



ANKARA  
HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**İŞ-AİLE, AİLE-İŞ ÇATIŞMASININ İŞTEN AYRILMA  
NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: OTEL ÇALIŞANLARI  
ÜZERİNDE ARAŞTIRMA**

**Gündüz İBRAHİMLİ**

**Tez Danışmanı  
Prof.Dr. Belgin AYDINTAN**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**MAYIS 2022**



**İŞ-AİLE, AİLE-İŞ ÇATIŞMASININ İŞTEN AYRILMA NİYETİ  
ÜZERİNE ETKİSİ: OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE ARAŞTIRMA**

**Gündüz İBRAHİMLİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
İŞLETME BİLİM DALI**

**ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**MAYIS 2022**

## ETİK BEYAN

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarımı kabullendiğimi beyan ederim.

Gündüz İbrahimli  
16.05.2022

İŞ-AİLE, AİLE-İŞ ÇATIŞMASININ İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ:

OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE ARAŞTIRMA

(Yüksek Lisans Tezi)

Gündüz İBRAHİMLİ

ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Mayıs 2022

### ÖZET

İnsan yaşamının büyük bir bölümünü oluşturan iş, aile hayatında üstlendiği roller arasında çatışma ortaya çıkarabilmektedir. Günümüz yoğun iş temposunda iş aile hayatında çalışanların üstlendiği roller arasında çatışmalar ortaya çıkabilmektedir. Çalışanların beklenti ve ihtiyaçları da değişen çalışma şartlarıyla birlikte farklılaşmaktadır. Beklenti ve ihtiyaçlar karşılanamadığında iş aile-aile iş çatışmaları meydana gelebilmektedir. Bu araştırmada iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin test edilmesi amaçlanmıştır. Bununla birlikte iş-aile ve aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyeti boyutları arasında ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Bu kapsamda Ankara'da bulunan 166 otelde çalışan ve basit rastgele örnekleme yöntemiyle tespit edilen 300 kişiden anket verileri toplanmıştır. Toplanan veriler SPSS 20.1 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonrasında ulaşılan bulgulara göre: (1) İş-aile yaşam çatışmasının aile-iş çatışması üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi vardır; (2) İş-aile yaşam çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi vardır; (3) Aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi vardır. İş-aile çatışması ölçeği ve aile-iş çatışması ölçeğinin işten ayrılma niyeti ölçeği üzerinde ki etkiyi hesaplamak için yapılan çoklu regresyon analizi sonucuna göre ise, iş-aile çatışması ölçeğinin işten ayrılma niyetini açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. Aile-iş çatışması ölçeği ise işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkiye sahip değildir.

Bilim Kodu : 115403  
Anahtar Kelimeler : Çatışma, Aile Hayatı, İş-Aile Yaşam Çatışması, Aile ve İş Rollerini, İşten Ayrılma Niyeti  
Sayfa Adedi : 75  
Tez Danışmanı : Prof. Dr. Belgin AYDINTAN

WORK-FAMILY, FAMILY-WORK CONFLICT ON INTENTION TO LEFT WORK  
IMPACT: RESEARCH ON HOTEL EMPLOYEES  
(M.Sc. Thesis)

Gündüz İBRAHİMLİ

ANKARA HACI BAYRAM VELİ UNIVERSITY  
THE INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES

May 2022

ABSTRACT

Work, which constitutes a large part of human life, can cause conflict between the roles it undertakes in family life. In today's intense work tempo, conflicts may arise between the roles undertaken by the employees in business and family life. The expectations and needs of the employees also change with the different working conditions. When expectations and needs are not met, work-family, work-family conflicts may occur. In this study, it was aimed to test the relationship between work-family conflict, family-work conflict and intention to leave work. In addition, it was examined whether there is a relationship between the dimensions of work-family, family-work conflict and intention to leave. In this context, survey data were collected from 300 people determined by simple random sampling method working in 166 hotels of Ankara. The collected data were analyzed using the SPSS 20.1 program. According to the findings obtained after the analysis; work -family conflict has a significant and positive effect on family-work conflict. Work-family conflict has a significant and positive effect on turnover intention. Family-work conflict has a significant and positive effect on turnover intention. According to the results of the multiple regression analysis performed to calculate the effect of the work-family conflict scale and the family-work conflict scale on the turnover intention scale, it was concluded that the work-family conflict scale explained the turnover intention. Family-work conflict scale, on the other hand, has no effect on intention to leave work.

Science Code : 115403  
Key Words : Conflict, Family Life, Work-Family Life Conflict, Family and Work Roles ,Intention to Leave Work  
Page Number : 75  
Supervisor : Prof. Belgin AYDINTAN (PhD)

## İÇİNDEKİLER

	<b>Sayfa</b>
ÖZET .....	iv
ABSTRACT .....	v
İÇİNDEKİLER .....	vi
TABLoların LİSTESİ .....	ix
ŞEKİLLERİN LİSTESİ .....	x
1. GİRİŞ .....	1
2. ÇATIŞMANIN TANIMI .....	3
2.1. Çatışma Türleri .....	4
2.2. Çatışmanın Belirtileri .....	9
2.3. Rol Kavramı, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği .....	9
2.3.1. Rol Kavramı .....	10
2.3.2. Rol Çatışması .....	11
2.3.3. Rol Belirsizliği .....	12
3. İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASI .....	15
3.1. İş-Aile Çatışmasının Tanımı .....	15
3.2. Aile-İş Çatışmasının Tanımı .....	17
3.3. İş ve kişisel yaşam arasındaki ilişki modelleri .....	17
3.3.1. İş ve Aile Yaşamına Ait Denge Modelleri .....	18
3.4. İş Aile Çatışmasının Türleri .....	20
3.4.1. Zaman Esaslı Çatışma .....	20
3.4.2. Gerginlik Esaslı Çatışma .....	21
3.4.3. Davranış Esaslı Çatışma .....	22
3.5. İş- Aile ve Aile- İş Çatışması Kuramları .....	22

	<b>Sayfa</b>
3.5.1. Sosyal Kimlik Kuramı .....	23
3.5.2. Rol Kuramı .....	25
3.5.3. Telafi kuramı .....	26
3.5.4. Kaynakların Korunması Kuramı (COR) .....	27
3.6. İş Aile ve Aile İş Çatışmasına Neden Olan Faktörler .....	28
3.7. Kişisel Faktörler .....	28
3.7.1. Cinsiyet .....	28
3.7.2. Yaş .....	29
3.7.3. Kişilik .....	30
3.8. İşten Kaynaklanan Nedenler .....	32
3.8.1. Çalışma Saatlerinin Yoğunluğu ve Düzensizliği.....	32
3.8.2. İş ve Çalışma Koşulları .....	33
3.9. Aileden Kaynaklanan Nedenler .....	34
3.9.1. Medeni Durum .....	34
3.9.2. Çocuk Bakımı ve Sorumluluğu .....	35
3.9.3. Ailede Bakıma Muhtaç Bireylerin Bulunması .....	36
4. İŞTEN AYRILMA NİYETİ .....	37
4.1. İş Tatmini .....	38
4.2. İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi .....	39
4.3. İşten Ayrılma Niyetine Etki Gösteren Faktörler .....	40
5. İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASININ İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNE UYGULAMA .....	43
5.1. Araştırmanın Konusu .....	43
5.2. Araştırmanın Amacı .....	43
5.3. Araştırmanın Önemi .....	44
5.4. Araştırma Modeli ve Hipotezler .....	44

	<b>Sayfa</b>
5.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklem .....	45
5.6. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	46
5.7. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları .....	46
6. BULGULAR .....	49
6.1. Ölçeklerin Analizleri ve Geçerliliği .....	49
6.1.1. Ölçeklerin Geçerliliği .....	49
6.1.1.1. İş-aile çatışması ölçeği .....	49
6.1.1.2. Aile-iş çatışması ölçeği .....	50
6.1.1.3. İşten ayrılma niyeti ölçeği .....	50
6.1.2. Ölçeklerin Güvenilirliği .....	50
6.2. Regresyon ve Korelasyon Analizi .....	51
6.2.1. Korelasyon Analizi .....	51
6.2.2. Regresyon Analizi .....	52
7. TARTIŞMA VE SONUÇ .....	55
KAYNAKLAR .....	61
EKLER.....	73
EK-1. Anket İzin.....	74
ÖZGEÇMİŞ .....	75

## TABLULARIN LİSTESİ

<b>Tablo</b>	<b>Sayfa</b>
Tablo 6.1. İş-aile çatışması ölçeği KMO ve Bartlett's Testi.....	49
Tablo 6.2. Aile-iş çatışması ölçeği KMO ve Bartlett's Testi.....	50
Tablo 6.3. İşten ayrılma niyeti ölçeği KMO ve Bartlett's Testi.....	50
Tablo 6.4. Ölçek alt boyutlarının güvenilirlik analizi .....	50
Tablo 6.5. Ölçek alt boyutlarının korelasyon analizi .....	51
Tablo 6.6. Regresyon analizi.....	52
Tablo 6.7. Hipotezlerin sonuçları.....	53

## ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 3.1. İş-Aile Çatışması Oluşum Şeması .....	16
Şekil 5.1. İş-aile çatışması, aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine etki modeli .....	45



## 1. GİRİŞ

Birden fazla rolü dengelemek, aynı anda hem mesleki hem de kişisel sorumluluklarını sürdüren kadın ve erkeklerin yaşadığı kişiler arası ve içsel çatışmaları artırabilir. İş ve aile, insanların yaşamlarının merkezi bileşenleridir. Bu nedenle de birden fazla sorumluluğu yönetmek için, insanların çok fazla zaman ve enerji harcaması gerekmektedir. Ek olarak şu da belirtilmelidir ki, iş ve aile rollerinin kişinin psikolojik, sağlık ve tatmini üzerinde de anlamlı bir etkisi olabilir (Kossek ve Ozzeki, 1998).

İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması, “iş ve aile alanlarından gelen rol baskılarının bazı açılardan karşılıklı olarak uyumsuz olduğu sürtüşme biçimleri” olarak tanımlanmaktadır (Cinamon ve Rich, 2002). Araştırmacılar, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının farklı ancak ilişkili rol çatışması biçimleri olduğunu öne sürmektedirler (Greenhaus ve Beutell, 1985). Genel olarak, iş-aile çatışması; aile sorumluluklarını engelleyen iş sorumlulukları nedeniyle ortaya çıkan çatışma, aile-iş çatışması; ailevi sorumlulukların iş sorumluluklarını engellemesi nedeniyle ortaya çıkan çatışma olarak tanımlanmaktadır. Netemeyer ve diğerleri, iş-aile ve aile-iş çatışmasını doğru bir şekilde değerlendirmenin önemini tartışmış ve sonuç olarak iş-aile çatışmasını “genel taleplerin, işe ayrılan zamanın ve işin yarattığı gerginliğin, aile ile ilgili sorumlulukların yerine getirilmesini engellediği bir tür roller arası çatışma” olarak tanımlamışlardır. Benzer şekilde, aile-iş çatışması, “ailenin genel taleplerinin, buna ayrılan zamanın ve ailenin yarattığı baskının işle ilgili sorumlulukların yerine getirilmesini engellediği bir tür roller arası çatışma” olarak tanımlanmaktadır (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996). Bu tezde kullanılan literatüre uyumlu olarak, iş ile ilgili sorumluluklardan kaynaklanan ve aile hayatına müdahale eden çatışmadan bahsederken “iş-aile çatışması” terimi kullanılacaktır. Benzer biçimde, işe müdahale eden aile sorumluluklarından kaynaklanan çatışmanın türünü tanımlarken “aile-iş çatışması” terimi kullanılacaktır. İş-aile çatışması, kişinin ailesiyle ilgili görevleri yerine getirmesini zorlaştıran işteki taleplerin bir sonucu olarak ortaya çıkabilir. Çatışmaya neden olabilecek sebepler içerisinde aile ile ilgili görevler, çocuk veya yaşlanan bir ebeveynin bakımı, ev içi sorumlulukların yanı sıra kişinin aile içindeki rolünün bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek ek sorumluluklar da yer alabilir. İşle ilgili görevler, saatlerce ücretli çalışmayı kapsar ve ayrıca fazla mesai, işle ilgili seyahat ve evde yerine getirilen iş yükümlülüklerini içerebilir. İş-aile çatışmasına benzer şekilde,

aile-iş çatışması, kişinin aile rolleriyle ilgili sorumlulukları işle ilgili taleplerle çatıştığında ortaya çıkar. Bir rolün gerektirdiği talepler verilen rolle ilişkili sorumluluklar, gereksinimler, beklentiler, görevler ve taahhütler olarak düşünülebilir. Genel olarak incelendiğinde aile-iş çatışması durumunda, çocuk bakımı veya yaşlanan bir ebeveynin bakımı gibi aile ile ilgili talepler iş taleplerini engeller. İş/aile çatışması üzerine yapılan araştırmaların çoğu, iş ve aile refahında, yaşam ve iş tatmininde azalma ve mesleki tükenmişlik veya işten ayrılmada artış gibi bu çatışmanın bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek çeşitli olumsuz sonuçlara odaklanmıştır (Burke, 1988; Frone, Russell and Cooper, 1992; Greenhaus, 1988; Pleck, Staines ve Lang, 1980). Mevcut araştırmalar, iş-aile ve aile-iş çatışmasını değerlendirmek için kullanılan çeşitli ölçütler üretmiştir (Gutek, Searle ve Klepa, 1991; Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996). Her bir ölçüm, katılımcıların hem iş-aile çatışması hem de aile-iş çatışması algılarını değerlendirmek için kullanılır. Bununla birlikte, kişisel ve mesleki sorumluluklar ile olası sonuçlar dengelenirken ortaya çıkan çatışma arasındaki ilişkiyi etkileyebilecek faktörleri inceleyen araştırmaların sayısı azdır.

İşten ayrılma niyeti bireyleri ve örgütleri etkileyebilecek bir eylemdir. Birey üstlendiği rollerden dolayı gerekli sorumlulukları yerine getiremediği veya zorlandığı zamanlarda, işten ayrılmayı bir çözüm yolu olarak görebilmektedir. Bu durum bireyin, işsiz kalmasına ve yaşamına olumsuz etki göstermesine neden olabilmektedir. Örgüt için ise bu durum tecrübeli, performansı yüksek, verimliliği yüksek bir iş gücünü kaybetmesine neden olabilmektedir.

Bu çalışma dört bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde, çatışma ve rol kavramı, konusu ele alınarak, literatürde konuya ilişkin mevcut teorik yaklaşımlar açıklanmıştır. İkinci bölümde, iş-aile ve aile-iş çatışması kavramı, türleri, nedenleri ve sonuçları ele alınmış olup, literatürde konuya ilişkin mevcut teorik yaklaşımlar açıklanmıştır. Üçüncü bölümde, çalışmanın diğer değişkeni olan işten ayrılma niyeti konusundaki tanımlamalara yer verilmiştir. Son bölümde ise iş-aile ve aile-iş çatışmalarının, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yapılan otel uygulaması yer almaktadır. Veriler istatistiksel analiz yöntemleriyle değerlendirilmiş ve ulaşılan sonuçlar yorumlanmıştır.

## 2. ÇATIŞMANIN TANIMI

Yunanca "*conflictus*" kelimesinden türemiş "Çatışma" kelimesi, "karşı koymak", "yüz yüze gelmek", "anlaşmazlık" anlamına gelmektedir. Genellikle, çatışma hakkında konuşurken, insanların birbirleriyle sosyal etkileşimi sırasında ortaya çıkan görüşler, hedefler ve ilgi alanlarındaki çelişkileri çözmenin en çabuk ilerleyen yolundan bahsederler. Yerli ve yabancı uzmanların çatışma üzerine çeşitli açılardan yaklaşımları bulunmaktadır Bu yaklaşımlara göre çatışma;

- İki veya daha fazla kişi arasında düşünsel, değersel ve duygusal bakımdan yaşanan farklılıkların iç uyumsuzluğudur (Kelly, 2006, s. 22).
- Psikolojik çatışma, bireye eş zamanda iki aynı büyüklükte zıt tarafların etki gösterdiği süreç gibi nitelendirilebilir (Levin, 1982, s. 44).
- Bireyler veya grupların ilgi alanlarının, hedeflerinin, seçimlerinin ve algılarının aynı olmamasından dolayı ortaya çıkan, bir tarafın kazanmasına diğerinin kaybetmesine sebep olan, tedirginlik, sıkıntı, gerginlik, düşmanlık ve çatışma gibi olumsuz davranışlara yol açan sosyal bir olgudur (Deniz, 1998, s. 2-3).
- Örgütte bireyler veya grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına veya karışmasına neden olan olaylardır (Eren, 2008).
- Bir örgütte bireyler veya gruplar arasında kısıtlı kaynakların paylaşılması ya da bu birey ya da gruplar arasında statü, amaç, değer farklılıklarından dolayı ortaya çıkan anlaşmazlık veya uyuşmazlıklardır (Şimşek, 2008).
- Bir süreç olarak çatışma, bu sosyal etkileşimin katılımcılarına karşı çıkmaktan oluşur ve genel kabul görmüş standartların ötesine geçen olumsuz duygulara eşlik eder. Psikolojide, çatışma terimi birkaç taraf arasında anlaşma eksikliği olarak tanımlanır (*taraflar: bireyler veya insan grupları*) (Şimşek, 2008).

Vakaların büyük çoğunluğunda, çatışmanın tamamen olumsuz bir olgu olduğuna ve yanlış anlama, kızgınlık, düşmanlık veya tehditlere, başka bir deyişle kaçınılması gereken bir şeye neden olduğuna inanılmaktadır. Ayrıca, daha önceki işletme okullarının temsilcileri, çatışmanın kötü organizasyon yönetiminin bir işareti ve verimsizliğinin bir göstergesi olduğunu iddia ederler. Ancak, bunun aksine, günümüz uzmanları işletme alanındaki birçok çatışmanın çalışanlar arası ilişkileri iyi yönde

etkileyeceğine ve en etkili organizasyonlarda da arzu edilen faktör olmasına inanmaktadır (Halil, 2006, s. 251). Burada gereken tek şey çatışmayı nasıl yöneteceğinizi öğrenmektir. Çatışma, herhangi bir sosyal olgu gibi, sadece kendi tanımına değil, aynı zamanda kendi özelliklerine de sahiptir.

## 2.1. Çatışma Türleri

Örgütlerde çatışma farklı düzey ve türlerde ortaya çıkabilmektedir. Örgüt kültürünün bulunduğu bir ortamda teorik olarak çatışmanın olmaması veya en minimum seviyede olması düşünülebilir. Fakat iş ortamlarında bireylerin yanı sıra onların oluşturdukları gruplar ve departmanlar da bulunmaktadır. Herhangi bir örgütte bu kişi, grup ve departmanlar arasında çatışmalar olabileceği gibi örgütlerin kendi aralarında da çatışmalar yaşanabilir. Çatışmalar aşağıda belirlenen türlere göre ayrılmaktadır (Murat, 2017, s. 341).

### *a. Bir grubun veya kuruluşun faaliyetleri üzerindeki etkisine göre çatışmaların sınıflandırılması*

Çatışmalar, bir grubun veya kuruluşun faaliyetleri üzerindeki etkisi açısından yapıcı veya yıkıcı olabilir. Yapıcı (işlevsel) çatışmalar, bilinçli kararların alınmasına ve çatışmaya taraf olan bireylerin ilişkilerinin gelişmesine katkıda bulunan çatışmalardır (Kaygın, 2019, s. 261). Genellikle, çatışmaların aşağıdaki gibi birkaç fonksiyonel sonucu bulunmaktadır:

- Çatışma, bu çatışmanın tüm taraflarına uyacak şekilde çözümlenir; her iki taraf da sorunun çözümüne dâhil olduğunu düşünmektedir,
- Birlikte alınan kararlar mümkün olduğunca hızlı ve kolay bir şekilde uygulanmaktadır,
- Çatışmaya katılan taraflar, sorunları çözerken etkili iş birliği becerisine hâkimdir,
- İnsanlar arasındaki ilişkileri iyileştirmektedir,
- Çatışmaya katılanlar artık anlaşmazlıkları olumsuz ve olumsuz sonuçlara yol açıyor olarak görmemektedir.

Yapıcı çatışmalar tarafların uzlaşmalarına odaklı olduğundan, genellikle olumlu çağrışımlar alır. İş yerinde üst ve astların ortak faaliyetlerinin uyuşmaması, onların herhangi bir konuda anlaşamama durumu bu olayın en belirgin örneklerinden birisidir.

Böyle bir durumda katılımcıların görüşleri alındıktan sonraki süreç uzlaşmaya yönelir. Hem üstler hem de astlar ortak bir kaniya vardıkları için, ilişkileri olumlu bir çağrışım alır.

Yıkıcı (işlevsiz) çatışmalar, yetkili kararların benimsenmesini ve çatışma konuları arasında etkileşimi engelleyen çatışmalardır. Bu tür çatışmalar örgütü amaçlarına ulaşmaktan alıkoyan çatışmalardır. Çatışmaların işlevsiz sonuçları aşağıdaki gibidir:

- İnsanlar arasındaki rekabetçi, rakip ilişkiler,
- Olumlu ilişkiler ve iş birliği arzusu eksikliği,
- Rakip ile etkileşimi azaltma ve hatta tamamen durdurma arzusu,
- Bir çatışmada “zafer” kazanmanın ortak bir çözüm bulmaktan çok daha önemli olduğu inancı,
- Kötü ruh hali, olumsuz duygular, memnuniyetsizlik hissi,

Yapıcı olmayan çatışma örnekleri arasında savaş, fiziksel şiddetin herhangi bir tezahürü, aile kavgaları vb. örnek olarak gösterilebilir.

