

**FİZİKSEL ÇALIŞMA KOŞULLARI VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ
İŞTEN AYRILMA NİYETİYLE İLİŞKİSİNDE ALGILANAN
ÖRGÜTSEL DESTEĞİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ- KABİN
EKİPLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Aybike ZORLU

191156107

DOKTORA TEZİ

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Doktora Programı

Danışman: Doç. Dr. Şafak GÜNDÜZ

İstanbul

T.C. Maltepe Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Haziran, 2023

**FİZİKSEL ÇALIŞMA KOŞULLARI VE İŞ- AİLE ÇATIŞMASININ
İŞTEN AYRILMA NİYETİYLE İLİŞKİSİNDE ALGILANAN
ÖRGÜTSEL DESTEĞİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ- KABİN
EKİPLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Aybike ZORLU

191156107

ORCID: 0000-0002-5393-729X

DOKTORA TEZİ

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Doktora Programı

Danışman: Doç. Dr. Şafak GÜNDÜZ

İstanbul

T.C. Maltepe Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Haziran, 2023



JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Bu belge, Yükseköğretim Kurulu tarafından 19.01.2021 tarihli “Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge” ile bildirilen 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizlenmiştir.



ETİK İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI

Bu belge, Yükseköğretim Kurulu tarafından 19.01.2021 tarihli “Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge” ile bildirilen 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizlenmiştir.



TEŞEKKÜR

Doktora tez sürecimin tüm aşamalarında bilgi birikimi ve tecrübesiyle ile bana ışık tutan, desteğini hep yanımda hissettiğim tez danışmanım Doç. Dr. Şafak Gündüz'e, geri bildirimleri ve kıymetli yorumlarıyla tez çalışmama katkı sağlayan Prof. Dr. Ahu Ergen ve Dr. Öğr. Üyesi İhsan Gülay'a şükranlarımı sunarım.

İhtiyaç duyduğum her an zamanını ayıran, beni motive eden, desteğini ve bilgisini esirgemeyen Öğr. Gör. Gülay Hacıoğlu ve Dr. Öğr. Üyesi Nuran Karaağaoğlu' na, çalışmamı destekleyip veri toplama sürecime katkı sağlayan tüm arkadaşlarıma ve ankete katılan değerli kabin ekiplerine teşekkürlerimi sunarım.

Hayatımın her döneminde verdikleri sonsuz desteği bu dönemde de esirgemeyen canım ailem, melek olup beni uzaklardan izlediğine emin olduğum canım babam, hepinize ayrı ayrı minnettarım. Her zaman yanımda olup bana güç veren en büyük destekçim eşim Haluk ve hayatıma anlam katan oğlum Ali ve kızım Ece'ye sonsuz sevgilerimle.

Aybike Zorlu

Haziran, 2023

ÖZET

FİZİKSEL ÇALIŞMA KOŞULLARI VE İŞ- AİLE ÇATIŞMASININ İŞTEN AYRILMA NİYETİYLE İLİŞKİSİNDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ- KABİN EKİPLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Aybike Zorlu

Doktora Tezi

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Doktora Programı

Danışman: Doç. Dr. Şafak Gündüz

Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 2023

Bu çalışmanın amacı kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşulları ve iş- aile çatışmasının isten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünün incelenmesidir. Bu bağlamda Türkiye’de faaliyet gösteren havayolu şirketlerinde kabin memuru, kabin amiri ve purser olarak görev alan 404 çalışana anket uygulanmıştır. Toplanan veriler AMOS 26.0 ve SPSS 28.0 istatistiki programlar kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçeklerde bulunan ifadeler geçerlilik ve faktör analizi yapılmıştır. Ölçekler ve alt boyutlarının güvenirliğini tespit etmek için Cronbach-Alfa katsayısı analiz edilmiştir. Normal dağılan verilerin karşılaştırmalarında iki değişken için T-testi, ikiden fazla değişken için ANOVA testi kullanılmıştır. Verilerin normal dağılım göstermediği durumlarda ise ikiden fazla değişken için non-parametrik testlerden Kruskal Wallis testi, iki değişken için Mann Whitney testi kullanılmıştır. Araştırmada çoklu regresyon analizi kullanılarak bağımlı değişken üzerinde etkili olan değişkenlerin neler olduğunu ve ne derecede etkili olduğunu açıklanmıştır. Düzenleyici değişkenin etkisini incelemek için hipotezler Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) aracılığıyla test edilmiştir.

Araştırmada iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyetinin demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu, aylık gelir, eşin çalışma durumu, çocuk sayısı, ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olma) göre farklılık durumları tespit edilmeye çalışılmıştır. İş aile çatışmasının medeni hal ve eğitim durumuna, aile iş çatışmasının medeni hal, eğitim durumu ve çocuk sayısına ve işten

ayrılma niyetinin medeni hal ve aylık gelire göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır. Kabin ekiplerinin yaşadığı iş-aile ve aile-iş çatışmalarının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi olduğu ve fiziksel çalışma koşullarının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi olmadığı saptanmıştır. Bu ilişkilerde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünün olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: İş-Aile Çatışması, İşten Ayrılma Niyeti, Algılanan Örgütsel Destek, Kabin Ekipleri



ABSTRACT

FİZİKSEL ÇALIŞMA KOŞULLARI VE İŞ- AİLE ÇATIŞMASININ İŞTEN AYRILMA NİYETİYLE İLİŞKİSİNDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ- KABİN EKİPLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Aybike Zorlu

PhD Thesis

Department of Business Administration

Business Administration Doctoral Programme

Thesis Advisor: Assoc. Prof. Şafak Gündüz

Maltepe University Graduate School, 2023

The purpose of this study is to investigate the mediating role of perceived organizational support in the physical working conditions of cabin crew and the effect of work-family conflict on turnover intention. In this context, a questionnaire was administered to 404 employees working as cabin crew, cabin supervisors, and pursers in airlines in Turkey. The collected data were analyzed using the statistical programs AMOS 26.0 and SPSS 28.0. Validity and factor analysis were performed for the statements in the scales. The Cronbach's alpha coefficient was analyzed to determine the reliability of the scales and their subdimensions. T tests for two variables and ANOVA tests for more than two variables were used for comparisons of normally distributed data. In cases where the data did not have a normal distribution, the Kruskal-Wallis test, a nonparametric test, was used for more than two variables and the Mann Whitney test for two variables. In the study, multiple regression analysis is used to explain the variables that affect the dependent variable and the extent of their effectiveness. The hypotheses about the moderating role were tested using the structural equation model (SEM).

The study attempted to determine the differences between work-family conflict, family-work conflict, and intention to leave the workplace as a function of demographic variables (age, gender, marital status, education level, monthly income, spouse's employment status, number of children, housework, receipt of child/elderly/disabled care assistance). It was found that work-family conflict differed significantly by marital status and

education level, family-work conflict differed by marital status, education level, and number of children, and intention to leave work differed by marital status and monthly income. It was found that work-family conflict and family-work conflict experienced by cabin crew had a significant effect on intention to leave, while physical working conditions did not have a significant effect on intention to leave. Perceived organizational support was not found to play a moderating role in these relationships.

Keywords: Work-Family Conflict, Intention to Leave, Perceived Organizational Support, Cabin Crews



İÇİNDEKİLER

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI	ii
ETİK İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	ix
TABLolar LİSTESİ	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xviii
1. GİRİŞ	1
1.1 Problem.....	1
1.2 Amaç	3
1.3 Önem	4
1.4 Araştırmanın Varsayım ve Sınırlıkları	4
2. LİTERATÜR İNCELEMESİ.....	6
2.1 İş-Aile Çatışması Kavramı	6
2.1.1 İş-aile çatışmasını açıklayan kuramlar	9
2.1.1.1 Rol kuramı	9
2.1.1.2 Akılcı bakış açısı kuramı	9
2.1.1.3 Taşma kuramı	10
2.1.1.4 Telafi kuramı	11
2.1.1.5 Katkı kuramı	11

2.1.1.6	Çatışma kuramı	12
2.1.1.7	İş-aile sınır teorisi	12
2.1.2	İş-aile çatışmasının türleri	13
2.1.2.1	Zaman esaslı çatışma.....	13
2.1.2.2	Gerginlik esaslı çatışma.....	15
2.1.2.3	Davranış esaslı çatışma	16
2.1.3	İş-aile çatışmasının nedenleri	16
2.1.3.1	Kişisel nedenler.....	16
2.1.3.2	İşten kaynaklanan nedenler	19
2.1.3.3	Aileden kaynaklanan nedenler	22
2.1.4	İş-aile çatışmasının sonuçları.....	26
2.1.4.1	İş-aile çatışmasının kişisel ve ailevi sonuçları.....	27
2.1.4.2	İş-aile çatışmasının örgütsel sonuçları	28
2.1.5	İş-aile çatışmasını konu alan araştırmalardan örnekler	29
2.2	İşten Ayrılma Niyeti Kavramı	31
2.2.1	İşten ayrılma niyeti ile ilgili teoriler.....	34
2.2.1.1	March ve Simon modeli (1958)	34
2.2.1.2	Porter ve Steers modeli (1973)	35
2.2.1.3	Mobley modeli (1977).....	35
2.2.1.4	Mobley, Griffeth, Hand ve Meglino modeli (1979)	36
2.2.1.5	Steers ve Mowday modeli (1981)	36

2.2.1.6	Jackofsky modeli (1984)	37
2.2.1.7	Lee ve Mitchell modeli (1994)	38
2.2.1.8	Price modeli (2001).....	39
2.2.2	İşten ayrılma niyetinin nedenleri	39
2.2.2.1	Kişisel nedenler.....	41
2.2.2.2	Örgütsel nedenler	42
2.2.2.3	Davranışsal nedenler	43
2.2.2.4	İşin kendisine ilişkin nedenler	43
2.2.2.5	İş dışı nedenler	44
2.2.3	İşten ayrılma niyetinin sonuçları.....	44
2.2.4	İşten ayrılma niyetini konu alan araştırmalardan örnekler	47
2.3	Algılanan Örgütsel Destek Kavramı ve Önemi	49
2.3.1	Algılanan örgütsel desteğin boyutları	52
2.3.2	Algılanan örgütsel destek ile ilgili teoriler	53
2.3.2.1	Karşılıklılık normu teorisi	53
2.3.2.2	Sosyal değişim teorisi	54
2.3.2.3	Lider-üye etkileşimi teorisi.....	55
2.3.2.4	ERG teorisi (existence-relatedness-growth theory)	56
2.3.3	Algılanan örgütsel desteğe etki eden faktörler	57
2.3.3.1	Örgütsel adalet	57
2.3.3.2	Yönetici desteği	59

2.3.3.3	İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları	60
2.3.3.4	Kişisel (demografik) özellikler	62
2.3.4	Algılanan örgütsel desteğin sonuçları	63
2.3.5	Algılanan örgütsel destek üzerine yapılan araştırmalardan örnekler	66
2.4	Çalışma Koşulları.....	68
2.4.1	Fiziksel çalışma koşulları	69
2.4.2	Sosyal ve psikolojik çalışma koşulları	72
2.5	Kabin Görevlisi Mesleği ve Çalışma Koşulları	73
2.6	Türkiye’de Yolcu Taşımacılığı Yapan Havayolu Şirketleri.....	79
3.	YÖNTEM.....	82
3.1	Araştırma Modeli	82
3.2	Evren ve Örneklem.....	86
3.3	Veri Toplama Araçları.....	88
3.4	Pilot Çalışma.....	89
3.5	Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması	90
4.	BULGULAR	91
4.1	Demografik Değişkenlere İlişkin Betimsel İstatistikler	91
4.2	Ölçeklere Verilen Cevapların Dağılımına İlişkin Bulgular	95
4.2.1	İş-aile çatışması ölçeğine verilen cevapların dağılımı	95
4.2.2	Aile-iş çatışması ölçeğine verilen cevapların dağılımı	96
4.2.3	İşten ayrılma niyeti ölçeğine verilen cevapların dağılımı	98
4.2.4	Fiziksel çalışma koşullarına ilişkin algı ölçeğine verilen cevapların dağılımı	

4.2.5	Algılanan örgütsel destek ölçeğine verilen cevapların dağılımı	101
4.3	Ölçeklerin Güvenilirlik ve Açıklayıcı Faktör Analizi.....	102
4.3.1	İş-aile çatışması ölçeğinin güvenilirlik ve faktör analizi.....	103
4.3.2	Aile-iş çatışması ölçeğinin güvenilirlik ve faktör analizi.....	107
4.3.3	Fiziksel çalışma koşulları algısı ölçeğinin güvenilirlik ve faktör analizi	111
4.3.4	İşten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirlik analizi	116
4.3.5	Algılanan örgütsel destek ölçeğinin güvenilirlik analizi	117
4.4	Modelin Hipotez Testleri.....	118
4.4.1	Ölçeklerin demografik değişkenler ile ilişkisine ait bulgular	118
4.4.1.1	İş-aile çatışması ölçeğine ilişkin bulgular	118
4.4.1.2	Aile-iş çatışması ölçeğine ilişkin bulgular	124
4.4.1.3	İşten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin bulgular	130
4.4.2	Çoklu regresyon analizi.....	135
4.4.3	Yapısal eşitlik modeli ve düzenleyici değişken hipotez testleri	138
5.	SONUÇ ve ÖNERİLER	144
	KAYNAKLAR	155
	EKLER	198
	Ek 1. Anket Formu	198
	Ek 2. Etik Kurul Kararı	204
	ÖZGEÇMİŞ	205

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1. İşten Ayrılma Niyetinin Sebepleri	40
Tablo 2. İşten Ayrılmanın Olumlu ve Olumsuz Sonuçları	46
Tablo 3. Türkiye’de Tarifeli ve Tarifersiz Olarak Yolcu Taşımacılığı Yapan Havayolu Şirketleri	79
Tablo 4. Havayolu Şirketlerinin Kabin Görevlisi Sayıları.....	87
Tablo 5. Fiziksel Çalışma Koşulları Algısı Ölçeği.....	88
Tablo 6. İş- Aile ve Aile-İş Çatışması Ölçekleri	89
Tablo 7. Yaş Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler	91
Tablo 8. Cinsiyet Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler	92
Tablo 9. Medeni Durum Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler.....	92
Tablo 10. Eğitim Durumu Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler	92
Tablo 11. Aylık Toplam Gelir Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler	93
Tablo 12. Eşlerin Çalışma Durumu Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler	94
Tablo 13. Çocuk Sayısı Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler	94
Tablo 14. Ev İşleri/Bakım Destek Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler	95
Tablo 15. İş Aile Çatışması Ölçeği Cevap Dağılımı	95
Tablo 16. Aile-İş Çatışması Ölçeği Cevap Dağılımı	97
Tablo 17. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Cevap Dağılımı	98
Tablo 18. Fiziksel Çalışma Koşullarına İlişkin Algı Ölçeği Cevap Dağılımı	100
Tablo 19. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Cevap Dağılımı.....	101
Tablo 20. Anketin Genel Güvenilirlik Analizi	102
Tablo 21. İş-Aile Çatışması Ölçüm Aracı KMO ve Barlett Testi (N=404).....	103
Tablo 22. İş-Aile Çatışması Ölçeği Faktörlerinin Toplam Varyansı Açıklama Oranları	104
Tablo 23. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Faktörleri ve Faktör Yükleri (Varimax Döndürülmüş Faktör Matrisi)	104
Tablo 24. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Faktörleri ve Faktörlerin Güvenilirliğini Gösteren Cronbach Alfa Katsayıları	106
Tablo 25. Aile-İş Çatışması Ölçüm Aracı KMO ve Bartlett Testi (N=404).....	107

Tablo 26. Aile-iş Çatışması Ölçeği Faktörlerinin Toplam Varyansı Açıklama Oranları	108
Tablo 27. Aile-iş Çatışması Ölçeğinin Faktörleri ve Faktör Yükleri (Varimax Döndürülmüş Faktör Matrisi)	108
Tablo 28. Aile-İş Çatışması Ölçeğinin Faktörleri ve Faktörlerin Güvenilirliğini Gösteren Cronbach Alfa Katsayıları	110
Tablo 29. Fiziksel Çalışma Koşulları Ölçüm Aracı KMO ve Barlett Testi (N=404)...	111
Tablo 30. Fiziksel Çalışma Koşulları Ölçeği Faktörlerinin Toplam Varyansı Açıklama Oranları.....	112
Tablo 31. Fiziksel Çalışma Koşulları Ölçeğinin Faktörleri ve Faktör Yükleri (Varimax Döndürülmüş Faktör Matrisi)	113
Tablo 32. Fiziksel Çalışma Koşulları Ölçeğinin Faktörleri ve Faktörlerin Güvenilirliğini Gösteren Cronbach Alfa Katsayıları	114
Tablo 33. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Katsayısı	116
Tablo 34. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Faktörleri ve Faktörlerin Güvenilirliğini Gösteren Cronbach Alfa Katsayıları	116
Tablo 35. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Güvenilirlik Katsayısı	117
Tablo 36. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Faktörleri ve Faktörlerin Güvenilirliğini Gösteren Cronbach Alfa Katsayıları	117
Tablo 37. Normallik Testi (İş Aile Çatışması)	119
Tablo 38. Varyansların Homojenliği Testi (İş-Aile Çatışması)	119
Tablo 39. ANOVA Analizi (Yaş ile İş-Aile Çatışması)	119
Tablo 40. Bağımsız Örneklem T Testi (Cinsiyet ile İş-Aile Çatışması).....	120
Tablo 41. Bağımsız Örneklem T Testi (Madeni Hal ile İş-Aile Çatışması)	120
Tablo 42. ANOVA Analizi (Eğitim Durumu ile İş-Aile Çatışması).....	121
Tablo 43. Post-Hoc Testi (Eğitim Durumu ile İş-Aile Çatışması)	121
Tablo 44. ANOVA Analizi (Aylık Gelir ile İş-Aile Çatışması)	122
Tablo 45. ANOVA Analizi (Eşin Çalışma Durumu ile İş-Aile Çatışması)	123
Tablo 46. ANOVA Analizi (Çocuk Sayısı ile İş-Aile Çatışması).....	123
Tablo 47. ANOVA Analizi (Ev İşleri/Bakım Destek ile İş-Aile Çatışması)	124
Tablo 48. Aile-İş Çatışma Ölçeği Merkezi Eğilim Ölçüleri	124
Tablo 49. Varyansların Homojenliği Testi (Aile İş Çatışması)	124

Tablo 50. ANOVA Analizi (Yaş ile Aile-İş Çatışması)	125
Tablo 51. Bağımsız Örneklem T Testi (Cinsiyet ile Aile-İş Çatışması).....	125
Tablo 52. Bağımsız Örneklem T Testi (Medeni Hal İle Aile-İş Çatışması)	126
Tablo 53. ANOVA Analizi (Eğitim Durumu İle Aile-İş Çatışması).....	126
Tablo 54. Post-Hoc Testi (Eğitim Durumu ile Aile-İş Çatışması)	127
Tablo 55. ANOVA Analizi (Aylık Gelir ile Aile-İş Çatışması)	128
Tablo 56. ANOVA Analizi (Eşin Çalışma Durumu ile Aile-İş Çatışması)	128
Tablo 57. ANOVA Analizi (Çocuk Sayısı ile Aile-İş Çatışması).....	129
Tablo 58. Post-Hoc Testi (Çocuk Sayısı ile Aile-İş Çatışması)	129
Tablo 59. ANOVA Analizi (Ev İşleri/Bakım Destek İle Aile-İş Çatışması).....	130
Tablo 60. Normallik Testi (İşten Ayrılma Niyeti).....	131
Tablo 61. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Merkezi Eğilim Ölçüleri.....	131
Tablo 62. Kruskal Wallis Testi (Yaş İle İşten Ayrılma Niyeti)	131
Tablo 63. Mann Whitney Testi (Cinsiyet ile İşten Ayrılma Niyeti).....	132
Tablo 64. Mann Whitney Testi (Medeni Hal ile İşten Ayrılma Niyeti)	132
Tablo 65. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinde Medeni Hal Gruplarına Ait Ortalamalar ...	132
Tablo 66. Kruskal Wallis Testi (Eğitim Durumu ile İşten Ayrılma Niyeti)	133
Tablo 67. Kruskal Wallis Testi (Aylık Gelir ile İşten Ayrılma Niyeti).....	133
Tablo 68. Post-Hoc Testi (Aylık Gelir ile İşten Ayrılma Niyeti).....	134
Tablo 69. Kruskal Wallis Testi (Eşin Çalışma Durumu ile İşten Ayrılma Niyeti)	134
Tablo 70. Kruskal Wallis Testi (Çocuk Sayısı ile İşten Ayrılma Niyeti)	134
Tablo 71. Kruskal Wallis Testi (Ev İşleri/Bakım Destek ile İşten Ayrılma Niyeti)	135
Tablo 72. Değişkenlerin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları	136
Tablo 73. Bağımsız Değişkenler Korelasyon Katsayıları (Pearson Korelasyon)	136
Tablo 74. Değişkenlere İlişkin Betimleyici İstatistikler	137
Tablo 75. Çoklu Regresyon Modeli Tablosu	137
Tablo 76. R Değeri Anlamlılığını Ölçen Varyans Analizi	137
Tablo 77. Katsayılar Tablosu	138
Tablo 78. Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Değişken Rolüne İlişkin Standardize Edilmiş Regresyon Etki Katsayıları	140
Tablo 79. Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Değişken Rolüne İlişkin Standardize Edilmiş Regresyon Etki Katsayıları	141

Tablo 80. Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Değişken Rolüne İlişkin Standardize Edilmiş Regresyon Etki Katsayıları	143
Tablo 81. İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması, İşten Ayrılma Niyeti ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkilere Ait Hipotezler ve Sonuçları	145
Tablo 82. Fiziksel Çalışma Koşulları, İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışması Değişkenlerinin İşten Ayrılma Niyeti Değişkeni ile ilişkisine Ait Hipotezler ve Sonuçları	151
Tablo 83. Düzenleyici Değişken Hipotezleri ve Sonuçları.....	152



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 .İş-Aile Çatışmasının Boyutları.....	9
Şekil 2. Zaman Esaslı İş Aile Çatışması.....	14
Şekil 3. Gerginlik Esaslı Çatışma	15
Şekil 4. Araştırmanın Modeli	86
Şekil 5. Fiziksel Çalışma Koşulları ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Etki Modeli	139
Şekil 6. İş-Aile Çatışması Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Etki Modeli	140
Şekil 7. Aile-İş Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Etki Modeli	142

1. GİRİŞ

1.1 Problem

Küreselleşmeyle birlikte ortaya çıkan teknolojik, sosyo-ekonomik ve politik gelişmelerden etkilenen havacılık endüstrisi, devamlı gelişim ve değişim içerisinde. Zaman zaman yaşanan krizler havacılık sektörünü durağanlaştırır da; küresel işbirliklerinin yapılması, ticaret hacminin artması, turizmin canlanması, yeni teknolojilere dayalı uçak üretiminin hız kazanması ve daha birçok faktör havacılık sektörünün gelişimine ivme kazandırmıştır. Havacılık sektöründeki firmaların da gelişen ve aynı zamanda değişen bu ortama ayak uydurması gerekmektedir. Yaşanan krizler ve artan rekabet ortamında havayolları sürdürülebilirliklerini sağlamak için kaynaklarını verimli kullanmalıdır. Havayolu firmalarının sahip olduğu kaynaklar arasında en önemlilerinden biri insan kaynağıdır. Havayolu hizmet üretiminde en büyük rolü oynayan insan kaynağı ise kabin ekipleridir. Yolcu memnuniyetinin sağlanması adına yolcularla ilk iletişimi kuran, onları güler yüz ile ağırlayan, havayolunun en önemli müşteri temsilcileri olarak adlandırabileceğimiz kabin ekiplerinin havayolunun sürdürülebilirliğini etkileyen konumu üzerindeki rolü yadsınamaz. Havayolları, sunulan hizmetin yolcu üzerindeki etkisinde büyük rolü olan, tecrübeli ekiplerinin devir hızını düşürmeyi amaçlar. Böylelikle yeni kabin görevlisi yetiştirmenin doğuracağı ilave maliyetlerden kaçınmaya çalışır. Kabin ekiplerinin işten ayrılma niyeti içerisine girmesi havayollarının zaman kaybı ve maddi kayıp yaşayacağı anlamını taşır. Kabin ekiplerinin kabindeki görevlerini yerine getirirken aynı zamanda havayolunun müşteri hizmetleri ve pazarlama fonksiyonunu da dengelemek durumunda (Kearns, 2019) oldukları göz önüne alındığında, tecrübeli kabin görevlisinin işten ayrılmasının havayolu açısından prestij kaybı ile de sonuçlanması olasıdır.

Kabin ekiplerinin çalışma koşulları ele alındığında birbirinden farklı pek çok unsurun bir arada olduğu görülmektedir. Kötü çalışma koşulları çalışanların hem psikolojik hem de bedensel sağlığını olumsuz etkilerken, çalışma ortamının çalışanlar tarafından olumlu algılanması çalışan verimliliğini arttırmaktadır. Bu nedenle başta çalışanlar ve sonrasında onların verimliliğinden etkilenen organizasyonlar açısından, işyeri koşulları kritik önem

taşıır (Göral, 2006). Kabin ekiplerinin çalışma koşulları ve ortamı, mesai saatleri ve mesaide geçirdikleri süreler diğer iş kollarından farklılık göstermektedir. Kabin ekipleri görevlerinin büyük bir kısmını yüksek irtifalarda, suni olarak oksijenlendirilmiş bir ortamda gerçekleştirirler. Yüksek irtifada çalışmak çalışanlar üzerinde fizyolojik ve ruhsal etkiler bırakır. Ek olarak uçağın ergonomik yapısı, kabin ekibinin işini yaparken birçok farklı zorlukla baş etmesini gerektirir. Dar, sıkışık ve kimi zaman kalabalık çalışma ortamlarında sürekli eğim ve basınca maruz kalarak, ağır çalışma ekipmanlarıyla çalışmak durumunda kalan kabin ekipleri, dikkatli davranmadıklarında bedenlerini incitebilme olasılığıyla karşı karşıyadır. Bunun yanında basınç farkı, saat farkı, ısı, nem ve iklim farkından da etkilenmektedirler (Maltepe Üniversitesi MYO., 2017).

Havacılık sektörünün ara vermeksizin devam eden dinamik yapısı itibariyle kabin memurları için standart çalışma saatleri yoktur. Çalışma saatleri ve süreleri ulusal ve uluslararası standartlar ile belirlenmiştir. Bu limitlerin şirketler tarafından aşılması, kesin kurallarla yasaklanmıştır. Bu nedenle görev aldıkları süreler düzensiz olsa dahi çalıştıkları saatler belli limitlerin üzerine geçemez. Bu şekilde emniyet kuralları gereği ekiplerin aşırı iş yükü ile çalışması kontrol altına alınmıştır. Kabin ekiplerinin aldıkları maaş ve sahip oldukları yan haklar açısından bakıldığında diğer birçok meslek kolundan daha avantajlıdırlar. Kabin görevliliğinin toplumda sahip olduğu prestij, seyahat olanağı sayesinde bir çok ülkeyi gezip görme imkânı sunması ve farklı kültürleri tanıma fırsatı vermesi mesleğin önemli diğer avantajlarından sayılabilir (Özçelik, 2010)

Bu çalışma koşulları kabin ekiplerinin iş- aile dengesi kurmalarının zorlaştırabilir. İş ve aile kavramları birbirleriyle etkileşim içerisindedir. İş yaşam alanı aileyi etkileyebildiği gibi aile yaşam alanı da işi etkiler. Kişilerin yaşamında önemli belirleyicilerden olan bu iki alan arasında oluşan bir çatışma çalışanları olumsuz etkileyebilmektedir. Çalışanlar bu nedenle işten ayrılma niyeti içerisine girebilir (Karatepe ve Kılıç, 2007). Farklı bir açıdan bakıldığında ise; ailelerin faydalandığı yan haklar, indirimli bilet, indirimli konaklama gibi havayollarına göre değişen farklı imkânlar, işe devamlılık konusunda aileleri tarafından destek görmelerini sağlayabilir. Fiziksel çalışma koşulları ve iş - aile çatışması yaşanması açısından değerlendirilme yapılırken tüm bu olumlu ve olumsuz koşulların ne derece etkili olduğu ve kabin ekiplerini işten ayrılma niyetine ne derece yaklaştırdığı tartışma konusudur ve bu araştırmanın önemli bir problemidir.

Havayolları tarafından kabin ekiplerine sağlanan destekler farklılık göstermektedir. Çalışanlar, örgütsel desteğin varlığı ile olumsuz fiziksel koşullara ve iş-aile çatışmasına karşı daha dirençli hale gelebilirler. Özellikle olumsuz koşulların sebep olduğu stresle baş edebilmelerini sağlayabilmek için örgütleri tarafından desteklenmeleri gerekmektedir (Demirel, 2013). Kabin ekiplerinin tüm bu şartlar altında yaşadığı olumsuzluklarda, havayollarının sağladığı desteğin işten ayrılma kararına gidip gitmeme konusundaki etkisi de bu araştırma kapsamında ele alınacak bir diğer konudur.

Literatür taramasında araştırma değişkenlerinin (iş-aile çatışması, fiziksel çalışma koşulları, işten ayrılma niyeti, örgütsel destek) farklı sektörlerde birbirinden bağımsız olarak kullanıldığı araştırmalara rastlanmıştır. Bu araştırma ile fiziksel çalışma koşullarının kabin ekiplerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi incelenecek ayrıca iş-aile çatışmasının kabin ekiplerinin işten ayrılma niyetine nasıl etki edeceği gözlemlenecektir. Aynı zamanda kabin ekiplerinin algıladıkları örgütsel desteğin bu etkilerdeki rolü üzerinde durulacaktır.

1.2 Amaç

Literatür incelendiğinde iş - aile çatışması nedeniyle sorunlar yaşayan bireylerin işten ayrılma niyeti içerisine girebileceğini gösteren birçok araştırmaya rastlanmaktadır (Acun, 2016; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009; Haar, 2004). Aynı şekilde kötü fiziksel çalışma koşullarının çalışanları olumsuz etkileyebileceği ve işten ayrılma niyetine sokabileceği yapılan araştırmalarda ortaya konmuştur (Han, Trinkoff ve Gurses, 2015; Tourangeau ve diğerleri, 2014). Yapılan bu araştırmalar farklı sektörlerde gerçekleştirilmiştir. Konuya kabin ekibi bağlamında bakıldığında, fiziksel çalışma koşullarındaki tüm olumsuz şartlara rağmen sektörün sunduğu birçok olumlu şart da kişilerin uzun yıllar bu sektörde yer almasını da sağlamıştır.

Havacılık sektörünün en önemli elemanlarından biri olan ve uçuşa başlayana kadar birçok eğitimden geçen kabin ekiplerinde işten ayrılma niyetinin oluşması havayollarının ekonomik kayıplar yaşamasına sebep olduğu gibi manevi kayıplara da sokacaktır. Bu araştırma aracılığıyla amaç tüm bu olumlu ve olumsuz şartlar bağlamında kabin ekiplerinin işten ayrılma niyetinin incelenmesidir. Bu bağlamda örgütlerin sunduğu

desteğin yeterli olup olmadığını da ortaya çıkararak havayolu şirketlerindeki yöneticilere öneriler sunmak amaçlanmıştır.

1.3 Önem

Kabin ekipleri havayollarının marka imajını dışarı yansıtan en önemli temsilcileridir. Uçuş emniyetinin sağlanması ve müşteri memnuniyeti açısından bakıldığında havayolu çalışanları arasında en önemli rolü üstlenirler. Kabin ekiplerinin hem normal operasyon prosedürleri hem de acil durum prosedürlerini yerine getirmek, aynı zamanda bunları yaparken müşteri memnuniyetini sağlamak zorunda oldukları göz önüne alındığında, birçok konuda eğitim almaları kaçınılmaz duruma gelmektedir. Kabin ekiplerine verilen teknik eğitimler (teorik ve pratik) ve kişisel gelişim eğitimleri, ciddi zaman ve maddi kaynak gerektirir. Kabin ekiplerinin işten ayrılması ve bu nedenle yeni iş alımları yapılması, yeni kabin memurlarının yetiştirilmesi havayolları açısından kritik öneme sahip bir maliyet unsurudur. Bu durum da kabin memurlarının potansiyel sorunları ve bu sorunların çözümlerinin araştırılması, çıkan sonuçlara göre sorunların ortadan kaldırılması ya da azaltılması adına araştırmaların yapılmasını gerekli kılmıştır. (Chen, 2017).

Literatür incelendiğinde fiziksel çalışma koşulları ve iş - aile çatışmasının kabin ekipleri açısından işten ayrılma niyeti yaratıp yaratmadığı ve örgütsel desteğin bu bağlamdaki etkisinin incelendiği bir araştırma tespit edilmemiştir. Bu araştırma, çalışanın işten ayrılma niyetine girmesiyle maddi ve de manevi kayıplara uğrayabilecek havayolu şirketi yöneticilerine ışık tutabilecektir. Yöneticilerin bu çalışmadan çıkacak sonuçları değerlendirmesinin, hem işe alım sırasındaki kriterler ile ilgili hem de çalışanın devamlılığını sağlama konusundaki örgüt içi destekler ile ilgili yeni planlamalar yapabilmeleri bağlamında önem taşıdığı düşünülmektedir.

1.4 Araştırmanın Varsayım ve Sınırlıkları

Araştırma sadece Türkiye’de bulunan havayolu işletmelerinde görevli kabin ekiplerini kapsamaktadır. Yapılacak olan araştırmada aşağıdaki varsayımlardan hareket edilecektir:

1-Çalışanların kullanılan ölçeklerde bulunan ifadeleri aynı biçimde anladığı varsayılacaktır.

2-Ankete katılan tüm kişilerin ifadelere samimi ve objektif şekilde cevap verdiği varsayılacaktır.

3-Örneklemin evreni temsil niteliği olduğu varsayılacaktır.



2. LİTERATÜR İNCELEMESİ

2.1 İş-Aile Çatışması Kavramı

Kişiler yaşamları boyunca belli bir sıraya göre ya da aynı anda çeşitli roller üstlenirler. Bunlar arasında evlerinde, toplumda ve çalıştıkları kurumlarda üstlendikleri vatandaş, çocuk, işçi, eş, öğrenci ve ebeveyn gibi birçok rol bulunmaktadır (Super, 1980). Başkalarının beklentilerinin kişinin kendi beklentisini etkilemesi gerçeğini ele alan rol teorisi, bireyin topluluk içindeki durumunu, duygu halini, tutum ve davranışlarını anlamayı destekler. Bu bağlamda roller bireyin olduğu gibi sosyal yapının da bir parçasıdır (Greene ve Kropf, 2009).

İş ve aile alanları, kişilerin hayatındaki en merkezi göstergelerinden ikisini temsil eder (Frone , Russell ve Cooper, 1992). Ancak bireylerin iş ve aile yaşamlarındaki rolleri her daim uyum içinde olmamaktadır. Zaman zaman çatışmalar olabilmektedir. Bu iki alanın birbiriyle uyumsuz olması iş-aile çatışmasına sebep olmaktadır (Lambert, Logan, Scott ve Ventura, 2006). İş-aile çatışması, iş ve aileden gelen istekler sonucunda roller ve yükümlülükler arasındaki mücadeleyi ifade etmektedir (Allen, Golden ve Shockley, 2015).

Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal'ın (1964) rol kuramı ile ilgili çalışması iş-aile çatışmasının çıkış noktası olmuştur. Yapılan çalışmada rol çatışması, kişinin birden çok rolü aynı esnada üstlenmesi sonucunda bir rolün diğerine uyum sağlamayı zorlaştırması olarak ifade bulmuştur. Bu bağlamda iş ve aile alanlarındaki rolleri sebebiyle kişilerin yaşadığı iş - aile çatışması, roller arası çatışmasının farklı bir şekli olarak ortaya çıkar (Greenhaus ve Beutell, 1985). Günümüz organizasyonlarında görev alan birçok kişi iş ve aileden kaynaklanan yükümlülükler arasında gidip gelmektedir. Bir alandan gelen rol talebi diğer alana aşırı etki ettiğinde rol çatışması ortaya çıkmaktadır (Nohe, Meier, Sonntag ve Michel, 2015).

Literatürde geniş yer bulan iş-aile çatışması tanımı, iş ve aile hayatlarındaki sorumlulukların bazı açılardan birbirleriyle uyuşmaması durumu olarak ifade bulmuştur.

Bu tanıma göre, iş veya aile hayatındaki rollerden birine katılım, bir diğesindeki katılımı zorlaştırmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985).

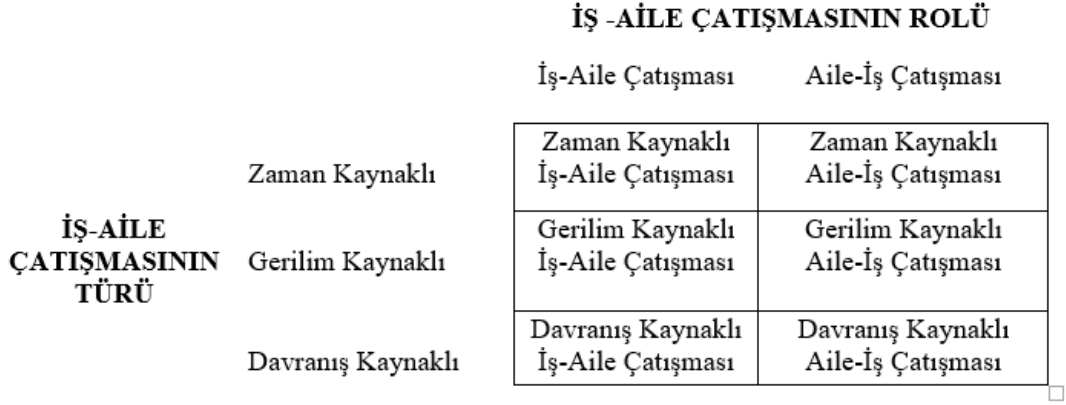
Sanayileşme öncesinde yapılan üretim, aileler tarafından kendi ihtiyaçlarını karşılama doğrultusunda yapılıyordu. Sanayi devrimiyle birlikte iş yerleri aile alanlarının dışına taşmış ve üretim bu alanların dışındaki alanlara kaymıştır. Öncesinde iş ve aile alanlarında farklılık olmayan bireyler artık iş ve aile faaliyetlerini farklı mekân ve zamanda, farklı insan grupları ve davranış kurallarıyla gerçekleştirir olmuşlardır. Ancak zaman ve mekân farklılaşması olsa da iş ve aile, sıkı yapısal ilişkileri ve güçlü etkileşimi ile iki önemli sosyal alt sistem olarak kalmaya devam etmiştir (Özen Kapız, 2002). İşveren beklentilerinin, çalışma sürelerinin giderek artması, sık sık iş seyahatlerine gitmek zorunda olma durumları çalışanların aile yaşamlarındaki sorumluluklarını yerine getirmesini zorlaştırmakta ve hatta engellemektedir. Bu gibi durumlar kabin ekiplerinin iş ve de aile hayatlarında çatışma yaşamasına sebep olmaktadır (Özen Kutanis, 2015).

İş hayatında kadınların ve çiftlerin sayıları günden güne artmaktadır. Öte yandan rekabetin yoğun olduğu iş yaşamında çalışanlara yüklenen iş ve sorumluluklar artmakta ve hatta sorumlulukları dışında inisiyatif kullanmaları beklenmektedir (Özen Kutanis, 2015). Kadınların iş hayatında var olmaları ve çalışanların örgütsel bağlılığının öneminin artması gibi durumlar anlayış değişikliğine neden olmuş ve iş ile özel yaşamın birbirini tamamladığı düşüncesi ortaya çıkmıştır (Friedman, Christensen ve Degroot, 2001). İlk zamanlarda iş ve aile alanları arasındaki dengeyi yönetme konusunun kadınların sorunu olduğu düşüncesi hüküm sürmüştür. Çünkü her ne kadar kadınlar iş hayatına katılsa da asıl görevlerinin aile ile ilgili konuları kapsadığı fikri vardır (Özen Kapız, 2002). Ancak Noor (2002), iş-aile çatışmasının kadınları ve de erkekleri ilgilendiren bir konu olması nedeniyle her iki cinsiyetin de incelenmesinin gerekli olduğunu öne sürmüştür. Hill (2005), çalışan babaların iş-aile çatışması deneyimlerinin araştırmacılar tarafından nadiren araştırıldığını belirtmiştir. Parasuraman ve Simmers (2001) tarafından rapor edilen, erkekler için kadınlara kıyasla daha yüksek bir iş-aile çatışması olduğuna dair şaşırtıcı bir bulgu vardır. Öte yandan, Duxbury ve Higgins (1991), iş-aile çatışmasının kadınları ve erkekleri aynı şekilde etkilediğini bulmuşlardır. Kinnunen ve Mauno (1998) araştırmasında Finlandiyalı çalışanlar arasında iş-aile çatışması yaşayanların cinsiyet açısından önemli bir farklılığı olmadığını bildirmiştir. Günümüz çalışma şartlarındaki

ağırlaşma ve ailenin vazgeçilmezliğini koruması sebebiyle erkeklerin de aile ile ilgili sorumluluklarının olduğu kabul edilmiş ve artık bu konu erkekleri de ilgilendiren bir konu haline gelmiştir (Hill, 2005).

İş ile aile hayatları arasındaki ilişki kıtlık hipotezine dayanır ve sıfır toplamı bir oyundur. Çünkü iki alanda tüketicidir ve sınırlı zamanı ve enerji kaynaklarını kullanır. Bu nedenle bu iki alandaki çatışmadan kaçınmak zorlaşabilir (Hill, 2005). Meydana gelen çatışma türü işteki yükümlülüklerin aile rolüne etki etmesiyle ortaya çıkan iş-aile çatışması ve ailedeki yükümlülüklerin işteki rolü etkilemesi ile oluşan, diğer bir ifadeyle aileden işe doğru gerçekleşen aile-is çatışması olarak çift yönlü ve iki boyutludur (Frone, Russell ve Cooper, 1992). Kişilerin aile rolündeki sorumlulukları, örneğin çocuğunun hastalığı nedeniyle işe gidememesi durumu işindeki performansında negatif etki yaratabilir. Aynı şekilde uzun çalışma süreleri sebebiyle evdeki işlerine zaman ayıramaması, kişinin iş sorumluluklarının aile hayatına negatif etkisi olduğunun göstergesidir (Duxbury, Higgins ve Lee, 1994).

Literatür incelendiğinde iş-aile çatışmasını ele alan eski çalışmalar sadece işten aileye doğru tek bir yapı ortaya koymuşlardır (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996). Sadece işin sebep olduğu sıkıntıların aile hayatını etkilediği kabul görmüş, aile hayatının işe etkisi göz ardı edilmiştir. Fakat bu iki alan kendi aralarında etkileşim içinde olan, aynı zamanda birbirinden bağımsız yapılardır (Voydanoff, 2004). Gerçekleşen algı değişimiyle beraber iş ve aile çatışması birden çok boyuta evrilmiştir (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996). Çatışma olgusu bireylerin yaşayabileceği üç tür çatışma olarak derinlemesine tanımlanmıştır. Bunlar zaman, gerilim ve davranış temelli çatışmalardır. Bu durumda iş-aile çatışmasında olduğu gibi aile-iş çatışmasının da zaman, gerilim ve davranış temelli olmak üzere çeşitlerinin de değerlendirilmesi gerektiğine dikkat çekilmiştir (Greenhaus ve Beutell, 1985). Carlson ve diğerleri (2000), bu tüm yapıları birleştirmiş ve iş-aile çatışmasını farklı üç boyutu ve iki yönüyle daha kapsamlı olarak ele almıştır. Böylece iş-aile çatışması üç farklı boyutla (zaman, gerilim, davranış), aile - iş çatışması da üç farklı boyutla (zaman, gerilim, davranış) ayrı ayrı ele alınmıştır. Ortaya koyulan bu yapı iki yönlü ve altı boyutludur (Şekil 1).



Şekil 1 .İş-Aile Çatışmasının Boyutları (Carlson, Kacmar ve Williams, 2000)

2.1.1 İş-aile çatışmasını açıklayan kuramlar

Birçok alanda uzman olan araştırmacılar, çalışanların iş ve aile alanları arasındaki ilişkilerini ve bu ilişkilerin yaşamları üzerindeki etkilerini inceleyerek, birbirinden farklı kuram ve bakış açıları geliştiren birçok araştırma yapmışlardır (Allen, Herst, Bruck ve Sutton, 2000). Bu araştırmalarda ortaya çıkan kuramlar aşağıda açıklanmıştır.

2.1.1.1 Rol kuramı

İş ile aile alanlarının ilişkisiyle ilgili en çok kullanılan kuramlardan biri olan kavram, rol teorisi. İlk defa sosyologlar Parsons ve Metron tarafından kullanılmıştır. Daha sonraları bu teori iş hayatına adapte edilerek çalışanlar ile ilgili kullanılmaya başlanmıştır (Kinnoin, 2005’den aktaran: Polatcı, 2011). Bireyin sahip olduğu rollerin ayrı ayrı zaman, bağlılık ve enerji ihtiyacının olması birden çok role sahip olan bireye negatif etki edecek ve roller ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmesini zorlaştıracaktır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Rol kuramı aynı zamanda iş-aile çatışmasının merkezini oluşturmaktadır (Güzel ve Özgül, 2014).

2.1.1.2 Akılcı bakış açısı kuramı

Kuramın temeli zaman kavramına dayanmaktadır. Kısıtlı olan zamanın, kişiler tarafından iş ve aile alanlarına paylaştırılması sırasında çatışma çıkacağı inancı esas alınmıştır (Efeoğlu ve Özgen, 2007). Diğer bir ifadeyle birey hem işten kaynaklanan sorumlulukları hem de aileden kaynaklanan sorumlulukları yerine getirecek zamanı yaratamaz ve

çatışma kaçınılmaz olur. Bireyin bir gün içerisinde sahip olduğu zaman dilimini iş ve aile alanları arasında doğru dağıtamayarak, bu alanlardaki bireyleri memnun edememesi akılcı bakış açısı kuramı ile açıklanmaktadır (Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987).

2.1.1.3 Taşma kuramı

Taşma kuramı, başka bir ifadeyle sıçrama kuramı, ilk kez Staines (1980) tarafından ortaya koyulmuştur. Bu kuram, kişinin duygusunun ve davranışlarının iş ve aile gibi iki yaşam alanı arasında birbirine taşıdığını varsayar (Staines, 1980). Örneğin, işinde mutlu olmayan birey bu mutsuzluğu aile yaşamına da taşıyacaktır. Aynı şekilde eğer aile yaşamında mutlu değilse bu durumu da iş yaşamına yansıtabilir (Leiter ve Durup, 1996). Kişinin yaşam alanlarından birinde hissettiği memnuniyet duygusu diğer yaşam alanını da etkilemektedir. Diğer bir ifadeyle bu iki yaşam alanı arasında pozitif bir etkileşim bulunmaktadır. Biri artarken diğeri de ona paralel olarak artmaktadır (Iverson ve Maguire, 2000).

Çalışanların aile ve iş alanlarındaki yükümlülüklerini aynı anda yerine getirmeye çalışması strese ve tatminsizliğe yol açabilir. Ancak taşma teorisine göre bireylerin ortaya çıkan çatışmayı yönetebilmesi ve baş edebilmesi onlara faydalı olacaktır. İşine ve ailesine zaman ayırabilen ve bu iki rolü arasındaki çatışmayı doğru yöneten bireyler sadece tek role odaklanmış bireylere nazaran daha başarılı olabilirler. Taşma teorisi bunun sebebini bireyin bir rolde edindiği tecrübelerin diğer role yansması olarak açıklar. Diğer bir ifadeyle kişinin alanların herhangi birinde yaşadığı pozitif bir durumun diğer alanlardaki stresini azaltacağı ve psikolojik olarak onu olumlu etkileyeceği ifade edilir (Perrone, Aegisdottir, Webb ve Blalock, 2006).

Kişinin iş hayatında mutsuz olması, geleceğe karşı olumsuz yaklaşımı ve gerginlik gibi negatif duygularının; huzur ve umut gibi pozitif duygulardan baskın olması durumunda aile hayatında, aileden kopma ve içine dönme gibi durumlar meydana gelebilmektedir. Olumsuz duygular nedeniyle meydana gelen bu taşma türüne olumsuz taşma adı verilir. Tersine şekilde, olumlu duyguların olumsuzlardan baskın olması durumunda pozitif etkileşim diğer bir ifadeyle olumlu taşma ortaya çıkar (Evans ve Bartolome, 1984). Bir başka varsayım negatif durumları genel varsayıma uygun olarak çift yönlü ele alırken, pozitif durumları çift yönlü ele almaz. Bu varsayımda ailedeki pozitif durumlar iş

yaşamını etkilemez ancak işte yaşanan pozitif durumlar aileyi olumlu etkiler (Williams ve Alliger, 1994).

2.1.1.4 Telafi kuramı

Kuram, iş ve aile gibi iki alanın birbirleriyle etkileşimine dayanır. Bu etkileşim denge ve zaman kavramlarının kullanılışıyla alakalıdır ve ters yönlüdür. Kişiler iş ya da aile hayatlarında yetersiz olan herhangi bir unsuru düzeltmek, memnuniyetsizliğini ortadan kaldırmak ve hayatı kendi açılarından daha tatminkâr hale getirmek isterler (Zedeck ve Moiser, 1990). Bu nedenle çalışma hayatındaki eksikliğini, aile hayatını ön planda tutarak; aileden kaynaklanan bir eksikliği de çalışma hayatına önem vererek kapatma eğilimindedirler. Diğer bir ifadeyle, kişilerin hayatının herhangi bir alanındaki yoksunluğunu diğer alanda giderme çabası telafi kuramını açıklamaktadır. Örneğin; bir kişi kariyerinden veya işinden memnun değilse, bu memnuniyetsizliğini aile hayatına önem vererek kapatmaya ve aile hayatından doyum almaya çalışır (Burke, 1986). Bu durum iki alan arasında dengesizlik meydana getirerek çatışmaya neden olur (Evans ve Bartolome, 1984). Çünkü iş yaşamından tatmin olmayan çalışan aile yaşamına daha çok zaman ayıracak ve böylelikle zaman dengesini bozacaktır. Zaman dengesi kurulamadığında ise iş yaşamlarındaki yükümlülüklerini yerine getirirler bile zaman kısıtından dolayı çatışma yaşamaları kaçınılmaz olur (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Taşma ve telafi teorileri karşılıklı model olarak değerlendirilmekte ve işle aile istatistiki ilişki içinde alanlar olarak görülmektedir (Xu, 2009). Clark (2000) ise bu iki teorinin, kişilerin işi ve ailesini dengede tutmak için karşılaştıkları sorunlarda yetersiz kaldığını ifade eder. Sosyal, konumsal ve davranışsal bağlantıları görmezden gelmesi ya da görmemesi, sadece duygusal bağlantılara işaret etmesi nedeniyle bu teorilerin odaklandığı noktaları sınırlı olarak görür.

2.1.1.5 Katkı kuramı

Kuram farklı alanların birbirini etkilemesi, birbirine katkı sağlaması temelinde ortaya çıkmıştır (Efeoğlu ve Özgen, 2007). Bireyler için maddi kazanç elde edecekleri ve manevi olarak başarıyla tatmin olacakları iş hayatı ile onlara mutluluk veren ve bağlılık yaratan aile hayatı birbirinden farklı alanlar olmasına rağmen birbirini etkilemektedir (Clark,

2000). Aile ve iş hayatlarından alınan doyum genel olarak kişinin yaşam doyum düzeyi ile ilişki içerisinde ve birbirini etkileyen bu iki alan kişinin iyi oluş halini de etkiler. Katkı kuramı çalışmalarında iş ve aileye dayalı stres faktörlerinin çalışanların üzerinde ruhsal ve fiziksel gerilim yarattığı üstünde durulmuştur (Efeoğlu ve Özgen, 2007).

2.1.1.6 Çatışma kuramı

İş ve aile çoğu kişi için iki önemli alandır ve birbiriyle etkileşim içerisinde. Bu iki alanın çoğunlukla uyum içinde bir arada bulunması mümkün olmamaktadır (Lambert, Logan, Scott ve Ventura, 2006). Çatışma kuramı bu iki alanın birbiriyle çatışma içinde olduğunu işaret eder (Evans ve Bartolome, 1984). Bireylerin hem ailesinden hem de işinden kaynaklanan rollerin birbirini etkilemesi gerekmektedir. Çünkü bu rollerin hiç biri tek başına bir çatışma ortaya koymaz. Ortaya çıkan olumsuz yönde etkileşim çatışmayı doğurur. Bir rolün gerektirdiği sorumlulukların diğer rolün tam olarak karşılanmamasına neden olması roller arası çatışma yaratır (Efeoğlu ve Özgen, 2007).

Yapılan çalışmalar işteki olumsuzlukların aile yaşamını aynı şekilde aile yaşamındaki olumsuzlukların iş yaşamını etkilediğini tespit etmiştir. İşteki ve ailedeki rollerinin sorumluluklarından kaynaklanan çatışmalar, uzun çalışma süreleri olan ve düzensiz çalışma saatlerine sahip kişilerde artış göstermiştir. Bireylerin iş ortamında çokça zaman geçirmesine neden olan ve strese yol açan sorumlulukları iş-aile rolleri arasında çatışma yaratabilmektedir (Greenhaus, Bedeianve Mossholder, 1987). Bu iki alanın herhangi birinde özverili davranılmazsa rollerin farklılığından dolayı uyumsuzluk olacak ve bu durum çatışmayı kaçınılmaz yapacaktır (Zedeck ve Moiser, 1990).

2.1.1.7 İş-aile sınır teorisi

Kişiler günlük hayatlarında işle aile alanları arasında geçiş halindedir. Bu iki yaşam alanı arasında fiziksel, zamansal ve psikolojik sınırlar bulunmaktadır. Örneğin evden çalışan kişinin çalışma sırasında aile üyeleriyle etkileşim içinde bulunması kişinin iş sınırlarının ihmal edilmesine neden olabilir. İşini evden yürüttüğü için o sırada gerçekleşen işle ilgili olumsuz bir durumu ailesine yansıtması olasıdır. İş-aile sınır teorisi, kişilerin bu iki yaşam alanını dengelemek için sınırları nasıl yönettiğini ortaya koymaktadır. İş ve aile alanları arasında dengeyi sağlayabilmek için bu alanların yapılarını, koyulması gereken sınırları bireylerin belli bir yere kadar belirleyebileceğinden söz etmektedir (Clark , 2000).

İşle aile alanlarının birbirine nüfuz etmesi, rollerin çakışmasına neden olmaktadır (Ashforth, Kreinerve Fugate, 2000). Aile sınırları iş sınırlarına göre daha geçirgindir. Bu nedenle işten aileye doğru negatif bir yayılma söz konusu olabilmektedir (Frone , Russellve Cooper, 1992). İş alanının herhangi bir şekilde aile alanına etki etmesi iş-aile çatışmasını arttırmaktadır (Powell ve Greenhaus, 2010).

2.1.2 İş-aile çatışmasının türleri

İş-aile çatışması olgusu üç tür olarak ele alınmıştır. Bunlardan ilki, bir roldeki faaliyetler için harcanan zamanın diğer roldeki yükümlülüklerin yapılmasına engel olması olarak tanımlanan zaman esaslı çatışmadır. İkincisi bir roldeki davranışın diğer roldeki davranış kalıplarıyla uyumluluk sağlayacak şekilde ayarlanmaması durumunda ortaya çıkan davranış esaslı çatışma ve son olarak bir rolde oluşan gerginliğin, bir başka roldeki performansı etkilemesiyle ortaya çıkan gerilim esaslı çatışmadır (Greenhaus ve Beutell, 1985).

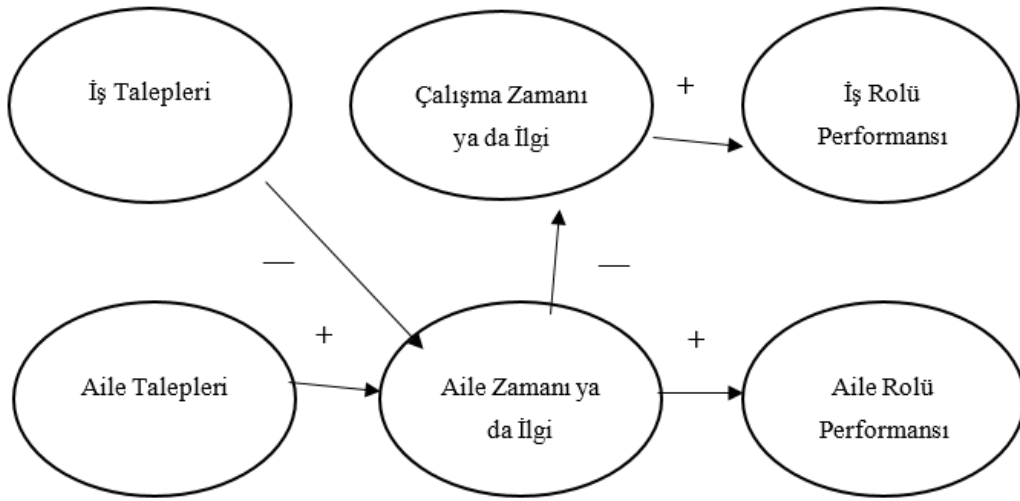
2.1.2.1 Zaman esaslı çatışma

Temelinde bireylerin hissedebilecekleri zaman sınırlamalarını tanımlayan zamana dayalı çatışma bir roldeki faaliyetlere harcanan zamanın diğer roldeki faaliyetleri ihmal etmeye sebep olmasıyla ortaya çıkar. Kişilerin üzerindeki sorumlulukların kısıtlı zaman içerisinde birbiriyle çakışması zaman esaslı çatışmaya neden olur (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Zaman esaslı çatışma, bir alanın taleplerine zaman ayırmak, diğer alanın taleplerini karşılamak için gereken zamanı tükettiğinde ortaya çıkar (Staines, 1980). Greenhaus ve Beutell'e (1985) göre, kişi fiziksel olarak bir alanda bulunmadığında veya zihinsel olarak başka bir alanla meşgul olduğunda talepler karşılanmayabilir. Bu nedenle, zamana dayalı çatışma, alanlar arasında zaman veya dikkat aktarımı olarak kaynak tüketimini içerir. Bununla birlikte, zamana dayalı çatışma, bir etki alanından aktarılan zamanın veya dikkatin, o alandaki talepleri karşılanmadan bırakması koşulunu ekler (Edwards ve Rothbard, 2000).

