştirme ihtiyacını

karşıladığından, içsel faktörler olumlu ve yapıcı iş davranışlarına yol açma eğilimi göstermektedir” (Murat ve Çevik, 2008:3).

2.3.2. Dışsal İş Tatmini

Tesis veya kuruluş tarafından sağlanan iş faktörlerini içeren dış yardımlardır. Bu faktörler ise şirket politikası, denetim, iş güvenliği, ücret, kişiler arası ilişkiler, çalışma koşulları, maaş, çalışma ilişkileridir. Bu faktörler iş tatminini sağlamazlar ama önlerler yoklukları ise iş tatminsizliğine neden olur (Randolph, 2005:50; Tsourela, Mouza ve Paschaloudis, 2008:250; Curry, 2007:24; Kaya, Yıldız ve Yıldız, 2013:4). Hijyen faktörleri ise, iş tutumunda ve performansında sadece kısa süreli değişiklikler üretmektedir. Diğer bir ifadeyle hijyen faktörler iş performansının artmasına neden olsa da bu kısa süreli bir değişme olmaktadır ve durum çabucak önceki haline dönmektedir (Kurt, 2005:290). Hijyen faktörler mevcut olduğunda iş tatmini gerçekleşir ve bireyleri çalışmaya motive edebilir. Hijyen faktörlerin negatif olması durumunda ise, (örneğin, çalışma koşullarının çok iyi olmaması, aile yaşamının çok düzenli olmaması) motivasyon sağlayıcı etki ortadan kalkar. Herzberg’ e göre hijyen faktörler pozitif ise bu sadece çalışanlar tarafından kabul görülür, motive edici olabileceği gibi motive edici etki göstermeyebilir (Kaplan, 2007:39; Küçük, 2007:77).

2.4. İŞ TATMİNİNDE ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER

Yöneticiler, örgütlerinde çalışan işgörenlerinin iş tatmininin yüksek olmasını isterler. Bundan dolayı iş tatminini sağlamak ve yükseltmek için de olanaklarına ve tecrübelerine göre çaba harcarlar ve bu yüzden yöneticilerin işgörenleri işinde tatmin eden nedenler saptanmalı ve istekleri göz önüne alınmaya çalışılmalıdır. Böylece hem kendi kişisel ihtiyaçlarını karşıladıkları hem de örgütün amaçlarına ulaşmak üzere çalıştıkları bir ortam yaratılacaktır (Akıncı, 2002:4; Somuncuoğlu, 2013:63).

İşgörenin işine karşı genel tutumunu etkileyen faktörler birbirleri ile etkileşim içindedirler. Bir faktör işgören iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahip olsa da tek başına belirleyici olamaz (Akıncı, 2002:4). İş tatminini etkileyen birçok faktör vardır

fakat genel olarak bireysel ve örgütsel olarak ele alınabilir ve bu faktörler kişiden kişiye değişkenlik göstermektedir (Sabuncuoğlu, 2009:68).

Bireysel ve örgütsel faktörlerin yanında işgörenlerin iş tatmini etkileyen bir diğer faktör de çevresel faktörlerdir. Kişinin ailevi durumları ve yaşadıkları coğrafi konum işgörenlerin iş tatmin düzeyini etkileyebilmektedir. Bu bölümde iş tatmini etkileyen faktörler bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler olarak incelenecektir.

2.4.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler kişiye özgü olan farklılıklardan kaynaklanmaktadır. Her bireyin olayları algılama şekli, etkilenme derecesi ve değerlendirmesi farklıdır. Bu nedenle her birey farklı beklentiler içerisinde olduğundan, farklı demografik özelliklere sahip olduklarından iş tatmin düzeyleri de farklıdır (Budak, 2006:49).

İş tatminini etkileyen bireysel faktörler kişilik, yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, meslek, kıdem ve statü başlıkları altında incelenecektir.

2.4.1.1. Kişilik

Birçok araştırmacı çalışanların kişilik özelliklerinin mesleki tutumları üzerinde önemli bir etkiye sahip olabileceğini belirtmişlerdir. Bu da iş tatmini üzerinde olumlu ya da olumsuz etki yaratmaktadır (Özcan, 2011:111).

Kendine güvenen, özbenlik duygusunu gerçekleştiren işgörenler, bu özelliklerini daha aşağı düzeyde geliştirenlerden daha çok tatmin sağlayabilirler. Kişiliği uyumlu ve dengeli olan bir işgören, mücadele isteyen bir işe daha yüksek değer verir; başarıya daha çok güdülenir; daha fazla sorumluluk alır; adil yükselmeye daha çok yandaş olur; övülmeyi, onaylanmayı daha az gerekser; eleştiriden daha az kırılır; işiyle ilgili çatışmaya, kaygıya daha az düşer; uyum mekanizmalarına daha az başvurur (Başaran, 2000:220).

Yetiştirme tarzına bağlı olarak, sorumsuzluğu tercih eden, yükselmek ve daha iyi yaşam standardı elde etmek için gerekli arzuyu taşımayan çalışan özel

beklentilere de sahip olmayacaktır. Böyle bir çalışanın işinden tatmin sağlaması mümkün değildir (Demirtaş, 2014:67).

İş tatmin derecesi işgörenden işgörene değişir. Bazı kişiler istikrarlı olarak işlerinden memnundurlar veya memnun değildirler. İş tatmininin kişisel farklılıklardan kaynaklandığı fikri 1980'lerden sonra ağırlık kazanmaya başlamıştır. Sabuncuoğlu (2009:62)'e göre "kişilik ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmacılar bazı kişilerin işlerini değiştirirler de iş tatminsizliği yaşadıklarını, bazı kişilerin ise iş tatminlerinin farklı işletmelerde ve işlerde nispeten istikrarlı olduğunu ortaya koymuştur."

2.4.1.2. Yaş

Bireylerin içinde bulundukları yaş dönemleri işlerine ilişkin tutumlarını, algılarını, istek ve beklentilerini etkileyebilmektedir. İş görenleri genç, orta yaş ve yaşlı olarak ele alırsak; gençler, çalışma yaşamının başlangıcında olan birey ilk defa iş aramanın ve işe yerleşmenin sıkıntılarını yaşayacak, eğitime ve özelliklerine uygun bir işte çalışma isteği yüksek olacaktır. Bu dönemde, bir iş ve iş ortamına sahip olmanın önemli olacağı söylenebilir (Gülmez, 2013:28).

Bazı araştırmacılar iş tatminin yaşla birlikte arttığını savunurken son zamanlarda batıda yapılan diğer araştırma sonuçları yaş ve iş tatmini ilişkisinin "U" şeklinde olduğunu ortaya koymuştur. Buna göre, işe yeni başlayan bir işgörenin iş tatmini, yeni duruma alışma sürecinde olması ya da bir iş bulmuş olması nedeniyle yüksek olacaktır. Ancak bu durum zamanla yerini monotonluktan kaynaklanan bıkkınlığa bırakacak ve kişi orta yaşlarda düşük iş tatminine sahip olacaktır. Bir süre sonra tatminsizliğin üstesinden gelmek için gösterdiği gayretler, durumu kabullenmesi veya deneyim sebebiyle uyumun artmasıyla birlikte iş tatmininde artış görülecektir. Çoğu araştırma yaş ilerledikçe iş tatmininin arttığını, bazıları ise genç yaşlarda iş tatmininin düşük, orta yaşlarda durağan ve ileri yaşlarda yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Sabuncuoğlu, 2009:65).

Diğer bir yandan yaşla iş tatmini arasında olumlu bir ilişki düşünülmesine karşılık, teknolojik değişiklikler zaman zaman bu sonucu etkileyebilmektedir. Özellikle bilgisayar kullanımı gibi teknolojik gelişmeler bu sonuca etki

edebilmektedir. Bilişim teknolojileri karşısında insanların öğrenme kapasiteleri bazen yetersiz kalabilmektedir. Bu durum belirli bir yaştan sonra öğrenme kapasitesi düşen işgörenlerde tatminsizlik yaratabilmektedir. Yani yaş ilerledikçe teknoloji kullanımı gerektiren işlerde çalışanların iş tatmini düşebilmektedir (Görgülüer, 2013:77).

2.4.1.3. Cinsiyet

İş tatmini ile cinsiyet arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalarda farklı sonuçlara varılmıştır. Yapılan bazı araştırmalarda kadınların erkeklerden daha az iş tatminine sahip olduğu vurgulanmaktadır. Bu sonuca ulaşan araştırmalar bu ilişkiyi kadınların erkeklere oranla daha vasıfsız işlerde çalışmalarına ve düşük ücret almalarına bağlamışlardır. Kadın ve erkeğin rollerinin farklı oluşu da bu sonucu etkileyen diğer bir faktördür. (Somuncuoğlu, 2013:70).

Centres ve Bugental yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre; kadın çalışanlar, işin sosyal faktörlerine erkek çalışanlara oranla daha fazla değer verirken, erkek çalışanlar işlerinde kendilerini gösterebilme fırsatı yaratmak ve bu fırsattı kullanmakta daha fazla istekli davrandıkları belirtilmektedir. Bu durum çalışanların iş tatmini ve tatminsizliği üzerinde etki yapmaktadır (Ergeneli ve Eryiğit, 2001/Davran, 2014:21).

Sonuç itibariyle cinsiyet farklılığının iş tatmini ile ilişkilendirilmesi yanlış olabilmekte, ancak kadınların toplumda üstlenmiş oldukları eşlik ve annelik gibi sosyal rolleri ile aynı yetiştirme düzeyindeki ve aynı işi yapan erkek işgörelere göre aldıkları ücret iş tatmin düzeylerini etkileyebilmektedir (Varol, 2010:41).

2.4.1.4. Eğitim

“Eğitim düzeyi; işgörelerin, toplumun eğitim gereksinimini sağlayan eğitim kurumlarından ne dereceye kadar yararlandığını ifade eden bir değişkendir.” Eğitim düzeyi, işgörelerin sadece bilgi ve uzmanlıklarını değil, aynı zamanda dünyayı algılayış biçimlerini de değiştirmektedir. Eğitim, iş tatmininin en önemli

faktörlerinden birisi olup, eğitim düzeyi, işgörenin tatmin düzeyini de etkileyen bir öneme sahiptir (Kaya, 2013:11).

Eğitim düzeyi yükseldikçe çalışma yaşamı, işe yüklenen anlam ve beklentiler farklılık göstermektedir. Bu nedenle, sosyal ve ekonomik şartların elverdiği ölçüde eğitimini sürdürmüş ve yüksek eğitim almış kişilerin işe bakış açıları, eğitim düzeyi düşük kişilere göre daha farklı olmaktadır (Karadağ, 2013: 30). Başka bir deyişle, eğitim seviyesi yükseldikçe iş tatmini azalmaktadır. Bu durumun daha iyi eğitimli işgörenlerin beklentilerinin fazla olması ve bu beklentilerin iş ortamında karşılanamamasından ortaya çıktığı düşünülmektedir (Sabuncuoğlu, 2009: 68).

2.4.1.5. Medeni Durum

Bireysel demografik değişkenler açısından evli bireylerin, diğer işgörenlerle karşılaştırıldığında işlerinden ayrılma eğilimlerinin daha az olduğu göze çarpmaktadır. Mano-Negrin ve Kirschenbaum işten ayrılma karar sürecinde eşin çalışma şartları ile diğer ailevi ve ekonomik faktörlerin birbirine bağlı olduğunu belirtmişlerdir. Bununla birlikte Brough ve Frame'in çalışmasında medeni durumun iş tatmini ile işgücü devrine önemli ölçüde bağlı olmadığı ortaya çıkmıştır (Brough ve Frame, 2004:8). Yalnız evli olan işgörenlerin daha az devamsızlık, daha az işten ayrılma ve evli olmayanlara kıyasla daha çok tatminkâr oldukları da vurgulanmıştır (Öztekin, 2008:38).

Genellikle evli olan bireylerin düzenli bir yaşam tarzına sahip olduklarından dolayı, hayatta daha mutlu olmaları ve işten daha fazla tatmin duymaları düşünülmektedir (Aliyeva, 2013:59).

2.4.1.6. Meslek

İş tatmininin en önemli belirleyicilerinden biri de iş durumunun kendisidir. Kişinin yürüttüğü görevlerin ne kadar ilginç, zorlu ya da sıkıcı olduğu, fiziksel iş çevresi, iş arkadaşlarıyla ve müşterilerle yapılan etkileşimin kalitesi, adil ücretlendirme ve maaş dışında sağlanan avantajlar, mesleki güvenlik, politikalar gibi örgütlerin çalışanlara davranış şekilleri gibi faktörlere bağlıdır (Özcan, 2011:111).

Meslek gruplarına ilişkin araştırmalar, meslek düzeyi ile iş tatmini arasında tutarlı bir ilişki bulunduğunu ortaya koymuştur. Toplumsal açıdan daha yüksek düzeyli mesleklerde, daha yüksek iş tatmini görülmüştür (Sabuncuoğlu, 2009:66).

2.4.1.7. Kıdem (İş Tecrübesi) ve Statü (alıştığı Kademe)

Çalışma sresinin uzunluğu ile iş tatmini arasında ilişki olduğu ifade edilmekte ve kişinin kıdeminin artması, işini daha iyi kavraması ve bunların çalışana vermiş olduğu başarma hissi, özellikle çalışma süresi arttıķa, örgütün personelin ihtiyaçlarını giderek daha çok karşılayacak olması, çalışanın giderek örgüt ve işi ile bütünleşmesi, örgütün çalışanına daha geniş olanaklar sunması gibi nedenlerden dolayı çalışma süresi arttıķa iş tatmin düzeyinin de artacağı ileri sürülmektedir (Demirtaş, 2014:68).

Çalışma hayatına yeni atılan, iş tecrübesi olmayan kişilerin gerçekçi olmayan beklentileri de söz konusu olabilmektedir. Ancak bu kişiler zamanla iş hayatının gerçeklerini kavramaktadırlar. Bulundukları görev diliminde yükselme olanaklarının olmadığını, iş arkadaşlarının geçimsiz olduğunu anlayabilmektedirler. Bunun nedeni çalışanın, iş hayatının gerçeklerinden uzak beklentileridir. Yeteri kadar iş tecrübesi olmayan, iş hayatına yeni atılan gençler, gerçekçi olmayan beklentileri nedeniyle kısa sürede iş tatminsizliği yaşayabilirler (Terekli, 2010: 67).

“Statü, bir kimseye toplumda başkalarının atfettikleri değerlerden oluşan bir kavramdır.” Kişiler böyle bir öneme sahip olabilmek için her türlü gayreti göstermekten çekinmeyecektir. İyi tanınan bir organizasyonda çalışmak veya önemli olarak kabul edilen bir ünvana sahip olmak, başkalarınca onlara verilecek statülerden olumlu etki yapmaktadır. Bu nedenle insanlara iş yaptırmanın yollarından birisi de onlara fonksiyonel düzeyde bir statü sağlayarak, yapılan işin o kuruluş için ne kadar önemli olduğu düşüncesini aşılamaktır (Sönmez, 2014:42).

Yani gerçek bir statüye sahip bir kimse bunun karşılığında iş arkadaşlarından ya da iş dışında ilişkisi bulunduğu kimselerden saygı görür. Çalışılan mevki ne olursa olsun, yapılan işin takdir edildiğini görme, kalifiye bir çalışan olarak kabul edilme hemen hemen her işgören için değerli bir tatmin duygusu yaratır. Bireyin yaptığı iş kadar işteki statüsü ve konumu tatmin düzeyi üzerinde etkili olabilir. Yapılan

araştırmalarda net bir ilişki saptanmamakla birlikte bazı araştırmalarda, çalışanın statüsünün yüksekliği tatmin düzeyini yükseltirken, bazı araştırmalarda da tam tersi ilişki saptanmaktadır (Kaya, 2013:14).

2.4.2. Örgütsel Faktörler

Kişisel faktörlerin yanında bazı özelliklerin bulunması işgörenlerin işlerinden daha fazla tatmin olmalarında iş tatmininin sağlanmasında ya da iş tatminsizliğinin ortaya çıkmasında son derece önemlidir. Bu yüzden çalışanların beklentilerinin karşılanmasında ve iş tatmininin sağlanmasında örgütün çalışana sunduğu örgütsel olanaklar belirleyici rol oynamaktadır (Varol, 2010:45; Baştemur, 2006:33). Ve bu örgütsel olanaklardan açık olarak birey her bir faktör üzerinde değişik düzeyde tatmin duymaktadır. Örneğin bir çalışanın aldığı ücret üzerinde tatminsizlik duymasına rağmen organizasyonların diğer faktörleri hakkında olumlu duygulara sahip olabilmektedir (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006:41).

İşletmeler işgörenleri ile birlikte ortak amaca ulaşmak için çalışan karmaşık sistemlerdir (Somuncuoğlu, 2013:64). Ve örgütler maksimum seviyede verimlilik elde etmek için işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını artırarak iş ortamı ile ilgili etkenleri bilimsel esaslara göre tespit edip düzenleme yapmak durumundadırlar (Sönmez, 2014:43). Özellikle bu etkenlerin yönetim tarafından daha fazla kontrol edilme ve yönlendirilme imkanı bulunmasından dolayı ilgili faktörlere gereken önem verilmelidir (Gülmez, 2013:33).

İş tatminini etkileyen örgütsel faktörler işin kendisi, ücret, terfi olanakları, çalışma koşulları, çalışma arkadaşları, iş güvenliği, örgütün yapısı ve yönetim biçimi ve kararlara katılma ve iletişim başlıkları altında incelenecektir.

2.4.2.1. İşin Kendisi/Niteliği

Bu kavram, bireylerin ilgilerini çeken, hoşlarına giden bir işte çalışıyor olmalarını ve işlerinden dolayı sorumluluk alabilecekleri bir iş ortamının bulunmasını ifade etmektedir. Bu durum, bazı çalışanların tatmini artırırken,

bazılarının tatminsizlik duymasına neden olabilmektedir (Aşan ve Erenler, 2008:206).

Diğer bir ifadeye göre, işin kendisi ya da genel görünümü, iş tatmininin önemli bir kaynağı olmaktadır. Bazı durumlarda işin çalışana sağladığı ücret, statü ve diğer avantajlar yeterli olmasına rağmen, işin genel yapısı çalışanın kişilik ve beklentilerine cevap verebilecek nitelikte olmadığından bu durum çoğu kez tatminsizlik nedeni olmaktadır (Varol, 2010:45).

İşgörenin, çalıştığı işi beğenmesi, iş tatmininin başta gelen etkenidir. İşgörenin işini beğenmesi de aşağıdaki koşullara bağlıdır:

1. İşgörenin yeteneklerini kullanmaya elverişli olması,
2. Yenilikleri öğrenmeye, gelişmeye olanaklı olması,
3. İşgöreni yaratıcılığa, değişikliğe ve sorumluluk almaya yönlendirmesi,
4. İşin sorun çözmeye dayanması (Başaran, 2000:218).

Bu özellikler çeşitlidir ve işgörenlerin kişiliklerine göre iş tatmini sağlayan iş özellikleri değişebilir (Sabuncuoğlu, 2009: 58).

Bunların yanı sıra işten sağlanan geri bildirim ve işgörenin çalışırken sahip olduğu özerklik iki önemli motivasyon kaynağıdır (Luthans, 2010:142). İşgören, işini gerçekleştirirken yapılan olumlu değerlendirmeler onu motive etmektedir. Ayrıca birey kendi başına karar verebiliyor ve inisiyatif kullanabiliyorsa işinden duyduğu tatmin pozitif anlamda artmaktadır. Fakat yapılan işin sürekli tekrar eden bir iş olmaması ve yaptığı bu işin kendisine bir statü sağlaması gerekmektedir çünkü bir işin aynı tempoda ve sürekli tekrarlanarak yapılmasının verdiği yorgunluk, bıkkınlık gibi durumlar işgörenler için bir tatminsizlik kaynağıdır (Sönmez, 2014:44).

2.4.2.2. Ücret

Ücret insanların temel ihtiyaçlarını elde etmelerine yardımcı olur ancak iş tatmininin sağlanması için tek başına yeterli değildir (Luthans, 2010:142). İşgörenlerin, çalıştıkları işletmenin uyguladığı ücret sistemini adil olarak algılamaları ve bu uygulamanın beklentilerine uygun olması iş tatminleri üzerinde etkilidir

(Özcan, 2011:115). Yapılan çalışmalar incelendiğinde iş tatmini ile ücret arasında güçlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Ücret, işgörenin örgüte girme sebebi olmakla birlikte motivasyon sağlayıp iş ortamında performans ve verimliliği arttıran, işin devamlılığını sağlayan, hem işgören hem örgütün çıkarları açısından büyük önem taşıyan ve tüm bunlar aracılığıyla işgörenin örgütsel bağlılığını etkileyen bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Çalkın, 2014:26).

Ancak bir noktadan sonra ücretin iş tatmini üzerindeki etkisi miktarı ile değil işgörenler arasındaki dağılımı ile kendisini göstermektedir.