#### *b. Çatışmaların katılımcıların niteliğine göre sınıflandırılması*

Çatışmalar farklı türlerde ve sınıflarda ortaya çıkabilmektedir. Bu açıdan bakıldığında katılımcıların niteliğine göre sınıflandırılan çatışmalar bireysel, kişiler arası, birey-grup, grup içi ve gruplar arası çatışmalar olarak ayrılmaktadır.

- Bireysel çatışma; bir insanın iç dünyasında çeşitli psikolojik faktörler- duygular, değerler, ihtiyaçlar vb. arasındaki çatışmalardır. İnsan faaliyetleri ile ilişkili olarak, bireysel çatışma çeşitli şekillerde ifade edilebilir. Ancak birçok durumda bireysel çatışma, bir kişinin farklı rolleri çeşitli gereksinimlere bağlı olarak yerine getirmesi durumunda yaşadığı çatışmadır (Sefer ve ark.β, 2013, s. 103).
- Kişiler arası çatışma en yaygın çatışma türüdür. Farklı durumlarda, farklı şekillerde bireyler fikir ayrılıklarına düştükleri zaman bu tür çatışmalar ortaya çıkabilir. Fakat böyle bir çatışmanın nedenleri, sadece öznel davranışlara sahip olan insanların görüşleri, davranışları, fikirleri veya karakterleri arasındaki farklılıklar değil, aynı zamanda objektif nedenlerdir.

- Bireylerle gruplar arasındaki çatışmalar; bu tür çatışma, bireylerin grup tarafından belirlenen standartları kabule zorlanması ile ortaya çıkmaktadır. Grup amaçlarını, değerlerini ve izlenen yolu benimsemeyen bireyler, grup ile çatışma haline girme durumunda kalmaktadır. Bireylerin grup üyesi olmaları halinde ise grup içi çatışmalardan bahsedilebilir.
- Grup içi çatışmalar bir grup ya da örgüt içinde grup üyeleri arasında grubun amaçları, görevleri, prosedürleri vb. üzerinde uyuşmazlıklardan kaynaklanan çatışmalardır (Karip, 2003, s. 37).
- Gruplar arası çatışma, bir toplumun veya bir örgütün parçası olan resmi ve veya gayri resmi gruplar arasında ortaya çıkan bir çatışmadır. Gruplar arası çatışmalar, daha çok aynı bölüm yöneticisine bağlı olan grupların birbirleriyle mücadeleye girmelerinden kaynaklanır (Eren, 2008, s. 561). Gruplar arası bir çatışma sırasında, insanların birbirine sıkı sıkıya bağlı, uyumlu bir şekilde çeşitli örgütlerde birleşebilmeleri söz konusudur. Bununla birlikte, bu uyum genellikle istenen sonuç elde edildikten hemen sonra kaybolur. Bir örgütsel birimin çalışanları ile yönetimi arasında, örneğin personeldeki ani bir azalma nedeniyle; gruplar arası bir çatışma ortaya çıkabilir; benzer bir durum muhalefetteki siyasi partiler veya dini mezhepler arasında da sıklıkla görülür.

*c. Çatışmaların tarafların özelliklerine ve çatışma koşullarına göre sınıflandırılması*

Karşıt tarafların özellikleri ve gelişim koşulları ile çatışmalar içsel ve dışsal olabilir.

İç çatışmalar – bir topluluk veya bir grup insan içindeki iki veya daha fazla karşıt varlığın etkileşimi ile karakterize edilir. Örneğin liderlik mücadelesi, iç çatışmanın harika bir örneği olabilir (Türk, 2004). Dış çatışmalar – farklı nesnelere (gruplar, sınıflar, vb.) ilgili karşı tarafların etkileşimidir. Dış çatışmalara örnek olarak, kişi ile doğal unsurlar arasındaki çatışma veya vücudun dış çevre ile mücadelesi gösterilebilir.

*d. Çözümüne göre çatışma türleri*

Çözüm yöntemine göre, çatışmalar şiddet içeren ve şiddet içermeyen bölümlere ayrılmıştır.

Şiddet içeren çatışmalar, çatışmanın tüm yapılarının yok edilmesi veya biri hariç tüm aktörlerin çatışmaya katılma durumunun reddedilmesine yönelik çelişkileri çözme yoludur. Bu çatışmanın sonunda söz hakkına sahip birey kazanır.

Şiddet içermeyen (uzlaşmacı çatışmalar) çatışmalar, çatışma öznelerinin amaçlarının karşılıklı şekilde değişmesi ile bazı çözüm şansları yaratan çatışmalardır. Bir uzlaşma çatışmasına örnek olarak şu durumdan bahis edilebilir: Üretim için ham madde tedarik etmeyi taahhüt eden bir tedarikçi belirlenen zamanda yükümlülüklerini yerine getirmez. Bu durumda, imalatçıdan tedarikçinin kararlaştırılan programa uyması talep edilir. Fakat teslimat süresi mantıklı bir nedenden dolayı değişebilir. Her iki tarafın karşılıklı çıkarları müzakerelere, ilk programı değiştirmelerine ve bir uzlaşma çözümü bulmalarına izin verir.

*e. Tezahür alanına göre çatışma türleri*

Çatışma, uluslararası ilişkileri analizinde kullanılan önemli kavramlardan biridir. Çatışma farklı şekillerde ve türlerde ortaya çıkabilmektedir. Bu konuda yapılan farklı sınıflamalardan biri; çatışmaların hangi alanlarda ortaya çıkması ile ilgilidir. Bu açıdan tezahür alanına göre çatışma türlerini 4 başlık altında sıralayabiliriz:

Siyasi çatışmalar – iktidar mücadelesi ve güçler ayrılığı temelinde çatışmalardır.

Sosyal çatışma – insan ilişkileri sisteminde bir çelişkidir. Bu çelişkiler, karşıt varlıkların çıkarlarının yanı sıra bireylerin ve sosyal grupların eğilimlerinin güçlendirilmesi ile ayırt edilir. Sosyal ihtilaflar, tamamen toplumsal, toplumsal emek ve emek ihtilaflarını içerir.

Ekonomik çatışmalar – bu çatışma grubu, temelleri bireylerin ve sosyal grupların ekonomik çıkarları alanında çelişkiler olan çatışmaları içerir. “Önümüzdeki yarım asırda, küresel ısınmanın beraberinde getireceği iktisadi sorunlar çatışmanın ekonomik temellerini ön plana taşıyacaktır. Özellikle gıda, enerji, su havzalarına erişim çabaları ve yaşanabilir alan arayışları gelecekteki çatışmaların temel ekonomik nedenleri olarak karşımıza çıkacaktır.” (Orhan, Cehir ve Hacıoğlu, 2009, s. 4).

Örgütsel çatışmalar – hiyerarşik ilişkilerin ve insan faaliyetinin düzenlenmesinin bir sonucu olarak ve insan ilişkilerinin dağıtım ilkesinin kullanılmasının bir sonucu olarak düşünülebilir. Örgütsel bir çatışmanın çarpıcı bir örnek olarak, iş tanımlarının uygulanması, bir çalışan için belirli görev ve hakların verilmesi, çalışanların değerlendirilmesi ve ücretlendirilmesinde belirli hükümlerin varlığı ve ikramiyeleri vb. verilebilir.

#### *f. Etki Yönüne Göre Çatışma Türleri*

Etki yönüne göre çatışmalar, dikey ve yatay olmak üzere iki sınıfa ayrılmaktadır. Bu çatışmalar karakteristik özelliklerin, çatışma anında öznelerin emrindeki güç miktarının dağılımı olarak ifade edilebilir.

Dikey çatışmalar, mevcut güç miktarının dikey eksen boyunca yukarıdan aşağıya doğru azaldığı, böylece çatışmanın özneleri için farklı başlangıç koşullarının belirlendiği çatışmalardır. Dikey çatışmalar örgüt içi hiyerarşik çatışmalar olarak da ifade edilmektedir. Dikey bir çatışmaya üst ve ast, öğretmen ve öğrenci, küçük bir işletme ve daha yüksek bir organizasyon vb. arasındaki çatışmalar örnek verilebilir.

Yatay çatışmalar, öznelerin eşit değerde veya hiyerarşik düzeyde bir güçle etkileştikleri süreçteki çatışmalardır. Bu çatışmalar eş değer görevlerde bulunan yöneticiler, aynı seviyedeki çalışanlar, tüketiciler ve tedarikçiler vb. arasındaki çatışmalardır.

#### *g. Tezahür açısından çatışma türleri*

Çatışmalar gizli ve açık olabilir. Gizli çatışmalar, çatışmanın özneleri arasında dışsal saldırgan eylemlerin bulunmadığı, ancak dolaylı olması gereken yerler olduğu çatışmalardır. Gizli çatışmalar ancak çatışma etkileşimi konularından biri diğerinden korkuyorsa veya açık bir çatışma için yeterli kaynağa sahip değilse mümkündür.

Açık çatışmalar – içlerinde çatışan varlıkların açık bir çatışması olduğu (anlaşmazlıklar, kavgalar, kavgalar vb.) çatışmalardır. Çatışan tarafların etkileşimi bu durumda katılımcıların ilgili hükümleri ve duruma göre düzenlenir. Çatışmalar arasında ve ihlal edilen ihtiyaçlar temelinde ayırım yapmak önemlidir.

#### *h. İhlal edilmiş ihtiyaca göre çatışma türleri*

İhlal edilen ihtiyaçlara bağlı olarak, çıkar çatışmaları ve bilişsel çatışmalar vardır. Çıkar çatışmalarının çatışma konularını bireyler, insan grupları, örgütler vb. kapsamaktadır. İki çocuğun aynı oyuncuğu paylaşamaması; iki kişinin farklı film izlemek isteği günlük hayattan çıkar çatışmalarına örnek olarak gösterilebilir.

Çatışmaların bir türü de bilişsel çatışmalardır. Bilişsel çatışmalar bilgi çatışmaları, bakış açıları ve görüşlerdir. Kural olarak, her bir bilişsel çatışma konusunun amacı, karşı tarafın konumunun, fikrinin veya bakış açısının doğru olduğuna ikna etmektir.

## 2.2. Çatışmanın Belirtileri

Araştırmacılar, genellikle çatışmanın tanımını belirtilerini de içerecek şekilde yapmaktadırlar. Bunun sebeplerinden biri çatışmanın çok yönlü ve karmaşık yapısından kaynaklandığı gibi, diğer bir sebebi ise araştırmacıların çatışma konusuna farklı bakış açıları ile yaklaşımlarıdır. Çatışmanın belirtileri aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır:

- ✓ Çatışmanın ilk işareti iki kutupluluktur. Muhalefet olarak da adlandırılan iki kutupluluk, mevcut çelişkinin iç potansiyelini içeren bir çatışma ve birbirine bağlılıktır. Ancak, tek kutupluluk tek başına bir kavga veya çatışma anlamına gelmez.
- ✓ Çatışmanın ikinci işareti aktivitedir. Buradaki faaliyet muhalefet ve mücadele olarak anlaşılmaktadır. Faaliyetin ortaya çıkması için, çatışma durumunun farkında olan çatışma katılımcısı tarafından ortaya atılan herhangi bir iddia bile yeterli faktör rolünü oynamaktadır (Hersey ve Blerichard, 1982, s. 287).
- ✓ Çatışma özneleri çatışmanın üçüncü işaretidir. Çatışmanın özneleri, çatışma durumları yaratabilen ve aynı zamanda çatışmanın sürecini etkileyen ve bunun da çıkarlarına bağlı olan aktif bir taraftır. Geleneksel olarak, çatışma konuları, çatışma adı verilen tuhaf bir düşünce türü ile ayırt edilir. Bir çelişki, yalnızca çatışma düşünen insanlar için bir çatışma durumu kaynağı olabilir. Geleneksel olarak, çatışma özneleri, çatışmacı adı verilen tuhaf bir düşünce türü ile seçilen insanlardır.

## 2.3. Rol Kavramı, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği

Bütün hayatı boyunca bireyler farklı roller ve kazandıkları statüler ile yaşar. Bireylerin rol ve statü çerçevesinde yaşamlarını sürdürmesi, toplumun sağlam şekilde oluşturulması sürecinin en önemli etkenlerinden biridir. Bireylerin kendi rollerini doğru biçimde algılamaları, sadece toplumu değil örgütlerin de faaliyetini etkiler. Fakat örgüt çalışanları, üstlendikleri rolleri icra ederken zaman zaman rol belirsizliği ve rol çatışması sorunları ile karşılaşabilirler.

Yukarıda belirtilen iki durum olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.

Dengeli yapılmayan iş dağılımı, bireylerin (örgüt çalışanlarının) yaptıkları işin önemsenmemesi ya da fark edilmemesi, verilen işin tanımları dışında hareket etme bu olumsuz sonuçlardan bir kaçıdır. Çalışmanın bu kısmının amacı, rol çatışması ve rol

belirsizliğinin daha anlaşılır olması için rol kavramını açıklamak ve bu durumun bireylerde yol açtığı sorunları araştırmaktır.

### 2.3.1. Rol Kavramı

Toplumsal yaşam, bireylerin karşılıklı beklentilerden oluşmaktadır. Sosyolojide yer alan ve sonradan sosyal psikolojiye aktarılan rol kavramı, toplumsal yaşamın bireyden ve bireyin toplumdaki beklendiği yükümlülükler olarak ifade edilmektedir. Bu kavramların anlaşılması için Yapısalcı-İşlevselci ve Sosyal Psikolojik Paradigmadan yararlanmıştır. “Yapısalcı-İşlevselci görüşe göre rol; “Toplum tarafından insana giydirilen bir elbise” iken, Sosyal Psikolojik Paradigma ’ya göre ise “Bireye toplum tarafından empoze edilen bir davranış değil, bireylerin bilinçli davranışlarının ürünüdür.” şeklinde ifade edilmektedir (Toraman, 2009).

Toplumun bireyden beklendiği davranışların, bireyin sahip olduğu statüye uygun olmasına rol denir. Bu davranışlar bireyin toplumsal yaşamında kazandığı statüye göre değişmektedir (Evrin, 1972). Statü dinamik yönlüdür. 1936 yılında “The Study of Man” adlı çalışmada Amerikalı antropolog Ralph Linton, tüm statülerin ve rollerin sosyal kalıplardan türediğini ve bu kalıpların ayrılmaz parçaları olduğunu belirtmiş, “Statüsü olmayan rol ve rolü olmayan statü yoktur şeklinde tanımlama yapmıştır.” (Erdoğan, 1997). Kişinin bulunduğu statüye göre farklı rolleri vardır. Örneğin, bir birey aynı anda hem doktor, hem yazar hem herhangi bir dernek üyesi olabilir Bu çeşitlilik içinde bireyler farklı davranışlar gösterebilir. Bireylerin sergilediği roller üç grup altında sınıflandırılmaktadır (Evrin, 1972).

- **Temel Roller:** Bireyin topluma uygun bir şekilde, cinsiyet ve yaşa göre gerçekleştirmesi gereken rollerdir. Bireyin toplumun beklentilerine uygun olarak davranış göstermesi temel rolleri oluşturur. Bu anlamda anne ve baba rolü temel rollere örnek gösterilebilir.
- **Genel Roller:** Toplumca kabul edilmiş olan, sınırları davranış düzlemine göre değişiklik gösteren ve sonuçları toplumu, örgütü veya grubu etkileyebilen roller olarak tanımlayabiliriz. Mesleki roller bu anlamda, genel roller grubu için gösterilebilecek en uygun örneklerden biridir. Genel roller, kişilerin günlük hayatında birçok kez karşılaştıkları rollerdir. Örneğin; birey, baba, kardeş, avukat,

herhangi bir parti üyesi, bir takım taraftarı gibi rollerin hepsini günlük yaşamının belli bir kısmında üstlenebilir.

- Bağımsız Roller: Özelliklerinden dolayı temel rollerden tamamen bağımsız olan ve zorunlu olmayan rollerdir. Kişinin ikinci üniversite okumak veya resim çökmek gibi isteklerinin olması bağımsız roller için örnek gösterilebilir. Bu isteklere cinsiyet ve yaş etki göstermez.

### 2.3.2. Rol Çatışması

Bireylerin bulunduğu ortamda iletişimin olması çatışmayı yaratan en önemli etkenlerden biridir. Bireylerin farklı düşüncelere sahip olması farklı rolleri ortaya çıkarabilir. Farklı düşüncelerin, hedeflerin olması taraflar arasında çatışma yaratmaktadır.

Rol çatışması (RÇ), kişisel çatışmanın yaranmasına etki gösteren faktörlerden biridir ve herhangi bir rolü üstlenen kişi, birbiriyle rekabet sürdüren beklentilerle karşılaştığında ortaya çıkmaktadır. “Rol çatışması; işin gereklilikleri, kaynaklar, kurallar, politikalar ve diğer bireyler arası uyumsuzluğu içermektedir.” (Seval, 2006).

Rol çatışması, “aynı zamanda birçok rolü gerçekleştirmek durumunda olan bireyin, rol gerekçelerinden birine, diğerine göre daha fazla uyması” ve buna ek olarak “bireyin yüklendiği rollerin ya da farklı bireylerin rollerinin çatışması” şeklinde tanımlanabilir (Gökçe ve Şahin, 2004).

Katz ve Kahn-nın yaptığı araştırmalardan çıkardığı sonuca göre rol çatışması iki veya daha fazla rol gerekliliğinin eş zamanlı olarak ortaya çıkmasından doğar ve dolayısıyla da birinin performansı diğerinin performansını etkiler ve daha da zorlaştırır. Bu fikir aynı zamanda Fisher tarafından destek görmüş hatta rol gereksinimlerden birini yerine getirmemenin imkansızlığı da vurgulanmıştır. Fisher-in araştırmalarına göre, literatürde en çok adı geçen ve vurgulanan iki örgütsel gerilim kavramları: rol çatışması ve rol belirsizliğidir. Bu örgütsel gerilimler, yöneticilerin sorumluluklarını yerine getirirken algılarını etkileyen örgütsel, kişisel ve kişiler arası faktörlerin varlığından kaynaklanabilir (Fisher, 2001).

Koçel’e göre rol çatışması, bireylerin örgüt içinde üstlenmek istedikleri rol ile üstlenmesi beklenen rol arasındaki uyumsuzlukları ifade etmektedir (Koçel, 2011). Bir

başka ifadeyle, kişinin örgüt içindeki rolünün, amacına uygun olmadığı durumlar yaşanması sonucu, rol çatışması ortaya çıkmaktadır.

Rol çatışması karmaşık bir çatışma türüdür. Rol çatışmaları: Kişi-rol çatışması, roller arası çatışma ve rol içi çatışmalar şeklinde sınıflandırılmıştır.

En yaygın çatışma türlerinden olan kişi-rol çatışması, bireyin bir kişi olarak nitelikleri, iç değerleri, standartları, fikirleri ve ihtiyaçları sosyal role veya yerleşik rol davranışına karşılık gelmediğinde ortaya çıkar. Kişi-rol çatışmasının ortaya çıkma nedenleri, demografik ve bireysel psikolojik özelliklerden kaynaklanmaktadır (Erdoğan, 1997). Bilgisayar mühendisliği okumak isteyen bir öğrencinin, aile ve toplumun baskısı ile zorla hukuk fakültesini tercih etmesi bu çatışmanın örneklerindedir.

Bireyler, kendisi için uyumsuz veya zor uyumlu beklentiler sunan bu tür rollerin taşıyıcısı olduğunda, roller arası çatışmalarla karşı karşıya kalırlar. Bu çatışmaya örnek olarak, bir annenin katılması gereken veli toplantısı ile iş yerinde olan çok önemli bir toplantının aynı zamanda olması durumunda iki talepten birini karşılayamamasıdır. Birey bu durumda roller arası çatışma yaşar (Başaran, 2000).

Son olarak rol içi çatışmalar, bireyin kendisinden istenilen isteklerin birbiriyle çelişmesinden ortaya çıkan çatışmalardır. Üst yöneticinin, rol yükümlüsünden talep ettiği isteklerin birbiriyle çelişme durumu bireyin çatışma yaşamasına neden olmaktadır. Böyle bir durum kişinin işinden uzaklaşmasına neden olabilir. Örneğin, bir firmada çalışan muhasebeciden hem muhasebe işleri ile ilgilenip kendi işini yapmasını hem de pazarlama işleri ile ilgilenip pazarlamacılık yapmasını isteyen üst yöneticinin bu isteği üzerine, birey rol çatışması yaşayıp esas yükümlülüğünü yerine getiremez (Başaran, 2000).

### **2.3.3. Rol Belirsizliği**

Rol belirsizliği, bireyin iş yerinde gerekli bilginin (iş tanımları, bireyin yetkileri, iş planları ve hedefleri) yetersizliğinden dolayı kendisine verilen görevleri yerine getiremediği durumlarda ortaya çıkar. Birey, üyesi olduğu örgütte işiyle ilgili sorumluluklarının, iş hedeflerinin ve yetkilerinin neler olduğunu bilmesi gerekir. Bu kaynaklardan dolayı belirsizlik söz konusu olduğu zaman bireyler rol belirsizliği yaşarlar. Ayrıca rol belirsizliği yaşayan bireyler görevlerini net şekilde bilmedikleri

durumlarda hedef belirleme açısından zorluk yaşarlar ve bu nedenle onlardan beklenen görevleri yerine getirmekte zorlanırlar (Ceylan ve Ulutürk, 2006).

