

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ÇALIŞAN KADININ TÜKENMİŞLİK VE İŞ-AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASI
DÜZEYİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER: BANKACILIK SEKTÖRÜ
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gonca TEMEL

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

ARALIK 2016

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ÇALIŞAN KADININ TÜKENMİŞLİK VE İŞ-AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASI
DÜZEYİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER: BANKACILIK SEKTÖRÜ
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gonca TEMEL

1203810081

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Adnan GÜZEL

Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 1203810081 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi "Gonca TEMEL", ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "Çalışan Kadının Tükenmişlik ve İş-Aile Yaşamı Çatışması Düzeyini Belirleyen Faktörler: Bankacılık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" başlıklı tezini, aşağıda imzaları bulunan jüri önünde savunmuş ve oy birliği ile başarılı olarak kabul edilmiştir.

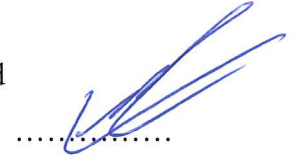
Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Adnan GÜZEL
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Kabul/Red



Jüri Üyeleri : Prof. Dr. Cenk SÖZEN
Başkent Üniversitesi

Kabul/Red



: Yrd. Doç. Dr. Dilek KOÇAK
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Kabul/Red



: Yrd. Doç. Dr. Adnan GÜZEL
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Kabul/Red



Tez Savunma Tarihi: 30 Aralık 2016

ONAY
Yrd. Doç. Dr. Ruhi KILIÇ
Enstitü Müdürü
Tarih: 20.12.2017

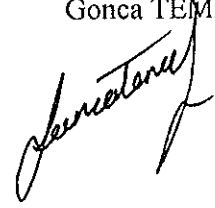


TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, "Çalışan Kadının Tükenmişlik ve İş-Aile Yaşamı Çatışması Düzeyini Belirleyen Faktörler: Bankacılık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yaparak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

15.12.2016

Gonca TEMEL



ÖNSÖZ

Akademik hayatıma ilk adım niteliğini taşıyan bu çalışma aynı zamanda bankacılık sektöründe çalışan biri olarak, parçası olduğum dünyanın içerisinde yer alan insan kaynağının işe dair temel sorunlarının ele alınması amacıyla kaleme alınmıştır.

Oldukça meşakkatli bir çalışma ve sabır ürünü olan bu araştırmanın her aşamasında desteğini daima hissettiğim, bilgi ve tecrübeleriyle bana yol gösteren kıymetli hocam, tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Adnan GÜZEL'e ve Türk Hava Kurumu Üniversitesi'nden değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Kemal TEKİN ve yapıcı eleştiri ve görüşleriyle çalışmamın daha da zenginleşmesine katkı sağlayan jüri üyelerine değerli katılarından dolayı teşekkür ederim.

Büyük bir fedakârlık göstererek bu günlere gelmemde emeği olan ve aynı zamanda tez yazım sürecinde oğlum ile ilgilenerek bana destek olan annem Nefise Ayfer YEŞİLÇAY'a teşekkür eder, sevgilerimi sunarım. En çok da, yüksek lisansın örgün eğitim sürecinde anne karnında annesi ile birlikte derslere ve sınavlara katılım gösteren, tez sürecinde ise hafta içi yoğun çalışma saatleri, hafta sonu ise tez çalışması sebebiyle annesinden ayrı kalan, anlayışlı, meleşim Kaan Kutay'a sonsuz teşekkürlerimle hasret ve sevgilerimi sunarım.

Aralık, 2016

Gonca TEMEL

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLO LİSTESİ	vii
ŞEKİL LİSTESİ	viii
KISALTMALAR LİSTESİ	ix
ÖZET	x
ABSTRACT	xii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	6
1. ÇATIŞMA KAVRAMI VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI	6
1.1 Çatışma Kavramı	6
1.2 Çatışma Süreci, Çatışma Türleri ve Çatışmanın Nedenleri	8
1.2.1 Çatışma Süreçlerinin Aşamaları	9
1.2.1.1 Potansiyel (gizli) çatışma	9
1.2.1.2 Algılanan çatışma	9
1.2.1.3 Hissedilen çatışma	10
1.2.1.4 Açık çatışma	10
1.2.2 Çatışmanın Nedenleri	11
1.2.3 Çatışma Türleri	12
1.2.3.1 Fonksiyonel ve fonksiyonel olmayan çatışmalar	12
1.2.3.2 Çatışmaya taraf olanlarla ilgili sınıflandırma	13
1.2.3.2.1 Bireylerin kendi içindeki çatışma	13
1.2.3.2.2 Birey ve bireylerarası çatışmalar	14
1.2.3.2.3 Bireyler ve grup arası çatışmalar	14
1.2.3.2.4 Gruplar arası çatışmalar	15
1.2.3.2.5 Amaç çatışmaları	15
1.2.3.2.6 Rol çatışmaları	16
1.2.4 Rol Çatışması ve İş-Aile Çatışması İlişkisi	18
1.3 İş-Aile Çatışması	19
1.3.1 Bir Çatışma Türü Olarak İş-Aile Çatışması	19
1.3.2 İş-Aile Çatışmasının Türleri	23
1.3.2.1 Zaman esaslı çatışma	23
1.3.2.2 Gerginlik esaslı çatışma	24
1.3.2.3 Davranış esaslı çatışma	24
1.3.3 İş-Aile Yaşam Çatışması Etkileşimine İlişkin Yaklaşımlar	25
1.3.3.1 Akılcı bakış açısı	26
1.3.3.2 Telafi kuramı	27
1.3.3.3 Katkı kuramı	28
1.3.3.4 Taşma kuramı	29
1.3.3.5 Çatışma kuramı	29
1.3.4 İş-Aile Yaşam Çatışmasının Boyutları	31

İKİNCİ BÖLÜM	34
2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ	34
2.1 Tükenmişlik, Tükenmişlik Sendromu ve Mesleki Tükenmişlik	34
2.2 Tükenmişlik Kavramının Tarihsel Gelişimi	35
2.3 Tükenmişlik Sendromunun Etmenleri	37
2.3.1 Kişisel Etmenler	38
2.3.2 Çevresel Etmenler	39
2.3.3 Kültürel Etmenler	40
2.4 Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	40
2.5 Tükenmişlik Sendromunun Evreleri	41
2.6 Tükenmişlik Sendromu ve İş-Aile Çatışması Etkileşimi	43
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	46
3. BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ KADIN ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK VE İŞ – AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASI DÜZEYİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	46
3.1 Türkiye’de İş – Aile Çatışması ve Tükenmişlik Üzerine Yapılan Çalışmalar	46
3.2 Araştırmanın Amacı	48
3.3 Araştırmanın Önemi	48
3.4 Araştırmaya İlişkin Varsayımlar ve Kısıtlar	49
3.5 Araştırmanın Yöntemi	51
3.5.1 Araştırmanın Modeli	51
3.5.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	52
3.5.3 Örneklemeye İlişkin Bilgiler ve Frekans Dağılımları	53
3.5.4 Araştırmanın Uygulama Aşaması	56
3.5.5 Veri Toplama Aracı	57
3.6 Araştırmanın Hipotezleri	61
3.7 Verilerin Çözümlemesi	64
3.8 Bulgular	65
3.8.1 Genel Değerlendirme	65
3.8.2 Tükenmişlik ve İş-Aile Çatışmasının Betimsel İstatistikleri	65
3.8.3 İstatistiksel Hipotez Testleri	71
3.8.4.1 Ana hipotezlerin testi	71
3.8.4.2 Hipotezlerin Analiz Sonuçları	93
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	96
4. SONUÇ VE ÖNERİLER	96
KAYNAKLAR	102
EKLER	111
Ek-A: Demografik Bilgi Formu	112
Ek-B: İş –Aile Çatışması Ölçeği	115
Ek-C: Tükenmişlik Ölçeği	116
ÖZGEÇMİŞ	117

TABLO LİSTESİ

Tablo 3.1	: Örneklemenin Demografik Özelliklere Göre Frekans Dağılımları.....	54
Tablo 3.2	: İş-aile çatışması ölçeğinin güvenilirlik sonuçları	59
Tablo 3.3	: Tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik sonuçları.....	60
Tablo 3.4	: Zamana dayalı iş-aile çatışması alt boyutu frekans dağılımları ve betimsel istatistikleri.....	66
Tablo 3.5	: Strese dayalı iş-aile çatışması alt boyutu frekans dağılımları ve betimsel istatistikleri.....	67
Tablo 3.6	: Aile-iş çatışması alt boyutu frekans dağılımları ve betimsel istatistikleri	68
Tablo 3.7	: Duygusal tükenmişlik alt boyutu frekans dağılımı ve betimsel istatistikleri	68
Tablo 3.8	: Kişisel başarı alt boyutu frekans dağılımları ve betimsel istatistikleri	70
Tablo 3.9	: Duyarsızlaşma alt boyutu frekans dağılımları ve betimsel istatistikleri	71
Tablo 3.10	: İş-aile çatışması ve tükenmişlik ölçekleri arasındaki ilişkiler.....	72
Tablo 3.11	: İş-aile çatışması banka çalışanlarının yaşlarına göre farklılaşması.....	74
Tablo 3.12	: Tükenmişliğin banka çalışanlarının yaşlarına göre farklılaşması	76
Tablo 3.13	: İş-aile çatışması banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaşması.....	77
Tablo 3.14	: Tükenmişliğin banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaşması.....	79
Tablo 3.15	: İş-aile çatışmasının banka çalışanlarının aylık gelirlerine göre farklılaşması.....	81
Tablo 3.16	: Tükenmişliğin banka çalışanlarının aylık gelirlerine göre farklılaşması.....	84
Tablo 3.17	: İş-aile çatışmasının banka çalışanlarının günlük çalışma saatlerine göre farklılaşması	86
Tablo 3.18	: Tükenmişliğin banka çalışanlarının günlük çalışma saatlerine göre farklılaşması	88
Tablo 3.19	: İş-aile çatışmasının banka çalışanlarının departmanlarına göre farklılaşması.....	89
Tablo 3.20	: Tükenmişliğin banka çalışanlarının departmanlarına göre farklılaşması.....	91
Tablo 3.21	: Ana Hipotezin Analiz Sonuçları.....	93
Tablo 3.22	: İş-Aile Çatışmasına İlişkin Alt Hipotezlerin Analiz Sonuçları	94
Tablo 3.23	: Tükenmişliğe İlişkin Alt Hipotezlerin Analiz Sonuçları.....	95

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1 : Çatışmanın ortaya çıkış şekillerine göre çatışma sürecinin görünümü	10
Şekil 3.1 : Araştırma Modeli	51
Şekil 3.2 : Faktör analizi çizgi grafiği, İş-Aile Çatışması Ölçeği	58
Şekil 3.3 : Faktör analizi çizgi grafiği, Tükenmişlik Ölçeği	60



KISALTMALAR LİSTESİ

St. Sapma : Standart Sapma
Sig. : Sigma



ÖZET

ÇALIŞAN KADININ TÜKENMİŞLİK VE İŞ-AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASI DÜZEYİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER: BANKACILIK SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

TEMEL, Gonca

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Adnan GÜZEL

Aralık 2016, 117 sayfa

Bu araştırmanın temel amacı, bankacılık sektöründe çalışanların iş-aile yaşamı çatışması ve tükenmişlik seviyelerinin çalışanların demografik özelliklerine göre anlamlı bir şekilde farklılık gösterip göstermediğinin ve Türk bankacılık sektöründe çalışanların iş-aile çatışması ve mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığının araştırılmasıdır.

Bu amaçlardan hareketle, çalışma evreni olarak belirlenen 2014 son çeyreğinde Türkiye’de bankacılık sektörü çalışanlarının sayısı 193,099’dur. Evreni temsil eden örnekleme Eylül 2014 – Haziran 2015 döneminde İstanbul, Kocaeli, Kayseri, Zonguldak, Ankara, Adana, Muğla, Niğde, Kastamonu, Bursa, Sakarya, İzmir, Çanakkale, Tekirdağ ve Denizli illerinde çalışan toplam 169 bankacı oluşturmakta olup, çalışmada anket yoluyla elde edilen veriler kullanılmıştır.

Araştırmanın veri toplama aracı olarak, katılımcıların demografik özelliklerini toplamak amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen 16 soruluk “Demografik Bilgi Formu” kullanılmıştır. Banka çalışanlarının iş-aile çatışması düzeylerini ölçmek için farklı kaynaklardan uyarlanarak Lambert ve ark. (2006) tarafından kullanılan 25 maddeden oluşan “İş – Aile Çatışması Ölçeği”, tükenmişlik düzeylerini ölçmek için ise, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe’ye uyarlanan 22 maddelik “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Veriler SPSS 22.0 programı ile çözümlenmiştir.

Araştırma verilerinin analizlerinden elde edilen bulgulara göre, banka çalışanlarının iş-aile çatışma düzeyleri yüksek, aile-iş çatışma düzeyleri ise düşüktür. Çalışanların iş-aile çatışma düzeyleri cinsiyetlerine göre değişirken, tükenmişlik düzeyleri cinsiyete göre değişmemektedir. Kadın banka çalışanlarının zamana ve strese dayalı iş-aile çatışma düzeyleri erkek çalışanlara göre daha yüksektir. Tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde, duygusal tükenmişliğin, duyarsızlaşmaya göre daha yüksek olduğu ve en büyük etkenin ise yoğun çalışma temposu olduğunu söylemek mümkündür.