Ücret faktörü araştırılırken üç konu üzerinde yoğunlaşmaktadır;

1. Ücretin ülkedeki diğer insanların ücretleriyle karşılaştırılması,
2. Ücretin kendimizle aynı seviyede eğitim alan insanların ücretleriyle karşılaştırılması,
3. Ücretin benzer işlerdeki insanların ücretleriyle karşılaştırılmasıdır.

Çünkü ücret, insanların işlerinden elde ettikleri en büyük ödüllerden biridir. Ücretten tatminin önemli bir belirleyicisi gerçek ücret seviyesinin ötesinde ücretlerin karşılaştırılmasıdır (Öztekin, 2008: 16). Bireyin kendisi ile aynı düzeyde olanlardan daha az ücret aldığını bilmesi, özellikle de kendisinden daha az yetenekli olduğuna inandığı işgörelere göre ücretinin düşük olduğuna inanması iş tatminsizliği yaratmaktadır (Demirtaş, 2014:73).

Bunun yanında ücretin tatmin sağlamasında işgörenin;

- yaşı, kıdemi, öğrenimi, yaşantısı gibi bireysel özellikleri,
- harcadığı çaba, üretiminin niteliği, yaratıcılığı, yenileşmeye eğilimi gibi bireysel eylemleri,
- sorumluluk, yeterlilik, bilişsel yük, mücadelelilik isteme seviyesi gibi görev özellikleri ile elde ettiği ücret arasında bir dengenin olması ve bu dengenin işgörelence algılanması önemli etkenleridir (Başaran, 2000:219).

Kuzulugil (2012:131)'in yapmış olduğu bir araştırmaya göre, “genelde çalışanlar nadiren aldıkları ücret nedeniyle yüksek tatmine sahip olurlar. Ülkemizde ücret düzeyi, erkekler için kadınlardan, mavi yakalılar için beyaz yakalılardan, evliler için bekârlardan daha önemli bir değişken olarak gözükmektedir.”

2.4.2.3. Terfi (Yükselme) Olanakları

Yükselme kavramından kasıt, çalışanın örgütün hiyerarşik yapısı içerisinde ilerleme olanağının olup olmamasıdır. Eğer birey, yapacağı başarılı çalışmalar sonucunda daha yüksek bir pozisyona getirilebileceğini bilirse, bu olumlu sonuç, kişinin iş tatminine de olumlu yansıyacaktır (Aşan ve Erenler, 2008:205).

Örgütlerin işgörenler için terfi fırsatları sunması, terfi uygulamalarını adil bir şekilde yapması işgörenlerin iş tatmininin sağlanması açısından büyük önem taşımaktadır (Çalkın, 2014:25). Eğer işgören, çalıştığı iş yerinde yükselme olanağına sahipse ve terfiler genellikle liyakat esasına göre gerçekleştirilmekteyse iş tatmini yüksek olacaktır (Sabuncuoğlu, 2009:54). Fakat, işe alınan bir kimse işyerine girer girmez, önünde ilerleme olanağının bulunmadığı ve ücretinin artmayacağı duygusuna kapılırsa her türlü çabanın gereksiz olduğuna inanarak işe karşı olumsuz bir tavır takınabilir. Böyle hallerde tatminsizlik ve şikayetler kaçınılmaz olacaktır (Kaya, 2013:20).

Yükselmenin anlamı, bireyden bireye farklılık göstermektedir (Aliyeva, 2013:63). Yükselme bir işgörene, ruhsal gelişme anlamına gelirken, başkalarına, denkliğin sağlanması, daha çok para kazanılması, daha yüksek konum elde edilmesi, bir yarışmanın kazanılması anlamına gelebilir. Her işgörenin yükselmeye bakış açısı değişiktir (Başaran, 2000:220).

Bu konudaki en ünlü araştırma ise Sirota (1959) tarafından elektronik üretim fabrikasında yapılmıştır. İstenilen terfilere vaktinde ulaşmamanın iş tatminini olumsuz etkilediği ve devamsızlık oranının yükseldiği görülmüştür (Öz, 2006:40).

2.4.2.4. Çalışma Koşulları

İş tatminini belirleyen faktörlerden bir diğeri olan “çalışma koşulları”, iş tatminini temelde iki şekilde etkilemektedir. İlk olarak, uygun olmayan ve yetersiz çalışma koşulları işgörenlerde “fiziksel rahatsızlıklara” yol açarken, ikinci olarak da çalışma hayatının zaman yönünden bireyin yaşamının büyük bir kısmını kapsamaması nedeniyle uygun olmayan çalışma koşulları işgörende “psikolojik sorunlara” sebep olabilir (Davran, 2014:29).

Çalışma koşulları; ortamdaki ısı, nem, gürültü, çalışma saatleri, temizlik, uygun sağlık koşulları, çalışma araçlarının yeterliliği gibi faktörlerdir. Bu faktörlerin en uygun düzeye ulaştırılması, işgörenin moral yapısını etkileyeceği için, işletmeyle bütünleşmesini kolaylaştırır (Öz, 2006:33). Bir iş yerinin havalandırma, aydınlatma, ısıtma yönünden yeterli olmaması, işgören için gerekli olan bazı ekipmanların olmaması yada yeterli olmaması işgörenin iş tatminsizliğine yol açabilmekte ve etkin ve verimli çalışmasını engelleyebilmektedir (Örücü ve Esenkal, 2005:148).

İşcan ve Sayın (2010:200)' göre, "araştırmalar işgörenlerin tehlikesiz ve konforlu işletmelerde çalışmayı tercih ettiklerini göstermektedir. Buna ek olarak evlerine yakın, temiz, yeterli ve modern araç gereçlerin kullanıldığı işletmeleri tercih ettikleri gözlenmektedir. İşletmeler, çalışma koşullarını iyileştirme adına, işgörenlerin boş zamanlarını geçirebilecekleri kantin ve spor salonu gibi sosyal tesisler kurmaktadır."

Daha uygun çalışma koşullarının yaratılması, yalnız ekonomik bir zorunluluk değil çağdaş işletmecilik anlayışı içinde sosyal ve insalcıl bir ihtiyaç olarak da değerlendirilmektedir (Sabuncuoğlu, 2009:56).

2.4.2.5. Çalışma Grubu/Arkadaşları

Başaran (2000:220)'a göre "örgütteki ilişkiler, genellikle karşılıklı hizmet temeline dayalı işlevsel bir ilişkidir. İşlevsel ilişkide, her ilişki karşılıklı yapılan hizmete, yardıma, dayanışmaya dayanır. Bu ilişkilerin iyi olması işgörene tatmin sağlar."

İnsanlar işi sadece para ya da maddi kazanım için edinirler. Fakat çalışanların çoğu için çalışma aynı zamanda sosyal etkileşim ihtiyacını doldurur (Robbins, 1998:152). Bu nedenle grup içi elemanların teknik ve sosyal olarak yeterli ve destekleyici olup olmamaları, iş tatmin düzeyini etkileyebilmekte ve tatmin düzeyini değiştirebilmektedir (Aşan ve Erenler, 2008:205).

Her işletmede biçimsel olan ve biçimsel olmayan gruplar bulunmaktadır. Çalışanın başarılı sayılan bir grup içerisinde yer alması ve hayat görüşü kendisine uygun çalışanlarla birlikte olması, onun iş tatminini artıracaktır. Çalışanlar, yaptıkları

işten sadece para veya somut başarı beklememektedirler. Günlük yaşantısının büyük bir kısmını işyerinde çalışarak geçiren kişi, uyumlu iş arkadaşlarıyla birlikte sosyalleşme içerisindedir. Bu nedenle çalıştığı işletmede dostlar ve destekleyici iş arkadaşları bulan çalışanın iş tatmini artmaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:4).

2.4.2.6. İş Güvenliği

Çalışanların sağlığının korunması ve güvenli çalışma koşullarının oluşturulması, yönetimin temel görevlerinden biridir. İşletmenin sağlık ve güvenlik açısından özenli olması, daha nitelikli işgücünün işletmeye gelmesini de sağlamaktadır (Sönmez, 2014:49).

İş güvencesinin olması işgörenler için ayrı bir tatmin faktörüdür. Uzun yıllar işletmede kalabileceğini bilen ve dolayısıyla geleceğe yönelik belirsizlik ve korkuları olmayan bir işgören, işi hakkında pozitif duygular içinde olur ve böylece iş tatmini yükselir. Çalışanların eğitim düzeyi arttıkça ve aranan niteliklere fazlaca sahip oldukça iş güvencesi iş tatmini açısından önemli bir faktör olma özelliğini kaybeder. Yaşlı kişiler, özel sorumlulukları olanlar ve evliler için iş güvenliği, iş tatmini açısından daha önemli bir rol oynamaya başlar (Sabuncuoğlu, 2009:55).

2.4.2.7. Örgütün Yapısı ve Yönetim Biçimi

Örgütün yapısı ve özellikleri iş tatmini üzerinde etkili olmaktadır. Örgüt yapısı büyük olan işletmeler yapısı küçük olanlara göre daha çok dezavantaja sahiptir. Örgüt yapısı küçük olan işletmelerde çalışan sayısı daha az olduğu için çalışanlar bir biri ile daha fazla iletişimde oluyor ve daha fazla kaynaşıyorlar. Bu da onların işlerine, örgütlerine olan sevgisini arttırıyor. Aynı zamanda işletme küçük olduğu için yöneticiler de çalışanları ile birebir ilgilenebiliyor. Büyük işletmelerde ise bu her zaman mümkün olmayabiliyor (Davran, 2014:30).

İşgörenin çalıştığı örgütün yapısı, yönetimin niteliği işten tatminde oldukça önemlidir. Toplumca tanınmış, önemli bulunan, hizmet çevresi geniş olan örgütlerde işgörenlerin yaratıcılığına yön veren, takım çalışmasına elverişli olan yönetim biçimleri, işgörelere yüksek tatmin sağlar (Başaran, 2000:220). Bu durumda üstlerin

astlarla olan ilişkileri de önem kazanmaktadır. Araştırmalar, birinci derecedeki amirin (şefin) anlayışlı, arkadaşça yaklaşan, iyi performansı takdir eden, işgörenin görüşlerini dinleyen ve önem veren, onlara şahsi ilgi gösteren ve önemseyen şefler olduklarında iş tatmininin arttığını ortaya koymaktadır. Fakat amirler işgöreni katılımdan uzak tutuyor ve alınan kararlar hakkında fikir sormuyorsa genellikle iş tatminsizliği oluşmaktadır (Sabuncuoğlu, 2009:53).

2.4.2.8. Kararlara Katılma ve İletişim

Kararlara katılım, işgörenlerin karar sürecine katılmalarını ifade etmektedir. İşgörenler kararlara katılarak, kendilerini etkileyen kararlarda etkin rol oynayabilirler. Katılımın temelinde yatan düşünce ise, işgörenlerin kararlara katıldıklarında verilen kararları benimseyecekleri ve destekleyecekleri düşüncesidir. Ayrıca, yöneticilerin işgörenlerin kararların alınmasına katılmalarını sağlanmaları, örgütsel amaçları gerçekleştirmede onların girişim ve yaratıcılık yeteneklerini kullanmalarına ve geliştirmelerine de fırsat tanımadır. Herzberg de işletmede işgörenlerin kararlara katılmasına izin verilmiyor, onlara sorumluluk yüklenmiyorsa bu durumda gizli tatminsizliğin ortaya çıkacağını belirtmektedir (Sabuncuoğlu, 2009:54).

Hizmet akışının yoğun bir şekilde gerçekleştiği işletmeler de çalışanların ekip ruhuyla çalışmaları gerekir. Çalışanların bu şekilde çalışmalarını sağlayan en önemli etken kuşkusuz çalışanlar arasında iletişimin kuvvetli olmasıdır. Yönetim, iletişim problemlerini kaldırmada ya da en aza indirmede katılımı esas kılmak zorundadır. Toplam kalite yönetiminin özünü oluşturan katılımcılığın gerçekleştirilmesi ile işletmenin sürekliliğini sağlayacak ortak amaçlar belirlenebilecek, çalışanlar arasında paylaşılan ortak normlar oluşturulabilecektir. Böylelikle çalışanlar, katılımcı anlayışla alınan kararlara direnç göstermeyecek ve gerçekleştirmek için daha etkin ve verimli çalışacaklardır (Örücü ve Esenkal, 2005:149).

Çalışanın örgütte ast-üst ilişkisinde bulunduğu ya da aynı düzeyde olduğu diğer bireylerle iletişiminin arzu edilen düzeyde olması, iş tatmini düzeyini etkileyebilmektedir (Aşan ve Erenler, 2008:206). Örgütlerde iletişimin istenilen seviyede olmaması veya yetersizliği örgüt içerisinde belirsizliğe neden olmakta ve

yaşanılan belirsizlik nedeniyle işgörenin işinden duyduğu tatmin azalmaktadır (Sönmez, 2014:48).

2.4.3. Çevresel Faktörler

İş tatminini etkileyen ve daha çok üzerinde durulmuş ve araştırılmış olan bireysel ve örgütsel faktörlerin yanı sıra iş tatmini etkileyen bir de çevresel faktör bulunmaktadır. Ve bu çevresel faktörlerin iş tatmini için en önemlileri aile ve coğrafi bölgedir.

Çalışanın aile yapısı, örgütün bulunduğu coğrafi bölge ve bu bölgedeki sosyal imkânlarda dolaylı olarak iş tatmin düzeyini etkilemektedir (Budak, 2006: 62).

İş tatminini etkileyen çevresel faktörler aile ve coğrafi bölge başlıkları altında incelenecektir.

2.4.3.1. Aile

Ailede, geçmiş tecrübeler, aile problemleri, aile üyeleri arasındaki ilişkiler, çocukların yetiştirilmesi, eğitim, eşlerin iş sorunlarını eve taşımaları, boşanma, ölüm gibi nedenler kişiyi strese sokmakta ve bu da kişinin iş tatminsizliği yaşamasına neden olmaktadır.

Örneğin, iş yoğunluğundan dolayı ailesine zaman ayıramayan bir kişinin bu durumu işine yansıyabilir ve iş tatminini etkileyebilir (Örücü, Kılıç ve Şimşir, 2010:3).

2.4.3.2. Coğrafi Bölge

Örgütün kurulu olduğu coğrafi bölge şartları da çalışanların işlerinden soğumasına ve iş tatminsizliğine neden olmaktadır. İnsanlar kırsal bölgelerde, küçük şehirlerde çalışmak istememekte ve ilk etapta büyük şehirlerde kendilerine yeni iş alanları aramaktadır. Bazı örgütler çalışanlarına ek bölge tazminatları, lojman imkânı, ulaşım desteği v.b. imkânlar sunarak bu konudaki iş tatminsizliğini düşürmeye çalışmaktadır (Budak, 2006:64).

2.5. İŞ TATMİNİNE YÖNELİK MOTİVASYON KURAMLARI

İnsanlar gördükleri işten ve iş çevresinden tatmin oldukları sürece daha verimli çalışırlar. İş de ekonomik tatminin gerekli bir koşul olduğunu düşünebilirsek de yeterli bir koşul olduğunu iddia edemeyiz. Bu yüzden, insanı çalışmaya sevk etmenin yolları araştırılmış ve ortaya çok ilgi çekici sonuçlar çıkmıştır (Baştemur,2006:46).

Motivasyon (güdülenme) kavramının dilimizde tam karşılığını bulmak zordur. Bu kavram İngilizce ve Fransızca “motive” kelimesinden türetilmiştir. “Motive” kelimesinin Türkçe karşılığı güdü veya harekete geçirici olarak belirlenebilir. Kısaca motivasyon, bir kişiyi belirli bir amaç için harekete geçiren güç demektir (Kaya, 2013:23).

İşletmelerdeki motivasyon uygulamaları çalışanlara kendi işlerine yönelik görevleri kendilerinin saptamaları yada ilgi alanlarına göre iş programları yapma özgürlüğünün tanınması gibi kişiyi işe özendirerek motive etme yollarıdır. Motivasyon yollarıyla kişinin işe bağlanması ve tatmine ulaşması amaçlanır. Aynı şekilde tatmin olan birey de motive olur (Karaca,2001:16).

Çalışanların motivasyonu üzerine literatürde birçok model ve kuram geliştirilmiştir. Bu model ve kuramların benzeyen ve ayrılan yönlerini kesin bir şekilde tasnif etmek zordur. Fakat genel olarak, bu model ve kuramların kişileri motive etmeye dönük uygulamalar içerdiği söylenebilmektedir (Sönmez, 2014:8).

Motivasyon konusundaki kuramlar iki başlık altında ele alınmıştır. Bunlar;

- Kapsam (İçerik) Kuramları
- Süreç Kuramları

Davranışı “neyin” motive ettiği üzerinde duran kuramlara kapsam (içerik) kuramları; davranışın “nasıl” motive edildiği üzerinde duran kuramlara da süreç kuramı denir. Birbirini tamamlayıcı nitelikte olan bu kuramlardan kapsam kuramları öncelikle iş tatmini ve daha sonra da harcanan efor ile bağlantılıyken; süreç kuramları ise daha çok harcanan efor ve onun performans sonuçlarıyla ilgilidir (Oksay, 2005:18).

2.5.1. Kapsam (İçerik) Kuramları

Kapsam kuramları; kişinin içinde bulunduğu ve kişiyi belirli yönlerde davranışa sevk eden faktörleri anlamaya çalışır. Yönetici, bireyin belirli yönlerde davranmaya zorlayan bu faktörleri kavrayabilirse, bu faktörlere hitap etme yoluyla işgöreni motive edebilir ve daha iyi yönetebilir (Davran, 2014:33).

Kapsam kuramlarının odak noktası, bireysel gereksinimlerdir. Bu yaklaşıma göre çalışma yaşamında istenmeyen iş davranışlarının, düşük performansın, iş tatminsizliğinin ortaya çıkmasının nedeni, çalışanların gereksinimlerinin karşılanmamasıdır (Kaya, 2013:24).

İş tatminine yönelik kapsam (içerik) kuramları Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi, Herzberg'in çift faktör kuramı, Alderfer VİG kuramı ve Mc Clelland'ın başarı-güç ihtiyacı altında incelenecektir.

2.5.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

İnsan ihtiyaçlarını ilk defa bilimsel bir biçimde ele alıp inceleyen ve güdüleme (motivasyon) konusundaki gelişmelere ışık tutan düşünür Amerikalı Abraham Maslow'dur. Maslow, insanların neden birtakım kişisel fedakarlıklarda bulunarak örgütlerde çalışmayı kabullendiklerini ve başka insanlardan gelen düşünce ve emirler doğrultusunda hareket ederek onlara itaat ettiklerini araştırmıştır. Bu araştırmalar sonucunda insanların biyolojik, sosyal ve psikolojik birer varlık olarak birtakım gereksinimlere (ihtiyaçlara) sahip bulunduklarını ve davranışlarında da bu gereksinimlerini tatmin etme arzusunun yer aldığını saptamıştır (Eren, 2001:30).

Maslow, insan davranışlarının temelinde yatan ihtiyaçları bir hiyerarşik yapıya göre dizmiştir. (Sönmez, 2014:10). Bunlar;

- Fizyolojik ihtiyaçlar: yaşamı sürdürmek için hava, su, yiyecek, barınak gibi en temel ihtiyaçlar,
- Güvenlik ihtiyacı: kişinin kendini güvende hissetmesi,
- Sosyal ihtiyaçlar: insanlarla bir arada olma, sevmeye, sevilme, ait olma,
- Saygınlık ihtiyacı: toplumda saygı görme, tanınma, statü sahibi olma,

- Kendini gerçekleştirme ihtiyaı: kişinin kapasitesinin en st sınırına varması olarak tanımlanabilir (Sabuncuoğlu, 2009:85).

Maslow'a göre, insanın temel gereksinimleri hiyerarşik bir sıralanma gösterir ve genel olarak alt düzeydeki gereksinimler ve st düzeydeki gereksinimler olmak üzere iki motivasyon grubuna ayrılır. Alt düzeydeki gereksinimler fizyolojik gereksinimler olarak adlandırılırken, fizyolojik gereksinimlerin üzerinde bulunan diğer tüm gereksinimler st düzeydeki gereksinimler olarak adlandırılmaktadır (Aksoy, 2014:38).

Bu gereksinimler bir sıradizin oluşturur. İşgören, alt basamaktaki gereksinimleri doyurulmadıka bir st basamaktaki gereksinimlerin doyurulmasına istek duymaz. Bir rgt bir işgörenin bu gereksinimlerini ne oranda karşılıyorsa işgören o oranda işinden tatmin sağlar (Başaran, 2000:216).

Bu kuramdan söyle bir sonuç çıkarmak mümkün olmaktadır. Her düzeyde bulunan ihtiyaın yeterince karşılanması sonucu başka ihtiyaçlar baş göstermekte ve tatmin edilen ihtiyaın motive etme olanağı da ortadan kalkmaktadır. Dolayısıyla yöneticilerin işgörenlerin hangi ihtiyaçlarının karşılanmasıyla tatmin ve motive olacağını bilmesi gerekmektedir (Varol, 2010:33).