Bugüne kadar yapılmış araştırmalarda zaman esaslı çatışma ele alınmıştır. Bu araştırmalarda mesai saatleri (Greenhaus ve Beutell, 1985; Kinnunen ve Mauno, 1998),

çalışma programı ve vardiyalı çalışma nedeniyle küçük çocukların sorumluluğu (Greenhaus ve Beutell, 1985) önceki çalışmalardaki zamana dayalı çatışma örnekleridir. Tüm bu çatışmalar düşük eş desteği (Greenhaus ve Beutell, 1985), destekleyici bir çalışma grubu ve örgüt kültürünün eksikliğinden (Hill, 2005) kaynaklanmaktadır. Bu çalışmalarda işte geçen zamanın evdeki yükümlülükleri yerine getirmeyi zorlaştırdığı ve kişilerin ev için gerekli zamanı yaratamamasına sebep olduğu varsayımı vardır. Bruck ve diğerlerinin (2002) yaptığı çalışma göstermiştir ki işte geçen zaman ile iş-aile çatışmasının zaman temelli alt boyutu arasında olumlu ilişki bulunmaktadır. Fakat eşiyile aynı işyerinde çalışanlar için iş ve aile zamanlarını birleştirmek mümkün olmakta ve evdeki zamanlarında da iş ile ilgili konuşabilmektedirler. Bu şekilde ortak bir konularının olması işle ilgili konuların çatışma yaratmasını engellemektedir. (Halbesleben, Wheelerve Rossi, 2012)

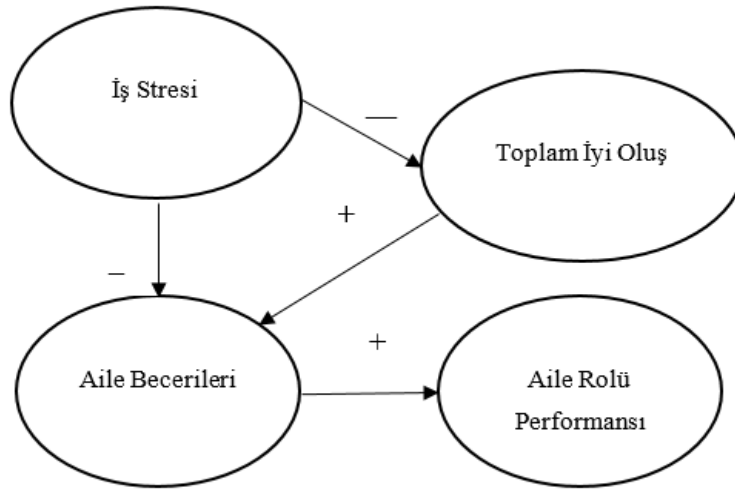


Şekil 2. Zaman Esaslı İş Aile Çatışması (Edwards ve Rothbard, 2000)

Şekil 2’de görülen işaretler değişkenlerin ilişki yönünü göstermektedir. Artı işareti aynı yönlü, eksi işareti aksi yönlü değişikliğe işaret eder. Örnek olarak, aile taleplerinin artması aile ile geçirilen zamanın ve gösterilen ilginin artmasını sağlar. Bu artış, aile rolü performansını da artırır. Aynı şekilde iş alanı taleplerinin artışı aileyle geçirilen zamanı ve gösterilen ilgiyi düşürür. Bu durum aile rolü performansını da düşürecektir. Ancak çalışma zamanı ya da çalışma ilgisi artacaktır. Bu da iş performansını arttıracaktır (Edwards ve Rothbard, 2000).

2.1.2.2 Gerginlik esaslı çatışma

Bir rolde oluşan gerilimin diğer rolde yapılması gerekenleri zora sokması olarak tanımlanan gerginlik kaynaklı çatışmanın en önemli nedenleri rol çatışması, düşük lider desteği ve rol belirsizliğidir (Greenhaus ve Beutell, 1985). İşle aile alanlarının birinde yaşanan gerginliğin diğer alandaki performansı etkilemesi ile ortaya çıkmaktadır. İşte karşılaşılan stresli bir durumun evde huzursuzluk yaratması bu çatışmaya örnek verilebilir. Kişi evdeki sorumluluklarını yerine getiremeyecek kadar yorgun olabilir (Halbesleben, Wheeler ve Rossi, 2012). Bir alandaki gerginliğin (örneğin, memnuniyetsizlik, gerilme, kaygı ve yorgunluk) diğer alanın taleplerini karşılamayı zorlaştırması durumunda ortaya çıkar. Gerilim esaslı çatışma, kendi başına çatışan talepleri ifade etmez, daha ziyade, yalnızca bir alana katılımın, başka bir alandaki rol performansını engelleyen gerginlik üretebileceğini gösterir. Aynı zamanda diğer alanda gerek duyulan becerileri de azaltmaktadır. (Edwards ve Rothbard, 2000).



Şekil 3. Gerginlik Esaslı Çatışma (Edwards ve Rothbard, 2000)

Gerginlik esaslı çatışmaya göre, alanlardan birinde stres arttıkça aile bireylerinin kişisel becerilerinde azalış ortaya çıkacak ve bu azalış rol performansını da azaltacaktır. Aile bireylerinin kişisel becerileri üzerindeki bu etki doğrudan olabildiği gibi toplam iyi oluşun aracı olmasıyla birlikte dolaylı olarak da gerçekleşebilir. Artan iş stresi toplam iyi oluşu azaltacak, toplam iyi oluşun azalması da aile becerilerini azaltacaktır. Artı işareti aynı etkileşim, eksi işareti ise zıt yönde etkileşim anlamına gelmektedir. Bu bağlamda iş

stresinin toplam iyi oluş ile aile becerileri üzerindeki etkisi negatiftir (Edwards ve Rothbard, 2000).

2.1.2.3 Davranış esaslı çatışma

Davranış kaynaklı çatışma bir rolden beklenen davranış kalıplarının diğer roldeki davranış kalıplarıyla uyuşmaması nedeniyle ortaya çıkar. Bir rolün gerekli görülen davranış kalıpları diğer rol ile çatışarak, o rolün gereklerini uygulamayı zorlaştırır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Örneğin işyerinde sert ve otoriter olması beklenen bir yöneticinin aile hayatında anlayışlı ve ılımlı olması beklenebilir. Otoriter davranış yönetici vasfında bir birey için sorun yaratmayabilirken evde eşe karşı uygulandığında sorun olabilir. Bireyler rollerinin beklentilerine göre davranışlarını düzenleyemezse roller arası çatışma meydana gelebilir (Crain ve diğerleri, 2014).

Çatışmanın türleri kişilerin algısından etkilenmektedir. Gerginlik ve zaman esaslı çatışmalarda kişilerin durumları algılaması belirleyici olurken, davranış esaslı çatışmada bireylerin durum içindeki faaliyetlerinin ve davranışlarının algılanmasına dayanmaktadır (Carlson, 1999).

2.1.3 İş-aile çatışmasının nedenleri

İş-aile çatışması çıkmasının öncüleri daha önceki çalışmaların ışığında kişisel nedenler, işin ve ailenin kaynak olduğu nedenler olmak üzere üç farklı çatı altında incelenecektir. Kişinin kendisinden kaynaklanan nedenler olarak; bireyin cinsiyeti, kişiliği ve yaşı, işten kaynaklı nedenler olarak; iş ve çalışma şartları, çalışma saatlerinin fazlalığı ve düzensizliği ele alınacaktır. Son olarak çift kariyer ve gelire sahip aile yapısı, çocuk bakmanın getirdiği sorunlar, medeni durum, ileri yaşta ya da engelli aile bireylerinin bakımı ve aile içi diğer sorunlar aileden kaynaklı nedenler arasında incelenecektir.

2.1.3.1 Kişisel nedenler

Yaşanan çatışmalarda genellikle kişisel özellikler ön plana çıkmaktadır. Kişilerin sahip olduğu farklı özellikler yaşadıkları olayları algılamalarına, bu olaylara verdikleri tepkilere ve gösterdikleri davranışlara etki etmektedir.

a) Cinsiyet: Yapılan araştırmalarla kişilik yapısı ve cinsiyetin iş-aile çatışması yaşanmasında en kritik etkenlerden olduğunu ortaya çıkarılmıştır. Kişilerin yaşları, kişilik yapıları, medeni halleri gibi faktörlerin kadın ve erkek çalışanlar üzerinde farklı farklı etkiye sahip olduğu belirlenmiş ve özellikle cinsiyetin çatışma yaşanması konusunda önemli bileşenlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985; Chusmir ve Parker, 2001).

Cinsiyet farklarıyla ilgili iki görüş bulunmaktadır. Bunlar, cinsiyet beklentisi teorisi ve rasyonel görüştür. Cinsiyet beklentisi teorisi kadınların çalışma yaşamında etkin rol oynamadığı eski dönemlere dayanmaktadır. Erkek egemen kültüre sahip toplumların düşünce tarzı iş yaşamına da yansımaktadır. İş hayatında baskın taraf erkeklerdir ve kadınların ev yaşamında rol alması gerektiği düşüncesi hâkimdir. Bu nedenle erkeklerin evdeki problemlere yoğunlaşmaları ve aile yaşamına bağlılığı, ya da kadınların iş hayatında var olup aktif rol oynamaya başlamasının çatışmaya yol açacağı varsayılmaktadır (arıkı, 2002). Türkiye’de cinsiyet beklentisi görüşünün hâkim olduğunu, kadınların erkeklere nazaran ev sorumluluklarında daha çok rol aldığını ve bu anlamda erkeklere oranla daha yüksek düzeyde çatışma ile karşılaştığını ortaya koyan çalışmalar bulunmaktadır (arıkı ve Avşar, 2005).

Rasyonel görüşe göre ise, bireyler çatışmaları iş ve aile sorumlulukları için harcadıkları zamana göre yaşamaktadır. Kişiler (erkek ya da kadın fark etmeksizin) aile yaşamına daha fazla zaman ayırırlarsa iş yaşamının bu durumdan etkilenmesi beklenmektedir. Tersi durumda iş sorumluluklarının daha çok zaman alması aile yaşamını etkilemektedir. Bu durum cinsiyetten bağımsız yaşanmaktadır. Ancak kadınları ev işlerine ve evle ilgili sorumluluklara, erkeklerinse işle ilgili sorumluluklara daha çok zaman ayırdığı düşünüldüğünden; erkeklerin aile yaşamının, kadınların ise iş yaşamının engellendiği düşünülmektedir (Giray ve Ergin, 2006).

Sanayi devriminin bir getirisi olarak kadınların da iş yaşamına ücretli çalışan olarak katılması olgusu ortaya çıkmıştır. Ancak bu durum geleneksel kadın rolünde bir değişiklik yapmamış kadınların aile içindeki yeri ve sorumlulukları değişmemiştir (arıkı ve Avşar, 2005). Kadınlarda çatışmanın yönü işten eve doğru, erkeklerde ise tam tersi evden işe doğrudur. Dolayısıyla kadınlarda erkeklere oranla daha yüksek düzeyde

iş-aile çatışması görülebilmektedir (Giray ve Ergin, 2006). Annelik izni, kreş yardımı gibi ailelere yardımcı desteklerin kadınlara yönelik olması da kadınların yaşadıkları çatışmanın erkeklere nazaran daha yüksek oranda olduğunu destekler niteliktedir (Apperson, Schmidt, Mooreve Grunberg, 2002).

Erkeğin aile ihtiyaçlarını tek başına karşılayamaması kadınların iş hayatında bulunmasını gerektirmektedir. Ortaya çıkan ekonomik sıkıntılar nedeniyle iş hayatına giren kadın daha sonraları aileye gelir sağlamak amacının dışında toplumda statü sahibi olmak, sosyalleşmek, yeni insanlarla tanışarak iletişim kurmak veya ilgi duyduğu işle uğraşmak gibi nedenlerle de iş yaşamında yerini almaya başlamıştır (Aktaş, 1994). Tüm dünyada yaşanan toplumsal değişim ile kadınlar cinsiyet ayrımı engelini günden güne aşarak çalışma hayatında etkin rol almaktadırlar (Ereş, 2006).

b) Kişilik: Bireysel bir varlık olan insana bireyselliği kazandırıp onu diğerlerinden ayıran kişilik kavramı, işle aile alanlarında çıkacak muhtemel bir çatışmanın öncülerinden birisidir (Aytaç, 2001). Bireyler olayları kişilik özellikleri paralelinde algılar ve tepki verir. Örneğin, olumsuz kişiliğe sahip olan bireyler sahip oldukları olumsuz duygular sebebiyle iyi şartlarda bile mutsuz, stresli ve sinirli olabilirler. Bunun nedeni hayatla ilgili sahip oldukları olumsuz duygulardır. Bu tip kişiliği olan insanların iş-aile çatışması yaşama olasılıkları yüksektir (Bruck ve Allen, 2003).

A ve B tipi olmak üzere iki farklı kişilik tipi bulunmaktadır. A tipi özelliği sergileyen kişiler genelde kendisi ile meşgul olan ben merkezli insanlardır. Bu kişiler yeri geldiğinde ailelerini ihmal edecek düzeyde kendilerini işlerine adanmış durumda olabilirler (Durna, 2004). İşyerinde yükselme konusunda hırslı, işleri zamanında bitirme isteği baskın, işe aşırı bağlı, sabırsız ve duygusal insanlar oldukları için stres eğilimleri daha yüksektir. Buna bağlı olarak daha yüksek düzeyde iş-aile çatışması yaşamaları beklenmektedir. Çünkü bu kişiler uzun saatler çalışır, evlerine iş getirir ve sık iş seyahatlerine çıkarak iş-aile çatışmasına zemin hazırlarlar (Bruck ve Allen, 2003).

Öte yandan B tipi kişilik özellikleri olan kişi kendini sürekli güven içinde hissetmek ister ve zamanla yarış halinde değildir. Belirli bir tempoda çalışarak hayat karşısında rahat ve dengeli tutumları vardır. Kendini işine adanması ve rekabet etme isteği daha azdır (Durna, 2004). Bu kişiler vakitlerini ve enerjilerini dengeli kullanmaya çalışırlar. A tipi kişilik

özelliklerini taşıyan kişilere göre iş-aile çatışmasını daha düşük seviyelerde yaşarlar (Çarıkçı, 2001).

c) Yaş: İş aile çatışmasına nedenlerinden biri de yaştır. Kişinin yaşı arttıkça aile içinde ve işinde sahip olduğu rollerde farklılaşmalar olmaktadır. İşin ve ailenin kişiden talepleri farklılaşmaktadır. Yaşı daha genç olan kişiler kariyerlerinde iyi adımlar atmak adına çok çabalayarak stres yaşamaktadır. Bu durum da iş-aile çatışması yaşama olasılıklarını arttırmaktadır (Martins, Eddlestonve Veiga, 2002). Ancak iş-aile çatışması konulu araştırmalarda kişilerin yaşı arttıkça yaşadıkları çatışmanın azaldığı ile ilgili veriler ortaya çıkmıştır. Bireyler yaş aldıkça maddi açıdan konumlarında oluşan iyileşme ve işteki bilgi ve tecrübesindeki olumlu artış daha az stres yaşamalarını sağlamıştır. Kişinin iş hayatında sahip olduğu sorumlulukları aile hayatını daha az etkilenmiş olur. Böylece aile hayatındaki sorumluluklarını yerine getirmesinde sorun çıkmaz (Giray ve Ergin, 2006).

2.1.3.2 İşten kaynaklanan nedenler

İş hayatın kişilere maddi kazanç, statü ve güvence, sosyal ilişkiler, sendikal olanaklar sağlayarak bireyleri toplum içerisinde konumlandırmaktadır. Tüm dünyada yaşanan değişim ve gelişmelere paralel olarak çalışma şartları da değişiklik göstermiştir. Yapılan işin yapısı, çalışandan istenen nitelikler ve çalışma saatlerinde önemli değişiklikler meydana gelmiştir. Kadınların iş hayatında aktif rol almasıyla çekirdek aile içerisindeki roller de değişmiştir. Hem erkeklerin hem de kadınların iş hayatındaki sorumlulukları ve bunları yerine getirmek için harcadıkları zaman ve çaba aile hayatlarını etkilediği zaman çatışma meydana gelmektedir (Doğrul ve Tekeli, 2010).

Yapılan araştırmalarda işte yaşanan stres faktörleri ve yoğun çalışma saatlerinde artış olmasının iş-aile çatışması düzeyini de arttırdığı belirlenmiştir. Uzun süren ve düzeni olmayan çalışma saatleri, yaşanan baskılar, fazla mesai, düşük maddi kazanç gibi durumlar iş-aile çatışmasının en önemli sebeplerindendir (Kim ve Ling, 2001).

a) Çalışma saatlerinin fazlalığı ve düzensizliği: Bireylerin bir işi veya sorumluluğu gerçekleştirebilmek için harcadığı zaman dilimi çalışma saati olarak adlandırılır (Baykal, 2014). İnsan yaşamında zaten kısıtlı olan zamanın büyük bir kısmının işe ayrılması kişilerin ailesine ayırması gereken zamanı azaltacaktır. Bu durum da iş-aile dengesini

bozacak ve bireyin aile rolünü olumsuz etkileyecektir. Aynı zamanda kişinin uzun süre iş yerinde bulunması onu fizyolojik olarak da etkileyerek yorgun hissetmesine ve stresli olmasına neden olacaktır. Bireyin yaşadığı zaman kısıtı ve yorgunluğu nedeniyle ailevi sorumluluklarını yerine getirememesi ve ailesi ile olan etkinliklere katılamaması bireyi suçlu hissettirecek ve iş-aile çatışmasına neden olacaktır (Sabil ve Marican, 2011; Parasuraman ve Simmers, 2001; Kinnunen ve Mauno, 1998). Yapılan çalışmalar sık sık tekrarlanan fazla mesailerin, tatil zamanı ve hafta sonları çalışmalarının ve günde dokuz saati aşan çalışma sürelerinin iş-aile çatışması düzeyini arttırdığını göstermiştir (Carlson, Kacmarve Stepina, 1995). Günlük ve haftalık olarak aşılın çalışma saatleri çalışanı daha fazla iş talebiyle karşı karşıya bırakarak iş-aile çatışmasını arttırmaktadır. İşe ayrılan zaman iş dışı faaliyetlere ayrılan zamanı azaltmakta böylece zamana dayalı iş-aile çatışması yaratmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Çalışma saatlerinin fazla olmasının dışında uygulanan vardiyalı çalışma düzeni, düzensiz olan iş saatleri, iş seyahatlerinin çokluğu ve esnek olmayan çalışma programları da iş-aile çatışmasını tetikler (Yıldırım ve Aycan, 2008). Özellikle evli ve çocuğu olan çalışanların düzensiz ve fazla çalışma süreleri nedeniyle evdeki işlere ve çocuk bakımına zaman ayırmasının zorlaşması, iş-aile çatışmasını bekâr olanlara göre daha yüksek düzeyde yaşamalarına sebep olur (Grönlund, 2007).

Çalışma saatlerinin düzensizliği vardiyalı çalışma düzeninde karşımıza çıkmaktadır. Vardiyalı çalışma havacılık, sağlık, madencilik, ulaşım, eğlence gibi birçok sektörde kullanılmaktadır. Bu çalışma düzeni insanın biyolojik saatine uygun olmadığından kronik yorgunluğa ve kişinin aile hayatı ve sosyal hayatında düzensizliğe sebep olabilir. Vardiyalı çalışan bireylerin aile içerisinde ve sosyal çevresindeki rollerini yerine getirme konusunda sıkıntıları olabilmektedir. Bu durum da bireylerde strese sebep olacaktır (Özkalp ve Kirel, 2001). Bu sebeple çalışanlar esnek çalışma saatleri olan iş yerlerini tercih etmektedirler. Günümüz koşullarında çalışma modelinde ve üretimde klasik yöntemden uzaklaşarak esneklik uygulamaları başlamıştır. Esnek organizasyon ve yeni üretim biçimleri esnek çalışma modellerini de ortaya çıkarmıştır. Yarı zamanlı ve uzaktan çalışma, esnek mesai gibi çalışma modelleri bireylerin iş dışında olmalarına rağmen iş ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmelerini ve bununla beraber sahip oldukları diğer rollerde de aktif olabilmelerini sağlamıştır (Doğrul ve Tekeli, 2010). Kişilerin çalışma

saatlerinde kendi iradelerine göre karar verebilme özgürlüğünün olması iş görenleri aile sorumluluklarına daha fazla zaman ayırmasını sağlamış ve iş-aile çatışması yaşama ihtimallerini düşürmüştür (Greenhaus ve Beutell, 1985).

b) İş ve Çalışma Koşulları: İş hayatı toplumda birey olarak yer alabilmenin koşullarındandır. Ek olarak statü, gelir, sosyal çevre gibi imkânlar da sunar (Çakır, 2008). Çalışılan işin koşulları aile içerisinde gerginlik yaratarak çatışma nedeni olabilir. Çalışma saatlerinin fazlalığı ve düzensizliğinin yanı sıra yüksek düzeyde sorumluluk yükü altında olmak, düşük düzeyde lider desteğinin olması, alınan ücretin yetersizliği, fiziksel çalışma koşullarındaki sorunlar kişinin stres yaşamasına ve gergin olmasına sebep olarak çatışma doğurabilir. Uzun veya kısa iş seyahatlerine gitme ya da çalışma yerinde değişiklikler yapılarak şehir ya da ülke değiştirme zorunluluğu, kişinin aile düzenini bozabilir ve çatışma yaratabilir (Eridil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004).

Çalışılan iş parasal anlamda kişiyi tatmin etmiyorsa kişi ihtiyaçlarını karşılamakta zorluk çekebilir. Ücretin yetersiz olması kişiyi strese sokabilecek unsurlardan biridir. (Durna, 2004). Alınan ücretin zorunlu ihtiyaçları karşılamak dışında sosyal ihtiyaçları da karşılaması gerekir. Eğer sosyal ihtiyaçları karşılanmıyorsa kişi toplumdan soyutlanabilir. Ailesinin ve kendisini hem zorunlu hem de sosyal ihtiyaçlarını karşılamak isteyen birey ekstra ücret için fazla mesai ve ya ilave iş yapma zorunluluğu içerisine girer. Bu durumda da ilave çalışma yükü ve vakit azlığı sebebiyle aile ve sosyal hayatında problemler yaşayacaktır (Baltaş ve Baltaş, 1999).

İş yerinde yaşanan stres bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığını tehlikeye sokan ve verimini azaltan kritik unsurlardan biridir (Pehlivan Aydın, 2002). Stres içinde olan çalışan ebeveynlerin birbirleri arasındaki ve çocukları ile olan ilişkilerinde olumsuz etkilenmeler tespit edilmiştir. Özellikle erkeklerin stresli iş ortamından sonra aile etkinliklerinde bulunma isteğinde düşüş tespit edilmiştir (Yeşilyaprak, 2004). Yapılan araştırmalar işyerinde stres yaşamamanın iş-aile çatışmasını arttırdığını tespit etmiş ve stres ile iş-aile çatışması yaşanması arasında pozitif ilişki bulmuştur (Vinokur, Pierce ve Buck, 1999; Kim ve Ling, 2001).

2.1.3.3 Aileden kaynaklanan nedenler

Aileden kaynaklı nedenler, aile yükümlülüklerin bireylerin iş hayatını olumsuz etkilemesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Ailede küçük çocukların varlığı, bireylerin medeni durumu, eşlerin çalışıyor olması, çift kariyer ve gelire sahip aile yapısı, ileri yaşta ve bakım sorumluluğu gerektiren kişilerin var olması gibi durumlar aile bireylerinin iş sorumluluklarına ayırması gereken zamanı kısıtlamasına neden olabilmektedir (Fu ve Shaffer, 2001). Öte yandan eşlerin birbirlerini yeteri kadar desteklememesi, çok çocuğa ya da yaşları küçük çocuklara sahip olma durumu, çocuk bakımı sorumluluklarının ebeveynlerden biri tarafından üstlenilmiş olması ve eşlerin kariyer hedeflerinin varlığı da iş-aile çatışmasını tetikleyen aileden kaynaklanan nedenlerdir (Voydanoff, 1988).

Sanayileşme süreci ile birlikte toplumsal değişimin adımları atılmış aile yapısında, toplumsal davranış ve değerlerde değişimler oluşmuştur. Aile yapısında oluşan birinci farklılık aile üyelerinin sayısında meydana gelen değişimdir. Geleneksel aile yapısı, çekirdek aile tipine dönüşmüş, aile fertlerinin sayısı azalmıştır (Koray, Demirbilek ve Demirbilek, 1999). Ailenin temel taşlarından kadının iş hayatında aktifleşmesiyle üstlenilen rollerde de değişimler meydana getirmiştir (Aytaç, 2001).

a) Medeni durum: Kişilerin yaşamındaki önemli olaylardan ikisi evlilik ve kariyerdir. Bunların pozitif etkileşimi yeni fırsatları doğurmakta, negatif etkileşim ise çatışmayı ve mücadeleyi meydana getirmektedir. Kadın ve erkeklerin bu iki alana bakışları farklılık gösterebilmektedir (Fidan, 2005).

Medeni durum çalışanların performanslarına ve iş-aile çatışması yaşama durumlarına etki etmektedir. Yapılan araştırmalar bekâr bireylerin evlilere göre daha az işten kaynaklı aile içi çatışma yaşadığını göstermektedir (Bragger, Srednicki, Kutcher, Indovinove Rosner, 2005). Bekâr çalışanlar aileyle ilgili yükümlülüklerinin az olması sebebiyle zaman ve enerji açısından daha esnek davranabilirler (Fu ve Shaffer, 2001). Özellikle kadın çalışanlar, bekârken daha yüksek performans gösterirken evlilik sonrası performanslarında düşme söz konusu olabilir. Özellikle çocukları olduktan sonra bu düşüş daha da artabilir (Özmutaf, 2007). Çünkü çocuk sahibi olan çalışan kadının zaman ihtiyacı artmaktadır. Bu nedenle evlenen veya çocuğu olan kadınların işlerinden ayrılma niyetine girmesi veya daha az zamanını alacak işleri tercih etmeleri söz konusu

olmaktadır. Gelişmiş ekonomilerdeki yarı zamanlı işlerde çalışan kadınların sayısının fazlalığı da bu durumdan kaynaklanmaktadır (Koray, Demirbilekve Demirbilek, 1999). Aynı pozisyonadaki kadın ve erkeklerden evli olan kadınların daha arka planda yer aldığı ve düşük kariyer beklentisi içerisinde oldukları gözlemlenmektedir. Çünkü evli kadınlar için aile sorumlulukları ön plana çıkmakta ve kariyer arka plana atılmaktadır (Fidan, 2005).

İyi giden bir evlilik çalışma performansında pozitif etki yaratırken, kötü giden bir evlilik çalışma hayatında negatif etki yaratabilir. Çalışanın özel hayatındaki boşanma, ayrı yaşama veya mutsuz evlilik gibi olumsuz durumlar kişinin strese girmesine sebep olmakta ve işine odaklanmasını güçleştirmektedir. Böylece bireylerin çatışmaya girmesini kolaylaştırmaktadır (Özmutaf, 2007).

b) Çift gelir ve kariyere sahip aile yapısı: 1960 yılından bu yana kadının evin sorumluluklarını aldığı, erkeğin ise evin gelirini sağlamak için bir işte çalıştığı geleneksel yapı olan tek gelirli aile yapısından, anne ve babanın dışarıda çalışıp evin gelirini beraber üstlendiği yapıya geçilmiştir (Aytaç, 2001). Eşin belli bir ücret karşılığında çalışıyor olması cinsiyete göre farklılık gösterecek şekilde anlamlandırılmaktadır. Erkeğin evi geçindiren kişi konumunda olması kadın tarafından soruna neden olmamaktadır. Bu durum kadın için çatışma nedeni değildir. Ancak söz konusu kadın olunca bu durum erkek açısından çatışma konusu olabilir ve iş-aile çatışması düzeyini etkiler. Çünkü eşi uzun saatler evde olmayan erkeğin, çocuk bakımı ve ev sorumlulukları artacak ve çatışma yaşama ihtimali yükselecektir (Voydanoff, 1988). İlk zamanlar temel ve zorunlu ihtiyaçların karşılanması için çalışan birey zaman içerisinde farklı beklenti ve gereksinimler içerisine girerek bu gereksinimleri tatmin etmek için çaba göstermiştir. Bu gereksinimlerden biri olan kariyer kişinin çalışarak edinebileceği gereksinimler arasındadır (Yüksel, 2005). Son yıllarda kadınların çalışma yaşamında yerini almasıyla gelenekselin dışında bir aile türü ortaya çıkmıştır. Önceden para kazanmak için çalışan kadın, eğitim düzeyinin artmasıyla bakış açısını değiştirmiş para kazanmaktan bir adım öteye geçmiş ve kariyer hedefi içerisine girmiştir. Eşlerin ikisinin birden kariyer hedefi içerisine girmesi çift kariyerli aile yapısını meydana getirmiştir (Karadoğan, 2009).

Çift kariyere sahip eşler kavramını Rhona ve Robert Rapoport 1969 yılında ortaya atmış (Betz ve Fitzgerald, 1987) ve eşlerin ikisinin birden çalışma hayatında rol alması, kendi kariyer hedeflerine odaklanması olarak açıklamışlardır. Ana koşul eşlerin ikisinin birden kariyer hedefinin bulunması ve uzmanlık alanının olmasıdır. Bu iki ana koşul nedeniyle çift gelirli ailelerden ayrılmaktadırlar (Aytaç, 2001). Çift gelirli aile olmak aile bireylerinin çalıştıkları işin kariyer niteliği taşımadan sadece maddi ihtiyaçları karşılamak amacı taşımasıdır (Acar, 1994; Aytaç, 2000).

Çift kariyerli aileleri konu alan araştırmalara göre kadınların çalışma hayatına katılması, evle ilgili sorumluluklarını azaltmamıştır. İşlerine ve kariyerlerine verdikleri önem günden güne artmasına rağmen aile hala önemini ve yerini korumakta, hayatlarının merkezinde bulunmaktadır. Çift gelir ve kariyere sahip ailelerde hala geleneksel rol paylaşımı aynı şekilde sürdürülmektedir. Eşleri ile kariyer olarak aynı statüdeki kadınlar ev ve çocuk sorumlulukları konusundaki görev dağılımında adaletsizlik yaşamaktadır. Bu konuda verdikleri tepkiler çatışma yaratmaktadır (Vinokur, Pierceve Buck, 1999). Kadınlara yüklenen sorumluluklar işe ara vermelerine neden olmakta ve kariyerlerinde ciddi yaralar açmaktadır. Bu kadınların tekrardan işe girmeleri ve adapte olmaları güçleşmektedir (Kocacık ve Gökkaya, 2005).

c) Çocuk bakımı sorunları: Günümüzde kadın ve erkekler çoğunlukla hem çalışıp hem de ailevi sorumluluklarını yerine getirmektedir. Zaman içerisinde iş ve aile alanlarına verilen önem dereceleri değişiklik gösterse de asıl amaç, işte üretken olabilmek ve bunun yanında ebeveynlik görevlerini yerine getirebilmektir. Ebeveynlik rolünün gerektirdiği sorumluluklar her iki cinsiyet için farklılık göstermektedir. Çünkü kadınların annelik rolü, erkeklerin sahip olduğu babalık rolüne nazaran zordur. Anneler çocuklarla ilgilenmek hususunda yalnız kalabilmektedirler. Dolayısıyla kadınların üretkenlikleri ve kariyerleri bu durumdan zarar alır (Kocacık ve Gökkaya, 2005; Schwartz, 2006). Kadınların çalışma hayatına katılmasındaki ana etken bakmakla yükümlü olduğu çocuğunun var olup olmamasıdır. Tüm sosyo-ekonomik seviyelerde bulunan kadınlardan çocukları olmayanların tam gün mesai yapma olasılıkları daha yüksektir (Aytaç, 2002).

Evlenme ve beraberinde getirdiği ev ile ilgili sorumluluklar kadınların çalışma yaşamını aksatmalarına sebep olmaktadır (Eyüboğlu, İncir, Ilgaz, Fidanve İnce , 2000). Çocuğu

olan çalışanlar kısmı devamsızlık yapmaya mecbur kalmaktadır. Bu tarz olumsuz durumlar örgüt içinde çatışma ve performans düşüklüğü yaratır (Hammer, Bauerve Grandey, 2003).

Çalışmak isteyen kadın işe başlamadan önce çocuk bakımında kimden destek alacağını, işte olduğu zamanlarda çocuğuna kimin bakacağını düşünmek zorundadır (Aytaç, 2002). Çocuk bakımı sorumluluğu olan kadınlar için zaman ihtiyacı doğacak ve bu durumda iş-aile çatışması olasılığını arttıracaktır. Yapılan çalışmalarda çocuk büyütmek zorunda kalan ailelerin daha çok iş-aile çatışması yaşadığı ortaya çıkmıştır (Carlson, Kacmarve Stepina, 1995). İş-aile çatışması yaşamayı istemeyen kadın çalışanlar özellikle ev işlerinde, çocuk bakımı gibi sorumluluklarında başka birinden destek alarak, bu çatışmaların önüne geçebilir (Çarıkçı, Çiftçi ve Derya, 2010).

Kişinin çocuk sahibi olmasının yanında çocuklarının yaşları ve kaç çocuğu olduğu da iş-aile çatışmasıyla ilişkilidir. Çocuk sayısının artmasıyla ihtiyaç duyulan zaman artacak buna paralel olarak çocuklarla ilgili problem ve ihtiyaç kaynaklı endişeler de artacaktır (Giray ve Ergin, 2006). Çalışmalar göstermiştir ki, çocuk sayısının artması iş-aile çatışmasını da arttıracaktır (Carlson, 1999; Giray ve Ergin, 2006). Özellikle 0-6 yaş arasında küçük çocuklara sahip olmak çok önemli bir çatışma nedenidir (Voydanoff, 1988). Bu çocukların daha fazla bakıma ihtiyacı olması nedeniyle günlük ihtiyaçların karşılanmasıyla ilgili problemlere ve ek olarak eğitim ve sağlık konularıyla ilgili problemlerine daha çok rastlanmaktadır. Bu durumlar da ebeveynlerin işe geç kalmasına ya da hiç gidememelerine, işlerine yoğunlaşamamalarına neden olur (Giray ve Ergin, 2006).

Yaşanan tüm bu olumsuzlukları azaltmak için kadın ve erkeğin çocuk yetiştirme konusunda birbirine destek olması ve sorumluluklarını paylaşması gerekmektedir. Özellikle erkeklerin çocuk yetiştirmede daha aktif rol alması sağlanmalıdır. Örgütler çalışan anne babalara karşı daha anlayışlı davranmalı ve sorumlulukları olduğunu bilmeli aynı zamanda ebeveynlerin yeterli miktarda izin ve destek almalarını sağlayıcı uygulamalar yapmalıdır (Schwartz, 2006). Üzerindeki sorumlulukları eşiyle ya da ailesinden veya dışarıdan destek verecek biriyle paylaşacağını bilen anneler işe dönme

konusunda daha cesaretli olabilmekte ve çalışma hayatı ile ilgili motivasyonu arttığı için kariyer hedefine odaklanabilmektedir (Aytaç, 2001).

d) İleri yaşta ve engelli aile bireylerinin bakımı: Çocuk bakımında olduğu gibi ailedeki yaşlıların bakımı da çatışma yaratan bir unsurdur. Yaşlı ve engelli bireylerin bakım ihtiyacı yaşamı sonlanana kadar sürer. Bu nedenle uzun sürebilir ve genellikle bakmaya gönüllü aile üyeleri tarafından yerine getirilmektedir (Oğlak, 2017). Ailede bulunan yaşlı ve engelli bireyler, ailenin zaman ihtiyacını arttıracaktır (Voydanoff, 1988). Yaşlı ve engelli bireylerin düzenli sağlık kontrollerinin veya bakım gerektirecek sorunlarının, mesai saatleri içerisine denk gelmesi çalışanın işteki zamanını olumsuz etkileyerek aile-iş çatışması yaratabilmektedir. Bu durum iş yerinde sorunlara neden olarak, çalışana stres ve gerginlik yaşatabilir (Barnett ve Shen, 1997).

e) Ailevi diğer sorunlar: Üzerinde durduğumuz konuların dışında eşler arasındaki gelir farklılıkları, mesai saatleri uyumsuzlukları, ev işlerindeki sorumluluk dağılımı gibi konularda iş-aile çatışmasına neden olabilmektedir. Aile bireylerinin günlük ve ertelenemez nitelikte sorumluluklarının sadece bir bireye yüklenmiş olması ve fazla zaman alması bireyin işine geç kalmasına veya işten erken çıkmaya ya da izin almak zorunda olmaya sebep olabilir. Bu yükler kişinin strese girmesinin ve işe odaklanmasında zorlaşma olmasının nedenidir (Barnett ve Shen, 1997). İş yaşamına giren kadının artan yükleri evdeki sorumlulukların da yüklenmesiyle iyice artmıştır. Aile içerisindeki sorumluluklar kadın ve erkek arasında dengeli dağıtılmadığında eşler arasında çatışma meydana gelmektedir. Adaletsizliğe uğradığını düşünen kadın destek alamadığında psikolojik ve fiziksel olarak yıpranabilir (Blair, 1998). Aynı şekilde kadınlarda eşlerine gerekli konularda destek olmalıdır. Stresli iş ortamından eve gelen erkeğe gerekli duygusal desteği sağlayarak daha az çatışma yaşanmasına katkı sağlayabilir. İki eşinde çalıştığı durumlarda eşler birbirine daha iyi anlamaya çalışarak destek olmalıdır. Aksi durumda özellikle kariyer odaklı iki eşin kariyerlerine öncelik vermesi ve birbirlerini anlamamaları aralarındaki uyumu bozacaktır (Aytaç, 2001).

2.1.4 İş-aile çatışmasının sonuçları

Kişilerin iş yaşamındaki sorumluluklarını yerine getirmek isterken aile yaşamında ortaya çıkan sorunları inceleyen çalışmalar, iş-aile çatışmasının stres (Kossek ve Ozeki, 1998),

evlilik yaşamı doyumu (Greenhaus, Bedeianve Mossholder, 1987), aile yaşamı doyumu (Kopelman, Greenhausve Connolly, 1983), genel yaşam doyumu (Adams, Kingve King, 1996) ve işten ayrılma niyeti (Netemeyer, Bolesve McMurrian, 1996) üzerinde etkili olduğunu ortaya çıkarmıştır.

2.1.4.1 İş-aile çatışmasının kişisel ve ailevi sonuçları

Stres kişilerin işi ve ailesi arasında çatışma yaratacak etkenlerden biridir. Kişilerin aile ve iş rollerinden kaynaklanan sorumluluklarının birbiri ile çakışması ve baskı yaratması, kişinin kendini kötü hissetmesine neden olarak fiziksel ve ruhsal sağlığında zararlı sonuçlar doğurabilir (Hammer, Saksvik, Nytrø, Torvatnve Bayazit, 2004). Stres konulu araştırmalar incelendiğinde iş-aile çatışmasının yayılmacı modeli savunduğu görülmektedir. Bu modele göre bireylerin evde yaşadığı stres iş alanına da yayılarak kişiyi etkiler ve işyerindeki davranışlarına yansır. Bu nedenle organizasyonlar iş-aile çatışmasını azaltma yönünde çalışmalar yapmazsa verimlilik, karlılık ve örgütsel bağlılık azalacaktır (Bragger, Srednicki, Kutcher, Indovinove Rosner, 2005; Efeoğlu ve Özgen, 2007).

Çalışanların yaşadığı stres; kaygı, tatminsizlik ve tükenmişliğe neden olmaktadır. Kişilerin işteki ve iş dışındaki ilişkilerinde soruna neden olan kronik yorgunluk, çaresizlik, umutsuzluk ve kendine olan saygının yitimi gibi duygularını tetikleyip kişileri duygusal, bilişsel ve fiziksel tükenme ile karşı karşıya bırakır (Schaufeli, Salanova, González-Romáve Bakker, 2002).

Duygusal tükenmişlik kişilerin evlilik kalitesini de etkileyecektir. Evlilik kalitesini konu alan çalışmalar, kişilerin yaşadığı iş-aile çatışmasının eşlerinin psikolojilerini de etkileyeceğini ve bu durumunda evlilik hayatlarını sıkıntıya düşüreceğini ileri sürmüştür. Örneğin işe harcanan zaman, yoğun iş seyahatleri, eşten ayrı uzun vardiyada çalışma, çalışanın eşiyle arasındaki hem duygusal hem de sorumluluklara dayanan ilişkisini olumsuz etkileyecek, aynı zamanda yalnızlık hissi, kızgınlık ve suçluluk duygusuna yol açabilecektir (Matthews, Congerve Wickrama, 1996).

İş ve aile alanlarında çatışma yaşanması aile tatminini olumsuz etkilemektedir (Karatepe ve Bekteshi, 2008). Düşük aile tatmini uzun dönemde depresyona, hayat kalitesinin

düşmesine ve hayattan alınan tatmininin azalmasına neden olarak, kişinin psikolojisini ve fiziksel sağlığını bozmaktadır (Vallone ve Donaldson, 2001).

Yaşanan çatışmalarda genel olarak çalışanların işine ve ailesine bağlılığı ve bu iki alanda yaşadığı problemler ve beklentilerin karşılanamaması sebebiyle yaşanmaktadır ve bu çatışmalar yaşam tatmininin azalmasına neden olabilmektedir (Jackson, Zedeckve Summers, 1985). Kişinin hayatının anlam bulması ve yaşamından memnun olması için ana unsur yaşamdan duyduğu tatmindir. Yaşam tatmini kişinin yaşamını kendi ölçütleri paralelinde olumlu değerlendirmesidir ve çevresiyle etkileşimli olarak gelişmektedir (Diener, Emmons, Larsenve Griffin, 1985).

İş-aile çatışması arttıkça fiziki ve ruhsal sağlığın kötüye gittiği saptanmıştır (Greenglass, Burkeve Fiksenbaum, 2001). Çatışmalar neden oldukları stres yüzünden sağlık sorunlarını beraberinde getirmektedir (Hammer, Saksvik, Nytrø, Torvatnve Bayazit, 2004). Örgütler işin sebep olduğu stresi aza indirecek örgütsel destekler sunabilir (Frone, Yardleyve Markel, 1997).

2.1.4.2 İş-aile çatışmasının örgütsel sonuçları

Kişilerin iş-aile çatışması yaşaması çalıştıkları organizasyonları da etkilemekte ve önemli maliyetler yüklemektedir. Çalışanların iş ve aile alanlarından gelen sorumluluklarını dengelemede yetersiz kalması iş performansında ve verimlilikte düşüşe, işe ve organizasyona bağlılıkta azalmaya, işe devamsızlıkta artışa ve yüksek işgücü devrine sebep olmaktadır (Hammer, Bauerve Grandey, 2003).

İş aile çatışması çalışanın işyerindeki dikkatini ve işe yoğunlaşma düzeyini düşürdüğü için iş performansını negatif etkilemektedir (Eagle, Milesve Icenogle, 1997). Yoğun iş temposu sebebiyle uzun mesailer yapan birey zaman ve enerjisini işi için harcadığından ailevi sorumluluklarını yerine getirmede zorlanır ya da getiremez. Bu durumda duygusal olarak rahatsız olmasına ve iş tatmininde azalma olmasına sebep olur. Aile sorumlulukları çok olan bir çalışan da aynı şekilde işini aksatmak zorunda kalacaktır. Bu durumda yine duygusal rahatsızlık hissetmesine neden olur (Brough, O'driscoll ve Kalliath, 2005).

İş tatmininin hayatın diğer alanlarına da etkisi olmaktadır ve tatminsizlik yaşanması durumunda bireyler mutsuz ve stresli olabilmektedir. İşlerinden düşük oranda tatmin olan

bireylerin işlerine devamsızlık yapma ya da işe geç kalma eğilimleri daha yüksektir. İşinden tatmini az olan bireylerde ayrıca işten ayrılma eğilimini de yüksektir (Çarıkçı, 2001). Bireylerin iş ile ilgili sorumluluklarının aile hayatlarına etki etmesi veya aileden kaynaklı sorumlulukların işe devam göstermesini engellemesi durumunda kişi işten ayrılma isteği içerisinde girmektedir. Çalışanların işten ayrılma niyetine girmesi örgüt açısından maliyetli olabilmektedir. Örgütlerin işten ayrılmak isteyen bir çalışanın ayrılma sebebini bilmesi tedbir alması açısından önemlidir (Çarıkçı, 2001). Örgütlerin çalışanlara sağladıkları destek iş-aile çatışması seviyesini düşürerek örgütle özdeşleşmesini arttırırsa işten ayrılma düşüncesi azalabilir (Turunç ve Çelik, 2010).

Örgütü ile özdeşleşen çalışan örgütüne karşı bağlılık duyabilmektedir. Ailesiyle sorunlar yaşayan bir çalışan bu nedenle işe yoğunlaşamazsa ya da örgüt ailevi sorumluluklara karşı kayıtsız kalıp destek olmazsa kişilerin örgütsel bağlılıkları azalabilir (Çarıkçı, 2001). Roller arasında çatışma yaşayan birey iş tatmininin ve performansının yetersizliği sebebiyle işinden duyduğu memnuniyette de azalma yaşayacak ve örgütten ayrılma isteği duyacaktır (Karatepe ve Kılıç, 2007).

2.1.5 İş-aile çatışmasını konu alan araştırmalardan örnekler

Williams ve Alliger (1994) tarafından New York'ta yaşayan, tam zamanlı çalışan ve sekiz yaşından küçük çocuğu olan 41 kişi ile yapılan araştırmada katılımcıların iş ile ilgili duygularını ve düşüncelerini eve taşıyarak iş-aile çatışması yaşadıkları belirlenmiştir. Literatür incelendiğinde kadınların erkek çalışanlara oranla daha fazla iş-aile çatışması içinde olduğunu tespit eden çalışmalara rastlanmıştır. (Fu ve Shaffer, 2001; Greenhaus , Collins , Singh ve Parasuraman , 1997)

Yaşanan iş-aile çatışması çalışanları fiziki ve ruhsal yönden etkilemektedir. Crain ve arkadaşlarının (2014) bilgi teknolojisi bölümünde 623 çalışanla yaptıkları çalışmada iş-aile çatışmasının uyku yetersizliğini ve uykusuzluk belirtilerini beraberinde getirdiği, aralarında pozitif ilişki olduğu belirlenmiştir. Çelik ve Turunç'un (2011) Ankara'da bulunan bir kamu işletmesinde 198 kişi üzerinde yaptıkları araştırmada iş-aile çatışmasının psikolojik sıkıntı boyutları olan uyku, intihar eğilimi, denge, endişe, sağlık ile pozitif ilişkisi olduğu öne sürülmektedir. Frone (2000) tarafından 2700 çalışan ile yapılan araştırmada da iş-aile çatışması ile endişe arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir.

Grzywacz ve arkadaşlarının (2007) yaptıkları çalışmada kadınların yaşadığı iş-aile çatışması ile depresyon ve endişe puanlarının paralel oranda arttığı ve algıladıkları sağlık durumlarının kötüleştiğini tespit etmiştir. Halbesleben ve arkadaşlarının (2012) 316 Amerikalı ve 608 Brezilyalı çalışanla yaptıkları çalışmada iş-aile çatışmasıyla duygusal tükenmenin pozitif yönlü bir ilişki içerisinde olduğunu tespit etmişlerdir.

Carr, Boyar ve Gregory (2008) Amerika’da faaliyet gösteren bir fabrikada görev yapan 129 çalışan ile bir çalışma yapmış ve iş-aile çatışmasının düşük örgütsel bağlılık ve iş doyumuna neden olduğunu tespit edilmişlerdir. Casper, Harris, Bianco ve Wayne’nın (2011) mühendislik, danışmanlık, yöneticilik gibi alanlarda çalışan 168 Brezilyalı ile yaptığı çalışmada iş-aile çatışmasının örgütsel bağlılığın boyutlarından devam bağlılığını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Premeaux, Adkins ve Mossholder (2007) tarafından yapılan çalışmada da aynı şekilde devam bağlılığı ile pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Aynı araştırmada örgütsel bağlılığın bir diğer boyutu duygusal bağlılık ile iş doyumunu etkileşiminin negatif olduğu tespit edilmiştir.

Parasuraman ve Simmers (2001) ve Noor (2003) tarafından yapılan çalışmalarda iş doyumunu ile iş-aile çatışması ilişkisi negatif olarak belirlenmiştir. Kossek ve Ozeki (1998) iş-aile çatışmasının iş doyumunu ile ilişkisiyle ilgili 18, yaşam doyumunu ile ilişkisiyle ilgili 32 araştırmayı meta analiz yoluyla incelemiş ve kavramlar ile arasında negatif ilişki tespit etmiştir. Brough ve arkadaşlarının (2005) ise Yeni Zelanda’da üç ay arayla 23 işletmeden 398 çalışan ile yaptıkları ve Karaca ve Dede’nin (2017) kamu kurumunda çalışan kadınlar üzerine yaptıkları çalışmalarda da bu negatif ilişkiyi destekler sonuçlar alınmıştır. Yapılan çalışmalarda çatışma arttıkça yaşam doyumunun azaldığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Carlson’ın (1999) Midwestern’de faaliyette bulunan işyerlerinde çalışan 225 kişiyle yaptığı çalışmada verimliliği düşük olanların daha çok iş-aile çatışması içerisinde olduğu tespit edilmiştir. Nasurdin ve O’Driscoll (2012) tarafından Yeni Zelanda’da kamuda çalışan 202 ile Malezya’da çalışan 183 akademisyen ile yapılan çalışmalarda iş yükünün fazlalığı ve iş-aile çatışması arasında pozitif ilişki olduğu ortaya konulmuştur.

Allen ve arkadaşları (2013) 58 makaleyi derinlemesine incelemiş ve esnek çalışma ve esnek mesai saatleri ile iş-aile çatışması arasındaki ilişki negatif bulunmuştur. İş aile

çatışmasına neden olan etkenlerden biri de düzensiz çalışma saatleridir. Literatür incelendiğinde düzensiz çalışma saatlerini konu alan çalışmalara rastlanmıştır. (Adkins ve Premeaux, 2012; McNamara , Pitt-Catsoupes , Matz-Costa , Brown ve Valcour, 2013). Acun (2016) tarafından düzensiz çalışma saatleri olan turist rehberleriyle yapılan çalışmada bu çalışma düzeninin iş-aile çatışmasını tetiklediğini ve yaşadıkları iş-aile çatışması nedeniyle işten ayrılma niyetinin ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Çarıkçı ve Çelikkol (2009) tarafından Denizli’de bulunan bir işletmedeki 100 beyaz yakalıya yapılan ve Haar (2004) tarafından Yeni Zelanda’da 100 çalışana yapılan çalışmalarda da iş-aile çalışmasının işten ayrılma niyetine etki ettiği tespit edilmiştir. Aynı şekilde Turunç ve Çelik’in (2010) bir işletmedeki 172 çalışanla yaptıkları araştırmada da benzer sonuçlar ortaya çıkmıştır. Aynı çalışmada çalışanların algıladıkları örgütsel desteğe de değinilmiş ve kişilerin algıladığı örgütsel desteğin iş-aile çatışmasını düşürdüğü ileri sürülmüştür.

Cortese, Colombo ve Ghislieri (2010) İtalya’nın kuzey bölgelerinden birinde bulunan büyük bir hastanede görev yapan 299 hemşire ile bir çalışma yapmış ve destekleyici yönetim şeklinin kullanılmasının iş-aile çatışmasını düşürdüğünü tespit etmişlerdir. Kossek, Pichler, Bodnerve Hammer (2011) 85 çalışmayı incelemiş ve bu çalışmalarda örneklem olan toplam 72507 çalışanla bir meta analiz çalışması yapmıştır. İş-aile çatışması ile yönetici iş-aile desteği, örgütsel destek, yönetici desteği arasında negatif ilişki bulunmuştur.

2.2 İşten Ayrılma Niyeti Kavramı

Bilgi işçiliğinin önem kazanması nedeniyle örgütler çalışanlarına daha iyi imkânlar sunmaya başlamıştır. Özellikle vasıflı ve yetenekli çalışanlar için çok fazla fırsat varken, bir örgüt için bu çalışanları elde tutabilmek ve tatmin edebilmek önem kazanmıştır. Çünkü örgütlerin temel insan sermayesi yetenekli çalışanlara dayanmaktadır ve örgütler bu sermayeyi rekabet avantajı elde etmek için kullanmalıdır (Houkes, Janssen, Jangeve Nijhuis, 2001; Lee ve Maurer, 1997). Bir çalışanın örgütten ayrılması o örgüt için sadece insan sermayesi kaybı değil, aynı zamanda bilgi kaybıdır. Çalışanın ayrılmasıyla örgüte getirdiği bilgi de örgütten çıkar (Yang, 2008). Çalışanın örgüte sağladığı faydanın anlaşılmasıyla örgütler çalışanlarına yatırım yapmaya başlamıştır. Bu yatırımlar, mesleki eğitim, kişisel gelişim ve yetenek geliştirme eğitimleri gibi alanlarda çalışana destek

verme şeklinde olabilmektedir. Örgütler böylece istedikleri yetkinlikte ve nitelikte çalışanlarla kadrolarını güçlendirmektedir. Fakat sadece kadroların oluşturulması yetersizdir, önemli olan bu kadrolar ile işi sürdürülebilir kılmaktır. Bu nedenle bu çalışanları elde tutmak büyük önem arz eder (Torun, 2016). İşe yeni başlayan çalışanın yetiştirilmesi, zaman içinde tecrübelenmesi ve yeteneklerini pekiştirmesi için para ve zaman harcanması gerekmektedir. Bu durum da şirket için önemli bir maliyet unsurudur. Örgütlerin maddi olarak etkilemesinin yanı sıra çalışanın işten ayrılmasıyla bozulan örgütsel işleyiş, şirkette kalan çalışanlarda motivasyon kaybına sebep olur ve böylece manevi olarak da örgütü negatif etkiler.

Örgüt ve çalışan arasındaki iş bağlantısının sona ermesi olarak tanımlanabilen işten ayrılma, gönüllü (isteğe bağlı) ve zorunlu (istemsiz) olmak üzere iki şekilde gerçekleşebilir. Gönüllü işten ayrılmada kişi örgütle olan iş ilişkisini kendi isteğiyle bitirirken, zorunlu işten ayrılmada ise çalışanın işten çıkartılması ya da ayrılma eyleminin örgüt tarafından başlatılması söz konusudur (Price ve Mueller, 1981). Gönüllü olarak işten ayrılan çalışan bu kararı iş yerindeki çalışma ortamındaki olumsuzluklardan (düşük maaş, yöneticilerle ilişkiler, sağlık durumu, fazla çalışma gibi) ya da kendilerine daha iyi şartlar sağlayan alternatif iş olanakları bulmasından dolayı verebilir (Aslan ve Etyemez, 2015). Gönülsüz olarak işten ayrılmada ise çalışan örgüt tarafından yetersiz görülüp, fayda sağlamadığı için işten çıkartılmış olur. Yapılan çalışmalarda işten ayrılmanın işe başlama tarihinden hemen sonraki süreçte yoğunlaştığı ve ilk beş yıl içinde hızla düşmeye başladığı ve ortalama on beş yıllık sürede yıldan yıla daha da düştüğü görülmektedir. Örgütte bir süre çalışmış kişinin bir nedenden ötürü işi bırakması ve yerine yenilerinin alınmasıyla ortaya çıkan hareketliliğe işgücü devri denilmektedir. Bir örgütteki iş gücü devir oranının ortalamanın üzerine çıkması ciddi bir durumdur ve örgütün sebepleri analiz etmesi ve işten ayrılmaları minimize etmesi gerekir (Demirci, 2019).

İşten ayrılmaya niyet etmek ile işten ayrılma eylemini hayata geçirmek arasında belirgin fark vardır (Turan, Demirel, Çetinve Dengel, 2019). İş gücü devri ile ilgili araştırmalar gönüllü işten ayrılma davranışının en önemli belirleyicisinin ve öncülünün işten ayrılma niyeti olduğunu öne sürmüştür (Tett ve Meyer, 1993; Lee ve Mowday, 1987). İşten ayrılma niyeti kişinin mevcut işinin, mesleğinin veya her ikisinin birden sonlandırması ile ilgili aldığı karardır (Steers ve Mowday, 1981). Kavramının temelini March ve

Simon'un (1958) gönüllü işten ayrılma teorisi oluşturmaktadır. Teoriye göre bir çalışanın işi bırakması veya işe devamı iki faktöre bağlıdır. İlki mevcut işinden ayrılma isteği, ikincisi de örgütü terk etme kolaylığıdır (Cho ve Son, 2012). Literatür incelendiğinde işten ayrılma niyetini açıklayan birçok tanıma rastlanır. Yapılan araştırmalarda işten ayrılma niyetini çalışanın mevcut örgütünden vazgeçme niyeti, örgütünü terk etmeye gönüllü ve istekli olması olarak tanımlamışlardır (Meyer ve Allen, 1984; Cho, Johansonve Guchait, 2009; Martin, 1979). İşten ayrılma niyeti bazı tanımlarda da başka iş veya görev bulabilmek için ayrılma düşüncesi (Mobley, Hornerve Hollingsworth, 1978), mevcut fırsatları değerlendirme isteği (Subramanian ve Shin, 2013), işe başlangıç ve işi bırakma arasındaki süreç (Allahyari Sanı ve Yavuz, 2018), çalışanın mevcut örgütünde kalma ihtimalinin tahmini (Chang, 2008) olarak değerlendirilmiştir.

İşten ayrılma niyetinin birden fazla aşaması vardır. İşten ayrılma niyetinin ilk aşaması psikolojik süreçtir. Olumsuz giden durumlara karşı gösterilen psikolojik tepkiler (örneğin; tatminsizlik) işten ayrılma eylemini harekete geçirme konusundaki ilk tetikleyicilerdir. Sürecin merkezi olan bilişsel bileşen eyleme yol açan niyetin ortaya çıkmasıdır. Son olarak davranışsal bileşen kişiyi mevcut işten ayrılma ve yeni fırsatlara yönelme eylemini gerçekleştirmeye yöneltmektedir (Takase, 2010). Kavram her ne kadar bireyin örgütle ilişkisini bitirmesinin en önemli belirtisi olsa da sonucu her zaman işten ayrılma eylemi olmayabilir (Sousa-Poza ve Henneberger, 2004). Genel olarak süreç şu şekilde işlemektedir, çalışan işinden ayrılma düşüncesine girer ve yaptığı işi değerlendirir. Yaptığı işten memnun değilse işten ayrılmanın sağlayacağı faydaları ve bununla beraber katlanacağı maliyetleri düşünür. Alternatif olacak iş fırsatları arayışına girer ve bulduklarını değerlendirir. Değerlendirme sonunda işinde kalma ya da işten ayrılma kararı verecektir (Yener, 2018).

İşten ayrılma, işgücü devir hızı açısından kritik öneme sahip bir kavramdır, bu yüzden nedenleri araştırılmalıdır. İşten ayrılan çalışanlarla ilgili yapılan araştırmalarda işi bırakan personele ulaşmanın veya anketlere geri dönüş almanın zor olması nedeniyle; araştırmacılar, işten ayrılma üzerinde araştırma yapmaktansa, işten ayrılma niyeti üzerine yoğunlaşmışlardır (Johnsrud ve Rosser, 2002). Şirketlerin işten ayrılma niyetini incelemesi, işten ayrılmanın sonuçlarına katlanmaktan daha düşüktür, Şirketler çalışanın işten ayrılmasını engellemek için politikalarında değişikliklere başvurarak

işten ayrılmaları önüne geçebilir (Hayes ve diğerleri, 2012). Aynı zamanda işten ayrılmak isteyen çalışanların belirlenmesi, uyguladığı politikaların çalışanlar üzerindeki algısını ölçmek için de bu araştırmaları kullanabilir (Moynihan ve Landuyt, 2008). Birçok araştırma gönüllü işten ayrılmanın işletmeye zarar verdiği ve yıkıcı sonuçlar doğurduğunu göstermiştir (Çelik ve Çıra, 2013).

2.2.1 İşten ayrılma niyeti ile ilgili teoriler

Literatürde işten ayrılma niyeti kavramının pek çok sektörde, farklı araştırma yöntemleri kullanılarak incelendiği görülmektedir. Bu alanda yapılan çalışmalar neticesinde geliştirilen teorilerden bir kısmına aşağıda değinilmiştir.

2.2.1.1 March ve Simon modeli (1958)

Gönüllü olarak işten ayrılma teorisi olarak da adlandırılan March ve Simon (1958) teorisi bu alandaki öncü model olarak kabul görür ve örgütsel denge teorisini temel almaktadır. Teori işten ayrılma niyetini iş değiştirme isteği ve örgütten ayrılma kolaylığına bağlamaktadır (Gülbüz ve Bekmezci, 2012). Bireyin işten ayrılma isteği yoksa iş alternatiflerinin varlığı önemli değildir. Ya da kişi işinden memnun değil ve ayrılmak istiyorsa fakat alternatifi yoksa muhtemelen işten ayrılmayacaktır (Yavan, 2017).

March ve Simon (1958) iş tatmininin bir fonksiyonu olan algılanan ayrılma arzusunu örgüt içi transfer olasılığına bağlamıştır. İşinden memnun olmayan çalışan, mensubu olduğu örgütün farklı birimlerine transfer olmayı düşünebilir. Bu transfer olasılığı örgütün büyük veya küçük bir örgüt olmasına göre farklılık göstermektedir. Çünkü büyük örgütlerde iç transfer olasılığı yüksektir (Yavan, 2017). Örgüt içi hareketler kişinin iş değiştirme arzusunun öncü hareketleri olarak kabul görmüştür (Jackofsky ve Peters, 1983).