Rol belirsizliği “görev belirsizliği ve sosyal-duygusal belirsizlik” şeklinde ikiye ayrılabilir (Özkalp ve Kırel, 2003)

1. Görev belirsizliği, çalışanın yerine getirmesi gereken görev hakkında belirsizliğin olmasıdır.
2. Duygusal belirsizlik, çalışanın diğer çalışanlar ve yöneticiler tarafından kendisi hakkında nasıl bir fikre sahip oldukları bilmeme durumunda yaşadığı belirsizliktir.

Fisher ve Gitelson'un yaptıkları araştırma sonucunda, rol belirsizliği yaşayan bireylerde, örgütsel bağlılık, iş doyumunu gibi olumsuz etkiler görülmektedir (Fisher ve Gitelson, 1983)

Rol belirsizliği, birtakım faaliyetlerden sorumlu bireyin ne yapması gerektiğine dair fikir ayrılıkları yaşaması ve sonuç olarak belirsizliğe kapılmasıdır. Singh ve Rhoads-a göre (Lee, 2010) sorumluluklara ilişkin bilgi veya tanım eksikliğinin yanı sıra pozisyonlar ve onlara bağlı beklentiler de rol belirsizliği yaratabilir (Lee, 2010). Fisher'e göre ise rol belirsizliğinin yaranma sebeplerinden biri yöneticinin görevlerini etkin bir şekilde yerine getirmesini sağlayacak faydalı bilgilere sahip olmaması durumudur (Fisher, 2001).(Yöneticinin sahip olması gereken bilgiler aşağıdaki şekilde ifade edilebilir.

- a- Belirli bir rolün yerine getirilmesi ya da icra edilmesi ile ilgili beklentiler ve bunun yanı sıra sahip olduğu haklarla ilgili görevler ve sorumlulukların kapsamı,
- b- Bir pozisyonun görevlerini etkili bir şekilde yerine getirmeye yönelik önemli faaliyetler ve bunu başarmanın en iyi kısa vadeli yolu,
- c- Belirtilmiş görevleri yerine getirmenin veya getirememenin verebileceği sonuçlar,
- d- Tazmin edilen veya cezalandırılan davranış biçimleri, tazminat ve cezaların niteliğinin yanı sıra rolü yerine getirirken tatmin edici veya tatmin edici olmayan davranışlara dair bilgiler.



### **3. İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASI**

İş-aile ve aile-çatışması kavramı, yapılan birçok araştırma ile zenginleştirilmiş, tanımı, türleri, modelleri, kuramları, faktörleri ve yaranma nedenleri araştırılarak genişletilmiş ve birçok farklı sonuçlar elde edilmiştir.Çalışmanın bu bölümünde iş-aile çatışmasının ve aile-çatışmasının tanımlarına, modellerine, türlerine, kuramlarına,faktörlerine, çatışmaların yaranma nedenlerine ayrı-ayrı yer verilecektir. Özetle çalışmanın bu bölümünde birçok çalışmaya konu olan iş-aile ve aile-çatışmasından ayrıntılı olarak bahsedilecektir.

#### **3.1. İş-Aile Çatışmasının Tanımı**

İş-aile çatışması ilk olarak 1964 yılında Kahn, ve Rosenthal tarafından yapılan, rol kuramı araştırmasına dayanmakta ve roller arası çatışmanın özel bir türü olarak kabul edilmektedir (Kahn ve Rosenthal, 1964). Bu çatışma, bireyin iş ve aile alanlarında üstlendiği rollerin karşılıklı olarak uyumsuzluğunun, birey üzerindeki etkisidir. İş ve ailenin sorumlulukları olarak kabul edilen ve yerine getirilmeye çaba gösterilen rollerin uyumlu olmadığı ve bu uyumsuzluğun bireye etkisinin ortaya çıkardığı gerilim, çatışmanın yaranmasına veya iş-aile yaşam dengesinin bozulmasına neden olmaktadır. Aile hayatında üstlenilen rolün yükümlülükleri işteki performansı etkilediğinde (çocuğunun veli toplantısı olan çalışanın işe gidememesi) aile-iş, iş hayatının rol yükümlülükleri aile sorumluluklarının yerine getirilmesini engellediğinde ise (sık sık iş seyahatinde olan bireyin ailesi ile fazla zaman geçirememesi) iş-aile çatışması ortaya çıkıyor.

İş aile çatışmasında, aşırı rol yükünden dolayı bireyin üstlendiği rolün, diğer bir rolün icrasına engel olması iki yönlü çatışmaya sebep olmaktadır. İş-aile çatışmasında, kişinin iş yerindeki yükümlülükleri, aile yaşamıyla ilgili rol ve sorumluluklarını yerine getirmesine engel olurken, aile-iş çatışmasında ise, aile yaşamında olan yükümlülükler ve beklentiler kişinin işle ilgili rol ve sorumluluklarını yerine getirmesine engel olmaktadır. Bununla birlikte birey, aile hayatını iş hayatına göre daha iyi idare edebildiği için, iş-aile çatışmalarına aile-iş çatışmalarından daha fazla rastlanmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985).



Yapılan tanımlardan da anlaşıldığı üzere iş-aile çatışması, bireyin iş hayatında üstlendiği rolün yükümlülüklerinin, aile yaşamında üstlendiği sorumluluklara etkisinden ortaya çıkan bir çatışma türüdür. Bireyin aynı anda birden fazla rolü üstlenmesi ve üstlendiği rolün sorumluluklarının yerine getirilmesi zor olduğundan birey çatışma yaşamaktadır. Bir bireyin aynı anda hem baba, hem mühendis, hem bir dernek üyesi olması gibi birçok rolü üstlenmesi durumunda birey çatışma yaşamaktadır.

### **3.2. Aile-İş Çatışmasının Tanımı**

Aile-iş çatışması, iş-aile yaşam çatışmasının ikinci boyutu olarak değerlendirilmektedir. Aile –iş çatışması, bireyin aile yaşamında üstlendiği rolün yükümlülüklerinin iş hayatında üstlendiği role etki etmesinden ortaya çıkmaktadır. Aile- iş çatışması, ailenin talepleri ile işin talepleri arasında uyumsuzluk yaşanan özel bir rol çatışma alanıdır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Aile ile ilgili yükümlülüklerin işle ilgili yükümlülüklerle karışması, zaman darlığı ve strese sebep olmaktadır. Sonuç olarak bir rol çatışması ortaya çıkmaktadır. Hem AİÇ hem de İAÇ, kişinin yaşamını tamamen etkileyen çatışma türleridir. Bireyin aile yaşamında yaşadığı problemler, iş hayatına etki etmeye başlar. Bu aynı zamanda bireyin, iş hayatında olan performansının ve verimliliğinin düşmesine neden olur (Keser, 2005 A).

Aile hayatında yer alan beklentilere az değer verebilir veya onları erteleyebiliriz. Fakat iş hayatının beklentileri konusunda aynı durumdan bahsedemeyiz. Özetle, iş hayatının yükümlülükleri, çoğunlukla aile hayatında yer alan yükümlülüklerin önüne geçmektedir. Bu durumdan dolayı, işten aileye doğru yaşanan çatışmalar, aileden işe doğru yaşanan çatışmalara oranla daha fazla görülmektedir.

Düzensiz çalışma saatleri, düşük ücret, yönetim kadrosunun olumsuz tavırları, kişinin kendisinin veya aile üyesinden herhangi birinin sağlık problemi yaşaması, yaşı ve cinsiyeti gibi kişisel faktörler iş-aile ve aile- iş çatışmasına neden olmaktadır. Kişisel faktörlerden biri olan cinsiyetin, iş aile çatışması üzerinde olan etkisi incelendiğinde kadınların erkeklerden daha fazla çatışma yaşadığı görülmektedir (Mazlum, 2009).

### **3.3. İş ve kişisel yaşam arasındaki ilişki modelleri**

Zedeck ve Mosier'e göre iş ve kişisel yaşam arasındaki ilişki beş modelle tanımlanabilir (Zedeck ve Moiser, 1990).

1. Bölünme modeli (segmentation model). Bu modele göre aile yaşamı ve iş yaşamı birbirinden bağımsızdır ve birbirlerini etkilemez.
2. Taşma modeli (spillover model). Bir alan diğeri üzerinde olumlu ya da olumsuz bir etkiye sahiptir. Bir yaşam alanında gösterilen tutum ve davranışların diğere aktarılmasıdır.
3. Telafi modeli (compensation model) çalışma ve kişisel yaşam ilişkisini temsil eder. Bu model bireyin, çalışma yaşamı alanından aldığı doyum ile yaşam doyumu arasında negatif bir ilişki olduğunu ifade eder. Bireyler bir yaşam alanında kaybettiklerini diğere yaşam alanında kazanmaya çalışırlar.
4. Enstrümantal model (instrumental model), bir yaşam alanında alınan başarı diğere yaşam alanında elde edilen başarıyı etkilemektedir.
5. Çatışma modeli (conflict model). Bu modele göre bireyin iş hayatında ve aile hayatında uzlaşması mümkün olmayan çatışma yaşamadır. Birey sınırlı bir enerjiye sahip olduğu için bu enerjiyi veya zamanını sadece bir yaşam alanına harcamak zorunda kalıyor. Bu model sonuç olarak iki yaşamın rekabet halinde olup ve bu iki yaşamdan doyum alma ihtiyacının uzlaşının sağlanması çok zordur.

Erkek ve kadın bireyler arasında, iş ve aile hayatı arasındaki çatışmanın genel olarak iş ve yaşamdan duydukları doyumu nasıl etkilediği konusunda önemli farklılıklar vardır. Kadınlarda iş/aile çatışması ile iş doyumu arasında, erkeklerden daha yakın bir ilişki olduğu belirtilmektedir (Keser, 2005 B). Benzer şekilde, iş/aile çatışması ile yaşam doyumu arasındaki ilişki kadınlarda erkeklerden daha fazladır. Dolayısıyla, kadınlar “iş/aile” çatışması ile memnuniyet duygusu arasında daha yakın bir ilişkiye sahiptir. Son olarak, geniş çaplı ulusal bir ekip araştırmasından elde edilen verilere dayanarak, , iş ve aile arasında bir çatışma yaşayan işçilerin, böyle bir çatışma yaşamayanlara göre klinik olarak önemli zihinsel sağlık sorunları geliştirme olasılığının fazla olduğunu belirtmek gerekmektedir (Frone, Russel ve Cooper, 1992)

### **3.3.1. İş ve Aile Yaşamına Ait Denge Modelleri**

En gelişmiş denge modellerinden biri iş ve aile yaşamına harcanan zamanı, her bir rolün psikolojik katılım dengesini, çalışma ve aile yaşamından memnuniyet dengesini bünyesinde birleştiren üç bileşenli teoridir (Greenhaus, Collins ve Shaw, 2003).

İşin zaman çerçevesi önemlidir. Araştırmalara göre, 48 iş saati haftada en uygun maksimum çalışma süresidir; daha çok çalışan herkes iş ve kişisel dengesizlik riski altındadır (Sparks, Cooper, Fried ve Shirom, 1997). Bazı Avrupa ülkelerinin mevzuatında, çalışma haftasının azami süresine (35-40 saat) ilişkin kısıtlamalar vardır; anketlere göre, insanlar bu çalışma şeklinin en uygun olduğunu düşünmektedir.

Son zamanlarda, dünya genelinde standart dışı çalışma saatleri ve özgür bir program yaygınlaşmaktadır: bir çalışanın bağımsız olarak kendine uygun çalışma günleri seçebileceği koşullar daha yüksek bir refah seviyesine ve algılanan bir iş ve yaşam dengesine katkıda bulunmaktadır.

İş-yaşam dengesi kriterlerinin psikolojik sonuçlarının incelenmesine dair çok sayıda çalışmalar var. Bu araştırmaların sonuçları gösteriyor ki, iş ve yaşam dengesizliği bir insanın hem psikolojik refahını, hem de faaliyetinin çeşitli alanlarını olumsuz etkiler. Örneğin, bir araştırmadan çıkan sonuçlara göre, çift eşler kişisel ve iş alanlardaki çatışmalar yüzünden kendi aile yaşamlarından memnun değiller (Mauno ve Kinnunen, 1999).

İş-yaşam dengesi konusundaki en iddialı nitel çalışma yedi ülkede (Hindistan, Japonya, Güney Afrika, ABD, Hollanda, Norveç ve İngiltere) yapılmıştır. Çalışmanın amacı deneyimleri, iş ve aile bağlamında denge konusunu anlamadaki niteliksel farklılıkları, yanı sıra kültürü araştırmaktır. Eleştirel bir söylem analizi kullanılarak üç varsayım incelenmiştir: *işin cinsiyet tarafsızlığı* - bireysel dengenin sonucu olarak *iş - yaşam dengesi* ve bu olgunun *kültürel açıdan bağımsızlığı*. Sonuçlar, denge konusunu cinsiyetten bağımsız hale getirme arzusuna rağmen, pratikte katılımcıların çoğunun bunu kadınlarla ilişkilendirdiğini göstermiştir. Aynı zamanda, kadınlar tam teşekküllü ekip üyesi olabilmek için erkekler kadar başarılı olmaya çalışırlar (Smithson ve Stokoe, 2005).

“İş - yaşam dengesi” teriminin tanımlanmasındaki sorunlardan biri, bu alanlar arasındaki sınırların yumuşamasıdır. “İş” kelimesi bir kişinin bir bütün olarak kariyer, uzmanlık ve mesleki faaliyetlerini ifade eder. Aksine, “kişisel yaşam” kategorisi hobileri, aile ile iletişimi, yakın arkadaşları, romantik ilişkileri, kendini geliştirme, sağlığı içerir. Ancak 1960-1970'lerin başlarında, alanlar arasındaki ayrım açıkça tanımlansa da, şimdi, mobil iletişim ve İnternet'in yeni bilgi teknolojileri sayesinde, iş ve kişisel yaşam periyodik bir karışım halindedir (Hill, Ferris ve Märtinson, 2003).

J. Rantanen ve arkadaşları (Rantanen, 2008), iki boyutta değer kombinasyonları ile tanımlanan dört denge durumunun bir tipolojisini geliştirmiştir: 1) iş ve yaşam arasında bir çatışma yaşamak ve 2) iş ve yaşam arasında sinerji yaşamak.

Aktif denge, bir yandan kişisel yaşamda ve işte çalışmak için yüksek gereklilikler ve diğer yandan yüksek bir kaynak seviyesi ile ilişkilidir, bu da hem rol çatışmalarına (işte ve yaşamda) hem de karşılıklı olarak faydalı etkileşimlere neden olur.

Pasif denge, aksine, düşük maliyetlerle düşük kaynaklarla ilişkilidir, bunun sonucu olarak bir kişi ya işte ya da yaşamdaki rollerin çatışmasını ya da olumlu bir etkileşimini yaşamaz - bu düşük rol katılımı durumudur.

Rol çatışması varlığında, ancak bir kişinin belirli bir rolün talep ettiği gereksinimleri yerine getirmek için yeterli kaynağa sahip olmadığı durumlarda, rollerin sinerjisi olmadığında olumsuz bir denge oluşur.

Yararlı denge, aksine, yüksek düzeyde kaynak mevcudiyeti, rol çatışmasında bir azalmaya ve iki yaşam alanı arasında olumlu bir etkileşim deneyimine yol açan düşük rol gereksinimleri ile karakterize edilir.

### **3.4. İş Aile Çatışmasının Türleri**

Kişiler yaşamlarında birçok farklı özelliklere sahip rolleri benimsemektedirler. Kişilerin iş yaşamlarında üstlendikleri rollerin gereklilikleri, sergilemeleri gereken davranışlar, aile yaşamları içinde üstlendikleri rol ve davranışlardan farklı olabilir. Yaşanan çatışmaların nedeni, bireyin sahip olduğu rolün gerekliliklerinin ve sorumluluklarının birçok özelliğinin olmasıdır. Çatışmaya neden olan temel özelliklerinden kaynaklanarak, iş-aile çatışması üç türe ayrılmaktadır. Bunlar; Zaman Esaslı Çatışma, Gerginlik Esaslı Çatışma, Davranış Esaslı Çatışma olarak ifade edilmektedir.

#### **3.4.1. Zaman Esaslı Çatışma**

Zaman esaslı iş – aile çatışması, kişinin bütün rollerinin gereklerini layıkıyla yerine getirmek için zamanının kısıtlı olması durumudur. Diğer bir ifadeyle birey, zamanının önemli bir kısmını bir role harcadığı durumlarda zaman esaslı çatışma yaşar. Çünkü böyle bir durumda birey, bir başka rolün sorumluluklarını yapmakta zorlanır (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996).

İş ve aile yaşamlarının yarattığı yükümlülükleri veya sorumlulukları yerine getirmeye çalışmasından dolayı ona gerekli zamanı bulamayan birey çatışma yaşamaktadır. İş ve yaşam alanlarının, ortaya çıkardığı sorumluluklar için yeterli zamanın yaranamamasından kaynaklı, bu iki alan arasındaki denge bozulmakta ve çatışma yaşanması kaçınılmaz hale gelmektedir.

Bireyler ister erkek olsun, ister kadın günlük hayatlarında sahip oldukları rolleri en doğru şekilde yerine getirmek zorundalar. Rollerin yerine getirilmesinde ise dengeli bir zamanlamanın yapılamadığı durumlarda önemli çatışmaların yaşanılması kaçınılmazdır. Bazı sağlık sorunlarına neden olan çalışma şartlarındaki olumsuzluklar, bireyin rol yükümlülüklerini iyi bir şekilde yerine getirmek için ihtiyaç duyulan zamana olumsuz etki göstermektedir (Grover ve Crooker, 1995).

Kişinin üstlendiği her bir yeni rol, diğer rollere daha az zaman kalmasına neden olmaktadır. Kısıtlı zaman, kişiler üzerinde baskı oluşturmakta ve bundan dolayı oluşan çatışma iki şekilde kendini gösterebilmektedir.

- Bir role ilişkin zaman kısıtlamaları, fiziksel anlamda diğer rolün gerekliliklerinin yerine getirilmesini imkânsız kılabilir.

Birey fiziksel olarak bir rolün gerekliliklerini yerine getirdiği zaman baskıların ve kısıtlılıkların yaranması, başka bir rolde zihinsel meşguliyete etki göstermektedir (Özen ve Uzun, 2005). Buna göre zaman esaslı iş – aile çatışmasının, kişinin sadece fiziksel olarak bütün sorumlulukları yerine getirememesi anlamında değil, farklı bir rolünü başarıyla veya yeteri düzeyde yerine getirememesinden kaynaklı yaşadığı manevi sıkıntı ve rahatsızlığın bireye olumsuz etkisi anlatılmak istenmiştir.

### **3.4.2. Gerginlik Esaslı Çatışma**

Bu çatışma türüne Duygusal Gerilim Esaslı Çatışma da denilir. Gerginlik Esaslı Çatışma, bir rolün farklı bir rolün yükümlülüklerini yerine getirilmesine engel olma durumunda ortaya çıkar. İş yerinde stresli ve yorgun olmanın, aile yaşamının ortaya çıkardığı sorumlulukları yerine getirmeye engel olması ve bundan dolayı gerginliğin artırması bu duruma örnek gösterilebilir.

İş-aile çatışmasının ikinci türü rolle ilgili gerginlikten (stresten) dolayı meydana gelmektedir. İş ve aile rolleri uyumlu olmadıklarında yaranan gerginlik nedeniyle aile rolünün istekleri veya gereklilikleri karşılanmamaktadır. Örneğin, iş yerindeki stresli

bir gün nedeniyle aile bireylerine karşı olumsuz davranışlar sergilenebilir, evdeki etkinliklere veya planlara katılmayacak kadar yorgun ve stresli hissedilebilir (Halbesleben, Wheeler ve Rossi, 2012). Dolayısıyla, aile hayatının yükümlülüklerini yerine getirilmeye çaba gösterdiğimiz zaman işin müdahale etmesinden kaynaklı olumsuz davranışlar (sinirlilik, kaygı, bitkinlik, stres) ortaya çıkmaktadır. Bu sebepten iki alan arasında çatışmanın olması kaçınılmazdır.

### **3.4.3. Davranış Esaslı Çatışma**

Davranış esaslı çatışmalar da, kişinin sahip olduğu roller arasındaki ve iki yaşam alanındaki davranışların uyumlu olmamasından kaynaklanmaktadır. Bir alan için uygun olan davranışlar diğer alan için uygun olmayabilir. Birey, farklı rollerin beklentileri ile uyum sağlaması için davranışlarında ayarlamalar ve düzeltmeler yapmadığı durumlarda rolleri arasında çatışma yaşaması söz konusudur. Rollerin gerektirdiği bazı davranışlar, diğer rollerin beklediği davranışlarla uyumlu olmayabilir. Bir rolün davranış özelliklerinin (işyerinde agresif olmak gibi) diğer rolün beklentileri ile (evde nazik olmak gibi) uyuşmaması sonucunda davranış esaslı çatışma yaşanması kaçınılmazdır (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Ancak buradaki çatışmada asıl önemli etken kişilik özellikleridir. Rollerden birinin gereği olarak gösterilen davranışlar, kişilik özelliklerinin etkisiyle diğer bir rolün yerine getirilmesini zorlaştırmaktadır. Bireylerin iş ve aile hayatında aynı kişilik rolünde sergilediği davranışlardan başka, durum ve olaylara göre d zorunludur. Örneğin, iş yaşamında hırslı, sert olan bireyin evinde de aynı davranışları sergilemesi ya da aile üyelerine de iş yerindeki astlar gibi davranması davranış esaslı iş-aile çatışması olarak kabul edilmektedir (Aras ve Karakiraz, 2013). Otoriter bir davranış, yönetim rolünü başarmada kişiye yardım edebilir, ancak aynı tutum evde aile üyelerine karşı sergilendiği zaman sorunlar ortaya çıkabilir.