şekil 2.1. Maslow'un Gereksinimler Hiyerarşisi

Kaynak: Eren, E. (2001) *rgtsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi*, 7. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım, s 32.

şekil 2.1'de görüldüğü üzere Maslow'un gereksinimler hiyerarşisi aşağıdan yukarı doğru basamak oluşturmaktadır. İlk olarak en alt basamaktaki fizyolojik

ihtiyaçla başlayarak bir üst basamakları olan güvenlik ihtiyacı, sevgi ve ait olma ihtiyacı, takdir ve saygı ihtiyacı ve kendini gerçekleştirme ile sonuçlanmaktadır.

Bununla birlikte Maslow'un kuramı, diğer kuramlar gibi sadece iş ortamı göz önünde bulundurularak geliştirilmiş bir kuram olmayıp genel bir kuram niteliğindedir (Karadağ, 2013:23).

2.5.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

İş tatmini ile ilgili olarak geliştirilen en önemli kuramlardan biri Frederick Herzberg'e aittir. 1969 yılında ortaya konulan Herzberg kuramına göre, iş tatminin iki ayrı boyutu bulunmaktadır. Bu iki farklı boyut bireylerin tatminini sağlayan güdüleyici yani motive edici (içsel) faktörler ile tatminsizliğe neden olan hijyen yani koruyucu (dışsal) faktörlerdir. Herzberg'e göre hijyen faktörler iş tatminini sağlamamakla birlikte, iş tatminsizliğini önlemektedir. Güdüleyici faktörler başarı, tanınma, işin kendisi, sorumluluk ve ilerleme olarak ele alınabilir. Hijyen faktörleri ise yönetim, gözetim, çalışma koşulları, ücret ve arkadaş ilişkileri olarak ele alınabilir. Ücrette yapılan artış doğrudan iş tatminine neden olmamakla birlikte, iş tatminsizliğini de önlemektedir. Koruyucu faktörler iş tatminini doğrudan etkilemese de, dolaylı olarak etki etmektedir (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006:42).

Diğer bir ifadeyle, hijyen faktörleri tatmin sağlamazken, bu faktörlerin yokluğu ve yetersizliği tatminsizliğe yol açmaktadır. Aynı şekilde güdüleyici faktörler ise tatmini sağlarken, yokluklarının tatminsizliğe yol açmadığı tespit edilmiştir (Sabuncuoğlu, 2009: 87). Bu kuram da, bireyleri davranışa yönlendiren gereksinimlerin belirlenmesi üzerinde durmuştur. Çift faktör kuramının ihtiyaçlar hiyerarşisi yaklaşımından temel farklılığı, incelediği değişkenlerin niteliği açısındandır. Çift faktör kuramındaki değişkenler doğrudan iş ile ilgili bulunmakta ve örgütsel ortamdaki unsurları içermektedir (Yüksel, 2005b:294).

2.5.1.3. Alderfer'in VİG (Varoluş-İlişki Kurma-Gelişme) Kuramı

Maslow'un ardından kapsam kuramlarına katkıda bulunan bir diğer düşünür Clayton Alderfer'dir. Alderfer, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı'nı

basitleştirerek geliştirmiştir. Bu kuram, birey davranışlarının oluşup kalıcılık kazanmasında bireyin çevresinde oluşan durumların etkili olduğunu varsaymaktadır. Alderfer Maslow'un modelini, adından da anlaşılacağı gibi varolma ihtiyacı (**V**), ilişki kurma ihtiyacı (**İ**) ve gelişme ihtiyacı (**G**) olmak üzere üç ana kategoride toplamıştır (Sönmez, 2014:23).

VİG kuramına göre bu ihtiyaçlar şunlardır:

1. **Var olma ihtiyaçları;** fiziksel olarak hayatta kalma ve neslini devam ettirme, bunun için her türlü tehlikeden uzak durup güvencede olmaktır.
2. **İlişkisel ihtiyaçlar;** başka insanlarla hem çalışma ortamında ve hem de diğer sosyal yaşamda iyi ilişkiler kurma ve devam ettirmeye ilişkindir.
3. **Gelişme veya büyüme ihtiyaçları;** insanın beşeri potansiyelini geliştirme, bireysel gelişme ihtiyaçlarına destek olmaya ilişkindir (Kaya, 2013:26).

Maslow'un kuramından farklı olarak, Alderfer kuramını hiyerarşik değil sürekli olan bir kuram olarak ortaya atmıştır. Buna göre bir üst düzeydeki ihtiyacın güdüleyici olması için bir alt düzeydeki ihtiyacın tatmin edilmiş olması gerekmemektedir. İşgören, varlık ve ilişki ihtiyaçlarını doyumamış olması durumunda bile gelişme ihtiyaçları bu kişiyi güdüleyebilir. Bunun yanında üç düzey de aynı anda güdüleyici etkiye sahip olabilir (Baştemur, 2006:53).

2.5.1.4. Mc Clelland'ın Başarı-Güç İhtiyacı Kuramı

Mc.Clelland'in kuramı daha önce bahsedilen Maslow ve Alderfer'in kuramlarına benzemekle birlikte onlardan ihtiyaçlar arasında hiyerarşi gözetmemesi ve bu ihtiyaçlar arasında ileri veya geri hareketliliğe değinmemesi açısından ayrılmaktadır (Sabuncuoğlu, 2009:88). Mc.Clelland diğerlerinden farklı olarak ihtiyaçların öğrenmeyle sonradan kazanılacağını önerir.

Bu kurama göre kişi üç grup ihtiyacın etkisi altında davranış gösterir.

1. **İlişki kurma ihtiyacı;** gruba girme, sosyal ilişkiler.
2. **Güç kazanma ihtiyacı;** başkalarını etki altına alma.
3. **Başarma ihtiyacı;** hedefe ulaşmak için yetenek ve bilgi kullanma (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006:42).

Bu kurama göre eğer işgörenin sahip olduğu ihtiyaçlar belirlenebilirse, işgören seçme ve yerleştirme sistemleri geliştirilebilir. Buna göre, örneğin, başarı gösterme ihtiyacı yüksek olan bireyler buna uygun bir işe yerleştirilebilirler. Sonuç olarak da, birey motivasyon için gerekli ortamın sağlanması sonucu, sahip olduğu bilgi ve yeteneği tam olarak işine yansıtabilir (Oksay, 2005:28).

Sözü edilen bu üç ihtiyaç her insanda bulunur ancak her birinin yoğunluğu diğerine göre farklılık gösterebilir. Kimisinde başarıma ihtiyacı daha baskınken, kimisinde de ilişki kurma ihtiyacı daha güçlüdür. Bu sebeple örgütler, işgörenlerin hangi ihtiyaç içerisinde olduklarını iyi analiz edebilmeli ve motivasyonlarını bu yönde geliştirmelidirler (Karadağ, 2013:25).

2.5.2. Süreç Kuramları

Süreç kuramları, işgörenin iş tatminin nedenlerini, nasıl oluştuğunu araştırır; işten tatminin gereksinimler, değerler, umutlar, algılar gibi değişkenleri sınıflandırır ya da türlendirirler (Başaran, 2000:217). Yani süreç kuramları motivasyonun kaynağını dışsal değişkenlere dayanarak açıklamaya çalışmışlardır (Sabuncuoğlu, 2009:89).

Süreç kuramları adı altında toplanan motivasyon kuramlarının ağırlık noktası, kişilerin hangi amaçlar tarafından ve nasıl motive edildikleri ile ilgilidir. Başka bir deyişle, belirli bir davranışı gösteren kişinin, bu davranışı tekrarlaması nasıl sağlanabilir sorusu süreç kuramlarının cevaplamaya çalıştığı temel sorundur. Süreç kuramlarına göre gereksinimler bireyi davranışa sevk eden faktörlerden sadece birisidir (Davran, 2014:42).

İş tatminine yönelik süreç kuramları Vroom'un bekleyiş kuramı, Lawler ve Porter'in bekleyiş kuramı, Adams'ın eşitlik kuramı ve Locke'un amaç kuramı altında incelenecektir.

2.5.2.1. Vroom'un Bekleyiş Kuramı

Süreç kuramlarından ilki Victor Vroom'un “Ümit Kuramı” olarak da bilinen kuramıdır. Bu modele göre, görev başarısı ve iş için ödüllendirme verilmek suretiyle

ortaya çıkan davranışların fonksiyonudur. İnsan davranışlarını, kişinin seçim ve amaçları ile bu amaçları başarmadaki beklentileri yönünden açıklamaya çalışır (Aksoy, 2014:40).

Beklenti kuramı örgütsel davranışların nedenleri hakkında bazı bilimsel varsayımlar geliştirmektedir. Bu varsayımlar şöyle açıklanabilir:

1. Varsayım, bir davranışın ortaya çıkmasına neden olan faktörler, bireyin kendi kişisel özellikleri ve çevresel koşulların birlikte etkisi ile belirlenir ve yönlendirilir.
2. Varsayım, her insan diğer insanlardan farklı ihtiyaç, arzu ve amaçlara sahiptir. Tesâdüfî olmayan bu farklılıklar bireylerin ihtiyaçlarının şiddetindeki değişmelerin anlaşılmasıyla sistematik biçimde incelenebilirler.
3. Varsayım, insanlar bir takım ödüller arasından algılarına göre seçim ve tercih yaparlar. Her ödüle karşı aynı duyarlılığı göstermezler (Davran, 2014:42).

Vroom'a göre, motivasyon süreci bu şekilde formüle edilebilir:

Motivasyon=Valens X Bekleyiş

- **Valens (valance):** Valens bir kişinin belirli bir gayret sarf ederek elde edeceği ödülü arzulama derecesini belirtir. Belirli bir ödül farklı kişiler tarafından farklı şekillerde algılanacaktır. Her ödülün veya cezanın her bireye göre bir ihtiyaç ya da istek şiddeti vardır (Baştumur, 2006:56).
- **Bekleyiş:** Bireyin seçtiği bir aksiyon ya da faaliyet biçiminin kendisini birinci kademeli bir sonuç ya da amaca ulaştırma olasılığı hakkındaki algısal ya da sübjektif bekleyiştir (Karadağ, 2013:25).

Bekleyiş kuramı matematiksel olarak da ifade edilebilmektedir. Şöyle ki, Valens “-1” ile “+1” arasında değer almaktadır. İşgörenlerin herhangi bir ödüle verdikleri değer, ödülün ihtiyaçları tatmin etme derecesini de göstermektedir. Yüksek Valens işgörenlerin daha çok gayret göstermelerine sebep olmaktadır. Bekleyişi ise yüzde cinsinden verecek olursak “0” ile “+1” arasında değişen değerlerle ifade edilmektedir. İşgören gayret ile ödül arasında ilişki görmezse bekleyişi “0”

olmaktadır. İşgörenin hem bekleyişi hem de Valensi yüksek olursa motive edilmesi de kolaylaşmaktadır (Varol, 2010:39).

2.5.2.2. Lawler ve Porter’ın Bekleyiş Kuramı

Lawler ve Porter, Vroom’un beklentiler kuramını bazı örgütsel koşulları ve şartları dikkate alarak geliştirmeyi ve bu yolla Vroom’un modelini daha sağlam temellere dayandırmayı amaçlamıştır. Bu modele göre, Vroom’un beklentiler kuramında da ifade ettiği gibi işgörenin işinden tatmin sağlaması için beklentilerinin gerçekleşmesi yeterli değildir (Oksay, 2005:30).

Lawler ve Porter’un, bu kuramda iki önemli unsuru şöyledir;

- Kişinin kendi başarısını değerlemesine bağlı olarak ortaya çıkan ve onun nihai tatminini etkileyen ödüllendirme adaletine ilişkindir.
- Örgütlerde işgörenin beklenen davranış gücünü azaltan rol çatışmalarının olduğunu bunun da çaba ve başarıları olumsuz biçimde etkilediğini ileri sürmektedirler (Eren, 2001:536).

Bu kuramda yüksek başarının yüksek tatmin sağlaması için işgörenlerin bekleyişleri ile ödül arasında bir dengenin kurulması ve örgüt içinde dağıtılan ödüllerin adil olması gerekmektedir. Kuram, bir örgütte başarısı düşük fakat aradığını bulmuş kimselerin olabileceğini, aynı zamanda başarısı yüksek fakat beklentileri uygun şekilde ödüllendirilmemiş işgörenlerin de olabileceğini vurgulamaktadır. Buradan hareketle herkesi arzu ettiği oranda tatmin etmenin imkansız olduğu bir kez daha ortaya çıkmaktadır (Sönmez, 2014:29).

2.5.2.3. Adams’ın Eşitlik Kuramı

Adams tarafından geliştirilen bu kurama göre kişi kendisinin sarf ettiği gayret ve karşılığında elde ettiği sonucu aynı iş ortamında başkalarının sarf ettiği gayret ve elde ettikleri sonuç ile karşılaştırır. Kişinin bu karşılaştırma sonucu algılayacağı her eşitsiz durum, kişinin bu eşitsizliği giderici davranış göstermesiyle sonuçlanacaktır (Erdem, 1998:55).

Kişi bu eşitsizliği gidermek için aşağıdaki davranışlarda bulunabilir:

- Girdilerini değiştirme (örn.performansını düşürme),
- Çıktılarını değiştirme (örn.daha yüksek ücret isteme),
- İşi bırakma,
- Karşılaştırma noktasını değiştirme (örn.başka bir kişi ile yeni bir karşılaştırma yapma),
- Karşılaştırmadaki eşitsizliğe akla uygun bir sebep bulma (örn.eşitsizliğin geçici olduğu ve ilerde düzeleceğini varsayma),
- Karşılaştırma yaptığı kişinin girdi ve çıktılarını değiştirmek için harekete geçme (örn.o kişiden kendi işlerine yardım etmesini isteme) (Sabuncuoğlu, 2009: 89).

Dengenin bozulması halinde, dengenin aleyhine bozulduğunu hisseden kişi, bu tatminsizliğin baskısından kurtulmak için kendi ödülleri artırma yollarını araştırarak, bunda başarıya ulaşamadığı takdirde ise işletmeye sunduğu girdi ve değerlerin miktarını azaltacaktır. Bunun yanında, dedikodular ve yıpratma faaliyetlerine girerek diğer kişilerin ödülleri azalmasına ya da morallerini bozarak faaliyetlerini azaltmaya çalışacaktır (Kaya, 2013:33). İşgören eşitliğin ve dengenin sağlandığına inandığı anda huzura kavuşacaktır. Bu kurama göre amaç, ödül adaletinde daima bir eşitlik ve denge aramaktır (Oksay, 2005:32).

2.5.2.4. Locke'un Amaç Kuramı

Edwin Locke tarafından geliştirilen bu kurama göre kişilerin belirlediği amaçlar onların motivasyon derecelerini de belirleyecektir. Erişilmesi zor ve yüksek amaçlar belirleyen bir kişi elde edilmesi kolay olan amaçlar belirleyen bir kişiye oranla daha yüksek performans gösterecek ve daha fazla motive olacaktır. Amacın zorluğu ve özelliği; amacın kabulü ve amaca adanmışlık, amaca yönelik gayreti ve motivasyon düzeyini belirliyor. Zor ve spesifik amaçlarda performans daha yüksektir. Bu nedenle zor amaçlara sahip olan insanlar kolay ve genel amaçlara sahip olan insanlara göre daha yüksek performans gösterecektir (Erdem, 1998:56).

Locke bireyler tarafından saptanan amaçların nitelikleri üzerinde durmuştur ve işyerinde başarıyı ve işgörenlerin güdülenmesini tamamiyle amaçların özelliklerine bağlamaya çalışmıştır. Bu özellikler şöyle sıralanabilir:

- Birey tarafından belirlenen amacın açık ve seçik olması iş başarılarını artırmaktadır.
- Birey tarafından belirlenen amaçların kolay başarılamayacak olması onun işyerinde daha arzulu ve hırslı çalışmasını gerektireceğinden, iş başarısı da artacaktır.
- Bireysel amaçların örgütsel amaçlar, koşullar ve ortam ile çatışma derecesi arttıkça, bireysel davranışların işyerinde başarı sağlama şansı azalacaktır. Çatışma azalıp uyum derecesi arttıkça da yükselecektir.
- Örgütsel amaçların belirlenmesine işgörenlerin katılma durumu, çatışmaları azaltacak ve işgörenleri güdüleyecektir (Baştemur, 2006:61).

Bu kuramda önemi vurgulanan bir diğer kavram da, geribildirimdir. Geribildirim, performansla doğru orantılıdır. Çalışanların iyi geribildirim aldığı durumlarda gösterdikleri performansın daha yüksek olduğu, araştırma sonuçlarıyla kanıtlanmıştır. Kurama göre amaçların başarılmasında çok etkin bir role sahip olan geribildirim, davranışa yol gösterir (Kaya, 2013:35).

2.6. İŞ TATMİNİNİN VE TATMİNSİZLİĞİNİN SONUÇLARI

İş tatmininin işgören ve işletme açısından bazı önemli sonuçlarının olduğu bilinmektedir. Bu sonuçlar işgörenin fiziksel ve ruhsal sağlığını, işletmenin çalışma ortamını ve verimliliğini, toplumun huzurunu, ekonomik gelişmesini, tasarruf ve sosyal israf anlayışını etkilemesi açısından oldukça önemlidir (Sabuncuoğlu, 2009:68). Modern yönetim anlayışına göre, işletmelerin başarısı ve gösterdiği performans sadece karlılığı, pazar payı, ödediği vergi gibi maddi verilere dayanan değişkenlere göre değil, insan boyutu ile de ölçülmelidir. İşletmeler açısından iş tatmini her şeyden önce sosyal bir sorumluluk ve etik bir gereklilik olmalıdır. İş tatminini etkileyen faktörler kişiden kişiye değişiklik gösterdiği gibi, iş tatmininin sonuçları da kişiden kişiye farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır (Akıncı, 2002:6).

İşgörenin işine karşı tutumunun olumlu olması bireysel mutluluk, işe bağlılık, daha üretken olmak ve huzurlu bir iş ortamı gibi istenilen sonuçlar sağlayacaktır (Odabaş, 2004:28). İşini haz duyarak yapan bir işgörenin, bu güzel yaşamının, ömrünün uzamasına yol açacağını söylemek olanaklıdır. Bunun yanında, işgörenin, hem bedensel hem ruhsal sağlığı yönünden iş tatmininin, işgörene olumlu etki yapması da olağandır (Başaran, 2000:221). Çalışanın işine karşı tutumunun olumlu olması çalışanın kendi mutluluğunu artıracaktır. Böylece yeterli bir tatmin düzeyinin oluşması sağlanarak, işgörenin işine bağlanması ve verimli çalışması, işgücü devir oranının düşmesi gibi olumlu sonuçların gerçekleşmesine olanak sağlanacaktır. Ve bu gelişmeler örgütü de olumlu etkileyecektir (Demirtaş, 2014:76).

İş tatminsizliği, işgörenin işinden memnun olmaması, iş yerinde rahatsız ve mutsuz olmasını ifade etmektedir. Çalışanların beklentileri, özlem seviyeleri fiilen elde ettiklerinden daha yüksek olduğundan, çalışma hayatında esas olan iş tatmini değil, iş tatminsizliği olmaktadır (Baştumur, 2006:62). İş tatminsizliği, işgörene sıkıntı verir ve onu olumsuz duygulara yöneltir. İnsan ömrünün önemli bir parçası olan iş yaşamının, insana sıkıntı vermesi ve bunun sürmesi insanın yaşamını zorlaştırır. İş tatminsizliği, yalnız işgörene değil, örgüte de zarar verir (Başaran, 2000:221). Bir örgütte işlerin iyi gitmediğinin en iyi göstergesi iş tatmininin düşmesidir. İş tatminsizliği, örgütün bağışıklık sistemini zayıflatarak iç ve dış tehditlere karşı verilen tepkiyi azaltır ve yok eder (Kök, 2006:296).

Yoğun emek gerektiren bir sektör olan turizm sektörüne bağlı konaklama işletmelerinde işgücünün önemi diğer sektörlerle göre oldukça fazladır. Hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan işgörenin iç içe olduğu bu sektörde, iş tatmini düşük olan işgörenin müşterisine tatmin edici bir hizmet sunması ve müşteri tatmini sağlaması zordur. Müşterilerin yüksek düzeyde tatmin olarak konaklaması için işgörenlerin hem işlerinden hem de iş yerlerinden tatmin olmuş olmaları gerekmektedir. Tatmin düzeyi yüksek işgörenler yaratmada işletmelere ve yönetime büyük sorumluluk düşmektedir (Kaya, 2004: 36).

İş tatmininin veya tatminsizliğinin sonuçları bireysel, örgütsel, psikolojik ve fiziksel sonuçlar başlıkları altında incelenecektir.

2.6.1. Bireysel Sonuçlar

Bu başlık altında iş tatmininin veya tatminsizliğinin bireysel sonuçları yaşam tatmini, stres ve yabancılaşma kavramları altında incelenecektir.