Günün koşullarına göre 1960'lı yıllarda çalışanların iş olanaklarının kısıtlı olması, fazla iş seçeneğinin olmaması çalışanların işletmelerine bağlılıklarını yüksek olmasını sağlamıştır. Birey örgütten memnun olmasa ve ayrılmak istese bile dış alternatiflerin azlığı nedeniyle muhtemelen örgütte kalmaya karar verecek ve işten ayrılmayacaktır (Yavan, 2017).

March ve Simon (1958) arkasından gelen birçok modele öncü olmuştur. Ancak buna rağmen modelin çeşitli kısıtları bulunmaktadır. Diğer içsel tatmin kaynaklarından çok ücretin önemine fazlaca vurgu yapmıştır. Aynı zamanda işten ayrılmanın sürecine değil, çalışanın işten ayrılmış olmasına ilişkin var olan duruma odaklanması da teorinin bir başka kısıtıdır (Morrell, Loan-Clarke ve Wilkinson, 2001).

2.2.1.2 Porter ve Steers modeli (1973)

Porter ve Steers'in (1973) karşılanmamış beklentiler modelinin temeli, Vroom' un (1964) beklenti teorisine dayanmaktadır. Karşılanmamış beklentiler, bireylerin örgütte karşılaşmayı bekledikleri ve karşılaştıkları beklentileri arasındaki farklılıktır. Porter ve Steers (1973), kişilerin işten ayrılma isteğinde beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığının oldukça etkili olduğunu savunmaktadırlar. Beklentileri karşılanmayan birey işten geri çekilme eğilimi içerisine girebilecektir. İşten ayrılma isteğini tetikleyen dört temel etken üzerinde durulmuştur. Bu etkenler işin kendisi, örgütün büyüklüğü, yakın çalışma arkadaşları ve bireylerin kişisel özellikleridir (Porter ve Steers, 1973).

Beklentiler bireyden bireye farklılıklar göstermektedir. Kimi çalışanın aldığı terfi veya ödül beklentisini karşılarken, kimisi için bir anlamı olmayabilir. Bazı çalışanlarda maaşını iki katına çıkarmak bile işe devam etmesini sağlamayabilir. İşten bırakma kararını anlamak için bireyin o anki beklentilerine, isteklerine odaklanmak gerekmektedir. Çünkü beklentilerin zaman içerisinde değişiklik göstermesi söz konusu olabilir. Alternatif işlerin varlığı ve süreç içinde kazandıkları beklentilerinde değişiklik yapabilir (Porter ve Steers, 1973).

2.2.1.3 Mobley modeli (1977)

Mobley' in (1977) geliştirdiği ara bağlantı modeli, işten ayrılma sürecini konu alan ilk çalışmalardandır (Hom, Griffeth ve Sellaro, 1977). Mobley çalışmasında memnuniyete odaklanmış ve memnuniyetin işi bırakma ya da işte devam etme kararındaki etkisine ilişkin bir anlayış getirmeye çalışmıştır (Mowday, Porter ve Steers, 1982; Mobley, Horner ve Hollingsworth, 1978).

Modele göre, kişiler ilk olarak hali hazırda sahip oldukları işlerini değerlendirmeye alırlar. Bu değerlendirmede işinden tatmin olma ya da olmama konusundaki algılarını

gözden geçirirler. İşinden memnun olmayan ve iş tatminsizliği yaşayan birey işten ayrılmayı düşünebilir. İşten ayrılma düşüncesi bireyin aynı zamanda iş arama ve işten ayrılma maliyetlerini düşünmesine de neden olur. Bu değerlendirmede lehine bir sonuç çıkarsa, birey alternatifleri araştırma niyeti içerisine girer. Bir sonraki aşamalar alternatif iş olanaklarını araştırmaya başlaması ve akabinde bulunduğu alternatifleri değerlendirmesidir. Bu değerlendirmede mevcut işi ve bulunduğu alternatif işi karşılaştırır. Eğer alternatif iş mevcut işinden daha cazipse birey işten ayrılma niyetine girebilir. İşten ayrılma niyetinin sonraki adımı fiili işten ayrılmanın gerçekleşmesidir (Mobley, 1977).

Model iş memnuniyetsizliği ve işten ayrılma arasındaki psikolojik aşamaları detaylı ve test edilebilir biçimde tanımlar (Lee ve Mitchell, 1994). Modele göre çalışanın işle ilgili tutumlarının işten ayrılma düşüncesiyle doğrudan, işten ayrılma eylemi ile dolaylı bağlantısı bulunmaktadır. Yine modele göre işten çekilmenin en önemli belirleyicisi işten ayrılma niyetidir (Mowday, Koberg ve McArthur, 1984).

2.2.1.4 Mobley, Griffeth, Hand ve Meglino modeli (1979)

Mobley'in (1977) ara bağlantı modelinin Mobley, Griffeth, Handve Meglino, (1979) tarafından geliştirilmiş şeklidir. Geliştirilen yeni modelde örgütsel, bireysel ve ekonomik değişkenler de modele dâhil edilmiştir. İşten ayrılma sürecindeki geçiş noktaları ve ara bağlantılardan çok bu süreci etkisi altına alan örgüt ile ilgili ve örgüt dışı faktörlerin ilişkisine yoğunlaşmıştır (Mowday, Kobergve McArthur, 1984). Modelde işten ayrılma niyetini etkileyen üç ana belirleyici üzerinde durulmuştur. Bunlar, iş tatmini ile organizasyonun içinde ve dışındaki alternatif rollerin beklenen faydasıdır. Bu model ayrıca birey ile örgüt arasında bir sözleşmenin varlığının işten tatmin olma, işten ayrılma niyeti, işi bırakma, alternatif işlerin çekiciliği arasındaki ilişkiyi azalttığını öne sürmektedir (Mobley, Griffeth, Handve Meglino, 1979).

2.2.1.5 Steers ve Mowday modeli (1981)

Steers ve Mowday'in (1981) modeli Mobley vd. (1979) tarafından yapılan modelle benzer faktörlere odaklanmış olmasına rağmen bazı açılardan farklılaşmaktadır. Bu modelde işle ilgili olmayan aile, hobiler, din, politik etkiler gibi değişkenlerin de işten ayrılma niyetine girme üzerindeki etkisi incelemeye alınmıştır. Bu değişkenlerin dâhil

edilmesinin en önemli sebebi iş tutumlarını ve örgütsel bağlılığı etkileyebileceği düşüncesidir (Cohen, 1995; Mitchell ve Lee, 2001). Başka bir farklılık ise, Mobley vd. (1979) iş aramanın işten ayrılma niyetine neden olduğunu savunurken Steers ve Mowday (1981) iş aramadan önce niyetin oluştuğu düşüncesini savunur (Besich, 2005).

Bu model işten ayrılma sürecinde üç önemli ilişkiye dikkat çekmiştir. Bu modele göre işle alakalı beklentiler işle alakalı tutumları etkilemekte, bu tutumlar da işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Bunların sonucu olarak işten ayrılma niyeti de fiili ayrılma davranışıyla sonuçlanır (Zentner, 2014). Bazı kişiler için işten ayrılma niyeti fiili ayrılma davranışıyla sonuçlanabildiği gibi bazı kişiler içinse kişiyi iş arama davranışına iterek alternatif iş fırsatları bulmasını sağlar. Bu kişiler de başka iş buldukları zaman işlerinden ayrılırlar (Lee ve Mowday, 1987).

Steers ve Mowday (1987) modeli, iş tatminsizliği yaşayan çalışanların işten ayrılmadan önce bu durumu değiştirmek isteyebileceği seçeneğini de kabul ederek diğer modellerden farklılık göstermektedir.

2.2.1.6 Jackofsky modeli (1984)

Jackofsky (1984) bütünleşik süreç modeli, iş performansının farklı işten ayrılma şekilleri ve öncülleri ile bağlantısını incelemiştir. Modele göre kendi isteği ile işten ayrılmanın üç ana belirleyicisi vardır. Bunlar iş değiştirme arzusu, iş değiştirmenin kolay olması ve işten ayrılma niyetidir. İş değiştirme isteği ve iş değiştirme kolaylığının işten ayrılma niyetine etki ettiğini savunur. Modele göre işten ayrılma niyeti, ayrılmaya karar verme ve fiili ayrılma arasında aracı konumdadır.

Gösterilen düşük performans gönülsüz olarak işten çıkarılmaya neden olabilmektedir. Düşük performans sebebiyle algılanan işten çıkarılma tehdidi de bireylerin kendi rızası ile işten çıkmak istemesine neden olabilmektedir. Çünkü bireyler işten çıkarılmış olma durumunu iş geçmişlerinde bulundurmamak istemeyebilirler. Bu durumda işten ayrılan bireyin gönüllü olarak çıktığı görülse de aslında hareket kolaylığı ve istenilmediğini düşünme ihtimali düşünülmelidir (Jackofsky, 1984).

2.2.1.7 Lee ve Mitchell modeli (1994)

Lee ve Mitchell'in (1994)'ın geliştirdiği model açılım modeli (unfolding model) adıyla literatürde yerini almıştır. Temeli Mobley (1977) 'in modeline dayanır. Lee ve Mitchell, Mobley'in aksine çalışanların işlerini rastgele değerlendirmediklerini öncelikle hali hazırda bulunduğu konumu değerlendirmeye iten bir durumun olması gerektiğini savunur.

Model kişilerin işinden ayrılırken farklı psikolojik adımlar izlediğini ifade eder. Sadece iş tatminsizliğinde değil, 'şok' adı verilen sarsıcı olayların da işten ayrılmaya sebep olabileceğini de ortaya koymuştur. 'Şok' adı verilen bu olaylara evlilik ya da boşanma, hamile kalma, şirket birleşmesi gibi durumlar örnek verilebildiği gibi terfi, ödül gibi olumlu olaylar da örnek verilebilir (Lee ve Mitchell, 1994).

Bu modelde çalışanların işinden ayrılmak aşamasında farklı psikolojik aşamaları takip ettiğini savunmuştur. Bu yollardan ilki daha önce bir durumla karşılaşan çalışanın aynı durumu tekrar yaşamasının akabinde herhangi bir değerlendirmeye gerek duymadan derhal işten ayrılmasıdır. Mobley'in modelinde olduğu gibi bir iş tatmini değerlendirmesine girmez. İkinci yol, negatif bir şok durumuyla karşılaşan çalışanın mevcut durumuyla ilgili yaptığı değerlendirme sonucu iş tatminsizliği sonucu işten ayrılmasıdır. Üçüncü yol bazı şoklar ile karşılaşan çalışanın mevcut işini alternatiflerle karşılaştırmasıdır. Örnek olarak yeni ve ilgi çekici çalışma teklifi alınması gibi bir şok durumu verilebilir. Bu durumda ana husus çalışanın işinden memnun olsa dahi yeni gelen teklifi daha cazip bularak işinden ayrılmaya karar verebilmesidir. Böylece görülmüştür ki çalışanın işten ayrılması işinden memnun olmasından bağımsız olarak gerçekleşen bir durumdur. Son olarak bahsedilen dördüncü yol ise iki aşamadan oluşur. İlki zamanla iş tatmini azalan çalışan alternatif işleri düşünmeden işini bırakabilir. Diğeri ise işinden tatmin olmayan çalışan iş araştırması yapar ve sonrasında işten ayrılır (Lee ve Mitchell, 1994).

Lee ve Mitchell (1994) işten ayrılma süreci için ayrıca iki teoriden bahsetmiştir. İlki, beklenmeyen iş teklifleri, işten bağımsız olarak ilerleyen ailevi değişiklikleri içeren çekme teorisi olarak ele alınmaktadır. Örgütün çalışanın zamanından fazlaca

yararlanması, çalışanın işi ile ailesi arasında kalması durumu da itme teorisi olarak adlandırılır. Tüm bunlar örgütsel bağlılığı azaltıp işten ayrılma niyetini arttırmaktadır.

2.2.1.8 Price modeli (2001)

Price (1977) çalışanın işinden tatminkârlık duyması için kritik etkileri olan iletişim, ücret, merkezileşme ve bütünleşme faktörlerini teori haline getirmiş ve var olan işgücü araştırmalarını da kapsayan bir model ortaya koymuştur (Hom ve Griffeth, 1995). 1981 yılında model test edilmiş ve sonrasında Price ve Mueller (1986) tarafından revize edilmiştir. Price'ın (2001) geliştirdiği nedensellik modeli ise dışsal ve içsel değişkenlerden oluşmaktadır. Modele göre dışsal değişkenler yapısal, bireysel ve çevresel olarak farklı etiketlere sahiptir. İçsel değişkenler iş tatmini, örgüte bağlılık, farklı işlere bakma ve örgütte devam etme niyetidir. Price, ortaya koyduğu bu modelin diğer modellerden daha yapısal olduğunu öne sürmektedir (Price, 2001). Model sosyo-psikolojik etkileri de içine almış ve modelin temelini özerklik, terfi şansı, sosyal destek, maaş, rutinleşme, adalet dağıtımı ve iş stresi gibi yapısal belirleyicilere dayandırmıştır.

Price Modeli (2001) üç varsayım ortaya koymuştur. İlk varsayım çalışanların işe başlarken çeşitli beklentilere sahip olduğu ve bu beklentilerin karşılanamamasının işten ayrılma niyetine sokacağı varsayımdır. İkincisi çalışan ve işveren arasındaki fayda sağlama beklentisidir. İki tarafta karşılıklı olarak yarar sağlama beklentisi içerisindedir. İşveren tarafından çalışanına hizmeti karşılığında ödül verilmektedir. Son varsayım ise çalışanların maliyetlerden daha fazla fayda sağlama çabası içerisinde olduğudur. Çünkü çalışanlar maliyetten kaçınmak ve fayda sağlamak üzerine motive olurlar (Price, 2001).

2.2.2 İşten ayrılma niyetinin nedenleri

Çalışanların işinden ayrılmasının ekonomik krizlerden bağımsız olarak geçmişte olduğu gibi şuanda konuşulan ve araştırılan önemli unsurlardan biri olduğu düşünülmektedir. Bu düşüncenin nedeni ailesel ve çevresel faktörlerin sürekli değişikliğe uğraması nedeniyle kişisel beklenti ve ihtiyaçların değişmesidir (Phillips ve Connell, 2003). İşten ayrılma niyetinin nedenlerine ilişkin farklı araştırmacıların yaptığı farklı sınıflandırmalar mevcuttur.

Mobley (1982) işten ayrılma niyetini belirleyen dört faktöre değinmiştir. Bu faktörlerden ilki dışsal faktörler (İşsizlik oranı, alternatif işler vb.), ikincisi örgütsel faktörler (çalışma ortamı, maaş, yönetim vb.), üçüncüsü bireyin ailesi ile ilgili olan ya da kariyer hedefi ile ilgili olmayan bireysel faktörler, dördüncüsü ise iş ile ilgili bireysel faktörlerdir. Porter ve Steers'a (1973) göre ise; iş çevresiyle alakalı faktörler, işin kendisiyle ilgili faktörler, bireye ait faktörler ve örgüte dayalı faktörler olmak üzere dört faktör bulunmaktadır. Mueller ve Price (1990) da işten ayrılma niyetini sosyoloji, ekonomi ve psikolojik açıdan ele almıştır. Aynı modelde çevresel etmenler, iş koşulları ve çalışanın kişisel özelliklerinin de ayrılma niyetini etkilediği ortaya çıkarılmıştır. Iverson ve Deery (1997) ise geçmiş araştırmaların paralelinde dört sınıflandırma yapmıştır. Diğer araştırmalarda değinilen kişisel ve çevresel faktörlere ek olarak yapılan iş ve örgüt ile ilgili faktörleri yapısal faktörler olarak ele almış ve ayrıca sendikal olmak ve sendikaya inancı yüksek olması gibi durumları ele alan sendikal faktörlere de değinmiştir. Cotton ve Tuttle'ın (1986) yaptığı meta analiz çalışmasında işten ayrılma niyetinin nedenleriyle ilgili kişisel, çevresel ve işle ilgili faktörlerin ele alındığı bir sınıflandırma mevcuttur. Bu sınıflandırmayla ilgili bileşenler Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. İşten Ayrılma Niyetinin Sebepleri (Cotton ve Tuttle, 1986)

Çevresel Faktörler	İşle İlgili Faktörler	Kişisel Faktörler
• İş gücü imkânı • İşsizlik oranı • İş gücüne katılım oranı • Sendikalar	• Ödeme • Performans • İşin tümünden duyulan tatmin • Ödemeden duyulan tatmin • İşin kendinden duyulan tatmin • Yönetici Tatmini • İş arkadaşlarından duyulan tatmin • Terfi imkânlarından duyulan tatmin	• Yaş • Kıdem • Cinsiyet • Demografik özellikler • Eğitim • Medeni durum • Zekâ • Davranışsal niyet • Yetenek • Bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısı

Yapılan tüm bu sınıflandırmalar ve dahasında işten ayrılma niyetinde etkisi olan birçok faktör üzerinde durulmuştur. Bu faktörlerin önceden fark edilmesi müdahale edilebilmeyi mümkün kılar (Tham, 2007). Böylelikle yöneticiler ve örgütler için önemli bir unsur olan

işten ayrılma niyetinin oluşmasının önüne geçilebilmiş olunur (Long ve Perumal, 2014). Bu faktörlerden en temel olanları aşağıdaki gibidir:

2.2.2.1 Kişisel nedenler

Yapılan araştırmalarda işten ayrılma niyeti üzerinde bireysel özelliklerin etkili olduğu belirlenmiştir (Arnold ve Feldman, 1982; Cotton ve Tuttle, 1986; Lee ve Mowday, 1987). Yaş, medeni durum, eğitim, kıdem, cinsiyet ve bakmakla yükümlü olunan kişi sayısı en çok çalışılan bireysel faktörler arasında yer alır (McBey ve Karakowsky, 2001).

Yaş, işten ayrılma niyeti kavramında negatif etkisi olan bir değişkendir (Mobley, Griffeth, Handve Meglino, 1979; Porter ve Steers, 1973). Genç çalışanlar kendi yetenekleri ve ilgileri doğrultusunda başka işlere yönelme konusunda yaşlılara göre daha isteklidir (Cho ve Lewis, 2011). Ailevi sorumluluklarının evli ve çocuğu olanlara oranla daha az olması, kolaylıkla yer değiştirebilmelerini sağlar (Moynihan ve Landuyt, 2008). Aynı zamanda işten beklentileri de daha azdır. Böylelikle yeni bir işe girme şanslarını arttırmakta ve iş değiştirmelerini kolaylaşmaktadır (Porter ve Steers, 1973). Kendilerini daha iyi ifade edebilecekleri başka işlere kolayca yönelebilirler (Cho ve Lewis, 2011). Medeni durum da işten ayrılma niyetini etkileyen biridir. Evli çalışanların bekârlara göre işten ayrılma niyetleri daha düşüktür (Cotton ve Tuttle, 1986).

İşten ayrılma niyetinde etkisi olan bir diğer faktör cinsiyettir. Cotton ve Tuttle (1986) kadınların daha çok iş bırakma eğiliminde olduklarını ifade etmişlerdir. Bunun nedeni evdeki işler ve çocuk bakma sorumluluğun kadınların üzerinde olması, toplumsal beklentilerin kadına bu konularda birincil sorumluluk yüklemesi gösterilebilir (Cho ve Lewis, 2011).

Arnold ve Feldman (1982) eğitimle işten ayrılma niyeti etkileşiminin pozitif olduğunu öne sürmektedir. Eğitim seviyesi yüksek olan çalışanlar daha fazla iş bırakma eğiliminde olurlar (Cotton ve Tuttle, 1986). Çünkü eğitim önemli bir insan sermayesidir ve başka bir işe girişi kolaylaştırmaktadır (Moynihan ve Landuyt, 2008).

Çalışanın görev süresindeki artışı işten ayrılma niyetini azalmakta ve tam tersi şekilde görev süresi azaldıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır. İşe yeni başlayanlarda eski çalışanlara oranla daha çok işten ayrılma niyeti görülmektedir (Mobley, 1982). Çalışanın

kıdemi arttıkça örgütten elde ettiği resmi (terfi, ödenek) ve resmi olmayan (statü) faydalar artacak ve bunu kaybetmek istemeyen çalışanın işten ayrılma niyeti içerisinde girme olasılığı düşecektir (Hellman, 1997).

2.2.2.2 Örgütsel nedenler

İşten ayrılma davranışını önlemek, özellikle tecrübe ve eğitim anlamında örgüte faydalı çalışanların işte kalmasını sağlamak için çalışanları işten ayrılma niyetine sokan örgütsel sebepleri tespit edip, önlem almak mühimdir. İş yükü, yönetici tutumu, iş tatmini, çalışma şartları ve koşulları, ücret, terfi fırsatları, insan kaynakları uygulamaları, ifade özgürlüğü, personel güçlendirme, gelişim fırsatları ve örgütsel bağlılık; işten ayrılma eğiliminin etkilendiği örgütsel faktörlerdir (Kim , 2005; Moynihan ve Landuyt, 2008).

İnsan kaynakları politikalarına önem veren ve çalışanın yanında politikalar uygulayan şirketlerde işten ayrılma oranı daha düşüktür (Kim, 2005). Eğer bir şirket liyakata uygun terfi imkânları sunuyorsa, tatmin edici sosyal yardımlarda bulunuyorsa ve tatmin edici ücret imkânına sahipse, bu işyerindeki çalışanların işten ayrılma niyetlerinin düşük olma ihtimali çok yüksektir (Griffeth ve Gaertner, 2001; Price, 1977). Aynı şekilde çalışanlara iş-aile dengesini sağlamada imkân veren ve destekleyen şirketlerde de işten ayrılma niyeti daha düşüktür (Moynihan ve Landuyt, 2008). İşyerindeki fiziksel koşullar, çalışma şekli, sağlanan sosyal haklar örgüte karşı çalışan tutumunu etkilemektedir (Avcı ve Küçükusta, 2009).

Çalışanın adalet algısı da işten ayrılması veya devamında bir tetikleyicidir. Çünkü adalet algısı çalışanın sahip olduğu tutum ve davranışlarda etkili olmaktadır. Adil davranışlarla karşılaşmadığını düşünen birey işyerine karşı olumsuz tutumlar içerisinde girebilir. Yapılan çalışmalar adalet algısının işten ayrılma niyetini üzerinde anlamlı etkisi olduğunu tespit etmiştir (Ali ve Kakakhel, 2012; Parker, Nouri ve Hayes, 2011). Çalışanın yaşam standardında önemli yeri olan ücret ve işletmenin ücret politikaları iş tatmini açısından önemlidir. Verilen ücretin çalışanı tatmin edici düzeyde olması ve adaletli ücret politikaları örgütte kalma ya da ayrılmak isteme kararlarında oldukça etkilidir (Avcı ve Küçükusta, 2009).

2.2.2.3 Davranışsal nedenler

İşten ayrılma niyetine etkisi olan davranışsal nedenler arasında örgütsel bağlılık ve iş tatmini bulunmaktadır. İşten ayrılma niyeti konulu modellerin birçoğunda temel neden olarak iş tatmini gösterilmiştir (Mobley, Griffeth, Hand ve Meglino, 1979; Price ve Mueller, 1986). İş tatmini, iş ile ilgili yapılan değerlendirmede elde edilen olumlu duygusal durumdur (Locke, 1976). Çalışanın iş tatmininin düşmesi işten ayrılma niyetine girme olasılığını yükseltmektedir (Muchinsky ve Tuttle, 1979; Porter ve Steers, 1973). Vroom (1964), bu negatif ilişki ile Beklenti Teorisi ile uyumlu olarak, işlerinden tatmin olan çalışanların işlerine devam etmek için motive olacaklarını ve performanslarının artacağını öne sürmüştür. Lambert, Lynne Hogan ve Barton (2001), iş tatmininin yanında örgütsel bağlılığın da gönüllü olarak işten ayrılma davranışını anlamlandırmada ele alınan bir diğer kavram olduğunu öne sürmüştür. Bluedorn'a (1982) göre iş tatmini kendi başına da örgütsel bağlılığın belirleyicisidir ve düşük örgütsel bağlılığa sahip kişiler işlerini bırakma konusunda daha meyillilerdir.

2.2.2.4 İşin kendisine ilişkin nedenler

McBey ve Karakowsky (2001) yaptıkları çalışmada iş ile ilgili değişkenleri gönüllü işten ayrılmaya neden olan faktörler olarak tanımlamıştır. İşten ayrılma niyetine etkisi olan işle alakalı faktörlerden biri işin maddi yönden çalışanı tatmin etmesidir. Maaş ve finansal diğer gelirler çalışanı memnun ederse, işten ayrılma niyeti azalacaktır (Porter ve Steers, 1973; Cotton ve Tuttle, 1986). Yüksek çalışma performansı gösteren kişiler ödüllendirilmediğinde alternatif iş fırsatları arayacaklardır (Dreher, 1982). İşin maddi yönünün yanında çalışanın işin içeriğinden tatmin olmaması, işle ilgili bağımsızlığa ve sorumluluğa sahip olmaması da işten ayrılma niyetini arttıracaktır (Porter ve Steers, 1973). Buna ek olarak yapılan çalışmalar işyerindeki olumsuz çalışma koşullarının işten ayrılma niyetini etkilediğini göstermiştir. Tehlikeli çalışma koşulları içerisinde çalışan kişilerin işten ayrılma niyetlerinin diğer koşullara sahip olanlara göre daha yüksek olduğu ortaya konmuştur (Arnoux-Nicolas, Sovet, Lhotellier, Annamaria ve Jean-Luc , 2016).

İşten ayrılma niyetine dolaylı olarak etkisi olan kavramlar da bulunmaktadır. Örneğin sosyal destek ve yönetici desteği işten ayrılma niyetini, örgütsel bağlılık ve örgüte adanma aracılığıyla dolaylı olarak etkilemektedir (Bakker, Demerouti ve Schaufeli,

2003). İşe girmeden önce sahip olunan beklentilerin de işten ayrılma niyetinde etkili olduğu ileri sürülmüştür (Scott, 1972). Kişinin işe başlamadan önce sahip olacağını düşündüğü koşulların mevcut koşullarla eşleşmemesi durumu işten ayrılma niyetine sebep olabilmektedir. Bunun yanında yeteneği, tecrübesi ve eğitimi piyasada çok fazla talep gören çalışan, daha iyi şartlar için alternatifleri değerlendirerek örgütten ayrılma yoluna gidebilir (Dansereau, Cashman ve Graen, 1974).

2.2.2.5 İş dışı nedenler

Şirketin kontrol alanının dışında kalan, iş dışındaki bazı etkenler de işten ayrılma niyetini etkileyebilmektedir. Bunlardan biri alternatif iş olanaklarının varlığıdır. Özellikle mevcut işinden daha tatmin edici fırsatlar sunan alternatif işler çalışanı kolaylıkla işten ayrılma niyetine sokabilmektedir (Cotton ve Tuttle, 1986). Ancak hane halkının gelir düzeyinin ortalamanın altında olması çalışanın işten ayrılma niyetine girme olasılığını düşürebilmektedir. Özellikle hane halkının geçiminden sorumlu olan birey alternatif iş olanaklarını değerlendirmede, diğerlerine göre daha az esnekliğe sahiptir. Üzerindeki sorumluluklar sebebiyle istediği gibi iş değiştirme özgürlüğü yoktur (McBey ve Karakowsky, 2001).

Sosyo ekonomik koşullar da iş dışı gelişen işten ayrılma niyeti belirleyicilerindendir. Ülkenin refah düzeyi, mevsimsel ekonomik daralma ve genişlemeler, iş gücü piyasasının mevcut durumu ve ekonomi bu koşullara örnek verilebilir (Şimşek, Çelik ve Akgemci, 2016). İşsizlik oranındaki artış ve yeni iş olanaklarının kısıtlı olması da işten ayrılma niyetini azaltacaktır (Avcı ve Küçükusta, 2009). Bir diğer iş dışı faktör sendikalaşmadır. Sendika ile hakları koruma altına alınmış çalışan kendini güvende hissedecek ve işten ayrılma niyeti azalacaktır (Cotton ve Tuttle, 1986).

2.2.3 İşten ayrılma niyetinin sonuçları

İşten ayrılma niyeti içerisine giren çalışanın örgütü tarafından belirlenip gereken önlemlerin alınması oldukça önemlidir. Çünkü işten ayrılma niyeti, davranışa dönüşürse önemli bir maliyet unsurudur. Bunun yanında işten ayrılmayla sonuçlanmasa bile çalışanların verimliliğinde, memnuniyetinde ve iş performansında düşüşe neden olacaktır (Baltacı, Güçlü ve Çeliker, 2014; Dirik, 2019).

Çalışanın işten ayrılma niyetine girmesinin en önemli sonuçlarından biri işten ayrılma davranışıdır. İşten ayrılan çalışan genel işleyişin bozulmasına sebep olabilir (Hale, Ployhart ve Shepherd, 2016). Özellikle tecrübeli, bilgi birikimi ve konumu açısından önemli bir çalışansa örgütün işleyişinde ciddi sıkıntılar yaratabilir (Hwang, Lee, Park, Chang ve Kim, 2014; Staw, 1980). Başarılı çalışanların işten ayrılması, diğer başarılı çalışanların da işten ayrılma niyetine girmesine öncülük edebilir. Özellikle ekonomik krizlerde bu çalışanları elinde tutacak politikalar geliştirmeyen örgütlerde, diğer çalışanların örgütsel bağlılıkları gelişmemektedir (Tziner ve Birati , 1996). İşten ayrılma niyeti içerisindeki bir çalışanın çalışma motivasyonu düşmekte ve verimliliği azalmaktadır. Bu çalışan zamanla duygusal anlamda örgütten uzaklaşacaktır (Boshoff ve Allen, 2000). Birbirine bağlantılı işlerin bulunduğu bir örgütte kilit konumda olan çalışanın işten ayrılmış olması geride kalan personelin çalışmasını da engelleyecek ve tüm sistemi bozabilecektir. Ayrıca bu durum diğer çalışanların da işten ayrılmaları konusunda tetikleyebilir (Staw, 1980). Aynı zamanda ayrılan çalışanın sorumluluğundaki işleri yüklenmek zorunda kalan diğer çalışanlar ekstra iş yükü nedeniyle hem bedensel hem de ruhsal olarak etkilenebilir (Hale, Ployhart ve Shepherd, 2016).

Örgütte ayrılmalar nedeniyle boşalan pozisyonların doldurulmasına kadar geçen süredeki belirsizlik ve stres, çalışan motivasyonunu düşürecektir. Boşalan pozisyonların örgüt dışından kişilerle doldurulması söz konusuysa bu durumda da örgüt içinde terfi bekleyen çalışanlarda motivasyon kaybı ve tatminsizlik ortaya çıkacaktır. İşten ayrılan kişi sosyal yönü kuvvetli, bir grubun önemli bir üyesi veya yüksek performanslı bir çalışan ise işten ayrılması kalan yakın çalışma arkadaşları üzerinde yüksek oranlı bir moral bozukluğuna neden olabilir (Mowday, Porter ve Steers, 1982). İşten ayrılmalar aynı zamanda örgütün dışı dönük imajını da zedeleyebilmektedir (Singh ve Loncar, 2010).

İşten ayrılan çalışan örgütü farklı maliyetler ile karşı karşıya bırakacaktır. Bunlar ayrılma maliyeti, personel yenileme maliyeti, eğitim maliyeti ve boşluk maliyetidir (Heydarian ve Abhar, 2011; Cascio, 1991). İşten ayrılan çalışana ödenen tazminat ve çeşitli ödemeler ayrılma maliyetleri kapsamında ele alınmaktadır. Örgüte yeni alınacak çalışan için yapılan harcamalar personel yenileme maliyetleridir. Örgüte yeni katılan personelin eğitimi, oryantasyonu ve örgütün değerleriyle ilgili temel bilgilerin aktarılmasıyla ilgili yapılacak tüm maliyetler eğitim maliyetleridir. Yeni başlayan personelin işi istenen

seviyede yapabilmesi için zamana ihtiyacı vardır (Heydarian ve Abhar, 2011). Bu süreç kişiden kişiye göre değişmektedir ve uzun zaman alabilir. Bu süreç içerisinde işte yeni olan çalışan diğerlerine göre daha az üretkendir (Tziner ve Birati , 1996). Bir diğer maliyet olan boşluk maliyeti ise işten ayrılmanın hemen akabinde ortaya çıkan personel yetersizliğinin yarattığı verimlilik düşüşüdür (Heydarian ve Abhar, 2011).

İşten ayrılmaların örgütler için olumsuz sonuçları olduğu gibi olumlu sonuçları da vardır. Örneğin; düşük performansa sahip kişilerin işten ayrılması örgütte olumlu karşılanır. Örgüt daha iyi performans gösteren bir çalışanı işe alarak verimliliğini arttırabilir (Tziner ve Birati , 1996). Tablo 2’de işten ayrılmaların hem örgütte çalışan ve örgütten ayrılan bireyler hem de örgütler açısından olumlu ve olumsuz sonuçlarına yer verilmiştir (Mobley, 1982).

Tablo 2. İşten Ayrılmanın Olumlu ve Olumsuz Sonuçları (Mobley, 1982)

Olası Olumsuz Sonuçlar		
Örgüt	Birey (Örgütten ayrılan)	Birey (Örgütte çalışan)
• Maliyet (Seçme, yerleştirme, eğitim) • İşletme dışı maliyetler • Sosyal yapının ve iletişimin zedelenmesi • Yer değiştirme ve eğitim süresince üretim kaybı • Yüksek performanslı çalışanların kaybı • Kalan çalışanların tatmininin azalması • Farklılaştırılmayan işten ayrılma kontrol stratejileri • Ayrılanların örgüt ile ilgili olumsuz tanıtımları	• Kıdem ve prestij kaybı • Hak edilmemiş faydaların kaybı • Aile ve sosyal destek sistemlerinin zedelenmesi • Hayal kırıklığı • Enflasyonla ilgili maliyetler • Geçişle ilgili stres • Kariyer haritasının bozulması • Kariyer haritasında gerileme	• Sosyal yolların ve iletişim yollarının zedelenmesi • İş arkadaşlarının kaybı • İş tatmininin azalması • Yeni biri başlayana kadar iş yükünün artması • Birlik duygusunda azalma • Bağlılığın azalması

Olası Olumlu Sonuçlar		
Örgüt	Birey (Örgütten ayrılan)	Birey (Örgütte çalışan)
- Performansı zayıf olanların elenmesi - Yeni gelenlerle yeni bilgi ve teknolojinin kazanımı - Kural ve yönetmeliklerde değişiklik yapma fırsatı - Personelin yer değiştirme fırsatının artması - Yapısal esnekliğin artması - Kalanların iş tatminin artması - Diğer işten uzaklaşma davranışlarında azalma - Maliyetlerin azalması fırsatı	- Kazancın artması - Daha iyi bir kişi-örgüt uyumu sağlanarak stresin azaltılması ve yeteneklerin daha iyi kullanımı - Yeni çevredeki uyarımlar - İş dışı değerlere ulaşma kolaylığı - Kişisel etkinlik algısının artması - Kişisel gelişim	- İşletme içinde yeni pozisyonlara geçme şansı - Yeni iş arkadaşlarından öğrenme - İş tatmininin artması - Birlik duygusunun artması - Bağlılığın artması

2.2.4 İşten ayrılma niyetini konu alan araştırmalardan örnekler

Literatürde ülkemizde ve yurtdışında yapılmış olan ve işten ayrılma niyetini ele alan araştırmalar bulunmaktadır. Bu araştırmalardan bazıları aşağıdaki gibidir:

İşten ayrılma niyetini araştıran çalışmaların birçoğunda iş tatmini ile işten ayrılma niyeti etkileşimi araştırılmıştır. İş tatmini yüksek çalışanların düşük işten ayrılma niyeti olduğu, düşük iş tatmini içerisindeki çalışanların ise işten ayrılma niyetine girme olasılıklarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Hem yerli hem de yabancı çalışmalar bu ilişkiyi desteklemektedir. Çin’de Lu ve arkadaşları (2017) tarafından 3563 kişiyle yapılan bir çalışma ile Chen ve Kao (2011) tarafından Tayvan’da 252 kabin memuru ile yapılan çalışmada işinden tatmin olmanın işten ayrılma niyeti üzerinde olumsuz etkisi olduğunu ifade etmiştir. Aynı şekilde ülkemizde Çalışır ve arkadaşlarının (2011) 204 çalışan, Açıkgoz ve arkadaşlarının (2016) 721 çalışan ve Yücel ve Demirel’ in (2013) 180 çalışan ile yaptıkları araştırmalarda da aynı yönde bulgular ortaya konmuştur. Yücel ve Demirel (2013) aynı çalışmada ek olarak algılanan iş imkânlarının işten ayrılma niyetini pozitif etkilediğini de tespit etmişlerdir. Hwang ve Kuo (2006) tarafından Tayvan’da kamuda yönetici olarak çalışan 259 kişiyle yapılan çalışmada da algılanan iş imkânlarının artmasının işten ayrılma niyetini arttırdığı tespit edilmiştir.

Chen (2006) tarafından Tayvan’da kabin memuru olarak görev yapan 156 kişi üzerinde yapılan çalışmada ve Perryer ve arkadaşlarının (2010) 436 Avustralyalı çalışanla yaptıkları çalışmalarda işten ayrılma niyetiyle örgütsel bağlılığın negatif ilişki içerisinde olduğu ortaya konmuştur. Aynı zamanda Chen’ in (2006) çalışmasında kabin memurlarının işten ayrılma niyetinde etkili olan faktörlerin medeni durum, ücret ve iş tatmini olduğu tespit edilmiştir. Az ücret alan ve evli olmayan kabin memurlarının daha fazla işten ayrılma eğilimi içine girdiği ortaya konmuştur. Singh ve Loncar (2010) 200 hemşire ile yaptıkları çalışmada da ücret tatmininin, çalışanların işten ayrılma niyetiyle ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Çalışmaya göre ücret tatmini ve işten ayrılma niyeti negatif ilişkilidir. Kartopu ve Gürbüz (2016) 410 askeri pilot ile bir çalışma yapmış ve örgütsel bağlılığın boyutlarından duygusal bağlılık ve devam bağlılığı ile işten ayrılma niyetini etkileşimlerinin negatif yönde olduğunu ortaya koymuşlardır. Ek olarak devam bağlılığı ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde algılanan iş imkânlarının düzenleyici rolü olduğunu tespit etmişlerdir.

Coyne ve On (2007) tarafından Malezya, Almanya ve İngiltere’de görev yapan 156 cerrahi alet üretimi elemanı ile yapılan çalışmada örgütsel vatandaşlığın işten ayrılma niyetiyle negatif etkileşim içerisinde olduğu tespit edilmiştir. Çelik ve Çıra’nın (2013) Antalya ilinde 432 turizmci ile yaptıkları çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Hayta (2019) tarafından 320 hemşire ile yapılan çalışmada örgüte olan güvenin artışının işten ayrılma niyetini düşürdüğü, örgüte olan güvenin düşük olması durumunda ise işten ayrılma niyetinin arttığı tespit edilmiştir.

Demir’in (2009) 289 otel çalışanı ile yaptığı çalışmada örgütsel sapma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin pozitif yönde olduğu tespit edilmiştir. Koçak ve Yücel (2018) tarafından kamuda çalışan 236 kişiyle yapılan araştırmada ve Turunç ve Çelik (2010) tarafından savunma sektöründe çalışan 172 kişiyle yapılan araştırmada algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini negatif etkilediği ortaya koyulmuştur.

Erdirençelebi ve arkadaşları (2020) tarafından 370 çalışan ile yapılan çalışma ortaya koymuştur ki, örgütünde yalnız hisseden çalışanlar işten ayrılma niyeti içerisine girmektedir. Yalnızlık hissi arttıkça işten ayrılma niyetinde de artış olmaktadır. Tükenmişlikle işten ayrılma niyeti pozitif ilişkidir. Tükenmişliğin artması işten ayrılma

niyetini arttırırken, azalması durumunda da işten ayrılma niyeti azalacaktır. Yıldırım ve arkadaşları (2014) 214 banka çalışanıyla, Lee (2019) tarafından Amerika’da yaşayan 613 beden eğitimi öğretmeni ile yapılan çalışmalar da bu ilişkiyi doğrulamıştır.

2.3 Algılanan Örgütsel Destek Kavramı ve Önemi

İş dünyasındaki artan rekabet ortamı çalışanlar ve örgütleri arasında güven problemlerine yol açabilmektedir. Örgütler performanslarını arttıracak stratejiler uygularken çalışanlarıyla olumlu ilişkilerini de sürdürebilmelidir. Dolayısıyla örgütler hem örgüt performansını arttıracak hem de çalışanlarının örgüte karşı olumlu tutum ve inanç geliştirmelerini sağlayacak politikalar uygulamalıdır (Kou, 2012; Gül, Tüfekci ve Sarıoğlu, 2020; Eisenberger, Malone ve Presson, 2016).

Örgüt ile çalışanları arasındaki ilişkileri açıklayan örgütsel destek kuramı, çalışanın performansı neticesinde örgütüne sağladığı katkının karşılığı olarak, örgütün çalışanın refahını sağlamaya çalışması, katkısına değer vermesi ve çalışanın bu katkıyı ve değeri farkına varması, örgütüne güven hissetmesi ve örgütü kişiselleştirmesi olarak tanımlanmaktadır (Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986). Çalışan ve örgütü arasındaki ilişkiyi tanımlayan bu kavram ile günümüzün en önemli unsurlarından biri olan insan unsurunun değer ve onay görme, saygı duyulma, kabul edilme gibi duygusal ihtiyaçları karşılanarak çalışanların mutluluğu amaçlanmaktadır. Böylelikle daha yüksek performansla, daha düşük işten ayrılma niyeti ve devamsızlık oranına sahip çalışanlar ortaya çıkacaktır (Nayır, 2014; Özdevecioğlu, 2003; Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986; Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Örgütsel destek, temelinde algı olan bir kavramdır (Tamer ve Bük, 2020). Algı süreci kişilerin dış çevresinde meydana gelen olayları kendi perspektifine göre değerlendirip yorumlamasını içerir. Bu süreç kişinin kişilik özellikleri, kültürel faktörler gibi farklı etmenlerden etkilenir. Dolayısıyla kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Bir çalışanın normal algıladığı bir durum başka bir çalışan tarafından normal algılanmayabilir. Örgütsel destek algısı bir örgütteki her çalışanın örgütün desteğini kendi algısına göre yanında hissetmesi, çalışanın kendini güvende hissetmesi ve sonuç olarak aidiyet duygularının artması olarak açıklanmaktadır (Özdevecioğlu, 2003). Eisenberger ve

arkadaşları (1986) örgütsel destek kuramını geliştirerek ‘algılanan örgütsel destek’ şeklinde ifade etmişlerdir (Chen, Eisenberger, Johnson, Sucharski ve Aselage, 2009).

Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgüte yaptıkları katkıların; örgütleri tarafından fark edilip, değer gördüğüne dair oluşturdukları olumlu düşünce ve inançlar olarak tanımlanır (Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986; Wang ve Netemeyer, 2002). Hellmann ve arkadaşları (2006) çalışan performansının örgütü tarafından kabul görmesi ve karşılığında örgütün çalışanın faydasına hareket etmesi ve ona katkı sağlaması, çalışanın bu katkıyı anlaması olarak tanımlamışlardır. Meyer ve arkadaşlarına (1990) göre de algılanan örgütsel destek, örgütün çalışanına ve sonrasında da karşılık olarak çalışanın örgütüne göstermiş olduğu negatif ve pozitif davranış ve tutumlardır. Johlke ve arkadaşları (2002) ise algılanan örgütsel desteği çalışanın örgütün ona sağladıklarına karşı gösterdiği algı ve ek olarak edindiği maddi ve manevi kazançlara karşı gösterdiği çaba ve aidiyet olarak tanımlamıştır. Algılanan örgütsel desteği, Aselage ve Eisenberger (2003) çalışan ve örgütü arasındaki psikolojik sözleşme olarak tanımlanmıştır. Örgütün çalışanın beklentisini karşılaması pozitif, karşılamaması negatif etki yaratacaktır. Çalışanlar beklentilerini yazılı olarak değil, davranışsal olarak ifade edeceklerdir.

Algılanan örgütsel destek literatürde stres-tampon modeli olarak da adlandırılmaktadır. Örgütte yaşanan stres faktörlerinin çalışan üzerindeki etkilerini azaltmaya destek olur. Çalışanlar işlerini yaparken stresli durumlarla karşılaşabilmektedir. Böyle durumlarda örgütlerinden yardım isteyebilme olanaklarının bulunması onlara güven vermektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Stresli olaylar karşısında ulaşılan bu tarz kaynaklar sayesinde stresin etkilerinden korunmaktadırlar (Sargent ve Terry, 2000). Özellikle sosyo duygusal ihtiyaçların gönüllülük esasına göre karşılandığı algısı, çalışanların örgüte karşı hissettiği sorumluluğun gelişimine de katkı sağlayacak ve algıladığı örgütsel desteği arttıracaktır (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Eisenberger ve arkadaşlarının (1986) yaptığı araştırmada örgütsel destek algısının insana özgü önemli bir inanıştan beslendiği belirtilmiştir. Bu inanış örgütün kişiselleştirilmesidir. Çalışanlar örgüt içerisinde karşılaştıkları iyi ya da kötü davranışları, örgütün kendilerine gösterdiği tavır olarak görmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Bir başka ifadeyle örgütün herhangi bir temsilcisinin yaptığı bir davranışı örgütün eylemi olarak görme eğilimindedirler. Örgütü kişiselleştirmeye neden olan bazı faktörler vardır. Bunlardan birincisi örgütlerin ahlaki, finansal ve yasal olarak çalışanlarının davranışlarından sorumlu olmasıdır. İkinci faktör örgütün içindeki rollerin belirlenmesi ve sürekliliğin sağlanmasında gelenek, politika, örgüt içi emsaller ve normların etkili olmasıdır. Örgütü kişiselleştirmeye neden olan son faktör ise örgütün temsilcileri vasıtasıyla çalışanlar üzerinde gücünün olmasıdır (Levinson, 1965).

Araştırmacılar tarafından algılanan örgütsel destek kavramının ayırt edici iki unsuru ele alınmıştır. İlki örgütsel destek kavramının evrensel bir fikir ve inanç olmasıdır. Çalışanın örgüte kattığı değerin farkına varılması ve önem verilmesi; kıdem, ödül, yardım, ödeme yapma gibi maddi araçlarla desteklenmesidir. Böylece çalışan kişi örgüt hedeflerine katkı sunduğu sürece ödüllendirileceğini bilir ve bu yönde beklenti içine girer. İkinci unsur ise sosyo-duygusal mutluluğun sağlanmasıdır. Çalışana işe ayrılan zaman dışında ailesi ve yakın çevresi ile zaman geçirebilecek zaman yaratılması konusundaki örgüt politikalarıdır (Aselage ve Eisenberger, 2003; Rhoades, Eisenberger ve Armeli, 2001).

Adil ücret yaklaşımı benimseme, kabul edilebilir nitelikteki hataların bağışlanması ve hastalık durumunda örgüt tarafından önemsenme gibi konular örgütsel destek algısına sahip çalışanların beklenti içerisinde olduğu konulardır (Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986). Örgütünde kariyer yapma fırsatı bulunan, terfi ve ödüllendirme olanakları bulunan ve örgütünden saygı gören çalışanlar daha iyi performans gösterme eğiliminde olmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Örgütünden destek gördüğünü hisseden çalışanlarda güven duygusunun oluşması, işlerine sıkı sıkıya bağlanmalarını sağlayarak yüksek örgütsel bağlılık yaratacak ve bununla beraber çalışanların işten ayrılma niyetinin de azalmasını sağlayacaktır (Eisenberger, Cummings, Armeli ve Lynch, 1997). Çalışanlarını anlayarak onların sosyal ve duygusal beklentilerini karşılayabilmek günümüz örgütlerinde en önemli görevlerden biridir. Rekabet avantajı kazanmak isteyen örgütler bunun anahtarının çalışanını destekleyerek onu kazanmak olduğunu farkındadır. Çalışanın örgüte sadakati ve bağlılığı örgütün ona verdiği değerle bağlantılıdır. Takdir edildiğini ve önemsendiğini hisseden çalışan kendini örgütün bir parçası görerek performansını arttıracaktır (Kestek, 2016).

2.3.1 Algılanan örgütsel desteğin boyutları

Algılanan örgütsel destek bazı araştırmacılar tarafından çeşitli alt boyutlara ayrılarak incelenmiştir. Literatür incelendiğinde en sık rastlanan boyutlandırmalar aşağıda özetlenmiştir.

Örgütsel destek Thomas ve Ganster (1995) tarafından iki boyuta ayrılmıştır. Bunlar aile hayatına ve özel hayata yapılan destekler ve yönetici/ üst /amir desteğidir. Aile hayatına ve özel hayata destek olunarak iş yaşamı ve özel hayatın uyum içinde olması amaçlanmaktadır. Çalışma saatlerinin düzenlenmesi, çalışanlarının çocukları için bakım evlerinin kurulması, evden çalışabilme olanağı sağlanması, sağlık yardımı uygulamalarının yapılması şeklindeki destekler örnek verilebilir. Yönetici/ üst /amir desteği ise yöneticilerin çalışanıyla sürekli iletişim halinde bulunarak onlara yol göstermesi, gelişimlerini desteklemesi ve katkı sağlayacak şekilde yönlendirmesi, koçluk mentorluk gibi destekler sağlamasıdır. Yöneticiler çalışanlarına çeşitli eğitimler aldırarak onların kariyer planlaması konusunda destek sağlayabilir.

Kraimer ve Wayne (2004) tarafından yapılan çalışmada örgütsel destek üç boyutta açıklanmıştır. Bunlardan ilki çalışanın işe alıma sürecinde örgütten gördüğü destektir. Örgüt işe ait ve iş dışı tüm konularda çalışanını ve hatta ailesini destekleyerek, onlarla ilgilenerek uyum sağlaması konusunda destek olur. Bir diğer alt boyut çalışanına kariyer gelişimi konusunda destekte bulunmasıdır. Örgüt çalışanın mesleki ihtiyaçlarıyla ilgilenir ve gelişimine destek olur. Onu maddi ve manevi olarak kariyer planlamasına katkı sağlayacak konularda destekler. Örneğin; kurs, seminer, eğitim ve kongre gibi etkinliklerde bulunmasına, katılım sağlamasına destek olur. Son boyut ise örgütün çalışanını finansal olarak desteklemesidir. Çalışanın performansını, örgüte katkısını mali teşvikler ile ödüllendirmesi, ona çeşitli maddi olanaklar sağlaması, parasal katkılar sunmasıdır.

Yüksel (2006) algılanan örgütsel desteği üç boyuta ayırmıştır. Bunlardan ilki uyumlaştırıcı örgütsel destektir. Çalışanların işte harcadığı sürenin devamında ailesiyle ilgilenmesini ifade eder. İkincisi çalışanların kariyer fırsatlarına yönelik örgüt uygulamalarını kapsayan kariyerle ilgili örgütsel destektir. Son olarak finansal örgütsel destek ise çalışanların finansal ihtiyaçlarına yönelik yapılan destektir.

Köse ve Gönüllüoğlu (2010) ise çalışanın kişisel gelişimi ve yapılan işin yapısı ile ilgili olan iki farklı örgütsel desteği ele almıştır. İşin yapısına yönelik destek, çalışanın yapacağı işi anlayacağı şekilde ona anlatmak, araç ve gereç temin etmek, çalışanına uygun çalışma alanı hazırlamak ve çalışma ortamını güvenli hale getirmektir. Kişisel gelişime yönelik destek ise çalışanın kariyerine ve diğer ihtiyaçlarına yönelik eğitilmesi, çalışana gelişim olanaklarının sunulması ve sosyal yardımlarda bulunulması konularında destek olmaktadır.

2.3.2 Algılanan örgütsel destek ile ilgili teoriler

Literatür incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin temelini oluşturan dört temel teoriden söz edilmektedir. Bu teoriler aşağıda açıklanmıştır.

2.3.2.1 Karşılıklılık normu teorisi

Gouldner'ın (1960) öne sürdüğü karşılıklılık normu, karşılıklı iki kişiden birinin diğerine olumlu bir tavır sergilemesinin sonucu olarak karşı tarafın da o kişiye olumlu tavır sergileme zorunluluğu hissetmesi olarak açıklanır. Karşılıklılık normu iki varsayıma dayanmaktadır. İlki kişilerin kendilerine yardım edenlere karşı yardımda bulunacakları diğeri ise kişilerin yardım yapan kişilere karşı incitici olmayacaklarıdır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Karşılıklılık normunun evrensel bir yanı olmasına karşın farklı şartlara bağlı olarak çeşitlilik gösterebilir (Lambert, 2000). Kişilerin karakteri, ortam şartları gibi etkenler ortaya çıkan sonuçların algılanmasına bağlı farklılıklar oluşturabilmektedir. Kişilere sağlanan yardımın ötesinde, kişinin o yardıma duyduğu ihtiyacın derecesi edinilecek kazancın önemini belirler (Gouldner, 1960).

Algılanan örgütsel destek karşılıklılık normuna göre değerlendirildiğinde örgütün amaçlarını gerçekleştirmesi hususunda çalışan üzerinde sorumluluk hissi yaratır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Örgütün kendi çıkar ve refahıyla ilgilendiğini hisseden bir çalışanda, örgütüne karşı olumlu algı oluşur ve bu algı çalışanın performansını arttırıcı etki gösterir (Kurtessis ve diğerleri, 2015). Çalışanlar örgütleri için çaba harcarsa karşılığında olumlu geri dönüş alacağı düşüncesi içerisindeyler. Örgüt de çalışanlarını ödüllendirdiğinde karşılığında çalışanın daha yüksek performans göstermesini bekler. Bu iki durum karşılıklı sözel bir anlaşmaya benzer. Bu iki durumda

da herhangi bir ihmalin veya güvensizliğin söz konusu olması örgüt içi süreçleri sekteye uğratacaktır. Bu nedenle iki tarafta karşılıklı güven içerisinde, kendine yönelik kazanç için bu anlaşmayı sürdürmelidir (Erkoç, 2015).

2.3.2.2 Sosyal değişim teorisi

Algılanan örgütsel destek, bireyler ve örgütleri arasındaki karşılıklı değişim ilişkisine ve özünde karşılıklılık normunu barındıran sosyal değişim kuramına dayanır (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Wayne, Shore , Bommer ve Tetrick, 2002). Sosyal değişim kuramı, sosyal hayatta olan iki taraf ele alındığında bir tarafın diğer tarafa olumlu yansıyacak şekilde davranması ve karşı taraftan da olumlu dönüş almasıdır. Kişiler özellikle bir ödül beklentisi içerisindelerse bu olumlu dönüşün gerçekleşmesi daha olasıdır. Karşılık alma olasılığı yükseldikçe kişi, değişimle ilgili olarak daha fazla arzu duyacak ve çabasını arttıracaktır (Lambe, Wittmann ve Spekman, 2001). Her iki taraf da ödül beklentisiyle ilişkiye girer ve ilişkisini sürdürür (Homans, 1958).

Sosyal psikolojinin en önemli bakış açılarından biri olan sosyal değişim kuramı, algılanan örgütsel desteğin de dayandığı bir kuramdır. Sosyal değişim, tarafların karşılıklı bağımlılıklarına ve güce dayandırılarak açıklamıştır (Cook ve Rice, 2003). Blau (1964), sosyal değişim kuramını açıklarken, çalışanların gelecek planlaması yaparken örgütlerinden gelecek bir takım maddi ve manevi karşılıkların beklentisi içerisine girdiğini ve performanslarını bu beklentiye göre şekillendirdiğini ortaya koymuştur. Bu sebeple algıladıkları örgütsel destek yüksek olan çalışanlar örgütlerine olumlu sonuçlar doğuracak davranışlar sergilemektedirler (Stamper ve Johlke, 2003). Blau, ayrıca taraflar arasındaki değişimi sosyal ve ekonomik değişim olarak iki farklı boyutta ele almıştır. Ekonomik değişimde maaş, yan ödemeler gibi maddi olan somut kazanımlar yer alırken sosyal değişim takdir, prestij, sadakat, güven gibi manevi olan soyut kazanımlardır.

Sosyal ve ekonomik değişim birbirinden farklıdır (Lambe, Wittmann ve Spekman, 2001). En önemli farkı ekonomik değişim sonucunda kişi bir bedel ile karşılaşır ancak sosyal değişimin kesin bir bedeli yoktur. Ekonomik değişimde taraflardan biri ne vereceğini bilirken diğeri ne alacağını bilir. Ancak sosyal değişimde bir kesinlik söz konusu değildir ve karşılıklı güven, empati ve sadakate bağlıdır. Yazılı kesin bir anlaşma yoktur, iki taraf psikolojik sözleşmeye benzer şekilde birbirine bağlanmıştır. Sorumlulukları ve

yükümlülükleri belli değildir. Ekonomik değişim ise açık ve net çizgilerle çizilmiştir (Loi, Hang-Yue ve Foley, 2006).

Sosyal değişim konusunda çalışmalar yapan araştırmacılar bireylerin ekonomik ya da sosyal her türlü kazanımlarına, bunları sağlayan kaynağın zoraki bir şekilde hareket etmeden tamamen kendi isteği doğrultusunda verdiği durumlarda, daha yüksek değer verdiğini ifade etmektedirler. Bu destekler kişiye kendisine değer verildiğini, takdir ve saygı gördüğünü hissettirerek kişiyi tatmin eder. Bu durum da çalışanın işini daha iyi yapması konusunda performans arttırıcı etki yaratarak, algılanan örgütsel destek düzeyini yükseltir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Böylece hem örgütün hem de çalışanın fayda sağladığı iki yönlü sosyal bir değişim ortaya çıkar (Dawley, Houghton ve Bucklew, 2010).

2.3.2.3 Lider-üye etkileşimi teorisi

Dansereau, Graen ve Haga' nın (1975) öne sürdüğü teori ilk olarak ortaya çıktığında lider ve üye arasındaki ilişkiyi dikey olarak incelemesi sebebiyle dikey ikili bağlantı modeli diye adlandırılmıştır. Daha sonrasında lider- üye etkileşimi teorisi adını almıştır. Rol teorisi ve sosyal etkileşim teorisinden etkilenen lider-üye etkileşimi teorisi gelenekselleşmiş liderlik yaklaşımlarından farklı olarak alternatif bir bakış açısı ortaya koymuştur (Burns ve Otte, 1999).

Teori, lider ve altındaki çalışanlar arasındaki ilişkileri ikili ilişki bakış açısıyla ele almıştır. Her bir üye ve lider arasındaki ilişki diğer liderlik teorilerinden farklı olarak tek başına değerlendirilmiştir. Çünkü bu teoride lider tüm çalışanlarına aynı liderlik davranışını göstermeyip her bir çalışana özel davranış tarzı geliştirmiştir (Göksel ve Aydın, 2012). Bu teoride lider kimi çalışanlarıyla daha samimi ilişkiler kurarken, kimileriyle resmi ilişkiler içerisinde. Liderin bağlılık, sinerji, güven ilişkileri geliştirdiği astları bu teoride grup içi (in-group) üye adını almaktadır. Geleneksel yönetim tarzlarıyla, örgüt içi politikalara göre ve yazılı sözleşmelere dayanarak ast üst ilişkisine girdiği üyelere ise grup dışı (out-group) üye denilir (Robbins ve Judge, 2013).

Çalışanlar örgütte karşı karşıya kaldıkları davranışları örgütün kendi tavrı olarak değerlendirme eğilimindedir ve örgütü kişiselleştirir (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Grup içi üyeler ve lider arasındaki sadakat, güven, etkin iletişim ve etkileşim bu gruptaki çalışanların performansını olumlu etkileyerek örgütsel destek algılarını yükseltebilir. Tersine şekilde grup dışı üyelerle daha az iletişim, destek ve etkileşim içerisinde olmak bu üyelerin örgütsel destek algılarını düşürecektir. Bu durum da performanslarını düşürücü etki yaratır. Dolayısıyla örgütün bir temsilcisi olarak yöneticinin yaklaşımları çalışanların örgütsel destek algılarını etkiler.