Anahtar Kelimeler: Türk Bankacılık Sektörü, Çalışan Kadınlar, İş-Aile Çatışması, Tükenmişlik



ABSTRACT

THE FACTORS DETIRMINING BURNOUT AND WORK-FAMILY CONFLICT LEVELS OF WORKING WOMEN: A RESEARCH ON BANKING SECTOR EMPLOYEES

TEMEL, Gonca

Master, Department of Management

Thesis Supervisor: Asst. Prof. Adnan GÜZEL

December 2016, 117 pages

The aim of this study is to find whether the work-family conflict and burnout levels of employees differ significantly depending on their demographic characteristics and there is a meaningful relationship between work-family conflict and burnout levels of Turkish banking sector employees.

The study was designed based on these aims and consisted of 193.099 employees in Turkish banking sector in the 2014/Q4. A questionnaire has been applied to sample of 169 banking sector employees working in İstanbul, Kocaeli, Kayseri, Zonguldak, Ankara, Adana, Muğla, Niğde, Kastamonu, Bursa, Sakarya, İzmir, Çanakkale, Tekirdağ ve Denizli in September 2014 - June 2015 period.

In order to collect participants' demographic characteristics, a survey of 16 questions "Demographic Information Form" developed by the researcher was used as a research data collection tool. 25-item "Work - Family Conflict Scale" adapted by Lambert et al (2006) was used to measure work-family conflict levels and 22-item "Maslach Burnout Inventory" developed by Maslach and Jackson (1981) was used to measure burnout levels of participants. Data is analysed with SPSS 22.0 software.

According to the findings obtained by the research data analysis, bank employees' family-work conflict levels are low, while work-family conflict levels are high. Since employees' work-family conflict levels change up on their gender, burnout

levels don't. Women employees' work-family conflict levels depending on time and stress are higher than men's. It is possible to say that emotional burnout level is higher than desensitization and the intense pace of work is the most important explaining variable, when the burnout levels is examined.

Keywords: Turkish Banking Sector, Working Women, Work-Family Conflict, Burnout



GİRİŞ

Her bireyin yaşamı boyunca ait olduğu bir toplum ya da topluluk, sahip olduğu bir yaşam süresi, deneyimlemesi gereken bir yaşam evresi ve birbiriyle etkileşim halindeki tüm bu kavramlar dâhilinde sahip olduğu bazı alt kimlikler ve roller bulunmaktadır. Bir toplum ya da topluluğa dâhil olan her birey yaşam süresi boyunca birden fazla alt sistem ya da sosyal grubun üyesi olmak ve farklı kimlikler taşımak durumundadır. Bireyin dâhil olduğu her sosyal grup, birey açısından o gruba uygun farklı statü ve roller üstlenme gerekliliğini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla birey, en azından dâhil olduğu grup sayısı kadar alt kimlik ve role sahip olmakta, üyesi olduğu her bir grup içerisinde ise farklı sosyal rollere ve alt kimliklere de bölünebilmektedir.

Bireyin üyesi olduğu sosyal gruplar dâhilinde sahip olduğu bazı alt kimlikler ve roller birbiriyle uyum içerisindeyken bazıları ise uyumsuzluk ya da çatışma içerisinde olabilmektedir. Rol çatışması, birbiriyle uyumu zor olan iki veya daha fazla rolün aynı anda üstlenilmesinin gerekmesi ya da bir rolün gereklilik veya beklentilerinin diğer rolün gereklilik ve beklentileriyle uyuşmaması durumunda ortaya çıkmaktadır.

Bireyin yaşam evresi içerisinde dâhil olduğu okul, aile, iş, arkadaş çevresi, vb. sosyal gruplar bulunmaktadır. Okul dönemi sona eren bir birey için iş ve aile sosyal alanları günlük hayatının çok büyük bir bölümünü geçirdiği, uzun dönemde başarı ve tatmin elde etmeyi istediği yaşam döngüsünün en önemli iki alanı haline gelmektedir. Aile alanı baz alındığında, birey, kan bağı olan kişilerden oluşan ve evlilik yoluyla aile alanına giren kişilerden oluşan iki temel gruba dâhil olmaktadır. Her iki grup da kendi içerisinde farklı alt sosyal gruplara bölünmektedir. Bireyin ebeveynleri ile oluşturduğu sosyal grup, ebeveynlerinin üst soyları, alt soyları ve yatay soyları ile oluşturduğu farklı gruplar, kan bağı ile oluşan sosyal grup dâhilindeki alt gruplara örnek olarak verilebilir. Benzer şekilde evlilik yoluyla dâhil olduğu aile alanı ve iş alanı da farklı alt sosyal grupları barındırmaktadır. Her bir üst gruptaki üyelik

dâhilinde üstlenilen roller ve sorumluluklar bulunmakta, her bir alt sosyal grupta hatta dâhil olunan sosyal gruplardaki her bireye karşı da farklı rol ve sorumluluklar ortaya çıkmaktadır.

Endüstrileşme öncesi dönemlerde iş ve aile alanlarında tanımlı roller, kapsam ve yüklenen sorumluluklar açısından daha keskin ve birbirinden bağımsız hatlara sahipken birbirleri ile olan etkileşimleri açısından ise daha geçişken bir yapıya sahiptir. Bu bağlamda iş ve aile yaşam alanları, aralarında fiziksel ya da psikolojik sınırlar olmayan alanlardır. Endüstrileşme ve endüstrileşmenin getirisi olan modernleşme ile birlikte bu iki yaşam alanında sahip olunan alt kimlikler ve üstlenilen roller arasındaki sınırlar daha belirgin ve katı hale gelmiş olmasına rağmen roller, tanım ve sorumluluk yüklenimleri açısından daha esnek bir yapıya bürünmüştür. Böylece sahip olunan alt kimlikler ve üstlenilen roller arasındaki doğal etkileşim bozulmuş ve çalışanların, rolleri ve rollerle birlikte üstlendikleri sorumluluklarının etkileşimleri ile sağlanması gereken dengelere ilişkin önemli problemler ile karşı karşıya kalmaları söz konusu olmuştur. Yaşam döngüsünün bir nevi evrim süreci olan ve sanayileşme ile birlikte yaşamlarımıza sızan modernite, bireyin nesilden nesile bir miras olarak taşıdığı aileye ilişkin rollerinin yapısının bozulmasına ve dönüşmesine, işe ilişkin yeni roller yüklenmesine ve oluşan yeni rollerin aile rolleri üzerinde baskı unsuru olmasına neden olmuştur. İş alanında mevcut rollerin kapsamının genişlemesi, eklenen yeni rol tanımları ve bu durumun doğal sonucu olarak aile rolleri üzerinde olumsuz etkilerinin görülmeye başlanması, iş ve aile rolleri arası çatışmalara zemin hazırlamıştır. Modern toplumlarda daha da artan iş-aile çatışması durumu, bireylerin iş ve yaşam tatminini olumsuz etkilediği gibi mesleki tükenmişliğin de had safhalarda yaşanmasına neden olmaktadır. Bu nedenle iş ve aile sosyal grupları dâhilindeki yaşantısında bireyin sahip olduğu alt kimlikler ve üstlendiği roller arası etkileşimlerin ve bu etkileşimlerin çalışanın tükenmişlik düzeyi üzerinde ne yönlü ve ne şiddette bir etkisinin olacağının bütün boyutlarıyla ele alınması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda çalışanların iş-aile çatışması ve mesleki tükenmişliklerinin farklı cinsiyetler için farklı düzeylerde olup olmadığının da irdelenmesi büyük önem arz etmektedir.

Mesleki tükenmişlik ve iş-aile yaşamı çatışması her ne kadar çalışan kadın özelinde ele alınabilecek kavramlar değilse de özellikle aile yaşantısındaki yeri ve sorumlulukları göz önüne alındığında; toplum genelinde, kadının mesleki tükenmişliği ve iş-aile yaşamı çatışmasını üst düzeylerde yaşadığına yönelik genel bir kanı

hâkimdir. Benzer biçimde Türk toplumu genelinde, bankacılık mesleğinin kadınlar için yıpratıcı olduğu ve kadının aile içerisindeki rollerine uygun olmadığı doğrultusunda yaygın bir inanış bulunmaktadır. Bu bağlamda bahsi geçen yaygın inanışların irdelenmesi, kadının iş yaşamındaki başarısına giden yolda maruz kaldığı olumsuzlukların tespiti ve sunulabilecek çözüm önerileri açısından önemlidir.

İnsanlığın var oluşundan bu yana aile yapılanmasının temel taşı konumundaki kadın, aile kavramı içerisinde kendisine biçilen rol ve sorumluluklardan ibaret kalıplara hapsedilmeyi reddetmiş ve günümüzde iş yaşamında kendisine vazgeçilmez bir konum edinmeyi başarmıştır.

Kadının iş gücüne katılması, iş yaşamında kendini ispatlaması ve günümüz iş dünyasında iyi bir yer edinebilmesi uzun ve sancılı bir sürece dayanmaktadır. 17 yy. sonlarına doğru icat edilen buhar makinesinin üretime entegrasyonu neticesinde 18. yy. sonlarında makineleşmiş sanayi oluşmuş, sermaye birikimi hız kazanmış ve tarihteki ismiyle sanayi devrimi gerçekleşmiştir. Sanayi devrimi, diğer bir adıyla endüstrileşme ile birlikte üretim faktörlerinden emeğin niteliği değişmiş, sanayide kullanılmaya başlanan büyük makinelerle birlikte evde ya da küçük imalathanelerde üretim sonlanmış, büyük binalarda toplu halde üretime, bir nevi fabrikalaşma sürecine girilmiştir. Önceki dönemlerde az miktarda gerçekleştirilebilen üretim için kalifiye işgücü gerekirken, sanayi devrimi sonrasında standart kalite ve nitelikteki malların üretimine başlanması ve takip eden süreçte talep ve arzda artış yaşanması söz konusu olmuştur. Artan üretimle birlikte standart malların üretimi için makineleri basit mekanik hareketlerle çalıştırabilecek niteliksiz, çok sayıda ve ucuz işgücü ihtiyacı doğmuştur. Kalifiye işgücü gereksiniminin ortadan kalkmasıyla daha önce iş gücüne katılımı oldukça sınırlı olan, iş gücüne mevcut katılımı ise ev tipi, el emeği gerektiren küçük çaplı üretimden ibaret olan kadın ve çocuk işçiler bilinen anlamdaki sanayi tipi üretim tesislerinde yerini almaya başlamıştır.

Kadın, her ne kadar bu başlangıç, çok ucuza çok uzun saatler çalışmak ve fiziksel olarak kendisinden daha üstün olan erkek kadar verim sağlayabildiğini ispat etmek için daha yoğun çalışmak anlamına gelse de pes etmemiş ve iş yaşamındaki varlığını pekiştirerek sürdürmeye devam etmiştir. Bu zorlu süreçte kadın, hem tabiatında var olan doğurganlık ve anaçlık özelliklerinin getirdiği sorumlulukları yerine getirmeye çalışmış hem de iş dünyasında karşına çıkan her türlü negatif ayrımcılık ve olumsuzluğa rağmen kendisini kanıtlamaya çalışmıştır. Sanayi devrimi ile birlikte

üretim niteliğiz iş gücü olarak dâhil olan kadın, 18. yy. sonlarından günümüze kadar geçen zaman içerisinde her geçen gün iş yaşamına yönelik becerilerini geliştirmiş, donanımı artırmış ve günümüz iş dünyasında kendisine önemli bir yer edinmiştir.

Kadın bireyin iş yaşamına entegrasyonunun erkek bireyden sonra gerçekleşmiş olması, entegrasyon sürecinin çetin şartlara sahip olması ve kadının aile içerisinde üstlendiği rollerin hem fazla sayıda hem de hayati önemi haiz olması, kadının iş-aile çatışmasını daha şiddetli yaşadığı ve çatışmaya paralel olarak da mesleki tükenmişliğinin daha fazla olduğu doğrultusundaki görüşlerin temel dayanağını oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamında, bankacılık sektörü çalışanlarına iş-aile çatışması ve tükenmişliğe yönelik akademisyenlerce kabul gören anketler uygulanmıştır. Çalışmanın iki odak noktası bulunmaktadır. İlki, bankacılık sektörü çalışanlarının iş-aile çatışması düzeyleri ile tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığının ve ilişki bulunması halinde ilişkinin yönünün tespit edilmesine yöneliktir.

Diğer odak nokta ise, bahsi geçen, kadına yönelik toplum genelinde yaygın iki kanının doğruluğunun sınanması amacıyla çıkılan yolda cinsiyet faktörü başta olmak üzere bazı temel demografik değişkenlerin banka çalışanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik seviyeleri üzerine etkisinin anlaşılmasıdır. Bu bağlamda, çalışanların demografik özelliklerinin çalışanların tükenmişlik ve iş-aile yaşamı çatışmasında etkili olup olmadığının tespiti ve kadın çalışanların tükenmişlik ve iş-aile yaşamı çatışması seviyelerinin erkeklere nazaran anlamlı biçimde farklılaşıp farklılaşmadığının ortaya konması amacı güdülmektedir. Çalışma doğrultusunda bir farklılaşmanın tespitinin söz konusu olması durumunda kadının mesleki başarısının olumsuz etkileneceği değerlendirildiğinden, kadınların mesleki başarılarını olumsuz etkileyen unsurlara yönelik ne tür uygulama değişimi ve gelişimi sağlanabileceğinin tartışılması amaçlanmaktadır.