2.6.1.1. Yaşam Tatmini

“Yaşam tatmini, kişinin, iş, boş zaman ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal tepkidir” (Dikmen, 1995:118).

Yapılan araştırmalar iş tatmini ile yaşamdan tatmin arasında orta düzeyde pozitif ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bu pozitif ilişki hangisinin hangisine neden olduğu konusunda bir fikir vermemekle birlikte, iş tatmini ve yaşamdan tatmin karşılıklı olarak birbirini etkilemektedir (Sabuncuoğlu, 2009:72). İřęreninin, aile yaşamındaki duygularını örgütteki işine, içindeki duygularını aile yaşamına yansıtarak genellemesi olağandır (Başaran, 2000:221).

İş, bireye yaşamında pek çok açıdan tatmin sağlamaktadır. Bireyin yaşam tatmini üzerinde, bir işe sahip olmasının ya da çalışmasının önemli bir etken olduğu bilinmektedir. Bireyin yaşam tatmini üzerinde bir işe sahip olması kadar etkili olan diğer bir etken de çalışma yaşamında tatminin yüksek olmasıdır çünkü kişinin iş deneyimleri yaşama taşınır. Bireyin iş tatmininin yüksek olması, yaşam tatmininin de yüksek olmasına katkı sağlar. İşinde mutluluğu yakalayan bireylerin yaşam tatminlerinin yüksek olduğu gözlenmektedir (Judge ve Klinger, 2009:108; Kaya, 2013:44).

ztekin (2008:54-55)’e göre, bazen veya sık sık olumlu yaşam değişiklikleri yaşayanlar, olumlu yaşam değişikliği yaşamayanlardan daha düşük iş tatmini belirtmişlerdir. Demografik değişkenler de iş faktörlerine ilave olarak yaşam tatmini seviyelerinde bazı etkilere sahiptir. Bununla birlikte bayanlar, erkeklerden daha fazla yaşam tatmini belirtirken, ileri yaşların (yaşlılık), medeni durumun ve yüksek eğitimin daha yüksek yaşam tatminiyle ilişkili olduğu, mesleki terfilerin de yaşam tatmininde bir rol oynadığı belirtilmiştir. Duygusal bitkinliğin, kişisel başarının ve mesleki statüden tatminin de yaşam tatmininin belirleyicileri olduğu belirtilmiştir.

Bireyin işi ile hayattan aldığı tatmin arasındaki ilişki  türlü olabilmektedir:

- Yayılmacı: iş yaşamı bireyin özel hayatına, özel hayatı da bireyin işine yayılmış durumdadır.
- Bölümlenme: iş ve özel hayat birbirinden ayrıdır ve aralarında çok az ilişki mevcuttur.
- Telafi: birey tatminsiz olduğu işini özel hayatında mutlu olarak veya tam tersine tatminsiz olduğu özel yaşamını mutlu olduğu işiyle telafi etmeye çalışmaktadır (Oksay, 2005:37).

2.6.1.2. Stres

Stres genel olarak; kişilerin davranışlarına, performanslarına ve diğer kişilerle olan ilişkilerine etki eden ve olumsuz uyarınları anlatan bir terim olarak ele alınmaktadır. Stres, kişiyi tehdit eden bir durum karşısında, kişinin bedeni tarafından verilen fiziksel, psikolojik ya da davranışsal yanıt olarak ifade edilmektedir (Kaya, 2013:43).

Bireyin iş çevresinin en önemli stres kaynaklarından biri çalışma koşullarına ve iş gücüne ilişkindir. Stres aynı zamanda iş organizasyonunun bozukluğu, iş bölümü ve iş akışı düzensizliklerinin doğurduğu sorunlarla da ilgilidir. İş çevresi stres kaynaklarından bir diğeri de, örgüt yapısında rol, görev ve sorumlulukların dağılımındaki bozukluklar, işi görecekteler elemanların bilgi, yetenek, tecrübe ve becerileri ile işin gerektirdiği bilgi, yetenek ve tecrübe uyumsuzluklarıdır (Terekli, 2010:83).

Bunun yanında örgütsel stres ise bireylerin sağlıklarını olumsuz yönde etkilemesi, çalışanların performanslarını ve iş tatmin düzeylerini düşürmesi, iş devamsızlığını ve ekonomik maliyetleri artırması gibi olumsuz sonuçları beraberinde getirmektedir (Demirtaş, 2014:78).

2.6.1.3. Yabancılaşma

Tatminsiz çalışma koşulları, işgörenlerin kendi işyerlerine yabancılaşmalarına sebep olmaktadır. İşyerlerine yabancılaşan işgörenler sadece para kazanmak amacıyla olup tatminsizliğin kısır döngüsüne gireceklerdir. İşyeri koşullarının

iyileşmesi yönünde herhangi bir gayret göstermeyen işgörenler, yapmakta oldukları işlerine sadece yapacakları daha iyi bir iş bulma olanağı bulunmadığından devam eden kişiler olarak örgütsel amaç ve hedeflere ulaşılmasında gereken gayreti göstermekten uzak kalacaklardır (Karaca, 2001:82).

İş tatminsizliği ve yabancılaşma arasında yüksek bir ilişkinin olduğu ve yabancılaşan çalışanların işini yaşamın bir kesiti olarak görmediği, kendini örgütün bir üyesi olarak kabul etmediği hatta kendi özüne yabancılaşarak özdeşleşmenin tersine kendini çektiği görülmektedir (Karadağ, 2013:36).

2.6.2. Örgütsel Sonuçlar

Bu bölümde iş tatmininin veya tatminsizliğinin örgütsel sonuçları işgücü devri ve işten ayrılma, devamsızlık ve işe geç gelme, iş performansı ve verimlilik, iş kazası başlıkları altında incelenecektir.

2.6.2.1. İşgücü Devri ve İşten Ayrılma

İşgören yetenekleri ile işin gerektirdiği özelliklerin birbirine uyumu önemlidir. Uyum, performans yüksekliğini ve verimliliği beraberinde getirecektir. İşgören yetenekleri ve işin gerektirdiği özellikler uyum sağlamazsa, performans düşüklüğü ve neticesinde iş tatminsizliği oluşacaktır. İş tatminsizliğinin sonucunda olası davranışlardan biri ise, işten ayrılma. İşten ayrılmalar ve işe girişler arasındaki ilişkiler “işgücü devri” kavramı ile açıklanmaktadır. İşten ayrılmaların sıklığı işgücü devrinin yüksekliğini göstermektedir (Yılmaz ve Halıcı, 2010:94).

“İşgücü devri, çalışanların bir kuruluşun kadrosunda istihdam edildikten sonra her hangi bir nedenden dolayı ayrılmalarını veya kuruluştan uzaklaştırılmalarını ifade eder” (Budak, 2006:69). İşten ayrılmalar, örgütün, kişinin işine son vermesi ya da işten kendi isteğiyle ayrılması sonucunda ortaya çıkabilmektedir. İş tatmini sürekli olarak iş gücü devriyle karşılıklı bağlantı halindedir. İş tatmini düşük işgörenlerin işlerini bırakma olasılığı fazladır (Çalışkan, 2005:10). Ekonominin iyi ve dengeli olduğu dönemlerde, tatminsizlik duygusu, personel devir oranının yükselmesine neden olmakta fakat ekonominin daraldığı ve

dengelesizliklerin çoğaldığı dönemlerde, bireyler, işten ayrılmak yerine, bu tatminsizlik duygusuna katlanmayı tercih etmektedirler. Tatminsizlik, çalışanların işten ayrılmasalar da alternatif iş imkânlarını araştırma tutumu geliştirmelerine ve uygun koşullarda ve zamanda, işten ayrılma davranışı göstermelerine yol açmaktadır. Bu tür niyeti ve arayışı olan çalışanların bilgi, yetenek ve tecrübelerinden tam anlamıyla faydalanmak mümkün olamamaktadır (Demirtaş, 2014:103).

İşgücü devri işletme açısından maliyeti çok yüksek ve istenmeyen bir durumdur. Verimlilik kaybı, eğitim ve yeni işgören seçimi için harcanan zamanın artışı ve çalışma etkinliğinin kaybı gibi maliyetleri vardır (Eronat, 2004:23).

İşverenler daha çok iş tatmini ile alakalı olan kontrol edilebilen personel devri ile ilgilenmektedirler. Personel devrinin önlenmesi için öncelikle işgörenin işinden elde ettiği tatminin artırılması, işgörene kendi işini etkileme fırsatının verilmesi ve çabalarının ödüllendirilmesi gerekmektedir (Somuncuoğlu,2013:74).

2.6.2.2. Devamsızlık ve İşe Geç Gelme

İşgörenin işe gelmesi gerekirken, sık sık kısa sürelerle ya da uzun bir süre işine gelmemesiyle iş tatminsizliği arasında bir ilişki bulunmuştur (Başaran, 2000:221).

“Devamsızlık günümüzde işletmelerin karşılaştıkları önemli sorunlardan biridir. Kısacası, izin ve yıllık tatiller dışında, işe gelmesi programlanmış olan bir işgörenin işe gelmemesi olarak tanımlanabilir” (Sabuncuoğlu, 2009:69). Etkililik ve yeterlilikle ilgilenen her yönetici, işgörenlerin üretebilmeleri için var olmaları gerektiğinin farkındadır. İş tatmini elde edemeyen ve mutsuz olan kişilerin işe karşı eğilimleri az olur ve sık sık işe geç gelir ve devamsızlık yaparlar (Baştamur, 2006:68). Genel olarak, işinde ve iş yerinde mutlu olmayanların devamsızlık ve işe geç gelme davranışları gösterdiği yapılan çalışmalarla ortaya çıkarılmıştır (Aksoy, 2014:48).

Örgütlerde, devamsızlık durumu, genellikle, hastalık nedeniyle rapor alınması, çalışanın mazeret izni kullanması, çalışanın mazeretsiz olarak işe gelmemesi şeklinde gerçekleşmektedir. İşletme politikalarında ve uygulamalarında

haksızlık ve adaletsizlik yapıldığına inanan, önderlik, çalışma şartları ve ücretler açısından tatminsizlik duyan, haksız ve yersiz işlem yapıldığını algılayan çalışanlar, kendileri için mevcut olan devamsızlıkla tepki vermektedirler (Görgülüer, 2013:102).

2.6.2.3. İş Performansı ve Verimlilik

İş tatmini ile iş performansı arasındaki ilişki çok tartışmalı bir konudur. İş tatmini ile performans arasında üç türlü ilişki bulunmaktadır. Birincisi, iş tatmininin iş performansına, ikincisi, iş performansının iş tatminine yol açtığı şeklindedir. Üçüncüsü ise iş tatmini ile iş performansı ilişkisinin ödülleri gibi başka değişkenlerce kısmen değiştirildiği yönündedir (Sabuncuoğlu, 2009:69). Genellikle çalışanlar, yüksek performansları için ödüllendirileceği, düşük performansları için cezalandırılacaklarını düşündüğünden daha fazla çalışarak ödül alırlar ve bu durum iş tatminini artırır. Ayrıca, başarı birey için bir ihtiyaç olduğundan verimli çalıştığını bilen çalışan tatmin olacaktır (Budak, 2006:73). İşleriyle mutlu olan çalışanlar yalnızca daha üretici olmazlar, özellikle iyi performans ödüllendirilirse, iyi bir iş sergilemeleri dışında iş tatminlerini sürdürebilirler (Judge ve Klinger, 2009:108).

İş tatmini ve tatminsizliğinin iş ortamında işgören performansı üzerinde etkisinin fazla olması nedeniyle örgütler için önemini her zaman korumaktadır. Çünkü işgörenlerin işletme içerisinde etkin ve verimli olarak çalışmaları ise büyük ölçüde yüksek iş tatminine sahip olmalarına bağlıdır. İş tatmini işgören performansını, işgören devir hızını, örgütün büyüme hızını, verimliliğini ve sonuç olarak örgütün başarısını etkileyen önemli öğelerden birisidir (Aydemir ve Erdoğan, 2013:131).

İşgören, işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığı algısına sahip olduğu takdirde iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. İş tatminsizliği işgörenin işgücü verimliliğinin olumsuz etkilenmesine, işe bağlılığının azalmasına ve isteğe bağlı işgücü devir hızının artmasına neden olmaktadır (Akıncı, 2002:3).

2.6.2.4. İş Kazaları

“Her türlü iş ve endüstride istihdam sonucu doğan, bireysel veya maddi hasara veya üretim akışında aksamaya yol açan ve bireysel yaralanma yaratabilecek istenmeyen olaylara iş kazası denir” (Baştemur, 2006:70).

İş tatminine ulaşan işgörenler severek çalışmalarına devam etmektedirler. İşinden tatmin sağlayamayan işgörenler ise büyük olasılıkla ilgisini örgütte yapmakta olduğu işinden çok örgüt dışındaki dünyasına yöneltecektir. İşine yeterince ilgi duymayan işgörenlerde iş kazalarına uğrama olasılığı çok fazla görülmektedir, çünkü kazaların, çalışanların psikolojik ve fiziksel durumlarıyla doğrudan ilişkisi bulunduğu saptanmıştır. Tatminsizlik tek başına iş kazasına yol açmasa da diğer faktörlerle (uykusuzluk ve monotonluk, verilen işi beğenmeme, ücretin yetersizliği, iş arkadaşları ile iyi geçinememe vb) bir araya geldiğinde iş kazalarına yol açabilmektedir (Terekli, 2010:90).

2.6.3. Psikolojik Sonuçlar

Bu bölümde iş tatmininin veya tatminsizliğinin psikolojik sonuçları saldırgan davranışlar, geriye dönüş davranışları, tekrar denenmek istenen sabit davranışlar ve işi olurluna bırakma başlıkları altında incelenecektir.

2.6.3.1. Saldırgan Davranışlar

İş tatminsizliği olan işgörenlerin, örgütte başkalarıyla kavga etmeye daha çok eğilim gösterdiği ve girişimde bulunduğu gözlenmiştir (Başaran, 2000:221).

Saldırganlık, fiziksel ya da sözel tahrik sonucu ortaya çıkmaktadır. Birey, işinde tatminsizlik yaşadığı sürece zamanla olumsuz duyguları biriktirecek ve büyük bir duygusal yıkım içinde saldırgan davranışlar gösterecektir. Bazı hallerde bu tür zor ve şiddetli hareketler, bireyin önünü tıkayan kişi ve nesnenin bizzat kendisine yapıldığı gibi, olaylarla hiç ilgisi bulunmayan kişi ve nesnelere de yöneltiler (Terekli, 2010:80). Örneğin, evde karısı ile kavga eden birinin işyerinde bir arkadaşıyla kavga etmesi gibi.

Geçimsizlik, devamsızlık, sendikalara üye olma, araç-gereç ve malzeme tahribi, yönetmeden şikayetçi olma en çok rastlanan saldırganlık olaylarıdır (Öz, 2006: 62). Tatminsizlik hallerinde ortaya çıkan bu olumsuz yönde davranışlar, büyük ölçüde inanç ve tutumları etkilerler. Böyle durumlarda bireye haksız olduğunu açıklamak ve onu bu konuda ikna etmek güç bir iştir (Odabaş, 2004:33).

İşverenlerin ve yönetimi bu tür tatminsizlikler sonucunda göstereceği tepki ise, disiplin sıkılaştırılması, cezalar uygulanması, sendikalara ve çalışma kanun ve yönetmeliklerine hücum şeklinde kendisini belli eder (Eren, 2001:251).

2.6.3.2. Geriye Dönüş Davranışları

Psikolojik tatminsizlik aynı zamanda geriye yönelmiş davranışlara da yol açabilir. Yetersizlik ve işlevsizlik duygusu, uzun dönemli stres durumlarından sonra ortaya çıkar ve çalışanı ümitsizlik ve depresyona götürür. Böylece oluşan kötü döngü çalışanın enerjisini alır ve iş yapacak güç bırakmaz. Geriye dönüş davranışlarında en çok gözlemlenen davranışlar olarak, intihar, kendini dini işlere kaptırmak, dedikodu, kadınların ağlaması, erkeklerin agresif davranışları sayılabilir. En çok rastlanan durumlardan birisi de çocukça davranışlardır (Davran, 2014:62).

2.6.3.3. Tekrar Denenmek İstenen Sabit Davranışlar

Çalışan kişi eskiden beri alıştığı araç-gereç, yöntem ve alışkanlıklarını terk etmek istemeyebilir. Çalışma yaşamındaki yenilikler karşısında şok, panik gibi psikolojik durumlara düşebilirler ve kendilerinin haklı olduğunu ispatlamaya çalışırlar. Bu tip hareketlerin sebebi çalışanın psikolojik tatminsizliğinden kaynaklanır ve psikolojik tatminsizliğin giderildiği işletmelerde çalışanlar değişiklikleri daha az direnme ile kabul ederler (Öz, 2006:62; Eren, 2001:252).

2.6.3.4. İşi Oluruna Bırakma

Psikolojik tatminsizliğe uğrayan işgörenlerde rastlanan bir belirti de işi oluruna bırakma halidir. Cesareti kırılan ve ümitsizlik içine düşen işgörenler,

mücadeleci olmak yerine kendilerini yaşamın akışına kaptırabilirler (Davran, 2014:63). Emekli olmaları için uzun yıllar beklemesi gerekmeyen bazı kimseler mücadeleci ruhunu kaybetmiş işi olurlarına bırakmış insanlardır (Eren, 2001:252). Bu tip çalışanlar düşük moral seviyesine sahip oldukları gibi başkalarının moralleri üzerinde de olumsuz etkiler bırakabilirler (Öz, 2006:63).

2.6.4. Fiziksel Sonuçlar

İş tatminsizliğinin işgörenlerde psikolojik rahatsızlıklara yol açtığı anlaşılmıştır. Mide hastalıkları, kas katılaşmaları, birçok sancılar, uyumsuzlukta olduğu gibi tatminsizlikte de görülebilir (Başaran, 2000:221).

İşgörenlerin zihinsel ve fiziksel sağlıklarıyla iş tatmini arasında yakın bir ilişki olduğu bilinmektedir. Stresli ortamlarda çalışan işgörenlerde psikolojik tatminsizlik oluşmakta ve bunun sonucunda zihinsel ve fiziksel davranış bozuklukları ortaya çıkmaktadır. Beklentilerin karşılanamaması sonucunda ortaya çıkan iş tatminsizliği, sinirsel ve duygusal bozukluklara yol açmakta, uykusuzluk, iştahsızlık, duygusal çöküntü ve hayal kırıklığı gibi rahatsızlıklara neden olmaktadır. Sonuç olarak iş tatminsizliğinin işgörenlerin hayatında kısır döngüler yaratarak birçok belirtilere neden olduğu söylenebilir (Akıncı, 2002:7; Kök, 2006: 296).

Ayrıca sağlık durumumuz hakkındaki düşüncelerimiz de iş tatmininin önemli belirleyicileridir. Çünkü sağlık durumunun mükemmel veya çok iyi olduğunu düşünenlerin iş tatmini, sağlık durumunun kötü olduğuna inananlara göre daha yüksektir. Ayrıca iyi bir zihinsel sağlık için en önemli iş özelliği işin yetenek ve kabiliyetleri kullanma fırsatıdır. Çünkü tatminsizlik yaratan işler insanları daha çok fiziksel ve zihinsel yorgunluk hissetmelerine neden olmaktadır. Dolayısıyla iş tatminsizliği yaşayan insanlar için hobilerin, tatillerin ve iş dışındaki sosyal etkileşimlerin önemi gün geçtikçe artmaktadır (Öztekin, 2008:55).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAFRANBOLU BÖLGESİNDEKİ OTEL VE KONAKLARDAKİ ÇALIŞANLAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

İş-aile yaşam çatışması örgütsel davranışta geniş bir şekilde çalışılmış bir konu olmuştur. Son yıllarda, bazı çalışmalar iş ve ailenin karşılıklı olarak birbirlerini nasıl etkilediğini anlamamıza yardımcı olmuştur (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996:400). İş-aile yaşam çatışması bir roller arası çatışmadır. Konuyla ilgili yapılan literatür çalışmasında iş-aile yaşam çatışmasının tanımı olarak bir çok araştırmacı Greenhaus ve Beutell (1985) tarafından yapılan tanımı kullanmışlardır. Buna göre iş-aile yaşam çatışması “iş ve aile yaşam alanlarından eşzamanlı kaynaklanan rol baskılarının birbiriyle uyumsuz olması” olarak tanımlanmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985:77). Ampirik çalışmalarda ise iş-aile yaşam çatışması genel olarak yönleri, türleri, kuramları, iş-aile yaşam dengesi, etkili olan faktörleri ve sonuçlarını incelemektedir.