2.3.2.4 ERG teorisi (existence-relatedness-growth theory)

İngilizce isimleri existence (var olma), relatedness (aidiyet-ilişki kurma gereksinimi) ve growth (büyüme-gelişme) olan üç ihtiyacın ilk harflerinden oluşan ERG kuramı Maslow'un (1943) geliştirdiği ihtiyaçlar hiyerarşisinin sadeleştirilerek geliştirilmiş halidir. Ek olarak, ERG teorisi çalışanların ihtiyaçlarına ve iş hayatına yönelik bir uygulamaya dayandırılmıştır (Koçel, 2018).

Var olma ihtiyaçları; kişilerin yaşamını devam ettirebilmek için her türlü tehlikeden korunarak, kendini güvence altına alması, ilişki kurma ihtiyaçları; hem sosyal hem de iş çevresindeki insanlarla iyi ilişkiler içerisinde olup bu ilişkileri devam ettirmek istemesidir. Son olarak büyüme-gelişme ihtiyacı ise kişinin potansiyelini geliştirme ve kişisel gelişim ile ilgili ihtiyaçlarının giderilmesi olarak açıklanabilir (Porter, Bigley ve Steers, 2003). Maslow' un yaklaşımında olduğu gibi ihtiyaç sıralaması aşağıdan yukarıya doğru sıralanmıştır. Teorinin temelinde önce aşağıdaki ihtiyaçlar giderilir ve sonrasında bir üstteki ihtiyaca geçiş yapılır (Koçel, 2018).

ERG teorisinde geri çekilme ve hayal kırıklığına uğrama ilkesi de bulunmaktadır. Buna göre bir üstteki ihtiyaçta başarısızlığa uğrayan bir kişi, daha önce tatmin olduğu alt ihtiyaç ile ilgili motivasyon eksikliği yaşayabilir. Tatmin duygusu tatminsizliğe dönebilir. Bu nedenle bu ilkeye göre ihtiyaçların karşılanmasında iki yönlü hareket edilmesini gerekir. Bir başka deyişle alt ve de üst gruplara yönelik olarak hareket edilerek ihtiyaçlar karşılanmalıdır (Eren, 2013). Çalışanların gelişme, var olma ve ilişki kurma ihtiyaçları karşılandığında çalışan açısından iş tatmin düzeyi ve üretim performansı artacak ve böylece örgütün amaçlarına ulaşma düzeyi olumlu etkilenecektir (Kurt, 2020). Aynı zamanda çalışanlar örgütün kendilerine olan desteğini değerlendirirken yöneticileriyle ilişkilerini baz alacaklardır. Çalışan ve yöneticisi arasındaki ilişkinin kalitesi ve çalışanın

bununla ilgili kazanımları, örgütünün kendisine değer verdiğini hissettirerek ve algılanan örgütsel destek düzeyini arttıracaktır (Liu, 2004).

2.3.3 Algılanan örgütsel desteğe etki eden faktörler

Literatür incelendiğinde algılanan örgütsel desteği etkileyen etmenleri araştıran birçok çalışmaya rastlanmaktadır. Bu çalışmaların ortak noktası olan ve Rhoades ve Eisenberger'ın (2002) 70 araştırmayı kapsayan meta analiz çalışmasında da belirttiği faktörler aşağıda açıklanmaktadır.

2.3.3.1 Örgütsel adalet

Örgütsel adalet, kuralların belli bir tarafın çıkarına olmayacak şekilde tarafsız uygulanması, tüm kazanımların adil ve eşit şekilde dağıtılmasıdır (Altaş ve Çekmecelioğlu, 2015). Aynı zamanda örgütte verilen terfilerin standartları, cezaların ve ödüllerin hangi şartlarda verileceği, önemli kararların nasıl alınacağı ve çalışana ne şekilde aktarılacağı ile ilgili olarak çalışanda oluşan algıdır (İçerli, 2010). Örgütsel adaleti üç alt başlık altında incelenmek mümkündür. Bunlar dağıtımsal, etkileşimsel ve işlemsel adalettir (Aryee, Budhwar ve Chen, 2002; Jawahar, 2002).

a) Dağıtımsal Adalet: Örgütün sahip olduğu kaynaklarının dağıtımı konusu günümüz örgütlerindeki en temel problemlerden biridir. Bu kaynakları parasal, sosyo-duygusal, terfi, takdir, görev veya kar olarak ele almak mümkündür. Dağıtım adaleti tüm bu kaynakların çalışanlar arasında adil olarak dağıtılması konusunda çalışanlarda oluşan algıdır (Blakely, Andrews ve Moorman, 2005). Dağıtım adaleti eşitlik ilkesine dayanarak açıklanmaktadır. Aynı zamanda otorite -çalışan ilişkisiverilen kaynağın kişiye göre değeri ve ortaya çıkan sonuç da çalışanların adaletli dağıtımın gerçekleşip gerçekleşmediği konusundaki algısını etkilemektedir. Oluşan olumsuz algı çalışanın iş motivasyonu ve performansını düşürür (Nayır, 2011).

b) İşlemsel Adalet: Dağıtımsal adalet boyutu maddi ve manevi kazanımlara odaklanırken işlemsel adalet örgütte verilen kararların nasıl alındığına verilen tepkilere odaklanmaktadır (Folger, 1987). İşlemsel adalet kavramı örgütün kuralları nasıl uyguladığı ve çalışanlarla ilgili kararların hangi süreçleri izlediğini belirleyen kurallarla ilgilidir (Konowsky, 2000). Tutarlılık, ön yargıları engelleme, eksiksiz bilgi, doğruluk,

temsiliyet ve ahlakilik olmak üzere altı adet işlemsel adalet kuralı tanımlanmıştır (Leventhal, Karuza ve Fry, 1980).

Dağıtılan bir kaynak ilk olarak adaletli görünse bile o kaynağı elde ederken yapılan işlemler adaletli olmayabilir. Bu nedenle bir kaynağın kazanımıyla ilgili yollar önceden örgüt tarafından belirlenmelidir. Örgütteki sorumluluklarda bu kurallara uyarak süreçleri yürütmelidir. Bu kurallara uyulmayarak elde edilen bir kazanımda çalışanlar kazanım sağlayan kişiye değil de örgüte karşı tepki gösterirler. İşlemsel adalet ve dağıtımsal adalet kavramları çalışanın algıladığı örgütsel destekle pozitif ilişkisi olan kavramlardır (Moideenkutty, Blau, Kumar ve Nalakath, 2001).

c) Etkileşimsel Adalet: Örgütte gerçekleştirilen tüm süreçlerde çalışanların karşılaştığı kişilerarası davranışların kalitesini ifade eden kavram etkileşimsel adalettir (Bies ve Moag, 1986). Etkileşimsel adalet işverenin çalışana karşı gösterdiği tutumu ve çalışanla iletişimde sergilediği davranışların şeffaflığı ile ilgilidir. Çalışanların davranışlarının bir sonucudur ve bu nedenle çalışan-yönetici ilişkisine ve çalışanlar arası sosyal etkileşime etki eder (Beugr, 2002).

İşlemsel adalet karar sürecini yapısal boyutlarıyla ele alır ve işletmeye yönelik oluşan algıdır. Etkileşimsel adalet ise karar sürecini sosyal ve kişiler arası iletişim boyutuyla ele alır ve çalışan bireyin yöneticisine dolayısıyla kişilere yönelik oluşan algıdır (Niehoff ve Moorman, 1993; Tokgöz, 2011). Etkileşimli adalette işverenin karar sürecinde iletişime açık ve dürüst ve samimi olmasiverilen kararlarla ilgili çalışanlara yeterli açıklamaların yapılması, kişilere saygılı olunmasını ve önyargılı açıklamalardan kaçınılması kuralları etkili olmaktadır. Böylelikle adaletin işlemsel boyutundan ayrılır (Bies ve Moag, 1986).

Çalışanlar çevresinde meydana gelen olaylardaki süreçlerin adil işleyip işlemediğini değerlendirmeye gitmekte ve bu değerlendirmenin sonucuna göre çeşitli davranışlar sergilemektedir. Örgütü tarafından ödüllendirilen çalışanların kendi refahlarını düşünen örgüte karşı olumlu algı geliştirdikleri ve bu paralelde örgütsel destek algılarının geliştiğini görülmüştür (İçerli, 2010).

Yapılan çalışmalar karar sürecinde adil ve eşit davranan örgütlerde, çalışanların düşük ücret ve olumsuz örgüt politikalarına karşı daha toleranslı olduklarını ve bu olumsuz

durumları daha az dile getirdiklerini göstermektedir (İşcan ve Sayın). Yönetici ve çalışan arasında adalet iklimi sağlandığında karşılıklı ilişkinin kalitesi yükselir, birbirlerine destekleri artar ve bu da performanslarını yükseltir (Schminke, Ambrose ve Cropanzano, 2000).

2.3.3.2 Yönetici desteği

Çalışanların algıladığı örgütsel destekte önemli etkisi olan bir diğer kavram ise yönetici desteğidir. Yönetici desteği, örgüt yöneticilerinin çalışanlara sunduğu desteğin çalışanlar tarafından algılanma şeklidir (Babin ve Boles, 1996). Destekleyici bir yönetici çalışanlarını yaptığı işle alakalı olarak destekler ve teşvik eder (Bhanthumnavin, 2003) Yöneticilerin çalışanlara resmi veya gayri resmi desteklerde bulunabilir. Örnek olarak başarılarından dolayı belge, plaket vererek resmi destek ya da sözlü olarak motive edip gayri resmi desteklerde bulunulabilir (Silbert, 2005).

Yönetici ve çalışan arasındaki ilişkinin dayandığı ana kavram adalettir. Yöneticisinin kendine karşı adaletli bir tavır takındığını gören çalışan, yöneticisi ve örgütüne aynı şekilde karşılık verecektir. Ters bir durumda, adaletsiz durumlarla karşılaştığında tavır ve davranışları olumsuz olacaktır (Brandes, Dharwadkar ve Wheatley, 2004). Yöneticinin örgütün temsilcisi olarak çalışanına saygı duyması, ilgilenmesi, onaylaması, gereken durumlarda kaynak sağlaması, takdir etmesi ve başarılı olduğu durumlarda ödüllendirmesi çalışanların destek algısının oluşmasında önemli bir etkidir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Yönetici desteği ile ilgili çalışan algısı aynı zamanda çalışan bireyin kişiliğiyle de ilişkilidir. Algının bireylere göre değişiklik gösterebileceği düşünüldüğünde yöneticilerin çalışanlarına verdiği destek çalışanlar arasında farklı algılanabilmektedir. Yöneticinin çalışanlara bakış açısı, değerlendirme kriterleri, ilgi seviyesi çalışanların algısında etkili olduğundan yöneticinin kişiliği de en az çalışanın kişiliği kadar önemlidir (Shanock ve Eisenberger, 2006).

Araştırmacılar yaptıkları çalışmalarda yönetici desteğini boyutlara ayırmıştır. House (1981) yönetici desteğinin dört boyutlu olduğuna dikkat çekmiştir. Bunlar, duygusal destek, fiziksel destek, bilgisel destek ve değerlendirme desteğidir. Duygusal destek; çalışanları değerli hissettirme, onlara kıymet verme, güvenme ve onlarla sürekli etkileşim içerisinde olmaktır. Fiziksel destek; çalışana para, zaman, iş gücü, çevresel değişiklik

anlamında destek olmaktır. Bilgisel destek; çalışana işiyle ilgili danışmanlık hizmeti sunma, talimatlarla yönlendirme ve iş ile ilgili yardımcı bilgilendirme desteği yapmaktır. Son olarak değerlendirme desteği; çalışanın işteki performansıyla ilgili geri bildirimde bulunma ve yaptığı işleri onaylamaktır.

Bhanthumnavin (2000) ise yönetici desteğini duygusal destek, maddi destek ve bilgisayar destek olmak üzere üç boyut olarak ele almıştır. Duygusal destek; yöneticinin çalışanına karşı empati kurabilmesi, stresle başa çıkması konusunda yardım sağlaması, yaşadığı herhangi bir zorlukta yardımcı olması ve çalışanına sevgi göstermesidir. Bilgisel destek; yöneticinin çalışanın yapmış olduğu işle ilgili olumlu ya da olumsuz geri bildirimde bulunmasıdır. Yönetici çalışanlarına işle ilgili rehber olur ve yönlendirme yapar. Maddi destek ise; çalışana finansal olarak destek sağlamaktır.

Yönetici desteğinin algılanan örgütsel desteği pozitif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Bu etkinin yöneticinin örgütteki konumuyla da bağlantılı olduğu gözlemlenmiştir (Yoon ve Lim, 1999). Ancak yapılan çalışmalar göstermiştir ki yönetici desteği ve örgütsel destek birbirinden oldukça farklıdır. Çalışan örgütsel desteği olumlu olarak algıladığı halde yöneticisinin desteğini olumsuz algılayabilir. Bunun tersi durumda algıladıkları yönetici desteği yüksek olduğu halde örgüt desteği düşük hissedilebilir. Bu algı farklılıklarının ast ve üstü arasındaki problemlerin kalıcı görülmemesi, yöneticilerin değişebilir nitelikte olmasıyla ilişkisi vardır (Akın, 2008).

2.3.3.3 İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları

Örgütün amaçlarına uygun olarak, çalışan insan kaynağının planlanması, işe alımı, eğitimi, geliştirilmesi, performansının değerlendirilmesi, ücretlendirilmesi ve diğer tüm resmi işlemlerin uygulanması olarak tanımlanır (Köksal, 2010). Örgütlerin çalışanlarına karşı uyguladığı insan kaynakları yönetimi uygulamaları yapılan işin niteliğini etkileyerek örgütlere stratejik olarak fayda sağlar. Bu nedenle örgüt içerisinde önemli rol üstlenmektedirler. Doğru şekilde işlenen bu uygulamalar çalışanların bağlılığını, aidiyetini ve çalışma motivasyonunu arttırarak iş başarısına olumlu katkı sağlar (Allen, Shore ve Griffeth, 2003).

İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının çalışan tarafından nasıl algılandığı da önemli bir konudur. Çünkü çalışanlar yapılan uygulamaları kendi içlerinde farklı değerlendirebilir. Örnek olarak, bir örgüt çalışanın kararlara katılımı konusunda açık fikirli davranıyor, resmi işlemler dâhil her konuda çalışanın dâhil ediyor olduğunda bile çalışan buna iştirak etmek istemeyebilir ya da adil olarak oluşturduğunu düşündüğü ödül sistemi çalışan tarafından adil görülmebilir (Whitener, 2001). Bazı durumlarda tüm örgüt çalışanlarının bir uygulamaya karşı olumlu algı içerisinde olabilmeleri yönetici, şef, gibi tecrübe sahibi üstlerin bazı yönlendirmeleri ile sağlanabilir (Kaplan, 2010).

İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarına ilişkin yapılan araştırmalarda örgütsel desteğin etkilendiği farklı insan kaynakları uygulamaları ele alınmıştır. Allen, Shore ve Griffeth (2003) çalışan çabasına değer veren ve çalışana yatırım yapan insan kaynakları uygulamalarının olumlu örgütsel destek algısı yarattığını ortaya koymuşlardır. Adil ücretlendirme sisteminin algılanan örgütsel desteği pozitif şekilde etkilediğini gösteren araştırmalar da bulunmaktadır. Çalışanların gösterdikleri performans karşılığında aldıkları ücretleri, deneyim ve performans düzeyini de göz önüne alarak diğer çalışanlarla karşılaştırdıkları ve bu çerçevede örgütlerinin ne derece adil davrandıklarına karşı algı geliştirdikleri belirtilmiştir (Allen, Shore ve Griffeth, 2003; Rhoades ve Eisenberger, 2002). Örgütlerin alacakları kararlar noktasında çalışana güven duyması ve onlara özerklik sağlamanın destek algısında önemli bir etken olduğunu ele alan araştırmalar da bulunmaktadır (Eisenberger, Rhoades ve Cameron, 1999). Çalışanların psikolojik ihtiyaçlarının giderilmesi ve buna ek olarak gelişim ve kendini gerçekleştirme olanağının çalışana sunulması, çalışanın örgütünden beklenti duyduğu diğer konulardır (Liu, 2004). Algılanan örgütsel desteğin örgütün büyüklüğüne göre değişim gösterebildiği ortaya çıkmıştır. Politika ve prosedürlerin büyük örgütlerde daha yoğun işlediğini ve işlemleri yavaşlattığını, bu nedenle de çalışan ihtiyaçlarının giderilmesinin önünde engel teşkil ederek algılanan örgütsel desteği negatif etkilediği ortaya çıkmıştır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Algılanan örgütsel destek dâhilinde yapılan insan kaynakları uygulamaları; ilk olarak çalışanın fizyolojik ihtiyacı olan ücret tatminini sağlayarak özerklik, iş güvenliği, eğitim, gelişim, terfi ve örgüt büyüklüğü gibi ihtiyaçlarını da tatmin etmelidir (Eisenberger, Aselage, Sucharski ve Jones, 2004).

2.3.3.4 Kişisel (demografik) özellikler

Çalışanlar, yapılan bir işi ya da uygulamayı aynı örgütte ve aynı çalışma ortamında çalışmalarına rağmen kişisel özellikleri nedeniyle farklı algılayabilirler. Bu algılama örgütsel desteğin algılanması noktasında da ortaya çıkar (Özdevecioğlu, 2003). Bir çalışanın örgütsel destek algısını yükselten bir durum bir diğer çalışanın örgütsel destek algısını düşürebilir. Bu çerçevede kişilik özellikleri çalışanın davranışını, örgüte ilişkin tutumunu ve örgütsel destek algısını etkilemektedir (Kaplan, 2010).

Kişilik sadece o bireye has davranışsal eğilimler olmayıp, bu eğilimlere bağlı olarak ortaya çıkan his ve düşünce tarzını ifade eden farklı motivasyonel, bilişsel ve duygusal süreçleri de kapsamaktadır (Burger, 2006). Kişinin algıladığı örgütsel destek psikolojik ihtiyaçlar olan onaylanma, bağlılık ve saygı gibi ihtiyaçları da karşılar (Kaplan, 2010). Çalışan davranışları ve örgüt tutumu kişilerin özellikleri paralelinde şekil almaktadır. Kişilerin kurumları hakkındaki olumlu ya da olumsuz düşünceleri kişiler üzerinde pozitif ya da negatif duygu durumu yaratabilmektedir. Bu da algılanan örgütsel destek üzerinde aynı paralelde etkili olmaktadır (Aquino ve Griffeth, 1999). Pozitif duygu durumu bireyin örgüt mensuplarıyla arkadaşça ilişkiler kurmasını sağlamaktadır. Bu da örgüt içinde sağlıklı iletişime ortam sağlar. Tam tersi durumda ortaya çıkan negatif duygu durumu ise çekingen ve agresif davranışları ve dolayısıyla sağlıklı ilişkileri meydana getirir. Örgüt içinde sağlıklı ilişkiler kuran çalışanların algılanan örgütsel desteği yüksek, sağlıklı iletişim içerisindeki çalışanların ise algılanan örgütsel desteğinin düşük olması beklenmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Singh ve Singh (2013) tarafından yapılan çalışmada arkadaş canlısı, dürüst, yardımsever ve iyi huylu çalışanlarda örgütsel destek algısının yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Kişisel özelliklerin dışında örgütsel destek algısında etkisi olduğu görülen bir diğer değişken de demografik özelliklerdir. Eğitim, yaş, cinsiyet, görev süresi vb. demografik faktörlerin örgütsel destek algısında etkili olduğu görülmektedir. (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Yoshimura' nın (2003) farklı demografik grupların işten ayrılma niyeti, örgüte bağlılık, algılanan örgütsel destek ve yönetsel iletişim değişkenlerine göre farklılık gösterme durumlarını incelediği araştırmasında, kadınlar ve erkekler, farklı meslek ve etnik gruplar arasında algılanan örgütsel destek açısından önemli farklılık

tespit edilmemiştir. Yine aynı araştırmada yaş değişkeninin algılanan örgütsel destekle negatif ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Demografik faktörlerle ilgili bir başka araştırmada da eğitim seviyesi ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Bir başka çalışmada çalışma yılı ile algılanan örgütsel destek arasında herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır (Eisenberger, Rhoades ve Cameron, 1999).

2.3.4 Algılanan örgütsel desteğin sonuçları

Çalışanın örgütü tarafından desteklenmesi, refahının göz önüne alınması ve önemsenmesi pek çok örgütsel davranışı da beraberinde getirmektedir. Yapılan çalışmalar çoğu algılanan örgütsel destek ile pozitif ilişkisi olan bu davranışların çalışan ve örgütü arasındaki bağlantıyı güçlendirdiğini göstermektedir. Literatür incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin sonucu olarak aşağıda açıklanan kavramlardan bahsedildiği görülmektedir.

Kişinin çalıştığı işe karşı pozitif veya negatif tutumu olan iş tatmini, algılanan örgütsel desteğin sonuçlarından biridir (Krishnan ve Mary, 2012). Algılanan örgütsel desteğin iş tatminine olan etkisinin olumlu olduğu yapılan araştırmalar ile ortaya konmuştur (Stamper ve Johlke, 2003; Hellman, Fuqua ve Worley, 2006; Eisenberger, Cummings, Armeli ve Lynch, 1997). İş tatmini ile algılanan örgütsel destek arasındaki etkileşimi en doğru açıklayan teori, bir kişiye bir iyilik yapıldığında o kişinin de iyilikle cevap verme zorunluluğu hissetmesi olarak açıklanan karşılıklılık teorisidir. Örgütün çalışanı desteklemesi çalışanın memnuniyetini arttıracak ve çalışan karşılığında olumlu davranışlarda bulunacaktır. Böylece çalışan tarafından algılanan olumlu örgütsel destek iş tatmini ile sonuçlanacaktır (Aube, Rousseau ve Morin, 2007).

Ücret, iş çevresi, iletişim ve örgütsel bağlılık iş tatmininde motivasyon unsurları olarak sayılabilir (Nayır, 2011). Algılanan örgütsel destek özellikle çalışanın sosyal ihtiyaçlarını giderirken, ödülü ve yardım ihtiyacı durumunda yanında olmayı motivasyon arttırıcı etkenler olarak kullanmaktadır. Böylelikle iş tatminini pozitif yönde etkiler (Witt, 1991).

Örgütün amaç ve hedeflerini benimsemek, her ortamda örgütün faydasına çalışarak değerlerini sahiplenmek, her türlü değerini kendi değeri gibi özümseyerek örgüte

psikolojik olarak bağlanmak olarak açıklanan örgütsel bağlılık, algılanan örgütsel desteğin bir diğer sonucudur (Wong, Wong, Hui ve Law , 2001). Meyer ve Allen (1991) örgütsel bağlılığı; normatif bağlılık, devam bağlılığı ve duygusal bağlılık olmak üzere üç boyuta ayırmıştır. Duygusal bağlılık, çalışanın örgütle özdeşleşmesi, örgütüne geliştirdiği duygusal bağ ve örgütünde kalma kararının tamamen kendi duygusal bağına bağlı olması olarak tanımlanır. Devam bağlılığı, kişinin örgütten ayrılırsa katlanması gereken maliyetleri farkında olmasıdır. Son olarak normatif bağlılık ise, kişinin ahlaki değerlerine ve sorumluluk duygusuna dayanarak örgütte kalmaya devam etmesi durumudur.

Algılanan örgütsel destek ve örgütsel bağlılığı aynı anda ele alan birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan araştırmalarda algılanan örgütsel destek ve örgütsel bağlılık ilişkisinin anlamlı ve de olumlu olduğu tespit edilmiştir (Loi, Hang-Yue ve Foley, 2006; Loi, Hang-Yue ve Foley, 2006; İraz, Fındık ve Eryeşil, 2012). Örgütsel bağlılığın alt boyutlarından olan duygusal ve normatif bağlılık ile algılanan örgütsel desteğin ilişkisinin pozitif olduğu gözlemlenmiştir (Aube, Rousseau ve Morin, 2007; Kaplan ve Öğüt, 2012), devam bağlılığı ile negatif ilişki içerisinde olduğu tespit edilmiştir (Kaplan ve Öğüt, 2012). Yapılan başka çalışmalarda ise çalışanların örgütsel destek ile ilgili algıları artış gösterince duygusal ve devam bağlılıklarının da artış gösterdiği, normatif bağlılığın ise azalış gösterdiği görülmüştür (Boz, Özkan ve Aydın, 2017; İraz, Fındık ve Eryeşil, 2012). Algılanan örgütsel destek sonucunda çalışanlarda oluşan duygusal bağlılık düzeyi artmaktadır. Örgütsel destek, çalışanda organizasyonu önemseme, bağlılık ve sadakat duyma dürtülerini yaratır. Çalışanına değer veren, önemseyen örgütlerde çalışanların örgütsel bağlılığı artmaktadır (Krishnan ve Mary, 2012).

Örgütün etkin ve verimli şekilde işlemesi için bütün faaliyetlerine etkin şekilde destek sağlayan örgüt çalışanın; isteğine bağlı olarak gerçekleştirdiği davranışları olarak tanımlanan örgütsel vatandaşlık davranışı (Organ, Podsakoff ve Mackenzie, 2005), algılanan örgütsel desteğin sonuçlarından biridir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Örgütün kendisine destek olduğunu algılayan çalışan, kendini borçlu hissederek ekstra rol davranışı olarak ifade edilen örgütsel vatandaşlık davranışları sergiler (Afsar ve Badir, 2016). Örgütsel vatandaşlık davranışının altı boyutu vardır. Bunlar; nezaket, fedakârlık, özgecilik, centilmenlik, sivil erdem ve vicdanlılıktır (Kotlyar ve Karakowsky, 2012).

Algılanan örgütsel desteğin yüksek olması çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerine katkı sağlar, bu iki kavram pozitif ilişkilidir (Sing ve Singh, 2013). Wayne ve arkadaşları (1997) tarafından yapılan çalışma bu ilişkiyi desteklemekle beraber çalışanların örgüt tarafından talep edilmese bile örgüt imajına katkı sağlayacak davranışlarda bulunduklarını, çalışma saatlerini aşacak şekilde gönüllü çalıştıklarını tespit etmiştir. Örgütün çalışanlara karşı pozitif yaklaşım içerisinde bulunması, onlar için faydalı olacak şekilde politikalar sergilemesi çalışanların olumlu karşılık vermesini sağlayacaktır. Bu durumda çalışanlarda örgütsel destek algısını yükseltecektir. Yüksek algılanan örgütsel destek içerisinde olan çalışanlar, düşük algıya sahip olanlara oranla örgütsel vatandaşlık davranışlarını arttıracaklardır (Eisenberger, Rhoades ve Cameron, 1999).

Çalışanın örgütten ayrılmayı planlaması olarak ifade edilen işten ayrılma niyeti içerisinde olması, algılanan örgütsel desteğin sonuçlarından bir diğeridir. Bu planlama çalışanın örgütü terk etme davranışından önce gelen gönüllü ayrılma kararıdır (Lambert, Lynne Hogan ve Barton, 2001). Yapılan çalışmalar algılanan yüksek örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini düşürdüğünü ortaya çıkarmıştır (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Perryer, Jordan, Firms ve Travaglione, 2010; Koçak ve Yücel, 2018).

Sosyal değişim teorisine uygun olarak, çalışanların örgütsel destek algıları arttıkça performansları da artmaktadır (Loi, Hang-Yue ve Foley, 2006). Örgütün amaçları doğrultusunda çalışanına sağladığı destek, çalışanda duygusal bağlılık yaratır. Çalışan bu nedenle performansını arttırmakta ve örgüte faydalı olabilecek tutumlar içerisine girmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Örgütsel destek konulu çalışmalarda performans ve ödül beklentisi arasında güçlü bir etkileşim olduğu ortaya konmuştur (Eisenberger, Aselage, Sucharski ve Jones, 2004). Performans örgütün çalışanından aldığı en büyük katkılardan biridir ve örgütsel destek algısının en büyük çıktısıdır (Rhoades ve Eisenberger, 2002)

Örgüte yönelik adanma ve güçlü aidiyet algısı olarak tanımlanan örgütsel özdeşleşme algılanan örgütsel desteğin çıktılardan biridir ve örgütlerin başarısında önemli bir yere sahiptir (Jones ve Volpe, 2011). Algılanan yüksek örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeyi arttırdığı tespit edilmiştir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Cropanzano ve

Mitchell (2005) göre örgütleri tarafından takdir gören çalışanların örgüte olan güvenleri ve kurumlarının onları destekleyeceğine karşı inançları artmaktadır. Çalışanı destekleyen kurumsal öğeler, çalışanlarda saygı duyulma, değer görme gibi duygularını güçlendirerek örgütsel bağlılığa ve özdeşleşmeye etki etmektedir.

Algılanan örgütsel destek stres üzerinde de etkilidir. Kişilerin hem psikolojik hem de fizyolojik olarak zorlanması durumu olan stres sağlık üzerinde tehdit oluşturabilmektedir (Oktay, 2005). Algılanan örgütsel desteğin stresin azalmasını sağladığı yapılan çalışmalarla belirtilmiştir (Eisenberger ve diğerleri, 2010; Rhoades ve Eisenberger, 2002). Örgütsel desteğin yüksek algılanması stresi düşürücü etkiye sahiptir (Armstrong ve Griffin, 2004).

2.3.5 Algılanan örgütsel destek üzerine yapılan araştırmalardan örnekler

Algılanan örgütsel destek kavramı 1986 yılında ortaya çıkmasının ardından birçok kavramla ilişkilendirilerek literatürde yerini bulmuştur. Bu bölümde algılanan örgütsel desteğin ulusal ve uluslararası literatürde incelendiği çalışmalara yer verilecektir.

Akkoç ve arkadaşlarının (2012) Ankara’da 400 kişiyle yaptıkları bir çalışmada algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş tatminini ve iş performanslarını etkilediği ve aralarında pozitif etkileşim olduğunu ortaya konmuştur. Byrne ve Hochwarter (2008) ise farklı iş alanlarından 256 çalışanla bir çalışma yapmış aynı şekilde örgütsel destek algısı ile iş performansı, ek olarak da örgütsel sinizm ilişkisini ele almıştır. Çalışmada algılanan örgütsel desteğin örgütte strese neden olacak etkenleri azaltıp çalışanların ve örgütün performansını pozitif etkilediği ortaya çıkmıştır. Leung ve arkadaşları (2008) Hong Kong’da bir şirkette çalışan 73 mühendis üzerinde bir araştırma yapmış ve algılanan örgütsel desteğin stresle negatif ilişkili olduğunu ortaya çıkarmışlardır.

Karavardar (2015) tarafından İstanbul’da fast food sektöründe çalışan 700 kişi üzerinde yapılan çalışmada psikolojik güçlenme, örgütsel vatandaşlık davranışı, iş performansı ve algılanan örgütsel destek arasında güçlü ilişkiler ortaya çıkmıştır. Claudia’nın (2018) yaptığı araştırmada örgütsel destek algısıyla örgütsel vatandaşlık davranışı göstermenin ilişkili olduğu ortaya konmuştur. Aynı şekilde İplik ve arkadaşları (2014) özel bir

hastanede çalışanlar üzerine bir araştırma yapmış ve örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarının da algılanan örgütsel destekle olumlu ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir.

Sökmen ve arkadaşları (2015) tarafından yapılan çalışmada algılanan yüksek örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeyi arttırdığı, tersi şekilde algılanan düşük örgütsel desteğin ise düşürdüğü tespit edilmiştir. Aynı şekilde bu pozitif ilişki, Özdemir (2010) tarafından yapılan çalışmada ve Kerse ve arkadaşlarının (2019) 216 banka çalışanı ile yaptıkları çalışmada da ortaya konmuştur.

Burke'nin (2003) yeniden yapılandırmayı ele alan araştırmasında 393 hastane çalışanının algılanan örgütsel destek ile iş tatmini ilişki incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda; algılanan örgütsel desteğin yeniden yapılandırma süreçleri ve iş tatmini arasında tam aracı, yeniden yapılandırılan stres etkenleri ve iş tatmini arasında kısmen aracı olduğu görülmüştür. Çakar ve Yıldız' ın (2009) 356 çalışan ile bankacılık sigortacılık alanında yaptığı çalışmada algılanan örgütsel desteğin, örgütsel adalet ile iş tatmini etkileşiminde hem tam ve hem de kısmi aracı role sahip olduğu görülmüştür. Bir diğer çalışma ise Akyüz (2019) tarafından 214 mavi yakalı çalışana yapılan ve algılanan örgütsel destek ile öz saygı ve iş tatmini ilişkisini inceleyen çalışmadır. Bu çalışmada da algılanan örgütsel desteğin iş tatminini ve ek olarak özsaygıyı pozitif yönde etkilediği ortaya konmuştur. Allen ve arkadaşları (2003) tarafından yapılan çalışmada algılanan örgütsel desteğe katkısı olan karar almaya katılım, adaletli ödül dağıtımı ve gelişme fırsatlarının iş tatmini ve örgütsel destekle ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Örgütsel bağlılığın boyutlarının algılanan örgütsel destek bağlamında incelendiği birçok araştırma yapılmıştır. Kim, Eisenberger ve Baik' in (2016) yaptıkları çalışmada örgütsel yetkinlik algısının, duygusal bağlılık ile algılanan örgütsel destek ilişkisini güçlendirdiği ortaya çıkmıştır. Kaplan ve Öğüt (2012) Nevşehir'de 413 otel çalışanı üzerinde bir çalışma yapmıştır. Sonuç olarak algılanan örgütsel destek ile devam bağlılığı arasında negatif, normatif ve duygusal bağlılık arasında ise pozitif ilişki tespit etmiştir. Özellikle duygusal bağlılık ile olan pozitif ilişki birçok çalışmayla desteklenmiştir (Wayne, Shore ve Liden, 1997; Özdevecioğlu, 2003; Rhoades, Eisenberger ve Armeli, 2001; Moideenkutty, Blau, Kumar ve Nalakath, 2001)

Demografik faktörlerin algılanan örgütsel desteğe etkisi bazı çalışmalarda incelenmiştir. Nwanzu (2017) Nijerya’da kamuda çalışan 203 çalışan ile yaptığı çalışmada medeni durum ve cinsiyetin örgütsel adalet üzerinden algılanan örgütsel desteğe etkisi olmadığı sonucuna varmıştır. Rhoades ve Eisenberger (2002) 166 çalışmanın meta analizini yapmış ve demografik faktörlere göre incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin farklılık gösterdiğini belirtmişlerdir.

Durmuş ve Şahin (2015) Ankara’da dört farklı kamu hastanesinde görev alan sağlık sektörü çalışanlarından 1191 kişiye anket uygulamışlardır. Bu araştırmada kişisel özellikler ve örgütsel destek algısı ile süregelen örgütsel öğrenme düzeyleri arasındaki ilişkiye odaklanmışlardır. Sonuç olarak örgütsel öğrenme düzeyinin; örgütsel destek algısı, idari göreve sahip olma durumu ve medeni halden anlamlı olarak etkilendiği ortaya çıkmıştır.

Öztürk ve Eryeşil (2016) 134 doktor ile bir araştırma yapmış ve algılanan yüksek örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini düşürdüğünü ve tersi şekilde algılanan düşük örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini arttırdığını tespit etmişlerdir. Büyükyılmaz ve Çakmak (2014) ise Türkiye’deki üniversitelerde görev yapan 570 akademisyen ile çalışma yapmışlardır. Çalışmada algılanan örgütsel destek, psikolojik sözleşme ihlali boyutlarından işlemsel ve ilişkisel ihlal boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki durumuna bakmışlardır. Sonuç olarak iki boyutun da algılanan örgütsel destek üzerinde negatif etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Ek olarak ilişkisel ihlal boyutunun işten ayrılma niyetinde pozitif etkisi olduğu, işlemsel ihlal boyutunun ise herhangi bir etkiye sahip olmadığını tespit etmişlerdir.

2.4 Çalışma Koşulları

İş hayatı tüm bireyler için büyük öneme sahiptir. İnsanların refahına katkıda bulunur, sosyal ilişkiler kurmalarına yardımcı olur ve amaçlarını gerçekleştirir. Çalışmak insanları motive edebilir, onlara becerilerini geliştirmeleri ve kullanmaları için fırsatlar verebilir, öz yeterliklerini artırabilir ve kimliklerine katkıda bulunabilir. İş, bir kişinin yaşamının önemli bir parçası olarak kabul edilir. Hümanist yaklaşım, çalışmanın insanlığın özü olduğunu, bireylerin potansiyellerini gerçekleştirerek kişisel, sosyal ve ailevi ihtiyaçlarını

karşılayabilecekleri bir öz kimlik ve öz değer duygusu geliştirdiklerini iddia eder (Werner-Leonard, 2006).

Çalışanların işlerinde verimli olmaları, çalıştıkları iş koşullarında kendilerini rahat hissetmelerine bağlıdır. Bu nedenle çalışma ortamının koşulları büyük önem arz eder. Ortamın aydınlatması, ısısı, nemi, havalandırması gibi fiziksel koşullar ve ek olarak uzun çalışma saatleri, ergonomik koşullar, iş yerini konumu gibi etkenler verimlilik için önemli etkenlerdir. Yeterli olmayan aydınlatma, gürültülü ortam, az ya da çok ortam ısısı gibi koşullar çalışanların hem fiziksel hem de psikolojik sağlığını negatif etkiler (Göral, 2006). Çalışma koşulları çalışanın iş hayatı dışındaki yaşamını da etkilemektedir. Fazla mesai ya da uzun çalışma saatleri çalışanların aile ve arkadaş çevresine zaman ayırmasını engelleyebilir. Bu durumda çalışanı psikolojik olarak etkiler. Çalışma koşulları fiziksel çalışma ve psikolojik çalışma koşulları olmak üzere iki alt başlık olarak ele alınmaktadır (Öz, 2020).

2.4.1 Fiziksel çalışma koşulları

İnsanlar yaşamının önemli bir bölümü işte geçmektedir. Bu sebeple çalıştıkları yerlerin fiziksel özellikleri önemlidir. Bu fiziksel özellikleri oluşturan birçok unsur bulunmaktadır. Bu unsurlardan birisi ortamın hava koşullarıdır. İnsanlar genel olarak vücut ısılarında değişikliklere sebep olabilecek hava koşullarında çalışmaları durumunda verim düşüklüğü yaşayabilmektedir. Büyük ölçüde ısı yayan fırın, ocak karşısında çalışmak ya da dışarıya ısı yayan ofis cihazları karşısında çalışmak önemli ölçüde verimi etkilemektedir (Erkan, 1997). Çalışma ortamının normalin üzerinde sıcaklığa sahip olması aynı zamanda bıkkınlık, dikkatsizlik, sinir hali, zihinsel verim düşüklüğü, yetenek ve beceri azalması, yorgunluk gibi olumsuzlukları ortaya çıkartır (Bayazıt Hayta, 2007). Çalışanların çalışma alanları ısı yayıcılarından uzakta konumlandırılmalıdır. Tam tersi şekilde soğuk iklim koşullarında, soğutulmuş tesislerde çalışmak da aynı ölçüde verim düşüklüğüne sebep olabilir (Erkan, 1997; Yılmaz, 2009). Soğuktan etkilenen el parmaklarında ince iş yapma yeteneği azalabilir ve aynı zamanda kişi dokunma duyarlılığını kaybedebilir. Bu durum da önemli iş kazalarına sebep olabilir (Bayazıt Hayta, 2007).

Çalışılan ortamın havalandırılması çok önemli bir diğer fiziksel unsurdur. Çalışılan ortam alanı küçüldükçe havalandırmaya ihtiyaç o denli artmaktadır (Akal, 1991). Havalandırma sayesinde; serinlik sağlanır, temiz hava ihtiyacı karşılanır, makine ve insandan yayılan ısı dağıtılır, havaya karışan zararlı maddelerin miktarı azalarak hava kirliliği hafifletilir. Havalandırma doğal ya da yapay ne şekilde yapılırsa yapılısın hava akımı hızı doğru ayarlanmalı ve uygun nem oranı korunmalıdır (Şafak, 1997). Çalışılan ortamın nem oranının da çalışanlar üzerinde etkisi vardır. Yüksek nem oranı fiziki ve psikolojik açıdan bitkinlik, terleme, hızlı solunum ve baş dönmesi yapabilir (Arıcı, 1999). Düşük nem oranı ise solunum yollarında tahrip, kronik öksürük, solunum yollarının kurumması ve konuşma güçlüğüne sebep olur (Erkan, 1997).

Aydınlatma önemli bir fiziksel koşul olarak kabul edilir. İşlerin standartlara uygun şekilde yapılabilmesi ve çalışanların göz sağlığı için iyi bir aydınlatmaya ihtiyaç duyulmaktadır. Yapılacak olan işin özelliği, çalışanların göz fonksiyonlarının normallliği ve çalışanların algı düzeyleri gibi kriterler aydınlatma düzeyini etkileyecektir. Örneğin yaşlı çalışanların fazla olduğu şirketlerde daha fazla aydınlığa ihtiyaç duyulabilir. İyi bir aydınlatmada; aydınlatma şiddeti yeterli, alana yayılım eşit, ışık yansımalarından uzak, ışık yönü ve gölgeleme doğru planlanmış, kullanılan ışık nitelikli, parlama ve titreme engellenmiş ve uygun renk kullanılmış olmalıdır (Aydemir, 1995). Yapılan araştırmalar iç renklendirmede kullanılan renklerin aydınlatma açısından önemli katkıları olacağını göstermiştir. Çünkü bazı renklerin ışığı emici bazılarının ise yansıtıcı özelliği vardır. Mümkün olduğunca ışığı absorbe edici renklerden kaçınmak gerekir. İç boyalarda sıkıcı renkler yerine daha canlandırıcı renkler kullanılmalıdır (Demirbilek, 1995). Doğru aydınlatılmış bir ortamda kazalar, malzeme kaybı gibi durumlar en aza indirilmiş olur ve verimlilik artar. İyi ve doğru bir aydınlatma üretimi hızlandırır aynı zamanda çalışan etkinliği, güvenliği ve de sağlığı için önemli bir faktördür (Bayazıt Hayta, 2007). İş güvenliğinin sağlanmasıyla ilgili koşulların üzerinde durulmaması, çalışanlar üzerinde endişe yaratarak, can güvenliklerinin ihmal edildiği algısı oluşturabilir. Bu algı çalışmada motivasyon kaybına sebep olacaktır. Çalışma ortamındaki fiziksel koşulların uygun şekilde sağlanması, denetimlerin yapılması ve doğru önlemlerin alınması olumsuz tabloların ortadan kalkmasını sağlayacaktır (Öz, 2020).

Olumsuz fiziksel koşullardan bir diğeri de gürültüdür. Gürültü sağlığı çeşitli şekillerde etkiler. Bu etki gürültü şiddetine ve gürültüde kalınan süreye göre değişiklik gösterir. Gürültünün insanlar üzerinde üç farklı etkisi vardır. Bunlar; işitme organına olan etki, psikolojik etki ve verimliliğe etkisidir. Gürültüye maruz kalınan süre, gürültünün şiddeti ve frekansı insanlar üzerinde geçici ya da kalıcı duyma kaybı yaratabilir. Bir diğeri etki kişilerin psikolojik sağlığının bozarak, insanlarla olan ilişkilerini etkilemektedir. Çalışanlarda zamanla öfke, sinir hali ve karar verememe gibi davranışlar ortaya çıkmaktadır. Gürültü aynı zamanda sözlü iletişimi aksatarak hata yapma olasılığını ve toplam iş süresini arttırmaktadır. Dolayısıyla verimliliği de etkilemektedir (Bayazıt Hayta, 2007; Aydemir, 1995). Gürültünün insanlar üzerindeki zararlarını azaltmak için çalışmalar yapılmalı, gürültülü ortamda çalışmak zorunda olanlar için ise kişisel korunma ekipmanları (kulaklık, tıkaç, pamuk, vb.) kullanılmalı, bu ortamlarda çalışanların çalışma saati azaltılarak ya da daha sık mola vermeleri sağlanarak önlemler alınmalıdır (Erkan, 1997).

Bir cismin sistematik hareketi olarak tanımlanan titreşim de, kontrollü maruz kalınmadığında fiziksel çalışma ortamındaki olumsuzluklardan biri haline gelebilir (Bayazıt Hayta, 2007). Güçlü titreşimler çalışanlarda boyun, sırt, göz ve kolda ağrı, nefes alma zorluğu, baş ağrısı, uzağı görme sorunları, genel denge bozukluğu, sindirim bozukluğu, iştahsızlık, yorgunluk, parmak uçlarında karıncalanma ve uyuşma gibi etkiler gösterir (Akal, 1991). İnsan sağlığını etkileyen bu olumsuzluklara karşı tedbirler alınmalı, özellikle elle kullanılan araçların tutma kolları plastik veya kauçuk gibi maddelerle kaplamalar yapılmalıdır. Çalışanlara özel koruyucu ekipmanlar ve amortisörler kullanılmalıdır (Erkan, 1997).

Kullanılan, üretilen ya da depo edilen maddelerden yayılan tozlar ya da toksik maddeler de olumsuz koşullar yaratabilmektedir. Tozlar ciddi ölçüde solunum yollarına etki eder. Alerjik rahatsızlıklara neden olur. Toksik maddeler ise dokuları zedeleyerek kanserojen etkiye ve ölüme sebebiyet verecek kadar ciddi akciğer rahatsızlıklarına sebep olabilmektedir (Akyöney, 2003). Bu maddelerin havada dolaşımını en aza indirerek kişilere zarar vermeyecek bir seviyede tutulması sağlanmalıdır. Aynı zamanda maske, koruyucu kıyafet, gözlük, eldiven gibi koruma malzemeleri kullanılarak insanlara zararlı maddelerin etkilerinden korunmak önemlidir (Elbistanoğlu, 1987).

Temizlik ve bakım üzerinde durulması gereken önemli etkenlerden bir diğeridir. Çalışanların enfeksiyonlara karşı korunması sağlamak ve kemiricilere, böceklerle karşı korunmak için çalışma ortamının temiz tutulması gerekmektedir (Erkan, 1997). Temizlik ve bakım konusuna özen gösterilmediği takdirde mikroplar çok daha hızlı üreyerek çalışanları sağlık problemleri yaşamasına neden olabilir (Öz, 2020). Bu nedenle çalışılan ortamın temiz tutulması için çalışanların tümü sorumluluk almalıdır. Temizliğin yanında çalışılan ortamın çalışanı rahat ettirecek bir düzen içerisinde olması da başka önemli konudur. Çalışma ortamına koyulan eşyalar çalışanların alanını kısıtlamayacak şekilde belli bir düzen içerisinde ve yeterli olmalıdır. Çalışan ihtiyacı olan bir malzemeye ya da araca ulaşmakta zorluk yaşamamalıdır. Mesela bir dosyanın hazırlanması sırasında ihtiyaç duyulan malzemelere ulaşmanın zor olması, çalışanın bunun için ekstra çaba harcamak zorunda olmasına, zamanla hazırlıkların aksamasına ya da yapılması gerekli bazı aşamaların atlanmasına sebep olabilir (Yılmaz, 2009). Alınacak ergonomik önlemler çalışanların fiziksel bütünlüğünü koruyarak fizyolojik ve psikolojik olarak yeteneklerini en iyi şekilde değerlendirebilecekleri çalışma ortamını sağlamalıdır (Küçükçirkin, 1988).

2.4.2 Sosyal ve psikolojik çalışma koşulları

Çalışma ortamındaki fiziksel etkenlerin dışında, fiziksel olmayan etkenlerin de verimlilik üzerinde önemli etkisi vardır. İşin kapsam alanı, içeriği, çalışanlar arası ilişkiler, lider desteği, karar vermeyeyle ilgili sahip olunan yetki, örgüt kültürü, çalışma ortamı kalitesi gibi farklı unsurlar bu kapsamda değerlendirilmektedir. Her gün kendini tekrar eden, sıradan görevlerde çalışan insanlar kendilerini geliştiremez ve yeteneklerini sergileyemezler. İşin kapsamının dar olması ve işe sağlanan kaynakların az ve yetersiz oluşu çalışanları olumsuz etkilemektedir. Bu tarz işlerde görev alan çalışanlar işten soğuma, bıkkınlık ve tükenmişlik gibi davranışlar içerisinde girebilmektedirler. Bunlar dışında zaman baskısı altında çalışma, çok veya az iş yükü de çalışan davranışlarını etkileyen unsurlardır (Korkut, 2014).

Liderin özellikleri de çalışan davranışları üzerinde önemli etkiye sahiptir. Demokratik, katılımcı ve hizmetkâr liderlik modelleri çalışan davranışları üzerinde olumlu etkiye sahiptir ve çalışanların motivasyonlarını arttırmaktadır. Böylece çalışanların bireysel performansları artmakta ve sonuç olarak örgüt performansı olumlu etkilenmektedir. Aksi

durumda toksik, sert, kötümser, otokratik liderlik özelliklerine sahip üstlerin bulunduğu bir örgütte çalışanların motivasyonları olumsuz etkilenmekte ve verimlilikleri düşmektedir (Korkut, 2014).

Bir veya daha çok kişi tarafından diğer kişiye veya kişilere sistemli şekilde uygulanan yıldırma, pasifleştirme hareketleri ve kişinin sosyal ilişkilerine, sağlık durumuna, mesleki konumuna, kişilik değerlerine kasıtlı olarak zarar veren kötü niyetli hareketler olarak tanımlanan mobbing (ÇSBG, 2014), örgütlerde karşılaşılan sorunlardan biridir. Mobbing çalışanları psikolojik olarak etkileyerek motivasyonlarını düşürmektedir ve çalışanlar açısından bazı negatif sonuçlar doğurmaktadır (Öz, 2020). Çalışma ortamı örgütteki tüm çalışanların iş ilişkilerini güçlendirecek şekilde düzenlenmelidir. Kişiler yeteneklerini geliştirebilmeli ve örgütün sağladığı tüm kaynakları etkin kullanabilmelidir (Gardell, 1981).

2.5 Kabin Görevlisi Mesleği ve Çalışma Koşulları

Yolcu taşıyan havayollarının uçaklarında, gereken emniyet ve güvenlik önlemlerinin uygulanması ve yolcu konforunun sağlanmasından sorumlu çalışanlar Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yapılan tanımlamada “kabin memuru” veya “kabin görevlisi” olarak adlandırılmıştır. Uçağın kabin adı verilen bölümünde çalışan kabin görevlileri; Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü’nün belirlediği gereklilikleri sağlayarak eğitimlerini başarı ile bitirmiş ve bunun karşılığında “Kabin Memuru Sertifikası” almış olan kişilerdir (SHGM, Havacılık Personeli, Kabin Memuru). Kabin ekipleri uçak içerisindeki kıdemlerine göre sırasıyla kabin memuru, kabin amiri, purser, kontrol kabin amiri vb. pozisyonlarda görev alabilmektedir. (Akpınar ve Erdağ, 2018).

Kabin görevlisi mesleği ile ilgili ilk kayıtlar 1900’lü yıllara dayanmaktadır. Meslek ilk olarak zeplinlerde görev alan erkek çalışanlar ile ortaya çıkmıştır. Bu çalışanlar bagajlar ve posta evraklarıyla ilgilenme gibi görevleri yerine getirmektedirler. Uçaklar söz konusu olduğunda da ilk kabin görevlilerinin erkek olduğu bilinmekte ancak 1930’da Boeing Air Transport şirketinin aynı zamanda bir hemşire olan Ellen Church’ü ve yedi kadın hemşireyi işe almasıyla kadınlar da kabin görevlisi olarak çalışmaya başlamışlardır. O dönemlerde kadınların uçaklarda görev alıyor olması ve kadın kabin görevlilerinin aynı zamanda hemşire olması rahatsız ve gergin yolcuları, sağlık ihtiyacı doğması konusunda

da rahatlatmış ve uçakla yolculuğu popüler hale getirmiştir. Kabin görevliliği seçkin bir meslek olarak görülmeye başlanmıştır. Meslekte kadın imajı ortaya çıkmış, ancak başvuru koşulları oldukça katılaşmıştır. Sadece bekâr kadınlar istihdam edilmekte ve genel görünüme oldukça dikkat edilmektedir. 1960 yılında başlayan ve 1970'ler itibariyle ivme kazanan medeni haklar yasaları ve sendikal hareketler ile önemli değişikliklere adım atılmıştır. Yaş, cinsiyet veya ırk temelinde ayrımcılık yapılmasının önüne geçilmiş, böylelikle katı kurallar yıkılarak erkekler de yeniden istihdam edilmeye başlanmıştır (Zorlu, 2021).

Ülkemizde kabin görevlisi olmak için asgari olarak aşağıdaki gerekliliklerin yerine getirilmesi gerekir (SHGM, Havacılık Personeli, Kabin Memuru):

- a) Asgari 18 yaşında olmak
- b) SHGM' nin yetkilendirdiği bir sağlık kuruluşunun değerlendirmesinden geçmiş olmak ve kabin görevlisi olarak çalışmasında herhangi bir engelin bulunmadığına dair sağlık raporu almak
- c) Havayolu El Kitabı içerisinde belirtilen boy, kilo veya psikolojik test gibi konularda talimatlara uyarak görev alabilecek yeterliliği olmak
- d) Türkiye' de veya yurtdışında bulunan lise ve benzeri okulda minimum 10 yıllık eğitim almış ve mezun olmuş olmak
- e) Yabancı dil olarak İngilizce bilmek

Kabin görevlilerinin uçak içerisindeki görev ve sorumlulukları ulusal ve uluslararası mevzuatlarda ve aynı zamanda mensubu oldukları havayolu işletmelerinin bu mevzuatlar ışığında hazırladıkları el kitaplarında tanımlanmıştır. Kabin memurlarının uçak içerisindeki sorumluluklarından birincisi ve en önemlisi emniyet ve güvenliğin sağlanmasıdır. Bu ana sorumluluk kapsamında birçok eğitim almaktadırlar. Alınan eğitimlerin büyük bir kısmı da uçuş emniyeti ve güvenliğinin sağlanması hususundadır. Acil durum kuralları, havayolunun belirlediği normal operasyon kuralları, havacılık güvenliği, ekip kaynak yönetimi, tehlikeli maddeler, ilkyardım, uçak tipi ve çeşitli kişisel gelişim eğitimleri kabin ekiplerinin aldığı eğitimler arasındadır. Bu eğitimler teorik

bilgilerin ve uygulamaların yanında kişilerin özgüvenini geliştirici ve operasyonda görev alırken ihtiyaç duyacağı otoriteyi sağlamasını mümkün kılan konuları da içermektedir. Kabin memurlarının ikinci ve en gözle görünür görevi ise yolcuların ihtiyaçlarını çalıştıkları havayolunun sunduğu imkânlarla sağlamak ve havayolunun en önemli temsilcilerinden biri olarak yolcu üzerinde olumlu etki bırakmaktır (SHGM, Havacılık Personeli, Kabin Memuru).

Kabin ekipleri sorumlulukları kapsamında hem normal operasyonda hem de acil durumlarda yapılacakları bilmek ve gerekli durumlarda uygulamak zorundadır. Normal bir operasyonu gerçekleştirirken çalıştıkları havayollarının el kitapları doğrultusunda sorumlu oldukları kapıların açılıp kapanması ve şirket kuralların uygulanması, acil durumlarda da yine şirket kitaplarına uyacak şekilde yolcuların ve ekibin emniyetini sağlamak ve gerekirse tahliye yapmak durumundadırlar. Kabin ekiplerinin emniyet ve güvenlikle ilgili sorumluluklarından biri; emniyet ve güvenliği tehdit edici durumların oluşmasını engellemek için sürekli gözlem yapmak ve iletişim halinde olmak bir diğeri de alınan tüm önlemlere rağmen oluşan bir acil durumda yolcuların emniyet ve güvenliğini sağlamak için en hızlı şekilde acil durum prosedürlerini uygulamaktır. Örnek olarak bir kabin memuru uçağın tuvaletinde sigara içilmesi nedeniyle oluşacak bir yangını önlemek için tuvaletleri belli aralıklarla kontrol etmeli ve yolcuları gözlemleyip gerekli önlemleri almalıdır. Ancak alınan tüm tedbirlere rağmen herhangi bir şekilde tuvalette sigara içilmesinden ötürü bir yangın çıkarsa, bu durumda gerekli yangın prosedürünü en hızlı şekilde uygulayabilmelidir. Kabin memurları acil durumda kullanacakları ekipmanların nasıl kullanıldığını bilmek, yangın, duman, basınç boşalması, ilkyardım, havacılık güvenliği ve yolcu tahliyesi gibi acil durumlarla ilgili konularda prosedüre hâkim olmak ve yeri geldiğinde uygulamak zorundadır (Maltepe Üniversitesi MYO., 2017).

Kabin memurlarının yolcuların emniyet ve güvenliğinden sorumlu olmasının yanı sıra yolcu memnuniyetini sağlamaları da gerekmektedir. Yolculara karşı anlayışlı ve güler yüzlü olmalıdırlar. Yolculara yaptıkları servis ile ilgili hususlar mensubu oldukları havayolunun hizmet anlayışı paralelinde değişiklik göstermektedir. Servis usulleri ile ilgili eğitimleri diğer eğitimlerine ek olarak alırlar ve uçuşlarda uygulamaları beklenir. Uçuşta yapılan servis; havayolunun sağladığı kaynakların, havayolu tarafından verilen

eğitimlerde de öğretildiği gibi belli bir akış ve ahenk ile yolculara sunulmasını ya da satışının yapılmasını içermektedir (SHGM, Havacılık Personeli, Kabin Memuru). Bu süreçte kabin memurundan beklenen, ne servis ettiğinin ötesinde nasıl servis edildiğinin önemli olduğunu kavrayarak güler yüz ve nezaketle yolcuyla iletişime geçmesidir (Maltepe Üniversitesi MYO., 2017).

Kabin memurları ekip brifingi yapıldıktan sonra uçağa geçer, acil durum ve güvenlik ekipmanlarının kontrolünü yapar, ikram malzemelerini teslim alır, temizlik kontrolünü yapar, emniyet ve güvenlik aramasını ekipçe yaptıktan sonra yolcuyla güler yüzle karşılaşır, yolculara servis yapar, hasta ya da yaralı yolcuya müdahale eder, gerekirse ilkyardım yapar, acil durumda kaptanla iletişim halinde olarak uygun prosedürü uygular, kabinde herhangi bir arıza varsa gerekli yerlere bildirilmesini sağlar, emniyetsizlikleri ve riskli durumları raporlar, tüm ekiple iletişim içerisinde olur, uçuş sonu yolcuyla uğurlar ve emniyet ve güvenlik kontrolünü yaparak sorumluluklarını yerine getirir. Tüm bu sorumlulukları ve dahasını yerine getirirken kendi duygularından tamamen arınıp temsil ettiği havayolunun bir üyesi olarak iş yaşamına dair farklı soyut becerileri de kullanabilmelidir. Kabin memurunun uçuştan önce, uçuşta ve sonrasında oluşabilecek negatif durumlara karşı verdikleri kararlar, yolcuyla yaklaşımları ve oluşan sorunları çözme becerileri yolcunun havayoluyla ilgili algısını etkileyebileceği için havayolu açısından önem arz eder (Karagülle ve Birgören, 2013).

Hızla gelişen havayoluyla yolcu taşımacılığı sektöründe artan rekabet ve müşteri memnuniyetinin rekabet üzerindeki rolü havayollarının kabin ekibi talebini arttırmıştır. Her geçen gün havayollarının ekonomik ve fiziki büyüklüklerinin artması ve dolayısıyla kabin ekibi talebinin de buna paralel artması beklenmektedir. Bu artışı teknolojik gelişmelerin ve uluslararası düzenlemelerin ışığında uçuş, uçak ve yolcu sayısında artış, uçak tiplerindeki değişim, destinasyon sayısında, uçuş mesafesinde ve havayolu sayısında artış, farklı iş modelleri gibi faktörler etkilemektedir (Erdağ, 2019).