Çalışma toplam üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çatışma kavramı, çatışma sürecinin aşamaları, çatışma türleri ve çatışmanın nedenleri, iş-aile çatışması kavramı, iş-aile çatışmasının türleri, neden ve sonuçları ile iş-aile yaşamı dengesinin önemini açıklamaya yönelik yaklaşımlar açıklanmaktadır.

İkinci bölümde tükenmişlik sendromu ve mesleki tükenmişlik kavramları, tükenmişlik kavramının tarihsel gelişimi, tükenmişlik sendromunu tetikleyen etmenler

ve bireydeki tükenmişliğe dair belirtiler ile tükenmişlik sendromunun evreleri ve nihai olarak tükenmişlik ile iş-aile çatışmasının etkileşimi ele alınmaktadır. Üçüncü bölümde araştırmanın amacı, önemi, yöntemi, sunulan hipotezler ve verilerin çözümlenmesi safhaları ile elde edilen bulgular ve sonuçlar yer almaktadır. Bulgu ve sonuçları takiben ise çalışmanın neticesinde elde edilen sonuçlara ve sonuçlar ışığında sunulan önerilere değinilmektedir.



BİRİNCİ BÖLÜM

ÇATIŞMA KAVRAMI VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI

1.1 Çatışma Kavramı

Psikoloji, sosyoloji, işletme, antropoloji ve daha birçok bilim dalında konu alınan çatışma kavramı, her bir bilim dalında farklı ifadelerle kendisine yer bulmuş olsa da genel olarak uzlaşmanın sağlanamaması durumu olarak ifade edilebilir (Ataman, 2001:471). Çatışma kavramı insan açısından ele alındığında en geniş anlamıyla, bireyin içinde bulunduğu yaşam koşulları dâhilinde sahip olmayı arzuladıkları ve beklentilerine karşın sahip olabildikleri ve beklentileri doğrultusunda sağladığı girdilere karşılık beklentilerine uygun olmayan çıktılar elde etmesi olarak tanımlanabilir (Şimşek, vd., 2001:115).

Çatışma, bireyin yaşam döngüsünün tamamı bazında ele alınabileceği gibi, yaşam döngüsü dâhilindeki farklı yaşam alanları bazında da ele alınabilir.

İş yaşantısındaki çalışma koşulları ve iş sebebiyle sahip olduğu bireyler arası/gruplar arası ilişkileri bazında ya da aile yaşantısındaki üstlendiği roller ve sorumluluklar ile yine aile bireyleriyle karşılıklı sahip olduğu ilişkiler bazında da ele alınabilir (Johnson ve Johnson, 1997:335). İş alanında karşılaşılan durumlara yönelik çatışmalar, gerek dâhil olunan iş yaşamı dâhilindeki sosyal gruplar, gerek anlık gelişen özel koşullar gerekse de iş alanındaki roller bazında yüklenilen sorumlulukların diğer yaşam alanlarındaki rollerin hareket sahasını sınırlaması sebebiyle görülebilir (Lapierre, vd., 2005:2). Aile alanında yaşanan çatışma durumları da benzer şekilde farklı kaynaklardan beslenebilir.

Çatışma kavramına yönelik yazında çok sayıda tanımlama bulunmaktadır. Genel olarak ifade edilmek istenirse, her karşı koyuşun ve karşılıklı olumsuz ilişkinin çatışma anlamına gelebileceği söylenebilir (Ertekin, 1993:65). Çatışma, bireyin fizyolojik

gereksinimleri ile sosyo-psikolojik ihtiyaçlarının tatminine engel olan sıkıntıların meydana getirdiği gerginlik halleri olarak ifade edilebilir (Eren, 2001:543). Erdoğan'a (1996) göre ise; çatışma, kişinin içinde bulunduğu sosyal ortam ve zaman diliminde karşılaşmak istemedikleriyle karşı karşıya kalması ve bir sonuç için zorlanması durumunda gerçekleştirdiği davranış, ulaştığı duygusal yapıdır (Erdoğan, 1996:146).

Ataman'a (2001) göre çatışma, uyumsuzluk, zıtlık ve anlaşmazlık olarak ele alınmakta olup, bu uyumsuzluk, zıtlık ve anlaşmazlıkların zaman zaman bireyler, zaman zaman ise gruplar ve örgütler arasında gerçekleştiği, bazı durumlarda ise bireyin kendi iç dünyasında gerçekleşebilen çatışmalara neden olduğu ifade edilmektedir. Çatışma, taraflar anlaşmazlık, zıtlık ve uyumsuzluk içinde bulunduğunda, bir tarafın diğer tarafa kendi istek, arzu, ihtiyaç ve fikirlerini kabul ettirme abasinda olmasından kaynaklanmaktadır (Ataman, 2001:471).

Çatışma hangi tanımlama ile ele alınırsa alınsın; anlaşmazlık, uyumsuzluk ve birbirine ters düşme durumları çatışmanın temel öğeleri olarak kabul edilmekte olup, bu durumlar, kişi ve gruplarda kendini gösteren dinamik bir sürecin parçalarıdır (Kılıç, 2001:87).

Çatışma kavramı, bireyin değişen yaşam koşullarıyla ortaya çıkan iş-aile dengesindeki değişimler sebebiyle yakın geçmişteki bilimsel araştırmalarda sıkça ele alınan ve güncelliğini kaybetmeyen bir olgu haline gelmiştir. Çatışma, bireyler arası ortaya çıkabilecek anlaşmazlık durumu olabileceği gibi, bir bireyin kendi duygu ve düşünce dünyasındaki içsel anlaşmazlık durumu ya da bireyin dâhili olduğu grup ya da örgüte karşın takınabileceği zıtlık durumu olarak da kendisini gösterebilir. Çatışma hangi durumda ortaya çıkmış olursa olsun, çatışmaya dâhil olan tarafların birbirine fikir, amaç ve eylemlerini kabul ettirme durumuyla birlikte karşı tarafın kabul ettirmeye çalıştıklarına karşı direnme eğiliminde oldukları gözlenmektedir (zalp, 1989:81; Erdoğan, 1996:146; Ataman, 2001:471).

Çatışma, bireysel temelde, insanın içsel olarak yaşadığı birbirine aykırı güdülerin, fikirlerin ve isteklerin onu birbirinden farklı davranışlara sürüklemesidir. Diğer bir deyişle bireyin sahip olduğu birden fazla ve karşıt motifin aynı anda faaliyette olmasından kaynaklanan durumdur. Bu durumda motifler bireyi kararsızlığı götürmektedir. Geniş anlamda çatışma, iki veya daha fazla fert ya da grubun birbirlerini zarara sokmak, egemenlik altına almak veya ortadan kaldırmak amacıyla

gösterdikleri davranış biçimidir. rekabetin çoğunlukla şiddete dayanan, düşmanlığa açık olan şeklidir (Güney, 2004:45).

1.2 Çatışma Süreci, Çatışma Türleri ve Çatışmanın Nedenleri

Bir örgütün üyeleri, her biri farklı ortamlarda ve farklı kültürlerde yetişmiş, farklı kişiliklere, farklı amaç ve çıkar ilişkilerine sahip insanlardan oluşabilir (Genç, 2008:147).

Ancak, söz konusu farklılıkların bulunması çatışma durumunun oluşması için mutlak şart değildir. Aynı amaç ve çıkar ilişkilerine sahip insanlardan oluşan bir örgüt dâhilinde de çatışmanın ortaya çıkması mümkündür. Çatışmanın var olduğu örgüt veya grup dâhilindeki üyelerin birbirlerini engellemeleri ya da engellemeye çalışmaları en sık görülen durumdur. Anlaşmazlık yaşayan ya da çatışma durumunda olan taraflar arasında zıtlık durumu söz konusudur. Taraflar birbirlerine karşı son derece tahammülsüzdür ve birbirlerine karşı tahammülsüzlüklerini her fırsatta fiilen göstermekten kaçınmazlar (Aktaş, 1997:21).

Herhangi bir toplulukta ortaya çıkan çatışma, hafif seyreden bir anlaşmazlık durumunda topluluğun oluşturuluşunda güdülen ortak amaç ve amaca yönelik belirlenen hedeflere erişilmesinde gecikmeler yaşanması, daha ileri boyuttaki anlaşmazlık durumunda ise hedeflere ulaşılmasının imkânsız hale gelmesi sonucunu doğurabilir. Çatışma, anlık bir gerilim neticesinde ortaya çıkabileceği gibi kendi içerisinde belirli aşamalardan geçmek suretiyle de meydana gelebilir. Belirli aşamalardan geçerek adım adım ortaya çıkan çatışmanın süreçlerinin adım adım irdelenmesi çatışmanın tabiatının anlaşılabilmesi açısından önem arz etmektedir.

Çatışmanın geliştiği süreçlerde gözlemlenen aşamalar, çatışmanın olgunlaştığı ortamın algılanması açısından önemlidir. Çatışmaya neden olan unsurların, çatışma olgusunun gelişimi ve hangi şekillerde gözlemlenebileceği ortaya konulmadan ele alınması, temel atılmamış bir zemin üzerine bina inşa edilmesi gibi bütünsellikten uzak bir yaklaşım ortaya çıkaracaktır. Bu nedenle çatışmanın nedenlerine değinmeden önce çatışmanın olgunlaşma evresinde geçtiği süreçlere değinilmesi gereği ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, çatışma türlerine göre yapılacak sınıflandırma öncesinde çatışma süreçlerinin aşamalarının ele alınmasının, daha sonra nedenlerine değinilmesinin ve son noktada türsel sınıflandırmaya gidilmesinin daha etkin olacağı değerlendirilmektedir.

Çatışma sürecinin genel olarak dört aşamada ortaya çıktığı söylenebilir. Söz konusu aşamalar potansiyel, algılanan, hissedilen ve açık hale gelen çatışma süreçlerinden oluşmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2003:168). Çatışmayı ortaya çıkaran nedenler farklı dinamiklerden beslenen farklı durumlardan oluşabilir. Çatışma türleri sınıflandırmasında ise; çatışmanın meydana gelişine ilişkin fonksiyonel olan ve olmayan çatışma, çatışmaya taraf olanların durumuna göre çatışma, amacına göre çatışma ve üstlenilen roller sebebiyle ortaya çıkan çatışma şeklinde farklı sınıflandırmalar bulunmaktadır.

1.2.1 Çatışma Süreçlerinin Aşamaları

1.2.1.1 Potansiyel (gizli) çatışma

Potansiyel çatışma, tespit edilmiş ve adı konulmuş bir çatışma olmamasına rağmen çatışmaya yol açabilecek potansiyelin örgüt içerisinde mevcut olduğu aşamadaki çatışmadır. Örgüt dâhilindeki grup ya da bireyler arasında örgütün hedefleri ve hedeflere ulaşılması amacıyla planlanmış yol ve yöntemler arasında farklılıklar bulunması farklılaşan tarafların rekabet içerisinde girmesine sebep olur. Ortaya çıkan rekabet ve ayrışma durumu ise çatışma için potansiyel zemini hazırlamakta ve çatışma sürecinin ilk aşamasını ortaya koymaktadır (Torlak, 2008:222).

1.2.1.2 Algılanan çatışma

Algılanan çatışma, tarafların tümü veya bir kısmının çatışmanın açığa çıkmamış koşullarını fark ettiği bir durumdur (Uluçınar, 2000:111).

Bu tanımdan yola çıkarsak, aslında var olan ancak gözle görülebilir boyuta gelmemiş olan çatışmanın taraflar nezdinde algılanıyor olması durumunun algılanan çatışma aşamasını oluşturduğu söylenebilir. Bununla birlikte bireyin algısının dış etmenlere açık olması sebebiyle, çatışmaya ilişkin bir algı yanılması da söz konusu olabilir. Örneğin, bireylerin birbirlerinin gerçek pozisyonlarına ilişkin algılarının olduğundan farklı oluşmasının bireyler arası çatışma durumunun ortaya çıkmasına neden olması ya da süregelen bir çatışma ortamı bulunmasına rağmen çatışmanın taraflarının bu durumun farkında olmaması ya da haiz olduğu önem derecesinde algılayamaması algılanan çatışma kapsamında değerlendirilebilir.

1.2.1.3 Hissedilen çatışma

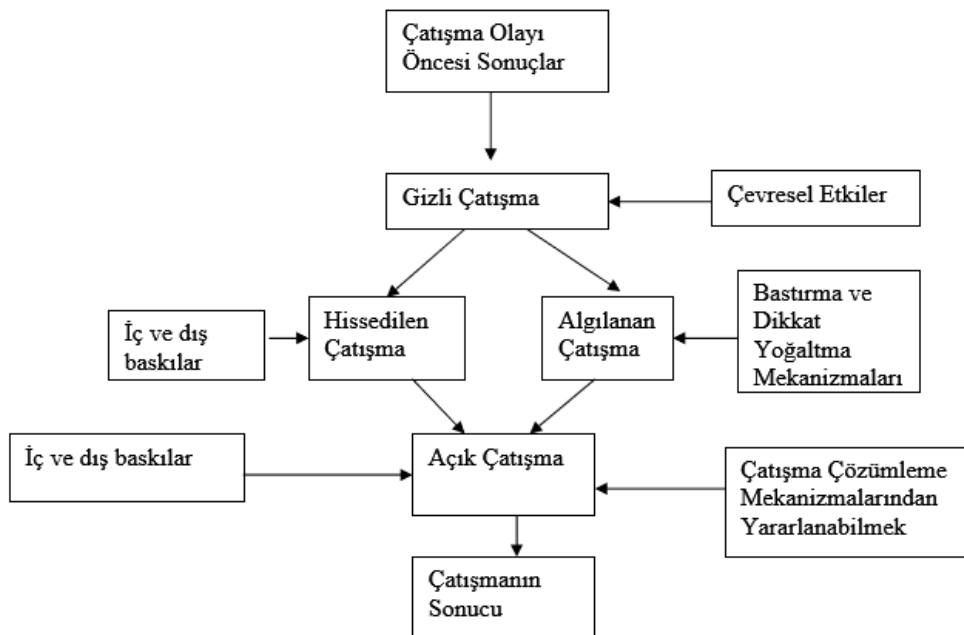
Çatışma halindeki bireylerin olaylar karşısındaki duygularını ifade etme durumunda olmaları ve çatışmanın, engellenme, kaygı, gerilim, düşmanca duygulara sahip olma gibi belirtilerle açıkça yaşanması bu süreçte gerçekleşir. Çatışma, hissedilen çatışma evresinde iken, yapıcı bir biçimde kullanılarak çözümlenmeye çalışılırsa etkili bir örgütsel performans elde edilebilir (Solmuş, 2004:42).