İş tatmini kavramı ilk kez 1920’lerde ortaya atılmış olup önemi 1930-40’ yıllarda anlaşılmıştır ve yapılan ilk çalışma 1920’li yıllarda Amerika’da Elton Mayo ve arkadaşları tarafından gerçekleştirilen Hawthorne çalışmalarıdır. İş tatmini kavramının teorik kuramları ise 1954 yılında Maslow’un “ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı” ve 1959 yılında Herzberg’in “çift faktör kuramı” ile atılmıştır (Sevimli ve İşcan, 2005:55; Görgülüer, 2013:74). İş tatmini ile ilgilide literatürde birçok araştırmacı tarafından yapılan tanımlar mevcuttur. En çok kullanılan tanım ise Locke (1976)’ın yapmış olduğu tanım olmuştur. Buna göre iş tatmini “kişinin iş ya da iş

deneyimlerini değerlendirme sonucunda kişide oluşan keyifli veya pozitif duygusal durum” olarak tanımlanmaktadır (Judge ve Klinger, 2008:394). Konuyla ilgili ampirik çalışmalarda ise genel olarak önemi, etkileyen faktörleri, motivasyon kuramları ve sonuçları incelenmektedir.

Özellikle araştırmaların; çalışanların iş ve aile yaşam alanlarında üstlendikleri farklı rollerin çalışanlar açısından yarattığı çatışma ve yaşanan çatışmaların çalışanların işleri, işletmelere karşı tutumları ve işyerlerindeki davranışları üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. (Turunç ve Erkuş, 2010:417).

Bu kapsamda literatür incelendiğinde iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerinde etkilerini inceleyen birçok araştırma yapıldığı görülmüştür. Bu başlık altında konuyla ilgili yapılan bazı çalışmalara yer verilmiştir.

Yüksel (2005a) tarafından gerçekleştirilen çalışmada bir ihtisas hastanesinde çalışan hemşirelerin iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkileri araştırılmıştır. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında ters yönlü bir ilişki bulunmuştur. Algılanan ya da yaşanan her iki tür çatışmanın iş tatmini üzerinde olumsuz yönde etkisi saptanmıştır. Kişinin çalıştığı ve yaşadığı alanlar arasından kaynaklanan çatışmadan dolayı iş tatmininin azalabileceği görülmüştür. İş-aile çatışması ya da aile-iş çatışması da, genellikle, dar alanda yapılan faaliyetler sonucundan kaynaklandığı için doğurduğu olumsuz sonuçların daha çok iş tatminine yansıdığı düşünülmektedir. Diğer bir deyişle, çatışma, genellikle kişinin yürütmüş olduğu iş ve aile arasından kaynaklandığı için çatışmanın iş tatminini olumsuz yönden etkilemesi durumu ile daha fazla karşılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Efeoğlu ve Özgen (2007) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ilaç sektöründe tıbbi ilaç tanıtımından sorumlu çalışanların iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Bu çalışmaya göre tıbbi ilaç sorumluları açısından iş-aile yaşam çatışması ile iş tatmini arasında ve iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında düşük düzeyli ve olumlu bir ilişki bulunmaktadır. Aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Bu çalışmada kavramsal olarak yer alan telafi kuramına göre, çalışanların genel anlamda hayatlarından tatmin sağlamak için hem iş hem de aile yaşamlarında eksik olan şeyleri telafi etmeyi amaçladıkları ortaya konulmuştur. Buradan hareketle ilaç

sektöründeki tıbbi ilaç tanıtımından sorumlu çalışanların aile yaşamlarına yeterince zaman ayıramamaları nedeniyle aile yaşamlarında yaşadıkları tatminsizliği telafi etmek için iş yaşamından sağladıkları tatmini artırma eğilimi taşımaları olası görülmüştür. Araştırmada gözönünde bulundurulması gereken başka önemli bir konu ise iş tatmini ve çalışanın yaşı arasındaki ilişkinin etkisi olmuştur. Araştırma bulgularına göre, görece olarak genç ve yaşlı olarak tanımlanabilecek olan çalışanlar genellikle diğer çalışanlara göre daha yüksek iş tatmin düzeylerine sahip oldukları saptanmıştır.

Öcal (2008) tarafından gerçekleştirilen çalışmada tekstil işleme çalışanlarının iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre iş-aile çatışmasının, iş tatmini düzeyini azaltıcı etkisi bulunmaktadır. Aile-iş çatışmasının ise, iş tatmini ile ilişkisi olmadığı görülmektedir.

Özdevecioğlu ve Doruk (2009) tarafından gerçekleştirilen çalışmada çeşitli sektörlerde (plastik ambalaj, beyaz eşya, mobilya, özel bir hastane) faaliyet gösteren işletme çalışanlarının iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Çalışanlarda her iki çatışma da görülmüştür. İş-aile çatışmasının iş tatmini ile negatif yönlü bir ilişki içinde olduğu saptanmıştır. Bireylerdeki iş-aile çatışması arttıkça iş tatminleri azalmaktadır. Benzer şekilde aile-iş çatışmasının da iş tatmini ile negatif yönlü ilişki bir ilişki içinde olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla bireylerin çatışma içinde olmalarının tatminlerini negatif olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Turunç ve Erkuş (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada banka çalışanlarının iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Araştırmada iş-aile çatışmasının iş tatminini negatif ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir. Aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında ise herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuç iş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasından daha fazla yaşandığına ilişkin sonuçları da desteklemiş olmaktadır. İş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini arasındaki ilişkilere göre iş-aile yaşam çatışması çalışanların iş tatminini düşürdüğü saptanmıştır. Özellikle iş-aile çatışmasının iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Bütün olarak iş-aile yaşam çatışması iş tatmini

üzerinde etkili iken, alt faktörlere ilişkin yapılan analizlerde sadece iş-aile çatışma faktörünün iş tatmini üzerinde etkili olduğu, bu nedenle iş-aile yaşam çatışmasının daha çok çalışanların işinden kaynaklanan sorunları ailesine taşınmasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Anafarta (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmada sağlık hizmeti personeli (doktorlar ve hemşireler) çalışanlarının yapısal eşitlik modelleme kullanılarak iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Bu çalışmaya göre iş-aile çatışması ve iş tatmini arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki görülmüştür fakat aile-iş çatışması ve iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Çalışmaya göre sağlık çalışanlarının aile-iş çatışmasıyla karşılaştıklarından daha fazla iş-aile çatışmasıyla karşılaştıkları sonucu çıkmıştır. Bu çalışmada yapısal denge modellemesinden elde edilen sonuçlara göre iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında karşılıklı bir ilişki olduğunu ve aile-iş çatışması iş tatminini etkilemezken iş-aile çatışmasının iş tatminini etkilediği ve çalışanların iş tatminlerini düşürdüğü sonucuna ulaşılmıştır.

Namayandeh, Juhari ve Yaacop (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmada iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini arasında anlamlı ve negatif bir ilişki olduğu bulunmuştur. Çalışmada iş-aile yaşam çatışmasının iş tatminini azalttığı saptanmıştır. Bunun önlenmesi için örneğin çocuk bakımı ve yaşlı bakım hizmetlerinin, yan ödemeler ve kişisel sorunların özgürce karşılanabilmesi için destek gibi esnek çalışma programlarını ve iş destekleme politikaları ile çalışanların iş tatminlerini artırmak ve dolayısıyla iş-aile yaşam alanları arasında çatışma azaltmak için yararlı olacağı ortaya konmuştur.

Afzal ve Faroogi (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada Pakistan'da bulunan bir kamu üniversite çalışanları üzerinde iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Araştırmada iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında aynı yönlü negatif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Çalışmada yaşanan iş-aile ve aile-iş çatışmalarının dengelenmesi gerektiği çalışanın iyi bir performans gösterebilmesi için iş tatminin sağlanmış olması ve bu konuda ailenin de destek göstermesinin faydalı olacağı bulunmuştur. Organizasyonlarda işin büyüklüğü ve

yapısı nasıl olursa olsun pazarda rekabetçi ve daha üretken olabilmek için çalışanların tatmin olmuş çalışanlar olmasının önemi dile getirilmiştir.

Turliuc ve Buliga (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada iş-aile yaşam çatışmasının yönleri olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması kavramlarının önemli değişkenler olduğu vurgulanmıştır. Araştırma sonuçlarında iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasına göre daha çok yaşandığı sonucuna ulaşmışlardır. Böylece çalışanlarda stres ve tatminsizlik olduğu organizasyonların iş-aile yaşam çatışmasından oluşan tatminsizliği yönetim stratejileri ile desteklemesi gerekliliğine değinmiştir.

3.2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Çalışmanın bu bölümünde daha önceki bölümlerde ayrıntılı olarak anlatılan iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini kavramlarına yönelik gerçekleştirilen uygulamalı araştırma üzerinde durulmaktadır. Bu çerçevede çalışmanın amacı ve katkısına, kapsamına, hipotezlerine, araştırma modeline, ana kütlesine ve örnekleme, veri toplama yöntemine, analiz yöntemine ve çalışmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler yer almaktadır.

3.2.1. Araştırmanın Amacı ve Katkısı

İş-aile çatışması ya da aile-iş çatışmasının olumsuz sonuçları yalnızca ailesel düzlemde kalmamaktadır. Çatışma, aynı zamanda bireyin iş tutum ve davranışlarını da olumsuz yönden etkileyebilmektedir. Bu süreçte, bireyin iş tatmini düzeyi azalmakla birlikte, mesaiye geç gelme ve erken ayrılma gibi istenmedik bazı davranışlar da ortaya çıkabilmektedir. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasından kaynaklanan olumsuz iş tutum ve davranışlarının en az düzeye indirgenmesi hem örgütsel etkililik hem de işgörenin sağlığı ve refahı açısından önemlidir (Yüksel, 2005a:304).

Bu çalışmanın amacı, Safranbolu Bölgesindeki otel ve konaklardaki çalışanların algıladıkları iş-aile yaşam çatışmasının boyutları olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile iş tatmini boyutları olan içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel

iş tatmini kavramlarına yönelik tutumlarını belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.

Çalışanların iş ve aile yaşamlarında üstlendikleri rollerin dengelenmesinin önemini vurgulayan iş-aile yaşam çatışması ile çalışanın işini severek yapması ve işini değerlendirerek olumlu sonuçlar almasını vurgulayan iş tatmininin turizm sektöründe çalışanlar üzerinde ele alınıp incelenmesinin diğer çalışmalara ışık tutacağı ve yararlı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca araştırma sonuçları çerçevesinde, çalışanların iş ve aile yaşamlarının dengelenmesinin ve bu sayede iş-aile yaşam çatışmasını yaşamamalarının ve iş tatminlerinin sağlanmasının turizm sektöründe çalışanların sağlıklı, huzurlu çalışabilmeleri, kaliteli hizmet verebilmeleri ve örgütlerinde varmak istedikleri amaçlara ulaşabilmeleri açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

3.2.2. Araştırmanın Kapsamı

İş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini kavramlarıyla ilgili oldukça fazla sayıda araştırma bulunmaktadır. Örneğin, ilaç sektörü (Efeoğlu ve Özgen, 2007), kamu ve özel eğitim sektördeki evli çalışanlar (Kafetsios, 2007), banka çalışanları (Turunç ve Erkuş, 2010), hemşireler (Yüksel, 2005a), çeşitli sektördeki işletmeler (plastik ambalaj, beyaz eşya, mobilya, özel bir hastane) (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009), tekstil (Öcal, 2008) yine banka çalışanları üzerinde (Atabay, 2012), Hindistan'da konuksever çalışanlar (Namasivayam ve Zhao, 2007), üniversite çalışanları ve insan kaynakları yönetimi çalışanları (Brody, Vodanovich ve Rotunda, 2008), üzerine gerçekleştirilmiş araştırmalar olduğu görülmektedir. Genel olarak tek bir sektör çalışanlarına odaklanılmadığı, farklı sektörlerde çalışanlarında iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini algılamaları üzerine araştırmalar yapıldığı sonucuna varılmaktadır.

Turizm sektöründe çalışanların her zaman güler yüzlü olmaları ve işlerini severek yapmaları gerekmektedir. Çünkü ancak bu şekilde konaklayan müşterilere iyi bir hizmet sunabilirler ve işletmelerde böyle çalışanlara sahip ise varmak istedikleri hedeflere ulaşabilirler. Bu yüzden işletmelerin, çalışanların iş tatminlerini sağlamaları ve iş-aile yaşamları için destekleyici bir örgüt olmaları gerekmektedir.

Ancak bu sayede çalışanlar en iyi hizmeti sunabilirler ve etkinlik için çaba gösterebilirler.

Anlatılanlar çerçevesinde bu çalışma ise, Safranbolu Bölgesindeki otel ve konaklardaki çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla çalışmanın kapsamını, Safranbolu Bölgesinde bulunan otel ve konaklar oluşturmaktadır.

3.2.3. Araştırmanın Hipotezleri

Bu çalışma, iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini kavramlarına, bununla birlikte bu kavramların da boyutlarına odaklanmaktadır. Belirlenen amaçlar çerçevesinde cevaplanmak istenen araştırma sorusu aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

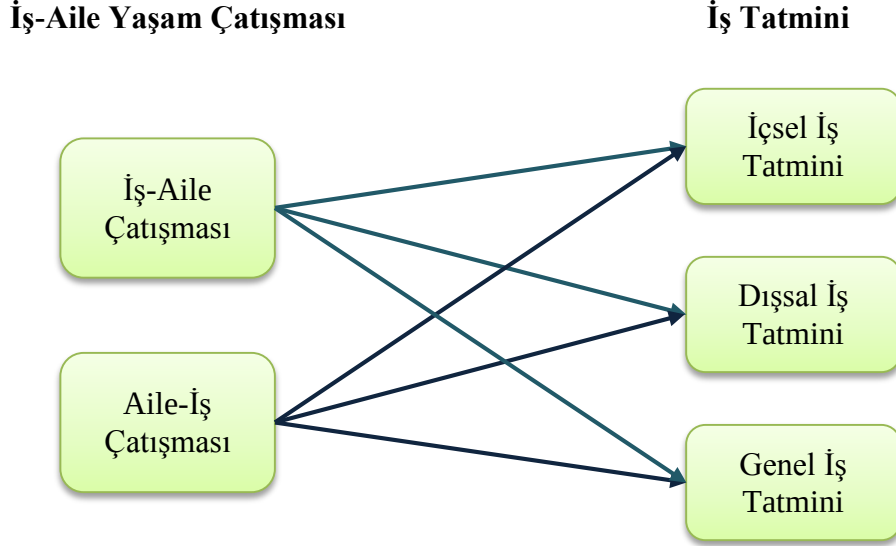
Araştırma Sorusu: Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışmasının işlerinden duydukları tatmin üzerinde herhangi bir etkisi var mıdır?

Araştırma sorusuna yönelik olarak iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini kavramının birbiriyle etkisini belirleyebilmek amacıyla oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir.

- **H1: İş-aile yaşam çatışmasının içsel iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.**
- H1a: İş-aile çatışmasının içsel iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.
- H1b: Aile-iş çatışmasının içsel iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.
- **H2: İş-aile yaşam çatışmasının dışsal iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.**
- H2a: İş-aile çatışmasının dışsal iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.
- H2b: Aile-iş çatışmasının dışsal iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.
- **H3: İş-aile yaşam çatışmasının genel iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.**
- H3a: İş-aile çatışmasının genel iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.
- H3b: Aile-iş çatışmasının genel iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

3.2.4. Araştırma Modeli

Araştırma soruları dikkate alınarak ve oluşturulan hipotezler çerçevesinde belirtilen ilişkilerin bütünsel olarak gösterildiği araştırma modeli Şekil 3.1’de sunulmaktadır.



Şekil 3.1. Araştırma Modeli

Şekil 3.1’de görüldüğü üzere araştırma modeli çerçevesinde iş-aile yaşam çatışmasının alt boyutu olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması boyutunun her birinin iş tatmininin alt boyutu olan içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini boyutu üzerinde etkisinin olup olmadığı araştırılmaktadır.

3.2.5. Ana Kütle ve Örneklem

Çalışmanın ana kütlelerini Safranbolu Bölgesinde bulunan otel ve konaklarda çalışanlar oluşturmaktadır. Bu çerçevede belirtilen otel ve konaklarda bulunan ön büro resepsiyon departmanı, kat hizmetleri departmanı, yiyecek içecek departmanı, teknik servis departmanı, personel ve insan kaynakları departmanı, muhasebe departmanı, satın alma departmanı, satış ve pazarlama departmanı, güvenlik departmanlarından herhangi birinde görev yapan departman müdürleri, müdür yardımcıları, resepsiyon görevlileri, kat görevlileri, aşçılar, bellboylar, teknik

servisler, baş garsonlar, garsonlar, teknikerler, kazancılar, santral, mutfak görevlileri, halkla ilişkiler görevlileri çalışanları ana kütle içerisinde yer almaktadır.

Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı Eski Safranbolu Bölgesinde bulunan Turizm Danışmanlığından edinilen bilgilere göre turizm işletme belgeli 21 konaklama tesisi, belediye belgeli 76 konaklama tesisi toplamda 97 tane konaklama tesisi bulunmaktadır. Bu tesislerin 3 tanesi üç yıldızlı otel, 2 tanesi iki yıldızlı otel, 54 tanesi butik konak, 6 tanesi otel, geriye kalan 32 tanesi pansiyondur. Yine Turizm Danışmanlığının 2015 yılı içerisinde yapmış olduğu Master Planına göre Safranbolu bölgesindeki konaklama tesislerinde toplam çalışan sayısının yaklaşık 395 olduğu düşünülmektedir. Bu çalışma kapsamında sadece otel ve konak işletmelerine anket ulaştırılmış pansiyonlar çalışma kapsamına dahil edilmemiştir. Ana kütleden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde ve %5'lik bir hata payı dikkate alınarak en düşük örneklem büyüklüğü 195 kişi olarak hesaplanmıştır (Sekaran, 1992:253; Altunışık vd., 2005:127). Bu kapsamda ana kütle içerisinde, geri dönüş oranları da hesaba katılarak kolayda örnekleme yöntemi ile 300 kişiye anket dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerin 220'inden geri dönüş sağlanmıştır ve anketlerin geri dönüş oranı ise %73.3 olarak gerçekleşmiştir. Ancak anketlerden 19 tanesi soruların tamamına cevap verilmediği için analiz dışı bırakılmıştır. Sonuç olarak toplam 201 anket değerlendirmeye alınmıştır.

3.2.6. Veri Toplama Yöntemi

Çalışmada iş-aile yaşam çatışması ve iş tatminini etkileyen faktörlerin tespitine yönelik veri toplama yöntemi olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özellikleri tespit etmeye yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise iş-aile yaşam çatışmasının boyutları olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile ilgili 10 soru yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise iş tatmininin boyutları olan içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini ile genel yaşam tatmini kapsayan 20 soru yer almaktadır. Anket formu cevaplayıcılara yüz yüze ulaştırılmıştır. Cevaplar 27 Nisan-17 Mayıs 2015 tarihleri arasında toplanmıştır.

3.2.7. Analiz Yöntemi

Gerçekleştirilen analizler kapsamında öncelikle çalışmada kullanılan ölçeklere ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kullanılan iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini ölçekleri literatürde birçok çalışma tarafından kullanılmış ve bu çalışmalar kapsamında ölçeklerin geçerlilikleri doğrulanmıştır. Bu nedenle ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır.

Güvenilirlik analizi kapsamında ise ölçeklerin içsel tutarlılığını belirleyebilmek için Cronbach Alfa (α) istatistiğinden yararlanılmıştır. Cronbach Alfa istatistiği, ölçekte yer alan soruların homojen bir yapıyı açıklamak üzere bir bütün oluşturup oluşturmadıklarını araştırmak amacıyla yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir ve 0 ile 1 arasında değerler almaktadır (Nunnally ve Bernstein, 1994:264-265; Kline, 2011:69). Genel olarak Cronbach Alfa istatistiği için kabul edilen en düşük değer 0.70 olarak ifade edilmektedir (Nunnally ve Bernstein, 1994:265; Tavşancıl, 2010:29).

İş aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla oluşturulan hipotezler ise hiyerarşik regresyon analizi ile test edilmiştir. Analizler çerçevesinde gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi için AMOS programından, güvenilirlik analizleri ve hiyerarşik regresyon analizi için ise SPSS programından faydalanılmıştır.

3.2.8. Kullanılan Ölçekler

Çalışma kapsamında belirlenen hipotezlerin test edilmesi amacıyla, daha önce çeşitli çalışmalarda kullanılan ölçekler incelenmiş ve araştırma yapısına uygun olduğu düşünülen ölçekler anket formunda kullanılmıştır.

3.2.8.1. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği

Katılımcıların algıladıkları iş-aile yaşam çatışması düzeyini belirleyebilmek amacıyla Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılmıştır. Belirtilen ölçekte toplam 10 ifade bulunmakta ve ölçek iki boyuttan

oluşmaktadır. Ölçekte yer alan 5 ifade iş-aile çatışmasının, 5 ifade ise aile-iş çatışmasının derecesini belirlemeye yönelik unsurlardan oluşmaktadır.

Ölçek beşli likert tipi olarak anket formunda yer almaktadır. Ölçek maddeleri “1= Kesinlikle Katılmıyorum”, “2= Katılmıyorum”, “3= Kararsızım”, “4= Katılıyorum” ve “5= Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde değişen cevapları içermektedir. Yüksek skorlar, yüksek derecede iş-aile yaşam çatışması algılandığını göstermektedir.