Günümüzde uçak kabinlerinde yapılan işlerin çoğu, hava taşımacılığının ilk zamanlarındaki ile aynı olsa da, çalışma koşulları önemli ölçüde değişti. Hava taşımacılığı 1960'ların sonlarına kadar, ayrıcalıklı, yüksek statülü gruplara mensup insanlara yönelik, lüks bir ulaşım şekliydi. Günümüzde ise havacılık, yalnızca ayrıcalıklı

bir azınlık için lüks bir deneyim olmaktan çıkmış, bunun yerine iş adamları, gündelik gezginler, tatilciler ve başka ihtiyaçları olan yolcularla beraber daha ayrıışık bir yolcu grubuna dönüşen başka özelliklere sahip bir toplu taşıma biçimi haline gelmiştir. Buna bağılı olarak kabin görevlisinin rolü de bu yeni şartlar doğrultusunda değıışmiştir. Daha gelişmiş uçakların üretimi ve uçak sanayisindeki yeni teknolojiye ek olarak, havacılığın toplu taşımacılığa doğru hızlı gelişimi, günden güne daha rekabetçi olan global pazar tarafından da desteklenmiştir (Bergman ve Gillberg, 2015). Bu rekabetçi ortamda kabin ekiplerinin çalışma ortamında da değıışiklikler olmuştur. Kabin ekiplerinin çalışma koşulları ve ortamı, mesai saatleri ve süreleri diğere meslek gruplarından farklılık göstermektedir. İnsan vücudu yerde bulunan ortamda çalışmaya uygun olarak yaratılmıştır. Uçağın ergonomisi kabin ekibinin işini yaparken birçok zorlukla baş etmesini gerektirir. Basınç farkı, saat farkı, ısı, nem ve iklim farkı kişinin bedenini ve psikolojik durumunu etkilemektedir. Yüksek irtifada çalışmak kişiler üzerinde hem bedensel hem de ruhsal etkiler bırakır. Kabin ekipleri, öngörülemeyen vardiyalı çalışma saatlerinden birden fazla zaman diliminde seyahat etmeye kadar sürekli değıışen dinamik çalışma ortamlarında çalışırlar. Kabin ekiplerinin çalışma koşulları aşağıda sıralanmıştır (Kızılcıcan ve Demiral, 2021):

- Kabin ekipleri dar, sıkışık ve kalabalık galley ve kabinlerde sürekli eğim ve basınca maruz kalarak, ağır tekerlekli servis arabaları ve metal çalışma ekipmanları ile çalışmak durumundadırlar.
- Çalışma saatleri esnektir. Bu nedenle istirahatlerini günün herhangi bir saatinde gerçekleştirebilecek olan uçuşlarına göre ayarlamak zorundadırlar.
- Çalışanların uçuş görevi dışında nöbet görevi de vardır. Bu görevin içeriğı havayoluna göre değıışiklik gösterebilir ancak genellikle ya evde ya da havalimanında olacak şekilde değıışebilmektedir. Ev nöbetindeki kabin ekibi üniformasız olarak her an uçuşa gidebilecek gibi hazır olmalıdır. Alan nöbetinde ise üniformalı olarak bekleme odasında yine her an uçuşa gidebilecek gibi hazır bulunulması gerekir. Eğer bu nöbetlerin süreleri içerisinde bir uçuş verilmezse kişi istirahate geçebilir.
- Havayollarında bulunan ekip planlama birimi kabin ekiplerinin uçuş planlarını belirler. Kabin personelinin uçuşları ve yaptıkları mesailer yerli ve yabancı havacılık

otoritelerinin mevzuatlarına göre planlanmaktadır. Bu planlar genelde aylık olarak yayınlanır. Aksaklık olmaması için özel hayatındaki planlamalar daha önceden talep edilir.

- Ekiplerin planlamasını yapan birimler her uçuşa farklı bir ekip planlar ve çalışanlar her zaman daha önce beraber çalıştığı kişilerle uçuş imkânına sahip olmadan her uçuşta yeni bir ekip arkadaşıyla o uçuşu icra edebilir.
- Uçak arızası, hava koşulları, operasyonel sıkıntılar gibi nedenlerle mesai süreleri beklenenden daha uzun sürebilir. Ancak mesai üst limiti mevzuatlarda belirtilmiş şekli aşamaz.
- Gecikme, memnuniyetsizlik gibi olumsuz durumlarda yolcuyla iletişim kurmak zorundadır.
- Yeni insanlarla tanışma ve sosyal olma imkânı sağlar.
- Maaş ve elde ettikleri yan haklar açısından birçok meslek kolundan daha avantajlıdır.
- Hafta sonu veya bayram tatillerinde uçuşta, yatı veya nöbet görevinde olabilirler. Görevleri nedeniyle evlerinden uzun süre ayrı kalabilmektedirler.
- Görevleri farklı ülkeler seyahat etmeyi gerektirir. Böylece birçok ülkeyi gezip görme imkânları vardır.
- Uzun mesafeli veya kıtalararası uçuşlarda gidilen bölgenin zaman dilimine adaptasyon sağlanamaması nedeniyle yemek yeme, uyuma ihtiyacı, sindirim problemleri gibi fiziksel ve mental performans düşüklüğü oluşabilir.
- Kısa mesafeli uçuşlarda ise sorumlulukların yerine getirilmesinin yanında ikram servisinin hazırlanması ve yolcuya havayolu hizmet anlayışı paralelinde sunulması konusunda zaman baskısı yaşayabilirler.
- Yüksek irtifada radyasyona maruz kalabilirler.

- Çeşitli sağlık problemleriyle karşı karşıya kalırlar. Farklı coğrafi bölgelere seyahat ettikleri için çeşitli bulaşıcı hastalıklara yakalanma riskleri vardır. Uzun süre ayakta kalmaları sebebiyle varis problemiyle karşı karşıya kalabilirler. Çalışma alanında sürekli eğilip kalkmak zorunda olmaları sebebiyle bel ya da boyun fıtığı gibi rahatsızlıklara yakalanabilirler. Basınca maruz kalmaları kulak rahatsızlıklarına sebep olabilir.

2.6 Türkiye’de Yolcu Taşımacılığı Yapan Havayolu Şirketleri

Havayolu sektörü küresel ekonomiler için stratejik anlamda önem taşıyan bir sektördür. Turizm, ticaret ve yatırım gibi alanlarda önemli etkiler göstererek ekonomik kalkınmaya katkı sağlamaktadır. Ülkemizde 1983 yılında yürürlüğe giren Türk Sivil Havacılık kanunuyla sektörünün serbestleşmesi konusunda önemli adımlar atılmaya başlanmıştır. Bu kanun ile başlayan yeni dönemde, özel havayolu şirketlerinin kurulmasının ve faaliyet göstermesinin önü açılmış ve böylelikle Türkiye’de havacılık sektörü büyük ivme kazanmıştır. Havayolu şirketlerinin sayısı, koltuk kapasiteleri ve sektör payları artış göstermiştir (Gökırmak, 2014). Türkiye’de Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü’nün ruhsatlandırdığı tarifeli ve tarifesiz uçuşlar yapan 12 havayolu şirketi vardır. Bu havayolu şirketlerinden Tablo 3’te gösterilen 9 tanesi hem yolcu ve hem de yük taşımacılığı yapma konusunda ruhsatlandırılmıştır (SHGM, Havayolu İşletmeleri).

Tablo 3. Türkiye’de Tarifeli ve Tarifesiz Olarak Yolcu Taşımacılığı Yapan Havayolu Şirketleri

Yolcu Taşıyan Havayolları
Türk Hava Yolları A. O.
Güneş Ekspres Havacılık A. Ş. (Sun Express Havayolları)
Pegasus Hava Taşımacılığı A. Ş.
Hürkuş Havayolu Taşımacılık ve Tic. A. Ş. (Free Bird Havayolları)
Turistik Hava Taşımacılık A. Ş. (Corendon Havayolları)
Tailwind Havayolları A. Ş.
Mavi Gök Havacılık A. Ş.
Cortex Havacılık Ve Turizm Tic. A. Ş. (Southwind Airlines)
Air Anka Havayolları A. Ş.

Kaynak: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) resmi internet sitesinden esinlenerek oluşturulmuştur.

20 Mayıs 1933'te sadece 5 uçak ve 30'dan az çalışanla Devlet Hava Yolları İşletmesi adıyla kurulan Türk Hava Yolları, Türkiye'nin bayrak taşıyıcı havayoludur. İlk iç hat seferi İstanbul'dan Eskişehir aktarmalı Ankara uçuşu olmuştur ve 1947 yılında ilk dış hat uçuşunu Atina'ya yapmıştır. 1955 yılında Türk Hava Yolları adını alan havayolumuz şu an 2022 Aralık verilerine göre 394 uçak ile 129 ülke ve 342 noktaya hizmet vermektedir (Türk Havayolları).

1990 yılında havacılık sektörüne giriş yapan Pegasus, 2005 yılında ESAS Holding tarafından satın alınarak düşük maliyetli iş modelini benimsemiştir. Yurt içinde 6 noktaya uçarak başladığı uçuş ağını Aralık 2022 verilerine göre 96 uçak ile 47 ülke ve 115 noktaya çıkarmıştır (Pegasus, tarih yok).

Freebird Havayolları, Haziran 2000'de kurulmuş ve 2001 yılında üç adet orta menzilli MD83 uçağı ile faaliyetlerine başlayan uluslararası bir charter havayolu şirketidir. Türk özel havayolu şirketleri arasında güçlü bir altyapıya sahip olan Freebird Havayolları, filosundaki 10 adet uçak ile 26 ülke 170 noktaya hizmet vermektedir (Freebird Airlines, tarih yok).

Sun Express havayolları 1989 yılında Türk Hava Yolları (THY) ve Lufthansa'nın ortak girişimi olarak kurulmuştur. Şirketin sahipleri %50-%50 oranlarıyla THY ve Lufthansa'dır. Sun Express'in merkezi Antalya'dır ve hava yolu şirketi düzenli olarak Türkiye ve Almanya arasında uçuşlar gerçekleştirmektedir. Ayrıca, şirketin uçuş ağı içerisinde birçok Avrupa ülkesi de bulunmaktadır. 2022 yılsonu itibarıyla 62 uçaklık filosu bulunan havayolu toplam 30 ülkede 236 noktaya operasyonlarını sürdürmektedir (Sun Express, tarih yok).

Bir charter havayolu şirketi olan Corendon Havayolları, Hollanda'da faaliyet gösteren bir tur operatörü olarak 2000'li yılların başında kurulmuştur. Daha sonraları farklı sektörlerde (otellilik, incoming) uzmanlaşmış ve uluslararası bir turizm grubu halini almıştır. Havayolu 12 Nisan 2005'te Eindhoven- İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı arasında bir uçuş gerçekleştirmiştir. Bu uçuş havayolunun ilk uçuşudur. Bu uçuşla aynı

zamanda Sabiha Gökçen Havalimanı'na yolcu uçağı ile iniş yapan ilk havayolu olmuşlardır. Toplam 20 uçağıyla 65 ülkede 165 noktaya hizmet vermektedir (Corendon Airlines, tarih yok).

Tailwind Havayolları 2006 yılında yabancı sermaye ile kurulmuştur. İlk uçuşunu 2009 yılının Mayıs ayında gerçekleştirmiştir. Tailwind Havayolları 2019 yılı itibarıyla, 5 adet uçağıyla 26 ülkede 94 noktaya uçmaktadır (Tailwind, tarih yok).

Mart 2007'de Antalya'da kurulan Mavi Gök Havacılık (MGA), hat bakım hizmeti sunan bir şirkettir. 10 farklı ülkede sahip olduğu 145 bakım yetkisi ile dünyada birçok noktaya hizmet vermektedir. Temmuz 2022'de kendi operatör lisansını alarak 19 Temmuz 2022'de Budapeşte'ye ilk resmi uçuşunu gerçekleştiren MGA, uçak bakım hizmetine ek olarak filosundaki 5 uçağıyla hava taksi ve havayolu hizmeti vermektedir (Mavi Gök Havacılık, tarih yok).

Air Anka, 2021 yılında Türkiye'de kurulmuş bir havayolu şirkettir. Tarifeli ve tarifesiz olarak yolcu ve yük taşımacılığı seferleri yapma ruhsatına sahiptir. Toplamda iki uçağı bulunmaktadır (Air Anka, tarih yok).

Southwind Airlines, Cortex Havacılık ve Turizm Ticaret A. Ş. tarafından 22 Nisan 2022 kurulmuştur. Filosunda 4 uçak bulunmaktadır. Merkez üssü ve genel müdürlüğü Antalya'dır. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından onaylanan havayolu, işletme ruhsatı ile yurt dışı uçuşları gerçekleştirmektedir (Southwind Airlines, tarih yok).

3. YÖNTEM

3.1 Araştırma Modeli

Bu araştırma kapsamında kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşulları ve iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri incelenmiş ve bu etkilerde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü olup olmadığı araştırılmıştır. Aynı zamanda iş-aile çatışmasının ve işten ayrılma niyetinin demografik faktörlere göre değişkenliği de incelenecektir.

Özkalo ve Kirel (2013) çalışılan ortamının temizliği, ısısı, nemi, kalitesi, havalandırması, ışıklandırması ve gürültü düzeyiyle çalışma saatleri, molalar ve işyerinin konumu gibi koşulları, çalışanların işten ayrılma davranışı göstermesinde etkili olan etmenler olarak belirtmiştir. Kılıç ve Şener (2022) tarafından yapılan çalışmada da çalışma koşullarında karmaşıklık olması ve ergonomik olmayan koşullarda çalışma yapılmasının işten ayrılma niyetini üzerinde pozitif etki gösterdiği tespit edilmiştir. Uygun olmayan çalışma ortamı sağlıkla ilgili ciddi problemlere de sebep olabilir. Çalışma koşullarının iş dışı yaşamı etkilemesi ve birçok psikolojik zarara uğratması da mümkündür. Böylelikle çalışanların işten ayrılma niyetini arttırabilir (Eridil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004). Bu nedenle çalışmamızda kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşullarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirleyebilmek için aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

H1-Kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşullarının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Literatür incelendiğinde iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti kavramları arasındaki etkileşimi araştıran birçok araştırma bulunmaktadır. Haar (2004) tarafından yapılan araştırma göstermiştir ki iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti etkileşimi pozitif yönlü ve anlamlıdır. Toraman'ın (2009) havacılık alanında hava kontrolörleri üzerine yaptığı araştırmada da benzer sonuçlar ortaya konulmuştur. Çalışanların iş ve aile hayatlarında çatışma çoğaldıkça işten ayrılma niyetleri de artmaktadır. Bu pozitif yönlü anlamlı ilişki birçok araştırmada ortaya konmuştur (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009; Turunç ve Çelik, 2010). Aynı zamanda kabin ekiplerinin de çalışma düzeni olan esnek çalışmanın iş-aile

çatışmasını negatif etkilediğini ortaya çıkaran araştırmalar bulunmaktadır (Adkins ve Premeaux, 2012; Allen, Johnson, Kiburz ve Shockley, 2013). Bu kapsamda sonuçlar paralelinde aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H2a-Kabin ekiplerinin yaşadığı iş- aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H2b-Kabin ekiplerinin yaşadığı aile-iş çatışmasının ile işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Ara değişkenin rolü, yapısal eşitlik modellerinde değişkenler arasında dolaylı bir ilişki oluşturan değişkenin etkisidir. Başka deyişle, iki değişken arasındaki etkileşimi incelerken üçüncü değişken tarafından sağlanan etkidir (Schumacker ve Lomax, 2004). Literatür incelendiğinde iş-aile çatışması ile algılanan örgütsel destek arasında negatif ilişkinin olduğu yapılan çalışmalarla ortaya çıkarılmıştır. Örgütsel desteğin çalışanlar tarafından hissedilmesi iş-aile çatışması seviyesini düşürmektedir (Foley, Hang-Yue ve Lui, 2005; Casper, Harris, Bianco ve Wayne, 2011; Turunç ve Çelik, 2010; Wallace, 2005). İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetiyle pozitif ilişki içinde olduğu göz önüne alındığında algılanan örgütsel desteğin bu iki değişken arasındaki rolü araştırılacaktır. Aynı şekilde fiziksel çalışma koşullarının çalışanları işten ayrılma niyetine soktuğu düşünüldüğünde hissedilen örgütsel desteğin bu anlamdaki etkisi de araştırılacaktır. Bu kapsamda aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H3-Kabin ekiplerinde fiziksel çalışma koşulları ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.

H4a-Kabin ekiplerinde iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.

H4b-Kabin ekiplerinde aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.

Literatüre göre kişilerin iş-aile ve aile-iş çatışmaları yaşamasına neden olan faktörleri incelediğimizde yaşanan çatışmalarda ilk olarak kişisel özelliklerin ön plana çıktığı görülmektedir. Kişilerin yaşı, kişiliği, medeni durumu gibi kişisel özellikleri kadın ve erkeklerde farklı etkiler göstermektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985; Chusmir ve Parker,

2001). Yetersiz ücret kişiyi strese sokacak etkiler gösterebilir. Bu anlamda alınan ücret önemli bir etkidir (Durna, 2004). Ailede bakmakla yükümlü olunan çocukların bulunması, çalışanların medeni durumu, bakıma muhtaç yaşlı ve engelli bireylerin varlığı iş yükümlülüklerini yerine getirmesine engelleyerek çatışma yaratabilmektedir (Fu ve Shaffer, 2001). Aynı şekilde işten ayrılma niyeti araştırıldığında kişisel özelliklerin bu eğilim üzerinde etkili olduğu görülmüştür (Arnold ve Feldman, 1982; Cotton ve Tuttle, 1986; Lee ve Mowday, 1987). Özellikle kişilerin yaşı, cinsiyeti, medeni hali, eğitim durumu, bakmakla yükümlü olunan kişi niteliği ve niceliği en çok araştırılan özelliklerdir (McBey ve Karakowsky, 2001). Tüm bu araştırmalar kapsamında kabin memurlarının iş-aile ve aile-iş çatışmaları yaşamaları ve isten ayrılma niyetine girmesinin yaşa, cinsiyete, medeni hale, eğitim durumuna, aylık gelire, eşin çalışma durumuna, çocuk sayısına ve ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık gösterme durumunu belirlemek için aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H5a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermektedir.

H5b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermektedir.

H5c-İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermektedir.

H6a-İş aile çatışması kabin ekiplerinde cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H6b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H6c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H7a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinde medeni hale göre farklılık göstermektedir.

H7b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde medeni hale göre farklılık göstermektedir.

H7c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde medeni hale göre farklılık göstermektedir.

H8a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinde eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H8b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H8c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H9a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinde aylık gelire göre farklılık göstermektedir.

H9b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde aylık gelire göre farklılık göstermektedir.

H9c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde aylık gelire göre farklılık göstermektedir.

H10a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinde eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir.

H10b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir.

H10c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir.

H11a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinde çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir.

H11b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir.

H11c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir.

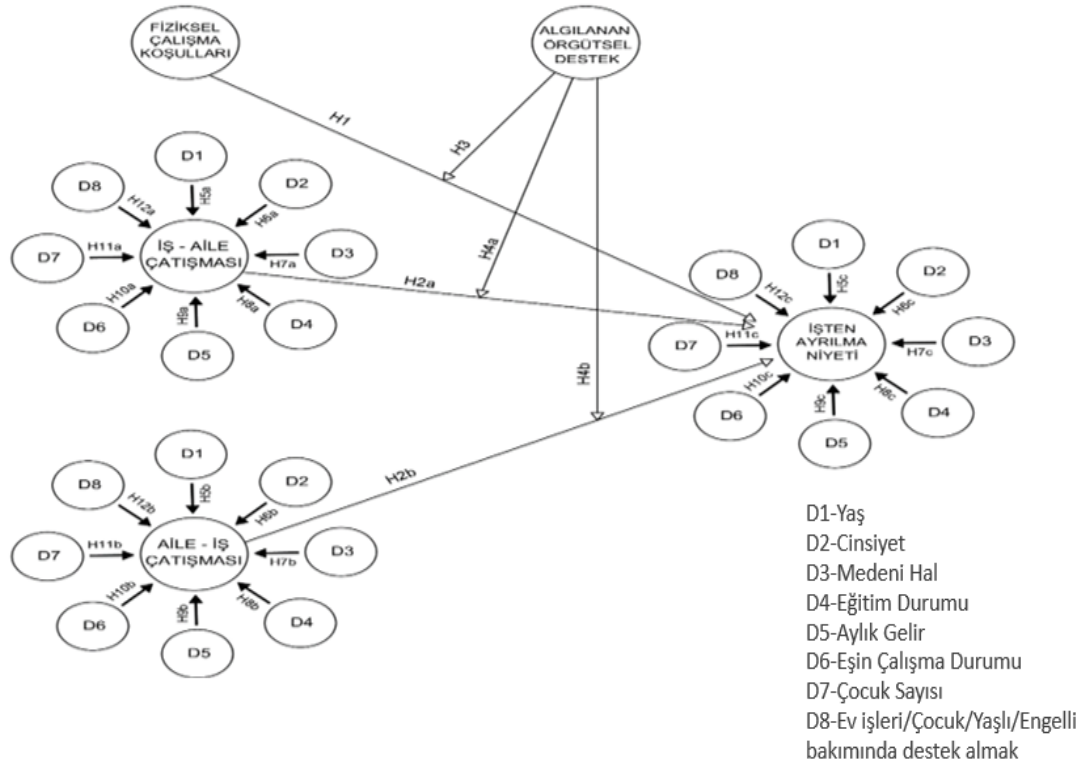
H12a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinin ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık göstermektedir.

H12b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinin ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık göstermektedir.

H12c-İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinin ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık göstermektedir.

Bu hipotezler bağlamında araştırmanın kavramsal modeli Şekil 4’te gösterilmiştir.

Şekil 4. Araştırmanın Modeli



3.2 Evren ve Örneklem

Evren, araştırmadan çıkan sonuçların genellendiği, ortak özelliğe sahip (Karasar, 2018), araştırmacının örneğini içinden seçtiği (Coşkun, Altunışık ve Yıldırım, 2019) elemanların bütünü olarak tanımlanır. Örneklem ise, evren içinden çalışmanın temel amacına uygun bir yöntemle seçilmiş olan ve seçildiği evreni temsil yeterliliğine sahip küçük kümedir (Karasar, 2018).

Araştırmanın evreni Türkiye’ de faaliyet gösteren havayolu işletmelerinde kabin memuru, kabin amiri ya da purser olarak aktif çalışan kabin görevlileridir. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünden Türkiye’ de faaliyet gösteren havayollarında kabin görevlisi olarak çalışan kişi sayısı mail yoluyla talep edilmiştir. Havayollarına göre çalışan kabin görevlisi sayısı 2022 yılı sonu itibarıyla Tablo 4 ‘te gösterilmiştir.

Tablo 4. Havayolu Şirketlerinin Kabin Görevlisi Sayıları

İŞLETİCİ UNVANI	KABİN EKİBİ SAYISI
Türk Hava Yolları A. O.	13123
Güneş Ekspres Havacılık A. Ş.	1386
Pegasus Hava Taşımacılığı A. Ş.	2307
Hürkuş Havayolu Taşımacılık ve Tic. A. Ş.	225
Turistik Hava Taşımacılık A. Ş.	379
Tailwind Havayolları A. Ş.	124
Mavi Gök Havacılık A. Ş.	112
Cortex Havacılık ve Turizm Tic. A. Ş.	169
Air Anka Havayolları A. Ş.	39
TOPLAM	17864

Kaynak: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından 24.03.2023 tarihinde, talep üzerine iletilen mailden esinlenerek oluşturmuştur.

Tüm kabin görevlilerine ulaşma imkânının kabin ekiplerinin uçuş yoğunluğu, zaman faktörü ve katılımın gönüllüğe dayanması gibi faktörlerden dolayı mümkün olmaması sebebiyle evren içerisinde bir örneklem seçilmiştir. Evrenden örneklem alma işlemine örneklem denir (Karasar, 2018). Örneklem araştırmacılara evrene yönelik genelleme yapabilme şansı verir (Coşkun, Altunışık ve Yıldırım, 2019). Bu araştırmada Karasar'a (2018) göre evrende bulunan bütün elemanların eşit seçilme şansına sahip olduğu oransız eleman örneklem kullanılmıştır. Buna literatürde yalın veya yansız örneklem adları da verilir.

Örneklem büyüklüğü çeşitli yollarla belirlenebilmektedir. Tabachnick ve Fidell (2007) örneklem büyüklüğü için 300 kişi iyi olarak nitelendirmiştir. O'Rourke ve Hatcher (2013) ise örneklem büyüklüğünü kullanılan ölçeklerdeki toplam ifade sayısının en az 5 katı olarak ifade etmiştir. Bu araştırmada kullandığımız ölçeklerde toplam 48 ifade bulunmakta ve Tabachnick ve Fidell'in (2007) görüşü paralelinde en az 240 örneklem ulaşmamız gerekmektedir. Araştırmanın ölçekleri "Google Forms" platformuna yüklenerek, havayollarının kabin hizmetleri başkanlıklarına ve aktif olarak bir havayolunda kabin memuru, kabin amiri ve purser olarak çalışan kabin görevlilerine iletilmiştir. Araştırma, çalışmaya gönüllü olarak katılan 404 kişi üzerinden gerçekleştirilmiştir. Analiz dışı bırakılmış, kayıp veri bulunmamaktadır. Ulaşılan sayının araştırmanın sağlıklı yürütülebilmesi açısından yeterli olduğu görülmektedir.

3.3 Veri Toplama Araçları

Araştırmanın hazırlık aşamasında literatürde yer alan yerli ve yabancı araştırmalar taranmış ve araştırma kapsamında en uygun olduğu düşünülen anket ile veri toplama yöntemi kullanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde fiziksel çalışma koşulları algısı ölçeği, algılanan örgütsel destek ölçeği, işten ayrılma niyeti ölçeği, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ölçekleri kullanılmıştır. Ölçekleri kullanmak üzere izinler alınmıştır. Anketin ikinci bölümünde ise katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili sorular yer almıştır. Anketlerden güvenilir veri elde etmek adına kabin memurlarına; isim belirtilmediği için sorulara samimiyetle cevap verebilecekleri, elde edilen tüm bilgilerin gizli kalacağı ve bilimsel bir araştırmada kullanılacağı ile ilgili bilgi verilmiştir.

Kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşulları algısını ölçmek üzere Öz (2020) tarafından kabin ekipleri için geliştirilen ve doktora tezinde kullanılan fiziksel çalışma koşulları algısı ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 17 ifade ve konfor, sağlık ve efor olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır.

Tablo 5. Fiziksel Çalışma Koşulları Algısı Ölçeği

Boyut	Madde
Konfor	2,6,10,11,12,13,14,17
Sağlık	5,7,8,9,15,16
Efor	1,3,4

Çalışmada bireylerin iş-aile çatışması derecelerini belirlemek için Carlson, Kacmar ve Williams (2000) tarafından geliştirilip Erdoğan (2009) tarafından Türkçe'ye geçerliliği yapılan iş-aile ve aile-iş çatışması ölçeklerinden faydalanılmıştır. İş-aile çatışması ölçeği dokuz ifadeden ve zaman, gerginlik ve davranış esaslı iş-aile çatışması olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Aynı şekilde aile-iş çatışması ölçeği de dokuz ifade ve zaman, gerginlik ve davranış esaslı aile-iş çatışması olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır.

Tablo 6. İş- Aile ve Aile-İş Çatışması Ölçekleri

İş-Aile Çatışması: İş yaşamından kaynaklanan ailevi çatışmalar	Aile-İş Çatışması: Aile yaşamından kaynaklanan iş çatışmaları
<u>3 Boyut- 9 Madde</u> 1-3 Zaman Esaslı 4-6 Gerginlik Esaslı 7-9 Davranış Esaslı	<u>3 Boyut- 9 Madde</u> 10-12 Zaman Esaslı 13-15 Gerginlik Esaslı 16-18 Davranış Esaslı

Çalışmada işten ayrılma niyetini ölçmek üzere, Cammann ve arkadaşları (1983) tarafından geliştirilen ve Gürbüz ve Pekmezci' nin (2012) Türkçe'ye çevirdiği işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Ölçek üç ifadeden ve tek boyuttan oluşmaktadır.

Algılanan örgütsel desteğin ölçümü için literatürde en çok kullanılan ölçeklerden biri olan ve 36 ifadeden oluşan Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa (1986) tarafından geliştirilip Stassen ve Ursel (2009) tarafından geçerleme çalışması yapılarak 10 maddeye indirilmiş olan algılanan örgütsel destek ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe geçerlemesi Turunç ve Çelik (2010) tarafından yapılmıştır. Tüm ölçekler 5'li likert formda hazırlanmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum).

Algılanan örgütsel destek ölçeğini kullanmak için ölçeği geliştirenlerden biri olan Prof. Dr. Robert Eisenberger ile iş-aile çatışması ölçeği için ölçeği geliştirenlerden biri olan Prof. Dr. Dawn Carlson ile fiziksel çalışma koşulları algısı ölçeği için ölçeği geliştiren Dr. Öğretim Üyesi Tuncel Öz ile mail yoluyla iletişime geçilerek izin alınmıştır. İşten ayrılma niyeti ölçeğinin kullanım izni için ise ölçeği Türkçe 'ye çevirip güncellemesini yapan Prof. Dr. Sait Gürbüz ile iletişime geçilmiştir.

3.4 Pilot Çalışma

Ölçeklerde bulunan maddeleri herkesin aynı şekilde anladığını tespit etmek için 69 kabin görevlisi ile pilot çalışma yapılmıştır. Güvenilirlik analizini yapabilmek için kişi sayısının 50 üzeri olması uygundur (Arslantürk ve Arslantürk, 2016). Dolayısıyla 69 örneklemin pilot çalışma için uygun olduğu düşünülerek toplanan verilerin güvenilirlikleri SPSS ile analize tabi tutulmuştur. Analizin sonucu olarak anketin genel güvenilirliği 0,855 olarak hesaplanmıştır. Özdamar (2004) alfa katsayısının bulunabileceği aralıkları ve ölçeğin

güvenirliğini aralığı $0,00 \leq \alpha \leq 0,40$ olan ölçek güvenilir değildir; $0,40 \leq \alpha \leq 0,60$ aralığındaki ölçek düşük güvenilirliktedir; $0,60 \leq \alpha \leq 0,80$ aralığındaki ölçek oldukça güvenilir; $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ aralığındaki ölçek yüksek derecede güvenilir olarak değerlendirmiştir.

3.5 Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması

Araştırmada çözümlenmek istenen veriler doğrultusunda çeşitli analiz yöntemleri kullanılmıştır. Demografik değişkenlerin analizinde frekans ve yüzde dağılımları gibi betimleyici istatistiklere başvurulmuştur. Ölçeklere ilişkin geçerlilik ve açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Böylelikle ölçeklerdeki ifadelerin varsayıma dayalı olarak adlandırılan boyutların altında toplanıp toplanmadığını incelenmiştir. Ölçekler ve alt boyutlarının güvenilirliğini belirlemek için Cronbach-Alfa katsayısı analiz edilmiştir. Doğru analiz yönteminde hipotez testleri yapabilmek için verilerin normal dağılıma uygunluğu incelenmiştir.

Normal dağılan iki değişken karşılaştırmalarında t-testi, ikiden fazla değişken karşılaştırmalarında ise ANOVA testi kullanılmıştır. Verilerin dağılımının normal olmadığı durumlarda ise non-parametrik testler kullanılmıştır. Bunlar iki değişken karşılaştırmalarında kullanılan Mann Whitney testi, ikiden çok değişken karşılaştırması için ise Kruskal Wallis testidir. Araştırmada çoklu regresyon analizi kullanılarak bağımlı değişken üzerinde etkili olan değişkenlerin neler olduğu ve ne derecede etkili olduğu açıklanmıştır. Düzenleyici etki ise Yapısal Eşitlik Modeli aracılığıyla test edilmiştir. Tüm araştırmanın analizinde AMOS 26.0 ve SPSS 28.0 istatistiki programlar kullanılmıştır.

4. BULGULAR

4.1 Demografik Değişkenlere İlişkin Betimsel İstatistikler

Ankette katılımcıların; yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitimi, aylık geliri, -evli ise- eşin çalışma durumu, çocuk sayısı ve ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olma durumları sorulmuştur. Alınan yanıtlara ilişkin öncelikle betimleyici istatistikler ortaya çıkarılmıştır. Toplamda 404 kişinin katıldığı anket çalışmasında kayıp veri bulunmamaktadır. Yaş değişkenine ait betimleyici istatistikler ise Tablo 7’de gösterilmektedir. 18-25 yaş arasındaki katılımcılar tüm katılımcıların %15,3’ünü, 26-33 yaş arasındaki katılımcılar tüm katılımcıların % 32,2’sini oluşturmaktadır. Bu değere yakın olarak 34-41 yaş arasındaki katılımcılar tüm katılımcıların %33,4’ünü oluşturur. 42-49 yaş arasındaki katılımcılar tüm katılımcıların %15,8’ini ve son olarak 50 yaş ve üzeri katılımcılar tüm katılımcıların % 3,2 sini oluşturmaktadır. Yaş ortalaması 34,25 ve standart sapmanın 8,238873 olduğu görülmektedir.

Tablo 7. Yaş Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler

<i>Yaş</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
18-25	62	15,3
26-33	130	32,2
34-41	135	33,4
42-49	64	15,8
50 ve +	13	3,2
<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>
404	34,25	8,238873

Cinsiyet değişkenine ait betimsel istatistikler Tablo 8’de gösterilmektedir. Kadın 0, Erkek 1 olarak kodlanan cinsiyet değişkeninde standart sapmanın 0,462 olduğu görülmektedir. Kadın katılımcılar tüm katılımcıların %69,3’ünü oluştururken %30,7’lik kesim ise erkek katılımcılardan meydana gelmektedir.

Tablo 8. Cinsiyet Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler

<i>Cinsiyet</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Kadın	280	69,3
Erkek	124	30,7
<i>N</i>		<i>Standart Sapma</i>
404		0,462

Medeni duruma ilişkin betimsel istatistikler Tablo 9’da gösterilmektedir. Bekâr 0, Evli 1 olarak kodlanan medeni durum değişkeninde standart sapmanın 0,5 olduğu görülmektedir. Bekâr katılımcılar tüm katılımcıların %52,2’lik kısmını oluştururken evli katılımcılar ise %47,8’lik kesimi meydana getirmektedir.

Tablo 9. Medeni Durum Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler

<i>Medeni Durum</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Bekâr	211	52,2
Evli	193	47,8
<i>N</i>		<i>Standart Sapma</i>
404		0,5

Tablo 10’da katılımcıların eğitim durumuna ilişkin betimsel istatistikler yer almaktadır. Lise 0, Ön lisans 1, Lisans 2, Yüksek lisans 3 ve Doktora 4 olarak kodlanan eğitim durumu değişkeninde standart sapmanın 0,88 olduğu görülmektedir. Katılımcıların %9,7’sini lise mezunları, %32,2’sini ön lisans mezunları, %46,3’ünü lisans mezunu kişiler oluşturmaktadır. Bu sıralamayı %9,2 yüksek lisans mezunları takip etmektedir. Doktora mezunları ise tüm katılımcıların sadece %2,7’lik kısmını oluşturmaktadır.

Tablo 10. Eğitim Durumu Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler

<i>Eğitim Durumu</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Lise	39	9,7
Ön lisans	130	32,2
Lisans	187	46,3
Yüksek lisans	37	9,2

Doktora	11	2,7
<i>N</i>		Standart Sapma
404		0,88

Tablo 11’de katılımcıların aylık toplam gelirine ilişkin betimsel istatistikler yer almaktadır. 4000-5000 TL gelir grubunun 1, 5001-6000 TL gelir grubunun 2, 6001-7000 TL gelir grubunun 3, 7001-8000 TL gelir grubunun 4 ve son olarak 8000 TL ve üzeri gelir grubunun 5 olarak kodlandığı aylık toplam gelir değişkeninde standart sapmanın 1,16 olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunu %73,5 ile aylık toplam geliri 8000 TL ve üzeri olanlar oluşturmaktadır. Bunu %11,1 le aylık geliri 7001-8000 TL olan gelir grubu takip etmektedir. 400-5000 TL geliri olanlar tüm katılımcıların %5,9’udur. 5001-6000 TL geliri olanlar tüm katılımcıların %5’i ve 6001-7000 geliri olanlar ise %4,5’idir.

Tablo 11. Aylık Toplam Gelir Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler

<i>Aylık Gelir</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
4000-5000	24	5,9
5001-6000	20	5,0
6001-7000	18	4,5
7001-8000	45	11,1
8001 ve üzeri	297	73,5
<i>N</i>		Standart Sapma
404		1,16

Katılımcılara eşlerinin çalışma durumlarına ilişkin yöneltilen soruda, alınan yanıtlar Tablo 12’de gösterilmektedir. Evli olmaya katılımcılar çıkarıldıktan sonra kalan katılımcıların cevaplarına göre katılımcıların eşlerinin büyük kısmı (%78,1) tam zamanlı çalışmaktadır. Katılımcılardan hali hazırda bekâr olan 8 kişi eşlerinin çalışma durumu sorusuna cevap vermiştir. Ancak bu sayı sonuçları etkilememektedir. Standart sapmanın 0, 793569 olduğu görülmektedir.

Tablo 12. Eşlerin Çalışma Durumu Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler

<i>Eşlerin Çalışma Durumu</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Tam zamanlı çalışıyor	157	78,1
Yarı zamanlı çalışıyor	13	6,46
Çalışmıyor	27	13,43
Emekli	4	1,99
<i>N</i>		<i>Standart Sapma</i>
201		0,793569

Katılımcıların çocuk sayısına verdiği yanıtların verileri Tablo 13’de yer almaktadır. Çoğunluğun (%64,4) çocuğu bulunmamaktadır. Bu oranı %25,7 ile tek çocuklu, %8,9 ile iki çocuklu katılımcılar takip etmektedir. Üç çocuk ve üzerine sahip olan katılımcıların oranı ise sadece %1’dir. Çocuk sayısı değişkeninde standart sapmanın 0,698 olduğu görülmektedir.

Tablo 13. Çocuk Sayısı Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler

<i>Çocuk Sayısı</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Çocuğum yok	260	64,4
1	104	25,7
2	36	8,9
3 ve üzeri	4	1,0
<i>N</i>		<i>Standart Sapma</i>
404		0,698

Evde, ev işleri ve çocuk/yaşlı/engelli bakımında kimlerden destek aldıklarına ilişkin betimsel istatistikler Tablo 14’te gösterilmektedir. Katılımcıların çoğu (%57,4) evde, ev işlerinde ve çocuk./yaşlı/engelli bakımında destek almadığını ifade etmektedir. Bu oranı %17,8 ile aile büyüklerinden destek alındığı ifadesi takip etmektedir. Katılımcıların %10,1’i ücretli çalışandan, %9,2’si eş/eski eşten ve %2,7’si kreş/anaokulundan destek almaktadır. Akraba/Komşu/Arkadaştan destek aldığını ifade edenlerin oranı %1,7 iken bakmakla yükümlü kişileri olmayanların oranı ise sadece %1’dir.

Tablo 14. Ev İşleri/Bakım Destek Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler

<i>Bakım/Destek</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Bakmakla yükümlü olduğum kimse yok	4	1
Aile büyükleri	72	17,8
Akraba/Komşu/Arkadaş	7	1,7
Destek Almıyorum	232	57,4
Eş/Eski eş	37	9,2
Kreş/ anaokulu	11	2,7
Ücretli çalışan	41	10,1
<i>N</i>		<i>Standart Sapma</i>
404		1,39

4.2 Ölçeklere Verilen Cevapların Dağılımına İlişkin Bulgular

4.2.1 İş-aile çatışması ölçeğine verilen cevapların dağılımı

İş-Aile Çatışması ölçeğinde yer alan dokuz ifadeye verilen yanıtların yüzdelik dağılımları Tablo 15’de gösterilmektedir.

Tablo 15. İş Aile Çatışması Ölçeği Cevap Dağılımı

<i>Boyutlar</i>	<i>Kesinlikle Katılmıyorum Yüzde(%)</i>	<i>Katılmıyorum Yüzde(%)</i>	<i>Kararsızım Yüzde(%)</i>	<i>Katılıyorum Yüzde(%)</i>	<i>Kesinlikle Katılıyorum Yüzde(%)</i>	<i>Ortalama</i>
Zaman						
1	7,2	16,1	29,5	25,2	22	3,39
2	8,7	17,1	27,7	28	18,6	3,31
3	5	14,6	26	31,7	22,8	3,53
Gerginlik						
4	5	15,6	22,3	30,2	27	3,59
5	11,1	23	23,8	23	19,1	3,16
6	13,9	22,8	21	21,8	20,5	3,12
Davranış						
7	20	23,8	27,2	13,4	15,6	2,81
8	17,8	27,2	27	16,6	11,4	2,76
9	17,3	22	30,7	15,8	14,1	2,87

İş-Aile Çatışması ölçeğinin ilk üç maddesi zaman esaslı, bunu takip eden üç maddesi gerginlik esaslı ve son üç maddesi ise davranış esaslı maddelerdir. Zaman esaslı

maddeler, katılımcıların iş sorumluluklarına ayırdıkları zaman nedeniyle aile içi sorumluluklarına veya faaliyetlerine yeterince zaman ayıramadıklarına ilişkindir ve Tablo 15’de görüldüğü üzere zaman esaslı maddelere verilen cevapların ortalaması 3’ün üzerindedir. Kesinlikle Katılmıyorum seçeneğinin 1 ve Kesinlikle Katılıyorum seçeneğinin 5 olarak puanlandığı ölçekte zaman esaslı maddelere verilen cevapların 3’ün üzerinde olması, katılımcıların iş nedeniyle aile içi sorumluluk veya faaliyetlere yeterince zaman ayıramadıkları düşüncesine yakın olduklarını göstermektedir.

Gerginlik esaslı maddeler, katılımcıların iş odaklı yorgunluk ve stres nedeniyle aile içi faaliyetlere katılma veya sorumluluklarını yerine getirme konusunda gereken enerji veya motivasyonu bulamamalarıyla ilgilidir. Kesinlikle Katılmıyorum seçeneğinin 1 ve Kesinlikle Katılıyorum seçeneğinin 5 olarak puanlandığı ölçekte gerginlik esaslı maddelere verilen cevapların 3’ün üzerinde olması, katılımcıların iş nedeniyle aile içi sorumluluk veya faaliyetleri sürdürme konusunda yeterli enerji ve motivasyonu bulamadıkları düşüncesine yakın olduklarını göstermektedir.

Davranış esaslı maddeler, katılımcıların işte sergiledikleri davranışların aile içi sorumlulukları yerine getirme veya problemleri çözmede etkili olmadığı ile ilgilidir. Kesinlikle Katılmıyorum seçeneğinin 1 ve Kesinlikle Katılıyorum seçeneğinin 5 olarak puanlandığı ölçekte davranış esaslı maddelere verilen cevapların 2,5’in üzerinde olduğu görülmektedir. Katılımcılar, işte sergiledikleri davranışların aile içi sorumlulukları yerine getirme veya problemleri çözmede etkili olmadığı düşüncesine yakın olmakla birlikte davranış esaslı maddelere verilen cevapların ortalamasının zaman ve gerginlik esaslı maddelere verilen cevapların ortalamasına nispeten düşük değere sahip olması iş-aile çatışması kapsamında davranış esaslı sorunların daha az etkili olduğunu göstermektedir.

4.2.2 Aile-iş çatışması ölçeğine verilen cevapların dağılımı

Aile-İş Çatışması Ölçeğinde yer alan dokuz ifadeye verilen yanıtların yüzdelik dağılımları Tablo 16’da gösterilmektedir.

Tablo 16. Aile-İş Çatışması Ölçeği Cevap Dağılımı

<i>Boyutlar</i>	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i> <i>Yüzde(%)</i>	<i>Katılmıyorum</i> <i>Yüzde(%)</i>	<i>Kararsızım</i> <i>Yüzde(%)</i>	<i>Katılıyorum</i> <i>Yüzde(%)</i>	<i>Kesinlikle Katılıyorum</i> <i>Yüzde(%)</i>	<i>Ortalama</i>
Zaman						
1	12,1	26,5	30	19,3	12,1	2,93
2	20,5	32,9	21,3	14,6	10,6	2,62
3	29,2	33,4	16,6	13,1	7,7	2,37
Gerginlik						
4	31,9	29	20,3	10,6	8,2	2,34
5	35,1	31,7	16,1	9,9	7,2	2,22
6	37,1	30,4	15,1	10,4	6,9	2,2
Davranış						
7	20,0	28,0	27,2	15,6	9,2	2,66
8	22,5	26,7	26,7	14,1	9,9	2,62
9	18,1	27,2	29,5	14,4	10,9	2,73

Aile-İş Çatışması ölçeği, İş-Aile Çatışması ölçeğine benzer şekilde dokuz ifadeden ve üç boyuttan meydana gelmektedir. Tüm maddeler Kesinlikle Katılmıyorum seçeneği 1 ve Kesinlikle Katılıyorum seçeneği 5 olmak üzere 1-5 arasında puanlandırılmıştır. Aile-İş Çatışması Ölçeğinin zaman boyutunda yer alan maddeler katılımcıların aile içi sorumluluklarına ayırdıkları zaman nedeniyle işle ilgili sorumluluk veya faaliyetlerine yeterince zaman ayıramadıklarına ilişkindir. Tablo 16’da görüldüğü üzere zaman boyutuna verilen cevapların ortalaması 3’ün altındadır. Bu değer göstermektedir ki; katılımcıların iş sorumluluklarına ayırdıkları zaman nedeniyle aile içi sorumluluklarına veya faaliyetlerine yeterince zaman ayıramadıklarına ilişkin düşünceleri, aile içi sorumluluk ve faaliyetlere ayırdıkları zaman nedeniyle iş ile ilgili sorumluluk ve faaliyetlerine zaman ayıramadıkları düşüncesinden daha baskındır.

Gerginlik esaslı maddeler, katılımcıların aile kaynaklı stres nedeniyle, işle ilgili faaliyetlere odaklanamamaları, gerektiği şekilde işlerini yapamamaları ile ilgilidir. Gerginlik esaslı maddelere verilen cevapların 2,5’un altında olması, katılımcıların aile

kaynaklı stres nedeniyle, işle alakalı sorumluluk veya faaliyetleri sürdürme konusunda yeterli motivasyonu bulamadıkları düşüncesine uzak olduklarını göstermektedir. Bununla birlikte, katılımcıların iş kaynaklı gerginlik nedeniyle aile içi sorumluluk ve faaliyetleri sürdürmede gereken enerji ve motivasyonu bulamadıklarına ilişkin düşünceleri daha baskındır.

Davranış esaslı maddeler, katılımcıların aile içinde sergiledikleri davranışların işle ilgili sorumlulukları yerine getirme veya problemleri çözmede etkili olup olmadığı ile ilgilidir. Tablo 16’da, davranış boyutunda yer alan maddelere verilen cevapların 2,5’in üzerinde olduğu görülmektedir.

4.2.3 İşten ayrılma niyeti ölçeğine verilen cevapların dağılımı

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği üç ifadeden oluşmaktadır. Tüm maddeler Kesinlikle Katılmıyorum seçeneği 1 ve Kesinlikle Katılıyorum seçeneği 5 olmak üzere 1 ile 5 arasında puanlandırılmıştır. Katılımcıların işten ayrılma niyetlerini ölçmeyi amaçlayan söz konusu maddelere verilen cevapların yüzdelik dağılımı Tablo 17’de gösterilmektedir.

Tablo 17. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Cevap Dağılımı

	<i>Kesinlikle Katılmıyorum Yüzde(%)</i>	<i>Katılmıyoru m Yüzde(%)</i>	<i>Kararsız m Yüzde(%)</i>	<i>Katılıyoru m Yüzde(%)</i>	<i>Kesinlikle Katılıyoru m Yüzde(%)</i>	<i>Ortalama</i>
1	32,2	18,6	19,1	15,1	15,1	2,62
2	45,3	20,8	17,1	7,7	9,2	2,15
3	46,8	17,3	16,6	8,4	10,9	2,19

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinde yer alan ‘Bazen işimden ayrılmayı düşünürüm’ maddesine verilen cevapların ortalaması 2,5’un üzerinde iken, ‘Büyük bir ihtimalle önümüzdeki yıl başka bir iş bakacağım’ ile ‘‘Şu an yaptığım işten ayrılmak istiyorum’ maddelerine verilen cevapların ortalaması 2,5’un altındadır. Mevcut işlerinden ayrılmak isteyenlerin oranı %19,3’tür, mevcut işlerinden ayrılmak istemeyenlerin oranı ise %64,1’dir. Katılımcıların yarısından çoğunun işten ayrılma niyetinin olmadığı görülmektedir.

4.2.4 Fiziksel çalışma koşullarına ilişkin algı ölçeğine verilen cevapların dağılımı

Fiziksel Çalışma Koşullarına İlişkin Algı Ölçeği 17 madde; konfor, sağlık ve efor olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Katılımcıların fiziksel çalışma koşullarına ilişkin algılarını ölçmeyi amaçlayan söz konusu maddelere verilen cevapların yüzdelik dağılımı Tablo 18’de gösterilmektedir. Anlamca olumsuz maddeler Kesinlikle Katılmıyorum seçeneği 1 ve Kesinlikle Katılıyorum seçeneği 5 olmak üzere 1 ile 5 arasında puanlandırılmıştır. Anlamca olumlu maddeler ise Kesinlikle Katılıyorum seçeneği 1 ve Kesinlikle Katılmıyorum seçeneği 5 olmak üzere 1 ile 5 arasında puanlandırılmıştır. Anlamca olumlu maddeler yalnızca konfor boyutunda yer almaktadır ve sırasıyla 2, 6, 10, 11, 12 ve 13 numaralı maddelerdir.

Konfor boyutundaki maddeler arasında en olumlu algılar 10 ve 11 maddelerine yöneliktir. Buna göre katılımcıların uçaktaki dinlenme ortamının sessiz ve ferahlığı ile çalışma ortamının hijyenikliğine yönelik algıları büyük ölçüde olumludur. En olumsuz algıları ise 14 ve 13 numaralı maddelere yöneliktir. Buna göre, katılımcıların konfor boyutu altında algıladıkları en büyük olumsuzluklar ailelerini ve sevdiklerini göremeyecek kadar yoğun uçuş operasyonlarına ve uluslararası konvansiyonellere göre belirlenmiş çalışma saatleri kadar mesai yapamamalarına ilişkindir.

Katılımcıların sağlık boyutu altındaki tüm maddelere verdikleri cevapların ortalama değerleri 2,5’in üzerindedir. Sağlık boyutundaki ifadelerden en yüksek ortalama değer sırasıyla; 5, 16, 9 ve 15’tir. Buna göre; katılımcıların sağlık boyutunda algıladıkları en büyük olumsuzluklar uçuş esnasında alçakta ve yüksekte bulunan alet ve gereçlere ulaşmak için devamlı olarak kollarını uzatmak durumunda kalmaları, ağırlaştırılmış ekiple yapılan uçuşlarda varılan meydana yatı yapılmadan geri dönüş yapıldığı zaman ve durumların olması, yine uçuş esnasında zararlı ışınlara maruz kalmaları ve uçuş bölgelerinin farklılıklarından dolayı biyolojik saatlerinde aksamaların yaşanmasına yöneliktir. Sağlık boyutu kapsamında en hafif algılanan olumsuzluk ise 8 numaralı maddedir. Buna göre, katılımcıların en hafif algıladığı olumsuzluk uçuş esnasında görev yaparken toksik ve zararlı içeriklerle temas etmelerine yöneliktir.

Efor boyutu altındaki maddelere verilen cevapların tümü 3,5’in üzerindedir. Fiziksel çalışma koşullarına ilişkin en olumsuz algılanan boyutun efor boyutu olduğu

görülmektedir. Katılımcıların önemli bir çoğunluğu, uçuş esnasında aynı anda birden fazla görevi yerine getirmek, çok fazla fiziksel güç harcamak ve genel olarak sürekli tekrar eden işleri yapmak durumunda kaldıklarını düşünmektedirler.

Tablo 18. Fiziksel Çalışma Koşullarına İlişkin Algı Ölçeği Cevap Dağılımı

<i>Boyutla r</i>	<i>Kesinlikle Katılıyorum Yüzde(%)</i>	<i>Katılıyorum m Yüzde(%)</i>	<i>Kararsızım Yüzde(%)</i>	<i>Katılmıyorum Yüzde(%)</i>	<i>Kesinlikle Katılmıyorum m Yüzde(%)</i>	<i>Ortalama</i>
Konfor (Olumlu Maddeler)						
2	17,6	18,8	27,2	23,3	13,1	2,96
6	21,8	23,5	23,8	22,0	8,9	2,73
10	45,5	24,5	14,9	8,2	6,9	2,06
11	32,9	22,8	23,8	12,6	7,9	2,40
12	14,6	18,3	24,5	21,3	21,3	3,16
13	13,9	11,4	24,3	29,7	20,8	3,32
Konfor (Olumsuz Maddeler)						
	<i>Kesinlikle Katılmıyorum m Yüzde(%)</i>	<i>Katılmıyorum Yüzde(%)</i>	<i>Kararsızım Yüzde(%)</i>	<i>Katılıyorum m Yüzde(%)</i>	<i>Kesinlikle Katılıyorum Yüzde(%)</i>	<i>Ortalama</i>
14	6,2	16,8	30,2	23,8	23,0	3,41
17	24,8	18,6	19,3	16,8	20,5	2,90
Sağlık						
5	4,0	6,4	15,6	28,0	46,0	4,06
7	8,2	20,8	25,7	18,8	26,5	3,35
8	16,6	23,0	24,3	22,0	14,1	2,94
9	5,2	8,2	17,1	25,2	44,3	3,95
15	3,7	10,4	20,0	29,0	36,9	3,85
16	4,2	4,5	21,0	25,7	44,6	4,02
Efor						
1	3,7	6,2	12,9	25,0	52,2	4,16
3	4,5	9,2	25,0	28,7	32,7	3,76
4	2,0	7,2	16,1	33,2	41,6	4,05

4.2.5 Algılanan örgütsel destek ölçeğine verilen cevapların dağılımı

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği 10 maddeden oluşmaktadır ve verilen cevaplara ilişkin yüzdelik dağılım Tablo 19’da gösterilmektedir. Söz konusu maddelerden 6 ve 7 numaralı maddeler olumsuz anlamlı iken diğerleri olumlu anlamdadır. Anlamca olumlu maddeler Kesinlikle Katılıyorum seçeneği 1 ve Kesinlikle Katılmıyorum seçeneği 5 olmak üzere 1-5 arasında puanlandırılırken, anlamca olumsuz maddeler ise Kesinlikle Katılmıyorum seçeneği 1 ve Kesinlikle Katılıyorum seçeneği 5 olmak üzere 1 ile 5 arasında puanlandırılmıştır.

Tablo 19. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Cevap Dağılımı

	<i>Kesinlikle Katılıyorum</i> Yüzde(%)	<i>Katılıyorum</i> Yüzde(%)	<i>Kararsızım</i> Yüzde(%)	<i>Katılmıyorum</i> Yüzde(%)	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i> Yüzde(%)	<i>Ortalama</i>
(Olumlu Maddeler)						
1	9,4	11,6	32,4	29,5	17,1	3,33
2	14,9	15,1	33,4	24,3	12,4	3,04
3	14,1	16,6	32,9	23,5	12,9	3,04
4	9,4	12,4	25,5	32,9	19,8	3,41
5	19,3	20,5	29,5	19,6	11,1	2,83
8	6,7	11,6	33,2	28,7	19,8	3,43
9	8,4	9,2	27,2	33,9	21,3	3,50
10	19,1	24,5	31,7	17,3	7,4	2,70
(Olumsuz Maddeler)						
	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i> Yüzde(%)	<i>Katılmıyorum</i> Yüzde(%)	<i>Kararsızım</i> Yüzde(%)	<i>Katılıyorum</i> Yüzde(%)	<i>Kesinlikle Katılıyorum</i> Yüzde(%)	<i>Ortalama</i>
6	15,6	15,8	24,8	20,8	23,0	3,20
7	16,8	19,3	31,9	17,1	14,9	2,94

Katılımcıların örgütsel destek kapsamında en olumsuz algıladıkları maddeler sırasıyla 9, 8 ve 4 numaralı maddelerdir. Katılımcıların çoğu çalıştıkları kurumun işteki başarılarıyla gurur duymadığını ve bir sorunları olduğunda kurumlarının kendilerine yardımcı olmadığını düşünmektedir. Ayrıca, katılımcıların yaklaşık yarısı da özel bir yardıma ihtiyaç duyduklarında çalıştıkları kurumun kendilerine yardım etmede istekli davranmadıklarını ifade etmektedir. En olumlu algılanan maddeler ise sırasıyla; 10, 5 ve 7 numaralı maddelerdir. Katılımcıların yaklaşık yarısı çalıştıkları kurumun işlerini olabildiğince eğlenceli hale getirdiğine katılmaktadır. Ayrıca, çalıştıkları kurumun söz

konusu kendileri olunca kabul edilebilir hatalarını bağışlayacağına ve kendileri için endişeleneceklerine yönelik algıları da nispeten olumludur.

4.3 Ölçeklerin Güvenilirlik ve Açıklayıcı Faktör Analizi

Güvenirlik, bir ölçekte olması gereken özelliklerden biridir ve bir ölçme aracıyla bire bir şartlarda tekrarlanan ölçümlerin sonuçlarının kararlılığını göstermektedir. Ölçek sayesinde elde edilen bilgilerin kararlılık göstermesi, diğer bir ifadeyle hatadan arındırılmış olmaları ve aynı amaçla yeniden ölçüm yapılırsa aynı sonuçların ortaya çıkacağına güven duyulması önemlidir (Carmines ve Zeller , 1982).

Bu çalışmada, likert ölçeğinde hazırlanan ve kabin görevlilerinin çeşitli boyutlardaki tutumlarını ölçmeyi amaçlayan beş ölçek bulunmaktadır. Bu ölçekler aracılığıyla sağlanan bilgilerin güvenilirliğini sınamak amacıyla Cronbach Alfa güvenilirlik analizinden yararlanılmaktadır. Ölçülen değer 0 ile 1 arasında değişebilir ve 1'e yaklaştıkça güvenilirliğin yüksek olduğu kabul edilir (Karasar, 2018). Anketin genel güvenilirlik katsayısı Tablo 20'de verilmiştir.

Tablo 20. Anketin Genel Güvenirlik Analizi

Cronbach Alfa Katsayısı	Standardize Edilmiş Maddelere Dayalı Cronbach Alfa Katsayısı	N
0,859	0,858	48

Ölçekler bazında güvenilirlik ve faktör analizleri ilerleyen başlıklarda açıklanacaktır. Sosyal bilimlerde kullanılan en önemli analizlerden biri olan faktör analizi, ölçeklerin geçerliliğini ve kalitesini değerlendirmeyi sağlar (Yaşlıoğlu, 2017). Faktör analizinin amacı kavramsal olarak ölçmenin boyutlarını anlamak ve boyutların daha önce tasarlanan haline uygunluğuna bakmaktır. Bu amaçla ölçekteki çok sayıda ifade kendi aralarındaki yüksek ilişki katsayılarına göre kümelenip kavramlaştırılmaya çalışılır. Bu kümelerden her birine faktör denmektedir (Karasar, 2018).

Araştırmada kullanılan 404 verinin faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve ayrıca Bartlett küresellik testi ile ölçülmüştür. KMO, örneklem büyüklüğünün yeterliliğini göstermektedir. Faktör analizine uygun olması için elde edilen değerin 0,50 üzerinde olması gerekir. 0,50'nin altındaki değerler, örneklemin yetersiz olduğunu gösterir ve örneklem sayısı arttırılmalıdır (Güriş ve Astar, 2015).