1.2.1.4 Açık çatışma

Bu evrede çatışma kendisini bireyler arası aktif veya pasif saldırgan davranış şeklinde gösterebilir. Örgüt içerisindeki bazı alt birimlerin diğer birimlerin işlerine kasten engel olması durumu görülebilir. Aktif saldırı mevcut ise, bir yönetici diğer yöneticinin yükselmesinin önlenmesi için açıkça her şeyi yapabilir. Pasif saldırı söz konusu olduğunda ise, taraflardan birinin karşı tarafın hedeflerine ulaşmasının engellenmesi için sessiz kalma durumu söz konusudur (Torlak, 2008:224).

Çatışmanın ortaya çıkışına ilişkin süreçlere yönelik aşamalar dikkate alındığında bazen bireyler tarafından hissedilen ya da algılanan durumda olan çatışmanın bazen açık olarak yaşanmakta olduğu görülmektedir.

Çatışmanın ortaya çıkış şekillerine çatışma süreci aşağıda tablolaştırılmıştır.



Şekil 1.1: Çatışmanın ortaya çıkış şekillerine göre çatışma sürecinin görünümü (Baysal ve Tekarslan, 1996:302).

1.2.2 Çatışmanın Nedenleri

Çatışmayı başlatan, çatışmanın görüldüğü bireylerin aynı fikirde olmamasıdır. Ortaya çıkan herhangi bir sorun karşısında sorunun muhatapları arasında baş gösteren anlaşmazlık çatışmanın başlamasına yol açar, ancak çatışmanın geri planında başka etkiler de söz konusudur. Çatışma, bireysel, grupsal ve örgütsel olabilir. İhtiyaç, istek ve amaçlarımızın çatışması durumu bireyselliğimizin bir parçası olarak karşımıza çıkmaktadır (Johnson ve Johnson, 1997:335).

Nitekim belirli bir mekân, eylem, amaç, hedef, vb. için bir araya gelmiş bireyler ortak bir noktaları bulunsa dahi farklı düşünce, duygu ve inanç temeline sahip olabilmektedir. Aynı düşünce, duygu ve inanç temeline sahip olan bireylerin bile zaman içerisinde sahip oldukları etkileşimler neticesinde farklılaşmaları söz konusu olabilmektedir (Genç, 2008, s.148-150).

Bireysel çatışmalar; bireylerin tutumları, kişilik özellikleri, bireysel ihtiyaçları ve yaşadıkları stres gibi nedenlerden kaynaklanabilir. Kişisel özellikler de çatışmanın önemli nedenlerinden bir tanesidir. Bireylerin değişik çevre, ortam ve kültürden gelmelerinin başlı başına bir çatışma nedeni olması sebebiyle kişilik farklılıklarından kaynaklanan çatışma, sık görülen bir çatışma şeklidir. Farklı amaç ve değer yargısına sahip olan kişiler arasındaki çatışmanın kaynağı değer yargılarıdır. Grupsal çatışmalar ise, net kurallarla çizilmemiş örgüt ve grup normları gibi nedenlerden ortaya çıkabilir. Örgütsel çatışmalar, iletişim, otorite yapısı, liderlik tarzı, yönetsel davranış gibi nedenlerle ortaya çıkabilir. Ayrıca, grup üyesi kişi ya da kişilerin çatışmacı özelliklere sahip olması da örgütsel çatışmanın nedenleri arasındadır (Genç, 2008:148 - 150).

Çatışmanın ortaya çıkmasındaki faktörlerden bir tanesi de iletişimdir. İşletmelerde gözlenen çatışma durumunun ortaya çıkmasında iletişim eksikliği en sık rastlanan nedenlerden biri olarak ortaya çıkmaktadır. Bir diğer önemli neden ise işletmenin sahip olduğu örgütsel yapıdır. Örgütsel yapının oluşumundaki grupların büyüklüğü ve yürütülen faaliyetlerdeki uzmanlığın artışı çatışma olasılığını yükseltmektedir (Özkalp ve Kirel, 2003: 170-171).

İş alanının bir parçası olan örgütler içerisinde de örgütsel çatışmalar ortaya çıkmakta olup örgütsel çatışmaların da kendine has nedenleri bulunmaktadır. Bryans ve Cronin (1983) tarafından örgütsel çatışmanın kaynakları aşağıdaki gibi özetlenmiştir (Bryans ve Cronin, 1983:103).

1. Ortak ve bireysel hedefler arasındaki farklılık,
2. Örgütte farklı bölüm ve gruplar arasında çatışma,
3. Örgütte formel ve informal organizasyonlar arasında çatışma,
4. Yöneten ve yönetilen arasında çatışma,
5. Birey ve iş arasında çatışma,
6. Bireyler arasında çatışma

Örgüt içerisinde çatışma durumunun oluşması kaçınılmaz ve doğaldır. Örgütlerde farklı çatışma kaynakları olabilir. Örgütsel çatışmanın kaynakları; işlevsel ve görevsel bağlılık, kaynakların paylaşımı, amaç farklılıkları, algılama ve yorumlama farklılıkları, yönetsel belirsizlikler, iletişim engelleri, yönetim biçimleri, çıkar farklılıkları, bireysel özellikler, liderlik stili, örgütsel yapı ve iklim şeklinde sıralanabilir (Genç, 2008:148 - 150).

1.2.3 Çatışma Türleri

1.2.3.1 Fonksiyonel ve fonksiyonel olmayan çatışmalar

Fonksiyonel Olan Çatışmalar: Fonksiyonel olan çatışmalar, daha önceden belirlenmiş amaç ve hedeflerin gerçekleştirilmesine katkı sağlayan çatışma türü olup, örgütü olumlu olarak beslemektedir. Fonksiyonel olan çatışmalar, yöneticilerin dikkatini celp edecek türde olumlu ve farklı sonuçların ortaya çıkmasını sağlar. Örgüte katkı sağlayabilecek, canlılık ve olumlu değişimlere yol açabilecek değişim ve yeniliğin sağlanmasına katkıda bulunur (Koçel, 1995:396).

Bu bağlamda, örgüt içerisinde görülen fonksiyonel çatışmaların örgütün aksak yönlerinin gözden geçirilmesini, değişim sürecinin hızlanmasını ve iyileşmesini sağlayan çatışmalar olduğu söylenebilir. Bu tip çatışma türü, örgütün hedeflerine ulaşmasına engel teşkil eden unsurların yok edilmesi amacıyla ortaya çıktığından, örgüte zarardan çok fayda sağlama eğilimindedir.

Fonksiyonel Olmayan Çatışmalar: Örgütün amaçlarına ulaşmasına engel teşkil eden veya amaçlara ulaşılmasında herhangi bir katkı sunmayan çatışma türü

fonksiyonel olmayan çatışma türü olarak karşımıza çıkmaktadır. Çatışmanın fonksiyonel olup olmadığının tespiti ise çatışmanın görüldüğü örgütün yönetimindekilerin çatışma sürecini değerlendiriş tarzı neticesinde ortaya çıkmaktadır (Solmuş, 2001:42).

Söz konusu tanımlamadan yola çıkacak olursak fonksiyonel olmayan çatışmaların daha çok örgüt içerisinde var olması gereken düzenin bozulmasına ve örgüte katkı sağlamak yerine örgütün hedeflerinin gerçekleştirilmesi yolunda aksaklıklar ve gecikmeler yaşanmasına neden olduklarını söylemek hatalı olmayacaktır. Bu tür çatışmaların ortaya çıkması, örgütün amaç ve hedeflerinden sapmalar yaşanmasına, amaç ve hedeflerin gerçekleştirilseler dahi gecikmeli olarak gerçekleştirilmelerine hatta zaman zaman amaç ve hedeflere ulaşılmasının imkânsız hale gelmesine sebebiyet verecek sonuçlar doğurabilir. Bir örgüt içerisinde herkesin kendi yaptığı işi ön plana çıkarmak amacıyla aynı işi iş birliği içerisinde girmeden kendi üslubu ile ele alarak kendi beklediği sonuçlara ulaşmaya çalışması ve bu bağlamda çatışma durumunda olması, söz konusu çatışma neticesinde verimsizliğe yol açılması fonksiyonel olmayan çatışmaya örnek olarak verilebilir.

Hem fonksiyonel hem de fonksiyonel olmayan çatışmalarda yenilik ve mevcut düzende değişim söz konusu olmakla birlikte; fonksiyonel çatışmalar sundukları değişimle örgüte olumlu katkı ve başarı sağlarken fonksiyonel olmayanların örgüte ya da örgütün hedeflerine ulaşılmasına olumsuz katkıda bulunduğu söylenebilir.

1.2.3.2 Çatışmaya taraf olanlarla ilgili sınıflandırma

1.2.3.2.1 Bireylerin kendi içindeki çatışma

Bireyin kendi içinde süren çatışmalardır. Bireyin üstlendiği görev ya da rolle ilgili ne yapacağından emin olmadığı, rolüne ilişkin çelişkili taleplerle karşı karşıya kaldığı veya yapabildiğinden fazlasının kendisinden talep edildiği durumda ortaya çıkan ve kişiyi rahatsızlığa, kızgınlığa iten, kendisini baskı altında hissetmesine neden olan çatışmalar bu grupta yer alır (Koçel, 1995:397).

Birey kendisine yüklenen rolün sorumluluk ve sınırlarının yeterli seviyede tanımlanmamasından kaynaklı, ya da taşıdığı role ait genel kabul gören sorumlulukların çok üzerinde sorumluluk ile karşı karşıya kalması durumunda

yetenekleri ve/veya rolden beklentileri ile rolün gerekliliklerinin örtüşmemesi sebebiyle içsel olarak çatışma durumuna düşebilir (Şimşek, vd., 2001:115).

1.2.3.2.2 Birey ve bireylerarası çatışmalar

Bireylerarası çatışma iki bireyin birbirleriyle çeşitli fikir, duygu ve görüş ayrılıklarına düşmeleri sonucu ortaya çıkan çatışmalardır (Eren, 2008:617).

Bu çatışma türü iki birey arasında görülebileceği gibi birbirine zıt birden fazla birey arasında da görülebilir. İki ya da daha fazla sayıdaki bireyin tarafı olduğu ortak düşünce, eylem, amaç veya hedefler çerçevesinde farklı düşünce ve kanaatler taşımaları birbirlerine karşı çatışma içerisinde bulunma durumunu tetikler (İmirlioğlu, 2005:113). Bu tür çatışmaların, örgüt içerisindeki dikey ve yatay ilişkilerin hepsinde görülebilmekle birlikte yatay ilişkilere göre dikey ilişkilerde görülme sıklıklarının daha fazla olduğu söylenebilir (Genç, 2008:148).

1.2.3.2.3 Bireyler ve grup arası çatışmalar

Grup; birbirleriyle etkileşimde bulunan, psikolojik olarak birbirlerinin varlığından haberdar olan ve kendisini bir grup olarak algılayan küçük veya büyük insan topluluklarından oluşmaktadır. Bahsi geçen üç unsurun bir arada bulunmasıyla grup meydana gelmektedir (Carroll ve Tosi, 1977:100).

Şimşek (2001), bu tip çatışmayı grup için belirlenmiş olan ve hedeflenen üretkenliğin gerisinde kalan veya üstüne çıkan bir bireyin bundan dolayı cezalandırılması neticesinde gruba kızıp onunla çatışma içine girmesi olarak tanımlamaktadır (Şimşek, vd., 2001:76).

Birey-birey çatışması aynı grup içerisindeki grup üyesi bireylerin birbirlerine karşı çatışma durumunda olması iken birey-grup çatışması grup dâhilindeki bir birey ile üyesi olduğu grubun birbiriyle karşılıklı çatışmaya girmesi olarak ifade edilebilir (Şimşek, vd., 2001:76).

Hiçbir bireyin birbirinin birebir aynısı düşünsel ve duygusal yapıda olamayacağı var sayımı altında gruba dâhil bireylerin üyesi oldukları grubun veya kendi bireysel hedeflerinin gerçekleştirilebilmesi için çıktıkları yolculukta üyesi oldukları grup ile yol ayırmasına düşmeleri hatta ayrılan yolların birbirleri ile çelişen rotalara sahip olmaları söz konusu olabilmektedir. Grup için belirlenen hedefler ile birey için

belirlenen hedefler arasında farklılıklar görülebileceği gibi grup ya da bireyin hedeflerinin zaman içerisinde değişim ve/veya dönüşüme uğraması da mümkün olabilmektedir. Bir grup dâhilinde belirlenen hedeflerdeki farklılıklar ya da tek bir hedefe ulaşmak amacıyla çıkılan yolda ortaya çıkan yol ayrımları grup üyeleri arasında birey-birey, grup-birey çatışmaları olarak sonuçlanabilir.