3.2.8.2. İş Tatmini Ölçeği

Katılımcılar tarafından algılanan iş tatmininin derecesini belirleyebilmek amacıyla Minnesota İş Tatmini Ölçeği’nden yararlanılmıştır. Minnesota İş Tatmini Ölçeği, 1967 yılında, Weiss vd. (1967) tarafından geliştirilmiştir. Çalışmada ölçeğin 20 sorudan oluşan kısa formu kullanılmıştır. Ölçek iki boyuttan oluşmakta ve 12 soru içsel iş tatmininin, 8 soru ise dışsal iş tatmininin derecesini belirlemek amacıyla kullanılmaktadır. 20 sorunun toplamıyla ise genel iş tatmin derecesi belirlenmektedir. Çalışma kapsamında kullanılan iş tatmini ölçeğinin Türkçesi, Adıgüzel, Karadağ ve Ünsal (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmadan alınarak anket formunda kullanılmıştır.

Ölçek beşli likert tipi olarak anket formunda yer almaktadır. Ölçek maddeleri “1= Hiç Memnun Değilim”, “2= Memnun Değilim”, “3= Kararsızım”, “4= Memnunum” ve “5= Çok Memnunum” şeklinde değişen cevapları içermektedir. Yüksek skorlar, yüksek derecede iş tatminine sahip olunduğunu göstermektedir.

3.3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmanın bu bölümünde Safranbolu Bölgesinde bulunan otel ve konaklardaki çalışanlar tarafından algılanan iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini arasındaki ilişkinin analizi sonucu elde edilen bulgulara değinilmektedir. Bu başlık altında, çalışmaya katılanların demografik özelliklerine, geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine, tanımlayıcı istatistiklere ve çalışma kapsamında oluşturulan hipotezlere ilişkin analiz sonuçlarına yer verilmektedir.

3.3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan otel ve konak çalışanlarının demografik değişkenlere göre dağılımı çerçevesinde cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, işletmede çalışma süresi, turizm sektöründe çalışma süresi, görev ve çalışılan bölüme ilişkin elde edilen bulgular değerlendirilmektedir.

Araştırmaya katılan 201 kişinin cinsiyet değişkenine göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 3.1. Örneklemen Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Cinsiyet	N	%
Kadın	83	41,3
Erkek	118	58,7
Toplam	201	100,0

Tabloya göre çalışmaya katılanların %41,3'ü kadın ve %58,7'si erkek çalışanlardan oluşmaktadır. Tabloya göre çalışmaya katılan erkek çalışanların sayısının daha fazla olduğu görülmektedir.

Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları tabloda gösterilmektedir.

Tablo 3.2. Örneklemen Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Medeni Durum	N	%
Evli	114	56,7
Bekar	87	43,3
Toplam	201	100,0

Tablo göre çalışmaya katılanların %56,7'i evli ve %43,3'ün bekar olduğu görülmektedir. Bu çerçevede araştırmaya katılanların büyük oranda evli olduğu görülmektedir.

Katılımcıların yaş değişkenine göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 3.3. Örneklemen Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Yaş	N	%
20 ve altı	13	6,5
21-30	83	41,3
31-40	76	37,8
41 ve üzeri	29	14,4
Toplam	201	100,0

Tabloya göre çalışmaya katılanların %6,5'i 20 ve altı yaş aralığında, %41,3'ü 21-30 yaş aralığında, %37,8'i 31-40 yaş aralığında ve %14,4'ü 41 ve üzeri yaş aralığında olduğu görülmektedir. Tabloya göre örneklemin büyük çoğunluğunu 21 ile 40 yaş arasındaki çalışanlar oluşturmaktadır (%79,1). Çalışmaya katılanların yaş aralığı da 17 ile 55 arasında değişmektedir. Yaş ortalaması ise 32 olarak tespit edilmiştir.

Katılımcıların eğitim değişkenine göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 3.4. Örneklemin Eğitim Değişkenine Göre Dağılımı

Eğitim	N	%
Lise ve altı	124	61,7
Önlisans	41	20,4
Lisans	35	14,4
Lisansüstü	1	,5
Toplam	201	100,0

Tabloya göre çalışmaya katılanların %61,7'si lise ve altı, %20,4'ü önlisans, %14,4'ü lisans ve %5'i lisansüstü olduğu görülmektedir. Tabloya göre örneklemin büyük çoğunluğunu lise ve altı çalışanlar oluşturmaktadır.

Katılımcıların işletmede çalışma süresi değişkenine göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 3.5. Örneklemin İşletmede Çalışma Süresi Değişkenine Göre Dağılımı

İşletmede Çalışma Süresi	N	%
1 yıldan az	61	30,3
1-3 yıl	74	36,8
4-6 yıl	35	17,4
7-9 yıl	18	9,0
10 yıldan fazla	13	6,5
Toplam	201	100,0

Tabloya göre çalışmaya katılanların %30,3'nü 1 yıldan az, %36,8'ini 1 ile 3 yıl arası, %17,4'ünü 4 ile 6 yıl arası, %9,0'nı 7 ile 9 yıl arası ve %6,5'ni 10 yıldan fazla çalışanlar oluşturmaktadır. Tabloya göre örneklemin büyük çoğunluğunu 1 yıldan az veya 1-3 yıl arası süreyle çalışanlar oluşturmaktadır.

Katılımcıların turizmde çalışma süresi değişkenine göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 3.6. Örneklemin Turizmde Çalışma Süresi Değişkenine Göre Dağılımı

Turizmde Çalışma Süresi	N	%
1 yıldan az	30	14,9
1-3 yıl	50	24,9
4-6 yıl	51	25,4
7-9 yıl	29	14,4
10 yıldan fazla	41	20,4
Toplam	201	100,0

Tabloya göre çalışmaya katılanların %14,9’nu 1 yıldan az, %24,9’nu 1 ile 3 yıl arası, %25,4’ünü 4 ile 6 yıl arası, %14,4’nü 7 ile 9 yıl arası ve %20,4’nü 10 yıldan fazla çalışanlar oluşturmaktadır. Tabloya göre örneklemin büyük çoğunluğunu 1-3 veya 4-6 yıl arası süreyle çalışanlar oluşturmaktadır.

Katılımcıların görev değişkenine göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 3.7. Örneklemin Görev Değişkenine Göre Dağılımı

Görev	N	%
Aşçı	11	5,5
Resepsiyon Görevlisi	40	19,9
Kat Görevlisi	50	24,9
Müdür	13	6,5
Baş Garson/Garson	47	23,4
Bellboy	8	4,0
Bulaşık Görevlisi	5	2,5
Muhasebeci	7	3,5
Diğer	20	10,0
Toplam	201	100,0

Tabloya göre çalışmaya katılanların %5,5’ni aşçı, %19,9’nu resepsiyon görevlisi, %24,9’nu kat görevlisi, %6,5’ni müdür, %23,4’ünü baş garson/garson, %4,0’nı bellboy, %2,5’ini bulaşık görevlisi, %3,5’ini muhasebeci ve %10,0’ni ise diğer çalışanlar oluşturmaktadır. Tabloya göre örneklemin büyük çoğunluğunu resepsiyon görevlisi, kat görevlisi ve baş garson/garson çalışanlarının oluşturduğu görülmektedir.

Katılımcıların çalışılan bölüm değişkenine göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 3.8. Örneklemin Çalışılan Bölüm Değişkenine Göre Dağılımı

Çalışılan Bölüm	N	%
Mutfak	21	10,4
Ön Büro	48	23,9
Kat Hizmetleri	50	24,9
Restaurant	49	24,4
Yönetim	12	6,0
Diğer	21	10,4
Toplam	201	100,0

Tabloya göre çalışmaya katılanların %10,4'ünü mutfak bölümü, %23,9'unu ön büro bölümü, %24,9'unu kat hizmetleri, %24,4'ünü restaurant bölümü, %6,0'ını yönetim bölümü ve %10,4'ünü diğer bölümler oluşturmaktadır. Tabloya göre örneklemin büyük çoğunluğunu ön büro, kat hizmetleri ve restaurant bölümünün oluşturduğu görülmektedir.

3.3.2. Geçerlilik Analizi

Çalışmada kullanılan iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini ölçeklerinin farklı çalışmalar kapsamında geçerli olarak kabul edilmesi nedeniyle, bu ölçeklerin yapı geçerliliklerini test edebilmek amacıyla ölçeklere ayrı ayrı doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

3.3.2.1. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

İş-aile yaşam çatışması ölçeğinin yapı geçerliliğini belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 3.9'da gösterilmektedir.

Tablo 3.9. İş Aile Yaşam Çatışması Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Maddeler	Faktör Yükleri	Standart Hatalar	t-değeri	R ²
İş-Aile Çatışması				
İşim ile ilgili sorumluluklarım, ev ve aile yaşantıma ilişkin sorumluluklarım ile çatışmaktadır.	0,769*	-	-	0,591
İşim için harcadığım zaman, aile yaşantıma ilişkin sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.	0,871*	0,086	12,876	0,758
İşimin gereklilikleri yüzünden, evde yapmak istediklerimi gerçekleştirememekteyim.	0,859*	0,096	11,704	0,737
İşimin bende yarattığı gerginlik nedeniyle, aile yaşantıma ilişkin görevlerimi yerine getirmem zorlaşmaktadır.	0,801*	0,088	11,750	0,642
İşim ile ilgili yükümlülüklerim nedeniyle, ailecek yapılacak aktivitelere ilişkin planlarımı değiştirmek zorunda kalmaktayım.	0,763*	0,096	11,114	0,582
Aile-İş Çatışması				
Aileme veya eşime yönelik sorumluluklarım, işime ilişkin sorumluluklarım ile çatışmaktadır.	0,873*	-	-	0,762
Ev yaşantıma ayırdığım zaman yüzünden, işim ile ilgili görevlerimi ertelemek zorunda kalmaktayım.	0,808*	0,065	13,769	0,653
Aileme veya eşime yönelik sorumluluklarım nedeniyle, iş hayatımda yapmak istediklerimi gerçekleştirememekteyim.	0,804*	0,066	13,664	0,647
Aile yaşantım, işe zamanında gitmek, günlük işlerimi tamamlamak ve fazla mesaiye kalmak gibi iş hayatımdaki sorumluluklarım ile çatışmaktadır.	0,809*	0,067	13,841	0,654
Aile yaşantım ile ilgili gerginlikler, işime ilişkin görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.	0,884*	0,077	13,476	0,781

* p<0,01

Tablo 3.9’da sunulan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları kapsamında, iş-aile yaşam çatışması ölçeği için faktör yüklerinin 0,763 ile 0,884 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte analiz sonucunda en düşük t-değerinin 11,114 olduğu, dolayısıyla faktör yüklerinin 0,01 önemlilik seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir.

Doğrulayıcı faktör analizi çerçevesinde t-değerlerinin anlamlı olması, modelin doğru ya da kabul edilebilir olması için gerekli fakat yeterli koşul değildir. Doğrulayıcı faktör analizi çerçevesinde bir modelin bir bütün olarak kabul edilebilir olması için, modeldeki ilişkilerin örneklem verisi ile ne derece tutarlı olup

olmadığını gösteren bazı uyum iyiliği kriterlerine ihtiyaç duyulmaktadır (Şimşek, 2007:47). Bu kapsamda oluşturulan modellere ilişkin uyum iyiliği, ki kare uyum testi (χ^2/sd), uyum iyiliği indeksi (GFI), düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi (AGFI), normlandırılmış uyum indeksi (NFI), Tucker-Lewis indeksi (TLI), karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) aracılığıyla test edilmiştir.

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda iş-aile yaşam çatışması ölçeğine ilişkin hesaplanan uyum iyiliği kriterleri Tablo 3.10’da gösterilmektedir.

Tablo 3.10. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İyiliği Kriterleri	Uyum İyiliği Değeri	İyi Uyum Şartı	Kabul Edilebilir Uyum Şartı
Ki-Kare Uyum Testi (χ^2/sd)	(66,703/31) 2,152	$\leq 3,000$	$\leq 5,000$
Uyum İyiliği İndeksi (GFI)	0,936	$\geq 0,900$	$\geq 0,850$
Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi (AGFI)	0,886	$\geq 0,900$	$\geq 0,850$
Normlandırılmış Uyum İndeksi (NFI)	0,956	$\geq 0,950$	$\geq 0,900$
Tucker-Lewis İndeksi (TLI)	0,965	$\geq 0,950$	$\geq 0,900$
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI)	0,976	$\geq 0,950$	$\geq 0,900$
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA)	0,076	$\leq 0,050$	$\leq 0,080$

Tablo 3.10 incelendiğinde, düzeltme sonucunda uyum iyiliğine ilişkin kriterlerin iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları içerisinde olduğu görülmektedir ($\chi^2/sd=2,152$, GFI=0,936, AGFI=0,886, NFI=0,956, TLI=0,965, CFI=0,976, RMSEA=0,076). Dolayısıyla uyum iyiliği kriterleri çerçevesinde modeldeki ilişkilerin örneklem verisi ile tutarlı olduğu söylenebilmektedir. Sonuç olarak, gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi ile iş-aile yaşam çatışması ölçeğine ilişkin 10 maddelik ve iki faktörlük yapı doğrulanmıştır.

3.3.2.2. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

İş tatmini ölçeğinin yapı geçerliliği de doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin iki faktörlü yapısına uyum sağladığı görülmüştür. Fakat içsel iş tatmini boyutunda yer alan üç ifadenin (*beni her zaman meşgul etmesi bakımından, ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından, vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi*

bakımından) ve dışsal iş tatmini boyutunda yer alan iki ifadenin (*alışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları bakımından, yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından*) faktör yapısını ve uyum iyiliğini olumsuz olarak etkilediğı gözlenmiştir. Dolayısıyla beş ifade analiz dışı bırakılarak analiz tekrarlanmıştır.

Belirtilen beş maddenin analiz dışında bırakılması ile gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 3.11’de gösterilmektedir.

Tablo 3.11. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Maddeler	Faktör Yükleri	Standart Hatalar	t-değeri	R ²
İçsel İş Tatmini				
Bağımsız alışma imkânının olması bakımından	0,594*	-	-	0,353
Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından	0,606*	0,117	9,307	0,367
Bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından	0,711*	0,159	8,039	0,505
Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem bakımından	0,712*	0,156	8,075	0,507
Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi bakımından	0,644*	0,150	7,542	0,415
Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi bakımından	0,679*	0,155	7,842	0,461
Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkânı vermesi bakımından	0,744*	0,156	8,365	0,554
Çalışma şartları bakımından	0,726*	0,151	8,222	0,528
Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı bakımından	0,730*	0,146	8,217	0,534
Dışsal İş Tatmini				
Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından	0,611*	-	-	0,373
Yöneticinin karar verme yeteneğı bakımından	0,653*	0,103	9,660	0,427
İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	0,724*	0,133	8,558	0,524
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	0,628*	0,143	7,679	0,394
Terfi imkânının olması bakımından	0,618*	0,147	7,581	0,381
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem bakımından	0,623*	0,130	8,430	0,388

* p<0,01

Tablo 3.11’de sunulan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları kapsamında, iş tatmini öleğı için faktör yüklerinin 0,594 ile 0,744 arasında olduğı tespit edilmiştir.

Bununla birlikte analiz sonucunda en düşük t-değerinin 7,542 olduğu, dolayısıyla faktör yüklerinin 0,01 önemlilik seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir.

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda iş tatmini ölçeğine ilişkin hesaplanan uyum iyiliği kriterleri Tablo 3.12’de gösterilmektedir.

Tablo 3.12. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İyiliği Kriterleri	Uyum İyiliği Değeri	İyi Uyum Şartı	Kabul Edilebilir Uyum Şartı
Ki-Kare Uyum Testi (χ^2/sd)	(136,168/79) 1,724	$\leq 3,000$	$\leq 5,000$
Uyum İyiliği İndeksi (GFI)	0,917	$\geq 0,900$	$\geq 0,850$
Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi (AGFI)	0,875	$\geq 0,900$	$\geq 0,850$
Normlandırılmış Uyum İndeksi (NFI)	0,914	$\geq 0,950$	$\geq 0,900$
Tucker-Lewis İndeksi (TLI)	0,948	$\geq 0,950$	$\geq 0,900$
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI)	0,961	$\geq 0,950$	$\geq 0,900$
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA)	0,060	$\leq 0,050$	$\leq 0,080$

Tablo 3.12 incelendiğinde, uyum iyiliğine ilişkin kriterlerin iyi uyum ve kabul edilebilir uyum şartını sağladığı görülmektedir ($\chi^2/sd=1,724$, $GFI=0,917$, $AGFI=0,875$, $NFI=0,914$, $TLI=0,948$, $CFI=0,961$, $RMSEA=0,060$). Dolayısıyla uyum iyiliği kriterleri çerçevesinde modeldeki ilişkilerin örneklem verisi ile tutarlı olduğu söylenebilmektedir. Sonuç olarak, gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi ile iş tatmini ölçeğine ilişkin 15 maddelik ve iki faktörlü yapı doğrulanmıştır.

3.3.3. Güvenilirlik Analizi

Geçerlilik analizlerinin ardından güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Güvenilirlik değerleri, ölçeklerin belirlenen her bir alt boyutuna ve ölçeklerde yer alan ifadelerin tamamına ilişkin hesaplanan Cronbach Alfa (α) istatistiğinin hesaplanması ile belirlenmiştir. İş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini ölçeklerine ve alt boyutlarına ilişkin elde edilen güvenilirlik değerleri Tablo 3.13’de gösterilmektedir.

Tablo 3.13. Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri

Ölçek / Boyut	Madde Sayısı	Güvenilirlik Değeri (α)
İş Aile Yaşam Çatışması Ölçeği	10	0,926
İş-Aile Çatışması	5	0,903
Aile-İş Çatışması	5	0,921
İş Tatmini Ölçeği	15	0,925
İçsel İş Tatmini	9	0,891
Dışsal İş Tatmini	6	0,830

Tablo 3.13 incelendiğinde, tüm ölçeklere ve alt boyutlara ilişkin elde edilen güvenilirlik değerlerinin 0,70'in üzerinde olduğu belirlenmiştir (Nunnally ve Bernstein, 1994:265; Tavşancıl, 2010:29). Bu sonuçlar çerçevesinde iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini ölçeklerinin güvenilir olduğu görülmektedir.

3.3.4. Tanımlayıcı İstatistikler

Tanımlayıcı istatistikler kapsamında, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini değişkenlerine ilişkin ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri incelenmektedir. Elde edilen bulgular Tablo 3.14'de gösterilmektedir.

Tablo 3.14. Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

		Ortalama	Std. Sapma	Korelasyonlar				
				1	2	3	4	5
1	İş-Aile Çatışması	2,834	1,123	1				
2	Aile-İş Çatışması	2,550	1,161	0,619*	1			
3	İçsel İş Tatmini	3,307	0,893	-0,297*	-0,303*	1		
4	Dışsal İş Tatmini	3,155	0,900	-0,272*	-0,342*	0,815*	1	
5	Genel İş Tatmini	3,247	0,855	-0,301*	-0,334*	0,970*	0,932*	1

*p<0,01

Tablo 3.14 incelendiğinde çalışma kapsamında kullanılan tüm değişkenler arasındaki karşılıklı ilişkilerin anlamlı ($p<0,01$) olduğu görülmektedir. Bununla birlikte iş-aile yaşam çatışmasının boyutları ile iş tatmininin boyutları arasındaki ilişkinin negatif yönlü olması beklenmektedir. Korelasyonlar incelendiğinde belirtilen ilişkilerin beklenen yönde olduğu görülmektedir. Elde edilen anlamlı ilişkiler, değişkenler arasındaki etkilerin incelenbilmesine olanak tanımaktadır.

3.3.5. Hipotez Testleri

Bu çalışmada, Safranbolu’da hizmet vermekte olan otel ve konaklardaki çalışanlar tarafından algılanan iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkisi tespit edilmeye çalışılmaktadır. Bu amaçla iş-aile yaşam çatışmasının iki boyutu olan iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının, içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerindeki etkileri hiyerarşik regresyon analizi ile test edilmiştir.

Regresyon analizinin ilk aşamasında kontrol değişkenlerinin (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, işyerinde çalışma süresi, turizm sektöründe çalışma süresi, görev ve çalışılan bölüm) içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmıştır. İkinci aşamada ise bağımsız değişkenler olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması modele dahil edilmiştir. Hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.15’de sunulmaktadır.