Bartlett testi, korelasyon matrisinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını göstermektedir (Yaşlıoğlu, 2017). Hesaplanan p değerinin 0,05'den küçük olması, araştırmanın verilerinin çok değişkenli normal dağılım gösteren ana kütleden gelmiş olduğunu ifade eder (Güriş ve Astar, 2015). Sonuç olarak, KMO'nun 0,50'den yüksek, Bartlett testinin de anlamlı çıkması halinde verilerin faktör analizine uygun olduğu ifade edilebilir (Büyüköztürk, 2007)

4.3.1 İş-aile çatışması ölçeğinin güvenilirlik ve faktör analizi

İş-aile çatışması ölçeği toplam dokuz ifade ve üç boyuttan oluşan bir ölçektir ve toplanan veriler için yapılan güvenilirlik analizinde tüm ölçüm aracı için Cronbach Alfa katsayısı 0,905 olarak bulunmuştur. Ölçeğin faktör analizi için uygunluğunu test etmek için ise KMO katsayısı ve Bartlett Küresellik testinden faydalanılmaktadır.

Tablo 21'de görüldüğü üzere, KMO=0,889 olarak bulunmuştur, bu nedenle ölçüm aracı faktör analizi için uygundur. Bartlett Küresellik Testi ise $p < 0,05$ 'ten düşük olduğu için değişkenler arasında anlamlı ilişkinin varlığı ve ifadelerin tutarlılık gösterdiğini söylemek mümkündür.

Tablo 21. İş-Aile Çatışması Ölçüm Aracı KMO ve Bartlett Testi (N=404)

Kaiser-Meyer-Olkin	Örneklemin Uygunluğu	Ölçümü ve	0,889
Güvenirlik			
Cronbach Alfa Katsayısı			0,905
	Yaklaşık Ki-kare (X ²)		2387,341
Bartlett Küresellik Testi	Serbestlik Derecesi (sd)		36
	P		0,000

KMO testi ile örneklem büyüklüğünün uygunluğu test edildikten sonra Varimax Rotasyon Tekniği kullanılarak temel bileşenler analizi yapılmış ve dokuz madde üç alt boyutta toplanmıştır. Bu alt boyutların toplam varyansı açıklama oranı %78,78'dir. Zaman esaslı alt boyutun, toplam varyansın %29,48'ini, davranış esaslı alt boyutun toplam varyansın % 25,15'ini ve son olarak gerginlik esaslı alt boyutun ise toplam varyansın % 24,14'ünü açıkladığı Tablo 22'de görülmektedir. Faktör yükleri Tablo 23'te görüldüğü gibi 0,721-0,876 arasında değişmektedir. Tüm ifadelerin faktör yükleri 0,50'nin üzerinde olduğu için yapı geçerliliğinin varlığı söz konusudur.

Tablo 22. İş-Aile Çatışması Ölçeği Faktörlerinin Toplam Varyansı Açıklama Oranları

Faktörler	Toplam Varyansı Açıklama Oranı (%)
Faktör 1: Zaman Esaslı	29,48
Faktör 2: Gerginlik Esaslı	24,14
Faktör 3: Davranış Esaslı	25,15
Toplam	78,78

Tablo 23. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Faktörleri ve Faktör Yükleri (Varimax Döndürülmüş Faktör Matrisi)

İş Aile Çatışması			
Faktör 1: Zaman Esaslı	1	2	3
1-İşim, aile içi faaliyetlere istediğim kadar zaman harcamamı engelliyor.	0,876		
2-İşime ayırmam gereken zaman, evle ilgili sorumluluklarımı yerine getirmemi ve aile içi faaliyetlerde yer almamı engelliyor.	0,862		
3-İşle ilgili sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden aile için faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum.	0,777		
Faktör 2: Gerginlik Esaslı			
4-İşten eve geldiğimde çoğunlukla aile içi faaliyetlere katılamayacak ve ailevi sorumluluklarımı yerine getiremeyecek kadar bitkin oluyorum.		0,754	

5-İşten eve geldiğimde çoğunlukla duygusal olarak o kadar tükenmiş oluyorum ki, bu ailem için bir şeyler yapmamı engelliyor.	0,758
6-İşteki baskılar yüzünden, bazen eve geldiğimde yapmaktan zevk aldığım şeyleri dahi yapamayacak kadar stresli oluyorum.	0,723
Faktör 3: Davranış Esaslı	
7-İşte kullandığım problem çözme yöntemlerim, evdeki problemleri çözmemde etkili olmuyor.	0,826
8-İşte kullanmam gereken ve etkili olan davranış tarzları, evde ters etki yaratabiliyor.	0,836
9-İşte beni daha etkin yapan davranış tarzları, ev hayatında daha iyi bir eş ve ebeveyn olmama yardımcı olmuyor.	0,721

İş-aile çatışma ölçeğinde ilk alt boyut olan zaman esaslı boyutun güvenirlik katsayısı (Cronbach Alfa) 0,914' dür. Toplam Madde Korelasyon katsayıları 0,719 ile 0,744 arasında değerler almaktadır. Üç maddesinden herhangi biri silindiğinde ise güvenirlik katsayıları söz konusu alt boyutun tüm güvenirlik katsayısından daha düşük değerler almaktadır. Bu nedenle, tüm ifadelerin yer alması uygundur.

İş-aile çatışma ölçeğinde diğer bir alt boyut olan gerginlik esaslı boyutun güvenirlik katsayısı (Cronbach Alfa) 0,862'dir. Toplam Madde Korelasyon katsayıları 0,688 ile 0,813 arasında değerler almaktadır. Üç maddesinden herhangi biri silindiğinde güvenirlik katsayıları söz konusu alt boyutun tüm güvenirlik katsayısından daha yüksek ancak oldukça yakın değerler almaktadır. Bu nedenle, tüm ifadelerin yer alması uygundur.

İş-aile çatışma ölçeğinde son alt boyut olan davranış esaslı boyutun güvenirlik katsayısı (Cronbach Alfa) 0,792' dir. Toplam Madde Korelasyon katsayıları 0,553 ile 0,610 arasında değerler almaktadır. Üç maddesinden herhangi biri silindiğinde güvenirlik katsayıları söz konusu alt boyutun tüm güvenirlik katsayısından daha yüksek değerler almaktadır. Bu durum da, davranış esaslı ifadelere verilen tepkiler ele alındığında ifadelerin birbirlerine benzerliklerinin diğer boyuttaki ifadelerin birbirlerine

benzerliklerine nispeten daha az olduğunu göstermektedir. Genel olarak, Cronbach Alfa değerinin söz konusu boyutta 0,7'nin üzerinde olması boyutun güvenilirliği açısından yeterlidir.

Tablo 24. İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Faktörleri ve Faktörlerin Güvenilirliğini Gösteren Cronbach Alfa Katsayıları

İş-aile Çatışması	Toplam Madde Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa Katsayısı
Faktör 1: Zaman Esaslı		Toplam Madde Sayısı: 3
1-İşim, aile içi faaliyetlere istediğim kadar zaman harcamamı engelliyor.	0,719	0,892
2-İşime ayırmam gereken zaman, evle ilgili sorumluluklarımı yerine getirmemi ve aile içi faaliyetlerde yer almamı engelliyor.	0,738	0,891
3-İşle ilgili sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden aile için faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum.	0,744	0,891
FAKTÖR 1 için Cronbach Alfa	0,914	
Faktör 2: Gerginlik Esaslı		Toplam Madde Sayısı: 3
4-İşten eve geldiğimde yoğunlukla aile içi faaliyetlere katılamayacak ve ailevi sorumluluklarımı yerine getiremeyecek kadar bitkin oluyorum.	0,688	0,894
5-İşten eve geldiğimde yoğunlukla duygusal olarak o kadar tükenmiş oluyorum ki, bu ailem için bir şeyler yapmamı engelliyor.	0,813	0,884
6-İşteki baskılar yüzünden, bazen eve geldiğimde yapmaktan zevk aldığım şeyleri dahi yapamayacak kadar stresli oluyorum.	0,734	0,891
FAKTÖR 2 için Cronbach Alfa	0,862	
Faktör 3: Davranış Esaslı		Toplam Madde Sayısı: 3
7-İşte kullandığım problem çözme yöntemlerim, evdeki problemleri çözmemde etkili olmuyor.	0,544	0,905

8-İşte kullanmam gereken ve etkili olan davranış tarzları, evde ters etki yaratabiliyor.	0,610	0,900
9-İşte beni daha etkin yapan davranış tarzları, ev hayatında daha iyi bir eş ve ebeveyn olmama yardımcı olmuyor.	0,553	0,904
FAKTÖR 3 İçin Cronbach Alfa	0,792	

4.3.2 Aile-iş çatışması ölçeğinin güvenilirlik ve faktör analizi

Aile-iş çatışması ölçeği toplam dokuz ifade ve üç boyuttan oluşan bir ölçektir ve toplanan veriler için yapılan güvenilirlik analizinde tüm ölçüm aracı için Cronbach Alfa katsayısı 0,902 olarak bulunmuştur. Ölçeğin faktör analizi için uygunluğunu test etmek için ise KMO katsayısı ve Bartlett Küresellik testinden faydalanılmaktadır.

Tablo 25'te görüldüğü üzere, KMO=0,857 olarak bulunmuştur, bu nedende ölçüm aracı faktör analizi için uygundur. Bartlett Küresellik Testinde ise $p < 0,05$ 'ten düşüktür ve böylelikle değişkenler arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu ve ifadelerin tutarlılık gösterdiğini söylemek mümkündür.

Tablo 25. Aile-İş Çatışması Ölçüm Aracı KMO ve Bartlett Testi (N=404)

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Ölçümü ve Güvenirlik		0,857
Cronbach Alfa Katsayısı		0,902
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-kare (X2)	2563,024
	Serbestlik Derecesi (sd)	36
	P	0,000

Örneklem büyüklüğünün uygunluğu test edildikten sonra Varimax Rotasyon Tekniği ile temel bileşenler analizi yapılmış ve dokuz madde üç alt boyutta toplanmıştır. Bu alt boyutların toplam varyansı açıklama oranı % 81,5'tir. Zaman esaslı alt boyutun, toplam varyansın %28,66'sını, gerginlik esaslı alt boyutun toplam varyansın % 28,044'unu ve son olarak davranış esaslı alt boyutun ise toplam varyansın % 24,795'sini açıkladığı Tablo 26'da görülmektedir. Faktör yükleri Tablo 27'de görüldüğü gibi 0,757-0,880

arasında değişmektedir. Tüm ifadelerin faktör yükleri 0,50'nin üzerinde olduğu için yapı geçerliliğinin varlığı söz konusudur.

Tablo 26. Aile-iş Çatışması Ölçeği Faktörlerinin Toplam Varyansı Açıklama Oranları

Faktörler	Toplam Varyansı Açıklama Oranı (%)
Faktör 1: Zaman Esası	28,66
Faktör 2: Gerginlik Esası	28,04
Faktör 3: Davranış Esası	24,79
Toplam	81,5

Tablo 27. Aile-iş Çatışması Ölçeğinin Faktörleri ve Faktör Yükleri (Varimax Döndürülmüş Faktör Matrisi)

Aile-iş Çatışması			
Faktör 1: Zaman Esası	1	2	3
1-Ailevi sorumluluklarıma ayırdığım zaman çoğunlukla işle ilgili sorumluluklarımla çatışıyor.	0,880		
2-Ailemle birlikte geçirdiğim zaman nedeniyle çoğunlukla kariyerime faydalı olabilecek işim ile ilgili faaliyetlere zaman ayıramıyorum.	0,880		
3-Ailevi sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden işle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum.	0,826		
Faktör 2: Gerginlik Esası			
4-Evdeki stres yüzünden, isteyken kafam aile meseleleriyle meşgul oluyor.		0,869	
5-Ailevi sorumlulukların yarattığı stres yüzünden, işime konsantre olmakta zorlanıyorum.		0,864	
6-Aile hayatımdaki gerginlik ve endişeler çoğunlukla işimi gerektiği gibi yapmama engel oluyor.		0,843	

Faktör 3: Davranış Esaslı	
7-Evde faydasını gördüğüm davranış tarzları işimde aynı ölçüde etkili olmuyor.	0,855
8-Evde kullanmam gereken ve etkili olan davranış tarzları, işte ters etki yaratabiliyor.	0,774
9-Evde işime yarayan problem çözme yöntemlerim, işte uyguladığımda o kadar faydalı olmuyor.	0,757

Aile-iş çatışması ölçeğinde ilk alt boyut olan zaman esaslı boyutun güvenirlik katsayısı (Cronbach Alfa) 0,808'dir. Toplam Madde Korelasyon katsayıları 0,536 ile 0,647 arasında değerler almaktadır. Üç maddesinden herhangi biri silindiğinde ise güvenirlik katsayıları söz konusu alt boyutun tüm güvenirlik katsayısından daha yüksek ancak oldukça yakın değerler almaktadır. Bu nedenle, tüm ifadelerin yer alması uygundur.

Aile-iş çatışması ölçeğinde diğer bir alt boyut olan gerginlik esaslı boyutun güvenirlik katsayısı (Cronbach Alfa) 0,927'dir. Toplam Madde Korelasyon katsayıları 0,728 ile 0,743 arasında değerler almaktadır. Üç maddesinden herhangi biri silindiğinde güvenirlik katsayıları söz konusu alt boyutun tüm güvenirlik katsayısından daha düşük değerler almaktadır. Bu nedenle, tüm ifadelerin yer alması uygundur.

Aile-iş çatışması ölçeğinde son alt boyut olan davranış esaslı boyutun güvenirlik katsayısı (Cronbach Alfa) 0,905'dir. Toplam Madde Korelasyon katsayıları 0,674 ile 0,689 arasında değerler almaktadır. Üç maddesinden herhangi biri silindiğinde güvenirlik katsayıları söz konusu alt boyutun tüm güvenirlik katsayısından daha düşük değerler almaktadır. Bu nedenle, tüm ifadelerin kullanılması uygundur.

Tablo 28. Aile-İş Çatışması Ölçeğinin Faktörleri ve Faktörlerin Güvenilirliğini Gösteren Cronbach Alfa Katsayıları

İş-aile Çatışması	Toplam Madde Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa Katsayısı
Faktör 1: Zaman Esaslı		Toplam Madde Sayısı: 3
1-İşim, aile içi faaliyetlere istediğim kadar zaman harcamamı engelliyor.	0,536	0,901
2-İşime ayırmam gereken zaman, evle ilgili sorumluluklarımı yerine getirmemi ve aile içi faaliyetlerde yer almamı engelliyor.	0,613	0,896
3-İşle ilgili sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden aile için faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum.	0,647	0,893
FAKTÖR 1 İçin Cronbach Alfa		0,808
Faktör 2: Gerginlik Esaslı		Toplam Madde Sayısı:3
4-İşten eve geldiğimde çoğunlukla aile içi faaliyetlere katılamayacak ve ailevi sorumluluklarımı yerine getiremeyecek kadar bitkin oluyorum.	0,737	0,887
5-İşten eve geldiğimde çoğunlukla duygusal olarak o kadar tükenmiş oluyorum ki, bu ailem için bir şeyler yapmamı engelliyor.	0,743	0,886
6-İşteki baskılar yüzünden, bazen eve geldiğimde yapmaktan zevk aldığım şeyleri dahi yapamayacak kadar stresli oluyorum.	0,728	0,887
FAKTÖR 2 İçin Cronbach Alfa		0,927
Faktör 3: Davranış Esaslı		Toplam Madde Sayısı:3
7-İşte kullandığım problem çözme yöntemlerim, evdeki problemleri çözmemde etkili olmuyor.	0,674	0,891
8-İşte kullanmam gereken ve etkili olan davranış tarzları, evde ters etki yaratabiliyor.	0,687	0,890
9-İşte beni daha etkin yapan davranış tarzları, ev hayatında daha iyi bir eş ve ebeveyn olmama yardımcı olmuyor.	0,689	0,890
FAKTÖR 3 İçin Cronbach Alfa		0,905

4.3.3 Fiziksel çalışma koşulları algısı ölçeğinin güvenilirlik ve faktör analizi

Fiziksel çalışma koşulları ölçeği toplam 17 ifade ve üç boyuttan oluşan bir ölçektir ve toplanan veriler için yapılan güvenilirlik analizinde tüm ölçüm aracı için Cronbach Alfa katsayısı 0,575 olarak bulunmuştur. Ölçeğin faktör analizine uygunluk durumunu test için ise KMO katsayısı ve Bartlett Küresellik testinden faydalanılmaktadır.

Tablo 29’da görüldüğü üzere, KMO değeri KMO=0,879 olarak bulunmuştur, bu nedenle ölçüm aracı, faktör analizi için uygundur. Bartlett Küresellik Testi $p < 0,05$ ’ten düşük olduğu için de değişkenler arası anlamlı ilişkinin varlığı ve ifadelerin tutarlılık gösterdiğini söylemek mümkündür. Bununla birlikte, Cronbach Alfa katsayısı 0,575 olması nedeniyle, bu ölçekte ifadelere verilen tepkilerin benzerlikleri, diğer bir ifadeyle ölçeğin kararlılığı düşüktür.

Tablo 29. Fiziksel Çalışma Koşulları Ölçüm Aracı KMO ve Barlett Testi (N=404)

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uyumluğu Ölçümü ve Güvenirlik		0,879
Cronbach Alfa Katsayısı		0,575
	Yaklaşık Ki-kare (X ²)	2095,061
Bartlett Küresellik Testi	Serbestlik Derecesi (sd)	136
	P	0,000

Fiziksel çalışma koşulları ölçeğinde örneklem büyüklüğünün uygunluğu test edildikten sonra Varimax Rotasyon Tekniği ile temel bileşenler analizi yapılmış ve 17 madde üç alt boyutta toplanmıştır. Tablo 30’da görüldüğü üzere bu alt boyutların toplam varyansı açıklama oranı % 50,09’dur ve bu oran diğer ölçeklere göre oldukça düşüktür. Ayrıca; konfor, sağlık ve efor olarak alt boyutlara ayrılan fiziksel çalışma koşulları ölçeğinde verilen cevaplar tüm ifadelerin ilgili alt boyutlara girmediklerini göstermektedir. Birinci alt boyutun, toplam varyansın %22,31’ini, ikinci alt boyutun toplam varyansın % 16,25’ini ve son alt boyutun ise toplam varyansın % 11,51’ini açıkladığı görülmektedir.

Tablo 30. Fiziksel Çalışma Koşulları Ölçeği Faktörlerinin Toplam Varyansı Açıklama Oranları

Faktörler	Toplam Varyansı Açıklama Oranı (%)
Faktör 1: Sağlık ve Efor	22,31
Faktör 2: Konfor	16,25
Faktör 3	11,51
Toplam	50,09

Fiziksel Çalışma Koşulları ölçeğinde konfor alt boyutunda 2, 6, 10, 11, 12, 13, 14 ve 17 numaralı ifadeler yer almaktadır. Ancak, faktör yükleri dikkate alındığında bu maddelerden sadece 2, 6, 10, 11 ve 12'nin birlikte ve 2 numaralı alt boyut altında yer aldığı görülmektedir. Sağlık alt boyutunda 5, 7, 8, 9, 15 ve 16 numaralı ifadeler yer almaktadır ancak yine faktör yükleri dikkate alındığında bu ifadelerden yalnızca 5, 7, 15 ve 16'nın 1, 3, 4, 14 ve 17 ile birlikte ve 1 numaralı alt boyut altında yer aldığı görülmektedir. Son olarak, efor alt boyutundaki 1, 3 ve 4 numaralı ifadelerin de 2 numaralı boyut altında toplandığı dikkat çekmektedir. Sağlık alt boyutuna ait ifadelerin çoğu ve efor alt boyutuna ait ifadelerin tamamı aynı boyutta yer aldığı için 1 numaralı alt boyuta sağlık ve efor adı verilmiştir.

Geri kalan, 8, 9 ve 13 numaralı ifadeler ise 3 numaralı boyut altında birlikte yer almaktadır ve bu yeni alt boyuta iş sağlığı adı verilmiştir. Özetle, Varimax Rotasyon Tekniği kullanılarak yapılan temel bileşenler analizinde verilen cevapların ölçekteki alt boyutlara göre ayrılmadığı görülmektedir. Faktör 1'de; 3, 4, 5, 1, 7, 14, 16, 15 ve 17 numaralı ifadeler, Faktör 2'de; 10, 6, 2, 11 ve 12 numaralı ifadeler ve Faktör 3'te ise 8 ve 9 numaralı ifadeler yer almaktadır. Faktör yükü negatif çıkan 13 numaralı ifade de bu alt boyuta eklenmiştir. Negatif faktör yükü, faktörün söz konusu ifadeyle ters ilişkili olduğunu göstermektedir. Faktör yükleri ise Tablo 31'de gösterilmektedir.

Tablo 31. Fiziksel Çalışma Koşulları Ölçeğinin Faktörleri ve Faktör Yükleri (Varimax Döndürülmüş Faktör Matrisi)

Fiziksel Çalışma Koşulları			
Faktör 1: Sağlık ve Efor	1	2	3
3-Uçuş esnasında çok fazla fiziksel güç harcaması yapmak durumunda kalmaktayım.	0,737		
4-Uçuş esnasında genel olarak sürekli tekrar eden işleri yapmak durumunda kalmaktayım.	0,735		
5-Uçuş esnasında alçakta ve yüksekte bulunan alet ve gereçlere ulaşmak için devamlı olarak kollarımı uzatmak durumundayım.	0,700		
1-Uçuş esnasında aynı anda birden fazla görevi yerine getirmek durumunda kalmaktayım	0,660		
7-Uçuş esnasında zor ve karmaşık görevler yerine getirmekteyim.	0,652		
14-Uçuş operasyonları ailemi ve sevdiklerimi göremeyecek kadar yoğundur	0,522		
16-Ağırlaştırılmış ekiple yapılan uçuşlarda varılan meydanda yatı yapılmadan geri dönüş yapıldığı zaman ve durumlar olmaktadır.	0,511		
15-Uçuş bölgelerinin farklılıklarından dolayı biyolojik saatlerimde aksamalar oluşur.	0,479		
17-Uçuşta görev esnasında psikolojik tacize uğradım.	0,478		
Faktör 2: Konfor			
10-Uçaktaki dinlenme ortamımız sessiz ve ferahdır.		0,792	
6-Uçuş esnasında gürültü seviyesi makul seviyededir.		0,737	
2-Uçak içi çalışma ortamı işi rahat bir şekilde yapmaya müsait genişliktedir.		0,718	
11-Uçaktaki çalışma ortamımız hijyeniktir.		0,717	
12-Uçuş esnasında beslenme ve su ihtiyacımı zamanında karşılayabilmekteyim.		0,543	
Faktör 3: İş Sağlığı			

13-Uluslararası konvansiyonellere göre belirlenmiş çalışma saatleri kadar mesai yapmaktayım.	-0,677
8-Uçuş esnasında görev yaparken toksik ve zararlı içeriklerle temas etmekteyim.	0,645
9-Uçuş esnasında çalışırken zararlı ışınlarla (ultraviyole, radyasyon vb.) maruz kalmaktayım.	0,556

Fiziksel çalışma koşulları ölçeğinde ilk alt boyut olan sağlık ve efor boyutunun güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alfa) 0,83' dür. Toplam Madde Korelasyon katsayıları 0,475 ile 0,614 arasında değerler almaktadır. Toplam 9 ifadeden oluşan bu alt boyutta ifadelerden herhangi biri silindiğinde söz konusu alt boyutun tüm güvenilirlik katsayısından daha düşük değerler ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, tüm ifadelerin yer alması uygundur.

Fiziksel çalışma koşulları ölçeğinde diğer bir alt boyut olan konfor boyutunun güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alfa) 0,799' dur. Toplam Madde Korelasyon katsayıları 0,509 ile 0,638 arasında değerler almaktadır. Bu ifadelerden herhangi biri silindiğinde güvenilirlik katsayıları söz konusu alt boyutun tüm güvenilirlik katsayısından daha düşük değerler almaktadır. Bu nedenle, tüm ifadelerin yer alması uygundur.

Fiziksel çalışma koşulları ölçeğinde son alt boyut olan iş sağlığı boyutunda güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alfa) oldukça düşüktür. Ancak, 13 numaralı ifade silindiğinde güvenilirliğin büyük ölçüde arttığı ve 0,643'e yükseldiği görülmektedir. Bu nedenle, 13 numaralı ifadenin ölçekten çıkarılması uygun olacaktır.

Tablo 32. Fiziksel Çalışma Koşulları Ölçeğinin Faktörleri ve Faktörlerin Güvenilirliğini Gösteren Cronbach Alfa Katsayıları

Fiziksel Çalışma Koşulları	Toplam Madde Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa Katsayısı
Faktör 1: Sağlık ve Efor		Toplam Madde Sayısı:9
3-Uçuş esnasında çok fazla fiziksel güç harcaması yapmak durumunda kalmaktayım.	0,614	0,799
4-Uçuş esnasında genel olarak sürekli tekrar eden işleri yapmak durumunda kalmaktayım.	0,591	0,803

5-Uçuş esnasında alçakta ve yüksekte bulunan alet ve gereçlere ulaşmak için devamlı olarak kollarımı uzatmak durumundayım.	0,510	0,811
1-Uçuş esnasında aynı anda birden fazla görevi yerine getirmek durumunda kalmaktayım	0,576	0,803
7-Uçuş esnasında zor ve karmaşık görevler yerine getirmekteyim.	0,549	0,806
14-Uçuş operasyonları ailemi ve sevdiklerimi göremeyecek kadar yoğundur	0,525	0,809
16-Ağırlaştırılmış ekiple yapılan uçuşlarda varılan meydana yatı yapılmadan geri dönüş yapıldığı zaman ve durumlar olmaktadır.	0,491	0,813
15-Uçuş bölgelerinin farklılıklarından dolayı biyolojik saatlerimde aksamalar oluşur.	0,477	0,814
17-Uçuşta görev esnasında psikolojik tacize uğradım.	0,475	0,819
FAKTÖR 1 İçin Cronbach Alfa		0,83
Faktör 2: Konfor		Toplam Madde Sayısı:5
10-Uçaktaki dinlenme ortamımız sessiz ve ferahdır.	0,614	0,751
6-Uçuş esnasında gürültü seviyesi makul seviyededir.	0,580	0,762
2-Uçak içi çalışma ortamı işi rahat bir şekilde yapmaya müsait genişliktedir.	0,572	0,764
11-Uçaktaki çalışma ortamımız hijyeniktir.	0,638	0,743
12-Uçuş esnasında beslenme ve su ihtiyacımı zamanında karşılayabilmekteyim.	0,509	0,785
FAKTÖR 2 İçin Cronbach Alfa		0,799
Faktör 3		Toplam Madde Sayısı:3
13-Uluslararası konvansiyonellere göre belirlenmiş çalışma saatleri kadar mesai yapmaktayım.	-0,250	0,643

8-Uçuş esnasında görev yaparken toksik ve zararlı içeriklerle temas etmekteyim.	0,159	-0,459 ^a
9-Uçuş esnasında çalışırken zararlı ışınlara (ultraviyole, radyasyon vb.) maruz kalmaktayım.	0,232	-0,632 ^a
FAKTÖR 3 İçin Cronbach Alfa		0,023

4.3.4 İşten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirlik analizi

İşten ayrılma niyetini ölçen tek boyut altında üç madde bulunmaktadır. Bu nedenle faktör analizine uygunluğu sınanmadan sadece güvenilirliği ölçülmüştür. Güvenirlik katsayısı (Cronbach Alfa) 0,929 olarak bulunmuştur ve oldukça yüksektir.

Tablo 33. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Katsayısı

İşten Ayrılma Niyeti	
Cronbach Alfa	0,929

Toplam madde korelasyonu Tablo 34’de görüldüğü gibi 0,837 ile 0,876 arasında değişen işten ayrılma niyeti ölçeğinde herhangi bir ifade silindiği zaman Cronbach Alfa katsayıları, tüm ölçeğin güvenilirlik değerinden daha düşük çıkmaktadır. Bu nedenle, tüm ifadeler yer verilmelidir.

Tablo 34. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Faktörleri ve Faktörlerin Güvenilirliğini Gösteren Cronbach Alfa Katsayıları

İşten Ayrılma Niyeti	Toplam Madde Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa Katsayısı
Toplam Madde Sayısı: 3		
1-Bazen işimden ayrılmayı düşünürüm.	0,837	0,837
2-Büyük bir ihtimalle önümüzdeki yıl başka bir iş bakacağım.	0,854	0,854
3-Şu an yaptığım işten ayrılmak istiyorum.	0,876	0,876

4.3.5 Algılanan örgütsel destek ölçeğinin güvenilirlik analizi

Algılanan örgütsel desteği ölçen ölçek tek boyut altında ve 10 maddeden oluşmaktadır. Bu nedenle faktör analizine uygunluğu sınanmadan sadece güvenilirliği ölçülmüştür. Güvenirlik katsayısı (Cronbach Alfa) 0,769 olarak bulunmuştur.

Tablo 35. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Güvenilirlik Katsayısı

Algılanan Örgütsel Destek	
Cronbach Alfa	0,769

Algılanan örgütsel destek ölçeğinde 6 ve 7 numaralı ifadeler silindiğinde ölçeğin güvenilirliğinin artırıldığı Tablo 36’da görülmektedir. Ancak, söz konusu ifadeler çıkarıldığında ortaya çıkan güvenilirlik katsayıları tüm ölçeğin güvenilirlik katsayısına yakındır. Bu nedenle, tüm ifadelere yer verilebilir.

Tablo 36. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Faktörleri ve Faktörlerin Güvenilirliğini Gösteren Cronbach Alfa Katsayıları

Algılanan Örgütsel Destek	Toplam Madde Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa Katsayısı
Toplam Madde Sayısı:10		
1- Çalıştığım kurum benim görüşlerimi dikkate alır.	0,763	0,705
2-Çalıştığım kurum gerçekten benim refahımı düşünür.	0,744	0,706
3-Çalıştığım kurum amaçlarımı ve değerlerimi çok fazla önemser.	0,750	0,705
4-Bir sorunum olduğunda çalıştığım kurum bana yardımcı olur.	0,749	0,705
5-Çalıştığım kurum söz konusu ben olunca kabul edilebilir hatalarımı bağışlar.	0,609	0,724
6-Çalıştığım kurum beni kendi çıkarı için kullanır.	-0,381	0,854
7-Çalıştığım kurum benim için çok az endişelenir.	-0,318	0,841
8-Özel bir yardıma ihtiyaç duyduğumda çalıştığım kurum bana yardım etmede istekli davranır.	0,652	0,722

9-Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.	0,668	0,718
10-Çalıştığım kurum işimi olabildiğince eğlenceli hale getirir.	0,627	0,724

4.4 Modelin Hipotez Testleri

4.4.1 Ölçeklerin demografik değişkenler ile ilişkisine ait bulgular

Ankette katılımcı olan kabin ekiplerine yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitimi, aylık geliri, -evli ise- eşinin çalışma durumu, çocuk sayısı ve ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olma durumları olmak üzere çeşitli demografik sorular yöneltilmiştir. İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti ölçekleri ile demografik faktörler arasındaki ilişkiyi analiz etmek için bağımsız örneklem testine başvurulmuştur.

4.4.1.1 İş-aile çatışması ölçeğine ilişkin bulgular

Katılımcıların yaş değişkeni beş farklı grupta sınıflandırılmaktadır. Bunlar; 18-25, 26-33, 34-41, 42-9 ile 50 ve üzeridir. İş ve aile çatışmasının yaş değişkeni ile arasındaki ilişkiyi tespit etmek, diğer bir ifadeyle H5a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermektedir hipotezini sınamak amacıyla bağımsız örneklem testine başvurulmaktadır.

Bağımsız örneklem testleri, iki ya da üzeri grubun ortalamaları arasındaki farklılık durumunu istatistiksel olarak test etmek için kullanılır. Eğer tüm varsayımlar sağlanıyorsa, Tek Yönlü Varyans Analizine (ANOVA) başvurulur. Söz konusu varsayımlar ise; bağımlı değişkenin normal dağılması, varyansların homojen olması ve aralıklı ölçek olmasıdır. Bununla birlikte, bağımsız değişkenin de kategorik olması gerekmektedir.

Yaş değişkeni kategorik ve İş-Aile Çatışması Ölçeği aralıklı olduğundan diğer varsayımlar olan normallik ve varyans homojenliği test edilebilir. İş-Aile Çatışması Ölçeğinde verilen cevapların ortalamasının dağılımı Tablo 37’de görüldüğü gibi

sig.>0,05 olduğundan normal bulunmuş ve Tablo 38’de görüldüğü gibi Levene testi ile de yine sig.>0,05 bulunduğundan varyansların homojen olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 37. Normallik Testi (İş Aile Çatışması)

İş-Aile Çatışması	İstatistikler	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Kolmogorov-Smirnov	0,043	404	0,074

Tablo 38. Varyansların Homojenliği Testi (İş-Aile Çatışması)

İş-Aile Çatışması	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Levene	4	399	0,190

Bu nedenle, parametrik bir yöntem olan ANOVA yöntemi kullanılmış ve Tablo 39’daki sonuçlar elde edilmiştir. Tablo 39’da görüleceği üzere, sig.>0,05’tir. Bu nedenle, İş-Aile Çatışması kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 39. ANOVA Analizi (Yaş ile İş-Aile Çatışması)

Bağımlı Değişken	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi (sig.)
İş-Aile Çatışması					
Gruplar Arasında	6,481	4	1,620	1,849	0,119
Gruplar İçinde	349,672	399	0,876		
Total	356,154	403			

Bu çalışmada, katılımcılardan toplanan demografik değişkenlerden bir diğeri cinsiyettir ve katılımcıların yaklaşık %70’inin kadın olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyet grupları arasında, diğer bir ifadeyle, kadın kabin ekipleri ile erkek kabin ekipleri olarak iki grup olduğu için, ANOVA yerine Bağımsız Örneklem T Testi kullanılmıştır. Levene Testi

sonucu, bağımlı değişkenin varyans homojenliği test edildiğinden varyansların eşit olduğu varsayımındaki sonuçlar yorumlanmalıdır. Buna göre, sig. (2-tailed)>0,05 olduğundan H6a- İş aile çatışması kabin ekiplerinde cinsiyete göre farklılık göstermektedir hipotezi reddedilmiştir. Kabin ekibi çalışanlarında, iş-aile çatışması cinsiyete açısından farklılık göstermemektedir.

Tablo 40. Bağımsız Örneklem T Testi (Cinsiyet ile İş-Aile Çatışması)

Bağımlı Değişken	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık Düzeyi (2 kuyruklu) (sig.)	Ortalamalar (2 Farkı)	Standart Hata Farkı
İş-Aile Çatışması					
Varyans Eşitliği Varsayıldığında	0,313	402	0,754	0,03181	0,10152
Varyans Eşitliği Olmadığı Varsayıldığında	0,321	249,307	0,749	0,03181	0,09916

İş aile arasındaki çatışmanın medeni durumla ilişkisini tespit etmek amacıyla, bağımsız örneklem testine başvurulmuştur. Bekâr ve evli olarak iki grupta toplanan katılımcıların %52,2'si bekârdır. İki grup olduğundan cinsiyet değişkeninde olduğu gibi Bağımsız Örneklem T Testi kullanılmıştır. Tablo 41'de görüldüğü gibi sig. (2-tailed)<0,05 olduğundan H7a- İş aile çatışması kabin ekiplerinde medeni hale göre farklılık göstermektedir hipotezi kabul edilmelidir. İki grubun ortalamalarını ele aldığımızda, evli kabin ekiplerinin ortalaması (3,3) bekâr kabin ekiplerinin ortalamasından (3,05) yüksek olduğu görülmektedir. Bu nedenle, evli çalışanların iş-aile çatışması daha fazladır.

Tablo 41. Bağımsız Örneklem T Testi (Medeni Hal ile İş-Aile Çatışması)

Bağımlı Değişken	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık Düzeyi (2 kuyruklu) (sig.)	Ortalamalar Farkı	Standart Hata Farkı	Ortalama
İş-Aile Çatışması						
Varyans Eşitliği Varsayıldığında	- 2,697	402	0,007	-0,25059	0,09291	Evli:3,3 Bekâr:3,05

Varyans Eşitliği Olmadığı Varsayıldığında	-	393,571	0,007	-0,25059	0,09315
	2,690				

İş aile çatışması ile eğitim durumu arasında istatistiki açıdan anlamlılığı test etmek için bağımsız örneklem testine başvurulmuştur. Eğitim durumu ikiden çok grubu içerdiği için ANOVA kullanılmalıdır. Tablo 42’de görüleceği üzere, sig. <0,05’tir. Bu nedenle, H8a – İş-aile çatışması kabin ekiplerinde eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir şeklindeki alternatif hipotez kabul edilmelidir.

Tablo 42. ANOVA Analizi (Eğitim Durumu ile İş-Aile Çatışması)

Bağımlı Değişken İş-Aile Çatışması	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi (sig.)
Gruplar Arasında	9,809	4	2,452	2,825	0,025
Gruplar İçinde	346,344	399	0,868		
Total	356,154	403			

Hangi grupların birbirinden farklı olduğunu ortaya çıkarmak için Post-Hoc testlerine başvurulmuştur ve Post-Hoc testlerinden Bonferroni kullanılmıştır. Tablo 43’teki sonuçlara göre, lise ve doktora grupları arasında %10 anlamlılık düzeyinde sig.<0,1 olduğu için istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Doktora mezunu katılımcıların algıladıkları iş-aile çatışması, lise mezunu katılımcıların algıladıkları iş-aile çatışması düzeyinden daha yüksektir.

Tablo 43. Post-Hoc Testi (Eğitim Durumu ile İş-Aile Çatışması)

Eğitim Durumu (I)	Eğitim Durumu (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Düzeyi (sig.)
Lise	Ön lisans	-0,168	0,170	1,000
	Lisans	-0,344	0,164	0,367

Yüksek lisans	-0,400	0,214	0,622
Doktora	-0,870	0,318	0,065

Katılımcıların büyük çoğunluğu (%73,5) 8000 TL ve üzeri aylık gelire sahip olduğunu, %11,1 ise 7000 TL ile 8000 TL arasında aylık geliri olduğunu ifade etmektedir. H9a- İş aile çatışması kabin ekiplerinde aylık gelire göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezi sınamak amacıyla ANOVA analizine başvurulmuş ve Tablo 44'deki veriler elde edilmiştir. Tablo 44'de görüleceği üzere sig. >0,05'tir. Bu nedenle, iş-aile çatışması kabin ekiplerinde aylık gelire göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 44. ANOVA Analizi (Aylık Gelir ile İş-Aile Çatışması)

Bağımlı Değişken İş-Aile Çatışması	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi (sig.)
Gruplar Arasında	3,031	4	0,758	0,856	0,490
Gruplar İçinde	353,123	399	0,885		
Total	356,154	403			

H10a- İş aile çatışması kabin ekiplerinde eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir hipotezini sınamak amacıyla, bağımsız örneklem testine başvurulmuştur ve eşin çalışma durumu kapsamında ikiden çok grubun olması nedeniyle ANOVA analizine başvurulmuştur.

Çıkan sonuçlar Tablo 45'te gösterilmektedir. Buna göre; sig. >0,05 olduğundan %5 anlamlılık düzeyinde istatistiki anlamda farklılık bulunmamaktadır. Bu nedenle, H10a- İş aile çatışması kabin ekiplerinde eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir şeklindeki alternatif hipotez reddedilmektedir. İş-aile çatışması kabin ekiplerinde eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 45. ANOVA Analizi (Eşin Çalışma Durumu ile İş-Aile Çatışması)

Bağımlı Değişken İş-Aile Çatışması	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi (sig.)
Gruplar Arasında	0,843	3	0,281	0,303	0,823
Gruplar İçinde	182,972	197	0,929		
Total	183,815	200			

Katılımcıların yaklaşık %65'inin çocuğu bulunmamaktadır. Bir çocuğu olan katılımcıların oranı ise yaklaşık %26'dır. H11a- İş aile çatışması kabin ekiplerinde çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir hipotezini sınamak amacıyla ANOVA Analizine başvurulmuştur. Çıkan sonuçlar Tablo 46'da gösterilmektedir. Tablo 46'da görüleceği üzere, sig.>0,05'tir ve bu nedenle, H11a- İş aile çatışması kabin ekiplerinde çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotez reddedilmektedir.

Tablo 46. ANOVA Analizi (Çocuk Sayısı ile İş-Aile Çatışması)

Bağımlı Değişken İş-Aile Çatışması	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi (sig.)
Gruplar Arasında	4,943	3	1,648	1,87	0,133
Gruplar İçinde	351,211	400	0,878		
Total	356,154	403			

H12a- İş aile çatışması kabin ekiplerinin ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezi sınamak amacıyla ANOVA Analizine başvurulmuştur. Elde edilen sonuçlar Tablo 47'de gösterilmektedir. Tablo 47'de görüleceği üzere, sig>0,05'tir. Bu nedenle H12a- İş aile çatışması kabin ekiplerinin ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık göstermektedir şeklindeki alternatif hipotez reddedilmektedir.

Tablo 47. ANOVA Analizi (Ev İşleri/Bakım Destek ile İş-Aile Çatışması)

Bağımlı Değişken	Kareler	Serbestlik	Kareler	F	Anlamlılık
İş-Aile Çatışması	Toplamı	Derecesi	Ortalaması		Düzeyi (sig.)
Gruplar Arasında	6,446	6	1,074	1,22	0,295
Gruplar İçinde	349,708	397	0,881		
Total	356,154	403			

4.4.1.2 Aile-iş çatışması ölçeğine ilişkin bulgular

Aile-İş Çatışması Ölçeğine verilen cevapların demografik değişkenler ile ilişkisini ortaya çıkarabilmek amacıyla bağımsız örneklem testlerine başvurulmaktadır. Parametrik yöntemleri kullanabilmek için söz konusu ölçeğin aralıklı olması, bağımsız değişkenlerin kategorik olması, ölçeğe verilen cevapların dağılımının normal ve son olarak varyansların eşit olması gerekmektedir.

Aile-İş Çatışması Ölçeği, aralıklı bir ölçektir ve Tablo 48’de görüleceği üzere bu ölçeğe verilen cevaplara ait merkezi eğilim ölçülerinin birbirine yakınlığı dağılımın normal olduğunu göstermektedir. Tablo 49’da Levene testi ile de sig.>0,05 olduğu için varyansların eşit olduğu sonucuna varılmıştır. Bağımsız değişkenler olan demografik değişkenler ise kategoriktir. Bu nedenle, demografik değişkenler ile ilişkilerini ortaya çıkarmak adına parametrik yöntemlere başvurulabilir.

Tablo 48. Aile-İş Çatışma Ölçeği Merkezi Eğilim Ölçüleri

Aile-İş Çatışması	Ortalama	Mod	Medyan
Merkezi Eğilim Ölçüleri	2,52	2	2,44

Tablo 49. Varyansların Homojenliği Testi (Aile İş Çatışması)

Aile-İş Çatışması	Serbestlik Derecesi1	Serbestlik Derecesi2	Anlamlılık Düzeyi (sig.)
Levene	4	399	0,433

Aile-iş çatışmasının kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarabilmek amacıyla ANOVA Analizine başvurulmakta ve elde edilen veriler Tablo 50’de gösterilmiştir. Görüleceği üzere sig.>0,05’tir. Bu nedenle, H5b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermektedir şeklindeki alternatif hipotez reddedilmektedir. Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 50. ANOVA Analizi (Yaş ile Aile-İş Çatışması)

Bağımlı Değişken Aile-İş Çatışması	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Gruplar Arasında	6,470	4	1,617	1,907	0,109
Gruplar İçinde	338,491	399	0,848		
Total	344,961	403			

H6b- Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde cinsiyete göre farklılık göstermektedir şeklindeki alternatif hipotezi sınamak için T Testine başvurulmaktadır. Tablo 51’de görüleceği üzere sig. >0,05’tir. Bu nedenle hipotez reddedilmektedir. Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 51. Bağımsız Örneklem T Testi (Cinsiyet ile Aile-İş Çatışması)

Bağımlı Değişken Aile-İş Çatışması	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)	Ortalamalar Farkı	Standart Hata Farkı
Varyans Eşitliği Varsayıldığında	-0,577	402	0,564	-0,058	0,100
Varyans Eşitliği Olmadığı Varsayıldığında	-0,590	247,988	0,556	-0,058	0,098

H7b- Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde medeni hale göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezi sınamak amacıyla Bağımsız Örneklem T testine başvurulmaktadır. Tablo 52’de görüleceği üzere, sig. (2-tailed)>0,05’tir. Bu nedenle, aile-iş çatışması kabin ekiplerinde medeni hale göre farklılık göstermemektedir. Ancak, sig. (2-tailed)<0,10’dur. Bu nedenle, aile-iş çatışması kabin ekiplerinde medeni hale göre %10 anlamlılık düzeyinde farklılık göstermektedir. H7b- Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde medeni hale

göre farklılık göstermektedir şeklindeki alternatif hipotez %5 anlamlılık düzeyinde reddedilmekte ancak %10 anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Evli katılımcılar algıladıkları aile-iş çatışması bekâr katılımcıların algıladığı aile çatışmasından daha yüksektir.

Tablo 52. Bağımsız Örneklem T Testi (Medeni Hal İle Aile-İş Çatışması)

Bağımlı Değişken Aile-İş Çatışması	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)	Ortalamalar Farkı	Standart Hata Farkı	Ortalama
Varyans Eşitliği Varsayıldığında	- 1,819	402	0,070	-0,167	0,092	Evli: 2,61 Bekâr:2,44
Varyans Eşitliği Olmadığı Varsayıldığında	- 1,821	400,510	0,069	-0,167	0,092	

Aile-iş çatışmasının kabin ekiplerinde eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için ikiden fazla grup olması nedeniyle ANOVA analizine başvurulmaktadır. Tablo 53'e göre sig.<0,05'tir. Bu durumda, H8b- Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 53. ANOVA Analizi (Eğitim Durumu İle Aile-İş Çatışması)

Bağımlı Değişken Aile-İş Çatışması	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Gruplar Arasında	9,552	4	2,388	2,841	0,024
Gruplar İçinde	335,409	399	0,841		
Total	344,961	403			

İstatistiki anlamlılığı bulunan farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit için Post-Hoc testine başvurulmakta ve elde edilen sonuçlar Tablo 54'te gösterilmektedir. Tablo 54'te görüldüğü üzere, doktora mezunu kabin ekibinin algıladıkları aile-iş çatışması lise mezunu kabin ekibinin algıladıkları aile-iş çatışmasından daha yüksektir ve bu farklılık %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlıdır. (0,029<0,05).

Doktora mezunu kabin ekibinin algıladıkları aile-iş çatışması ön lisans mezunu kabin ekibi çalışanlarının algıladıkları aile-iş çatışmasından daha yüksektir ve bu farklılık %10 anlamlılık düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlıdır. ($0,062 < 0,10$).

Doktora mezunu kabin ekibinin algıladıkları aile-iş çatışması lisans mezunu kabin ekibinin algıladıkları aile-iş çatışmasından daha yüksektir ve bu farklılık %10 anlamlılık düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlıdır. ($0,056 < 0,10$). Özetle, kabin ekibinde aile-iş çatışması ile eğitim arasında anlamlı bir ilişkinin olması, doktora mezunu katılımcıların; lise, ön lisans ve lisans mezunu katılımcı gruplarıyla olan farklılıklarından kaynaklanmaktadır.

Tablo 54. Post-Hoc Testi (Eğitim Durumu ile Aile-İş Çatışması)

Eğitim Durumu (I)	Eğitim Durumu (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Düzeyi (sig.)
Lise	Ön lisans	-0,146	0,167	1,000
	Lisans	-0,145	0,161	1,000
	Yüksek Lisans	-0,388	0,210	0,659
	Doktora	-0,938	0,313	0,029
Eğitim Durumu (I)	Eğitim Durumu (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Ön lisans	Lise	0,146	0,167	1,000
	Lisans	0,000	0,105	1,000
	Yüksek Lisans	-0,242	0,171	1,000
	Doktora	-0,792	0,288	0,062
Eğitim Durumu (I)	Eğitim Durumu (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Lisans	Lise	0,145	0,161	1,000

Ön lisans	0,000	0,105	1,000
Yüksek Lisans	-0,243	0,165	1,000
Doktora	-0,793	0,284	0,056

H9b- Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde aylık gelire göre farklılık göstermektedir şeklindeki alternatif hipotezi sınamak amacıyla yapılan ANOVA Analizinin sonuçları Tablo 55'te gösterilmektedir. Buna göre, sig.>0,05 olduğundan hipotez reddedilmektedir. Aile-iş çatışması katılımcılarda aylık gelire göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 55. ANOVA Analizi (Aylık Gelir ile Aile-İş Çatışması)

Bağımlı Değişken Aile-İş Çatışması	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Gruplar Arasında	2,232	4	0,558	0,650	0,627
Gruplar İçinde	342,729	399	0,859		
Toplam	344,961	403			

Aile-iş çatışmasının eşin çalışma durumuna göre farklılığı olup olmadığı ortaya çıkarmak amacıyla ANOVA Analizine başvurulmakta ve elde edilen sonuçlar Tablo 56'da gösterilmektedir. Tablo 56'da görüldüğü üzere, sig.>0,05'tir. Bu nedenle, H10b- Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotez reddedilmektedir. Kabin ekiplerinde eşin çalışma durumuna göre aile-iş çatışması farklılık göstermemektedir.

Tablo 56. ANOVA Analizi (Eşin Çalışma Durumu ile Aile-İş Çatışması)

Bağımlı Değişken Aile-İş Çatışması	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Gruplar Arasında	1,045	3	0,348	0,419	0,739
Gruplar İçinde	163,795	197	0,831		
Toplam	164,841	200			

H11b- Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezi sınamak amacıyla ANOVA Analizine başvurulmaktadır. Elde edilen sonuçlar Tablo 57’de gösterilmektedir. Tablo 57’de görüleceği üzere, sig.<0,05’tir. Bu nedenle hipotez kabul edilmektedir. Hangi gruplar arasında anlamlı farklılıkların olduğunu ortaya çıkarabilmek için Post-Hoc testine başvurulmakta ve elde edilen sonuçlar Tablo 58’de gösterilmektedir.

Tablo 57. ANOVA Analizi (Çocuk Sayısı ile Aile-İş Çatışması)

Bağımlı Değişken Aile-İş Çatışması	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Gruplar Arasında	9,229	3	3,076	3,665	0,013
Gruplar İçinde	335,732	400	0,839		
Toplam	344,961	403			

Tablo 58’de görüleceği üzere, iki çocuklu katılımcıların algıladıkları aile-iş çatışması, çocuğu olmayan katılımcıların algıladığı aile-iş çatışmasından yüksektir ve bu farklılık %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır (0,03<0,05).

Katılımcılardan 2 çocuklu olanların algıladıkları aile-iş çatışması, 1 çocuklu katılımcıların algıladığı aile-iş çatışmasından yüksektir ve bu farklılık %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır (0,013<0,05). Özetle, aile-iş çatışmasının kabin ekiplerinde çocuk sayısına göre farklılık göstermesinin nedeni 2 çocuklu katılımcıların 1 çocuklu veya hiç çocuğu olmayan katılımcılara göre aile-iş çatışmasını farklı algılamalarındandır.

Tablo 58. Post-Hoc Testi (Çocuk Sayısı ile Aile-İş Çatışması)

Çocuk sayısı (I)	Çocuk sayısı (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Çocuğum yok	1	0,089	0,106	1,000
	2	-0,460	0,163	0,030
	3 ve üzeri	-0,503	0,462	1,000

Çocuk sayısı (I)	Çocuk sayısı (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
1	Çocuğum yok	-0,089	0,106	1,000
	2	-0,549	0,177	0,013
	3 ve üzeri	-0,592	0,467	1,000

H12b- Aile-iş çatışması kabin ekiplerinin ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezi sınamak amacıyla ANOVA analizine başvurulmakta ve elde edilen sonuçlar Tablo 59’da gösterilmektedir. Tablo 59’da görüleceği üzere, sig.>0,05’tir. Bu nedenle, hipotez reddedilmektedir. Aile-iş çatışması kabin ekiplerinin ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 59. ANOVA Analizi (Ev İşleri/Bakım Destek İle Aile-İş Çatışması)

Bağımlı Değişken Aile-İş Çatışması	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Gruplar	4,491	6	0,749	0,873	0,515
Gruplar İçinde	340,469	397	0,858		
Toplam	344,961	403			

4.4.1.3 İşten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin bulgular

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine verilen cevapların demografik değişkenler ile ilişkisini ortaya koymak amacıyla bağımsız örneklem testlerine başvurulmaktadır. Parametrik yöntemleri kullanabilmek için ise söz konusu ölçeğin aralıklı olması, bağımsız değişkenlerin kategorik olması, ölçeğe verilen cevapların dağılımının normal ve grup varyanslarının eşit olması gerekmektedir.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği, aralıklı bir ölçektir ve bağımsız değişkenler olan demografik değişkenler ise kategoriktir. Ancak, Tablo 60’da görüleceği üzere İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine verilen cevapların sig.<0,05 olduğu için dağılımının normal olmaması parametrik olmayan yöntemlerin kullanılmasını gerekli kılmaktadır. Normallik, merkezi

eğilim ölçüleri açısından da incelenmiş olup, Tablo 61’de görüleceği üzere merkezi eğilim ölçülerinin birbirine yakın olmaması nedeniyle dağılımın normal olmadığı sonucuna varılmış, bu nedenle de non-parametrik testler kullanılmıştır.

Tablo 60. Normallik Testi (İşten Ayrılma Niyeti)

İş-Aile Çatışması	İstatistikler	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Kolmogorov-Smirnov	0,158	404	0,000

Tablo 61. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Merkezi Eğilim Ölçüleri

İşten Ayrılma Niyeti	Ortalama	Mod	Medyan
Merkezi Eğilim Ölçüleri	2,32	1	2

Bağımsız örneklem testlerinde, ikiden fazla grup varsa, kullanılan parametrik yöntem ANOVA Analizidir. Bu analizin parametrik olmayan alternatifi ise Kruskal Wallis testidir. Bu nedenle, H5c-İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermektedir şeklindeki alternatif hipotezi sınamak amacıyla Kruskal Wallis testine başvurulmaktadır. Tablo 62’de görüleceği üzere, sig.>0,05’tir. Bu nedenle, alternatif hipotez reddedilmektedir. İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 62. Kruskal Wallis Testi (Yaş İle İşten Ayrılma Niyeti)

Bağımlı Değişken	
İşten Ayrılma Niyeti	
Ki Kare	1,883
Serbestlik Derecesi	4
Asimptotik Anlamlılık Düzeyi	0,757

H6c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde cinsiyete göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezi sınamak amacıyla bağımsız örneklem testine başvurulmaktadır. Parametrik yöntemlerin varsayımları sağlanmadığından, iki grubun ortalamalarının karşılaştırılmasında kullanılan ve parametrik olmayan Mann Whitney testine başvurulmaktadır. Tablo 63’te görüleceği üzere, sig.(2-tailed)>0,05’tir. Bu nedenle,

hipotez reddedilmektedir. İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 63. Mann Whitney Testi (Cinsiyet ile İşten Ayrılma Niyeti)

Bağımlı Değişken İşten Ayrılma Niyeti	
Mann-Whitney U	17312,500
Wilcoxon W	56652,500
Z	-0,045
Asimptotik Anlamlılık Düzeyi (2-tailed)	0,964

H7c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde medeni hale göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezi sınamak için Mann Whitney testine başvurulmaktadır. Tablo 64’de görüleceği üzere, sig.(2-tailed)<0,05’tir. Bu nedenle, alternatif hipotez kabul edilmektedir. Diğer bir ifadeyle, işten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde medeni hale göre %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak farklılık göstermektedir.

Tablo 64. Mann Whitney Testi (Medeni Hal ile İşten Ayrılma Niyeti)

Bağımlı Değişken İşten Ayrılma Niyeti	
Mann-Whitney U	17156,000
Wilcoxon W	39522,000
Z	-2,780
Asimptotik Anlamlılık Düzeyi (2-tailed)	0,005

Tablo 65’te görüleceği üzere, evli katılımcıların işten ayrılma niyetine ait ortalama bekâr katılımcıların işten ayrılma niyeti ortalamasından yüksektir.

Tablo 65. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinde Medeni Hal Gruplarına Ait Ortalamalar

Medeni Hal	N	Ortalama
Bekâr	211	2,18
Evli	193	2,48
Total	404	2,32

H8c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezi sınamak amacıyla Kruskal Wallis testine başvurulmaktadır. Tablo 66’da görüleceği üzere, sig.>0,05’tir. Bu nedenle, İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 66. Kruskal Wallis Testi (Eğitim Durumu ile İşten Ayrılma Niyeti)

Bağımlı Değişken İşten Ayrılma Niyeti	
Ki-Kare	8,488
Serbestlik Derecesi	4
Asimptotik Anlamlılık Düzeyi	0,075

İşten ayrılma niyetinin kabin ekiplerinde aylık gelire göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak amacıyla Kruskal Wallis testine başvurulmakta ve elde edilen sonuçlar Tablo 67’de gösterilmektedir. Tablo 67’de görüleceği üzere, sig.<0,05’tir. Bu nedenle, H9c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde aylık gelire göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotez kabul edilmektedir.

Tablo 67. Kruskal Wallis Testi (Aylık Gelir ile İşten Ayrılma Niyeti)

Bağımlı Değişken İşten Ayrılma Niyeti	
Ki- Kare	13,431
Serbestlik Derecesi	4
Asimptotik Anlamlılık Düzeyi	0,009

Hangi gruplar arasında farklılık olduğunu tespit etmek için Post-Hoc testlerinden Tamhane’s t2 testine başvurulmakta ve elde edilen sonuçlar Tablo 68’de gösterilmektedir. Tablo 68’de görüleceği üzere, aylık geliri 4000-5000 arasında olan katılımcıların işten ayrılma niyeti aylık geliri 5001-6000 olan katılımcıların işten ayrılma niyetinden yüksektir (0,026<0,05).

Aylık geliri 4000-5000 arasında olan katılımcıların işten ayrılma niyeti aylık geliri 8000 ve üzerin olan katılımcıların işten ayrılma niyetinden yüksektir (0,014<0,05). Özetle,

işten ayrılma niyeti ile aylık gelir arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkin olması, aylık geliri 4000-5000 arasında olan katılımcıların işten ayrılma niyetinin iki gelir grubunun işte ayrılma niyetlerinden daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

Tablo 68. Post-Hoc Testi (Aylık Gelir ile İşten Ayrılma Niyeti)

Aylık Gelir (I)	Aylık Gelir (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
4000-5000	5001-6000	1,122	0,351	0,026
	6001-7000	0,796	0,422	0,502
	7001-8000	0,770	0,326	0,203
	8001+	0,985	0,276	0,014

H10c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezi sınamak amacıyla Kruskal Wallis testine başvurulmakta ve elde edilen sonuçlar Tablo 69’da gösterilmektedir. Tablo 69’da görüleceği üzere, sig.>0,05’tir. Bu nedenle, alternatif hipotez reddedilmektedir.

Tablo 69. Kruskal Wallis Testi (Eşin Çalışma Durumu ile İşten Ayrılma Niyeti)

Bağımlı Değişken	
İşten Ayrılma Niyeti	
Ki -Kare	3,820
Serbestlik Derecesi	3
Asimptotik Anlamlılık Düzeyi	0,282

H11c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezi sınamak amacıyla Kruskal Wallis testine başvurulmaktadır. Tablo 70’te görüleceği üzere, sig.>0,05’tir. Bu nedenle hipotez reddedilmektedir. İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde çocuk sayısına göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 70. Kruskal Wallis Testi (Çocuk Sayısı ile İşten Ayrılma Niyeti)

Bağımlı Değişken	
İşten Ayrılma Niyeti	
Ki-Kare	0,864
Serbestlik Derecesi	3
Asimptotik Anlamlılık Düzeyi	0,834

H12c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinin ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezi sınamak amacıyla Kruskal Wallis testine başvurulmaktadır. Tablo 71’de görüleceği üzere, $\text{sig.} > 0,05$ ’tir. Bu nedenle, alternatif hipotez reddedilmektedir. İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 71. Kruskal Wallis Testi (Ev İşleri/Bakım Destek ile İşten Ayrılma Niyeti)

Bağımlı Değişken İşten Ayrılma Niyeti	
Ki- Kare	2,085
Serbestlik Derecesi	6
Asimptotik Anlamlılık Düzeyi	0,912

4.4.2 Çoklu regresyon analizi

Bir bağımlı değişken ile bu değişkenle ilişkisi olabilecek bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sayesinde bağımlı değişken üzerinde etkili olan değişkenlerin neler olduğunu ve ne derecede etkili olduğunu açıklamak mümkündür. Bununla birlikte, çoklu regresyon analizinin kullanılması için öncelikle, modele dâhil edilen değişkenlerin en az aralık ölçeğinde ve normal dağılması gerekmektedir.