1.2.3.2.4 Gruplar arası çatışmalar

Örgüt bünyesinde, gerek grup üyelerinin birbiri arasında, gerek grup normlarına ve kurallarına karşı, gerekse grup üyelerinin gruptaki rolleriyle yaşadığı uyuşmazlıkların varlığı neticesinde grupların birbirleriyle çatışmaları durumudur (Ertürk, 2000:221).

Gruplar arası çatışmalar, örgüt bünyesinde var olan grupların, birbirleriyle mücadeleye girmesi neticesinde ortaya çıkar. Örgüt bünyesindeki biçimsel farklılıklar arz eden bölümler arasında, iş yapış şekli, düşünce yapısı, planlama ve uygulama bakımından veya duygusal bakımdan anlaşmazlık bulunabilir (Genç, 2008:48).

Örgütün herhangi bir bölümü dâhilindeki personelin kendi içlerinde çıkarlar, zevkler ve duygular bakımından küçük gruplara ve kliklere ayrılması ve bunun sonucunda aynı bölüm dâhilindeki çalışanların oluşturduğu biçimsel olmayan gruplar arası görülen çatışmalar da gruplar arası çatışmalardan sayılabilir (Eren, 2008:617).

1.2.3.2.5 Amaç çatışmaları

Amaç çatışması, temelde birey-birey, birey-grup ya da grup-grup arası amaç farklılıkları neticesinde ortaya çıkmaktadır. Amaç çatışmasında, birey olumlu/olumsuz eşdeğer birçok seçenekle karşılaşmakta olup, çatışma, bireyin mevcut seçeneklerden birini tercih etmek zorunda kalmasıyla ortaya çıkar (Başaran, 2004:327).

Amaç çatışması ortaya çıkan bir topluluk gözlemlendiğinde, çatışmanın yalnızca farklı amaçlara sahip kişi ve gruplar dâhilinde ortaya çıkmadığı, başlangıçta aynı ya da benzer amaçlara sahip olan kişi ve grupların da zaman içerisinde farklı tercihleri sebebiyle ortak amaca farklı yaklaşımlar sergilemelerinin de çatışmaya yol açabildiği görülmektedir. Grup dâhilindeki bireyler veya bir örgütün çatısı altındaki farklılaşan ve yol ayrımına düşerek ayrışmaya başlayan gruplar amaca ulaşmada farklı yöntem ve alternatif uygulama alanlarıyla karşılaşmakta ya da zaman içerisinde başlangıçta

belirlenen amaçta değişim ya da sapmalar yaşanabilmektedir. Bahsi geçen değişim, grubun ulaşmak istediği hedefler ve ortak amaçlarda sapmalar meydana getirerek birey-birey, birey-grup temelinde amaç atışması olarak sonuçlanabilmektedir.

1.2.3.2.6 Rol atışmaları

Bir sosyal sistemde, sistemin üyesi olan her bireye tanımlanmış bir yer, bir pozisyon bulunmaktadır. Sosyal sistemin bir birimi olan pozisyonlar, onu işgal eden kimsenin statüsünü, o kimsenin toplumun diğer üyelerine göre yerini belirler. Her pozisyon kişiye bazı haklar sağlarken aynı zamanda bazı görev ve sorumluluklar yükler. Rol, bireyin bulunduğu sosyal konumdaki statüsünün, sosyal ya da biçimsel pozisyonunun belirlediği hak ve yükümlölüklerin toplamı olarak tanımlanabilir (Baysal ve Tekarslan, 1996:298).

Rol ile ilgili başka bir tanımda ise, rol, bir kimsenin, bulunduğu pozisyonun şartlarını sağlarken gösterdiği davranışlardır. Bu davranışların bireyin dâhil olduğu ve hizmet ettiği grupların beklentileri mi, söz konusu kimsenin kişiliği gereği ortaya koyduğu davranışlar mı olduğu ise tartışmalıdır. Rol, bir açıdan belli bir pozisyondaki kişinin sergilediği ve pozisyonu gereği kendisinden beklenen davranıştır. Bu beklenti, ait olunan kültür tarafından belirlenir ve o kültüre ait normlar çerçevesinde şekillenir (Kuzgun, 2000:180).

Aktarılan tanımlardan yola çıkarak özetlemek gerekirse rol, bir bütün içerisindeki bağımsız unsurların bütünüün oluşması amacıyla üstlendikleri davranış ve sorumlulukların topyekûn birleşimi olarak ele alınabilir.

Davranış ve rol terimleri birçok açıdan birbirinin eş anlamlısı ve tamamlayıcısı olmakla birlikte aralarındaki en keskin fark rolün bireyin dâhil olduğu topluluk içinde tanımlanmasını ve konumlanmasını sağlamasıdır. Davranışın ise bireyin konumlandırılmasına ilişkin belirleyici bir etkisi bulunmamaktadır. Hem davranış hem de rol kavramı bireyin sahip olduğu sorumluluklar gereği uyması gereken kurallar doğrultusunda sergilediği fiilleri ifade eder. Bu açıdan değerlendirildiğinde kişinin sahip olduğu pozisyona ait davranış biçimleri aynı zamanda kişinin üstlendiği rollerdir. Bireyin gerek üstlendiği roller gerekse davranış biçimleri diş etkenlerle sürekli etkileşim halindedir (Birkök, 2009:1).

Toplum düzeni içerisinde bulunan kurallar (norm), toplum tarafından müsaade edilen ve hoş görülen davranış biçimlerinin bir araya gelmesiyle oluşmaktadır. Ortaya

ıkan kurallar dizisi sayesinde, birey, sosyal hayat içindeki davranışlarının nasıl olması ve nasıl olmaması gerektiğini algılayabilmektedir (Birkök, 2004:1-3).

Benzer şekilde diğeri insanların hangi çerçevede hareket edeceğini öngörebilme becerisini de kazanan bireyler sayesinde sosyal bir düzenin kurulması ve idamesi mümkün olmaktadır. Standart davranış biçemlerinin bulunmadığı, korku, karmaşı ve belirsizliğin hüküm sürdüğü bir ortamda bir düzen bulunmasından söz edilemez (Birkök, 2004:1-3).

Sosyal yapıda veya toplum düzeni içerisinde belirli bir statü grubuna ait insanların nasıl hareket etmesi gerektiğine dair toplumda kabul gören mecburiyetlere o grup dâhilindeki bireyler tarafından uyulmaması, rol ihlali veya davranış bozuklukları olarak adlandırılır (Birkök, 2004:1-3).

Rol çatışması bir başka tanımlamada ise, bireyin üstlenmek durumunda kaldığı rollerin kendisine yüklediği sorumluluk, yasaklar ve serbestiler arasında kendisini sıkışmış hissetmesi ve her bir rolün farklı kapsamlara sahip olması neticesinde kendini gerçekleştirme konusunda sorunlar yaşaması neticesinde ortaya çıkan bir çatışma türüdür (Kılınç, 2000:252).

Genel olarak rol çatışması, bir role veya rolün yükümlüsüne ilişkin beklenti ve taleplerin kişisel, çevresel ya da örgütsel faktörler nedeniyle birbiriyle uyuşmadığı ya da ters yönde geliştiğı durumlarda, bireyin karar verme mekanizmasında bazı aksaklıkların ortaya çıkması ve bunun sonucunda da uygun davranışı gerçekleştirememesi durumudur (Özkalp ve Kirel, 2003:173).

Rol çatışmasının rollerin hem niteliğı hem de niceliğı bakımından çok sayıda sebebi bulunmaktadır (Kılınç, 1985:120-124). Rol çatışmasının nedenleri arasında;

1. Rolü yerine getirmesi gereken kişiden farklı ve çelişen taleplerde bulunulması,
2. Kişinin oynadığı rolle ilgili olarak beklentisi olanların taleplerinin akışması,
3. Kişinin üstlendiğı rollerden birini tercih edememesi,
4. Kişiyi üstlenebileceğinden fazla sorumluluk ve rol yüklenmesi,
5. Kişinin kendisi ile üstlendiğı rolün uyumsuz olması sayılabilir (Kılınç, 1985:120-124).

Kılınç (1985) tarafından sayılan nedenlerin haricinde aşırı rol yükleme ve rol belirsizliğı kavramları da yazında sıklıkla rol çatışmasının nedenleri arasında

gösterilmektedir. Aşırı rol yükleme Chang ve Hancock'un (2003) çalışmasında, yapılacak iş için yeter sayıda çalışan istihdam edilmemesi, artan iş yükü veya ortaya çıkan yeni işlerin mevcut iş gününe yüklenmesi, yapılacak işlerdeki önceliklendirmeler ve etkin zaman yönetimi gibi durumların oluşturduğu baskı altında ve etkisinde ortaya çıkmaktadır (Chang, Hancock; 2003:156-157). Rol belirsizliğinde ise, bireye tanımlanan görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinin ve görev ile ilgili beklenen davranışların anlaşılabilir ve net olmaması; işin amacına yönelik çalışanın yeterli bilgiye sahip olmaması; çalışanın yürüttüğü işin bütün içerisinde ne anlam taşıdığını bilmemesi durumu olarak tanımlanmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2000;89; Jones,1993;136; Stordeur vd.,2001).

Rol çatışması, çatışmaya taraf olanlar bazında yapılan sınıflandırmada yer alan çatışma türlerinden biri olarak görülmektedir. Bununla birlikte, çalışmanın temel konularından olan iş-aile çatışmasının rol çatışmaları dâhilindeki bir çatışma türü olması sebebiyle, rol çatışması ile iş-aile çatışması ilişkisi ele alındıktan sonra iş-aile çatışmasının detaylı olarak ayrı ana bir başlık altında ele alınması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

1.2.4 Rol Çatışması ve İş-Aile Çatışması İlişkisi

İş-aile yaşam çatışmasını konu alan çalışmaların geçmişinin Kahn ve arkadaşları (1964) tarafından yapılan rol kuramı çalışmasına kadar gittiği görülmektedir (Efeoğlu, 2006:10). Çalışmada, iş-aile çatışması tanımı rol çatışması ve roller arasında görülen çatışmalara dayanılarak yapılmıştır. Rol çatışması ise, bireyin eş zamanlı olarak iki ya da daha fazla rolü üstlenmesinin yarattığı baskıdan kaynaklanan gerilim olarak ifade edilmiştir (Kahn, vd., 1964).

Greenhaus ve Beutell'in (1985) yaklaşımı da, iş-aile yaşam çatışmasını konu alan çalışmaların geçmişini rol kuramı üzerine yapılan çalışmalara dayandırmaktadır. Kişinin birbirinden farklı niteliklere sahip birden fazla rolü üstlenmesi durumunda üstlendiği roller arasında yaşadığı çelişki ve git-gel anları rol çatışması olarak ortaya çıkmaktadır. Ayrıışan iş ve aile yaşamlarında üstlenilen ya da üstlenilmek durumunda kalınan rollere yönelik karşılaşılan beklenti ve taleplerin birbiriyle örtüşmediği durumda, rolden kaynaklanarak iş-aile çatışması ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985). İş-aile çatışmasının ortaya çıkan roller arası çatışmanın bir türü olarak kabul edilmesinin sebebi de burada yatmaktadır

Çatışma kuramı kapsamında ele alındığında, bireyin iş alanı ve aile alanında farklı roller üstlenmesi çatışmanın ortaya çıkması için yeterli değildir. Çatışma, esas itibariyle, bireyin üstlendiği roller kapsamındaki sorumlulukların birey üzerinde birbirleriyle çelişen beklenti ve gereksinimlere sahip olmasıdır (Efeoğlu, 2006:17).

Yang ve arkadaşlarına (2000) göre, iş alanı ve aile alanına ait herhangi bir rolde yer alınması sebebiyle oluşan problemlerin temel nedeni rol çatışmalarıdır (Yang, Chen, Choi ve Zou, 2000:113).

Bireyin role ilişkin düşünceleri, çatışma ve gereksinim arasındaki ilişkiyi dengelemekle kalmaz; aynı zamanda aile ya da iş alanının birinde ortaya çıkan gereksinim üzerine doğrudan etki eder. Hangi alan birey için daha üstün ve önemli ise o alana ilişkin gereksinim de daha üstün ve önemlidir. Bu ilişkiyi destekleyen üç temel gerekçe söz konusudur. Öncelikle, birey kendi çıkarları doğrultusunda kendisi için daha üstün ve önemli olan alana daha fazla enerji ve zaman harcama eğilimindedir. İkinci olarak her iki alan için ve genel itibariyle toplum açısından var olan sosyal beklentiler ve normlar nedeniyle o role yüklenen önem artmakta ve daha fazla rol baskısı oluşmaktadır. Son olarak, ilk iki gerekçeyle oluşan baskı altındaki birey, daha baskın ve üstün olan alandaki rolünden kaynaklanan gereksinimlerine diğer rolden kaynaklanana göre daha fazla karşılık verme isteği duymaktadır (Yang, Chen, Choi ve Zou, 2000:114).

Bu bağlamda ele alındığında çatışma kavramı içerisinde yer alan iş-aile çatışmasının rol çatışması ile ilişkisi daha büyük önem arz etmektedir.