### **3.5. İş- Aile ve Aile- İş Çatışması Kuramları**

Aile ve iş alanlarının etkileşim süreçleri, psikolojik araştırmaların son dönemlerdeki en popüler konularından biri haline gelmiştir. İş gücündeki gözle görülebilen mühim değişiklikler, iş hayatına atılan kadın sayısının artması ve son olarak tatmin edici maaş alan evli çiftlerin sayısındaki artış, bu konunun daha da ön plana çıkmasına ve derinden araştırılmasına neden olmuştur. Sanayi Devrimi, iş ve aile alanları arasındaki farklılıkları ön plana çıkarmış, bu ikili etkileşime parçalanma ve bölünme getirmiştir.

Fakat internet çağının hayatımıza nüfuz etmesi ile farklı hayat konseptlerini bir araya getirerek, aile ve iş ortamlarındaki sınırların kalkmasına neden olmuştur (Colombo ve Ghisleri, 2008). Araştırmacılara göre iş ve aile kavramları; ayrılmayan, birbirine bağlı, sürekli etkileşimde olan ve nüfuz etme kapasitesine sahip sınırları olan alanlardır. Bazı araştırmacılar bu sınırların tamamen ortadan kalkmasını savunurken, büyük çoğunluk iş ve aile alanları arasındaki etkileşimin negatif sonuçlar doğurduğu kanaatinde.

Aile ve iş, iş ve aile çatışması üzerine yürütülen birbirinden farklı kuram ve teoriler 1970lerin sonlarına doğru ortaya çıkmıştır. Kanter ve onunla aynı dönemlerde yaşayan profesörlerin birçoğu , aile ve iş alanlarının “ayrı dünyalar” olması şeklinde oluşan efsaneyi ortadan kaldırmak adına büyük kapsamlı bir araştırma başlatmıştır. <sup>1</sup> İş gücündeki önemli değişikliklerin yanı sıra, aile rolüne karşı olan beklentilerin, ilkin değişim süreçleri de bu döneme denk gelmektedir (Colombo ve Ghisleri, 2008).

Zorlu ve bir o kadar da karışık dinamiklere sahip iş ve aile etkileşiminin ara birimi, teori ve araştırma anlamında çok önemli sonuçlar doğurmuştur. Aslına bakıldığında, bu ikili etkileşim alanları arasındaki ilişkiyi analiz etmek için önerilen model ve örneklerin sayısı günden güne artmaktadır. Bu örneklerden bazıları literatürde sıkça karşılaşılan aile ve iş, iş ve aile çatışması kuramlarının özeğini oluşturmaktadır. Bu bölüm, ayırma, çatışma, telafi, katkı ve rol kuramlarını inceleyerek, bu kuramların çatışmalara olan etkisini açıklamaya çalışacaktır.

### **3.5.1. Sosyal Kimlik Kuramı**

Modern literatürde Sosyal Kimlik Teorisi, bireyin kendi kimliğini nasıl tanımladığını ve birey - çevre ilişkisinin iş-aile çatışmasındaki etkilerine yönelik analizlerin yapılmasına odaklanan çatışma kuramıdır. Gerçek şu ki, bu teoriye göre bireyler kendilerini, birçok kategoriye bölünen birimlerin (örneğin aile ve iş ortamları) çok yönlü bireyi olarak görmektedir. Dolayısıyla bireyler, kendi sosyal kimliklerini birden fazla grubun üyesi şeklinde tanımlar (Tajfel ve Turner, 2004).

Bu teoriye alternatif olarak geliştirilen birçok kavram, Muzafer Sherif-in “realistik grup çatışması kavramına” değinerek, bireylerin kimlik arayışı zamanı çıkarları

---

<sup>1</sup> Rosabeth Moss Kanter Harvard İşletme okulunun önde gelen eğitimcilerindedir. İş ve aile alanları arasındaki dengenin “ayrı dünyalar” efsanesinden kaynaklandığı görüşüne sahiptir. Kantere göre personelin iş hayatındaki performansı ve davranışı iş ve aile kaynaklarına dayalıdır ve onlara bağlı şekilde gelişmektedir.

yüzünden aynı grup içerisindeki diğer bireyler (grup üyeleri, örneğin iş arkadaşları) ile yaşadıkları fikir ayrılıklarının büyüyerek, farklı boyutlara taşındığını ve gruplar arası çatışmalara neden olduğunu savunmaktadır. Teorinin genel hipotezi, sosyal gruplar arasındaki fonksiyonel ilişkilerin zedelendiği takdirde bireylerin hem aile hem de iş alanlarını kontrol edemedikleri fikrine odaklıdır. Sosyal kimlik teorisi, iş ve aile alanlarının birbiri ile olan ikili iletişiminin en mühim detayı olarak görüldüğü için, bu iki alan arasında kavramsal anlamda yapıcı bir köprü rolünü oynamaktadır.

Kimlik arayışı sürecinde bireylerin ifade ettikleri fikir ve düşünceler, gösterdikleri davranışlar, kimliklerinin göze çarpması durumunda diğer bireyler ile fikir ayrılıkları yaşamalarına neden olur. Kimliğin dikkat çekmesi, bu durumu daha da artırmak isteyen bireyin, enerji ve zaman yatırımlarını gruptaki rolüne göre ayarlaması kaçınılmaz bir gerçektir.

Sosyal Kimlik teorisi, sosyal psikolojiye dayanan bir kuramdır. Araştırılan örneklere bakıldığında bireyin, herhangi bir grubun aktif üyesi olması durumu sadece ve sadece kavrama yeteneğinden kaynaklı olarak görülmektedir. Bireyler arası ilişkilerin bu duruma hiçbir şekilde etkisi ve katkısı bulunmamaktadır. Teoriye göre bireyin öz imgesi birçok sosyal kimliği aynı anda taşır ve bu kimlikler, farklı roller ile çeşitli sosyal gruplarda, kişinin kendisini birbirinden farklı şekillerde ifade etmesini sağlar. Örneğin, iş yerindeki çalışanın ailede, eş ve veli gibi farklı bir role bürünmesi bunlardan en belirgindir.

Araştırmacı Ashforth ve Mael'in geldiği son kanıya göre farklı grupların belirlediği kimlikler, belirli rollere sahip olma taleplerini arttırmaktadır. Sonuç olarak bireyler, ait oldukları gruplara sadık kalarak, bütün normatlara uyarak, grup kurallarını kabullenmiş şekilde ve grup içerisindeki prestijlere sahip biçimde zamanlarını ve enerjilerini, rolünü üstlenmiş oldukları gruplara harcayarak yaşamlarını sürdürmektedirler. Dolayısıyla bireyler, kendilerini çok yönlü ve çok fonksiyonlu gruplar ile tanımladıklarında, bu gruplara kattıkları çeşitli katkılar, çatışmaların ortaya çıkmasına sebep olur. Çatışmaların başlıca nedeni, her bir grubun kimliği ile özdeşleşmiş talep ve değerlerinin birbirinden tamamıyla farklı olmasıdır. Bu oluşan durumun düzelmesi ise zaman ve mekan kavramlarının keskin bir biçimde kimlikler arası sınırı çizmesine bağlıdır.

Psikolojik açıdan bakıldığında bireyler, grup üyeleri tarafından değerlendirildiklerinde, diğer gruplarda taşıdıkları rollere (iş ve aile rolleri kast edilmektedir) uygun şekilde, bu öz değerlendirmenin yapılmasını istemektedirler. Elbette ki, bu kontektsten yola çıkıldığında bireyler, aile ve iş alanlarında kabullendikleri rollerin, pozitif ayırt edici özelliklerini korumak ve daha da artırmak (daha fazla yatırım yapmak) istemektedirler. Bu durum, aile ve iş çatışmasına neden olan belirtileri ortaya çıkarmaktadır.

### **3.5.2. Rol Kuramı**

Diğer kuramlara nazaran Rol Teorisi, klasik felsefenin oluşan ilk kuramlarından biridir. Emir -komuta zinciri teorisi gibi düşünürlerin dikkatini çeken bu kurama göre bireylerin üstün performansa sahip olmaları için emir ve komutların sadece bir denetmenden alınması gerekmektedir. Aksi takdirde, birbirinden farklı denetmenlerden aldıkları çeşitli bilgileri icra etmek isteyen bireyler, aynı rollere sahipken farklı şekilde davranmaya başlayacaklardır. Bu yüzden Rol Kuramının ana prensipleri, bireylerin bir denetmenden veya yöneticiden fazla üst düzey makamlara sahip kişilerin beklentileri arasında kalmaması için, onların bu durumdan korunması gerektiği üzerine oluşturulmuştur. Denetmenler arasında oluşan çapraz ateşten kurtulmak için üstlendikleri rollere göre bireyler, kendi çıkarlarını da göz önünde bulundurarak bir yöneticiyi diğerine tercih edebilir.

Bireylerin üstlendiği roller, belli başlı pozisyonlara göre sergilediği davranışların, diğer kişiler tarafından algılanan beklentilerin sonuçlarına göre, iki klasik prensibin ana temellerinin sarsılması, bireylerin sözü geçen beklentileri karşılama da bir kaosla karşı karşıya kalmalarına ve rol çatışması yaşamalarına neden olur. Birbirine zıt olan beklentiler roller arası çatışmaya neden olur ve bu da rol çatışmasının en bilinen şekillerinden biridir.

İş-aile çatışması, roller arası çatışmanın çoklu şekillerinden biridir. İş-aile çatışmasının ortaya çıkma nedenleri, rol teorisi için önerilen yetersizlik hipotezi ile izah edilebilir. Bu hipoteze göre bireyler için gerekli olan enerji ve zaman ölçümü değişmezdir. Yani, birey iş alanında düşük oranda olsa bile enerji ve zaman bakımından artış yaşıyorsa aile alanındaki rolünü üstlenmekte zorlanma yaşayabilir Bu durum, bireyin aile alanındaki diğer sosyal rolünü icra etmekte yetersiz kaldığı anlamına gelmektedir. Kategorik olarak çatışma, odak merkezinde olan kişinin (bireyin), iş yerindeki çalışan

kimliği ile aile içinde üstlendiği veli ya da eş kimliği arasında yaşanır. Bazı araştırmacıların deneysel çalışmalarının verdiği sonuçlara göre, bireyin birçok rolü üstlenmesi, çatışma kavramının ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

### 3.5.3. Telafi kuramı

İş-aile atışması üzerine ne sürülen yaklaşımlar içerisinde en yaygını kuşkusuz telafi teorisidir. Bu teoriye göre bireyin iş ve aile hayatı kesinlikle birbiri ile karıştırılmaması gereken iki zıt yönlü alanları oluşturmaktadır. Daha kaliteli hayat standartlarına sahip olmak isteyen ve bu isteklerini kesin zml eylemlerle gösteren bireyler, her iki alanda da tatmin seviyelerini yükseltme peşindedirler. Dolayısıyla her iki alanda da (iş ya da aile), bir diğerinde bulunan eksikleri tamamlamak adına telafi stratejisini uygulamaya başlanır. Başka bir deyimle, kişiler iş-aile alanlarını dengelemek adına iki alandan birinde ortaya çıkan eksikliği aradan kaldırmak için, bu alana daha fazla odaklanmaya başlar. Yaşam kalitesini artırmak maksadı ile dengeleme sürecini başlatan birey, her iki alan için ayırdığı zamanı ve bu sürece etki eden fiziksel, aynı zamanda sosyal etkenleri de göz önünde bulundurur. Özetle, bireyin her iki alandan birine daha fazla zaman ayırması ve daha çok yatırım yapması ya da kaynak harcaması durumunda alanlar arası çatışma kaçınılmaz bir hale gelir (Cingöz ve Kaya, 2018).

Telafi kuramının ortaya çıkma nedenlerinden biri de 1970lerin sonlarında başlayan iş-aile atışması üzerine yapılan teorilerin, ikinci araştırma döneminin başlatılması olmuştur. Bireylerin iş-aile ilişkilerine odaklanan Piotrkowski, 1979 yılında tamamladığı “Aile ve İş yaşamı sistemi” (*orj. Work and Family system: A Naturalistic Study of Working-Class and Lower-Middle Class Family*) e-kitabında bireylerin kendi evlerini bir sığınak, ailelerini ise iş yerinde elde edemedikleri memnuniyet kaynağı olarak gördüğünü yazmıştır. Bu durum, iş-aile atışması (aile-iş atışması) konusunun farklı yönden araştırılmasına neden olan yeni bir ağı başlatmıştır. Bu araştırmanın odak noktası, bireylerin iş ve aile yaşamlarında meydana gelen farklı vakalara olan tepkisinin analizi olmuştur. Bireylerin verdiği tepkilerden yola çıkan Piotrkowski, bireylerin iş ve aile yaşamlarının herhangi birinde görmedikleri memnuniyet ve tatmin olma hissini telafi edilmesi için, daha çok memnun olabilecekleri alana yöneldikleri kanısına varmıştır (Piotrkowski, 1979).

Telafi teorisini önceki teorilerden ve kavramlardan ayıran tek nokta, ilk kez işin aile alanı üzerinde olan olumlu etkisini kabul etmiş olmasıdır (Lavassani ve Movahedi,

2014). Fakat Piotrkowski araştırmalarında genel olarak, aile ve iş yaşamlarının negatif etkileşimlerine odaklanmıştır. Kavramı daha ileri ve gelişmiş seviyeye getiren Lambert, 1990 senesinde iş-aile yaşamı üzerine yaptığı eleştirisel incelemede, olumsuz etkilerin yanı sıra iş-aile ilişkisinin olumlu yanları olduğuna dikkat çekmiştir (Lambert, 1990). Diğer akademisyenler tarafından da geliştirilen pozitif yaklaşımlı telafi teorisi, yeni bir kavramın (iş-aile ve aile- iş dengesinin) ortaya çıkmasına yol ağmıştır.

#### **3.5.4. Kaynakların Korunması Kuramı (COR)**

Kaynakların korunması, bir sıra stres teorilerini kapsayan bireylerin sahip oldukları mevcut kaynakları koruması ve yeni kaynaklar arayışında olmasını ağıklayan motivasyona dayalı bir kavramdır. Stres teorilerinin de yer aldığı literatüre katkı sağlaması amacıyla geliştirilen COR, ilk defa Dr. Stevan E.Hobfoll tarafından iş-aile ve aile-iş çatışması alanında kullanılmıştır.

Teorinin ana temellerinden biri, bireylerin değer verdiği ve sahip olmak isteğinde oldukları kaynakların 4 gruba ayrılmasıdır. Gruplara gore bireyleri duşunduren ilk Şey, maddi kaynaklar ve koşullardır. İkinci dereceli ilgili konusu olan kaynaklar ise kişisel nedenlere ve enerjiye bağlıdır (Yurur, 2011).

Birinci kategoriye ait olan “*Maddi Kaynaklar*”, bilinen özelliklerinden dolayı kişilere sağladıkları stunlukler nedeni ile önemlidirler. Buna rnek olarak, barınma imkanları sağlayan ve aynı zamanda kişinin statsnu ortaya koymasına yardımcı olan maddi kaynaklardan en değerlisi, hiş kuşkusuz ki evdir. Bu nedenle g ve statü göstergesi olarak bilinen bütün maddi kaynaklar, bireyler için ilk sıralarda yer almaktadır. İkinci kategoriye ait olan kaynaklar, daha çok bireyin strese karşı olan dayanıklı tutumlarının üzerine kurulmuş değerlerdir. Bu değerler, “*Koşullar*” olarak kişilere göre değerir. Bireyin iş alanındaki kıdem artışı, sürdürdüğü evlilik, bu kategorinin en bariz örneklerindedir. Özellikle kişilerin stres yönetimi, bu kategorinin en kritik belirleyici unsuru olarak bilinmektedir (Hobfoll, 1989).

Bireylerin strese karşı sergilediği tutum ve dayanıklılık, COR`u etkilediği için, kaynaklar içerisinde üçüncü kategorideki “*Kişisel zellikler*” de önemli değerler olarak görülmektedir. Bireyin sahip olduğu kişisel özelliklerin yanı sıra elde ettiği diğer beceriler, karşılaştığı çeşitli koşullara uyum sağlamaktadır. Bu unsur bireye yardımcı olmaktadır. Birey, bu koşullarda bulunduğu stresli durumlara karşı

dayanıklılığını artırdığı için, bu kaynaklar bireyler arası ilişkilerde büyük önem taşımaktadır. En son kategoride yer alan kaynaklar; “*Enerji, Para, Zaman ve Bilgi*” gibi diğer kaynakları kapsamaktadır. Bu kategorinin örnekleri diğer üç gruptaki değerlerin elde edilmesinde mühim rol oynayan kaynaklardır (Hobfoll, 1989).

### **3.6. İş Aile ve Aile İş Çatışmasına Neden Olan Faktörler**

İş – aile çatışması, bireyin birçok kişisel özelliğe sahip olmasından ve hayatında onu etkileyen çevrenin oluşumundan dolayı, bazı faktörlerden olumlu veya olumsuz yönde etkilenmesidir. Literatürde bu çatışmaya neden olan faktörler üç grupta birleşmiştir. Bunlar; bireyin kişisel özelliklerinden kaynaklanan faktörlerdir. Bireylerin kişilik yapıları, yaş unsurları, cinsiyet gibi kişisel faktörlerin yanı sıra onların evli olması veya olmaması, çocukların varlığı, aile fertlerinin sağlık durumu gibi ailesel faktörler ve iş hayatında çalışma saatinin düzensizliği, iş koşullarının zorluğu gibi yaşanan faktörler bu çatışmayı tetiklemektedir (Özürlü, 2012).

### **3.7. Kişisel Faktörler**

Kişiler birçok açıdan farklı olduğu özellikleri kendisinde barındırmaktadır. Bu özellikler, yaşanan olaylara bireylerin tepkilerinin, algılarının, hatta tepkisiz kalan davranışlarının birbiriyle aynı olmayacağını göstermektedir. Kimisine göre değerli bir konu diğeri için değerli olmayabilir. Kimisi yaşanan bir olaya tepki gösterir, diğeri ise tepkisiz kalır. Sonuç olarak, iş - aile çatışmasını, kişilik, yaş, cinsiyet gibi faktörlerin etkilediğine dair çalışmalar yapılmıştır (Türkel, 2019).

#### **3.7.1. Cinsiyet**

İş hayatında cinsiyet çok önemlidir. Özellikle erkeğin iş hayatında daha aktif olması ve kadının, ev işleri, çocukların bakımları gibi sorumlulukları üstlenmek zorunda kalmasından dolayı, kadınların iş hayatına uyumu zorlaşmakta ve iş hayatında başarı payı azalmaktadır. Strese neden olan unsurlar, iş veya uğraşlardan kaynaklanan nedenlerdir. Yapısal olarak duygusal olan kadınlar, strese daha çabuk girebilmekte ve olayın tesirinden daha geç kurtulabilmektedir.

Günümüz şartlarında cinsiyetin işe etkileri ile ilgili sorulara farklı cevaplar görülmektedir: Toplumda "*Kadın-erkek tamamen eşittir* 'den, "*Kadınlar büyük engellerle karşılaşılıyor veya* "*Kadınlara yönetimden daha fazla destek geliyor*" a kadar farklı yorumlar yapılmaktadır.

Fakat bir gerçek var ki, aile ve iş hayatının verdiği birçok sorumluluğu üstlenen kadınlar, fazla rol yükü ile karşılaşmaktadır (Balak, 2013).

Kadın ve erkek arasında toplumda, tarihten günümüze kadar hep bir ayrım yapılmış, kadın ve erkeğin geleneksel rolleri ve sorumlulukları her zaman farklı görülmüştür. Erkek, geçmiş zamanlardan beri hep çalışan, maddi özgürlüğü olduğu için kararlarda etkili olan taraf olarak görülmektedir. Kadın ise aile hayatının verdiği sorumlulukları, üstlendiği rol gereği yerine getirmektedir ve bundan dolayı maddi özgürlüğü olmadığından mecburen erkeğe bağımlı olan tarafta yer almıştır (Tunç, 2019). Tarihsel süreçte insanların, tarım toplumundan sanayi ve bilgi toplumuna geçiş süreci kadının da çalışma hayatına geçiş süreciyle doğru orantıdadır diyebiliriz. Kadının iş hayatına katılımı, onu artık geleneksel rollerden başka roller üstlenmeye mecbur bırakmıştır. Toplum, kadından geleneksel rollere uygun (çocuk bakımı, ev işleri, eşin bakımı ) davranış beklerken, iş hayatında üstlendiği rolün yükümlülüklerini yerine getirmek durumunda kalması ve yapılan çalışmalara göre cinsiyetin, iş – aile çatışması üzerindeki etkisi incelenirken kadınlar ön planda tutulmuştur. Kadınların erkeklere oranla daha çok çatışma yaşayacakları düşünülmüş ve birçok araştırmanın sonucunda bu ispatlanmıştır (Arslan, 2012).

İş-aile çatışması konusu üzerine yapılan araştırmalar, cinsiyetin çatışmaya etki eden önemli faktörlerden birisi olduğunu göstermektedir. Genel olarak, iş hayatında kadınların erkeklere nazaran düşük ücretlendirilmesi, kariyer planlarının daha zor gerçekleşmesi ve bu fırsatların daha az olması, bazı işletmelerde erkek egemenliğinin olmasına rağmen kadınların iş tatmininin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak, yapılan birçok araştırmada, kadınların aile içindeki rollerinin fazlalığı, iş hayatında yaşadığı bazı zorluklar sebebiyle erkeklere oranla çok daha fazla iş – aile çatışması yaşadıkları veya yaşayabilecekleri tespit edilmiştir (Kara, 2018).