Bu çalışmada, işten ayrılma niyetinin; iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve fiziksel çalışma koşulları olarak adlandırılan bağımsız değişkenler tarafından ne derecede ve ne yönde açıklandığını ortaya koymak amaçlanmaktadır ve bu modele dâhil edilmek istenen söz konusu değişkenlerin de aralık ölçeğinde olduğu bilinmektedir. Normalliğini sınamak için ise her birinin çarpıklık ve basıklık değerleri değerlendirilmekte ve -1.5 ile +1.5 arasındaki çarpıklık ve basıklık değerleri alan değişkenlerin normal dağıldığı varsayılmaktadır. Diğer bir ifadeyle, Kurtosis (basıklık) ve Skewness (çarpıklık) değerleri -1.5 ile +1.5 olduğu zaman normal dağılım olduğu kabul edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2007). Söz konusu değişkenlerin çarpıklık ve basıklık katsayıları Tablo 72’de gösterilmektedir. Tablo 72’de görüldüğü üzere, bağımlı değişken ile bağımsız

değişkenlerin tümüne ait basıklık ve çarpıklık katsayıları -1.5 ile +1.5 arasındadır ve bu nedenle, dağılımlarının normal olduğu kabul edilebilir.

Tablo 72. Değişkenlerin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

Bağımsız Değişkenler	Kurtosis (Basıklık)	Skewness (Çarpıklık)
İş-Aile Çatışması	-0,530	-0,008
Aile-İş Çatışması	-0,192	0,518
Fiziksel Çalışma Koşulları	1,182	-0,029
Bağımlı Değişken		
İşten Ayrılma Niyeti	-0,820	0,643

Çoklu regresyon analizinin varsayımlarından biri de, bağımsız değişkenlerin kendi aralarında önemli derecede korelasyona sahip olmamaları gerekliliğidir. Zira 0,8'den daha yüksek korelasyon katsayısına sahip ilişkiler, regresyon analizinin güvenilirliğini azaltmaktadır. Tablo 73'te bağımsız değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları gösterilmektedir. Tablo 73'te görüldüğü üzere, bağımsız değişkenler arasında 0,8'den büyük bir korelasyon katsayısı bulunmamaktadır. Bu nedenle, bağımsız değişkenler arasında önemli ölçüde ilişki bulunmamalıdır şeklindeki çoklu doğrusal regresyon varsayımı sağlanmaktadır. Bununla birlikte, aralarındaki en güçlü ilişki 0,671 korelasyon değeri ile iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasındaki ilişkiye aittir. En zayıf ilişki ise 0,332 korelasyon değeri ile fiziksel çalışma koşulları ve aile-iş çatışması arasındaki ilişkidir.

Tablo 73. Bağımsız Değişkenler Korelasyon Katsayıları (Pearson Korelasyon)

Bağımsız Değişkenler	İş-Aile Çatışması	Aile-İş Çatışması	Fiziksel Çalışma Koşulları
İş-Aile Çatışması	1,000	0,671	0,379
Aile-İş Çatışması	0,671	1,000	0,332
Fiziksel Çalışma Koşulları	0,379	0,332	1,000

Tablo 74'de bağımlı ve bağımsız tüm değişkenlere ait betimleyici istatistikler yer almaktadır. Buna göre, en yüksek ortalama fiziksel çalışma koşulları değişkenine aittir. En yüksek değişkenlik ise 1,295 standart sapma değeri ile işten ayrılma niyeti değişkenine aittir.

Tablo 74. Değişkenlere İlişkin Betimleyici İstatistikler

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma
İş-Aile Çatışması	3,17	0,940
Aile-İş Çatışması	2,52	0,925
Fiziki Çalışma Koşulları	3,36	0,439
İşten Ayrılma Niyeti	2,32	1,295

Tablo 75’de çoklu regresyon analizine ait değerler gösterilmektedir. İşten ayrılma niyetinin bağımlı değişken; iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve fiziksel çalışma koşullarının ise bağımsız değişkenler olduğu çoklu regresyon modelinde R2 değeri modelin determinasyon katsayısı olup bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki değişimi açıklama oranını temsil etmektedir. R2 değeri 0,415 olarak bulunmuştur ve buna göre, tüm bağımsız değişkenler işten ayrılma niyeti değişkenindeki değişimin %41,5’ini açıklayabilmektedir. Geri kalan %58,5’lik kısım ise, bu modele dâhil edilmeyen başka bağımsız değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Standart tahmin hatası ise 0,985 olarak bulunmuştur.

Tablo 75. Çoklu Regresyon Modeli Tablosu

Model	R	R2	Düzeltilmiş R2	Standart Tahmin Hatası
1	0,645	0,415	0,411	0,985

Tablo 76’da R değerinin anlamlılığını sınavan varyans analizi (ANOVA) değerlerine yer verilmektedir. Tablo 76’da görüldüğü üzere sig.<0,05’tir ve bu nedenle, bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ifade etmek mümkündür.

Tablo 76. R Değeri Anlamlılığını Ölçen Varyans Analizi

Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (sd.)	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Regresyon	268,779	3	89,593	92,395	0,000

Tablo 77’de regresyon modelindeki değişken ve sabitlere ilişkin katsayılar gösterilmektedir. Tablo 77’de görüldüğü üzere sig. değeri 0,05’in altında olanlar, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasıdır. Bu nedenle, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması

değişkenlerinin işten ayrılma niyeti değişkeni üzerindeki etkisi anlamlıdır. Bu durumda, H2a-Kabin ekiplerinin yaşadığı iş- aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi vardır ve H2b-Kabin ekiplerinin yaşadığı aile-iş çatışmasının ile işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi vardır şeklindeki hipotezler kabul edilmektedir. Fiziksel çalışma koşulları değişkeninin ise sig. değeri 0,05'ten yüksek olduğu için fiziksel çalışma koşulları değişkeninin işten ayrılma niyeti değişkenine etkisi anlamlı değildir. Bu durumda, H1-Kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşullarının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi vardır şeklindeki hipotez reddedilmektedir.

Tablo 77. Katsayılar Tablosu

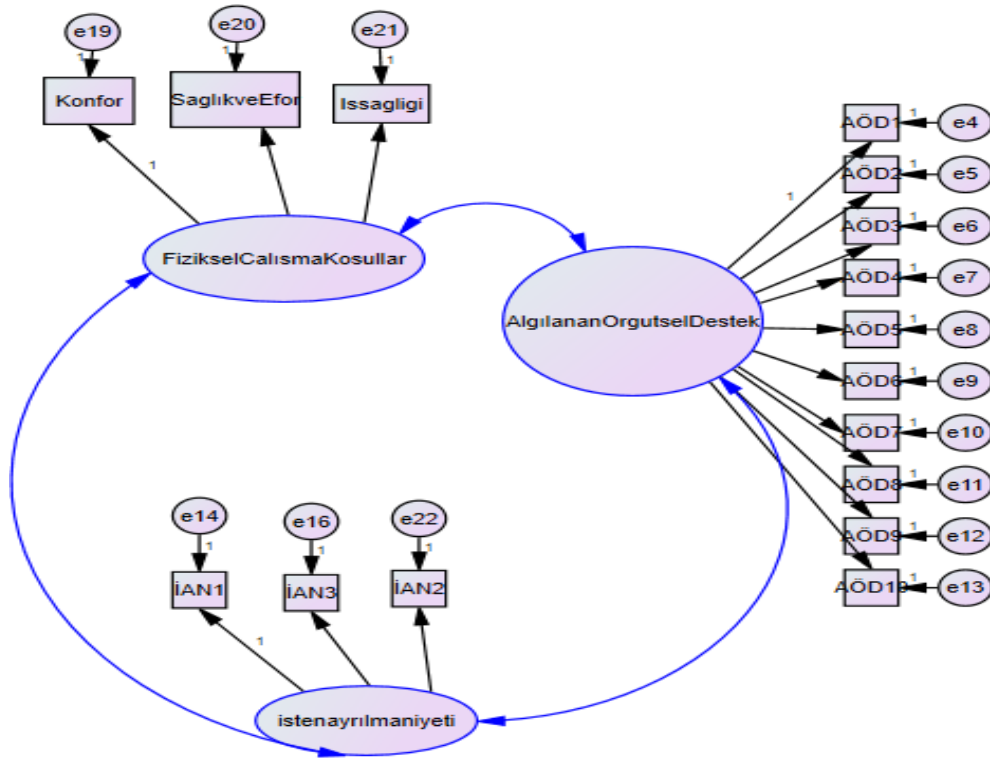
Model	Beta	t	Sig.
Sabit		-1,750	0,081
İş-Aile Çatışması	0,389	7,156	0,000
Aile-İş Çatışması	0,303	5,708	0,000
Fiziksel Çalışma Koşulları	0,022	0,538	0,591

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, fiziksel çalışma koşulları değişkeni dışındaki bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken olan işten ayrılma niyeti değişkenine etkisi anlamlıdır. Regresyon katsayıları, etkisi anlamlı bulunan değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini göstermektedir. Buna göre, en önemli etkiyi gösteren 0,389 katsayı değeri ile iş-aile çatışmasıdır. Bu önem sırasını, 0,303 ile aile-iş çatışması takip etmektedir.

4.4.3 Yapısal eşitlik modeli ve düzenleyici değişken hipotez testleri

Yapısal Eşitlik Modeli, değişkenler arasındaki mevcut ilişkileri incelerken düzenleyici değişkenin etkilerini de kolaylıkla incelemeye imkân sağlamaktadır. Bu kapsamda H3-Kabin ekiplerinde fiziksel çalışma koşulları ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır şeklindeki alternatif hipotezi sınamak amacıyla kurulan model Şekil 5'te gösterilmiştir.



Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

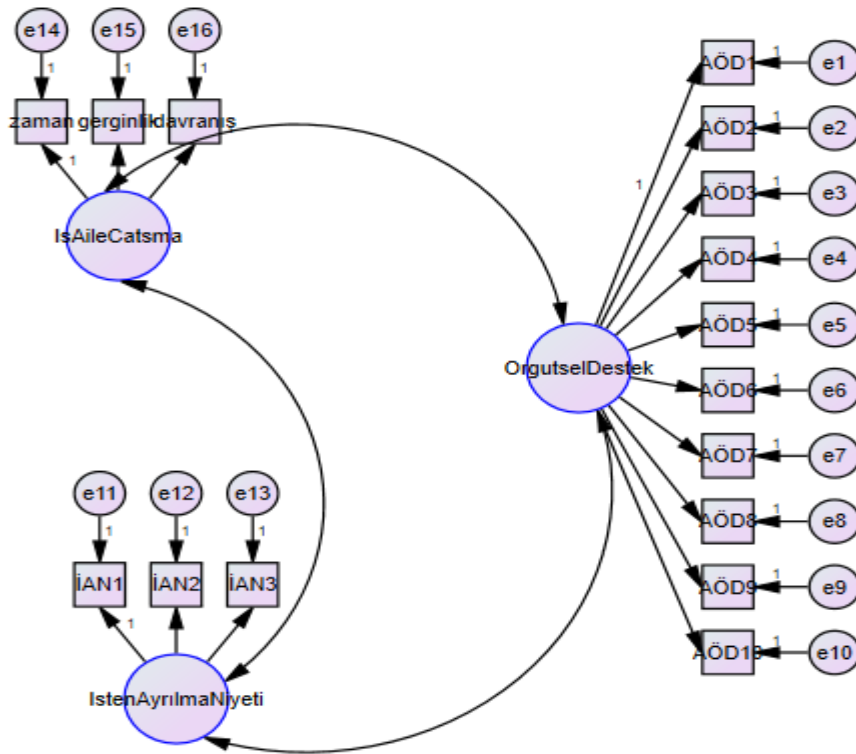
Şekil 5. Fiziksel Çalışma Koşulları ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Etki Modeli

Şekil 5’te gösterilen Yapısal Eşitlik Modeli kapsamında düzenleyici değişken hipotezi test edilmekte ve algılanan örgütsel desteğin düzenleyici değişken rolüne ilişkin model sonuçları Tablo 78’de gösterilmektedir. Anlamlı bulunan regresyon modelinde, işten ayrılma niyeti ile fiziksel çalışma koşulları arasındaki ilişkinin standardize edilmiş regresyon etki katsayısı 0,05 iken, algılanan örgütsel desteğin düzenleyici değişken olarak modele eklenmesiyle birlikte bu katsayı 0,129’a yükselmiştir. Söz konusu katsayının artması, algılanan örgütsel desteğin düzenleyici değişken rolünün bulunmadığını göstermekte ve dolayısıyla H3-Kabin ekiplerinde fiziksel çalışma koşulları ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır şeklindeki alternatif hipotez reddedilmektedir.

Tablo 78. Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Değişken Rolüne İlişkin Standardize Edilmiş Regresyon Etki Katsayıları

	Standardize Edilmiş Regresyon Etki Katsayısı
İşten Ayrılma Niyeti <--- Fiziksel Çalışma Koşulları	0,05
Ara Değişken: Algılanan Örgütsel Destek	Standardize Edilmiş Regresyon Etki Katsayısı
İşten Ayrılma Niyeti <--- Fiziksel Çalışma Koşulları	0,129

H4a-Kabin ekiplerinde iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır şeklindeki alternatif hipotezi sınamak amacıyla kurulan model Şekil 6’da gösterilmiştir.



Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

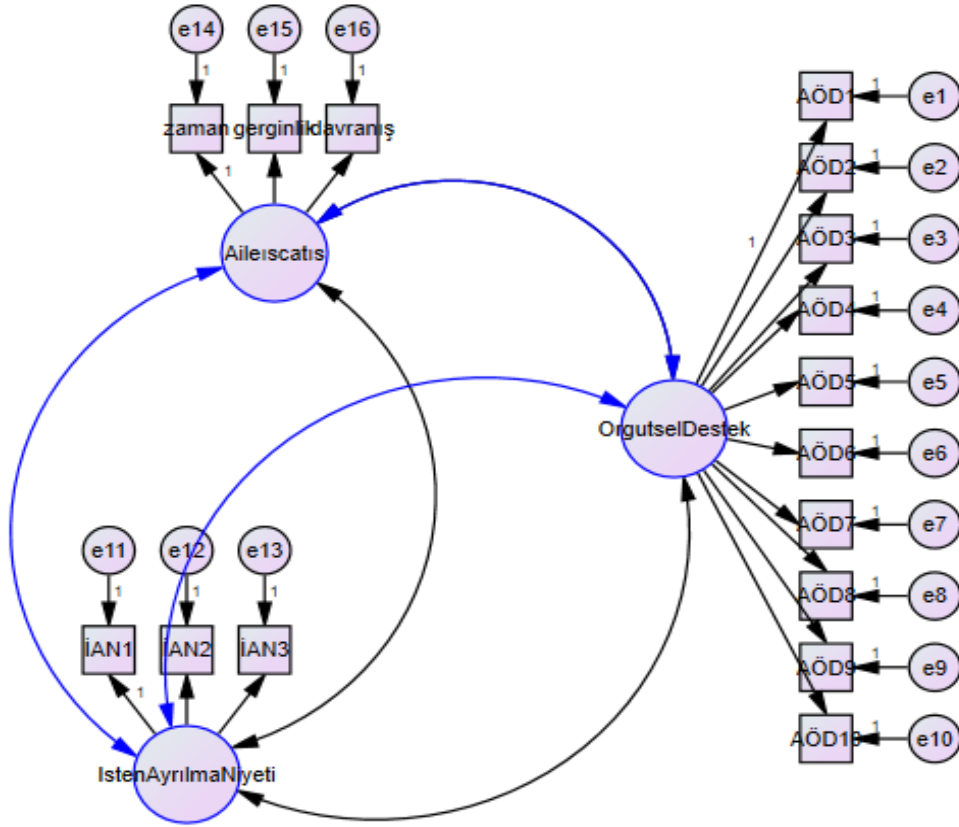
Şekil 6. İş-Aile Çatışması Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Etki Modeli

Şekil 6’da gösterilen Yapısal Eşitlik Modeli kapsamında düzenleyici değişken hipotezi test edilmekte ve algılanan örgütsel desteğin düzenleyici değişken rolüne ilişkin model sonuçları Tablo 79’da gösterilmektedir. Anlamlı bulunan regresyon modelinde, işten ayrılma niyeti ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin standardize edilmiş regresyon etki katsayısı 0,648 iken, algılanan örgütsel desteğin düzenleyici değişken olarak modele eklenmesiyle birlikte bu katsayı 0,864’e yükselmiştir. Söz konusu katsayının artması, algılanan örgütsel desteğin düzenleyici değişken rolünün bulunmadığını göstermekte ve dolayısıyla H4a-Kabin ekiplerinde iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır şeklindeki alternatif hipotezi reddedilmektedir.

Tablo 79. Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Değişken Rolüne İlişkin Standardize Edilmiş Regresyon Etki Katsayıları

	Standardize Edilmiş Regresyon Etki Katsayısı
İşten Ayrılma Niyeti <--- İş-Aile Çatışması	0,648
Ara Değişken: Örgütsel Destek	Standardize Edilmiş Regresyon Etki Katsayısı
İşten Ayrılma Niyeti <--- İş-Aile Çatışması	0,864

H4b-Kabin ekiplerinde aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır şeklindeki alternatif hipotezi sınamak amacıyla kurulan model Şekil 7’de gösterilmektedir.



Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Şekil 7. Aile-İş Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Etki Modeli

Şekil 7’de gösterilen Yapısal Eşitlik Modeli kapsamında düzenleyici değişken hipotezi test edilmekte ve algılanan örgütsel desteğin düzenleyici değişken rolüne ilişkin model sonuçları Tablo 80’de gösterilmektedir. Anlamlı bulunan regresyon modelinde, işten ayrılma niyeti ile aile-iş çatışması arasındaki ilişkinin standardize edilmiş regresyon etki katsayısı 0,668 iken, algılanan örgütsel desteğin düzenleyici değişken olarak modele eklenmesiyle birlikte bu katsayı 0,956’ya yükselmiştir. Söz konusu katsayının artması, algılanan örgütsel desteğin düzenleyici değişken rolünün bulunmadığını göstermekte ve dolayısıyla H4b-Kabin ekiplerinde aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır şeklindeki alternatif hipotezi reddedilmektedir.

Tablo 80. Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Değişken Rolüne İlişkin Standardize Edilmiş Regresyon Etki Katsayıları

	Standardize Edilmiş Regresyon Etki Katsayısı
İşten Ayrılma Niyeti <--- Aile-İş Çatışması	0,668
Ara Değişken: Örgütsel Destek	Standardize Edilmiş Regresyon Etki Katsayısı
İşten Ayrılma Niyeti <--- Aile-İş Çatışması	0,956

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Küreselleşen dünyada rekabet avantajı elde edip sürdürülebilir olmak için tüm sektörlerde olduğu gibi havacılık sektöründe de kaynakların verimli kullanılması önem arz eder. Hizmet sektöründeki işletmeler için insan kaynağının doğru kullanılması rakiplerine karşı üstünlük sağlamada önemli bir etkidir. Havacılık alanındaki ana elemanlardan biri olan havayolu işletmelerinin, hizmet sektörü içerisindeki payları büyüktür (Erdağ, 2019) ve hizmetin doğrudan yolculara ulaştırılmasında kritik rol oynayan kaynaklarından biri kabin ekipleridir. Havayolu işletmelerinin en önemli marka temsilcisi olarak yolcu memnuniyetinin sağlanması adına yolcularla iletişim sağlayan, uçuş boyunca sergiledikleri performansla, hizmet kalitesinin yolcu tarafından olumlu algılanmasında doğrudan etkisi olan kabin ekiplerinin, uçuşun emniyet ve güvenliği açısından da önemli rolü bulunmaktadır. Kabin ekipleri tüm bu sorumluluklar kapsamında birçok eğitimden geçmektedir. Hem teknik alanda hem de kişisel gelişim alanında aldıkları bu eğitimler, havayolu işletmeleri için önemli bir maliyet unsurudur. Ek olarak havayolları işe alım maliyetleri, üniforma dikimi, kullanılan ekipmanların tedariği gibi çeşitli maliyetlere de katlanmak durumundadırlar. Dolayısıyla kabin memurlarının işten ayrılma niyeti içerisine girmesi havayolları için önemli bir konudur. Bu nedenle kabin ekiplerini işten ayrılma niyetine iten potansiyel sorunların araştırılması önemlidir.

Bu çalışmada kabin ekiplerinin işten ayrılma niyetine etki edebileceği düşünülen iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve fiziksel çalışma koşulları, bağımsız değişken olarak ele alınmıştır ve bağımlı değişken olan işten ayrılma niyeti ile etkileşimleri ayrı ayrı incelenmiştir. Aynı zamanda algılanan örgütsel desteğin bu etkileşimlerdeki rolü ve iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyetinin demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediği de saptanmıştır. Bu kapsamda, araştırmaya Türkiye’de faaliyet gösteren havayollarında çalışan 404 kişi katılmıştır. Araştırmanın kapsamına en uygun olduğu düşünülen anket ile veri toplama yöntemi kullanılmış, ölçekler "Google Forms" platformu üzerinden katılımcılara iletilmiştir. Katılımcıların cevapları analiz edilmiş ve aşağıdaki bulgular ortaya koyulmuştur.

İşteki sorumluluklarının yerine getirilmesi sırasında ailede karşılaşılabilecek sorunlarla ilgili ifadelerin bulunduğu iş-aile çatışması ölçeği, ailevi sorumlulukları yerine getirirken işte yaşanacak sorunlarla ilgili ifadelerin bulunduğu aile-iş çatışması ölçeği ve kişilerin işten ayrılma niyetine ilişkin ifadelerin bulunduğu işten ayrılma niyeti ölçeğine kabin ekipleri tarafından verilen cevaplar analiz edilmiştir. Her bir ölçeğin demografik değişkenler ile ilişkisine ait hipotezler ve bu hipotezlerin analiz sonuçları Tablo 81’de gösterilmiştir.

Tablo 81. İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması, İşten Ayrılma Niyeti ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkilere Ait Hipotezler ve Sonuçları

H5a-İş-Aile çatışması kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H5b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H5c-İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H6a-İş aile çatışması kabin ekiplerinde cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H6b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H6c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H7a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinde medeni hale göre farklılık göstermektedir.	Desteklendi.
H7b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde medeni hale göre farklılık göstermektedir.	Desteklendi.
H7c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde medeni hale göre farklılık göstermektedir.	Desteklendi.
H8a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinde eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	Desteklendi.
H8b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	Desteklendi.
H8c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H9a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinde aylık gelire göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H9b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde aylık gelire göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.

H9c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde aylık gelire göre farklılık göstermektedir.	Desteklendi.
H10a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinde eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H10b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H10c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H11a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinde çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H11b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinde çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir.	Desteklendi.
H11c- İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H12a-İş-aile çatışması kabin ekiplerinin ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H12b-Aile-iş çatışması kabin ekiplerinin ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H12c-İşten ayrılma niyeti kabin ekiplerinin ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmasına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.

Literatür incelendiğinde birçok çalışmada iş-aile çatışması ve de aile-iş çatışmasının demografik değişkenler ile ilişkisinde anlamlı farklılıklar ortaya koyulmuştur (Bragger, Srednicki, Kutcher, Indovino ve Rosner, 2005; Frone, Yardley ve Markel, 1997; Karatepe ve Kılıç, 2007). Bu çalışmada hem iş-aile çatışmasının hem de aile-iş çatışmasının yaşa, cinsiyete, aylık gelire, eşin çalışma durumuna ve ev işlerinde, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmaya göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. İş-aile çatışması ek olarak çocuk sayısına göre de farklılık göstermemektedir.

Bir uçuşu gerçekleştirmek üzere bir araya gelen bir ekipte farklı özelliklere sahip birçok kabin görevlisi bulunabilmektedir. Herkesin görev alanı, sorumlulukları ve o uçuşta yapacakları uluslararası standartlar ve şirket el kitaplarında belirlenmiştir. Kişinin herhangi bir demografik özelliğine bağlı olarak sorumluluk artışı/azalışı, maaş artışı/azalışı veya çalışma saati farkı bulunmamaktadır.

Literatür incelendiğinde iş-aile/ aile-iş çatışmasına sebep olan etkenlerden birinin yaş olduğu görülmektedir. Kişinin yaşının ilerlemesiyle aile ve iş alanlarındaki sorumlulukların artmasına bağlı olarak stresinin de artacağına ve bu iki alanda çatışma yaratacağına yönelik araştırmalar (Martins, Eddleston ve Veiga, 2002) olduğu gibi, yaşın ilerlemesiyle beraber bilgi ve tecrübe artışına bağlı olarak iş yerindeki stresinin azalacağını, iş ve aile alanlarını olumlu etkileyeceğini öne süren araştırmalar da (Giray ve Ergin, 2006) bulunmaktadır. Bu çalışmada kabin ekiplerinin iş-aile ve aile-iş çatışmasının yaşa göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Kabin ekiplerinin hangi yaş grubunda olduğu, yapacağı işteki sorumluluklarını değiştirmemektedir. Bir ekipte farklı yaş grubundan birçok kişi beraber görev alabilir. Yapacakları görevler şirket el kitaplarında ve uluslararası mevzuatlarda belirlenmiştir. Bu nedenle yaşa göre kabin ekiplerinde herhangi bir farklılık görülmediği düşünülmektedir.

Yapılan çalışmalar cinsiyetin iş-aile/aile-iş çatışması yaşanması anlamında en önemli etkenlerden biri olduğunu ortaya koymuştur (Greenhaus ve Beutell, 1985; Chusmir ve Parker, 2001). Bu çalışmada iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının kabin ekiplerinde cinsiyete göre farklılık göstermediği görülmektedir. Kabin görevliliği mesleğinin tarihine bakıldığında kadınların önemli rol oynadığı bir meslek grubu olduğu görülmektedir. Ancak günümüz toplumunda kadınlar ve erkekler eşit rol oynamaktadır. Literatüre baktığımızda kadınların daha çok iş-aile çatışması yaşadığını gösteren çalışmalar (Giray ve Ergin, 2006; Apperson, Schmidt, Moore ve Grunberg, 2002) olduğu gibi, kadın ve erkeklerin iş-aile çatışmasından aynı şekilde etkilendiğini gösteren çalışmalar da bulunmaktadır (Duxbury ve Higgins, 1991). Kinnunen ve Mauno (1998) tarafından yapılan çalışmada da cinsiyet açısından herhangi bir farklılık bulunmaması bu çalışmayı destekler niteliktedir.

Çalışanların düşük gelire sahip olması zorunlu ihtiyaçlarını karşılamalarını zorlaştırır (Durna, 2004). Kişilerin zorunlu ihtiyaçlarının dışında sosyal ihtiyaçlarının karşılanması da önemli bir konudur. Çalışması karşılığında alınan ücret bu iki ihtiyacı sağlamıyorsa kişi üzerinde stres oluşabilir ve hem aile hem de iş hayatı önemli derecede etkilenir (Baltaş ve Baltaş, 1999). Bu çalışmada kabin ekiplerinin iş-aile ve aile-iş çatışmasının aylık gelire ve eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Kabin görevliliği mesleği kişiye sağladığı haklar anlamında diğer mesleklerden daha

avantajlıdır. Yüksek maaş skalası ve özlük hakları nedeniyle iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının kabin ekiplerinde aylık gelire ve eşin çalışma durumuna göre farklılık göstermediği düşünülmektedir. Kabin ekiplerinin evdeki sorumluluklarını yerine getirme bağlamında aldıkları destekler ne şekilde olursa olsun iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması anlamında bir farklılık yaratmamaktadır.

Kişilik yapısı, medeni hal gibi kriterlerin de kadın ve erkekler üzerinde farklı etkilere sahip olduğu belirlenmiştir (Greenhaus ve Beutell, 1985; Chusmir ve Parker, 2001). İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ayrı ayrı medeni duruma ve eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir. Evli olan kabin ekiplerinin algıladıkları iş-aile ve aile-iş çatışmaları daha yüksektir. Kabin ekiplerinin standart mesai saatleri yoktur ve işleri gereği evin dışında hatta ülke dışında kalabilirler. Bu durum da işten kaynaklı aile çatışması yaratabilir. Ya da ailedeki sorumlulukları yerine getiremedikleri için yaşadıkları çatışma işlerine taşabilir. Bu nedenle evliliğin getirdiği sorumluluklar kabin ekiplerinde çatışma yaratabilmektedirler. Literatür incelendiğinde çalışmamıza paralel sonuçların ortaya koyulduğu görülmektedir. (Bragger, Srednicki, Kutcher, Indovino ve Rosner, 2005; Fu ve Shaffer, 2001; Özmutaf, 2007).

İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması eğitim durumuna göre de farklılık göstermektedir. Doktora mezunlarının algıladıkları iş-aile çatışması lise mezunlarının algıladıkları iş-aile çatışmasından, doktora mezunlarının algıladıkları aile-iş çatışması lise, ön lisans ve lisans mezunlarının algıladıkları aile-iş çatışmasından daha yüksektir. Doktora mezunu bir çalışanın iş yerinde hayal ettiği konumda olmaması sebebiyle iş-aile çatışması yaşadığı düşünülebilir. Ya da doktora mezunu olması sebebiyle ek bir sorumluluk üstlenmişse bunun baskısı iş-aile çatışması yaratabilir. Aynı şekilde evdeki sorumluluklarının bu durumdan etkilenmesi aile-iş çatışmasına sebep oluyor olabilir.

Aile-iş çatışması çocuk sayısına göre de farklılık göstermektedir. 2 çocuğu olan kabin ekiplerinin yaşadığı aile-iş çatışması hiç çocuğu olmayan ve 1 çocuğu olan kabin ekiplerinin yaşadığı aile-iş çatışmasından daha yüksektir. Çocukla ilgili daha fazla sorumluluk kabin ekiplerinde aile içinde sıkıntı yaratabilir. Örneğin çocukların bakımını yapmak, okula götürmek, ihtiyaçlarıyla ilgilenmek söz konusu olduğunda bakım verene daha fazla sorumluluk yükler ve bu da hem bakım veren de hem de kabin ekibinde stres

yaratabilir. Kabin ekibinin aileden kaynaklı yaşadığı bu stresin iş hayatına etkisi olduğu düşünülebilir.

Literatür incelendiğinde işten ayrılma niyeti ve demografik değişkenler ile ilgili araştırmalara rastlanmaktadır (Mobley, Griffeth, Hand ve Meglino, 1979; Porter ve Steers, 1973; Cotton ve Tuttle, 1986; Lee ve Mowday, 1987; Arnold ve Feldman, 1982; McBey ve Karakowsky, 2001). Bu çalışmada işten ayrılma niyetinin kabin ekiplerinde yaş, cinsiyet, eğitim durumu, eşin çalışma durumu, çocuk sayısı ve ev işlerinde, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmaya göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Cotton ve Tuttle (1986) yaptıkları çalışmada yaşın işten ayrılma niyeti üzerinde önemli etkiye sahip olduğunu ve işten ayrılma niyetini negatif etkilediğini ifade etmişlerdir. Aynı sonuç farklı araştırmalarla da desteklenmiştir (Moynihan ve Landuyt, 2008; Cho ve Lewis, 2011; Porter ve Steers, 1973). Genç çalışanların kendi ilgileri ve yetenekleri paralelinde başka bir işe yönelme isteği ileri yaştaki çalışanlara göre daha fazladır (Cho ve Lewis, 2011). Kabin görevliliği mesleğinin ilgi çekici yanı olan farklı ülkeleri gezip görme, farklı kültürleri tanıma ve dünyanın her yerinde insanlarla tanışabilme olanağı sunması sebebiyle gençlerin ilgisini çektiği düşünülebilir. Bu nedenle literatürden farklı olarak işten ayrılma niyeti kabin ekiplerinde yaşa göre farklılık göstermediği düşünülmektedir.

İşten ayrılma niyetinde etkisi olan bir diğer faktör cinsiyettir ve kadınların erkeklere nazaran daha fazla işten ayrılma niyeti içerisinde olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedenini kadınların ev işleri, çocuk bakımı ile ilgili sorumluluklarına bağlanmıştır (Cho ve Lewis, 2011; Cotton ve Tuttle, 1986). Bu çalışmada kabin ekiplerinin işten ayrılma niyetinin cinsiyete ve ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında destek alıyor olmaya, eşin çalışma durumuna ve çocuk sayısına göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bunun nedeni kabin ekibi olarak görev alacak kişilerin işe başlamadan önce evden başka bir yerde kalacak olma, günün her saati görev alabilecek olma gibi mesleğe ait özellikleri önceden kabul etmiş ve cinsiyetten bağımsız bu durumlar için kendi planlamalarını yapmış oldukları düşünülebilir.

Yapılan araştırmalar işten ayrılma niyeti ve eğitim durumu arasında pozitif ilişki tespit etmiştir (Moynihan ve Landuyt, 2008). Kabin ekiplerinin işten ayrılma niyeti, eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir. Birçok havayolu kabin ekibi ilanlarında en az lise mezuniyeti veya ön lisans mezuniyeti istemektedir. Eğitim seviyesini yükselten ekiplerin havayollarının genel müdürlüklerinde kabin ekipleriyle alakalı eğitim, kalite ve güvenlik gibi birimlerinde ek görevlerde bulunabilirler. İşten ayrılma niyetinin eğitim durumuna göre farklılık göstermemesi aldıkları eğitim paralelinde çeşitli görevlerde değerlendiriliyor olmalarıyla açıklanabilir.

Kabin ekiplerinin işten ayrılma niyetinin medeni hal ve aylık gelire göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Literatür incelendiğinde bekâr çalışanların işten ayrılma niyetinin yüksek olduğuna yönelik yapılan çalışmalar mevcuttur (Cotton ve Tuttle, 1986; Chen, 2006). Bu çalışmada evli olan kabin ekiplerinin işten ayrılma niyetinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Kabin ekiplerinin işleri gereği seyahat halinde olmaları, standart çalışma saatlerinin olmaması, bayram, yılbaşı gibi özel günlerde çalışıyor olmaları sebebiyle evlerine ve ailelerine zaman ayıramaması ve sorumluluklarının yerine getirememesi işten ayrılma niyetine girmelerine sebep olabilir.

Yapılan işin maddi yönden çalışanı tatmin etmesi işten ayrılma niyetine etki eden en önemli faktörlerden biridir. Maaş ve finansal diğer gelirler çalışanı memnun ederse, işten ayrılma niyeti azalacaktır (Porter ve Steers, 1973; Cotton ve Tuttle, 1986). Bu çalışmada kabin ekiplerinin işten ayrılma niyetinin aylık gelire göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. 4000-5000 TL arası geliri olan kabin ekiplerinin işten ayrılma niyeti 5001-6000 TL ve 8000 TL ve üzeri geliri olanlardan daha yüksektir. Düşük geliri olan çalışanlar ücret tatminsizliği nedeniyle işten ayrılma niyeti içerisine girdiği düşünülebilir.

Kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşullarının, iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının ayrı ayrı işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisiyle ilgili kurulan hipotezler ve bu hipotezlerin analiz sonuçları Tablo 82’de gösterilmiştir.

Tablo 82. Fiziksel Çalışma Koşulları, İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışması Değişkenlerinin İşten Ayrılma Niyeti Değişkeni ile ilişkisine Ait Hipotezler ve Sonuçları

H1-Kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşullarının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi vardır	Desteklenmedi.
H2a-Kabin ekiplerinin yaşadığı iş- aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi vardır	Desteklendi.
H2b-Kabin ekiplerinin yaşadığı aile-iş çatışmasının ile işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi vardır	Desteklendi.

Kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşullarının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi saptanmamıştır. Çalışma ortamının temiz olması, ısı, nem, havalandırma, ışıklandırma ve gürültü düzeyi kişinin işten ayrılma davranışı göstermesinde etkili olan etmenlerdir (Özkalo ve Kirel, 2013). Kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşullarına ilişkin ifadelerin bulunduğu fiziksel çalışma koşullarına ilişkin algı ölçeğine verilen cevaplar analiz edildiğinde, kabin ekiplerinin uçaktaki çalışma ortamının sessizliğine, ferahlığına ve çalışma ortamının hijyenikliğine yönelik algıları yüksektir. Ek olarak uçuş sırasında toksik ve zararlı içeriklerle az temas ettiklerini düşünmektedirler. Ancak katılımcıların uçuş sırasında birden fazla görevi yerine getirmek zorunda kalmalarına, biyolojik saatlerinde aksamalar olmasına, sürekli tekrar eden ve fiziksel güç harcayan işleri yapmak zorunda kalmalarına, ailelerini ve sevdiklerini göremeyecek kadar yoğun uçmalarına rağmen; tüm bu koşullar, katılımcıların işten ayrılma niyeti içerisine girmeleri konusunda anlamlı etki göstermemiştir. Bunun nedeni çalışanların iş ve ücret tatmini yaşaması, sahip oldukları özlük hakları, örgütsel bağlılık, mesleğin dinamik yapısına uyum sağlamak ve seyahat etme avantajından faydalanmak istemeleriyle açıklanabilir.

İş ve aile kaynaklı sorunlar çalışanların davranış şeklinde belirleyicidir (Turunç ve Çelik, 2010). Bu çalışmada kabin ekiplerinin yaşadığı iş-aile çatışması işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Kişilerin hem iş hem de aile alanlarındaki rollerini birlikte yürütmeye çalıştıkları süreç içerisinde sahip oldukları zaman, enerji, dikkat gibi kaynaklar tükenmektedir. Bu durum kişi üzerinde stres yaratarak iş-aile çatışması yaşamasına sebep olabilmektedir (Grandey ve Cropanzano,

1999). Bu çalışmada kabin ekiplerinin iş nedeniyle ev ve aile içi sorumluluk veya faaliyetlere yeterince zaman ayıramadıkları, bu faaliyetleri sürdürme konusunda yeterli motivasyon ve enerjiye sahip olmadıkları düşüncesine yakın oldukları görülmektedir. Bu durum aile içinde huzursuzluk ve çatışma yaratabilir. Ailesine daha fazla zaman ayırmak isteyen çalışan işten ayrılma niyeti içerisine girebilir.

Kabin ekiplerinin yaşadığı aile-iş çatışması da işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkiye sahiptir. İş ve aile alanları birbirinden bağımsız ancak birbiriyle etkileşim içerisinde olan yapılarıdır (Voydanoff, 2004). Aile içerisinde yaşadıkları sorunlar örneğin; çocuk bakım sorunları, evli olan kabin ekiplerinin evle ilgili sorumlulukları, katılımcıları işten ayrılma niyeti içerisine sokabilir. Mesleğin evden uzakta kalma ve sürekli seyahat etmeyi gerektiren yapısı sebebiyle evdeki faaliyetlerin yerine getirilmemesi aile içerisinde çatışmaya sebep olabilir. Bu nedenle işten ayrılma niyeti içerisine girdikleri düşünülebilir.

Kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşullarının, iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının ayrı ayrı işten ayrılma niyeti üzerindeki etkinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü ile ilgili kurulan hipotezler ve bu hipotezlerin analiz sonuçları Tablo 83’de gösterilmiştir.

Tablo 83. Düzenleyici Değişken Hipotezleri ve Sonuçları

H3-Kabin ekiplerinde fiziksel çalışma koşulları ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.	Desteklenmedi.
H4a-Kabin ekiplerinde iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.	Desteklenmedi.
H4b-Kabin ekiplerinde aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.	Desteklenmedi.

Bu çalışmada, kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşulları, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının ayrı ayrı işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü olmadığı saptanmıştır. Çalışanlar, yapılan bir işi ya da

uygulamayı aynı örgütte ve aynı çalışma ortamında çalışmalarına rağmen kişisel özellikleri nedeniyle farklı algılayabilirler. Bu algılama örgütsel desteğin algılanması noktasında da ortaya çıkar (Özdevecioğlu, 2003). Katılımcıların çoğu çalıştıkları havayollarının işlerini olabildiğince eğlenceli hale getirdiğini düşünmektedirler. Ayrıca, çalıştıkları kurumun söz konusu kendileri olunca kabul edilebilir hatalarını bağışlayacağına ve kendileri için endişeleneceklerine yönelik algıları da nispeten olumludur. Ancak işteki başarılarıyla gurur duyulmadığını ve bir sorunları olduğunda kurumlarının kendilerine yardımcı olmadığını düşünmektedirler. Ayrıca, katılımcıların yaklaşık yarısı da özel bir yardıma ihtiyaç duyduklarında çalıştıkları havayollarının kendilerine yardım etmede istekli davranmadıklarını ifade etmektedir. Bu durum da çalışanların mensubu olduğu havayolları tarafından sağlanan örgütsel desteğin; iş-aile, aile-iş çatışması yaşanması sebebiyle işten ayrılma niyeti içerisine giren bir kabin memurunda herhangi bir etkisi olmadığını ortaya çıkarmıştır. Aynı şekilde her ne kadar eğlenceli çalışma ortamı oluşturulsa da, hata yaptıklarında örgütlerinin yanında olduklarını hissetseler de kurumları tarafından yapılan bu destekler işten ayrılma niyeti bağlamında bir etki göstermemektedir. Örgütsel destek kişinin algısına göre değişen bir kavramdır. Bu çalışma kapsamında ortaya çıkan sonuçlar katılımcıların algılarıyla sınırlıdır. Dolayısıyla çalışanına destek olmak isteyen havayollarının bu destekleri kişisel sorunlar üzerinden yapması çalışanı kazanmak anlamında daha etkili olabilir.

İşten ayrılma niyeti içerisine giren çalışanların belirlenip bu durumla ilgili önlem alınması kritik önemi olan bir durumdur. Çünkü işten ayrılma eğilimi davranışa dönüşürse önemli maliyet unsuru haline alacaktır. Davranışa dönüşmediği zaman da ise çalışan memnuniyetiverimliliği ve çalışma performansında düşüşe sebep olabilir (Baltacı, Güçlü ve Çeliker, 2014; Dirik, 2019). Havayolları için özellikle tecrübeli çalışanların işten ayrılması zaman ve de maddi kayıp anlamı taşır. (Erdağ, 2019). Bu bağlamda kabin ekiplerini işten ayrılma niyeti içerisine sokabilecek durumlar belirlenip bunlarla ilgili tedbirlerin alınması önemli bir husustur. Çalışanlarla kişisel görüşmeler yaparak sorunlarını belirleyip o sorunlara odaklanılması daha kalıcı çözümler yaratabilir. İş aile alanları arasındaki çatışmanın işten ayrılma niyetine soktuğu ve bu durumun evli çalışanlarda daha fazla olduğu göz önüne alındığında; havayolları, aile destek birimleri oluşturarak, ailelerin bir araya gelebileceği, çalışanların aileleriyle bir arada olabileceği aynı zamanda çalışanın işi ve ailesi arasında bağ kuracak toplantılar düzenleyebilir.

Sorunların kişisel bazda değerlendirilip çözümler üretilmesi kabin ekiplerinde motivasyon artırıcı bir unsur olabilir. Eğitim durumu yüksek olan çalışanların iş-aile alanları arasındaki çatışmanın daha yüksek olduğu sonucuna bağlı olarak; havayollarına, bu çalışanlarla birebir görüşmeler yapıp kendilerini geliştirdikleri alanlarda mevcut pozisyonuna ek olarak sorumluluklarını dengeleyecek şekilde yeni görevler vermesi önerilebilir.

Bundan sonraki çalışmalarda algılanan örgütsel destek havayolu bazında değerlendirilebilir. Havayolları tarafından yapılan destekler belirlenip, her bir desteğin kabin ekipleri üzerindeki etkisi ölçülebilir. İş-aile çatışması cinsiyet bağlamında daha derin ele alınarak incelenebilir. Aynı zamanda iş-aile çatışması yaşamının kabin ekiplerinin emniyetli davranışı üzerindeki etkisi de araştırılabilir.

KAYNAKLAR

- Acar, A. C. (1994). İki Kariyerli Aileler ve İşletmeler. *Yönetim Dergisi*, 5(17), 21-29.
- Acun, A. (2016). *İş Aile Çatışması ve Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi* (Yayın No:442865) [Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Açıkgöz, Y., Sumer, H. C.ve Sumer, N. (2016). Do Employees Leave Just Because They Can? Examining the Perceived Employability–Turnover Intentions Relationship. *The Journal of Psychology*, 150(5), 666-683.
- Adams, G. A., King, L. A.ve King, D. W. (1996). Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support and Work-Family Conflict With Job and Life Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 411-420.
- Adkins, C. L.ve Premeaux, S. F. (2012). Spending Time: The Impact of Hours Worked on Work Family Conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, 80, 380-389.
- Afsar, B.ve Badir, Y. F. (2016). Person-Organization Fit, Perceived Organizational Support, and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Job Embeddedness. *Journal of Human Resources in Hospitality ve Tourism*, 15(3), 252-273.
- Air Anka, (tarih yok). *Always Northbound*. Erişim Tarihi: 15. Mayıs 2023 <https://www.airanka.com.tr/> bu adresten alınmıştır.
- Akal, Z. (1991). *İş Etüdü* (4. Basım b.). Ankara: M.P.M Yayınları.
- Akın, M. (2008). Örgütsel Destek. Sosyal Destek Ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri. *Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 141–170.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A.ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü.

- Akpınar, A. T.ve Erdağ, T. (2018). Sustainable Performance Assessment System Model Suggestion for Cabin Crew in Different Airlines. O. Geyik ve A. Gacar (Dü.), *CUDES 2018 7. International Congress on Current Debates* içinde (s. 91). İstanbul: Kayhan Printing Co. Ltd.
- Aktaş, Y. (1994). Çalışan Anne ve Çocuğu. *Kültür Koleji Yaşadıkça Eğitim Dergisi, 36*, 7-11.
- Akyöney, B. (2003). *Temizlik Hizmetleri İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akyüz, M. (2019). Çalışma Hayatının Önemli Kaldıraçları: Örgütsel Desteğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Örgüt Temelli Öz-Saygının Aracılık Rolü. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 1-14*.
- Ali, N.ve Kakakhel, S. J. (2012). Relationship between Organizational Justice and Organizational Commitment and Turnover Intentions amongst Medical Representatives of Pharmaceuticals Companies of Pakistan. *Journal of Managerial Sciences, 6(2)*, 202-212.
- Allahyarı Sanı, R.ve Yavuz, E. (2018). İşgörenlerin Örgütsel Adalet Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 6(4)*, 754-778.
- Allen, D. G., Shore, L. M.ve Griffeth, R. W. (2003). The Role of Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process. *Journal of Management, 29(1)*, 99-118.
- Allen, N. J.ve Meyer, J. P. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review, 1(1)*, 61-89.
- Allen, T. D., Golden, T. D.ve Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting?Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest, 16(2)*, 40-68.

- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S.ve Sutton, M. (2000). Consequences Associated with Work-to Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research. *Journal of Occupational Health*, 5(2), 278-308.
- Allen, T. D., Johnson, R. C., Kiburz, K. M.ve Shockley, K. M. (2013). Work–Family Conflict and Flexible Work Arrangements: Deconstructing Flexibility. *Personnel psychology*, 66(2), 345-376.
- Altaş, S. S.ve Çekmecelioğlu, H. G. (2015). Örgütsel Adalet Algısının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İş Performansı Üzerindeki Etkileri: Okul Öncesi Öğretmenleri Üzerine Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(3), 421-439.
- Apperson, M., Schmidt, H., Moore, S.ve Grunberg, L. (2002). Women Managers and the Experience of Work-Family Conflict. *American Journal of*, 1(3), 9-15.
- Aquino, K.ve Griffeth, R. (1999). An Exploration of the Antecedents and Consequences of Perceived Organizational Support. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 347-366.
- Arıcı, K. (1999). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği*. Ankara: Sargın Ofset.
- Armstrong, G. S.ve Griffin, M. L. (2004). Does The Job Matter? Comparing Correlates of Stress Among Treatment and Correctional Staff in Prisons. *Journal of Criminal Justice*, 32, 577-592.
- Arnold, H. J.ve Feldman, D. C. (1982). A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 350.
- Arnoux-Nicolas, C., Sovet, L., Lhotellier, L., Annamaria, D. F.ve Jean-Luc , B. (2016). Perceived Work Conditions and Turnover Intentions: The Mediating Role of Meaning of Work. *Frontiers in Psychology*, 7, 704.
- Arslantürk, Z.ve Arslantürk, E. H. (2016). *Uygulamalı Sosyal Araştırma: Kavramlar, Metotlar, Teknikler, Bilgisayar Uygulamaları* (Cilt 36). İstanbul, Üsküdar: Çamlıca Yayınları.

- Aryee, S., Budhwar, P. S.ve Chen, Z. X. (2002). Trust as a Mediator of the Relationship Between Organizational Justice and Work Outcomes: Test of a Social Exchange Model. *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 267-285.
- Aselage, J.ve Eisenberger, R. (2003). Percived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration. *Journal of Organizational Behaviour*, 24, 491-509.
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E.ve Fugate, M. (2000). All in a day's work: Boundaries and micro role transitions. *Academy of Management Review*, 25(3), 472-491.
- Aslan, Z.ve Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 482-507.
- Aube, C., Rousseau, V.ve Morin, E. (2007). Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Moderating Effect of Locus of Control and Work Autonomy. *Journal of Managerial Psychology*, 22(5), 479-495.
- Avcı, N.ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-44.
- Aydemir, E. (1995). *İş Veriminin Artırılması Bakımından Matbaa İşletmelerinde Ergonomi*. İstanbul: M.P.M Yayınları.
- Aytaç, S. (2000). Çalışma Yaşamında Çift Kariyerli Eşler. *Mercek Dergisi*(18), 45-52.
- Aytaç, S. (2001). Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3(1).
- Aytaç, S. (2002). İşyerindeki Kronik Stres Kaynakları. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 4(1), 276.

- Babin, B. J.ve Boles, J. S. (1996). The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75.
- Bakker, A. B.ve Bal, M. P. (2010). Weekly Work Engagement and Performance: A Study among Starting Teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 189-206.
- Bakker, A., Demerouti, E.ve Schaufeli, W. (2003). Dual Processes at Work in a Call Centre: An Application of the Job Demands–Resources Model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 393-417.
- Baltacı, F., Güçlü, C.ve Çeliker, N. (2014). Liderlik Davranışının Örgütsel Adalet Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(3), 353-370.
- Baltaş, Z.ve Baltaş, A. (1999). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Barnett, R. C.ve Shen, Y. C. (1997). Gender, High and Low Schedule Control. *Journal of Family Issues*, 18(4), 403-428.
- Bayazıt Hayta, A. (2007). Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi . *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*(1), 21-41.
- Baykal, B. (2014). Çalışma Saatleri İş–Aile Çatışması Açısından Belirleyici midir? Erkek Çalışanlar Açısından Bir İnceleme. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(2), 10-23.
- Bergman, A.ve Gillberg, G. (2015). The Cabin Crew Blues: Middle-Aged Cabin Attendants and Their Working Conditions. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 5(4), 23-39.
- Besich, J. (2005). *Job Embeddedness versus Traditional Models of Voluntary Turnover: A Test of Voluntary Turnover Prediction* [Doktora Tezi, University of North Texas]. <https://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc4977/>

- Betz, N. E.ve Fitzgerald, L. (1987). *The Career Psychology of Women*. . London: Academic Press Inc.
- Beugr, C. D. (2002). Understanding Organizational Justice and Its Impact on Managing Employees: An African Perspective. *International Journal of Human Resource Management*, 13(7), 1091-1104.
- Bhanthumnavin, D. (2000). Importance of Supervisory Social Support and Its Implications for HRD in Thailand. *Psychology and Developing Societies*, 12(2), 155-166.
- Bhanthumnavin, D. (2003). Perceived Social Support from Supervisor and Group Members' Psychological and Situational Characteristics as Predictors of Subordinate Performance in Thai Work Units. *Human Resource Development Quarterly*, 14(1), 79-97.
- Bies, R. J.ve Moag, J. F. (1986). Interactional Justice: Communication Criteria of Fairness. R. J. Lewicki, B. H. Sheppardve M. H. Bazerman (Dü) içinde, *Research on Negotiations in Organizations* (s. 43-55). Greenwich.
- Blair, S. L. (1998). Work Roles, Domestic Roles, and Marital Quality: Perceptions of Fairness Among Dual-Earner Couples. *Social Justice Research*, 11(3), 313-335.
- Blakely, G. L., Andrews, M. C.ve Moorman, R. H. (2005). The Moderating Effects of Sensitivity on the Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Business and Psychloly*, 20(2), 259-273.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley and Sons.
- Bluedorn, A. C. (1982). A Unified Model of Turnover from Organizations. *Human Relations*, 35(2), 135-153.
- Boles, J. S., Wood, J. A.ve Johnson, J. (2003). Interrelationships of Role Conflict, Role Ambiguity, And Work-Family Conflict with Different Facets of Job Satisfaction

- and the Moderating Effects of Gender. *Journal of Personal Selling ve Sales Management*, 23(2), 99-113.
- Boshoff, C.ve Allen, J. (2000). The Influence of Selected Antecedents on Frontline Staff's Perceptions of Service Recovery Performance. *International Journal of Service Industry Management*, 11(1), 63-90.
- Boz, M., Özkan, Ç.ve Aydın, Ş. (2017). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Otelcilik Sektöründe Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 16, 71-86.
- Bragger, J. D., Srednicki, O. R., Kutcher, E. J., Indovino, L.ve Rosner, E. (2005). Work-Family Conflict, Work-Family Culture, and Organizational Citizenship Behavior Among Teachers. *Journal of Business and Psychology*, 20(2), 303-324.
- Brandes, P., Dharwadkar, R.ve Wheatley, K. (2004). Social Exchanges within Organizations and Work Outcomes: The Importance of Local and Global Relationships. *Group ve Organization Management*, 29(3), 276-301.
- Brough, P., O'driscoll , M. P.ve Kalliath, T. J. (2005). The Ability of 'Family Friendly' Organizational Resources to Predict Work-Family Conflict and Job and Family Satisfaction. *Stress and Health*, 21, 223-234.
- Bruck, C. S.ve Allen, T. D. (2003). The Relationship Between Big Five Personality Traits, Negative Affectivity, Type A Behavior and Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 457-472.
- Bruck, C. S., Allen, T. D.ve Spector, P. E. (2002). The Relation between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-Grained Analysis. *Journal of Vocational Behavior* , 60, 336-353.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik* (Cilt 269). (İ. D. Erguvan Sarıoğlu, Çev.) İstanbul: Kaknüs Yayınları.

- Burke, R. (2003). Nursing Staff Attitudes Following Restructuring: The Role of Perceived Organizational Support, Restructuring Processes and Stressors. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 23(8/9), 129-157.
- Burke, R. J. (1986). Occupational and life stress and the family: conceptual frameworks and research findings. *International Review of Applied Psychology*, 35, 347-369.
- Burns, J. Z.ve Otte, F. L. (1999). Implications of Leader-Member Exchange Theory and Research for Human Resource Development Research. *Human Resource Development Quarterly*, 10(3), 225-248.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı* (7. Basım b.). Ankara: Pegem.
- Büyükyılmaz, O.ve Çakmak, A. F. (2014). İlişkisel ve İşlemsel Psikolojik Sözleşmede Algılanan İhlalin İşten Ayrılma Niyeti ve Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 14(4), 583-596.
- Byrne, Z. S.ve Hochwarter, W. A. (2008). Perceived Organizational Support and Performance: Relationships Across Levels of Organizational Cynicism. *Journal of Managerial Psychology*, 23(1), 54-72.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins , G. D.ve Klesh, J. (1983). Assessing Organizational Change: A Guide to Methods, Measures, and Practices, Assessing the Attitudes and Perception of Organizational Members. S. E. Seashore, E. Lawler, P. H. Mirvisve C. Cammann (Dü) içinde, *In Michigan Organizational Assessment Questionnaire*. New York: John Wiley ve Sons.
- Carlson, D. S. (1999). Personality and Role Variables as Predictors of Three Forms of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 55, 236-253.
- Carlson, D. S., Kacmar, M. K.ve Stepina, L. P. (1995). An Examination of Two Aspects of Work-Family Conflict: Time and Identity. *Women in Management Review*, 10(2), 17-25.

- Carlson, D. S., Kacmar, M. K.ve Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.
- Carmines, E. G.ve Zeller , R. A. (1982). *Reliability and Validity Assessment* (5. Baskı b.). Beverly Hills: Sage Publications Inc.
- Carr, J. C., Boyar, S. L.ve Gregory, B. T. (2008). The Moderating Effect o Work-Family Centrality on Work-Family Conflict, Organizational Attitudes, and Turnover Behavior? *Journal of Management*, 34(2), 244-262.
- Cascio, W. F. (1991). *Managing Human Resource: Productivity, Quality of Work Life and Profits* (3 b.). New York: McGraw Hill.
- Casper, W. J., Harris, C., Bianco, A. T.ve Wayne, J. (2011). Work-Family Conflict, Perceived Supervisor Support and Organizational Commitment Among Brazilian Professionals. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 640-652.
- Chang, S. I. (2008). Work Role Stressors and Turnover Intentions: A Study of IT Personnel in South Korea. *German Journal of Human Resource Management*, 22(3), 272-290.
- Chen, C. F. (2006). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Flight Attendants' Turnover Intentions: A Note. *Journal of Air Transport Management*, 12, 274-276.
- Chen, C. F.ve Kao, Y. L. (2011). The Antecedents and Consequences of Job Stress of Flight Attendants: Evidence from Taiwan. *Journal of Air Transport Management*, 17, 253-255.
- Chen, S. C. (2017). Paternalistic Leadership and Cabin Crews' Upward Communication: The Motivation of Voice Behavior. *Journal of Air Transport Management*, 62(4), 44-53.
- Chen, S. C. (2017). Paternalistic Leadership and Cabin Crews' Upward Communication: The Motivation of Voice Behavior. *Journal of Air Transport Management*, 62(4), 44-53.

- Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson, K. M., Sucharski, I. L.ve Aselage, J. (2009). Perceived Organizational Support and Extra-Role Performance Which Leads to Which? *The Journal of Social Psychology*, 149(1), 119-124.
- Cho, D.-H.ve Son, J.-M. (2012). Job Embeddedness and Turnover Intentions: An Empirical Investigation of Construction IT Industries. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 40, 101-110.
- Cho, S., Johanson, M. M.ve Guchait, P. (2009). Employees Intent to Leave: A Comparison of Determinants of Intent to Leave Versus Intent to Stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 374-381.
- Cho, Y. J.ve Lewis, G. (2011). Turnover Intention and Turnover Behavior Implications. *Review of Public Personnel Administration*, 32(1), 4-23.
- Chusmir, L. H.ve Parker, B. (2001). Success Strivings and Their Relationship to Affective Work Behaviours: Gender Difference. *The Journal of Social Psychology*, 132, 87-99.
- Clark, S. C. (2000). Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770.
- Claudia, M. (2018). The Influence of Perceived Organizational Support, Job Satisfaction And Organizational Commitment Toward Organizational Citizenship Behavior (A Study of The Permanent Lecturers At University of Lambung Mangkurat, Banjarmasin). *Journal of Indonesian Economy and Business*, 33(1), 23-45.
- Cohen, A. (1995). An Examination Of The Relationships Between Work Commitment And Nonwork Domains. *Human Relations*, 48(3), 239-263.
- Cook, K. S.ve Rice, E. (2003). Social Exchange Theory. J. Delamater (Dü.) içinde, *Handbook of Social Psychology* (s. 53-76). Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Corendon Airlines, (tarih yok). *Kurumsal*.
<https://www.corendonairlines.com/tr/hakkimizda/kurumsal> adresinden alındı

- Cortese, C. G., Colombo, L.ve Ghislieri, C. (2010). Determinants of Nurses' Job Satisfaction: The Role of Work-Family Conflict, Job Demand, Emotional Charge and Social Support. *Journal of Nursing Management.*, 18, 35-43.
- Coşkun, R., Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2019). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Cotton, J. L.ve Tuttle, J. M. (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research. *Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
- Coyne, I.ve Ong, T. (2007). Organizational Citizenship Behaviour and Turnover Intention: a Cross-cultural Study. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(6), 1085-1097.
- Crain, T. L., Hammer, L. B., Bodner, T., Kossek, E. E., Moen, P., Lilienthal, R.ve Buxton, O. M. (2014). Work-family conflict, family-supportive supervisor behaviors (FSSB), and sleep outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1-51.
- Cropanzano, R.ve Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31, 874-900.
- Çakar, N. D.ve Yıldız, S. (2009). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: "Algılanan Örgütsel Destek" Bir Ara Değişken Mi? *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 68-90.
- Çakır, Ö. (2008). Türkiye'de Kadının Çalışma Yaşamından Dışlanması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 31, 25-47.
- Çalışır, F., Gümüşsoy, A.ve Iskin, I. (2011). Factors Affecting Intention to Quit Among IT Professionals in Turkey. *Personnel Review*, 40(4), 514-533.
- Çarıkçı, İ. H. (2001). *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması. Bireysel ve Örgütsel Boyutlar* (Yayın No:102668) [Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü].
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>

- Çarıkçı, İ. H. (2002). Çalışanlardaki Roller Arası Çatışmaların Örgüt Açısından Önemi ve Çeşitli Örgütsel Süreçler Üzerindeki Etkileri. *Verimlilik Dergisi*, 3, 119-130.
- Çarıkçı, İ. H.ve Çelikkol, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 153-170.
- Çarıkçı, İ. H., 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.
- Çarıkçı, İ.ve Avşar, N. (2005). Kamu Kesimi Yöneticilerinde Cinsiyet Rolü Algılamalarının Aile Dostu Düzenleme ve Politikalara Etkileri. *On Sekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(1), 75-88.
- Çelik, M.ve Çıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Ege Akademik Bakış*, 13(1), 11-20.
- Çelik, M.ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, (2014). *İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi*. Ankara: Özel Matbaası.
- Dansereau, F. J., Cashman, J.ve Graen, G. (1974). Expectancy as a Moderator of the Relationship between Job Attitudes and Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 59, 228-229.
- Dansereau, J. F., Graen, G.ve Haga , W. (1975). A Vertical Dyad Linkage Approach to Leadership within Formal Organizations: A Longitudinal Investigation of the Role Making Process. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13(1), 46-78.

- Dawley, D., Houghton, J. D.ve Bucklew, N. S. (2010). Perceived Organizational Support and Turnover Intention: The Mediating Effects of Personal Sacrifice and Job Fit. *The Journal of Social Psychology*, 150(3), 238-257.
- Demir, M. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Duygusal Zeka, Örgütsel Sapma, Çalışma Yaşamı Kalitesi ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Analizi* (Yayın no: 239150) [Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Demirbilek, T. (1995). *Fiziksel Faktörlerin Toplu Görüşme Ortamı Üzerine Etkisi*. İstanbul: 5.Ulusal Ergonomi Kongresi, M.P.M Yayınları.
- Demirci, U. (2019). İş Doyumu ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisine İstihdam Şekillerinin Etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(62), 1246-1258.
- Demirel, E. T. (2013). Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *Niğde Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi.*, 6(1), 220-241.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsem, R. J.ve Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Dirik, D. (2019). Ulusal Yazın Bağlamında İşten Ayrılma Niyetinin Öncüllerine İlişkin Bir Meta-Analiz Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 26(1), 131-155.
- Doğrul, B. Ş.ve Tekeli, S. (2010). İş Yaşam Dengesinin Sağlanmasında Esnek Çalışma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(2), 11-18.
- Doğrul, B. Ş.ve Tekeli, S. (2010). İş-Yaşam Dengesinin Sağlanmasında Esnek Çalışma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(2), 11-16.
- Dreher, G. F. (1982). The Role of Performance in the Turnover Process. *Academy Of Management Journal*, 25(1), 137-147.
- Durmuş, V.ve Şahin, B. (2015). Hastanelerde Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Öğrenme Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 14(6), 438-447.

- Durna, U. (2004). Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 191-206.
- Duxbury, L. E.ve Higgins, C. A. (1991). Gender Differences in Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(1).
- Duxbury, L., Higgins, C.ve Lee, C. (1994). Work-family conflict: A comparison by gender, family type, and perceived control. *Journal of Family Issues*, 15(3), 449-466.
- Eagle, B. W., Miles, E. W.ve Icenogle, M. L. (1997). nterrole conflicts and the permeability of work and family domains: Are there gender differences? *Journal of Vocational Behavior*, 50(2), 168-184.
- Edwards, J. R.ve Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family. *Academy of Management Review*, 25(1), 178-199.
- Efeoğlu, İ. E. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının , İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma (Yayın no: 205447) [Doktora Tezi, Çukurova Ünivesitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Efeoğlu, İ. E.ve Özgen, H. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Eisenberger, R., Aselage, J., Sucharski, I. L.ve Jones, J. R. (2004). *Perceived Organizational Support, The Employment Relationship: Examining Psychological and Contextual Perspectives*. (J. Coyle-Shapiro, L. Shore, S. Taylor ve L. Tetrick, Dü) Oxford University Press.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S.ve Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S.ve Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Karagonlar, G., Stinglhamber, F., Neves, P., Becker, T. E.ve Gonzalez-Morales, M. G. (2010). Leader–Member Exchange and Affective Organizational Commitment: The Contribution Of Supervisor's Organizational Embodiment. *Journal of Applied Psychology*, 95(6), 1085-1103.
- Eisenberger, R., Malone, G. P.ve Presson, W. D. (2016). Optimizing Perceived Organizational Support to Enhance Employee Engagement. *Society for Human Resource Management and Society for Industrial and Organizational Psychology*, 2, 3-22.
- Eisenberger, R., Rhoades, L.ve Cameron, J. (1999). Does Pay for Performance Increase or Decrease Perceived Self-Determination and Intrinsic Motivation? . *Journal of Personality and Social Psychology*(77), 1026-1040.
- Elbistanoğlu, B. (1987). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği*, (2. Basım b.). Ankara: Güven Matbaası.
- Erdağ, T. (2019). *Performans Değerlendirmenin Hizmet Sektöründe Yeri Ve Önemi: Artan Transfer Nedeniyle Farklı Havayollarında Kabin Görevlilerine Yönelik Sürdürülebilir Performans Değerlendirme Sistem Modeli Önerisi* (Yayın no: 552280) [Yüksek Lisans Tezi, T.C. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Erdirençelebi, M., Ertürk, E.ve Çini, M. A. (2020). Örgütsel Yalnızlık ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Sessizliğin Aracı Rolü. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 20(39), 32-52.
- Erdoğan , I. (2009). *The Relationship Between Work-Family Conflict, Life Role Saliency and Individual Coping Styles: A Gender-Sensitive Study* (Yayın no: 241175) [Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Eren, E. (2013). *Yönetim ve Organizasyon* (11. Baskı b.). İstanbul.: Beta Yayınevi.

- Ereş, F. (2006). Türkiye'de Kadının Statüsü ve Yansımaları. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar ve Eğitim Fakültesi Dergisi*(19), 40-52.
- Eridil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z.ve Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 17-26.
- Erkan, N. (1997). *Ergonomi*. Ankara: M.P.M Yayınları.
- Erkoç, İ. Ç. (2015). *Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Öz Yeterlilik Faktörünün Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma* (Yayın no: 393596) [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü].
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Evans, P.ve Bartolome, F. (1984). The Changing Pictures Of The Relationship Between Career And Family. *Journal Of Occupational Behavior*, 5, 9-21.
- Eyüboğlu, D., İncir, G., Ilgaz, N., Fidan, E.ve İnce , Y. (2000). *Bankacılık Sektöründe Cinsiyete Dayalı Ayrımcılık*. Ankara: T.C. Başbakanlık Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü Cem Web Ofset.
- Fidan, F. (2005). Evlilik Kariyeri Öldürüyor mu? Yaklaşımlar, Değerlendirmeler, Algılamalar. *Sakarya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Tartışma Metinleri Serisi*(2), 1-18.
- Foley, S., Hang-Yue, N.ve Lui, S. (2005). The Effects of Work Stressors, Perceived Organizational Support, and Gender on Work-Family Conflict in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Management*, 22, 237-256.
- Folger, R. (1987). Distributive and Procedural Justice in the Workplace. *Social Justice Research*, 1(2), 143-159.
- Freebird Airlines, (tarih yok). *About Us*. Erişim Tarihi: 15. Mayıs 2023, <https://www.freebirdairlines.com/about-us> bu adresten alınmıştır.

- Friedman, S. D., Christensen, P.ve Degroot, J. (2001). *İş ve Yaşam. Harvard Business Review Dergisinden Seçmeler. İş ve Yaşam Dengesi.* (İ. Bingöl, Çev.) İstanbul: Türkiye Metal Sanayiciler Sendikası.
- Frone , M. R., Russell, M.ve Cooper, L. M. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Frone, M. R. (2000). Work-Family Conflict and Employee Psychiatric Disorders: The National Comorbidity Survey. *Journal of Applied Psychology*, 85(6), 888-895.
- Frone, M. R., Yardley, J. K.ve Markel, K. S. (1997). Developing and Testing an Integrative Model of the Work Family Interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50(2), 145-167.
- Fu, C. K.ve Shaffer, M. A. (2001). The Tug of Work and Family: Direct and Indirect Domain-specific Determinants of Work-Family Conflict. *Personel Review*, 502-522.
- Gardell, B. (1981). Psychosocial Aspects of Industrial Product Methods. "Society, Stress and Disease" . (L. Levi, Dü.) *Oxford University Press*, 4, 73.
- Giray, D. M.ve Ergin, C. (2006). Çift Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş Aile ve Aile İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşam Olaylarıyla İlişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 21(57), 83-101.
- Gouldner, A. W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Gökırmak, H. (2014). Türk Hava Yolları'nın Havacılık Sektöründeki Konumu. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 1-29.
- Göksel, A.ve Aydın, B. (2012). Lider-Üye Etkileşimi Düzeyinin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 247-271.

- Göral, R. (2006). *Büro Yönetimi. 2. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2006 (Cilt 2). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.*
- Grandey, A. A.ve Cropanzano, R. (1999). The Conservation of Resources Model Applied to Work–Family Conflict and Strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 350-370.
- Greene, R. R.ve Kropf, N. P. (2009). *Human Behavior Theory: A Diversity Framework (Second Revised Edition b.)*. New York: Transaction Publishers.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J.ve Fiksenbaum, L. (2001). Workload and Burnout in Nurses. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 11, 211-215.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., Singh, R.ve Parasuraman, S. (1997). Work and Family Influences on Departure from Public Accounting. *Journal of Vocational*, 50(2), 249-270.
- Greenhaus, J. H., Bedeian, A. G.ve Mossholder, K. W. (1987). Work Experience, Job Performance and Feelings of Personel and Well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 200-215.
- Greenhaus, J.ve Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Griffeth, R. W.ve Gaertner, S. (2001). A Role for Equity Theory in the Turnover Process: An Empirical Test. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(5), 1017-1037.
- Grönlund, A. (2007). More Control, Less Conflict? Job Demand-Control, Gender and Work-Family Conflict. Gender, Work and Organization. *Gender, Work and Organization*, 14(5), 476-497.
- Grzywacz, J. G., Arcury, T. A., Marin, A., Carrillo, L., Burke, B., Coates, M. L.ve Quandt, S. A. (2007). Work-Family Conflict: Experiences and Health Implications Among Immigrant Latins. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1119-1130.

- Gül, İ., Tüfekci, N.ve Sarıoğlu, D. (2020). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgüt Sağlığı Üzerindeki Etkisi: Hastane Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi*, 8(2), 325-350.
- Gürbüz, S.ve Bekmezci, M. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2), 189-213.
- Güriş, S.ve Astar, M. (2015). *Bilimsel Araştırmalarda SPSS ile İstatistik* (Cilt 2). İstanbul: Der Yayınları.
- Güzel, B.ve Özgül, E. (2014). Turizm işletmelerinde iş-aile yaşamı çatışması. Ş. Aydın Tükeltürk, N. Şahin Perçinve B. Güzel (Dü) içinde, *Turizm İşletmelerinde çalışan ilişkileri yönetimi* (s. 405-422). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Haar, J. M. (2004). Work-Family Conflict and Turnover Intention: Exploring the Moderation Effects of Perceived Work-Family Support. *New Zealand Journal of Psychology*, 33(1), 35-39.
- Halbesleben, J. R., Wheeler, A. R.ve Rossi, A. M. (2012). The costs and benefits of working with one's spouse: A two-sample examination of spousal support, work-family conflict, and d emotional exhaustion in work-linked relationships. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 597-615.
- Hale, D., Ployhart, R. E.ve Shepherd, W. (2016). A Two-Phase Longitudinal Model of a Turnover Event: Disruption, Recovery Rates, and Moderators of Collective Performance. *The Academy of Management Journal*, 59(3), 906-929.
- Hammer, L. B., Bauer, T. N.ve Grandey, A. A. (2003). Work-Family Conflict and Work Related Withdrawal Behaviours. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 419-436.
- Hammer, T. H., Saksvik, P. Ø., Nytrø, K., Torvatn, H. Y.ve Bayazit, M. (2004). Expanding the Psychosocial Work Environment: Workplace Norms and Work-

- Family Conflict as Correlates of Stress and Health. *Journal of Occupational Health Psychology* , 9(1), 83-97.
- Han, K., Trinkoff, A. M.ve Gurses, A. P. (2015). Work-Related Factors, Job Satisfaction and Intent to Leave the Current Job Among United States Nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 24, 3224–3232.
- Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., . . . North, N. (2012). Nurse Turnover: A Literature Review: An Update. *International Journal of Nursing Studies*, 49(7), 887-905.
- Hayta, Ö. (2019). *Hemşirelerin Örgütsel Güven Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi* (Yayın no: 581950) [Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü].
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Hellman, C. M. (1997). Job Satisfaction and Intent to Leave. *The Journal of Social Psychology*, 137(6), 677-689.
- Hellman, C. M., Fuqua, D. R.ve Worley, J. (2006). A Reliability Generalization Study on The Survey of Perceived Organizational Support: The Effects of Mean Age and Number of Items on Score Reliability. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 631-642.
- Heydarian, M.ve Abhar, S. (2011). Factors Contributing to Employees' Turnover Intention. *SEGi Review*, 4(2), 31-41.
- Hill, J. E. (2005). Work-Family Facilitation and Conflict, Working Fathers and Mothers, Work-Family Stressors and Support. *Journal of Family Issues*, 26(6), 793-819.
- Hom, P. W.ve Griffeth, R. W. (1995). *Employee Turnover*. Cincinnati: Southwestern.
- Hom, P. W., Griffeth, R. W.ve Sellaro, C. L. (1977). The Validity of Mobley's (1977) Model of Employee Turnover. *Organizational Behavior and Human Performance*, 34(2), 141-174.

- Homans, G. C. (1958). Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597-606.
- Houkes, I., Janssen, P. P., Jange, D.ve Nijhuis, F. J. (2001). Work and Individual Determinants of Intrinsic Work Motivation, Emotional Exhaustion and Turnover Intention: A Multi Sample Analysis. *International Journal of Stress Management*, 8(4), 257-283.
- House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Boston: Addison-Wesley Publisher Company.
- Hwang, I.ve Kuo, J. (2006). Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention: An Examination of Public Sector Organizations. *Journal Of American Academy Of Business*, 8(2), 254-259.
- Hwang, J., Lee, J. J., Park, S., Chang, H.ve Kim, S. S. (2014). The Impact of Occupational Stress on Employee's Turnover Intention in the Luxury Hotel Segment. *International Journal of Hospitality ve Tourism Administration*, 15(1), 60-77.
- İçerli, L. (2010). Örgütsel Adalet: Kuramsal Bir Yaklaşım. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(1), 68-92.
- İplik, E., İplik , F. N.ve Efeoğlu, İ. E. (2014). Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(12), 109-122.
- İraz, R., Fındık, M.ve Eryeşil, K. (2012). Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Selçuk Üniversitesi Örneği. (s. 443-455). Konya: 1st International Conference On Sustainable Business And Transitions For Sustainable Development.
- İşcan, Ö. F.ve Sayın , U. (tarih yok). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 195-216.

- Iverson, R. D.ve Deery, M. (1997). Turnover Culture in the Hospitality Industry. *Human Resource Management Journal*, 7(4), 71-82.
- Iverson, R. D.ve Maguire, C. (2000). The Relationship between Job and Life Satisfaction: Evidence from a Remote Mining Community. *Human Relations*, 53(6).
- Jackofsky, E. F. (1984). Turnover and Job Performance: An Integrated Process Model. *Academy of Management Review*, 9(1), 74-83.
- Jackofsky, E. F.ve Peters, L. H. (1983). Job Turnover Versus Company Turnover: Reassessment of the March and Simon Participation Hypothesis. *Journal of Applied Psychology*, 68(3), 490-495.
- Jackson, S. E., Zedeck, S.ve Summers, E. (1985). Family Life Disruptions: Effects of Job-Induced Structural and Emotional Interference. *The Academy of Management Journal*, 28(3), 574-586.
- Jawahar, I. M. (2002). A Model of Organizational Justice and Workplace Aggression. *Journal of Management*, 28(6), 811-834.
- Johlke, M. C., Stamper, C. L.ve Shoemaker, M. E. (2002). Antecedents to Boundary-Spanner Perceived Organizational Support. *Journal of Managerial Psychology*, 17(2), 116-128.
- Johnsrud, L. K.ve Rosser, V. J. (2002). Faculty Members' Morale and Their Intention to Leave: A Multilevel Explanation. *The Journal of Higher Education*, 73(4), 518-542.
- Jones, C.ve Volpe, E. H. (2011). Organizational Identification: Extending Our Understanding of Social Identities Through Social Networks. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 413-434.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D.ve Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: Wiley.

- Kaplan, M. (2010). *Otel İşletmelerinde Etiksel İklim Ve Örgütsel Destek Algılamalarının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Kapadokya Örneği* (Yayın no: 258515) [Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Kaplan, M.ve Öğüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 387-401.
- Karaca, A.ve Dede, N. P. (2017). Kamu Kurumlarında Kadın Çalışanların İş-Aile Çatışması Düzeyleri ile Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki: Tunceli Örneği. *Balkan ve Yakındoğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 150-158.
- Karadoğan, E. (2009). Mesleksel Gelişimi Hedefleyen Eşler. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 64(4), 137-152.
- Karagülle, A. Ö.ve Birgören, T. (2013). *Havayolu Taşımacılığında Uçucu Ekip Yönetimi* (1. Baskı b.). İstanbul: Beta Yayınları.
- Karasar, N. (2018). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar İlkeler Teknikler* (33. Basım b.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Karatepe, O.ve Bekteshi, L. (2008). Antecedents and Outcomes of Work–Family Facilitation and Family Work Facilitation Among Frontline Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 517-528.
- Karatepe, O.ve Kılıç, H. (2007). Relationships of Supervisor Support and Conflicts in the Work Family Interface with the Selected Job Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management*, 28, 238-252.
- Karavardar, G. (2015). Örgütsel Adaletin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Üzerindeki Etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(26), 139-150.

- Kartopu, M.ve Gürbüz, S. (2016). Askerî Pilotların Örgütsel Bağlılıklarının, İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi: Alternatif İş İmkânlarının Düzenleyicilik Rolü. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 15(1), 79-112.
- Kearns, S. K. (2019). *Uluslararası Havacılığın Temelleri*. İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kerse, G.ve Karabey, C. N. (2019). Örgütsel Sinizm ve Özdeşleşme Bağlamında Algılanan Örgütsel Desteğin İşe Bağlanma ve Politik Davranış Algısına Etkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(1), 83-108.
- Kestek, S. B. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Güven Arasındaki İlişki: Kuşadası'ndaki 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Değerlendirme* (Yayın no: 435903) [Yüksek Lisans, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Kılıç, T.ve Şener, İ. (2022). Algılanan Çalışma Koşullarının İşten Ayrılma Niyeti ile Tükenmişliğe Etkisi: Gıda Perakendeciliği Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(2), 214-236.
- Kim, J. L.ve Ling, C. S. (2001). Work-Family Conflict of Women Entrepreneurs in Singapore. *Women in Management Review*, 16(5), 204-221.
- Kim, K. Y., Eisenberger, R.ve Baik, K. (2016). Perceived Organizational Support and Affective Organizational Commitment: Moderating Influence of Perceived Organizational Competence. *Journal of Organizational Behavior*, 37, 558-583.
- Kim, S. (2005). Factors Affecting State Government Information Technology Employee Turnover Intentions. *American Review of Public Administration*, 35, 137-156.
- Kinnoin, K. M. (2005). *An Examination of the Relationship Between Family-Friendly Policies and Employee Job Satisfaction, Intention to Leave, and Organizational Commitment* (Yayın no: 3180657) [Doktora Tezi, Nova Southeastern University]. <https://www.proquest.com/openview/4966e34cefdc054049d79b37793fa855/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

- Kinnunen, U.ve Mauno, S. (1998). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland. *Human Relations*, 51(2), 157-177.
- Kızılcan, S.ve Demiral, G. (2021). Kabin Ekibinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi: Bir Özel Havayolu Şirketi Örneği. *Havacılık ve Uzay Çalışmaları Dergisi*, 2(1), 17-46.
- Kocacık, F.ve Gökkaya, V. B. (2005). Türkiye'de Çalışan Kadınlar ve Sorunları. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 195-219.
- Koçak, D.ve Yücel, İ. (2018). Algılanan Örgütsel Destek İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Duygusal Bağlılığın Aracı Etkisinin İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(3), 683-704.
- Koçel, T. (2018). *İşletme Yöneticiliği* (17. Baskı b.). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Konowsky, M. A. (2000). Understanding Procedural Justice and Its Impact On Business Organizations. *Journal of Management*, 26(3), 489-511.
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H.ve Connolly, T. F. (1983). A Model of Work, Family, and Interrole Conflict: A Construct Validation Study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 198-215.
- Koray, M., Demirbilek, S. ve Demirbilek, T. (1999). *Gıda İşkolunda Çalışan Kadınların Koşulları ve Geleceği*. Ankara: T.C. Başbakanlık Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü Yayınları.
- Korkut, A. E. (2014). *Psikososyal Risk Faktörleri ve İnşaat Sektöründe Bir Çalışma* (Uzmanlık Tezi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı). Erişim Tarihi: 15. Mayıs 2023. <https://www.csgeb.gov.tr/media/1346/ahmetesatkorkut.pdf>

- Kossek, E. E.ve Ozeki, C. (1998). Work-Family Conflict, Policies, and The Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 144.
- Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T.ve Hammer, L. B. (2011). Workplace Social Support and Work-Family Conflict: A Meta-Analysis Clarifying the Influence of General and Work-Family-Specific Supervisor and Organizational Support. . *Personnel Psychology*, 64(2), 289-313.
- Kotlyar, I.ve Karakowsky, L. (2012). The Influence of Team Demographic Composition on Individual Helping Behavior. *Psychology*, 3(12), 1010-1017.
- Kou, T. (2012). The Effect of Perceived Organizational Support on Employee Work Engagement: A Case Study Analysis. *In Advances in Computer Science and Education*, 140, 183-187.
- Köksal, M. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (3. Baskı b.). İstanbul: Avcı Ofset.
- Köse, S.ve Gönüllüoğlu, S. (2010). Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(27), 85-94.
- Kraimer, M. L.ve Wayne, S. J. (2004). An Examination of Perceived Organizational Support as a Multidimensional Construct in the Context of an Expatriate Assignment. *Journal of Management*, 30(2), 209-237.
- Krishnan, J.ve Mary, S. V. (2012). Perceived Organisational Support: An Overview on Its Antecedents and Consequences. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(4), 1-13.
- Kurt, M. F. (2020). *Öğretmenlerin Örgütsel Destek Algısı ve Örgütsel Sessizliği Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayın no: 608838) [Yüksek Lisans, Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü].
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>

- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A. ve Adis, C. S. (2015). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 20(10), 1-31.
- Küçükçirkin, M. (1988). *İş Değerlendirme İlişkisi*. Ankara: 1. Ulusal Ergonomi Kongresi, M.P.M. Yayınları.
- Lambe, C. J., Wittmann, C. M. ve Spekman, R. E. (2001). Social Exchange Theory and Research on Business-to-Business Relational Exchange. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 8(3), 1-36.
- Lambert, E. G., Logan, N. L., Scott, C. D. ve Ventura, L. A. (2006). The impact of work-family conflict on correctional staff: A preliminary study. *Criminology ve Criminal Justice*, 6(4), 371-387.
- Lambert, E. G., Lynne Hogan, N. ve Barton, S. M. (2001). The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent: A Test of a Structural Measurement Model Using a National Sample of Workers. *The Social Science Journal*, 38(2), 233-250.
- Lambert, S. J. (2000). Added Benefits: The Link Between Work-Life Benefits and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*, 43(5), 801-815.
- Lee, T. W. ve Maurer, S. D. (1997). The Retention of Knowledge Workers with the Unfolding Model of Voluntary Turnover. *Human Resource Management Review*, 7(3), 247-275.
- Lee, T. W. ve Mitchell, T. R. (1994). An Alternative Approach: The Unfolding Model of Voluntary Employee Turnover. *Academy of Management Review*, 19(1), 51-89.
- Lee, T. W. ve Mowday, R. T. (1987). Voluntarily Leaving an Organization: An Empirical Investigation of Steers and Mowday's Model of Turnover. *Academy of Management Journal*, 30(4), 721-743.

- Lee, Y. H. (2019). Emotional Labor, Teacher Burnout, and Turnover Intention in High-School Physical Education Teaching. *European Physical Education Review*, 25(1), 236-253.
- Leiter, M. P.ve Durup, M. J. (1996). Work, Home and In-Between: A Longitudinal Study of Spillover. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 32, 29-47.
- Leung, M., Zhang, H.ve Skitmore, M. (2008). Effects of Organizational Supports on the Stress of Construction Estimation Participants. *Journal Of Construction Engineering and Management*, 134, 84-93.
- Leventhal, G. S., Karuza, J.ve Fry, W. R. (1980). Beyond Fairness: A Theory of Allocation Preferences. G. Mikula (Dü.) içinde, *Justice and Social Interaction*. New York: Springer-Verlag.
- Levinson, H. (1965). Reciprocity: The Relationship Between Man and Organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, 370-390.
- Liu, W. (2004). Perceived Organizational Support: Linking Human Resource Management Practices with Important Work Outcomes. Maryland Üniversitesi.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Chicago: RandMcNally.: Handbook of Industrial and Organizational Psychology.
- Loi, R., Hang-Yue, N.ve Foley, S. (2006). Linking Employees' Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 101-120.
- Long , C. S.ve Perumal, P. (2014). Examining the Impact of Human Resource Management Practices on Employees' Turnover Intention. *International Journal of Business ve Society*,, 15(1), 111-126.
- Lu, Y., Hu, X.-M., Huang, X.-L., Zhuang, X.-D., Guo, P., Feng, L.-F., . . . Hao, Y.-T. (2017). The Relationship Between Job Satisfaction, Work Stress, Work–Family

- Conflict, and Turnover Intention among Physicians in Guangdong, China: A Cross-Sectional Study. *BMJ Open*, 7(5), e014894.
- Maltepe Üniversitesi MYO. (2017). Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Temel Eğitim El Kitabı.
- March, J.ve Simon, H. (1958). *March, J. and Simon, H. (1958). Organizations. New York: New York: John Wiley and Sons.*
- Martin, T. N. (1979). A Contextual Model of Employee Turnover Intentions. *Academy of Management Journal*, 22(2), 313-324.
- Martins, L. L., Eddleston, K. A.ve Veiga, J. F. (2002). Moderators of the Relationship Between Work-Family Conflict and Career Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 45(2), 399-409.
- Matthews, L. S., Conger, R. D.ve Wickrama, K. A. (1996). Work-Family Conflict and Marital Quality: Mediating Processes. *Social Psychology Quarterly*, 62-79.
- Mavi Gök Havacılık, (tarih yok). *Mavi Gök Havacılık*. Erişim Tarihi: 15. Mayıs 2023. <https://mga.aero/tr/our-company> bu adresten alınmıştır.
- McBey, K.ve Karakowsky, L. (2001). Examining Sources of Influence on Employee Turnover in the Part-time Work Context. *Career Development International*, 6(1), 39-48.
- McNamara , T. K., Pitt-Catsoupes , M., Matz-Costa , C., Brown , M.ve Valcour, M. (2013). Across the Continuum of Satisfaction with Work-Family Balance: Work Hours, Flexibility-Fit and Work-Family Culture. *Social Science Research*, 42(2), 283-298.
- Meyer, J. P.ve Allen, N. J. (1984). Testing the "Side-Bet Theory" of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378.

- Meyer, J. P., Allen, N. J. ve Ian, R. G. (1990). Affective and Continuance Commitment to the Organization: Evaluation of Measures and Analysis of Concurrent and Time-Lagged Relations. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 710-720.
- Mitchell, T. R. ve Lee, T. W. (2001). The Unfolding Model of Voluntary Turnover and Job Embeddedness: Foundations for a Comprehensive Theory of Attachment. *Research in Organizational Behavior*, 23, 189-246.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Mobley, W. H. (1982). Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research. *Academy of Management Review*, 7(1), 111-116.
- Mobley, W. H., Griffeth, R., Hand, H. H. ve Meglino, B. M. (1979). A Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493-522.
- Mobley, W. H., Horner, S. O. ve Hollingsworth, A. T. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63, 408-414.
- Moideenkutty, U., Blau, G., Kumar, R. ve Nalakath, A. (2001). Perceived Organizational Support as A Mediator of the Relationship of Perceived Situational Factors to Affective Organizational Commitment. *Applied Psychology: An International Review*, 50(4), 615-634.
- Morrell, K., Loan-Clarke, J. ve Wilkinson, A. (2001). Unweaving Leaving: The Use of Models in the Management of Employee Turnover. *International Journal of Management Reviews*, 3(3), 219-244.
- Mowday, R. T., Koberg, C. S. ve McArthur, A. W. (1984). The Psychology of the Withdrawal Process: A Cross-validated Test of Mobley's Intermediate Linkages Model of Turnover in Two Samples. *Academy of Management Journal*, 27(1), 79-94.

- Mowday, R. T., Porter, L. W.ve Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkage*. New York: Academic Press.
- Moynihn, D. P.ve Landuyt, N. (2008). Explaining Turnover Intention in State Government. *Review of Public Personnel Administration*, 28(2), 120-143.
- Muchinsky, P. M.ve Tuttle, M. L. (1979). Employee Turnover: An Empirical And Methodological Assessment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(1), 43-77.
- Mueller, C. W.ve Price, J. L. (1990). Economic, Psychological, and Sociological Determinants of Voluntary Turnover. *Journal of Behavioral Economics*, 19(3), 321-335.
- Nasurdin, A. M.ve O'Driscoll, M. P. (2012). Work Overload, Parental Demand, Perceived Organizational Support, Family Support, and Work-Family Conflict Among New Zealand and Malaysian Academics. *New Zealand Journal of Psychology*, 41(1), 38-48.
- Nayır, F. (2011). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenlere Sağlanan Örgütsel Desteğe İlişkin Görüşleri, Öğretmenlerin Örgütsel Destek Algısı ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi* (Yayın no: 302890) [Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi] <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Nayır, F. (2014). Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Kısa Form Geçerlik Güvenirlik Çalışması. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*(28), 95-105.
- 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.
- Niehoff, B. P.ve Moorman, R. H. (1993). Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556.

- Nohe, C., Meier, L. L., Sonntag, K.ve Michel, A. (2015). The Chicken or the Egg? A Meta-Analysis of Panel Studies of the Relationship Between Work–Family Conflict and Strain. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 522-536.
- Noor, N. M. (2002). Work-Family Conflict, Locus of Control, and Women's Well Being:Tests of Alternative Pathways. *The Journal of Social Psychology*, 142(5), 645-662.
- Noor, N. M. (2003). Work- and Family-Related Variables, Work-Family Conflict and Women’s Well-Being: Some Observations. *Community, Work and Family*, 6(3), 297-319.
- Nwanzu, C. L. (2017). Effect of Gender and Marital Status on Perceived Organizational Justice and Perceived Organizational Support. *Genderve Behaviour*, 15(1), 8353-8366.
- O’Rourke, N.ve Hatcher, L. (2013). *A Step-by-Step Approach to Using the SAS System for Factor Analysis and Structural Equation Modeling*. North Carolina: SAS Institute, Inc.
- Oğlak, S. (2017). Yaşlı Bakımında Görünmeyen İşgücü: Aile Bakımı ve Ekonomik Değeri. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 73-87.
- Oktay, M. (2005). Çalışma Yaşamında İş Yerinde Stres. *İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri*, 47, 111-116.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M.ve Mackenzie, S. B. (2005). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publications.
- Öz, T. (2020). *Performans Değerleme Uygulamaları Ve Çalışma Koşullarının Kabin Görevlileri Emniyetli Davranışı Üzerindeki Etkileri* (Yayın no: 625076) [Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü].
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>

- Özçelik, B. (2010). *Kabin Memurluğunun Avantajları, Dezavantajları*. Erişim Tarihi: 15. Mayıs 2023. <https://www.airporthaber.com/thy-haberleri/kabin-memurlugunun-avantajlari-dezavantajlari-24110h.html> bu adresten alınmıştır.
- Özdamar, K. (2004). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdemir, A. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Algılanan Örgütsel Destek, Cinsiyet ve Kıdem Değişkenlerine Göre İncelenmesi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14(1), 237-250.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 113-130.
- Özen Kapız, S. (2002). İş-Aile Yaşamı Dengesi Ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3).
- Özen Kutanis, R. (2015). *Türkiye'de Örgütsel Davranış Çalışmaları*. Ankara: Gazi Kitap Evi Tic. Ltd. Şti.
- Özkalo, E.ve Kirel, Ç. (2013). *Örgütsel Davranış, Genişletmiş ve Güncellenmiş* (6. b.). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Özkalp, E.ve Kirel, Ç. A. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 41-60.
- Öztürk, M.ve Eryeşil, K. (2016). Lider-Üye Etkileşimi ve Örgütsel Destek Algılarının Çalışanların İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 19(1), 123-141.

- Parasuraman, S.ve Simmers, C. A. (2001). Type of employment, work-family conflict and well-being: a comparative study. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 551-568.
- Parker, R. J., Nouri, H.ve Hayes, A. F. (2011). Distributive Justice, Promotion Instrumentality, and Turnover Intentions in Public Accounting Firms. *Behavioral Research in Accounting*, 23(2), 169-186.
- Pegasus, (tarih yok). *Neden Pegasus*. Erişim Tarihi: 15. Mayıs 2023 <https://www.flypgs.com/pegasus-hakkinda/neden-pegasus> bu adresten alınmıştır.
- Pehlivan Aydın, İ. (2002). *İş Yaşamında Stres* (2. b.). Ankara: Pegem Yayınları.
- Perrone, K. M., Aegisdottir, S., Webb, K. L.ve Blalock, R. H. (2006). Work-Family InterfaceCommitment, Conflict, Coping, and Satisfaction. *Journal of Career Development*, 32(3), 286-300.
- Perryer, C., Jordan, C., Firms, I.ve Travaglione, A. (2010). Predicting Turnover Intentions: The Interactive Effects of Organizational Commitment and Perceived Organizational Support. *Management Research Review*, 33(9), 911-923.
- Phillips, J. J.ve Connell, A. O. (2003). *Managing Employee Retention: A Strategic Accountability Approach*. Routledge.
- Polatcı, S. (2011). Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Rolü. Kayseri, Erciyes Üniversitesi.
- Porter, L. W.ve Steers, R. M. (1973). Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151.
- Porter, L., Bigley , G. A.ve Steers , R. (2003). *Motivation and Work Behavior*. McGaw-Hill Irwin.
- Powell, G. N.ve Greenhaus, J. H. (2010). Sex, gender, and the work-to-family interface:Exploring negative and positive interdependencies. *Academy of Management Journal*, 53(3), 513-534.

- Premeaux, S. F., Adkins, C. L.ve Mossholder, K. W. (2007). Balancing Work and Family: A Field Study of Multi-dimensional, Multi-role Work-Family Conflict. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 705-727.
- Price, J. L. (1977). *The Study of Turnover*. Ames: Iowa State University Pres.
- Price, J. L. (2001). Reflections on the Determinants of Voluntary Turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 600-624.
- Price, J. L.ve Mueller, C. W. (1981). A Causal Model of Turn- Over for Nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.
- Price, J. L.ve Mueller, C. W. (1986). *Absenteeism and Turnover of Hospital Employees*. Greenwich: CT: JAI Press.
- Rhoades, L.ve Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of The Literature. *Journal Of Applied Psychology*, 87(4), 698.
- Rhoades, L., Eisenberger, R.ve Armeli, S. (2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Robbins, S. P.ve Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. ABD: Pearson Education Inc.
- Sabil, S.ve Marican, S. (2011). Working Hours, Work-Family Conflict and Work-Family Enrichment Among Professional Women: A Malaysian Case. *International Conference on Social Science and Humanity*, 5, 206-209.
- Sargent, L. D.ve Terry, D. J. (2000). The Moderating Role of Social Support in Karasek's Job Strain Model. *Work ve Stress*, 14(3), 245-261.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V.ve Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.

- Schminke, M., Ambrose, M. L.ve Cropanzano, R. S. (2000). The Effect of Organizational Structure on Perceptions of Procedural Fairness. *Journal of Applied Psychology*, 85(2), 294-304.
- Schumacker, R. E.ve Lomax, R. G. (2004). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling* (2. b.). New York: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Schwartz, F. N. (2006). *Kadınlar: İş Yaşamının Kaçınılmaz Bir Buyruğu, İş Yaşamında Kadınlar*. (L. Aslan, Çev.) İstanbul: Bzd Yayın.
- Scott, R. D. (1972). Job Expectancy: An Important Factor in Labor Turnover. *Personnel Journal*, 360-363.
- Shanock, L. R.ve Eisenberger, R. (2006). When Supervisors Feel Supported: Relationships with Subordinates' Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 689-695.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, (tarih yok). *Havacılık Personeli, Kabin Memuru*. <https://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru> bu adresten alınmıştır.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, (tarih yok). *Havayolu İşletmeleri*. https://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/havacilik_isletmeleri/hava_ulasirma_isletmeleri/hi-120323.pdf bu adresten alınmıştır.
- Silbert, L. (2005). *The Effect of Tangible Rewards on Perceived Organizational Support* (Yüksek Lisans Tezi, University of Waterloo). <https://uwspace.uwaterloo.ca/bitstream/handle/10012/872/lilbert2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sing , A. K.ve Singh, S. (2013). Perceived Organisational Support and Organisational Citizenship Behaviour: The Mediating Role of Personality. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 39(1), 117-125.

- Singh, P.ve Loncar, N. (2010). Pay Satisfaction, Job Satisfaction and Turnover Intent. *Relations Industrielles/ Industrial Relations*, 65(3), 470-490.
- Singh, P.ve Loncar, N. (2010). Pay Satisfaction, Job Satisfaction and Turnover Intent. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 65(3), 470-490.
- Sousa-Poza, A.ve Henneberger, F. (2004). Analyzing Job Mobility with Job Turnover Intentions: An International Comparative Study. *Journal of Economic Issues*, 38(1), 113-137.
- Southwind Airlines, (tarih yok). *Hakkımızda*. Erişim Tarihi: 15. Mayıs 2023. <https://southwindairlines.com/tr/about-company> bu adresten alınmıştır.
- Sökmen, A., Ekmekçioğlu, E. B.ve Çelik, K. (2015). Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme ve Yönetici Etik Davranışı İlişkisi: Araştırma Görevlilerine Yönelik Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 125-144.
- Staines, G. (1980). Spillover Versus Compensation: A Review of the Literature on the Relationship Between Work and Nonwork. *Human Relations*, 33(2), 111-129.
- Stamper, C. L.ve Johlke, M. C. (2003). The Impact of Perceived Organizational Support on the Relationship Between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569-588.
- Stassen, M.ve Ursel, N. D. (2009). Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and The Retention of Older Workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 201-220.
- Staw, B. M. (1980). The Consequences of Turnover. *Journal of Occupational Behavior*, 1(4), 253-273.
- Steers, R. M.ve Mowday, R. T. (1981). Employee Turnover and Post-Decision Justification . *Research in organizational behavior*,, 3, 235-282.

- Subramanian, I. D.ve Shin, Y. N. (2013). Perceived Organizational Climate and Turnover Intention of Employees in the Hotel Industry. *World Applied Sciences Journal*, 22(12), 1751-1759.
- Sun Express, (tarih yok). *Şirket Profili*. Erişim Tarihi: 15. Mayıs 2023. <https://www.sunexpress.com/tr/sirket/sunexpress-duenyasi/sirket-profil/> bu adresten alınmıştır.
- Super, D. E. (1980). A Life-Span, Life-Space Approach to Career Development. *Journal of Vocational Behavior*(16), 282-298.
- Şafak, Ş. (1997). *Kurumlarda Ev İdaresi*. Ankara: Damla Matbaacılık.
- Şimşek, Ş. M., Çelik, A.ve Akgemci, T. (2016). *Davranış Bilimlerine Giriş Ve Örgütlerde Davranış* (9. Baskı b.). Ankara: Eğitim Yayınevi.
- Tabachnick, B. G.ve Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics* (6th edition b.). U.S.A.: Pearson.
- Tailwind, (tarih yok). *Tailwind Hakkında*. Erişim Tarihi: 15. Mayıs 2023. <https://www.tailwind.com.tr/tailwind-hakkinda> bu adresten alınmıştır.
- Takase, M. (2010). A Concept Analysis of Turnover Intention: Implications for Nursing Management. *Collegian*, 17(1), 3-12.
- Tamer, İ.ve Bük, T. B. (2020). Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 139-147.
- Tett, R. P.ve Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Tham, P. (2007). Why are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave Among Social Workers in Child Welfare. *British Journal of Social Work*, 37(7), 1225-1246.

- Thomas, T. 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.
- Tokgöz, N. (2011). Örgütsel Sinisizm, Örgütsel Destek ve Örgütsel Adalet İlişkisi: Elektrik Dağıtım İşletmesi Çalışanları Örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 365-389.
- Toraman, Ö. (2009). *İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi* (Yayın no: 239608) [Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Torun, Y. (2016). *Personel Güçlendirme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü: Örgütsel Sinizm Ölçeği Geliştirmeye Yönelik Bir Araştırma* (Yayın no: 437168) [Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Tourangeau , A., Saari, M., Patterson , E., Ferron, E. M., Thomson, H., Widger, K.ve MacMillan, K. (2014). Work Environments and Other Factors Influencing Nurse Faculty Intention to Remain Employed: A Crosssectional Study. *Nurse Educ Today*, 34(6), 970-7.
- Turan, E., Demirel, Y., Çetin, S.ve Dengel, D. (2019). Örgütsel Adaletin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Özel Sektör Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. 54 (1). *Third Sector Social Economic Review*, 54(1), 394-414.
- 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 Çelik, M. (2010). Turunç, Ö. ve M. Çelik. (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.

- Türk Havayolları, (tarih yok). *Hakkımızda* Erişim Tarihi: 15. Mayıs 2023. <https://www.turkishairlines.com/tr-int/basin-odasi/hakkimizda> bu adresten alınmıştır.
- Tziner, A.ve Birati , A. (1996). Assessing Employee Turnover Costs: A Revised Approach. *Human Resource Management Review*, 6(2), 113-122.
- Vallone, E. G.ve Donaldson, S. I. (2001). Consequences of Work- Family Conflict on Employee Well-Being Over Time. *Work and Stress*, 15(3), 214-226.
- Vinokur, A. D., Pierce, P. F.ve Buck, C. L. (1999). Work- Family Conflicts of Woman in the Air Force: Their Influence on Mental Health and Functioning. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 865-878.
- Voydanoff, P. (1988). Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work/Family Conflict. *Journal of Marriage and Family*, 50(3), 749-761.
- Voydanoff, P. (2004). Implications of work and community demands and resources for work-to family conflict and facilitation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(4), 275-285.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Newyork: Wiley.
- Wallace, J. E. (2005). Job Stress, Depression and Work-to-Family Conflict: A Test of the Strain and Buffer Hypotheses. *Relations Industrielles/ Industrial Relations*, 60(3), 510-539.
- Wang, G.ve Netemeyer, R. G. (2002). The Effects of Job Autonomy, Customer Demandingness, and Trait Competitiveness on Salesperson Learning, Self-Efficacy, and Performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(3), 217-228.
- Wayne, S. J., Shore , L. M., Bommer, W. H.ve Tetrick, L. E. (2002). The Role of Fair Treatment and Rewards in Perceptions of Organizational Support and Leader–Member Exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87, 590-598.

- Wayne, S. J., Shore, L. M. ve Liden, R. C. (1997). Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Werner-Leonard, A. (2006). *Self-Esteem and Mastery as Moderators of the Relationship Between Work and Non-Work Stressors and Depression* (Doktora Tezi, Alberta Üniversitesi). <file:///C:/Users/aybikezorlu/Downloads/727037e3-f2e3-4f40-89ec-1087654bd13f.pdf>
- Whitener, E. M. (2001). “Do “High Commitment” Human Resource Practices Affect Employee Commitment?: A Cross-Level Analysis Using Hierarchical Linear Modeling. *Journal of Management*, 27(5), 515–535.
- Williams, K. J. ve Alliger, G. M. (1994). Role Stressors, Mood Spillover, and Perceptions of Work-Family Conflict in Employed Parents. *The Academy of Management Journal*, 37(4), 837-868.
- Witt, L. A. (1991). Exchange Ideology as a Moderator of Job-Attitudes – Organizational Citizenship Behaviors Relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 21, 1490-1501.
- Wong, C. S., Wong, Y. T., Hui, C. ve Law, K. (2001). The Significant Role of Chinese Employees’ Organizational Commitment: Implications for Managing Employees in Chinese Societies. *Journal of World Business*, 36(3), 326-340.
- Xu, L. (2009). View on Work-family Linkage and Work-family Conflict Model. *International Journal of Business and Management*, 4(12), 229-233.
- Yang, J. T. (2008). Effect of Newcomer Socialisation on Organisational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Intention in the Hotel Industry. *The Service Industries Journal*, 28(4), 429- 443.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, 74-85.

- Yavan, Ö. (2017). Örgüt Psikolojisinde İşten Ayrılma Eğiliminin Kavramsal Değerlenmesi. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 57-72.
- Yener, S. (2018). İşten Ayrılma Niyetinin Belirleyeni Olarak Psikolojik Rahatlık. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(3), 169-192.
- Yeşilyaprak, B. (2004). *Çalışan Anne ve Çocuk ‘‘Siz Başrolü Seçtiniz’’*. (2. b.). İstanbul: Morpa Kültür Yayınları, Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Dizisi.
- Yıldırım, D.ve Aycan, Z. (2008). Nurses' Work Demands and Work-Family Conflict: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(9), 1366-1378.
- Yıldırım, M. H., Erul, E. E.ve Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 33-44.
- Yılmaz, F. (2009). *Avrupa Birliği ve Türkiye'de İş Sağlığı ve Güvenliği: Türkiye'de İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarının Etkinlik Düzeyinin Ölçülmesi* (Yayın no: 552280) [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Yoon, J.ve Lim, J. C. (1999). Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees. *Human Relations*, 52(7), 923-945.
- Yoshimura, K. E. (2003). *Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment, and Intent to Leave: Group Differences* (Yüksek Lisans Tezi, North Carolina State Üniversitesi). <https://repository.lib.ncsu.edu/bitstream/handle/1840.16/2916/etd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yücel, İ.ve Demirel, Y. (2013). Mevcut İş Alternatiflerinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma İlişkisi Üzerinde Etkisi: “Başka Bir Yol Daha Olmalı!”. *Ataturk University Journal Of Economics ve Administrative Sciences*, 27(2), 159-177.

- Yüksel , İ. (2006). Örgütsel Destek Algısı ve Belirleyicilerinin İşten Ayrılma Eğilimi ile İlişkisi. *İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, 35(1), 7-32.
- Yüksel, İ. (2005). İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları ile İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 301-314.
- Zedeck, S.ve Moiser, K. L. (1990). Work In The Family and Employing. *American Psychologist*, 45(2), 240-251.
- Zentner, A. C. (2014). *The Investigation of Turnover Intention Antecedents amongst Information Technology Professionals in Higher Education* (Doktora Tezi, Capella Üniversitesi). Erişim Tarihi: 15. Mayıs 2023.
<https://www.proquest.com/docview/1499823083?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>
- Zorlu, A. (2021). 1900'lere Damga Vuran Meslek: Kabin Memurluğu. M. H. Uncular (Dü.) içinde, *38 Bin Feette* (s. 65-80). İstanbul: Efe Akademi Yayınevi.

EKLER

Ek 1. Anket Formu

Değerli katılımcı,

Fiziksel Çalışma Koşulları ve İş- Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetiyle İlişkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü- Kabin Ekipleri Üzerine Bir Araştırma adlı çalışma Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme doktora programı bünyesinde, Doç. Dr. Şafak Gündüz danışmanlığında yürütülen doktora tez çalışması kapsamında kullanılacaktır. Bu araştırmaya katılmak gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmaya katılmayı kabul ettikten sonra veri toplama formunu doldurmaya başlamış olsanız bile istemediğiniz takdirde çalışmaya katılmaktan vazgeçebilirsiniz. Formu eksiksiz doldurup araştırmacıya göndermeniz çalışmaya katılma konusunda gönüllü olduğunuz anlamına gelmektedir.

Sizden elde edilen tüm bu bilgiler bilimsel bir araştırmada kullanılacaktır. Araştırma sonuçları kimlik belirtecek herhangi bir isim ya da işaret içermeyecektir. Bu araştırmada sizinle ilgili tutulan tüm kayıtlar gizli kalacaktır.

Bu nedenle soruların tümüne doğru ve eksiksiz yanıt vermeniz büyük önem taşımaktadır. Çalışma ile ilgili herhangi bir sorunuz olduğunda aşağıda iletişim bilgileri yer alan sorumlu araştırmacı ile çekinmeden iletişime geçebilirsiniz.

Çalışmamız için zaman ayırarak bilim dünyasına verdiğiniz katkı için teşekkürler...

Araştırma yürütücüsünün

Unvanı, Adı Soyadı: Aybike Zorlu

Çalışmaya Katılım Onayı:

- Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları tamamen anladım.
- Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama yukarıda adı belirtilen araştırmacı tarafından yapıldı, soru sorma ve tartışma imkânı buldum ve tatmin edici yanıtlar aldım.
- Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı.
- Bu çalışmayı istediğim zaman ve herhangi bir neden belirtmek zorunda kalmadan bırakabileceğimi ve bıraktığım takdirde herhangi bir olumsuzluk ile karşılaşmayacağımı anladım.
- Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının İmzası:	
Katılımcının Adı ve Soyadı:	
Tarih:	

Aşağıda, kişinin işyerindeki sorumluluklarını yerine getirmek isterken aile yaşamında karşılaşılabileceği sorunlarla ilgili bazı ifadeler verilmiştir. Bu ifadelere ne derece katıldığınızı işaretleyiniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
İŞ-AİLE ÇATIŞMASI					
1-İşim, aile içi faaliyetlere istediğim kadar zaman harcamamı engelliyor.					
2-İşime ayırmam gereken zaman, evle ilgili sorumluluklarımı yerine getirmemi ve aile içi faaliyetlerde yer almamı engelliyor.					
3-İşle ilgili sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden aile için faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum.					
4-İşten eve geldiğimde çoğunlukla aile içi faaliyetlere katılamayacak ve ailevi sorumluluklarımı yerine getiremeyecek kadar bitkin oluyorum.					
5-İşten eve geldiğimde çoğunlukla duygusal olarak o kadar tükenmiş oluyorum ki, bu ailem için bir şeyler yapmamı engelliyor.					
6-İşteki baskılar yüzünden, bazen eve geldiğimde yapmaktan zevk aldığım şeyleri dahi yapamayacak kadar stresli oluyorum.					
7-İşte kullandığım problem çözme yöntemlerim, evdeki problemleri çözmemde etkili olmuyor.					
8-İşte kullanmam gereken ve etkili olan davranış tarzları, evde ters etki yaratabiliyor.					
9-İşte beni daha etkin yapan davranış tarzları, ev hayatında daha iyi bir eş ve ebeveyn olmama yardımcı olmuyor.					

Aşağıda, kişinin ailevi sorumlulukları yerine getirmek isterken iş yaşamında karşılaşılabileceği sorunlarla ilgili bazı ifadeler verilmiştir. Bu ifadelere ne derece katıldığınızı işaretleyiniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
AİLE-İŞ ÇATIŞMASI					
1-Ailevi sorumluluklarıma ayırdığım zaman çoğunlukla işle ilgili sorumluluklarımla çatışıyor.					

2-Ailemle birlikte geçirdiğim zaman nedeniyle yoğunlukla kariyerime faydalı olabilecek işim ile ilgili faaliyetlere zaman ayıramıyorum.					
3-Ailevi sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden işle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum.					
4-Evdeki stres yüzünden, isteyken kafam aile meseleleriyle meşgul oluyor.					
5-Ailevi sorumlulukların yarattığı stres yüzünden, işime konsantre olmakta zorlanıyorum.					
6-Aile hayatımdaki gerginlik ve endişeler yoğunlukla işimi gerektiği gibi yapmama engel oluyor.					
7-Evde faydasını gördüğüm davranış tarzları işimde aynı ölçüde etkili olmuyor.					
8-Evde kullanmam gereken ve etkili olan davranış tarzları, işte ters etki yaratabiliyor.					
9-Evde işime yarayan problem çözme yöntemlerim, işte uyguladığımda o kadar faydalı olmuyor.					

Aşağıda, kişinin <u>İŞTEN AYRILMA NİYETİNE</u> ilişkin ifadeler verilmiştir. Bu ifadelere ne derece katıldığınızı işaretleyiniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1-Bazen işimden ayrılmayı düşünürüm.					
2-Büyük bir ihtimalle önümüzdeki yıl başka bir iş bakacağım.					
3-Şu an yaptığım işten ayrılmak istiyorum.					

Aşağıda, kabin ekiplerinin fiziksel çalışma koşullarına ilişkin ifadeler verilmiştir. Bu ifadelere ne derece katıldığınızı işaretleyiniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
FİZİKSEL ÇALIŞMA KOŞULLARINA İLİŞKİN ALGI					
1-Uçuş esnasında aynı anda birden fazla görevi yerine getirmek durumunda kalmaktayım					

2-Uçak içi çalışma ortamı işi rahat bir şekilde yapmaya müsait genişliktedir.					
3-Uçuş esnasında çok fazla fiziksel güç harcaması yapmak durumunda kalmaktayım.					
4-Uçuş esnasında genel olarak sürekli tekrar eden işleri yapmak durumunda kalmaktayım.					
5-Uçuş esnasında alçakta ve yüksekte bulunan alet ve gereçlere ulaşmak için devamlı olarak kollarımı uzatmak durumundayım.					
6-Uçuş esnasında gürültü seviyesi makul seviyededir.					
7-Uçuş esnasında zor ve karmaşık görevler yerine getirmekteyim.					
8-Uçuş esnasında görev yaparken toksik ve zararlı içeriklerle temas etmekteyim.					
9-Uçuş esnasında çalışırken zararlı ışınlara (ultraviyole, radyasyon vb.) maruz kalmaktayım.					
10-Uçaktaki dinlenme ortamımız sessiz ve ferahdır.					
11-Uçaktaki çalışma ortamımız hijyeniktir.					
12-Uçuş esnasında beslenme ve su ihtiyacımı zamanında karşılayabilmekteyim.					
13-Uluslararası konvansiyonellere göre belirlenmiş çalışma saatleri kadar mesai yapmaktayım.					
14-Uçuş operasyonları ailemi ve sevdiklerimi göremeyecek kadar yoğundur.					
15-Uçuş bölgelerinin farklılıklarından dolayı biyolojik saatlerimde aksamalar oluşur.					
16-Ağırlaştırılmış ekiple yapılan uçuşlarda varılan meydana yatı yapılmadan geri dönüş yapıldığı zaman ve durumlar olmaktadır.					
17-Uçuşta görev esnasında psikolojik tacize uğradım.					

Aşağıda, örgütsel destek algı düzeyinizi belirlemeye yönelik ifadeler verilmiştir. Bu ifadelere ne derece katıldığınızı işaretleyiniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK					
1-Çalıştığım kurum benim görüşlerimi dikkate alır.					
2-Çalıştığım kurum gerçekten benim refahımı düşünür.					
3-Çalıştığım kurum amaçlarımı ve değerlerimi çok fazla önemser.					
4-Bir sorunum olduğunda çalıştığım kurum bana yardımcı olur.					
5-Çalıştığım kurum söz konusu ben olunca kabul edilebilir hatalarımı bağışlar.					
6-Çalıştığım kurum beni kendi çıkarı için kullanır.					
7-Çalıştığım kurum benim için çok az endişelenir.					
8-Özel bir yardıma ihtiyaç duyduğumda çalıştığım kurum bana yardım etmede istekli davranır.					
9-Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.					
10-Çalıştığım kurum işimi olabildiğince eğlenceli hale getirir.					

Lütfen aşağıda yer alan soruları durumunuza uygun seçeneğe "X" işareti koyarak yanıtlayınız.					
Yaş	() 18-25	() 26-33	() 34-41	() 42-49	() 50 ve üzeri
Cinsiyet	() Kadın		() Erkek		
Medeni Hal	() Evli		() Bekar	() Diğer	
Eğitim Durumu	() Lise	() Ön Lisans	() Lisans	() Yüksek Lisans	() Doktora
Aylık toplam geliriniz	() 4000-5000 TL	() 5001-6000 TL	() 6001-7000 TL	() 7001-8000 TL	() 8001 TL ve üzeri
Eşinizin çalışma durumu	() Evli değilim	() Tam zamanlı çalışıyor	() Yarı zamanlı çalışıyor	() Çalışmıyor	() Emekli

Çocuk sayınız	☐ Çocuğum yok	☐ 1	☐ 2	☐ 3 ve üzeri	
Evde, ev işleri, çocuk/yaşlı/engelli bakımında kimden destek alıyorsunuz?					
☐ Destek almıyorum	☐ Ücretli çalışan	☐ Eş	☐ Akraba/komşu/arkadaş	☐ Kreş/anaokulu	☐ Aile büyükleri
					☐ Diğer (Lütfen belirtiniz.)

Ek 2. Etik Kurul Kararı

“Bu belge, Yükseköğretim Kurulu tarafından 19.01.2021 tarihli “*Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge*” ile bildirilen 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizlenmiştir.



ÖZGEÇMİŞ

Aybike ZORLU

Eğitim

Doktora	Devam	Maltepe Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Doktora Programı
Yüksek Lisans	2019	Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Yönetimi
Lisans	2021	Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Havacılık Yönetimi
Lisans	2009	Marmara Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat

İş

2015-Devam	Maltepe Üniversitesi/MYO /Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Pr.
2014-2015	Bilgi Üniversitesi/MYO/ Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Pr.
2014-2015	Nişantaşı Üniversitesi/MYO/ Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Pr.
2005-2014	Kabin Amiri Onur Havayolları, (Ticari (Özel))
2004-2005	Yer Hizmetleri Personeli Çelebi Hava Servisi, (Ticari (Özel))

Yayınlar ve Diğer Bilimsel Faaliyetler

38 Bin Feette, Bölüm adı:(1900'lere Damga Vuran Meslek: Kabin Memurluğu) (2021)., ZORLU AYBİKE, UNCULAR MUHİTTİN HASAN, Efe Akademi Yayınevi, Editör: Muhittin Hasan Uncular, Basım sayısı:1, Sayfa Sayısı 125, ISBN:978-625-8496-84-0, Türkçe(Bilimsel Kitap), (Yayın No: 7879849)

ZORLU AYBİKE, NEBOL ERDAL (2022). The Organizational Commitment of Different Generations-A Study on Cabin Crew. Journal of aviation (Online), 6(3), 355-364., Doi: 10.30518/jav.1128262 (Kontrol No: 7932453)