Tablo 3.15. Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

	İçsel İş Tatmini		Dışsal İş Tatmini		Genel İş Tatmini	
	1. aşama	2. aşama	1. aşama	2. aşama	1. aşama	2. aşama
	β	β	β	β	β	β
Kontrol Değişkenleri						
Cinsiyet	0,039	0,009	0,056	0,015	0,048	0,012
Medeni Durum	-0,034	-0,032	0,030	0,044	-0,009	-0,002
Yaş	0,046	0,037	0,071	0,078	0,059	0,056
Eğitim Durumu	-0,034	-0,013	-0,055	-0,037	-0,045	-0,024
İşyerinde Çalışma Süresi	0,013	0,075	0,018	0,081	0,015	0,081
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	0,049	-0,007	0,139	0,075	0,089	0,027
Görev	-0,029	-0,051	-0,037	-0,064	-0,033	-0,059
Çalışılan Bölüm	0,087	0,103	0,088	0,101	0,091	0,107
Bağımsız Değişkenler						
İş-Aile Çatışması		-0,189**		-0,105		-0,162**
Aile-İş Çatışması		-0,188**		-0,274*		-0,233*
F Değeri	0,545	2,912*	1,242	3,756*	0,829	3,508*
R²	0,022	0,133	0,049	0,165	0,033	0,156
Düzeltilmiş R²	-0,019	0,087	0,010	0,121	-0,007	0,111
ΔR^2		0,111*		0,116*		0,123*

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

Hipotezler çerçevesinde ilk olarak iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının, içsel iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Analiz sonuçları incelendiğinde,

iş-aile çatışmasının içsel iş tatmini üzerindeki etkisinin negatif yönlü ve anlamlı olduğu belirlenmiştir ($H1a:\beta=-0,189,p<0,05$). Benzer şekilde aile-iş çatışması da içsel iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahiptir ($H1b:\beta=-0,188,p<0,05$). Bu çerçevede H1a ve H1b hipotezleri kabul edilmektedir.

İkinci hipotez çerçevesinde iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının, dışsal iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Sonuçlar incelendiğinde aile-iş çatışmasının dışsal iş tatmini üzerindeki etkisinin negatif yönlü ve anlamlı olduğu görülmektedir ($H2b:\beta=-0,274,p<0,01$). Buna karşılık, iş-aile çatışmasının dışsal iş tatmini üzerindeki etkisinin ise istatistiki olarak anlamsız olduğu tespit edilmiştir ($H2a:\beta=-0,105,p>0,05$). Bu bulgu, H2b hipotezinin kabul edildiği, fakat H2a hipotezi reddedildiği anlamına gelmektedir.

Son hipotez ise iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının genel iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik olarak oluşturulmuştur. Tablo 3.15'deki sonuçlara göre iş-aile çatışmasının genel iş tatmini üzerindeki etkisi negatif yönlü ve anlamlıdır ($H3a:\beta=-0,162,p<0,05$). Yine aile-iş çatışmasının genel iş tatminini negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği görülmektedir ($H3b:\beta=-0,233,p<0,01$). Dolayısıyla H3a ve H3b hipotezleri kabul edilmektedir.

Hipotezlere ilişkin elde edilen sonuçlar Tablo 3.16'da özetlenmektedir.

Tablo 3.16. Hipotez Testleri Özeti

Hipotezler	R ²	β	t değeri	Hipotez Testi
H1a: İş-Aile Çatışması → İçsel İş Tatmini	0,087	-0,189**	-2,108	KABUL
H1b: Aile-İş Çatışması → İçsel İş Tatmini		-0,188**	-2,055	KABUL
H2a: İş-Aile Çatışması → Dışsal İş Tatmini	0,121	-0,105	-1,198	RED
H2b: Aile-İş Çatışması → Dışsal İş Tatmini		-0,274*	-3,056	KABUL
H3a: İş-Aile Çatışması → Genel İş Tatmini	0,111	-0,162**	-2,056	KABUL
H3b: Aile-İş Çatışması → Genel İş Tatmini		-0,233*	-2,585	KABUL

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

Bununla birlikte hiyerarşik regresyon analizleri sonucunda, iş-aile yaşam çatışmasının iki boyutu olan iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının içsel iş tatminini açıklama oranının %8,7 (R²=0,087), dışsal iş tatminini açıklama oranının %12,1 (R²=0,121) ve genel iş tatminini açıklama oranının %11,1 (R²=0,111) olduğu görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

İş ve aile, bireylerin hayatlarında en çok zaman geçirdikleri yerler durumundadır. Bireylerin iş ve aile yaşamlarında taşıdıkları rollerin birbiriyle çatışması ile iş-aile yaşam çatışması meydana gelmektedir. İş ile ilgili görevlerin aile sorumluluklarını engellemesiyle yaşanan iş-aile çatışması ya da aile ile ilgili görevlerin iş sorumluluklarını engellemesiyle yaşanan aile-iş çatışmasıdır. Yaşanılan iş-aile yaşam çatışması ise bireylerin özel hayatlarını ve iş davranışlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuz etkilerin yaşanmaması için çalışanların iş-aile yaşam dengesini kurabilmeleri önemli hale gelmiştir.

Bu çalışmada iş-aile yaşam çatışması ile iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu çerçevede turizm sektöründeki çalışanlar üzerinde uygulama gerçekleştirilmiştir. Turizm sektörü emek yoğun hizmet içeren, müşteri ile hizmeti sunan çalışanın iletişim halinde olmasını gerektiren ve uzun çalışma saatleri olan bir sektördür. Bu yüzden çalışanların iyi bir performans, etkinlik göstermesi, kaliteli bir hizmet sunması ve müşteri memnuniyeti sağlayabilmeleri örgütlerin de varmak istedikleri amaçlara ulaşabilmelerini sağlayacaktır. Çalışmamız Safranbolu bölgesindeki otel ve konaklardaki çalışanların algıladıkları iş-aile yaşam çatışmasının iş tatminleri üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Çalışmamızda esas olarak turizm sektöründe çalışanların algıladıkları iş-aile yaşam çatışması boyutları olan iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının, içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerinde ne derece etkili olduğunu belirlemektir.

Çalışanlarla ilgili tanımlayıcı istatistiklere bakıldığında çalışanların %41,3'ü kadın, %58,7'si erkek, %56,7'si evli, %43,3'ü bekar, çalışanların büyük çoğunluğunu %79,1 ile 21-40 yaş aralığında, %61,7'si lise ve altı eğitim düzeyinde, %30,3'ü ile %36,8'i 1 yıldan az ve 1-3 yıl işletmede çalışma süresi olan, %24,9 ve

%25,4'ü 1-3 yıl arası ve 4-6 yıl turizmde çalışma süresi olan, %19,9, %24,9 ve %23,4 ile resepsiyon görevlisi, kat görevlisi ve baş garson/garson olarak görev yapan, %23,9 %24,9 ve % 24,4 ile ön büro, kat hizmetleri ve restaurant bölümlerinde çalışanların oluşturduğu görülmektedir.

İş-aile ve aile-iş çatışması değerlerine ilişkin ortalama sonuçlarına bakıldığında, çalışanların aile-iş çatışmasına göre iş-aile çatışmasını daha fazla yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bunun nedeni olarak turizm sektörünün uzun çalışma saatleri içermesi ve insan emeğinin diğer sektörlerle göre fazla olması olarak gösterilebilir. İş gereklerinin yoğun ve uzun olması çalışanların zamanının çoğunu işinde geçirmelerinden dolayı aileye gerekli zamanı ayıramaması nedeniyle iş-aile çatışmasını daha fazla yaşadıkları söylenebilir.

İçsel, dışsal ve genel iş tatmini değerlerine ilişkin ortalamalara bakıldığında ise, her üç boyutun da birbirine yakın değerler aldığı ancak çalışanların aldıkları ücret, çalışma koşulları, çalışma ilişkileri gibi dışsal iş tatmin unsurlarından ziyade tanınma, takdir edilme, ilerleme imkanlarının sağlanması, terfi fırsatlarının oluşturulması gibi içsel iş tatmin unsurlarının daha yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır. Genel iş tatmininin ise çalışanlar tarafından iyi bir ortalama karşılandığı görülmektedir.

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen hipotez testlerinin sonuçlarına bakıldığında, ilk olarak iş-aile çatışmasının içsel iş tatmini üzerindeki etkisinin negatif yönlü ve anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda çalışanın, iş gerekliliklerinin ailesi ile ilgili görevlerini yerine getirmesini engellemesi sonucu yaşadığı çatışmadan dolayı içsel iş tatmin unsurlarının azalacağı söylenebilir. Benzer şekilde aile-iş çatışmasının da içsel iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda çalışanın, aile gerekliliklerinin işi ile ilgili görevlerini yerine getirmesini engellemesi sonucu yaşadığı çatışmadan dolayı içsel iş tatmin unsurlarının azalacağı söylenebilir.

İkinci hipotez çerçevesinde ise aile-iş çatışmasının dışsal iş tatmini üzerindeki etkisinin negatif yönlü ve anlamlı olduğu görülmektedir. Bunun nedeni ise çalışanların, aile ile ilgili sorumlulukları için fazla zaman ayırması, sahip olunan çocuk ve onların özel ihtiyaçları özellikle küçük çocukların bakımı, çocuk sayısının

fazla olması, bunun yanında evde bakıma muhtaç yaşlı ebeveynlerin bulunması, ailede yaşanan gerginlikler, krizler v.b. durumlar çalışan kişinin iş gereklerini aksatmasına neden olabilir. Böyle bir durumda çalışanın, örgütte iş gereklerini yeterince yerine getirememesinden dolayı ücret, terfi, ilerleme imkanı gibi dışsal iş tatmin unsurları azalmakta ve dolayısıyla da çalışan bir beklenti içine girememektedir. Buna karşılık, iş-aile çatışmasının dışsal iş tatmini üzerindeki etkisinin ise istatistiki olarak anlamsız olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni olarak işini seven çalışanların işe bağlılık derecelerinin yüksek olduğu sonucuna varılabilir. Çünkü işine aşırı derecede bağlı çalışanlar, işin dışsal iş tatmin unsurlarını dikkate almadan sadece işlerine odaklanmaları söylenebilir.

Son hipotez de ise, iş-aile çatışmasının genel iş tatmini üzerindeki etkisinin negatif yönlü ve anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda çalışanın, iş gerekliliklerinin ailesi ile ilgili görevlerini yerine getirmesini engellemesi sonucu yaşadığı çatışmadan dolayı içsel ve dışsal yani genel iş tatminine ilişkin unsurların azalacağı söylenebilir. Benzer şekilde aile-iş çatışmasının genel iş tatminini negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda yine çalışanın, aile gerekliliklerinin işi ile ilgili görevlerini yerine getirmesini engellemesi sonucu yaşadığı çatışmadan dolayı içsel ve dışsal yani genel iş tatminine ilişkin unsurların azalacağı söylenebilir.

Bu doğrultuda genel olarak turizm sektöründe çalışan kişilerin iş-aile yaşam çatışması arttıkça genel iş tatminleri üzerinde azalma görülmektedir. Bunun nedeni çalışan kişilerin iş ve aile hayatlarındaki rolleri dengeleyememesinden kaynaklanmaktadır. Bu rollerin dengelenememesi sonucu yaşanan çatışmalar birçok olumsuz sonucu beraberinde getirmektedir. Yaşanan çatışmalar sonucu çalışan kişilerin iş tatminleri azalmakta ve bununla birlikte işe geç kalma, devamsızlık, işten ayrılma niyeti ve performans düşüklüğü gibi olumsuz sonuçlar yaşanmaktadır. Bu doğrultuda yaşananlar hem çalışan kişileri hem de çalışılan örgütü fazlasıyla etkilemektedir. Çalışan kişilerin iş tatmininin azalmasıyla yaşam tatminlerinde azalma, stres artışları ve yabancılaşma gibi etkileri görülmektedir. Diğer taraftan işletme için de iş tatmini azalmış bir çalışan düşük performans ve etkinlik demektir. Böyle bir çalışanın ise örgüte faydalı olması beklenemez ve örgüt için maddi ve manevi kayıplara sebep olabilmektedir.

Bu çalışmada çalışanların iş ve aile yaşamlarında üstlendikleri rollerin dengelenmesinin önemini vurgulayan iş-aile yaşam çatışmasının, çalışanın işini severek yapmasını ve işiyle ilgili olumlu sonuçlar almasını sağlayan iş tatminine etkisinin turizm sektöründe çalışanlar üzerinde ele alınıp incelenmesinin diğer çalışmalara ışık tutacağı ve yararlı olacağı düşünülmektedir.

İş-aile yaşam çatışmasının çalışanların iş tatminlerini azaltmasının bireysel ve örgütsel birçok olumsuz sonuçları olmaktadır. Bu olumsuz sonuçların azaltılması ve olmaması için gerekli önlemlerin alınmasını gerektiren bir konudur.

Sonuç olarak bu çalışmadan elde edilen bilgilerle aşağıdaki önerilerde bulunmak mümkündür:

- İş-aile yaşam çatışmasının önlenmesi için iş ve aile yaşamlarının dengede olması çok önemlidir. Bunun için öncelikle aile bireylerine (eş, çocuk, anne, baba vs.) önemli görevler düşmektedir. İş ve aile bireylerin en çok zaman geçirdikleri yaşam alanlarıdır. Birbirlerine karşı anlayış gösteren ve destekleyici aileler bu çatışmayı daha az yaşayacaklardır.
- İş-aile yaşam çatışmasının önlenmesi demek iş tatmini yüksek çalışan demektir. Turizm çalışanlarının iş-aile yaşam çatışmasının alt boyutu olan iş-aile çatışmasını daha çok yaşadıkları görülmektedir. Bunun için çalışma koşullarının, çalışma saatlerinin düzenlenmesi için işletme yöneticilerine ve örgütlere önemli görevler düşmektedir. Başarılı ve iyi performans gösteren çalışanlara sahip olabilmek için çalışanların iş tatmininin sağlanması gerekir. Bu nedenle örgütlerin, çalışanların iş-aile yaşam dengesini kurabilmeleri için politikalar oluşturmaları ve yöneticilerin de bunları uygulamaları gerekmektedir.
- Kişinin iş gerekliliklerinin ailesi ile ilgili görevlerini yerine getirememesinden dolayı yaşadığı iş-aile çatışmasının önüne geçebilmek ve bu sayede iş tatminini sağlayabilmek için iş için harcanan zamanın olması gereken süreyi aşmaması önemlidir. Bunun için örgütlerin çalışma saatlerinde düzenlemelere gitmesi ve ayrıca çalışma koşullarının adil olmasının yaşanan iş-aile çatışmalarını azaltacağı söylenebilir.

- Çalışan kişilerin de herhangi nedenlerden sorunları ve problemleri olabilir. Böyle zamanlarda anlayışlı ve destekleyici örgütler ve yöneticiler önemlidir. Çalışanlara bu zamanlarda ücretli izin, ücretli hastalık, doğum izni vb. haklarını gerçekleştirmeleri sağlanmalıdır. Özellikle çocuk sahibi çalışanlar için örgüt içi çocuk kreşleri de yararlı olacaktır. Bu sayede işten ayrılma, devamsızlık gibi durumların önüne geçilebilir ve aile ile sorumluluklar da yerine getirilmiş olur. Bu durum aile-iş çatışmasına da faydalı olabilecektir.

Gerçekleştirilen çalışmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. İlk olarak çalışma sadece turizm çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Farklı sektörlerde uygulanacak benzer çalışmalar farklı sonuçların ortaya çıkmasını sağlayabilir. Çalışma yalnızca Safranbolu bölgesindeki otel ve konaklarda yapılmıştır. Başka turistik yerlere sahip bölgelerde yapılacak uygulama iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkisinin farklı açılardan incelenmesini sağlayabilir.

Turizm sektörü, müşterilerinin konaklamaları süresince memnuniyetini sağlamak ve yine memnun bir şekilde tesislerden ayrılmaları ile varlıklarını sürdüren bir sektördür. Bunun için müşteri memnuniyeti turizm sektörü için önemlidir. Müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için ise öncelikle örgütlerin, çalışanlarının yaşadıkları çatışmaları azaltıcı politikalar uygulayarak iş tatminlerini sağlamaları gerekmektedir. Bu sayede çalışanlar iyi bir etkinlik ile müşterilerine kaliteli hizmeti sunabilirler. Sağlanan müşteri memnuniyeti ise örgütleri istedikleri amaçlara ulaştırabilir.

Sonuç olarak çalışanların iş-aile yaşam çatışması yaşamaları iş tatminsizliğine neden olmaktadır. Yaşanan bu çatışmalar ile oluşan iş tatminsizliği ise çalışanların stres yaşamalarına, yaşamdan alınan tatminin azalmasına, işe yabancılaşmasına, işten ayrılmasına, devamsızlığa vb. fiziksel, zihinsel ve örgütsel birçok olumsuz sonuç yaşamalarına neden olmaktadır. Bu olumsuz sonuçların yaşanmaması için örgütlerin, çalışanlarının, iş-aile yaşam dengesini kurabilmelerine yardımcı olmaları ve iş tatminlerini sağlamaları gerekmektedir. Böylelikle turizm sektöründe çalışanlar sağlıklı ve huzurlu çalışabilecekler, örgütler ise müşteri memnuniyeti, rekabet üstünlüğü ve kar gibi varmak istedikleri amaçlara ulaşabileceklerdir.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, Z., Karadağ, M. ve Ünsal, Y. (2011) “Fen ve Teknoloji Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi”, *Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi*,2(4), 49-74.
- Afzal, S. ve Farooqi, Y. A. (2014) “Impact of Work Family Conflict/Family Work Conflict on Job Satisfaction and Life Satisfaction: A Case Study of a Public Sector University, Gujranwala Division, Pakistan” *International Journal of Multidisciplinary Sciences and Engineering*,5(8), 31-96.
- Ağırbaş, İ., Çelik, Y. ve Büyükkayıkçı, H. (2005) “Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*,8(3), 327-350.
- Akıncı, Z. (2002) “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,2(4), 1-25.
- Aksoy, M. (2014) “Sağlık Çalışanlarında İş Yükünün Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Diyarbakır Hastanelerinde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Aliyeva, A. (2013) “Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2005) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*, 4. Baskı, İstanbul: Avcı Ofset.

- Anafarta, N. (2011) "The Relationship between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Structural Equation Modeling (SEM) Approach, *International Journal of Business and Management*,6(4), 168-177.
- Aras, M. ve Karakiraz, A. (2013) "Zaman Temelli İş Aile Çatışması, Düşük Başarı Hissi Ve İş Tatmini İlişkisi: Doktora Yapan Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma", *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*,1(4), 1-14.
- Aşan, Ö. ve Erenler, E. (2008) "İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,13(2), 203-216.
- Atabay, E. S. (2012) "İş-Aile Çatışması İle İş Tatmini İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Aliyeva, A. (2013) "Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Aydemir, P. ve Erdoğan, E. (2013) "İş Görenlerin Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı", *Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi*;13(2), 127-153.
- Başaran, İ. E. (2000) *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü*, 3.Baskı, Ankara: Feryal Matbaası.
- Baştemur, Y. (2006) "İş Tatmini İle Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Baylor, K. M. (2010) "The Influence of Intrinsic and Extrinsic Job Satisfaction Factors and Affective Commitment on the Intention to Quit for Occupations Characterized by High Voluntary Attrition", Yayınlanmamış Doktora Tezi, *Florida: Nova Southeastern University*.
- Berberoğlu, M. ve Sağlam, B. (2010) "Meslek Yüksekokulu Akademik Personellerinin Tükenmişliği Ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma", *Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*,1(2), 102-118.

- Beutell, N. J. ve Wittig-Berman, U. (1999) “Predictors of Work-Family Conflict and Satisfaction with Family, Job, Career, and Life”, *Psychological Reports* 85, 893-903.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008) “İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*,9(1), 1-18.
- Brady, B. R., Vodanovich, S. J. ve Rotunda, R. (2008) “ The Impact of Workaholism on Work-Family Conflict, Job Satisfaction, and Perception of Leisure Activities”, *The Psychologist-Manager Journal* 11, 241–263.
- Brough, P. ve Frame, R. (2004) “Predicting Police Job Satisfaction An Turnover Intentions: The Role of Social Support and Police Organisational Variables”, *Journal of Psychology*,33(1), 8-16.
- Budak, A. (2006) “Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal Ve Nato Pol Tesisleri’ nde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, *Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M. ve Williams, L. J. (2000) “Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict”, *Journal of Vocational Behavior* 56, 249–276.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y. H. (2006) “Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini Ve Performans Arasındaki İlişkiler”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*,7(1), 48-58.
- Curry, C. J. (2007) “Predicting The Effects of Extrinsic and Intrinsic Job Factors on Overall Job Satisfaction for Generation X and Baby Boomers in A Regional Healthcare Organization”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, *Atlanta: Georgia State University*.
- Çağatay, A. (2012) “İş – Aile Çatışmasının Çalışanların İş Performanslarına Etkisinin Belirlenmesi: Ankara’daki Özel Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, *Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*.