1.3 İş-Aile Çatışması

1.3.1 Bir Çatışma Türü Olarak İş-Aile Çatışması

İş-aile çatışması kavramının temeli sanayi devrimine dayandığını söylemek yersiz olmayacaktır. İnsanlık tarihinin son birkaç yüzyılı dikkate alındığında, sanayi devriminin birçok bilim dalı için önemli değişikliklere kaynak olduğu görülmektedir.

17 yy. sonlarına doğru icat edilen buhar makinesinin üretim faaliyetlerinde kullanılmaya başlanması neticesinde 18. yy. sonlarında makineleşmiş sanayinin oluşumu başlamış, sermaye birikimi hız kazanmış ve tarihteki ismiyle sanayi devrimi gerçekleşmiştir. Sanayi devrimi öncesi dönemde üretim, ağırlıklı olarak ailenin ihtiyaçlarının karşılanabileceği düzeyde ve daha çok evde gerçekleşirken; sanayi

devrimi ile birlikte üretim faktörlerinden emeğin niteliği değişmiş, sanayide kullanılmaya başlanan büyük makinelerle birlikte evde ya da küçük imalathanelerde üretim sonlanmış, büyük binalarda toplu halde üretime, bir nevi fabrikalaşma sürecine girilmiştir. Bu sayede ortaya birbirinden son derece farklı çok sayıda bireyin aynı üretim sürecinin gerçekleştirilmesi için bir arada bulunmaları, uzun süre aynı mekân ve aynı zamanı paylaşarak aynı hedeflere ulaşmak için elbirliği ile çalışmaları sonucu ortaya çıkmıştır (Clark, 2000; Vikipedi, 2016).

Önceki dönemlerde evlerinde ya da yaşam alanları içerisinde kalan küçük imalathanelerde çalışan ve aile ile iş arasında hatırı sayılır bir uçurum bulunmayan bir yaşam tarzı sürmekte olan insanlar, zamanının büyük bir kısmını ev ve ailelerinden uzakta geçirmeye ve yeni roller üstlenerek yeni sorumluluklar taşımaya başlamışlardır (Clark, 2000:748).

Kuşkusuz ki buradaki en dikkat çekici iki değişim; bireyin zaman yönetiminde ve rollerinde ortaya çıkmaktadır. Zaman yönetimi açısından bu değişim, bireyin zamanını iş ve aile gibi birbirinden bağımsız hale gelen iki farklı alana bölmek durumunda kalması ve değişen ekonomik sistemin sürekli daha çok üretimi, dolayısı ile birey için daha uzun mesai saatlerini gerekli kılarak bireyi evinden daha uzun süre ayrı kılmaya başlaması neticesinde görülmektedir. Rol bazındaki değişim ise bireyin yeni katıldığı sosyal grup ve sınıflara ilişkin ortaya çıkan roller ve bireye getirdiği farklı sorumluluklar bazında görülmektedir (Clark, 2000).

Clark'a (2000) göre, sanayileşme sürecinin getirilerinden biri, gelir elde etme ve aileye ilişkin sorumlulukların yerine getirilmesi kapsamındaki aktivitelerin birbirinden ayrılmasıdır. Üretim sürecinde yaşanan yapısal değişim, işyerleri ve aileler açısından birbirinden farklı kültür ve beklentilerin ortaya çıkmasına yol açmıştır (Clark, 2000:748).

Bireylerin yaşamsal ve sosyal faaliyetlerini devam ettirebilmeleri için ihtiyaç duydukları geliri elde etme yöntemlerinin ev dışındaki çalışma alanlarına kaymasıyla birlikte bireyin ev ya da aile yaşantısı içerisinde üstlendiği sorumluluklar ve büründüğü roller ile çalışma yaşantısı içerisinde üstlendiği görev ve sorumluluklar birbirinden farklılaşmaya başlamıştır. İş ve aile alanları çerçevesinde üstlenilen görev ve sorumluluklar arasında zaman içerisinde derinleşen bir ayrışma süreci baş göstermeye başlamıştır (Clark, 2000:748).

Hill ve Henderson'a (2004) göre sanayi devrimi ile değişen ve küreselleşen iş gücü kapsamında çalışan kadın sayısındaki artışla birlikte aile yapıları da etkilenmeye başlamıştır. Küresel iş gücü içerisinde çocuklarının ya da ebeveynlerinin sorumluluğunu üstlenen çalışan eşler giderek daha büyük oranda yer almaya başlamışlardır (Hill, Yang, Hawkins ve Ferris, 2004).

Eş zamanlı olarak, iş ve aile ile ilgili beklentilerin hem erkek hem de kadınlar için daha karmaşık bir durumda olması ve her iki alan için artan sorumluluklar, bu iki alan arasında bir denge oluşturma zorunluluğunu ortaya çıkartmıştır (Yurtseven, 2008:1).

İş-aile çatışmasının tanımları içerisinde kabul gören tanımlardan biri Greenhaus ve Beutell (1985) tarafından yapılan tanımlamadır. Buna göre; roller arası çatışma olan iş-aile çatışması, "iş ve aile alanlarından kaynaklanan rol taleplerinin bazı yönleriyle birbirleriyle uyumsuz olması durumu" olarak tanımlanmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985:77).

Kabul gören bir diğer iş-aile çatışması tanımı ise, iş-aile çatışmasını bir rol çatışması türü olarak "iş ve aile taleplerinin çatışmasıdır" şeklinde tanımlanmaktadır (Carnicer, vd., 2004:468).

Lapierre ve arkadaşlarının (2005) çalışmasında iş-aile çatışmasının ortaya çıkışına ilişkin yer verilen tanımlama, iş-aile çatışmasının ortaya çıkışında zaman faktörünü ve zamanın bölüşümünü ele alması açısından önemlidir. Bu tanımlamaya göre, bireyin, iş alanı ya da aile alanındaki rollerinin herhangi birinde daha fazla sorumluluk alması, söz konusu rol için daha fazla enerji ve zaman harcamasına, böylelikle diğer role gerektiği kadar enerji ve zaman ayrılamamasına dolayısıyla bu rolün diğer rolün alanına müdahale etmesine neden olmaktadır. Böylelikle iş-aile çatışması ortaya çıkmaktadır (Lapierre, vd., 2005:2).

İş-aile çatışması gerek işten aileye yönelik gerek aileden işe yönelik oluşabilmektedir. Bu bağlamda iş-aile çatışması temel iki alt boyutta ele alınmaktadır. Bireyin yaşam alanları arasında ortaya çıkan çatışmanın birinci boyutu olarak ele alınan iş-aile çatışması, bireyin işi ile ilgili üstlendiği rolün aile içerisinde üstlendiği rollerinin gereklerini ve ailesine yönelik yükümlölüklerini yerine getirmesini engellemesinden dolayı meydana gelen çatışma veya işten aileye yönelik olan çatışma türüdür (Frone ve Cooper, 1992:728).

Çatışmanın diğer boyutu olan aile-iş çatışması ise, aile içerisinde üstlenilen rol ve görevlerin iş ile ilgili görevlerin yerine getirilmesini engellemesinden dolayı meydana gelen çatışma veya aileden işe yönelik olan çatışma durumlarını ifade eder (Voydanoff, 2005:708).

İnsanlık tarihinin yaşanmakta olan döneminde, birey yalnızca iş yaşamı dâhilinde bile, üstlenilen sorumluluklar, yüklenilen rol ya da roller, iş yaşamı kapsamında dâhil olunan örgütün yapısı, özellikleri gibi çeşitlendirilebilecek çok sayıda farklı etkene maruz kalmakta ve bu etkenlerden kaynaklı farklı sınırlama ve kısıtlar dâhilinde yaşamını sürdürmektedir. Benzer biçimde aile yaşantısı açısından da birey, dâhil olduğu aile içerisinde ve aile yaşamının bir uzantısı olarak üyesi olduğu sosyal gruplar dâhilinde üstlendiği farklı sorumluluklar, farklı roller ve bunların ötesinde ailenin ve sosyal grupların kendine has özellikleri ve dinamikleri ile yaşamak durumunda kalmaktadır (Bedeian, vd., 1988; Bartolome ve Evans, 1980; Burke, 1986; Jones ve Butler, 1980; Cooke ve Rousseau, 1984; Duxbury ve Higgins, 1991; Duxbury, vd., 1994; Evans ve Bartolome, 1984; Greenhaus ve Beutell, 1985; Zedeck ve Mosier, 1990; Greenhaus ve Parasuraman, 1986; Greenhaus, vd., 1987; Hesketh ve Shouksmith, 1986).

Birey, yalnızca iş ve ailenin birbirinden farklı alanlar olması sebebiyle değil, her iki alanın kendi içerisinde barındırdığı roller sebebiyle de zorluk çekmekte ve kendisini baskı altında hissedebilmekte, aynı alan içerisinde bile çatışmalar yaşayabilmektedir. Mevcut kısıtların iş ve aile gibi birbirinden oldukça farklı iki alana yayılmış olması durumunda bireyin üzerindeki baskının şiddeti artmaktadır. Bu durumda birey bir nevi yaşam alanı çatışması olarak da nitelendirilebilecek olan iş-aile çatışmasının başrolünü üstlenmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

İş ya da aile yaşam alanlarında bireyin sahip olduğu rollerden birinde aşırı sorumluluk yüklenimi söz konusu olduğunda, birey o rol kapsamında daha çok zaman ve daha çok enerji harcamaya başlamaktadır. Bu durumda diğer alandaki rollere yeterli zaman ve enerji kalmamaktadır. Sonuç olarak rollerin çatışma durumuna düşmesiyle birlikte iş-aile çatışması ortaya çıkmaktadır (Lapierre ve diğ., 2005:2).

Aktarılan tanımlamadan yola çıkılırsa, bireyin iş yaşamında üstlendiği rollerin aile yaşamındaki üstlendiği rollerin gereklerini layığı ile yerine getirmesine engel olmaya başladığı durumda ailesel roller iş alanı dâhilindeki roller ile çatışmaya girecek, tersi bir durumda da iş yaşamına ait roller aile yaşamına dâhil roller ile çatışmaya girecektir. Her iki çatışma durumunda da roller kapsamında üstlendiği yükümlülüklerini yerine getirmede yetersiz kalan birey mutsuzluğun pençesine düşecek ve kendisini yetersiz hissetmeye başlayacaktır.

İş-aile çatışmasının kurgusunda çatışmanın doğmasına yol açan çok sayıda etken olabileceği gibi bu etkenlerden bazıları daha sık rastlanılmaları sebebiyle yazında iş-aile çatışmasının türlerinin sınıflandırılmasında yer almaktadırlar.

1.3.2 İş-Aile Çatışmasının Türleri

İş-aile çatışması üzerine yürütülen çalışmalarda, iş-aile çatışması türleri üzerine farklı ölçütler doğrultusunda birbirinden farklı sınıflandırmalar bulunmakla birlikte genel kabul gören sınıflandırmalardan biri Greenhaus ve Beutell'in (1985) iş ve aile yaşamı çatışmasını zaman, gerilim ve davranışa bağlı çatışma olmak üzere üç gruba ayırarak aktardıkları sınıflandırmadır (Greenhaus ve Beutell, 1985).

1.3.2.1 Zaman esaslı çatışma

İşte harcanan toplam çalışma saati, mesai saatlerinin esnekliği, evli olma, çocuk sahibi olma, eşlerin her ikisinin de çalışması gibi iş ya da aile kaynaklı zaman kısıtları zaman esaslı çatışmaya zemin hazırlamaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985).

İktisat biliminin temelini oluşturan insanın ihtiyaçlarının sonsuz olması ve bu ihtiyaçların karşılanabilmesinin var olan sınırlı kaynaklara dayanması zamana dayalı iş-aile çatışmasının da temelini oluşturmaktadır. İnsan için sınırlı bir kaynak olan zaman bireyin karşılaştığı en önemli kısıtlardan biridir. Birey sahip olduğu sınırlı zamanı iş ve aile yaşantısı arasında bölüştürmek durumunda kalmaktadır. Bunun yanı sıra bireyin üzerinde yüklendiği rollerden kaynaklı olarak görev ve sorumluluklarını yerine getirebilmesi açısından da taşımak zorunda kaldığı bir zaman baskısı bulunmaktadır.

Bu çatışma türünün temelinde, iş yaşam alanı ya da aile yaşam alanında üstlenilen rollerden birisinin gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan zamanın diğer

alandaki rolün gerçekleştirilebilmesini güçleştirmesi ve hatta imkânsızlaştırması durumu söz konusudur. Çatışmanın ortaya çıkmasındaki temel etken kısıtlı kaynak zamandır (Greenhaus-Beutell, 1985:81).

Zamanın sınırlı bir kaynak olması sebebiyle, genellikle bir rolün gerekliliklerine ayrılan zaman, bireyin sahip olduğu diğer rollerin gereklilikleri için ayıracağı zamanı azaltarak bu rollere katılımını engellemektedir (O'Driscoll M. P., vd. 1992:272).

Bireyin yaşamındaki bir gün dâhilinde sahip olduğu sürenin 24 saat olduğu göz önüne alındığında, sahip olduğu rollerin sayısı ve söz konusu rollerin kendisine yüklediği sorumluluk ve görevler ne kadar artarsa birey zamanın bölüşümü konusunda o kadar zorluk yaşamaktadır. Zaman bölüşümü konusunda yaşanan zorluklardaki artış ise bireyin daha fazla çatışma içerisine sürüklenmesine neden olabilmektedir. Sahip olunan rol sayısı ile rollerin kendisine yüklediği sorumluluk ve görevler sabit kaldığı durumda ise her bir rolün yerine getirilmesi için bireyden talep edilen süreye ilişkin azalma/artışa yönelik baskılar da birey açısından aynı sorunu ortaya çıkarmaktadır.