### **3.7.2. Yaş**

Bireyin iş-aile çatışması yaşamasında yaş kavramı, kişinin yaşının ilerlemesinden daha çok, psikolojik gelişim evrelerini ifade etmektedir. Erkekler için bu gelişimin ilk evresi daha çok, iş, kariyer, eğitim gibi önemli alanlarda kendisini geliştirmek ve bütün ilgi odağını bu konulara vermesidir. Bireyin, aile rolünü üstlenmesine rağmen aile sorumlulukları, mesleki sorumluluktan sonra gelmektedir. Yaş ilerledikçe bu olay tam tersi duruma yerini bırakmaktadır. Psikolojik gelişimin ikinci evresinde erkek, aile

rolünün verdiği sorumluluklara daha çok önem vermeye başlamaktadır. Sonuç olarak, erkeğin psikolojik gelişim evreleri, birbirinden farklı aşamalardan oluşmaktadır.

Çalışan kadınlarda ise psikolojik gelişim, erkeklere göre çok farklıdır. Kadınların psikolojik gelişim dönemleri üç aşamaya ayrılmıştır. İlk aşamayı, kadınların iş hayatına yeni girişi ve aile kurma dönemi olarak nitelendirebiliriz. İkinci aşamayı, kadının en çok çatışma yaşadığı dönem olarak adlandırabiliriz. Fakat kadının ilk aşamada çocuk sahibi olması bu durumu değiştirmektedir. Bu aşamada kadın, aile ile ilgili rolünü tamamlasa da, çocuk bakımı sorumluluğu, iş rolü ile birlikte kadına fazla rol yükü getirmektedir. Üçüncü ve son aşamayı, kadının daha çok kariyer odaklı düşündüğü ve ilgisinin o yönde olduğu bir dönem olarak nitelendirebiliriz (Toraman, 2009).

Öztürk'ün yaptığı araştırmaya göre, bireylerin yaşları ile iş-aile çatışmaları arasında negatif yönde bir ilişki bulunmaktadır (Cahit, 2019). Yaş ilerledikçe bireyin, iş ve aile hayatını dengede tutmakta tecrübe kazanması söz konusu olmaktadır. Bu bulgu, bireyin yaşadığı stresi ve gerginliği gösterecek bir model olan *Kaynağın korunumu* modeli ile açıklanmıştır. Bu modelde belirtilmiş kaynaklar; bilgi, maddi varlıklar, zaman, kişinin medeni durumu gibi unsurlardır. Yaş ilerlemesi sonucu, kaynaklar elde edilecek veya artacaktır, bundan dolayı stres azalacak ve yaşın verdiği tecrübeye sayesinde idare etme becerisi gelişecektir (Giray, 2006).

### **3.7.3. Kişilik**

Kişilik kelimesinin kökeninin, Latince "persona" sözcüğünden geldiği varsayılmaktadır. Kişiliği, bir bireyin zihinsel ve fiziksel özelliklerindeki farklılıklar ve bu farklılıkları kişinin davranışlarına etki gösteren bir unsur olarak tanımlayabiliriz. Kişiliğe ilişkin yapılan tanımları incelediğimiz zaman, farklı fikirlerin olduğunu görüyoruz (Yanbastı, 1990).

Örneğin, Carrel, kişiliği daha farklı bir şekilde yorumlamış ve kişiliği insanın direkt kendisi olarak tanımlamıştır (Hazar, 2006).

Bireyler, yaşamları boyunca farklı olaylarla karşılaşmaktadır. Bu olaylara kişilerin verdiği tepkiler birbirinden farklı olabilir. Bu farklılığın olmasının en önemli unsuru kişiliktir.

Kişilik, iş-aile çatışmasına neden olan faktörlerden biridir. Çünkü bireyin sahip olduğu kişilik, olayları nasıl algıladığına etki gösteren en temel unsurdur. Bu algıya göre, kişinin olaylara tepkisi değişiklik göstermektedir (Türkel, 2019). Kişilik, örgütsel davranış çalışmalarında sınıflandırmaların içerisinde yer alan tiplere bölünmektedir. Bunlardan en yaygını A Tipi ve B Tipi kişilik modelidir. A Tipi ve B Tipi modeli ilk kez Meyer Friedman ve Rosenman tarafından sosyal bilimler literatürüne getirilmiştir. (Friedman ve Rosenman, 1974)

### *A Tipi Kişilik*

Bu kişiliğe sahip bireyler, kısa sürede çok iş yaparak maddi kazanımlar elde etmek için sürekli çalışırlar. A tipi bireyler, kendilerini ispatlama ihtiyacı hissederler ve bunun yanı sıra sürekli yeni hedefler belirlerler. A Tipi davranış sergileyen bireylerin sahip olduğu özellikler yapılan araştırmalar sonucunda, 6 boyut olarak sınıflandırılmıştır.

1. Hız odaklı olmak
2. Agresiflik
3. Rekabetçilik
4. Benmerkezcilik
5. Sabırsızlık
6. İş odaklılık

A tipi davranış özelliklerinin bu boyutlar üzerine yoğunlaştığını görebiliriz. A tipi kişiliğe sahip olan kişileri genellikle, başarılı, uzun saatler boyunca çalışan, hırslı ve sürekli artan hedefleri olan bireyler olarak tanımlayabiliriz (Özsoy, 2007).

### *B Tipi Kişilik*

Bu kişiliğe sahip bireyler daha yavaş çalışma halinde olup yaşama karşı dengeli ve rahat bir davranış göstermektedir. Bu tip kişiler rekabeti sevmez, kendilerini zaman baskısından dolayı acele ettirmez ve çok yumuşak huya sahiplerdir. Kısacası B tipi kişiliğe sahip olan bireyler A tipi kişiliğe sahip olan bireylerin taşıdığı hızlı olma, rekabetçi olma, zamana verilen değer, işe odaklılık gibi özelliklerin tersi özelliklerini taşımaktadırlar. Ayrıca bu tipe sahip bireyler, yaşama karşı dengeli tutumlarından

dolayı çatışma durumunu daha az yaşar ve A tipi kişiliğe sahip olan bireylerden daha az başarılı olmazlar (Durna, 2004).

### **3.8. İşten Kaynaklanan Nedenler**

Bireyin sosyal hayatına etki eden faktörlerden biri iş hayatıdır. Kişinin iş hayatında yaşadıkları, aile üyeleri arasındaki iletişim kalitesi, ailenin sosyal hayatı, çocuklarla ilişkisi gibi birçok duruma etki etmektedir. Hennessy'e göre iş-aile çatışması, bireyin üstlendiği iş sorumluluklarının, aile hayatında gerçekleştirmesi gereken sorumlulukları engellediği durumlarda ortaya çıkan çatışmalardır. İşle ilgili sorunlar, genellikle çalışma saatlerinin fazla olması, çalışma koşullarının iyi olmaması ve iş seyahatlerinin sık olması gibi durumlar yaşandığında ortaya çıkmaktadır (Hennessy, 2005).

Bireyin işten kaynaklanan nedenlerle çatışma yaşamasını 4 faktör şeklinde ifade edebiliriz. Bunlar: *çalışma saatlerinin yoğunluğu ve düzensizliği, iş ve çalışma koşullarıdır* (Çarıkçı, 2001).

#### **3.8.1. Çalışma Saatlerinin Yoğunluğu ve Düzensizliği**

İş – aile çatışmasının işle ilgili en yaygın nedenlerinden biri, bireyin uzun çalışma saatleridir. Uzun çalışma saatleri, doğrudan bireyin çatışma nedenlerinden biridir. Bireyler fiziksel olarak ailesine ayırması gereken zamanı, hafta sonu çalışmaları ve ek mesailer gibi faktörlerden dolayı iş hayatına ayırmak zorunda kalıyor. Bu nedenle, çalışma saatlerinin yoğunluğu, çalışanların özel yaşamını olumsuz yönde etkilemektedir (Stoeva ve Greenhaus, 2002)

Kişinin işe fazla zaman ayırmasından dolayı iki olumsuz sonuç ortaya çıkmaktadır:

1. Bireyin işe fazla zaman ayırması, aile üyeleriyle fazla ilgilenememesine (aile üyelerinin sağlık sorunları, aile üyeleriyle birlikte aktiviteler), çocukların kişisel gelişimine destek olamamasına, neden olduğundan dolayı birinci olumsuz sonuç olarak ifade edilmektedir.
2. Bireyin işe fazla zaman ayırmasından dolayı gelecekle ilgili hedef ve amaçlarını yerine getirmek için veya bunları uygulamak için alınan kararların ertelenmesi, (yabancı dil kursu, herhangi bir program için kurs, yüksek lisans eğitimi vb.) ikinci olumsuz bir sonuç ortaya çıkarmaktadır

Uzun çalışma saatleri bireyi hem fiziksel hem zihinsel anlamda yorduğundan onun farklı bir aktivite için zamanla birlikte enerji sorununun ortaya çıkması, bireyin gerginliğine neden olmaktadır (Çarıkçı, 2001).

Çalışma saatlerinin düzensizliği de çalışma saatlerinin yoğunluğu gibi iş- aile çatışmasına etki gösteren faktörlerden biridir. Çalışma saatlerinin düzensizliği, fazladan mesai, tatil günlerindeki çalışmalar, düşük ücretli maaş gibi etkenler bireyin iş performansına olumsuz yönde etki etmektedir (Duxbury ve Higgins, 2003). Bu düzensizlik, aile yapısı içinde belirsizliğe ve gerginliğe neden olmaktadır. Aile üyeleri ile yeterli zaman geçirememesi bireyi duygusal anlamda olumsuz etkilemektedir.

Çalışma düzeninin, bireylerin aile yaşamına etkisi, cinsiyete göre farklı şekillerde olmaktadır. Pleck ve Staines'e göre, kadınlarda öncelikli olarak çalışma saatlerinin fazla olması, erkeklerde ise çalışma düzensizliği, çatışmaya etki eden önemli faktörlerdir. Bunun nedeni kadın bireylerin, iş saatlerinin fazla olmasından dolayı aile yaşamında üstlendikleri sorumlulukları ertelemek zorunda kalmalarıdır. Erkekler ise aile hayatında üstlendikleri sorumlulukları, hafta sonları ve akşam saatlerinde yerine getirdiklerinden dolayı, çalışma saatlerinin düzensizliği bu sorumlulukları yerine getirmelerinde sorun yaratmaktadır (Çarıkçı, 2001).

### **3.8.2. İş ve Çalışma Koşulları**

Birey, temel ihtiyaçlarını karşılamak ve işini kaybetmemek için üyesi olduğu örgütün çeşitli özellikleri olan görevleri yerine getirmek zorunda kalması, yaşamlarının farklı boyutlarına olumsuz etki göstermektedir (Çarıkçı, 2001).

Bireyin örgüt ve iş yerinde çatışma yaşamasına, rol belirsizliği ve kısa bir zamanda çok iş yapma gibi faktörler etki göstermektedir. Aşırı çalışma sonucu bireyin ruhsal ve fiziksel olarak sağlık sorunları yaşaması söz konusudur. İşin yerine getirilmesi için ayrılan zamandan daha çok zamana ve güce gerek duyulması, kişide strese yol açar. Greenhaus'a göre iş stresine neden olan iş özellikleri aynı zamanda birer çatışma kaynağıdır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Bazı durumlarda meslek, birey için başlı başına bir çatışma nedeni olabilmektedir. Bireyin işinden kaynaklı olarak yurtdışı seyahatleri ve bu iş seyahatlerinin uzun sürmesi olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Uzun süreli ve sık yapılan seyahatler, bireyin ailesinden uzakta kalmasına neden olmakta ve bu kişide strese yol açmaktadır. Evli çiftlerde eşlerden biri iş-aile çatışmasının her iki yönünü yaşamaktadır. Örneğin, eşlerden biri iş seyahatinde olduğu

durumda diğer eşin rol yükünü artırmaktadır. Eşlerden biri hem iş hem aile rolünü üstlendiğinden dolayı iş-aile çatışmasının her iki yönünü yaşamaktadır.

Bireyin gelir düzeyi önemli çatışma türlerinden biridir. Gelir düzeyleri düşük olan bireylerin stres yaşamaları söz konusudur. Bu stres aile yaşamına da olumsuz etki etmektedir. Gelir düzeyinin düşük olması bireyin, eşinin ve çocuklarının temel ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanmasına neden olmaktadır. Bu durum bireyin aile yaşamına olumsuz etki göstermektedir (Çarıkçı, 2001).

### **3.9. Aileden Kaynaklanan Nedenler**

Türk Dil Kurumu Sözlüğü'nde aile, “evlilik ve kan bağına dayanan, karı, koca, çocuklar ve kardeşler arasındaki ilişkilerin oluşturduğu toplum içindeki en küçük birlik” olarak tanımlanmaktadır. Psikolojik ve yapısal özelliklerinden dolayı aile, önemli bir iş-aile çatışmasıdır. Ailede küçük çocukların olması, yaşlıların, bakıma muhtaç ebeveynlerin bulunması, eşin de çalışıyor olması gibi faktörler aile ile ilgili sorumlulukların yerine getirilmesine engel olabilmektedir. Literatürde yer alan çalışmalarda, aile yaşamından kaynaklanan çatışma nedenleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır.

- Ailenin büyüklüğü gibi yapısal özellikler (evlilik, çocuk sayısı),
- Aile içi mutsuzluk,
- Anlaşmazlıklar.

Sağlıklı iletişimin olmaması gibi faktörler iş-aile çatışmasını doğrudan veya dolaylı bir şekilde etkileyebilmektedir (Özünü, 2012). İş-aile çatışmasında aileden kaynaklanan nedenler bu bölümde incelenmiştir.

#### **3.9.1. Medeni Durum**

Bireylerin medeni durumları, iş yaşamları dışında birçok farklı alanda sorumluluk almalarına etki göstermektedir. Aile kuran kişilere, ekonomik ve sosyal sorumluluklar yüklediğinden dolayı iş-aile çatışması yaşamaları söz konusudur. Bireyin medeni durumu, iş-aile çatışması yaşamasına etki eden bir unsurdur. Fu ve Shaffer'e göre, evli çalışanlara oranla bekar çalışanlarda iş-aile çatışması daha az görülmektedir. Evli çalışanların hafta sonu çalışmaları için aile yaşamında önemli faaliyetler ve planları ertelemesi gerekirken, bekar çalışanlar bu konuda daha rahat bir davranış

göstermektedir. Bu davranışın sebebi, bekar çalışanların aile sorumluluklarının, evli çalışanlara göre daha az olmasından kaynaklanmaktadır (FU ve Shaffer, 2001).

Bireyin medeni durumu, örgütsel bağlılığa etki gösteren bir unsurdur. Aranya'ya göre evli olan bireyler, ailelerinin maddi ihtiyaçlarını karşılamakla sorumlu olduğu için, işsiz kalma sorunu ile karşı karşıya kalmak istemediklerinden dolayı örgütsel bağlılıklarının daha fazla olduğu ifade edilmektedir (Aranya, 1975).

Cengiz'e göre, evli erkeklerin evli kadınlara göre örgüte daha yüksek düzeyde bağlılık gösterdiği görülmektedir. Evlilik, kadınların iş yükünü ve aile sorumluluklarını arttıran bir faktördür. Bu durum, kadınların örgütsel bağlılıklarında azalmaya neden olmaktadır (Cengiz, 2001).

### **3.9.2. Çocuk Bakımı ve Sorumluluğu**

Birçok toplumda çocuk bakımı, sadece kadının sorumluluğundadır algısı hala devam etmektedir. Sanayileşmeden sonra iş gücü olarak kadına ihtiyacın artması, kadınların iş hayatına katılımına aynı doğrultuda etki göstermiştir. Bu durum, aile yapısında değişikliklere neden olmuştur. Çocuk bakımı ile ilgili sorumlulukların eşler arasında paylaşımı, kadının iş hayatına katılımından kaynaklanan bir durum haline gelmiştir. Ancak toplumsal algıdan dolayı kadınlar, aile hayatı ve çocuk bakımı sorumlulukları konusunda erkeklerden daha fazla, iş hayatında ise eşit yüke sahiptir (Eyüboğlu, Özar ve Tanrıöver, 2000).

Çocuğun varlığı, çocuk sayısı ve yaşı, çatışmaya etki eden unsurlardandır. Carnicer ve Sanchezin araştırmasına göre çocukların varlığı, aile-iş çatışma algısını büyük ölçüde artırır. Çocuklu ve evli kişiler, bekar ve çocuğu olmayanlara ve evli olup çocuğu olmayanlara kıyasla daha yüksek düzeyde çatışma yaşarlar (Carnicer ve Sanchez, 2004).

Ailede çocuk bakımı, toplum yapısından dolayı annenin üstlendiği bir sorumluluktur. Kadın, çocuk sahibi olduktan sonra bu sorumluluğu paylaşacağı alternatifler (kreş, çocuk bakıcısı, özel anaokulları) arayışına girmektedir. Üçdoğruk, Emeç, Kakıcı'nın yaptığı araştırmaya göre kadının geliri ve çocuk bakım ücretleri, hem kadının işe devam etmesine hem de sorumluluk paylaşmasına etki eden önemli faktördür (Kakıcı, Üçdoruk ve Emeç, 2007).

Seyahat zorunluluğu olan işlerde çalışan kadınlar, çocuk bakımı sorumluluklarından dolayı bu işlerden zaman zaman ayrılmak zorunda kalmaktadır. Kadının, hamilelik ve çocuğun 0-6 yaş arasında zorunlu olarak kullanması gereken izinler, mensup olduğu örgütte sorunların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu sorun, genel olarak kadın ve yönetim kadrosu arasında olur. Sonuç olarak, annelik rolü kadının iş hayatında olmasına engel olan veya olumsuz yönde etkileyen bir faktördür (Özmutaf, 2007).

### **3.9.3. Ailede Bakıma Muhtaç Bireylerin Bulunması**

Aile ile birlikte yaşayan yaşlı veya bakıma muhtaç bireylerin olması durumunda bakım sorunu ortaya çıkmakta ve bu sorunun olumsuz etkileri çalışanların iş hayatına yansiyarak çatışma yaşamalarına neden olmaktadır (Çarıkçı, 2001).

#### 4. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Rekabet ortamında rakiplerine karşı başarılı olabilmek için işletmeler, çalışanlarını memnun edecek bir şekilde işletmelerinde uzun süre çalışmalarını sağlamalıdır. Bu durumu yapamayan ve başarısız olan işletmeler, çalışanlarının işten ayrılması sonucuyla karşılaşmaktadır. İşten ayrılma niyeti ile ilgili literatürde birçok tanım yapılmıştır (Yenihan, Öner ve Çiftiyıldız, 2010).

“İşten ayrılma niyeti, örgütten ayrılma konusunda bilinçli bir karar verme veya buna niyet etmektir” (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009).

İşten ayrılma niyeti “bireyin bilinçli olarak ileri bir zamanda çalıştığı işletmeden ayrılmayı istemesi” şeklinde de ifade edilmektedir (Büyükyılmaz ve Çakmak, 2014).

Başka bir araştırmaya göre işten ayrılma niyeti, “Çalışanların sunulan iş koşullarından memnun olmamaları durumunda ortaya çıkan aktif bir eylem” olarak tanımlanmaktadır (Çekmecelioğlu, 2006).

Bireyin işe girmesi ile işten ayrılması arasında geçen süreç, bir döngü olarak ifade edilmektedir. Farklı birçok alternatif arasından en uygun seçimi yapan bireyin işe başlamasıyla birlikte örgütsel sosyalleşme süreci de başlamaktadır. Bu süreçte birey örgüt tarafından etkilenmekte ve örgütü etkilemektedir. Bu etkileşim sonucu bireyler, iş tatminine ve örgütsel bağlılığa sahip olurlar. Bu faktörlerin az olması veya olmaması durumu, bireyde işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Kervancı, 2013). Tett ve Meyer’a göre “İşten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışının en önemli habercisidir” (Tett ve Meyer, 1993).

Orbaya’a göre *işten ayrılma niyeti, bireyin kendi isteği ile ve bazı nedenlerden dolayı işten ayrılma düşüncesidir*. Bireyin işten ayrılma niyeti, iş performansına etki gösteren bir unsurdur. Birey, maddi ihtiyaçlarını karşılamak için sadece o örgütte çalışmaya devam eder ve başka iş alternatifi bulduğu durumda işten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışına çevrilir. Fakat işten ayrılma niyetinin işten, ayrılma davranışına dönüşmesi bir süreçtir. Bu süreçte bireyin işten ayrılmasına (örgütsel bağlılık, düşük ücret alması, başka iş alternatifleri vb.) bazı faktörler etki göstermektedir. Yöneticiler, çalışanın iş tatmininin düşük olması, iş performansının düşmesinden dolayı bireyin işten ayrılma niyetinin olduğunu tespit etmeli ve çalışanı örgütte tutmak için bazı kararlar almadırlar (Orbay, 2008).

Sarıdere ve Doyurana'a göre *işten ayrılma, gönüllü ayrılma ve gönülsüz ayrılma olarak sınıflandırılmaktadır*. Sağlık, emeklilik, tayin gibi tamamen kişiye özgü faktörler ile; maaş, istediği konuma gelememe, farklı bir iş alternatifi, yönetici ve iş arkadaşları ile olan ilişki gibi örgütsel faktörler gönüllü ayrılmanın nedenleri olabilmektedir. Gönülsüz ayrılma ise, bireyin işveren tarafından işinin sonlandırılması durumudur (Sarıdere ve Doyuran, 2004).