- Çakır, M. (2011) “Turizm Sektöründe İş-Aile Çatışması: Ankara’daki 4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, *Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*.
- Çalışkan, Z. (2005) “İş Tatmini: Malatya’da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama”, *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*,4(1), 9-18.
- Çalkın, Ö. (2014) “Otel Çalışanlarının Etik Lider Algılaması, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti Ve İş Tatminiyle Demografik Ve İstihdam Özellikleri Arasındaki İlişki”, Yüksek Lisans Tezi, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Çarıkçı, İ. H. ve Çelikkol, Ö. (2009) “İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,1(9), 153-170.
- Çarıkçı, İ. H., Çiftçi, M. ve Derya, S. (2010) “İş - Aile Yaşam Çatışması: Türkiye’deki Kadın Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*,2(2), 53-65.
- Çetin, F., Basım, N. ve Karataş, M. (2011) “Çalışanların Problem Çözme Becerilerinde Örgütsel Adalet Algısı Ve İş Tatmininin Rolü”, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi-Yönetim Ve Ekonomi*,18(1), 71-85.
- Çetinkaya, F. (2011) “Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi Ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Davran, D. (2014) “Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmini İlişkisi: Van İli İlk Ve Ortaokulları Öğretmenleri Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Demirtaş, M. D. (2014) “Banka Müdürlerinin Etik Davranışlarının Çalışanların İş Tatminine Ve Örgütsel Bağlılığına Etkileri: İzmir İli Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, *Gediz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

- Deniz, N. ve Ozalp, B. (2014) “The Effect of Organizational Culture on Work-Family Life Conflict”, *Research Journal of Business And Management*,1(1), 1-13.
- Diker, O. (2010) “İş-Aile Çatışması Ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, *Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Dikmen, A. A. (1995) “İş Doyumu Ve Yaşam Doyumu İlişkisi”, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi*,50(3), 116-140.
- Dursun, S. ve İhtar, E. (2014) “Kadın Çalışanların Yaşamış Oldukları İş Aile Yaşamı Çatışmasının İş Ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*,28(3), 127-137.
- Efeoğlu, İ. E. (2006) “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, Doktora Tezi, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Efeoğlu, İ. E. ve Özgen, H. (2007) “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,16(2), 237-254.
- Ehtiyar, R. (1995) “Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini Ve Verimliliğin Bir Göstergesi Olan İşgören Devir Hızı İle Olan İlişkisinin Değerlendirilmesine Yönelik Antalya Yöresindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Araştırmalı Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Erdem, A. R. (1998) “Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları”, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4, 51-57.
- Eren, E. (2001) *Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi*, 7.Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Ergeneli, A. ve Eryiğit, M. (2001) “Öğretim Elemanları İş Tatmini: Ankara’da Devlet Ve Özel Üniversite Karşılaştırması”, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,19(2), 159-178.

- Eronat, Z. (2004) “İşletmelerde İş Tatmini Ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi’lerde Ampirik Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Frone, M. R., Russell, M. ve Cooper, M. L. (1992) “Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface”, *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Giray, M. D. ve Ergin, C. (2006) “Çift-Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşam Olayları ile İlişkisi”, *Türk Psikoloji Dergisi*, 21(57), 83-101.
- Görgülür, A. A. (2013) “Örgütsel Adalet Ve İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, *Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985) “Sources of Conflict Between Work and Family Roles”, *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Gülmez, Y. (2013) “Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerine Etkileri İle İlgili Bir Araştırma (Yamanlar Eğitim Kurumları Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, *Gediz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- İşcan, Ö. F. ve Sayın, U. (2010) “Örgütsel Adalet, İş Tatmini Ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 195-216.
- Judge, T. A., ve Klinger, R. (2008) “Job Satisfaction: Subjective Well-Being at Work”, **The Science of Subjective Well-Being**, Ed.: M. Eid, ve R. Larsen, New York: Guilford Publications, 393-413.
- Judge, T. A., ve Klinger, R. (2009). “Promote Job Satisfaction through Mental Challenge”, **Handbook of Principles of Organizational Behavior**, Ed.: E. A. Locke, Chichester, UK: John Wiley & Sons, 107-121.
- Kafetsios, K. (2007). “ Work-Family Conflict and Its Relationship With Job Satisfaction and Psychological Distress: The Role of Affect at Work and Gender Hellenic”, *Journal Of Psychology* 4, 15-35.

- Kapız, S. Ö. (2002) “İş-Aile Yaşamı Dengesi Ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,4(3), 139-153.
- Kaplan, M. (2007) “Motivasyon Teorileri Kapsamında Uygulanan Özendirme Araçlarının İşgören Performansına Etkisi Ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, *Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Karaca, S. (2001) “İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi Ve Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Karadağ, İ. (2013) “Tükenmişlik İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Kuruluşunda Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Karavardar, G. (2015) “İş Yaşamında Farkındalık: İş-Aile Dengesi Ve İş Performansı İle İlişkisi”, *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*,13(1), 186-199.
- Kaya, F. Ş., Yıldız, B. ve Yıldız, H. (2013) “ Herzberg ‘İn Çift Faktör Kuramı Açısından İlköğretim I. Kademe Öğretmenlerinin Motivasyon Düzeylerinin Değerlendirilmesi”, *Akademik Bakış Dergisi*, 39, 1-18.
- Kaya, İ. (2004) “Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatmininin Ölçülmesi Ve İş Tatmininin İşgörenlerin İşlerini Bırakma Tutumları Üzerine Etkileri”, Yüksek Lisans Tezi, *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Kaya, N. (2013). “İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Kayasandık, A. E. (2013) “İş-Aile Çatışması Ve Duygusal Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Adaletin Düzenleyici Rolü”, Yüksek Lisans Tezi, *Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Kline, R. B. (2011) *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, Third Edition, New York: The Guilford Press.

- Kılıç, R. ve Sakallı, S. Ö. (2013) “Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi”, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*,6(3), 208-237.
- Kök, S. B. (2006) “İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*,20(1), 292-310.
- Kurt, T. (2005) “Herzberg’in Çift Faktörlü Güdüleme Kuramının Öğretmenlerin Motivasyonu Açısından Çözümlemesi”, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*,25(1), 285-299.
- Kuzulugil, Ş. (2012) “Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*,41(1), 129-141.
- Küçük, F. (2007) “Çalışanlarının İşe Güdülenmesinde Herzberg’in Motivasyon – Hijyen Faktörlerinin Önemi: Belediye Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama”, *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*,44(511), 75-94.
- Locke, E. A. (1969) “What is Job Satisfaction?”, *Organizational Behavior and Human Performance* 4, 309-336.
- Luthans, F. (2010) *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach*, Twelfth Edition, New York: McGraw-Hill Book Company.
- Mesmer-Magnus, J. R. ve Viswesvaran, C. (2005) “Convergence Between Measures of Work-To-Family and Family-To-Work Conflict: A Meta-Analytic Examination”, *Journal of Vocational Behavior* 67, 215–232.
- Murat, G. ve Çevik, E. İ. (2008) “İç Paydaş Olarak Akademik Personel Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Örneği”, *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*,4(8), 1–18.
- Mustafayeva, L. ve Bayraktaroğlu, S. (2014) “İş-Aile Çatışmaları Ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki: Türkiye Ve İngiltere’deki Akademisyenlerin Karşılaştırılması”, *İşletme Bilimi Dergisi*,2(1), 127-145.

- Nacar, N. (2012) “Kütüphanelerde Örgütsel Kültürün Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Namasivayam, K. ve Zhao, X. (2007) “An Investigation of The Moderating Effects of Organizational Commitment on The Relationships Between Work–Family Conflict and Job Satisfaction Among Hospitality Employees in India”, *Tourism Management* 28, 1212–1223.
- Namayandeh, H., Juhari, R. ve Yaacob, S. N. (2011) “The Effect of Job Satisfaction and Family Satisfaction on Work- Family Conflict (W-FC) and Family-Work Conflict (F-WC) among Married Female Nurses in Shiraz-Iran”, *Asian Social Science*, 7(2), 88-95.
- Negiz, N. ve Tokmakçı, E. (2011) “Çalışma Yaşamında Kadının Tükenmişliği: Aile-İş-Sosyal Yaşam Açısından Tükenmişlik (Süleyman Demirel Üniversitesi Örneği)”, *Journal Of Yaşar University*, 6(24), 4041-4070.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. ve McMurrian, R. (1996) “Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales”, *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Nunnally, J. C. ve Bernstein, I. H. (1994) *Psychometric Theory*, Third Edition, New York: McGraw-Hill Book Company.
- Odabaş, Z. (2004) “İş Tatmini Ve Bireysel Performans İlişkisi”, Yüksek Lisans Tezi, *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Oksay, A. (2005) “Çalışanlarda İş Tatmini: Sağlık Sektörü Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Öcal, Ö. (2008) “İş-Aile Çatışması, İş Tatmini Ve Yaşam Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Önderoğlu, S. (2010) “Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması Ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar”, Yüksek Lisans Tezi, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

- Önel, N. (2006) “İş-Aile Çatışmasının Çalışan Kadının Aile İçi İlişkileri Üzerine Etkileri”, Yüksek Lisans Tezi, *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Örücü, E. ve Esenkal, F. (2005) “Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma Ve Erdek Örneği)”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*,8(14) 141-166.
- Örücü, E., Kılıç, R. ve Şimşir, S. (2010) “Organizasyonlarda İş Tatmini Uygulamaları ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, *Akademik Fener*, 13, 1-14.
- Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006) “Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini Ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi-Yönetim Ve Ekonomi* 13(1), 39-51.
- Öz, M. (2006) “Otel İşletmelerinde Yöneticilerin İş Tatmininin Değerlendirilmesi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Özcan, E. D. (2011) *Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı Ve İş Tatmini*, İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Özdevecioğlu, M. ve Doruk, N. Ç. (2009) “Organizasyonlarda İş-Aile Ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş Ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33, 69-99.
- Özmete, E. ve Eker, I. (2013) “İş-Aile Yaşamı Çatışması İle Başa Çıkma Kullanılan Bireysel Ve Kurumsal Stratejilerin Değerlendirilmesi”, *Sosyal Güvenlik Dergisi*,3(1), 19-49.
- Öztekin, Z. S. (2008) “Orduda İş Tatmini: Subayların İş Tatminini Etkileyen Faktörler Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, Doktora Tezi, *Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

- Randolph, D. S. (2005) "Predicting the Effect of Extrinsic and Intrinsic Job Satisfaction Factors on Recruitment and Retention of Rehabilitation Professionals", *Journal Of Healthcare Management*,50(1), 49-60.
- Robbins, S. P. (1998) *Organizational Behavior Concepts Controversies Applications*, Eighth Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Sabuncuoğlu, Z. (2009) *Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış*, Bursa: Mkm Yayıncılık.
- Sekaran, U. (1992) *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, Second Edition, New York: John Wiley.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005) "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu", *Ege Akademik Bakış Dergisi*,5(1), 55-64.
- Somoncuoğlu, A. B. (2013) "Psikolojik Güçlendirme Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki Ve Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Sönmez, H. (2014) "Değişim Yaşanan Örgütlerde İş Tatmini İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi", Yüksek Lisans Tezi, *Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Şimşek, Ö. F. (2007) *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*, Ankara: Ekinoks Yayınevi.
- Taş, Y. (2011) "İş Tatmini Ve Bilgi Paylaşımı Düzeyinin Duygusal Bağlılığa Etkisi: Kocaeli Üniversitesi Araştırma Ve Uygulama Hastanesinde Bir Araştırma", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,1(21), 117-131.
- Tavşancıl, E. (2010) *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analiz*, 4.Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Terekli, G. (2010) "Örgütsel Güven Boyutları Ve İş Tatmini İlişkisi: Tekstil İşletmesinde Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, *Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Thomas, L. T. ve Ganster, D. C. (1995) "Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective", *Journal of Applied Psychology*,80(1), 6-15.

- Thompson, C. A., Beauvais, L. L. ve Lyness, K. S. (1999) “When Work–Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work–Family Culture On Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work–Family Conflict”, *Journal of Vocational Behavior* 54, 392–415.
- Toraman, Ö. (2009) “İş – Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Tsourela, M., Mouza, Anna-Maria ve Paschaloudis, D. (2008) “Extrinsic Job Satisfaction of Employees, Regarding their Intention to Leave Work Position. A Survey in Small and Medium Enterprises”, *Technological Educational Institute of Serres*, 249-261.
- Turgut, T. (2011) “Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği Ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4), 155-179.
- Turliuc, M. N. ve Buliga, D.(2014). “Work-Family Conflict and Job and Family Satisfaction. The Mediating Role of Cognitions”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 159, 105 – 109.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010) “Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Turunç, Ö. ve Erkuş, A. (2010) “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İş Stresinin Aracılık Rolü”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(19), 415-440.
- Uzun, Y. (2013) “Tek Gelirli Ve Çift Gelirli Ailelerde Yaşanan İş Aile Çatışmasının İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyetiyle Olan İlişkisi: Zonguldak İlindeki Dersaneler Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, *Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

- Üngören, E., Cengiz, F. ve Algür, S. (2009) “İş Tatmini Ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*,8(27), 36-56.
- Varol, F. (2010) “Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyetine Olan Etkisi: Konya İli İlaç Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. ve Lofquist, L. H. (1967) *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis: University of Minnesota.
- Yavuz, S. (2010) “Örgütsel Adalet Algısının İş Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Yılmaz, B. ve Halıcı, A. (2010). “İşgücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler: Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma”, *International Journal of Economic and Administrative Studies*,2(4), 93-108.
- Yılmaz, Ç. (2012) “Örgütsel Güven Ve Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Tokat İli Özel Ve Kamu Bankalarında Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, *Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Yılmaz, T. ve Şahin, N. H. (2008) “İş-Aile Çatışması Ve Kadın Yaşamı Üzerine Etkileri”, *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi Derleme Yazısı*,16(63), 188-194.
- Yüksel, İ. (2005a) “İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini Ve İş Davranışları İle İlişkisi”, *İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*,19(2), 301-314.
- Yüksel, İ. (2005b) “İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma” *Doğuş Üniversitesi Dergisi*,6(2), 291-306.
- Zincirkıran, M. (2013) “İşkoliklik İle İş-Aile Çatışması İlişkisinin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi: Sağlık İşletmelerinde Bir Uygulama”, Doktora Tezi, *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

EK: ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu anket, bir Yüksek Lisans tez çalışmasına veri desteği sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Amacımız, turizm sektöründe çalışan personelin iş ve aile hayatlarında meydana gelen çatışmaların iş tatminini nasıl etkilediğini belirleyebilmektir.

Soruların cevaplanması en fazla 6-7 dakika sürmektedir. Soruları cevaplarken isim belirtmeniz kesinlikle istenmemektedir. Cevaplarınıza ilişkin gizlilik kesin bir şekilde sağlanacak ve toplanan veriler yalnızca bilimsel araştırma amacıyla kullanılacaktır.

Değerli zamanınızı ayırarak vereceğiniz destek ve araştırmamıza yapacağınız önemli katkıdan dolayı şimdiden çok teşekkür ederiz.

Sinem AKYÜZ

Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ozan Büyükyılmaz
Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümü

Demografik Bilgiler

1.	Cinsiyetiniz	() Kadın	() Erkek
2.	Medeni Durumunuz	() Evli	() Bekar
3.	Yaşınız		
4.	Eğitim Durumunuz	() Lise ve Altı	() Önlisans () Lisans () Lisansüstü
5.	Bu işletmede Çalışma Süreniz	() 1 yıldan az	() 1-3 yıl () 4-6 yıl () 7-9 yıl () 10 yıldan fazla
6.	Turizm Sektöründe Çalışma Süreniz	() 1 yıldan az	() 1-3 yıl () 4-6 yıl () 7-9 yıl () 10 yıldan fazla
7.	Göreviniz		
8.	Çalıştığınız Bölüm		

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi, görüşünüzü yansıtan rakamı işaretleyerek belirtiniz.

- 1 - Kesinlikle Katılmıyorum
- 2 - Katılmıyorum
- 3 - Kararsızım
- 4 - Katılıyorum
- 5 - Kesinlikle Katılıyorum

9.	İşim ile ilgili sorumluluklarım, ev ve aile yaşantıma ilişkin sorumluluklarım ile çatışmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10.	İşim için harcadığım zaman, aile yaşantıma ilişkin sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11.	İşimin gereklilikleri yüzünden, evde yapmak istediklerimi gerçekleştirememekteyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12.	İşimin bende yarattığı gerginlik nedeniyle, aile yaşantıma ilişkin görevlerimi yerine getirmem zorlaşmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13.	İşim ile ilgili yükümlülüklerim nedeniyle, ailecek yapılacak aktivitelere ilişkin planlarımı değiştirmek zorunda kalmaktayım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14.	Aileme veya eşime yönelik sorumluluklarım, işime ilişkin sorumluluklarım ile çatışmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Lütfen Sonraki Sayfadan Devam Ediniz...



15.	Ev yaşantıma ayırdığım zaman yüzünden, işim ile ilgili görevlerimi ertelemek zorunda kalmaktayım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16.	Aileme veya eşime yönelik sorumluluklarım nedeniyle, iş hayatımda yapmak istediklerimi gerçekleştirememekteyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17.	Aile yaşantım, işe zamanında gitmek, günlük işlerimi tamamlamak ve fazla mesaiye kalmak gibi iş hayatımdaki sorumluluklarım ile çatışmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18.	Aile yaşantım ile ilgili gerginlikler, işime ilişkin görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Lütfen, aşağıdaki ifadeler bakımından mesleğinizden ne derece memnun olduğunuzu, görüşünüzü yansıtan rakamı işaretleyerek belirtiniz.						
1 - Hiç Memnun Değilim 2 - Memnun Değilim 3 - Karasızım 4 - Memnunum 5 - Çok Memnunum						
19.	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20.	Bağımsız çalışma imkânının olması bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21.	Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22.	Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23.	Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24.	Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25.	Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26.	Bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27.	Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28.	Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29.	Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30.	İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
31.	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
32.	Terfi imkânının olması bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
33.	Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkânı vermesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
34.	Çalışma şartları bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
35.	Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
36.	Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
37.	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
38.	Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anketimize katıldığınız için teşekkür eder, iyi günler dileriz...

ÖZET

Bu çalışma, iş-aile yaşam çatışması ile iş tatmini arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır. Çalışmanın amacı, turizm sektöründe çalışanların algıladıkları iş-aile yaşam çatışması boyutları olan iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının, içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerinde ne derece etkili olduğunu belirlemektir. Bu amaç kapsamında, Safranbolu’da bulunan otel ve konaklardaki 201 çalışandan anket yöntemi kullanılarak veriler elde edilmiştir. Hipotezleri test etmek amacıyla, hiyerarşik regresyon analizinden yararlanılmıştır.

Çalışma sonucunda, iş-aile çatışmasının içsel iş tatminini ve genel iş tatminini negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Buna karşılık iş-aile çatışmasının dışsal iş tatmini üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir. Çalışmanın diğer bir bulgusu ise, aile-iş çatışmasının içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğudur.

ARŞİV Kayıt Bilgileri :

Tezin Adı	: İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Safranbolu Bölgesindeki Otel ve Konaklardaki Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma
Tezin Yazarı	: Sinem AKYÜZ
Tezin Danışmanı	: Yrd. Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ
Tezin Konumu	: Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	: 25.06.2015
Tezin Alanı	: İşletme
Tezin Yeri	: KBÜSBE - KARABÜK
Anahtar Sözcükler	: İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması, İş Tatmini, Safranbolu

ABSTRACT

This study focuses on the relationship between work to family life conflict and job satisfaction. The purpose of the study is to determine the effect of perceived work to family conflict and family to work conflict by employees working in tourism sector on intrinsic job satisfaction, extrinsic job satisfaction and overall job satisfaction. For this purpose data for the sample was collected from 201 employees who are working in hotels and mansions in Safranbolu via survey method. Hierarchical regression analyses were conducted to test the hypotheses.

As a result, it has been determined that work to family conflict has a negative and significant effect on intrinsic job satisfaction and overall job satisfaction. On the contrary, it has been identified that the effect of work to family conflict on extrinsic job satisfaction is statistically insignificant. Another finding of the study is family to work conflict has a negative and significant effect on intrinsic job satisfaction, extrinsic job satisfaction and overall job satisfaction.

ARCHIVE Information:

Thesis Name	: The Effect of Work to Family Life Conflict on Job Satisfaction: A Study on Employees working in Hotels and Mansions in Safranbolu
Thesis Author	: Sinem AKYÜZ
Thesis Advisor	: Asst. Prof. Ozan BÜYÜKYILMAZ
Thesis Type	: Master Thesis
Date of Thesis	: 25.06.2015
Department of Thesis	: Business Administration
Place of Thesis	: KBÜSBE-KARABÜK
Key Words	: Work to Family Conflict, Family to Work Conflict, Job Satisfaction, Safranbolu

ÖZGEÇMİŞ

Sinem AKYÜZ 17.05.1989 tarihinde İstanbul'da doğdu. Şişli Kurtuluş Lisesi'ni bitirdikten sonra Karabük Üniversitesi Safranbolu Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümünü kazanarak 2011 yılında mezun oldu. Aynı yıl Dikey Geçiş Sınavı ile Nevşehir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik bölümünden 2013 yılında mezun olarak lisans eğitimini tamamladı. 2015 yılında Karabük Üniversitesi İşletme yüksek lisans programını bitiren Sinem AKYÜZ iyi derecede İngilizce bilmektedir.