1.3.2.2 Gerginlik esaslı çatışma

Gerginlik kaynaklı çatışma, bir alanda strese maruz kalmanın yol açtığı, yorgunluk, gerilim, sinirli olma durumunun diğer bir alanda kişinin performansını olumsuz yönde etkilemesi durumudur (Greenhaus ve Beutell, 1985:77).

Psikolojik nedenli ya da gerilim temelli çatışma olarak da bilinen bu çatışma türünde, kişinin iş veya aile rolünün onda bıraktığı bazı olumsuz psikolojik sonuçlar diğer rolün tüm gerekleriyle yerine getirilmesini önlemektedir (Çarıkçı, 2001:33).

Gerginlik esaslı çatışmanın temelinde insan psikolojisi yatmaktadır. Bireyin dâhil olduğu herhangi bir alanda psikolojisinin normal gidişatını olumsuz yönde etkileyecek stresli, gerginlik içeren bir durumla karşılaşması durumunda içine düşeceği çatışma durumu, gerginlik esaslı çatışma olarak ifade edilebilir (Bacharach vd. 1991:42).

1.3.2.3 Davranış esaslı çatışma

Davranış esaslı ya da davranış temelli çatışma, bir rolün gerektirdiği davranışların diğer bir roldeki davranışlarla uyumsuz olması ya da uyumu güçleştirmesi durumudur (Greenhaus ve Beutell, 1985:81-82).

Bu bağlamda, davranış esaslı çatışmada, bireyin üstlendiği rollerden biri dâhilinde bireye yönelik talep ve beklentilerin bireyin sahip olduğu diğer rolleri dâhilinde kendisinden beklenen davranış biçimleriyle çelişmesi durumunun söz konusu olduğu söylenebilir (Özen S. , Uzun T. 2005).

Anne rolüne sahip bir kadından bu rolü yerine getirirken yalan söylememe davranış biçimini benimsemesi ve rolün hitap ettiği çocuklarına yalan söylememeyi öğretmesi beklenirken, aynı kadından iş yerinde ast ve üstleri arasındaki dengeyi korumaya çalışan bir personel rolüne büründüğünde dengeyi sağlamak için zaman zaman yalan söylemesi beklenebilir. Bu durumunda kadının içine düşeceği çatışma durumu davranış esaslı çatışmanın bir örneğidir.

1.3.3 İş-Aile Yaşam Çatışması Etkileşimine İlişkin Yaklaşımlar

İş ve aile yaşamları ve aralarındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik ilk yaklaşımlar iş ve aile yaşamlarının birbirinden tamamen bağımsız sistemler olduğunu ve aralarında etkileşim bulunmadığını varsayarak temellenmişlerdir. 20. yy.ın son dönemlerine dek süregelen bu yaklaşımlardan bölünme kuramının temelini atan Wilensky (1960) yaklaşımına göre, iş ve aile alanları gibi insanların dâhil oldukları farklı alanlar birbirinden tamamen bağımsız alanlar olup, aralarında birbirlerini etkilemelerine sebep olacak bir ilişki bulunmamaktadır (Wilensky, 1960).

Liou ve arkadaşlarının (1990), iş ile ilgili olan ya da olmayan etkenlerin iş tatmini üzerindeki etkilerini sınıadıkları araştırmanın sonuçları, iş ile ilgili olmamasına rağmen iş tatminini etkileyen etkenlerin önemini ortaya koyarak bölünme kuramının dayandığı temel varsayımları geçersiz kılmaktadır. Diğer yandan yaptıkları çalışmalar ile O'Driscoll ve arkadaşları (1992), kişinin çalıştığı işten kaynaklı yaşadığı zaman baskısının hem örgütsel bağlılık hem de psikolojik gerilim düzeyini etkilediğini; Cooke ve Rousseau (1984) ise kişinin üstlendiği roller arası çatışmanın ve iş yükünün kişide gerilim yarattığını ortaya koymuşlardır (Efeoğlu, 2006: 10-11).

20. yy.ın son çeyreğinden itibaren ortaya konan çalışmalarda aile yaşam alanı dâhilindeki konuların iş yaşamını, iş yaşam alanı dâhilindeki konuların da aile yaşamını etkileyebildiği, dolayısıyla her iki yaşam alanının birbiriyle etkileşim içerisinde bulunduğu varsayımı temel alınarak ileriye götürülmektedir. Bu çalışmalar kapsamında her iki yaşam alanının karşılıklı etkileşim içerisinde olduğuna

yönelik varsayıma dayandırılarak beş farklı kuramın ortaya konduğu görülmektedir (Bedeian, vd., 1988; Bartolome ve Evans, 1980; Burke, 1986; Jones ve Nutler, 1980; Cooke ve Rousseau, 1984; Duxbury ve Higgins, 1991; Duxbury, vd., 1994; Greenhaus ve Parasuraman, 1986; Greenhaus, vd., 1987; Hesketh ve Shouksmith, 1986; Kopelman, vd., 1983; Leiter ve Durup, 1996; Thomas ve Ganster, 1995; Zedeck ve Mosier, 1990).

Söz konusu döneme ait çalışmalarda iş ve aile alanlarının karşılıklı etkileşimine ilişkin farklı kuramlar ortaya atılmıştır. Özellikle ortaya konulan bu kuramlardan, akılcı bakış açısı, telafi kuramı, katkı kuramı, taşma kuramı ve çatışma kuramı yaklaşımları, iş ve aile alanlarının ilişkisinin açıklanmasında sıklıkla başvurulmuş kuramlar haline gelmiştir.

İş yaşamı ve aile yaşamı arasındaki etkileşimi ele alan bahsi geçen kuramlar şunlardır:

1. Akılcı Bakış Açısı
2. Telafi Kuramı
3. Katkı Kuramı
4. Taşma Kuramı
5. Çatışma Kuramı

1.3.3.1 Akılcı bakış açısı

Akılcı bakış açısı, değişen iş yaşamı ve aile fertlerinin değişen rol tanımlamaları kapsamında rollere ayrılan sürelerin artması ve roller arası uyumsuzlukların meydana gelmesi sorunsalları üzerinde temellenerek rollere ilişkin görülen değişimlerin iş ve aile alanları arasında ilişki/çatışma bulunmamasını imkânsız hale getireceğini vurgulamaktadır (Duxbury, vd., 1994).

Akılcı bakış açısının en temel savı, bireyin karşı karşıya kaldığı zaman kısıtıdır. Bireyin sahip olduğu temel endişe olan kısıtlı zamanın, bireyin üstlendiği roller arasında bölüşümü hususu bireyde şiddetli içsel çatışmalara sebebiyet vermektedir (Duxbury, vd., 1994).

Greenhaus, Bedeian ve Mossholder'a (1987) ait çalışmada, bireyin iş yaşamı için ayırdığı ya da ayırmak zorunda olduğu sürenin fazla olmasının bireyin iş-aile yaşam çatışması yaşamasına neden olduğu ortaya konmuştur. Bireyin tüm yaşam alanlarına paylaştığı bir gün içerisindeki saatler sınırlı olduğundan dolayı, iş ve aile yaşam

alanları için ayrılan zaman bir diğer yaşam alanına ayrılabilen zamanı kısıtlamakta, bu durum ise çatışmaya neden olmaktadır. İş ve aile yaşamlarına ayrılan zaman, sürdürülmesi zor bir dengeyi haizdir. Bu dengenin bozulması, iş-aile yaşam çatışmasının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İş ve aile yaşamlarına ait yükümlülüklerini yerine getirmek için çaba gösteren çalışan, ihtiyaç duyduğu zamanı bulamaması nedeniyle çatışma yaşamaktadır (Duxbury, vd.,1994; Greenhaus, vd., 1987).

İş ve aile yaşamlarına ayrılabilen toplam sürenin belirli ve kısıtlı olması sebebiyle; bu iki alandan herhangi birine denge durumuna göre daha fazla süre ayrılmasının gerekmesi, roller kapsamındaki sorumluluklarda artış, değişim ya da rollerdeki farklılaşmalar sebebiyle uyumsuzluğun ortaya çıkması, iki alan arasındaki dengenin bozulmasına dolayısıyla, çatışma ortamına zemin hazırlamaktadır (Duxbury, vd., 1994).

1.3.3.2 Telafi kuramı

Zedeck ve Mosier'in (1990) çalışmasında telafi kuramına ilişkin, iş ve iş dışı yaşam arasında karşılıklı bir ilişkinin varlığı temel varsayım olarak sunulmuştur. Bahsi geçen karşılıklı ilişki kapsamında kişiler hayatlarını daha anlamlı ve tatmin edici bir şekilde yaşamak için her iki yaşam alanlarında da bir diğerinde eksik olan şeyleri telafi etme çabası içerisine girerler (Efeoğlu, 2006:15).

Greenhaus ve Beutel (1985), Jones ve Butler (1980) ve Lobel'in (1991) çalışmalarında, işin, kişinin tatmini için yetersiz olduğu durumda kişinin aile yaşantısındaki tatmin duygusuna sarılmasının ya da aile yaşantısından arzu ettiği tatmini elde edemeyen kişinin iş yaşantısından sağlayacağı tatmin ve doyuma daha fazla ağırlık vermesinin söz konusu olabileceği ifade edilmektedir (Greenhaus ve Beutel, 1985; Jones ve Butler, 1980; Lobel, 1991; akt. Efeoğlu, 2006:15).

Bu bağlamda, kişinin tatmininin yetersiz olduğu alandaki duyduğu eksikliği yaşamındaki diğer alana ayırdığı zamanı, sorumluluk düzeyini artırması gibi yollara başvurarak yetersizlik duygusu taşıdığı alandaki yetersizliği telafi etmeye çalışması durumu söz konusudur. Telafi yoluna başvuran kişinin ise zaman baskısına maruz kalma ihtimali artmaktadır. Örneğin, iş yerindeki rollerinden yeterli tatmini sağlayamayan birey aile yaşantısından daha fazla tatmin sağlama yoluna gidecektir. Kişi aile yaşantısından daha fazla tatmin sağlamak amacıyla hareket ettiğinde aile

yaşamına daha fazla zaman ayırmak durumunda kalacaktır. Sonuç itibariyle, iki yaşam alanı arasında var olan zaman dengesi bozulacak ve kişi her iki alandaki tüm sorumluluklarını yerine getiriyor olsa dahi yaşadığı zaman baskısı sebebiyle çatışma yaşayacaktır (Efeoğlu, 2006:15).

Marshall ve Cooper (1979) yönetsel stres üzerine yürüttükleri çalışmalarında da benzer sonuçlara ulaşmıştır. Bu çalışmalar kapsamında ortaya konan dört farklı senaryo ve dört farklı sonuç bulunmaktadır (Marchall ve Cooper, 1979; akt. Evans ve Bartolome, 1984:9-21).

Birinci senaryo, işin kişinin/yöneticinin yaşamında önemli bir yer tutmadığı ve işin duygusal sonuçlarının kişi açısından baskın olarak/çoğunlukla negatif olduğu koşulu altında kişinin iş alanında eksikliğini hissettiklerini aile alanında sahip oldukları ile telafi etmeye çalıştığına yönelik bildirimde bulunmaktadır (Evans ve Bartolome, 1984).

İşin kişinin/yöneticinin yaşamında önemli bir yer tutmadığı, bununla birlikte işin duygusal sonuçlarının kişi tarafından pozitif olarak değerlendirildiği ikinci senaryoda kişi/yönetici iş-aile yaşantısını birbirinden bağımsız olarak tanımlamakta ve iki alan arasında herhangi bir telafi eğiliminde bulunmamaktadır (Evans ve Bartolome, 1984).

İşin, kişinin/yöneticinin yaşamında önemli bir yer tuttuğu, ancak kişide işe yönelik negatif duyguların bulunduğu üçüncü senaryoda kişi, iş ve aile alanlarındaki ilişkilerinde alanlar arasında taşmalara sebebiyet vermekte ve yoğun olarak telafi eğiliminde bulunmaktadır (Evans ve Bartolome, 1984).

İşin, kişinin yaşamında önemli bir yer tuttuğu ve duygusal olarak kişide olumlu duygular yaşattığı son senaryoda ise kişi/yönetici iş ve aile yaşantısını birbirlerinden bağımsız olarak tanımlamakta ve alanlar arası taşma ve telafi söz konusu olmamaktadır (Evans ve Bartolome, 1984).

1.3.3.3 Katkı kuramı

Duxbury ve Higgins çalışmalarında (1991), kişinin yaşamından tatmin elde etmesinin, iş yaşam kalitesine ve aile yaşam kalitesine bağlı olduğunu, Cooke ve Rousseau ise (1984), çalışanın iş gerekleri ve ailedeki rolünün gerektirdiği davranışlar arasındaki etkileşimin roller arası çatışma yarattığı durumlarda çalışanın fiziksel gerilim yaşadığını ortaya koymaktadır. Rice, Frone ve McFarlin tarafından yapılan çalışma (1992) ise, iş-aile yaşamları arasındaki çatışma durumunun genel yaşam

kalitesiyle ters yönde ilişkili olduğunu, kişinin hem aile hayatından sağladığı doyum düzeyinin hem de iş yaşamından sağladığı doyum düzeyinin genel olarak yaşam doyum düzeyiyle etkileşim içerisinde olduğunu göstermektedir (Efeoğlu, 2006:16).