İş görenin işten ayrılması hem örgütler hem de bireyler için olumlu ve olumsuz sonuçlar meydana getirmektedir. Birey için işsiz kalıp yeni bir iş arayışına girmesi birey için olumsuz bir sonuç yaratmaktadır. Örgütler için ise, boş kalan pozisyona yeni bir personel arama ihtiyacına girme durumu maddi soruna, zaman kaybına veya başka olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Bireyin yeni iş fırsatlarında veya yeni iş bulma durumunda, ona sunulan koşulların eski iş yerine oranla iyi olması ise olumlu sonuçlar yaratmaktadır. Örgütler için ise kötü performans sergileyen iş görenin yerine, daha deneyimli ve yüksek performans göstericilerine sahip olan başka iş görenin alınması olumlu sonuçlar meydana getirmektedir (Şahin, 2011).

#### **4.1. İş Tatmini**

İş tatmini, çalışanların başarı duygusu ve başarıları olarak tanımlanmaktadır. Genel olarak, verimlilik ve iş performansının yanı sıra, kişisel refahla doğrudan ilişkili olduğuna inanılmaktadır. İş tatmini, çalışanın işini severek yapması ve iyi performansına karşılık ödüllendirilmesidir (Aziri, 2011). Bireyler, yaptıkları işin türleri yanı sıra, meslektaşları, üstleri, astları ve maaşları gibi işlerinin çeşitli yönlerinin farklı yaklaşımlarına sahip olabilirler (George ve Jones, 2008).

Liderlik ve motivasyon gibi kavramlara bağlı stil farklılıkları, her çalışana farklı şekilde etki edebilir. Bu etki, artan iş performansı ve iş tatmini ile sonuçlanır. Bu nedenle iş tatmini, çalışanları motive eden ve daha iyi sonuçlar elde etmeleri için cesaretlendiren temel bir unsur olarak kabul edilmektedir (Raziq ve Maulabakhsh, 2015).

Ostroff, çalışan memnuniyetinin sadece çalışanlar için değil, tüm organizasyon için büyük önem taşıdığını belirtmektedir. İşinden memnun çalışanlar, genellikle mutlu ve çalışmak için iyi motive olduğundan dolayı işletme, yapılan işlerden iyi sonuçlar alabilir. Diğer taraftan memnuniyetsiz çalışanlar, hiçbir şekilde motive edilmedikleri

için iş rutinlerinden rahatsız olacak, sorumluluktan kaçacak, hatta hastalık izni ve bazı bahanelerle artan izin günleri sebebiyle işten kaçınacaktır (Ostroff, 1992).

İş-aile çatışmasıyla iş tatminini kuramsal bağlamda ilişkilendiren araştırmacılar, geleneksel olarak iş tatminini işle ilgili beklentiler doğrultusunda inceleyen araştırmacılardan farklı bir yaklaşım geliştirmektedirler. Bireylerin işle ilgili beklentileri sadece işle ilgili konular kapsamında değil, iş-aile yaşam alanlarının etkileşimi sonucunda da şekillenir. Geleneksel yaklaşım, bireylerin iş tatmininin, çalıştıkları işe, çalışma koşullarına ve iş güvenliğine, iş karşılığı ödenen ücrete, işte terfi olanaklarına, çalışılan örgütünün yapısal ve yönetsel özelliklerine, çalışanın çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerine yönelik olarak beklentilerinin karşılanmasına bağlıdır. Bu beklentiler yaş, cinsiyet, eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

Literatürde yer alan birçok araştırmada, iş-aile çatışmasının iş tatminini olumsuz yönde etkilediği belirtilmiştir. Kossek ve Ozzeki yaptıkları araştırmada, iş-aile çatışmasının iş tatminini olumsuz yönde etkilediği sonucuna varmışlardır ve iş tatmininin örgütsel davranışlara etki gösterdiğini belirtmişlerdir (Kossek ve Ozzeki, 1998).

Örgütsel davranışlardan biri olan işten ayrılma, işe gelme isteğinin olmaması, çalışanın iş tatmini ile ilişkilidir. İş tatmini az olan çalışanların işe gelmeme oranları, işinden memnun olan çalışanlara göre daha yüksektir. İş tatmini, bireyin işten ayrılmasına, işe gelmemesine önemli derecede etki etmektedir. İş tatmini az olan bireyler, stres ve mutsuzlukla karşılaştıkları için aile yaşamları da bu durumdan olumsuz etkilenmektedir (Çarıkçı, 2001).

#### **4.2. İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi**

Bireyin iş-aile çatışması yaşaması sonucunda, işten ayrılma niyeti ile karşı karşıya kalmasına neden olduğu birçok çalışmada tespit edilmiştir. Batt ve Valcour'a göre iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyetini arasındaki ilişki doğrudan orantılıdır. İş-aile çatışmasının artması işten ayrılma niyetinin artmasına önemli bir etki göstermektedir (Batt ve Valcour, 2003).

Farklı bir sonuç elde eden Boles, Johnston ve Hair'e göre (1997) iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerine etkisinin doğrudan olmadığını ve dolaylı olduğunu ortaya koymuşlardır (Boles, Johnston ve Hair, 1997). Aynı sonuca Greenhaus ve

arkadaşlarının da ulaştıkları görülmektedir. Araştırmada iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerine etkisinin dolaylı olduğunu ve bu çatışmanın yaşanmasından dolayı, bireyin stresli bir sürece girmesi belirtilmiştir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

İşten ayrılma niyetinin iş-aile çatışması ile ilişkisi konusunda, bireyin iş hayatı ile ilgili çalışmalarının aile hayatı ile ilgili çalışmalara oranla daha fazla olduğu görülmektedir. Ancak bu sayı aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine etki göstermediği anlamına gelmemektedir. Karatepe ve Baddar'a göre " hem iş-aile çatışması ve hem de aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde önemli etkisinin olduğunu söylemişlerdir" (Karatepe ve Baddar, 2006). Sadece iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine etkisi söz konusu değildir. İşten ayrılma niyetine etki gösteren başka faktörlerde bulunmaktadır.

### **4.3. İşten Ayrılma Niyetine Etki Gösteren Faktörler**

Akademik çalışmaların bulguları, bireylerin çalıştıkları işten ayrılma niyetine birçok faktörün etkili olduğunu göstermektedir. Birçok araştırmacı tarafından bu faktörler farklı şekillerde gruplandırılmaktadır. Fakat genel olarak bu faktörler üç ana başlık altında toplanmaktadır (Özcan ve Günlük, 2020).

Bunlar:

- Örgütsel Faktörler
- Bireysel Faktörler
- Çevresel Faktörlerdir.

#### *Örgütsel Faktörler*

İşten ayrılma niyetini etkileyen örgütsel faktörlerin ortaya çıkma nedenleri, örgütlerin yönetim tarzından dolayıdır. Bu faktörler daha çok yönetimde oluşan sorunlar nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Bu sorunların çözümü, işletme yönetiminin alacağı kararlar sonucunda halledilebilir. İşten ayrılma niyetine etki eden örgütsel faktörler birçok nedenden kaynaklanmaktadır (Çekmecioğlu, 2005).

- " Çalışanların yaşadığı konumu ile örgüt arasında mesafe veya ulaşım sorunu,
- Çalışanların aldığı ücretin düşüklüğü ve işletme yöneticilerinin performans değerlendirmesinde aldığı kararların doğru olmaması,

- İş güvenliğinin olmaması, çalışanın sağlığına zarar verecek koşullar, çalışma şartları, çalışma saatlerinin düzensizliği,
- İş tanımlarının tam olarak yapılamaması ve çalışanın yetkilerini tam olarak bilmemesinden dolayı yaşanan rol belirsizliği,
- Örgüt içinde yaşanan kişiler arası ilişkilerin sağlıklı olmaması”

#### *Bireysel Faktörler*

İşten ayrılma niyetini etkileyen bireysel faktörler; işletme yönetiminin doğru kararlar almaması, yaşanabilecek sorunlara karşı tedbirlerin alınmaması ve bireyin kişilik özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Örgüt çalışanları, bireysel faktörlere etki eden sorunların çözümü için kişisel gelişim göstererek bu sorunu çözebilirler. Bireysel faktörlerin ortaya çıkma nedenleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Bal, 2020).

“Cinsiyet,

Eğitim,

Medeni Durum,

Hizmet Süresi,

Çalışanın iş yerinde strese maruz kalması,

Fiziksel ve psikolojik sağlık durumu,

Farklı bir mesleğe olan ilgi”

#### *Çevresel Faktörler*

İşletme yönetimi tarafından alınan kararların, çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen çevresel faktörleri önlemesi imkansızdır.

Bir ülkenin ekonomik, politik ve kanunlarında olan değişim, işletme yöneticilerinin kontrolü dışında gerçekleşen bir olaydır. Bu yüzden çalışanların işten ayrılmalarına veya yöneticilerin çalışanları işten çıkarmasına çevresel faktörlerin etkisi kaçınılmazdır. Çevresel faktörlerin ortaya çıkma nedenleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Özcan ve Günlük, 2020).

- “Ülkelerin ekonomik gücü,
- Ekonomik krizler,

- İş gücü piyasası koşulları,
- Sezonluk çalışma fırsatları,
- Daha iyi koşullara sahip iş alternatifleri”

Bir örgüt için, tecrübeli ve iyi performans gösteren çalışanın işinden ayrılması, istemediği bir durumdur. Yeni bir çalışana seçme, işe alma, , eğitime, işe alıştırma ve işe uyumu, örgüt için zaman ve maliyet kaybına neden olmaktadır. Dolayısıyla işten ayrılmalar, personel devir hızının artmasına, performans ve verimliliğin azalmasına, kurumların giderlerinin de artmasına göstermektedir (Bezirci, 2012).



## **5. İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASININ İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNE UYGULAMA**

### **5.1. Araştırmanın Konusu**

Çalışmanın bu bölümünde, Ankara ilinde turizm sektöründe faaliyet gösteren Otel çalışanları üzerinde anket uygulaması yapılarak gerçekleştirilen analizlere yer verilecektir. Bu bölümde amaç, sınırlılıklar, kapsam, veri toplama tekniği ve verilerin analiz edilme yöntemlerine yönelik bulgular yer almaktadır.

### **5.2. Araştırmanın Amacı**

Araştırmanın temel amacı iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin test edilmesi için bir model oluşturmaktır. Bununla beraber araştırmada iş-aile, aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyeti boyutları arasında ilişki olup olmadığı ortaya konulacaktır. Araştırmanın amaçları şu şekilde sıralanmaktadır:

- İş-aile çatışması, aile- iş çatışması ve işten ayrılma niyeti boyutları arasındaki ilişkilerin belirlenmesi,
- İş-aile çatışması boyutlarının işten ayrılma niyeti boyutları üzerinde etkisi olup olmadığının incelenmesi,
- Aile- iş çatışması boyutlarının işten ayrılma niyeti boyutları üzerinde etkisi olup olmadığının incelenmesi,

Bireylerin hayatlarında en çok mesai harcadıkları iki unsur aile ve sahip olduğu iştir. Birçok birey yaşamının çoğunu, iş ve aile arasında bölüştürmektedir. Bu durum ailelerine daha çok zaman ayırırken işlerini aksatmalarına, tersi durumda ise işlerine daha çok zaman ayırdıklarında aile ile ilişkisinde sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İş ve aile dengesinin kurulamaması, çalışanların iş hayatının aile hayatına, aile hayatının ise iş hayatına olumsuz etki gösterdiği ifade edilmektedir. Bu olumsuz etki, bireyin iş hayatında onun için önemli olan iş performansına olumsuz etki göstermektedir. Bu çatışmaya neden olan birçok faktör bulunmaktadır. Bireyin birden iş ve aile hayatında birçok rolü üstlenmesi, çalışma koşulları, kişisel, demografik, medeni durum gibi birçok faktör buna örnek gösterilebilir (Qu ve Zhao, 2012).

Çalışanların iş-aile ve aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olup olmadığının belirlenmesi araştırmanın temel amacıdır.

İş-aile çatışması (Frone, Yardley ve Markel, 1997; Hackett, 1995; Higgins ve Duxbury, 1992; Voydanoff, 2001), aile-iş çatışması (Aryee, Fields ve Luk, 1999; George ve Jones, 1996), iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996), İş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti (Cohen, 1997; Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996) kavramları birçok çalışmada ayrı ayrı ele alınmıştır. Yapılan literatür taramasında iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile işten ayrılma niyeti ilişkisine yönelik çalışmalara rastlanmamıştır.

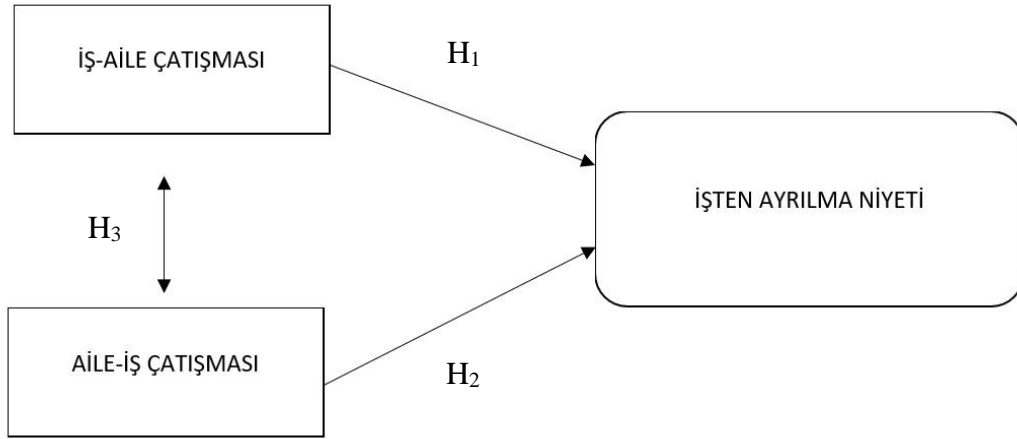
### **5.3. Araştırmanın Önemi**

Otellerde uzun ve stresli çalışma saatleri, gece ve hafta sonları da olmak üzere vardiyalı çalışma düzeni ve düşük ücretlerinin verilmesi personel devir hızını arttırmaktadır. Tüm bu şartların üzerine, çatışma yaşayan birey iş sorumluluklarını tam olarak yerine getirememekte, performansı düşerek verimliliği azalmaktadır. İş-aile ve aile-iş çatışmalarının bireylerin kendileri için olduğu kadar, içinde buldukları aile, organizasyon ve toplum içinde önem taşımasıdır. İş-aile çatışması hisseden bireylerde, bu çatışma nedeniyle gerginlik, huzursuzluk ve stres oluşmaktadır. Çatışmaların bireylerin gerek iş gerekse yaşam tatmini düzeylerini azaltabilmesi ve yaşanan çatışmaların işten ayrılma niyetine etki gösterebilmesi gibi faktörler araştırmanın önemini göstermektedir.

Bu araştırmanın, iş ve aile alanlarından kaynaklanan ve iş-aile çatışmasına sebep olan unsurların belirlenmesinin, çalışanların işten ayrılma niyetini ve dolayısıyla işten ayrılmalarını azaltabilecek veya bu eylemin karşısını alabilecek yöntemlerin ortaya çıkartabilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### **5.4. Araştırma Modeli ve Hipotezler**

İş-aile çatışması, aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetinin etkisine yönelik olarak araştırmanın temel ve alt amaçları yönünde model geliştirilmiş ve geliştirilen model aşağıdaki Şekil 5.1’de verilmiştir.



Şekil 5.1. İş-aile çatışması, aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine etki modeli

Kaynak: (Aranya, 1975; Bezirci, 2012)

Bu bağlamda araştırmanın hipotezleri aşağıda yer almaktadır:

**H<sub>1</sub>:** İş-aile çatışması işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilemektedir.

**H<sub>2</sub>:** Aile-iş çatışması işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilemektedir.

**H<sub>3</sub>:** İş-aile çatışması aile-iş çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir.

### 5.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Ankara ilinde faaliyet gösteren otellerin personeli oluşturmaktadır. Anadolu Turizm İşletmecileri Derneği (ATİD) Başkanı Birol Akmanın açıklamasına göre “kentteki hareketli yaşam, elçiliklere gelen yabancıların fazla oluşunun zincir otel ihtiyacı doğurduğu, son yıllarda Ankara’daki otel sayısının 120’den 166 otele çıktığını söyledi” (Derneği, 2017). Bu bilgiye göre Ankara ilinde 166 otel bulunmaktadır. Oteller çalışan sayına göre farklılık göstermektedir. Örnekleme yer alacak bireyler basit rastgele örnekleme yolu ile seçilmiştir. Çalışmanın uygulama aşamasında, online anket dağıtılmıştır pandemiden dolayı. Toplam 300 anket, çalışanlar tarafından doldurulmuştur. E-posta, whatsapp, linkedin, facebook ve başka uygulamalar yoluyla 450 kişiye anket gönderilmiştir. Araştırmaya katılmayı kabul eden otel personelinin bazıları aynı gün içinde anket formunu cevaplarken, bazılarından çok geç cevap alınabilmiştir. İş yoğunluğu nedeni ile veya

başka nedenlerden dolayı anket formunu cevaplanmayanlar da olmuştur. Toplamda doğru cevaplanan 300 anket formu üzerinden veriler toplanmıştır.

### **5.6. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmada en büyük kısıt evren olmaktadır. Elde edilen bulgular doğrultusunda yapılan değerlendirme ve öneriler Ankara ilinde faaliyet otellerde çalışan personelin katılımlı ile elde edilen anket verileriyle sınırlıdır. Dolayısı ile anket sonuçlarının tüm otel çalışanlarını kapsayacak şekilde genelleme yapılması için Türkiye genelinde yapılması gerekmektedir. Bu kapsamlı araştırmanın yapılması ciddi maliyet ve zaman kaybına neden olduğundan Ankara ilinde yapılması uygun görülmüştür. Araştırma çerçevesinde yapılan anketlere katılan çalışanların doğru cevaplar verdiği varsayılmıştır. Bu çalışmanın anket uygulamasıyla elde edilen bulgular sadece Ankara ilinde faaliyet gösteren otellerin çalışanları için geçerli olacaktır. Ancak Türkiye genelinde değişik bölgeler ve illerde yapılması durumunda literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu nedenle gelecekte yapılacak çalışmaların bu kapsamda ele alınmasının literatür açısından yararlı olacağı ve farklı bir boyut kazandıracağı düşünülmektedir.

### **5.7. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları**

Bu araştırmada veriler iş-aile yaşam çatışmasının aile-iş çatışmasına ve iş-aile yaşam çatışması ile aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine etkisini ölçmek için bir anket formu aracılığı ile toplanmıştır. Kullanılan anket formu temel olarak iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde iş-aile çatışması, aile-iş çatışmasına ilişkin toplam on soru bulunmaktadır. İkinci bölümde işten ayrılma niyetini ölçmeye yönelik üç soru yer almaktadır. Araştırmada kullanılan ölçekler aşağıda tanıtılmıştır.

**İş-aile çatışması ölçeği:** Netemeyer, Boles ve McMurrian (Netemeyer, Boles ve Mcmurrian, 2006) tarafından geliştirilen ve Türkçeye Efeoglu (Efeoglu ve Özgen, 2007) tarafından uyarlanan, toplam 10 soruluk iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması alt boyutlarından oluşan 'İş ve Aile Çatışması' ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin 1-5. soruları 'iş-aile çatışması' alt boyutuna, 5- 10. soruları 'aile-iş çatışması' alt boyutuna aittir.

**İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği:** Çalışanların işten ayrılma niyetleri konusundaki tutumunu belirleyebilmek amacıyla Camman ve arkadaşları (1979) tarafından geliştirilen "Michigan Örgütsel Değerlendirme Soru Formundan alınan üç soruluk

işten ayrılma niyeti alt ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçek 3 maddeden oluşmaktadır ve 5'li Likert tipinde uygulanmıştır (Kesinlikle katılmıyorum-1, Katılmıyorum-2, Kararsızım-3, Katılıyorum-4, Kesinlikle Katılıyorum-5). Ölçekte yüksek skorlar işten ayrılma niyetinin yüksek olduğuna işaret etmektedir ve ölçekte olumsuz tutum ifadesi bulunmamaktadır.





## 6. BULGULAR

Bu araştırma kapsamında elde edilen veriler, Ankara ili ve ilçelerindeki otel personelinden elde edilmiştir. 450 tane anket dağıtılmış olup, 300 tanesinden yanıt alınmıştır. Toplanan anket formlarını değerlendirilmeye aldıktan sonra, istatistiksel analizler yapılmıştır. Anket vasıtasıyla toplanan veriler bilgisayar sistemine geçirilmiş, toplanan verilerin analize uygun olup olmadığını hesaplamak için, SPSS programından faydalanılmıştır. Araştırmaya katılanların kişiliğinin etkisine bakılmak istenilmiştir ve kişilik ölçeği bağımsız değişken, İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti bağımlı değişkenler olacak şekilde, her bir bağımlı değişken için ayrı ayrı basit regresyon analizi uygulanmış ve değişkenlerin korelasyon analizine bakılmıştır. Yapılmış olan anket çalışması sonucunda ankete katılanların vermiş olduğu cevaplara uygun yapılmış olan istatistik analizlerin sonuçları açıklanmaya çalışılmıştır.

### 6.1. Ölçeklerin Analizleri ve Geçerliliği

Çalışmada, kullanılmış olan değişkenlerin aralarındaki ilişkilerin daha anlamlı gösterilmesini sağlayan KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Bartlett küresellik testi kullanılmıştır. Her ölçek için ayrı ayrı sonuçlar elde edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tablololarda gösterilmiştir.

#### 6.1.1. Ölçeklerin Geçerliliği

##### 6.1.1.1. İş-aile çatışması ölçeği

İş-Aile Çatışması	Kaiser-Meyer-Olkin Değeri	,881
	sd	10
	Bartlett's Testi	p

Tablo 6.1. İş-aile çatışması ölçeği KMO ve Bartlett's Testi

İş-aile çatışması ölçeğinin geçerliliği için yapılan KMO ve Bartlett's testine göre;  $p < 0,05$  olduğu için anlamlı ve KMO değeri 0,881 ile geçerliliğin yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

### 6.1.1.2. Aile-iş çatışması ölçeği

Aile-İş Çatışması	Kaiser-Meyer-Olkin Değeri	,875
	sd	10
	Bartlett's Testi p	,000

Tablo 6.2. Aile-iş çatışması ölçeği KMO ve Bartlett's Testi

Aile-iş çatışması ölçeğinin geçerliliği için yapılan KMO ve Bartlett's testine göre;  $p < 0,05$  olduğu için anlamlı ve KMO değeri 0,875 ile geçerliliğin yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

### 6.1.1.3. İşten ayrılma niyeti ölçeği

İşten Ayrılma Niyeti	Kaiser-Meyer-Olkin Değeri	,698
	sd	3
	Bartlett's Testi p	,000

Tablo 6.3. İşten ayrılma niyeti ölçeği KMO ve Bartlett's Testi

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin geçerliliği için yapılan KMO ve Bartlett's testine göre;  $p < 0,05$  olduğu için anlamlı ve KMO değeri 0,698 ile geçerliliğin orta düzeyde olduğu görülmektedir.

### 6.1.2. Ölçeklerin Güvenilirliği

Güvenirlilik ölçeklerin ölçümlerinin sonucunda tespit edilen tutarlı sonuçları ifade etmektedir. Ölçeğin tutarlılığı güvenilir olduğunu da göstermektedir. Çalışmada ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek için Cronbach Alfa katsayısı yöntemi uygulanmıştır.

İş-aile çatışması ölçeği	Cronbach's Alpha	N
	0,914	5
Aile-iş çatışması ölçeği	Cronbach's Alpha	N
	0,890	5
İşten ayrılma niyeti ölçeği	Cronbach's Alpha	N
	0,894	3

Tablo 6.4. Ölçek alt boyutlarının güvenilirlik analizi

Güvenirlilik testi sonucu iş-aile çatışması ölçeğinin güvenirlilik katsayısının 0,914 olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değerinin 0,70'nin üzerinde olması

beklenmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2015, s. 317). Bu bağlamda çıkan sonuçlara bakıldığında ölçeğin “güvenilir” düzeyde olduğu söylenebilir.

Güvenirlilik testi sonucu aile-iş çatışması ölçeğinin güvenirlik katsayısının 0,890 olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değerinin 0,70'nin üzerinde olması beklenmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2017, s. 317). Bu bağlamda çıkan sonuçlara bakıldığında ölçeğin “güvenilir” düzeyde olduğu söylenebilir.

Güvenirlilik testi sonucu işten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenirlik katsayısının 0,894 olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değerinin 0,70'nin üzerinde olması beklenmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2015, s. 317). Bu bağlamda çıkan sonuçlara bakıldığında ölçeğin “güvenilir” düzeyde olduğu söylenebilir.

## 6.2. Regresyon ve Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi iki değişken arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek için geliştirilmiş bir tekniktir. İki değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve beraberliğini belirlemede kullanılmaktadır. Bu analizin amacı, bir değişkenin değişmesi durumunda bir diğer değişkendeki değişimin ne yönde değiştiğini görebilmektir. Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değerler alabilmektedir. Korelasyon katsayısının pozitif olması durumunda diğer değişkenin de arttığı, birinin azalması durumunda diğer değişkenin de azalacağı anlamına gelmektedir. Bu çalışmada yer alan ve geliştirilen hipotezler ile, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, işten ayrılma niyeti ölçeği ile olan ilişkinin belirlenmesi için korelasyon analizi yapılmış olup, yapılan analiz sonuçları aşağıdaki Tablo da verilmiştir.

### 6.2.1. Korelasyon Analizi

		İş-Aile Çatışması	Aile-İş Çatışması	İşten Ayrılma Niyeti
İş-Aile Çatışması	Korelasyon	1	,492	,522
	P		,000	,000
	N	291	291	291
Aile-İş Çatışması	Korelasyon	,492	1	,308
	P	,000		,000
	N	291	299	291
İşten Ayrılma Niyeti	Korelasyon	,522	,308	1
	P	,000	,000	
	N	291	291	299

Tablo 6.5. Ölçek alt boyutlarının korelasyon analizi

İş-aile yaşam çatışmasının aile-iş çatışması üzerinde anlamlı ( $p<0,05$ ), pozitif yönlü (0,492) bir etkisi vardır. İş-aile yaşam çatışmasından alınan puanlar arttıkça duygusal emekten alınan puanlar da artmaktadır. Bu artışın oranı da 0,492 kadardır.

İş-aile yaşam çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ( $p<0,05$ ), pozitif yönlü (0,522) bir etkisi vardır. İş-aile yaşam çatışmasından alınan puanlar arttıkça yüzeysel davranıştan alınan puanlar da artmaktadır. Bu artışın oranı da 0,522 kadardır.

Aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ( $p<0,05$ ), pozitif yönlü (0,308) bir etkisi vardır. Aile-İş çatışmasından alınan puanlar arttıkça işten ayrılma niyetinden alınan puanlar da artmaktadır. Bu artışın oranı da 0,308 kadardır.

### 6.2.2. Regresyon Analizi

Regresyon analizi değişkenler arasındaki değişimi görmek ve “birlikte bir değişim olup olmadığını” tespit etmek için yapılan analiz tekniğidir. Regresyon analizi sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p	R <sup>2</sup>	
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	,748	,197		3,790	,000	,271
	İş-aile çatışması	,552	,065	,489	8,491	,000	
	Aile-iş çatışması	,084	,073	,067	1,157	,248	
Bağımlı değişken: İşten ayrılma niyeti							

Tablo 6.6. Regresyon analizi

İş-aile çatışması ölçeği ve aile-iş çatışması ölçeğinin işten ayrılma niyeti ölçeği üzerinde ki etkiyi hesaplamak için yapılan çoklu regresyon analizi sonucuna göre, iş-aile çatışması ölçeği  $p<0,05$  olduğundan işten ayrılma niyetini açıkladığı sonucuna varılabilir. Aile-iş çatışması ölçeği ise  $p>0,05$  olduğundan işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkiye sahip değildir. İş-aile çatışması ölçeği işten ayrılma niyeti ölçeğinin R<sup>2</sup> değeri olan %27,1’ini açıklayabilir. İş-aile çatışması ölçeğinde ki 1 birim artış işten ayrılma niyeti ölçeğinin 0,271 kadar artmasına sebep olacaktır.

<b>Hipotezler</b>	<b>Kabul / Red</b>
H1	Kabul
H2	Kabul
H3	Kabul

Tablo 6.7. Hipotezlerin sonuçları





## 7. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bireylerin aile ve iş yaşamlarına ilişkin üstlendiği rollerin bireylere yüklediği sorumlulukların birbirleriyle uyumlu olmaması, iş-aile çatışmasının meydana gelmesine sebebiyet vermektedir. Bu çalışmanın temel amacı iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin test edilmesi için bir model oluşturmaktır. Bununla beraber araştırmada iş-aile ve aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyeti boyutları arasında ilişki olup olmadığı ortaya konulmuştur. Temel amaç kapsamında bireylerin iş yaşam alanlarında karşılaştığı problemlerin aile yaşam alanlarına etkisi sonucunda meydana gelen iş-aile çatışmasının döngüsel bir biçimde iş yaşamına etki ederek bireyin işten ayrılma niyetine ne ölçüde tesir ettiği araştırılmıştır. İş-aile çatışması (Frone vd., 1992; Higgins ve Duxbury, 1992; Voydanoff, 2001;), aile-iş çatışması (Aryee vd., 1999), iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması (Netemeyer vd., 1996), İş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti (Cohen, 1997; Netemeyer vd., 1996; Özbağ ve Ceyhun, 2014) kavramları birçok çalışmada ayrı ayrı ele alınmıştır. Yapılan literatür taramasında iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile işten ayrılma niyeti ilişkisine yönelik çalışmalara rastlanmamıştır. Literatür değerlendirildiğinde, bu konuda farklı örneklem ve çalışma gruplarının (banka çalışanları, doktor ve hemşire, öğretmen, otel personeli, avukat ve mavi-beyaz yaka çalışanlar gibi farklı sektör ve çalışanlar) olduğu çalışmalar (Brown, 2011; Demircan ve Turunç, 2017; Gündüz, 2017; Işık, 2015; Keleş, 2014; Van Tonder, 2005) yapılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçekler değerlendirildiğinde; Netemeyer vd. (2006) tarafından geliştirilen ve Türkçeye Efeoğlu (2007) tarafından uyarlanan, toplam 10 soruluk iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması alt boyutlarından oluşan 'İş ve Aile Çatışması' ölçeği kullanılmıştır. İş-aile çatışması ölçeğinin geçerliliği için yapılan KMO ve Bartlett's testine göre;  $p < 0,05$  olduğu için anlamlı ve KMO değeri 0,881 ile geçerliliğin yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Güvenirlilik testi sonucu ise, iş-aile çatışması ölçeğinin güvenilirlik katsayısının 0,914 olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değerinin 0,70'nin üzerinde olması beklenmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2015, s. 317). Bu bağlamda çıkan sonuçlara bakıldığında, ölçeğin "güvenilir" düzeyde olduğu söylenebilir. Aile-iş çatışması ölçeğinin geçerliliği için yapılan KMO ve Bartlett's testine göre;  $p < 0,05$  olduğu için, anlamlı ve KMO değeri 0,875 ile geçerliliğin yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Güvenirlilik testi sonucu aile-iş çatışması ölçeğinin

güvenirlilik katsayısının 0,890 olduğu görülmektedir. Bu bağlamda çıkan sonuçlara bakıldığında ölçeğin “güvenilir” düzeyde olduğu söylenebilir. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği; çalışanların işten ayrılma niyetleri konusundaki tutumunu belirleyebilmek amacıyla, Camman vd. (1979) tarafından geliştirilen “Michigan Örgütsel Değerlendirme Soru Formundan alınan üç soruluk işten ayrılma niyeti alt ölçeğinden yararlanılmıştır. İşten ayrılma niyeti ölçeğinin geçerliliği için yapılan KMO ve Bartlett’s testine göre;  $p < 0,05$  olduğu için anlamlı ve KMO değeri 0,698 ile geçerliliğin orta düzeyde olduğu görülmektedir. Güvenirlilik testi sonucu işten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenirlilik katsayısının 0,894 olduğu görülmektedir. Bu bağlamda çıkan sonuçlara bakıldığında, ölçeğin “güvenilir” düzeyde olduğu söylenebilir. Literatür incelendiğinde, çalışma kapsamında kullanılan ölçekler (Diker, 2010; İnal, 2016; Işık, 2015; Uzun, 2013; Ünal, 2017) tarafından yapılan çalışmalarda da uygulanmıştır. Bu ölçekler güvenirlilik düzeyleri yüksek olduğu için seçilmiştir.

Yapılan analizler sonrasında ulaşılan bulgulara göre; iş-aile yaşam çatışmasının aile-iş çatışması üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi vardır. İş-aile yaşam çatışmasından alınan puanlar arttıkça, duygusal emekten alınan puanlar da artmaktadır. Bu artışın oranı da 0,492 kadardır. İş-aile yaşam çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi vardır. İş-aile yaşam çatışmasından alınan puanlar arttıkça yüzeysel davranıştan alınan puanlar da artmaktadır. Bu artışın oranı da 0,522 kadardır. Aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi vardır. Aile-İş çatışmasından alınan puanlar arttıkça, işten ayrılma niyetinden alınan puanlar da artmaktadır. Bu artışın oranı da 0,308 kadardır. Bu durum literatürde yapılan birçok çalışmanın bulgularıyla uyum göstermektedir. Özbağ ve Ceyhun (2014) tarafından yapılan çalışmada çalışanların işten ayrılma niyetinin, iş-aile çatışmasından kaynaklanan sebeplerden oluştuğunu ve iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir. İş-aile çatışması sebebiyle çalışanların olumsuz anlamda iş tutumları sergiledikleri, dolayısıyla da yüksek işten ayrılma niyetini benimsedikleri görülmektedir. Benzer şekilde Seçilmiş ve Kılıç (2017) ile Erdilek Karabay (2015) tarafından yapılan çalışma bulgularına göre iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Çarıkçı ve Çelikkol (2009) tarafından yapılan çalışmada, imalat sektörü özelinde çalışanların iş-aile çatışması yaşamaları ile işten ayrılma

niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Bu durumun tersine Cropanzano (2001) tarafından yapılan çalışmada, iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında doğrudan bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Hasyurt (2017) tarafından enerji sektöründe faaliyet göstermekte olan firmaların çalışanları için yapmış oldukları çalışmada, işten ayrılma niyeti ile iş-aile çatışması ve yine işten ayrılma niyeti ile aile-iş çatışması arasında anlamlı olmayan ve negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan analizler sonrasında ulaşılan bulgulara göre; iş-aile çatışması ölçeği ve aile-iş çatışması ölçeğinin işten ayrılma niyeti ölçeği üzerindeki etkiyi hesaplamak için yapılan çoklu regresyon analizi sonucuna göre, iş-aile çatışması ölçeğinin işten ayrılma niyetini açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. Literatür değerlendirildiğinde; Lu vd. (2006) tarafından yapılan çalışmada benzer şekilde, iş- aile çatışmasının işten ayrılma niyetini açıkladığı görülmektedir. Anderson vd. (2002) ve Lenaghan vd. (2007) tarafından yapılan çalışmalarda ise aynı şekilde iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetini açıklamasına dönük beyaz ve mavi yakalı çalışanlar üzerinde iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki söz konusu olmaktadır (Karatepe vd., 2005). Bu durum literatürde yapılan çalışmalarla (Çarıkçı vd., 2009; Karatepe ve Baddar, 2006; Karatepe ve Karadas, 2014; Nohe ve Sonntag, 2014; Ryan vd., 2015; Sabuncuoğlu 2007; Toraman, 2009; Turunç ve Çelik, 2010; Yurtseven, 2008) benzerlik göstermektedir. Nohe ve Sonntag (2014) tarafından yapılan çalışmada, iş-aile çatışması alt boyutlarından birisi olan iş-aile boyutu, aile-iş boyutuna kıyasla işten ayrılma niyetini daha fazla açıklamaktadır. Ulaşılan bu bulgu çalışanın aile ve iş rolleri arasında dengeyi kuramaması ve rol taleplerini karşılayamaması nedeniyle işten ayrılma niyetini bir çözüm olarak gördüğünü ortaya koymaktadır (Andres vd., 2012; Haar vd., 2012; Karatepe ve Azar, 2013; Lin vd., 2014; Mauno vd., 2015; Nohe ve Sonntag, 2014; Vanderpool ve Way, 2013). Sonuç olarak iş-aile çatışmasının artması ve işten ayrılma niyeti de artırmaktadır.

Yapılan analizler sonrasında ulaşılan bulgulara göre; aile-iş çatışması ölçeği ise işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkiye sahip değildir. İş-aile çatışması ölçeği işten ayrılma niyeti ölçeğinin  $R^2$  değeri olan %27,1'ini açıklayabilir. İş-aile çatışması ölçeğinde ki 1 birim artış işten ayrılma niyeti ölçeğinin 0,271 kadar artmasına sebep olacaktır.

Literatür incelendiğinde; Boyar vd. (2003) tarafından yapılan çalışmada, aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki olduğu, ayrıca bu iki çatışma boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Greenhaus vd. (2001) tarafından yapılan çalışmada iş-aile çatışma düzeyinin artması işten ayrılma niyetinin de artmasına neden olabileceği tespit edilmiştir. Onlara göre, aile-iş çatışması ile iş-aile çatışması yaşandığı dönemde bireyin işten ayrılması yaşanan çatışma düzeyini azaltma açısından bir çözüm olarak görülmektedir. Bu durumun incelendiği çalışmalarda aile-iş ve iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerine olan etkileri incelenmiştir (Adams vd., 1996; Dede vd., 2014; Demir-Harputluoğlu ve Dönmez-Polat, 2017; Karatepe ve Kılıç 2007; Kirchmeyer ve Cohen, 1999; Luk ve Shaffer, 2005; Özdevecioğlu ve Doruk, 2009). Elde edilen bu bulgular, aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı etkiyi göstermektedir.

Bu bulgular değerlendirildiğinde, aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması, kurumları ve çalışanları birçok açıdan etkilemektedir. Özellikle çalışanlar, aileleri ve kurumlar için olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca, çalışanların kurumlarına olan bağlılıkları zayıflamakta ve bu süreç işten ayrılma niyetini ortaya çıkarmaktadır. Çalışanların sorumluluklarını yerine getirmeleri aksamakta, bu durum bireylerde mutsuzluk ve yaşam tatmin düzeylerinde azalmaya sebep olmaktadır. Yaşanılan bu durumda, çalışanlarda ortaya çıkan önemli niteliksel etki ise işten ayrılma niyeti olmaktadır. Bu durumun çalışanlarda oluşmasında, aileye önemli sorumluluklar düşmekte, çalışma ortamında da aynı düzeyde sorumluluklar oluşturmaktadır. Bu yönde önemli sorumluluk, kurumların yöneticilerine düşmektedir. Yöneticilerin çalışanları anlaması ve çalışanlarına sorumluluk düzeylerine göre iş yüklemesi yapmaları, bu bağlamda önemli bir çerçeve ortaya çıkarmaktadır. Kuruma bağlı çalışan kişilerin sosyal yaşamlarının olduğu gerçeğinin, yöneticiler tarafından göz önünde tutulması gerekmektedir. Bununla birlikte, çalışanlara bir üretim faktörü bakış açısı ile yaklaşılması, çalışanlarda stres ve doyumsuzluk sorununu ortaya çıkarmaktadır. Bu sebepten dolayı çalışanların, iş yaşam alanı ile aile yaşam alanı sorumlulukları arasında dengesizlikler ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla bu durum, çalışanların iş-aile çatışması yaşamalarına neden olmaktadır. Sonuç olarak çalışanların iş ve aile yaşamları arasında denge kurmalarının teşvik edildiği politikaların geliştirilerek uygulandığı, bu uygulamaların kurum yöneticileri tarafından

desteklendiği örgütler, çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin artmasına neden olmaktadır. Ayrıca kuruma olan sadakatlerinin artması ve dolayısıyla iş-aile çatışma durumları ve işten ayrılma niyetlerinin azalması sağlanmaktadır.

Bu sonuçlar değerlendirildiğinde belirli öneriler ortaya çıkmaktadır. Bu öneriler şöyledir;

- Kurumlarda ekip ve takımların motive edecek unsurların tespit edilerek çalışanların motivasyonun artırılması,
- Kurumlarda karar verme süreçlerine çalışanların da katılımının sağlanacağı bir sistem oluşturulması; böylece çalışanların kendilerini kurumun önemli bir bireyi olarak görmesi sağlanacak ve örgütsel bağlılık düzeyleri artacaktır,
- İşletmelerde çalışan verimlilik takip sistemlerinin doğru analiz edilerek, görev dağılımındaki adalet sisteminin geliştirilerek uygulanabilirliğinin artırılması,
- Özellikle mavi yakalı çalışanların kurumlarda iş-aile ve aile-iş çatışması yaşamalarının sebeplerinin tespit edilerek, çatışmayı azaltacak önlemlerin alınması sağlanmalıdır,
- Kurumlarda iş verimliliğinin artırılması sürecinde çalışanların iş ve aile dengelerinin kurulacağı çalışma ortamının oluşturulması önemlidir. Bu sebeple çalışma saatleri ve vardiyalı çalışma şekli yeniden değerlendirilerek, çalışanlara aileleriyle birlikte zaman geçirebilecekleri yeterli zamanın oluşturulması gerekmektedir.
- İşletmelerde çalışan çocuklu çalışanların verimlilik hedeflerinde esneklik gösterilmesinin sağlanması gerekmektedir.
- Kurum çalışanlarının aileleri ile birlikte zaman geçirebileceği etkinliklerin düzenlenmesi gerekmektedir.
- Bireysel ödül sisteminin geliştirilerek uygulanması sağlanmalıdır.
- Yetiştirilen bir çalışanın kaybedilmesi ve yerine alınan bir çalışana yeniden işin öğretilmesi maliyetli bir süreç olmaktadır. Bundan dolayı çalışanların aile-iş yaşamlarına önem veren insan kaynakları politikasının geliştirilerek uygulanması önemlidir.

- Çalışanların aile-iş ve iş-aile çatışması yaşamamaları için, kurumların çalışanlarının haftalık ve yıllık izinlerini buna göre ayarlamaları gerekmektedir.
- Tüm bunlar değerlendirildiğinde, çalışanların aile-iş ve iş-aile çatışması yaşamalarının önüne geçilerek işten ayrılmaları engellenmiş olacaktır.



## KAYNAKLAR

- Adams, G. A., King, L. A., and 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.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S., and Byerly, R. T. (2002). Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to Work – Family Conflict and Job – Related Outcomes. *Journal of Management*, 28(6), 787 – 810.
- Andres, M., Moelker, R., and Soeters, J. (2012). The work–family interface and turnover intentions over the course of project-oriented assignments abroad. *International Journal of Project Management*, 30(7), 752-759.
- Aranya, N. (1975). An Empirical Study of Theories of Organizational and Occupational Commitment. *The Journal of Social Psychology*, 97(1), 15-22.
- Aras, M., ve Karakiraz, A. (2013). Zaman Temelli İş aile Çatışması, Düşük Başarı Hissi ve İş Tatmini İlişkisi: Doktora Yapan Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırma Dergisi*, 1(4), 1-14.
- Arslan, M. (2012). İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kadın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisi. *Birey ve Toplum Dergisi*, 2(1), 99-114.
- Aryee, S., Fields, D., and Luk, V. (1999). A Cross-Cultural Test of a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Management*, 25(4), 491–511.
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: a literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Bal, S. (2020). *Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetinin Öncülleri, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Analizi: Havacılık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Balak, D. (2013). *Sınırsız Kariyer Perspektifinde İş-Aile Çatışması Ve Kariyer Bağlılığının Kariyer Hareketliliği Üzerindeki Etkisi: Kayseri İlindeki İmalat İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Barling, J., and Sorensen, D. (1997). Work and family: In search of a relevant research agenda. *Creating Tomorrow's Organizations*, 157-169.
- Başaran, İ. (2000). *Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü*, (3 b.). Ankara: Feryal Matbaası.
- Batt, R., and Valcour, P. M. (2003). Human Resources Practices As Predictors of Work Family Outcomes and Employee Turnover. *Journal of Industrial Relations*, 42(2), 189-220.

- Bezirci, S. Ş. (2012). *Farklı Kuşaklardaki Hemşirelerin Meslekten Ve İşten Ayrılma Niyetleri İle İş Doyumlarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Boles, S. J., Johnston, W. M., and Hair, F. J. (1997). Role Stress, Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion: Inter-Relationships and Effects on Some Work-Related Consequences. *Journal of Personal Selling And Sales Management*, 17(1), 17-28..
- Boyar, S. L., Maertz Jr, C. P., Pearson, A. W., and Keough, S. (2003). Work-family conflict: A model of linkages between work and family domain variables and turnover intentions. *Journal of Managerial Issues*, 175-190.
- Brown, E. L. (2011). *Emotion Matters: Exploring The Emotional Labor of Teaching*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Pittsburgh, Pittsburgh.
- Burke, R. J. (1988). Some antecedents and consequences of work-family conflict. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 287-302.
- Büyükyılmaz, O., ve Çakmak, F. A. (2014). İlişkisel ve İşlemsel Psikolojik Sözleşmede Algılanan İhlalin İşten Ayrılma Niyeti ve Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 14(4), 583-596.
- Cahit, Ö. (2019). Akademisyenlerin Yaşlarının Akademik Performansları Üzerine Etkisinde İş-Aile Yaşam Çatışmasının Aracılık Rolü. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmalar Dergisi*, 4(2), 115-128.
- Carnicer, M., and Sanchez, A. M. (2004). Work-Family Conflict in a Southern European Country. *Journal of Managerial Psychology*, 19(5), 466-489.
- Cengiz, A. A. (2001). *Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir'de Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Ceylan, A., ve Ulutürk, H. Y. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), 48-58.
- Cingöz, A., ve Kaya, A. (2018). İş-Aile Çatışmasının İç Girişimcilik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Turizm Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22(2), 127-153.
- Cinamon, R. G. and Rich, Y. (2002). Profiles of attribution of importance to life roles and their importance for the work-family conflict. *Journal of Counseling Psychology*, 49(2), 212-220.
- Colombo, L., and Ghislieri, C. (2008). The work-to-family conflict: Theories and measures. *Work*, 15(1), 35-55.
- Cohen, A. (1997). Nonwork Influences on Withdrawal Cognitions: An Empirical Examination of an Overlooked Issue. *Human Relations*, 50(12), 1511–1536.

- Cropanzano, R., and Wright, T. A. (2001). When a “happy” worker is really a “productive” worker – A review and further refinement of the happy productive worker thesis. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 53, 182–197.
- Çaldağ, M. A. (2010). *Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çarıkcı, İ. (2001). *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çarıkcı, İ. H., Çelikkol, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(9), 153–170.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık unsurlarının yaratıcılık üzerindeki etkileri. *İktisat İşletme ve Finans*, 21(243), 120-131.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Bir araştırma. *ÇÜ. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.
- Dede, N. P., Yılmaz, G. ve Karaca-Çakınberk, A. (2014). İş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde işe tutkunluğun aracılık etkisi. *Tunceli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(5), 121-142.
- Demircan, P. ve Turunç, Ö. (2017). İş-Aile Çatışması-Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma, *İGÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 41-76.
- Demir-Harputluoğlu, D. ve Dönmez-Polat, D. (2017). İşe tutkunluk ve iş-aile-iş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *SOBİDER Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(13), 435-450.
- Deniz, A. (1998). Etkin Çatışma Yönetimi ve Müdahale Stratejileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 1-11.
- Derneği, T. Y. (2017, 02 14). *Turizm Yazarları ve Gazetecileri Derneği*. <http://www.tuyed.org.tr/>: <http://www.tuyed.org.tr/ankarada-otel-sayisi-166yaci/ adresinden> 22.01.2022 tarihinde alındı
- Deveci, B. (2016). *İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisi: Büyük Ölçekli Otel Mutluk Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Diker, O. (2010). *İş-Aile Çatışması ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

- Durna, U. (2004). Stres, A ve B tipi kişilik yapısı ve bunlar arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 191-206.
- Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (2003). *Where to Work in Canada?: An Examination of Regional Differences in Work Life Practices*. BC Council for Families.
- Efeoğlu, İ. E., ve Özgen, H. (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Erdilek Karabay M. (2015). Sağlık Personelinin İş Stresi, İş-Aile Çatışması ve İş-Aile Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(26), 113-134.
- Erdoğan, İ. (1997). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: İ.Ü.İşletme Fakültesi.
- Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (11 b.). İstanbul: Beta Basım.
- Evrin, S. (1972). *Şahsiyet alanında psikososyolojik bir kavram olarak rol sorununa giriş*. İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları.
- Eyüboğlu, A., Özar, Ş., ve Tanrıöver, H. T. (2000). *Kentlerde yaşayan kadınların iş yaşamına katılım sorunlarının sosyo-ekonomik ve kültürel boyutları*. Başbakanlık K.S.S.G.M. Yayınları.
- Fisher, C. D., and Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68(2), 320.
- Fisher, R. T. (2001). Role stress, the type A behavior pattern, and external auditor job satisfaction and performance. *Behavioral Research in Accounting*, 13(1), 143-170.
- Friedman, M., and Rosenman, R. H. (1974). *Type A Behavior and Your Heart*. New York: Knopf.
- Frone, M. R., Russell, M., and Cooper M. L. (1992). Antecedents and Outcomes of Workfamily Conflict: Testing a Model of The Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Frone, M. R., Yardley, J. K., and Markel, K. S. (1997). Developing and Testing an Integrative Model of the Work-Family Interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50(2), 145-167.
- Frone, M., Russel, M., and Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work family Conflict: Testing a model of work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.

- FU, C. K., and Shaffer, M. A. (2001). The Tug of Work and Family Direct and Indirect Domain-Specific Determinants of Work-Family Conflict. *Personal Review*, 502-522.
- George, J. and Jones, G. (1996). The experience of work and turnover intentions: Interactive effects of value attainment, job satisfaction and positive mood. *Journal of Applied Psychology*, 81, 318-325.
- George, J. M., and Jones, G. R. (2008). *Understanding and Managing Organizational Behaviour*. Pearson/Prentice Hall.
- Giray, D., & Ergin, C. (2006). Çift-kariyerli ailelerde bireylerin yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmalarının kendini kurgulama davranışı ve yaşam olayları ile ilişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 21(57), 83-107.
- Greenhaus, J. H. (1988). The intersection of work and family roles: Individual, interpersonal, and organizational issues. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3(4), 23.
- Greenhaus, J. H., Parasuraman, S. and Collins, K. M., 2001. Career involvement and family involvement as moderators of relationships between work-family conflict and withdrawal from a profession. *Journal of Occupational Health Psychology*, (6), 91-100.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., and Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 510–531.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Grover, S., and Crooker, K. J. (1995). Who Appreciates Family-Responsive Human Resource Policies: The Impact of Family-Friendly Policies on the Organizational Attachment of Parents and Non-Parents. *Personnel Psychology*, 48(2), 271-288.
- Guterk, B. A., Searle, S., and Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560-568.
- Gündüz, İ. (2017). *Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadası'ndaki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (Gözden geçirilmiş ve güncellenmiş 4.baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Haar, J. M., Roche, M., and Taylor, D. (2012). Work-family conflict and turnover intentions of indigenous employees: the importance of the whanau/family for Maori. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(12), 2546- 2560.

- Hackett, G. (1995). Role of mathematics self-efficacy in the choice of math-related majors of college women and men: A path analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 47-56.
- Halbesleben, J. R., Wheeler, A. R., and 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 emotional exhaustion in work-linked relationships. *Journal of Organizational Behavior*, 33(5), 597-615.
- Halil, S. (2006). Çatışmanın Etkileri ve Yönetimi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, (15), 251.
- Hasyurt, R. (2017). *İş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: İstanbul'da enerji sektöründe Türk ve Çinli yönetici çalıştıran bir işletme örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Hazar, Ç. (2006). Kişilik ve iletişim tipleri. *Selçuk İletişim*, 4(2), 125-140.
- Hennessy, K. (2005). *Work-family conflict self-efficacy: A scale validation study*. Masters of Arts. University of Maryland.
- Hersey, P., and Blerichard, K. (1982). *Management of Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Higgins, C. A. and Duxbury L. E. (1992). Work-Family Conflict: A Comparison Of Dual-Career And Traditional-Career Men. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 389-411.
- Hill, E. J., Ferris, M., and Mårtinson, V. (2003). A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(2), 220-241.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(1), 513-524.
- Işık, Z., (2015). *Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelde Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- İnal, F. (2016). *İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerinde Etkisi: Nevşehir Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Kahn, R., and Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*. New York.
- Kakıcı, H., Üçdoruk, Ş., ve Emeç, H. (2007). Türkiye'de Çalışan Kadınların Çocuk Bakım Tercihleri. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, (5), 20-40.

- Kara, E. (2018). İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Turizm Sektöründe Bir Araştırma: Edremit Körfezi Örneği. *İdealkent*, 9(24), 733-750.
- Karatepe, O. M., and Baddar, L. (2006). An empirical study of the selected consequences of frontline employees' work–family conflict and family–work conflict. *Tourism Management*, 27(5), 1017-1028.
- Karatepe, O. M., and Karadas, G. (2014). The effect of psychological capital on conflicts in the work–family interface, turnover and absence intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 43, 132-143.
- Karatepe, O. M., and Azar, A. K. (2013). The effects of work–family conflict and facilitation on turnover intentions: The moderating role of core self-evaluations. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 14(3), 255-281.
- Karatepe, O., and 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.
- Karatepe, Osman M. ve Baddar, L. (2006). An Emprical Study Of The Selected Consequences of Frontline Employees, Work Family-Work Conflict. *Tourism Management*, 27, 1017-1028.
- Karip, E. (2003). *Çatışma Yönetimi* (3 b.). Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Kaygın, E. (2019). *Olumsuz Boyutlarıyla Örgütsel Davranış*. İstanbul: Eğitim Yayınevi.
- Keleş, Y. (2014). *Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Kelly, J. (2006). An overview of conflict. *Dimensions of Critical Care Nursing*, 25(1), 22-28.
- Kervancı, F. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Keser, A. (2005a). Çalışma Yaşamı ile Yaşam Doyumu İlişkisine Teorik Bakış. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 55(1), 901-909.
- Keser, A. (2005b). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 4, 77-96.
- Kirchmeyer, C. and Cohen, A., 1999. Different strategies for managing the work/nonwork interface: A test for unique pathways to work outcomes. *Work & Stress*, (13), 59-73.
- Koçel, T. (2011). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Ernst Kossek, E., and 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), 139.
- Lambert, J. S. (1990). Processes linking work and family: A critical review and research agenda. *Human Relations*, 3, 239-57.
- Lavassani, K. M., and Movahedi, B. (2014). Developments in theories and measures of work–family relationships: from conflict to balance. *Contemporary Research on Organization Management and Administration*, 2(1), 6-19.
- Lee, T. P. (2010). *Role conflict as mediator of the relationship between Total Quality Management Practices and Role Ambiguity*. Doctoral Thesis, Faculty of Management, Multimedia University Malaysia, Malaysia.
- Lenaghan, J. A., Buda, R. and Eisner, A. B. (2007). An Examination of the Role of Emotional Intelligence in Work and Family Conflict. *Journal of Managerial Issues*, 19(1), 76 – 93.
- Levin, K. (1982). *Psikologiya Liçnosti*. Teksti Moskova, Izdatelstyo Moskovskogo Universiteta.
- Lin, W., Yang, Y., and Zheng, Q. (2014). Influence of professional women’s work and family conflict on the turnover intention in cultural enterprises—based on the mediating effect of managerial support and organizational family support. *Acta Oeconomica*, 64(Supplement-2), 213-227.
- Luk, D. M., and Shaffer, M. A. (2005). Work and Family Domain Stressors and Support: Within and Cross-Domain Influences on WorkFamily Conflict. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 489–508.
- Mauno, S., De Cuyper, N., Kinnunen, U., Ruokolainen, M., Rantanen, J., and Mäkikangas, A. (2015). The prospective effects of work–family conflict and enrichment on job exhaustion and turnover intentions: comparing long-term temporary vs. permanent workers across three waves. *Work & Stress*, 29(1), 75-94.
- Mauno, S., and Kinnunen, U. (1999). The Effects of Job Stressors on Marital Satisfaction in Finnish DualEarner Couples. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 879–895.
- Mazlum, Ç. (2009). Aile İş Çatışması, İş Stresi ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 220.
- Murat, S. (2017). *Örgütsel Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi.
- Netemeyer, R., Boles, J. S., and McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-409.

- Netemeyer, R., Boles, J., and Mcmurrian, R. (2006). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 400-411.
- Nohe, C., and Sonntag, K. (2014). Work–family conflict, social support, and turnover intentions: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 85(1), 1- 12.
- Orbay, T. N. (2008). *Hastanelerde Hemşirelerin İşte Kalma Ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Orhan, O. Z., Cehir, C., ve Hacıoğlu, Ü. (2009). Çatışma Riskinin Ekonomik Analizi. *Journal of Social Sciences*, 4(1), 1.
- Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 963.
- Özbağ, K. G., Ceyhun, Ç. G. (2014). Does Job Satisfaction Mediate the Relationship Between Work Family Conflict and Turnover?, A Study of Turkish Marine Pilots. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 140, 643–649.
- Özcan , M., ve Günlük, M. (2020). *Etik İklim ve Rol Stresi Sarmalında İşten Ayrılma Niyeti: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Özdevecioglu, M., ve Doruk, Ç. N. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33, 69–99.
- Özen, S., ve Uzun, T. (2005). İşyerinde çalışanın yaşadığı çatışmanın azaltılmasında örgütün ve ailenin rolü: Polis memurlarına yönelik bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 128-147.
- Özkalp, E., ve Kirel, Ç. (2003). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları.
- Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 41-60.
- Özsoy, E. (2007). *A tipi ve B tipi kişilik ile iş tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özünlü, H. (2012). *İş-Aile, Aile-İş Çatışması Yönetimi Üzerine MEB'e Bağlı Okullarda Öğretmenlere İlişkin Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Özürlü, H. (2012). İş-Aile, Aile-İş Çatışması Yönetimi Üzerine MEB'e Bağlı Okullarda Öğretmenlere İlişkin Bir Araştırma. *YÖK*, 29.

- Piotrkowski, C. S. (1979). *Work and the Family System: A Naturalistic Study of Working-Class and Lower-Middle-Class Families*. New-York : The Free Press.
- Pleck, J.H., Staines, G.L., and Lang, L. (1980). Conflicts between work and family life. *Monthly Labor Review*, 103, 29-32
- Qu, H. L., and Zhao, X. (2012). Employees Work-Family Conflict Moderating Life and Job Satisfaction. *Journal of Business Research*, 65(1), 2–28.
- Rantanen, J. (2008). *Work-family interface and psychological well-being: a personality and longitudinal perspective*. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 346. University of Jyväskylä, Jyväskylä.
- Raziq, A., and Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 716-723.
- Ryan, B. Ma, E. Hsiao, A. and Ku, M. (2015). The Work Family Conflict Of University Foodservice Managers An Exploratory Study Of Its Antecedents And Consequences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 22, 10-18.
- Sabuncuoğlu, E. (2007). Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 7(2), 613-628.
- Sarıdere, U., ve Doyuran, Ş. (2004). Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. 13. *Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*, İnönü Üniversitesi.
- Seçilmiş C. ve Kılıç İ. (2017). Örgütsel güven, iş-aile yaşam çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin belirlenmesi: Seyahat Acentelerinde Bir Uygulama, *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1), 65-79.
- Sefer G, Bilim H.G.G., N. Öngör (2013). *Sağlık İşletmelerindeki Çatışmaların Hizmetlerinin Pazarlanmasına Etkileri* (1. b.). İstanbul: Hiperlink Yayınları,
- Seval, H. (2006). Çatışmanın Etkileri ve Yönetimi. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 245-254.
- Smithson, J., and Stokoe, E. (2005). Discourses of Work-Life Balance: Negotiating «Genderblind» Terms in Organizations. *Gender, Work and Organization*, 12(2), 147–168.
- Sparks, K., Cooper, C., Fried, Y., and Shirom, A. (1997). The Effects of Hours of Work on Health: A MetaAnalytic Review. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(4), 391–408.
- Stoeva, A. Z., Chiu, R. K., and Greenhaus, J. H. (2002). Negative affectivity, role stress, and work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 1-16.
- Şahin, F. (2011). Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277-288.

- Gökçe, O., ve Şahin, A. (2004). Yönetimde Rol Kavramı ve Yönetimsel Roller. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3(6), 133-156.
- Şimşek, Ş. (2008). *Yönetim ve Organizasyon* (Yenilenmiş 7. b.). Konya: Günay Ofset.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (2004). The Social Identity Theory of Intergroup Behavior. In J. Sidanius, & J. T. Jost, *Key readings in social psychology: Political Psychology* (s. 276-293). Psychology Press.
- Tett, R. P., and 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.
- Toraman, Ö. (2009). *İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılığa ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Tunç, C. (2019). *İş – Aile Çatışması ve Çalışan İyi Oluş Hali İlişkisinde Teknoloji Kullanımının Düzenleyici Rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-aile Aile-iş Çatışması Örgütsel Özdeşleşme Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Türk Zehra, A. S. (2004). İşletmelerde Liderlik ve Çatışma Yönetimi. *Mevzuat Dergisi*, 75, 1-13.
- Türkel, E. (2019, Kasım). *Özel Hastanelerdeki Hemşirelerin İş-Aile, Aile-İş Çatışması ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki: Samsun İlinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Uzun, Y. (2013). *Tek Gelirli ve Çift Gelirli Ailelerde Yaşanan İş Aile Çatışmasının İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetiyle Olan İlişkisi: Zonguldak İlindeki Dersaneler Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Ünal, U. (2017). *Turist Rehberlerinin Duygusal Emek Düzeyi ve İşe Yabancılaşmalarının Tükenmişlik Üzerine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Van Tonder, H. P. (2005). *A Psychometric Analysis of The Survey Work-Home Interaction-Nijmegen (SWING) in a Nursing Environment*. Unpublished Master's Dissertation. North-West University, Potchefstroom.
- Vanderpool, C., and Way, S. A. (2013). Investigating work–family balance, job anxiety, and turnover intentions as predictors of health care and senior services customer-contact employee voluntary turnover. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 149-160.

- Voydanoff, P. (2001). Conceptualizing Community in The Context of Work And Family. *Community, Work & Family*, 4(2), 133–156.
- Yanbastı, G. (1990). *Kişilik Kuramları*. İzmir: Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları.
- Yenihan, B., Öner, M., ve Çiftçiyıldız, K. (2010). İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1), 38-49.
- Yurtseven, Ö. (2008). *İş-aile Çatışması, İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi Turizm İşletmesinde Bir Uygulama*. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Yürür, Ş. (2011). Öğrenilmiş Güçlülük, Kıdem ve Medeni Durumun Duygusal Tükenmedeki Rolü: Kaynakların Korunması Teorisi Kapsamında Bir Analiz. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1, 107-113.
- Zedeck, S., and Moiser, K. (1990). *Work in the Family and Employing Organization*. American Psychologist.



**EKLER**



Efe Efeoglu 9 Oca



alıcı: ben v

Sevgili Gündüz,

Söz konusu "İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği"ni akademik teamüllere uygun olarak çalışmalarında kullanmanda sakınca yoktur..

Çalışmalarında başarılar dilerim.

Doç.Dr. İ. Efe EFEOĞLU

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : Gündüz İbrahimli  
Uyruğu : Azerbaycan Türkü.

### Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Yüksek lisans	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	.....
Lisans	Avrasya Üniversitesi	2017
Lise	240.....	2013

### İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
.....	.....	.....

### Yabancı Dil

Rusca, Türkçe, İngilizce

### Yayınlar

.....

### Hobiler

.....