Katkı kuramına göre; bireyin hem iş hem de aile yaşamında sahip olduğu roller, rollerin yükümlülükleri, elde ettiği doyum düzeyi, vb. unsurlar ve sonuçlar hem karşılıklı etkileşimde bulunmakta, hem birbirine olumlu/olumsuz katkıda bulunmakta hem de topyekûn olarak kişinin tüm yaşam alanına etki ederek olumlu/olumsuz olarak katkıda bulunmaktadır (Rice, Gentile ve Mcfarlin, 1991:31-39).

Katkı kuramını ele alan çalışmalarda sıklıkla, bireyin iş alanında ve aile alanında sahip olduğu stres kaynaklarının bireyde yol açtığı psikolojik ve fiziksel gerilim ile bu gerilim nedeniyle ortaya çıkan sonuçlar ele alınmaktadır. Yaşam alanları ve dâhilindeki roller arasında ortaya çıkan çatışmalar kişinin yaşam tatmini üzerinde olumsuz etkilere sebebiyet vermekte ve hem yaşam alanları özelinde hem de tüm yaşamı üzerinde olumsuz sonuçların gelişmesine katkıda bulunmaktadır (Cooke ve Rousseau, 1984; Duxbury ve Higgins, 1991) .

1.3.3.4 Taşma kuramı

Greenhaus ve Beutell (1985), iş ya da aile yaşam alanlarından birisinde sorun yaratan gelişmelerin diğer yaşam alanında da sorun teşkil edeceğini savunmuşlardır.

Taşma kuramına göre, iş ya da aile alanlarından birisinde ortaya çıkan gelişme pozitifse ya da daha doğru bir tabirle kişi ile uyumlu bir gelişme yaşıyorsa ve yaşanan gelişmenin kişi üzerindeki etkileri olumlu ise söz konusu gelişmelerin diğer alandaki yansıması da pozitif olacak, dolayısıyla “pozitif taşma” durumu ortaya çıkacaktır. Aksi durumda ise “negatif taşma” sonucuyla karşılaşılacağı vurgulanmaktadır (Bartolome ve Evans, 1980; Burke, 1986; Evans ve Bartolome, 1984; Leiter ve Durup, 1996; Zedeck ve Mosier, 1990).

1.3.3.5 Çatışma kuramı

Çatışma kuramının geçmişi eskilere dayanmakta olup, diğer kuramlara göre daha önceki dönemlerde ortaya konulan bir yaklaşımdır. Çatışma kuramı, iş-aile alanları arasındaki ilişki ya da çatışma durumunu, iş aile alanlarının birbirini etkileyen alanlar olduğu varsayımından ziyade çalışanın iş ve aile yaşam alanlarında üstlendiği

rollerden kaynaklı bir tür rol çatışması durumuna dayandırarak ele almaktadır (Efeoğlu, 2006:12).

Bu kurama göre, bireyin iş ya da aile yaşamında üstlendiği rol tek başına çatışmaya yol açmamakta olup, rollerin gereği olarak üstlendiği sorumluluk ve yükümlülüklerinin kişi üzerinde birbirleriyle uyumsuz talepler yaratması çatışmaya sebebiyet vermektedir (Kahn, vd., 1964).

Greenhaus ve Beutell yaptıkları çalışmada (1985), üç tür iş-aile yaşam çatışması ortaya koymaktadırlar. Bunlar; zamana dayalı çatışma, gerilime dayalı çatışma ve davranışa dayalı çatışma olarak adlandırılmaktadır. Zamana dayalı çatışma, çalışanın çalıştığı iş için ayırması gereken zaman ile iş dışı yaşamı için ayırması gereken zaman arasında denge bulunmaması sonucunda ortaya çıkan çatışma türüdür. Gerilime dayalı çatışma ise, çalışanın iş ya da aile yaşantısının gereği olarak üstlendiği rollerden birisinin yarattığı gerilimin bireyin diğer rolünü etkilediği durumlarda ortaya çıkmaktadır. Öte yandan, davranışa dayalı çatışma, çalışanın iş ya da aile yaşantısının gereği olarak üstlendiği roller açısından uygun olan davranışların diğer yaşam alanında sergilediği davranışlarla uyum göstermemesi sonucunda ortaya çıkmaktadır (Efeoğlu, 2006:18).

İş ve aile yaşamları arasındaki etkileşimi inceleyen kuramlara ilişkin yer verilen açıklamalar doğrultusunda:

Akılcı bakış açısının temel savı bireyin karşı karşıya kaldığı zaman kısıtıdır. Söz konusu kısıtlı zamanın bireyin üstlendiği roller arasında bölüşümü ise bireyin iş ve yaşam alanlarının birbiri ile etkileşiminde önemli bir unsurdur (Duxbury ve diğ., 1994; Greenhaus ve diğ. 1987).

Telafi kuramı da yine kısıtlı zaman çerçevesinde şekillenmekle birlikte, iş-aile yaşamları arasındaki etkileşimi, bireyin iş ve aile yaşam alanlarından birinde karşılaşacağı eksik tatmin/doyum düzeyi ve/veya olumsuzluklar neticesinde kısıtlı zamanını ve enerjisini eksiklik hissettiği alandan diğer alana kaydırması durumundan yola çıkarak ele almaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Katkı ve taşma kuramları ise, çalışanların iş ve aile yaşam alanlarından birinde görülen doyum düzeyleri ve bu yaşam alanlarındaki gelişmelere paralel olarak diğer alanda da aynı doğrultuda sonuçlar elde edeceği varsayımına dayanmaktadır (Cooke ve Rousseau, 1984; Duxbury ve Higgins, 199; Bartolome ve Evans, 1980; Burke, 1986; Evans ve Bartolome, 1984; Leiter ve Durup, 1996; Zedeck ve Mosier, 1990).

Taşma ve katkı kuramına telafi kuramı da dikkate alınarak bakıldığında, taşma kuramının telafi kuramını dışlamasının söz konusu olabileceği değerlendirilmektedir.

Zira telafi kuramında iş-aile alanlarından birinde olumsuzluklarla karşılaşan bireyin bu olumsuzluklar sebebiyle yaşadığı tatminsizliği ya da mutsuzluğu diğer alana daha fazla enerji ve zaman ayırarak telafi etmeye çalışması söz konusudur. Böyle bir durumda ise beklenen, daha fazla enerji ve zaman ayrılan alanda görece daha olumlu sonuçlar alınabileceği doğrultusundadır (Cooke ve Rousseau, 1984; Duxbury ve Higgins, 199; Bartolome ve Evans, 1980; Burke, 1986; Evans ve Bartolome, 1984; Leiter ve Durup, 1996; Zedeck ve Mosier, 1990).

Çatışma kuramı ise, esas olarak çalışanların iş ve aile yaşam alanlarının karşılıklı etkileşimde bulunmasından ziyade aralarındaki çatışmanın nedenleri üzerine kurgulanmış olup, çatışmanın kökeninde kişilerin söz konusu yaşam alanlarında farklı roller üstlenmelerinin değil bu rollerin gereklerini yerine getirmelerinin zorluklarının yattığı varsayımına dayanır (Kahn, vd., 1964; Greenhaus ve Beutell, 1985).

1.3.4 İş-Aile Yaşam Çatışmasının Boyutları

Bireyin iş ve aile yaşamlarının da dâhil olduğu farklı yaşam alanlarının birbirini etkilemediği varsayımına dayanan bölünme kuramının, kendisinden sonra yapılan çalışmalarla geçerliliğini yitirmesiyle birlikte iş ve aile yaşamları arasında karşılıklı etkileşim bulunduğu ve bu etkileşim sebebiyle iki alan arasında çatışmanın varlığının da görüleceği durumların bulunabileceğine yönelik görüş hâkimiyet kazanmıştır (Efeoğlu, 2006:19).

İş ve aile yaşam alanlarının etkileşimi üzerine yaşanan görüş değişiminde Pleck (1977) tarafından ortaya konulan asimetrik geçirgenlik kavramı önem arz etmekte olup, son yıllarda geliştirilen ve iş-aile yaşam çatışmasını konu alan modellerin büyük bir bölümünün Pleck'in "asimetrik geçirgenlik" kavramına dayandığı ifade edilebilir (Efeoğlu, 2006:19).

Asimetrik geçirgenlik, temelde kişinin iş ya da aile alanlarından birisinde meydana gelen stres, gerginlik, olumsuzluk ya da ihtiyacın diğer alana da etki etmesidir. Ancak, söz konusu etki, bulunduğu ve etki edeceği alana göre farklı yoğunluklarda olabilecektir (Pleck, 1977:417-427).

Pleck'in asimetrik geçirgenlik kavramının yanı sıra, son yıllarda yürütülen çalışmaların da ağırlıklı olarak alanlar arası çatışmaların karşılıklı etkileşimleri ile

ilgilendikleri, özellikle de çatışmanın yönü ve kaynağının daha ön planda tutulmaya başlandığı görülmektedir (Efeoğlu, 2006:19).

Frone, Russell ve Cooper'un ortak yürüttükleri bir çalışmada (1992) oldukça kapsamlı bir iş-aile çatışması modeli ortaya konulmuştur. Frone ve diğerleri tarafından geliştirilen modelin daha öncekilerden farkı, yaşam alanlarının birbirini etkilemediği varsayımını kenara koyarak iş ve aile yaşam alanlarının karşılıklı etkileşim içerisinde olduğunu, dolayısıyla iş yaşamının aile yaşamını ve aile yaşamının iş yaşamını etkileyebileceğini bu sebeple farklı biçimlerde çatışmanın doğabileceğini ortaya koymasındır (Frone, vd., 1992:723-729).

Frone ve diğerlerine göre, iş ve aile yaşamları arasındaki ilişki iki yönlüdür. Buna göre, kişinin aile yaşamı iş yaşamını etkileyebileceği gibi, iş yaşamı da aile yaşamını etkileyebilir. İş ve aile yaşamları arasındaki ilişkinin çift yönlü olması iş-aile yaşam çatışmasının sonuçları açısından önem taşımakta olup, bu önem çatışmanın kaynağının çatışmanın sonuçları üzerinde etkili olmasından kaynaklıdır. Bundan dolayı, iş-aile yaşam çatışmasının ortaya çıkmasına neden olan yaşam alanının, başka bir ifade ile çatışmayı yaratan ilişkinin yönünün belirlenmesi önem arz etmektedir. İş-aile yaşam çatışmasının yönünü irdelerken göz önünde bulundurulması gereken önemli bir konu ise, iş-aile yaşam çatışmasının açığa çıktığı durumlarda iş-aile ya da aile-iş ilişkisinin çevrimsel bir nitelik kazanması olasılığının bulunmasıdır (Efeoğlu, 2006:19).

İş-aile yaşam alanları arasında ortaya çıkan bir çatışmanın çevrimsel nitelik kazanması, başlangıç anında sorunlu olan alanın diğer alanı etkilemesi, bu etki neticesinde stabil konumu bozulan diğer alanda ortaya çıkan sorunlar sebebiyle ilk alanın tekrar etkilenmesi biçiminde baş gösteren döngüsel bir etki-tepki sürecine girilmesi olarak yorumlanabilir.

Örneğin; çalışma temposundaki yoğunluk veya uzun çalışma süreleri sebebiyle iş yaşam alanına daha fazla zaman ayırmak zorunda kalan bir bireyin, aile yaşam alanı dâhilindeki yakın çevresinden olumsuz geri bildirimler alması olasılığı artmaktadır. Karşılaştığı olumsuz geri bildirimler neticesinde birey, aile yaşantısında yaşadığı sorunları iş yaşantısında olumsuz tepkiler olarak yansıtmaya pozisyonuna düşmektedir. Netice itibarıyla, iş yaşantısına yansıttığı olumsuz tepkiler dolayısıyla bireyin iş yaşamında başarısızlığa uğrama sonucu ortaya çıkmaktadır. Aile yaşantısından gelen tepkiler sebebiyle iş yaşantısında olumsuz bir duruma sürüklenen birey, bu

olumsuzluğu yine aile yaşantısına yansıtarak aile yaşantısındaki olumsuzlukların artmasına neden olmakta ve kendisini, içinden çıkamayacağı bir kısır döngünün içerisinde bulmaktadır. Aktarılan örnekteki iş yaşamından başlayan ve iş-aile yaşantıları arasında çevrimsel bir çatışma döngüsü ile sonuçlanan durum, benzer biçimde aile yaşantısından başlamak suretiyle de gerçekleşebilmektedir.

Yazında, iş-aile çatışmasını ele alan çalışmaların çoğunlukla, iş-aile çatışması sürecini takiben kişinin yaşamına dâhil olan stres faktörü, stres faktörünün farklı meslek, cinsiyet, yaş ve gelir gruplarındaki bireylerdeki seviyesi, kişilerin iş ve aile yaşantısından sağladıkları doyum düzeyleri (Kopelman, vd., 1983; Adams vd., 1996; Greenhaus vd., 1987), ile işe yönelik geliştirdikleri tutumları anlamaya yönelik olarak işten ayrılma eğilimi (Greenhaus, vd., 2001; Kirchmeyer ve Cohen, 1999), vb. sonuçlarını ele aldığı görülmektedir. Bu çalışmada ise daha farklı bir çalışma alanı benimsendiğinden, iş-aile çatışması temelli olarak çalışanların tükenmişlik düzeylerinin irdelenmesine, dolayısıyla iş-aile ya da aile-iş çatışmasının çalışanın tükenmişlik seviyesi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olup olmadığının belirlenmesine çalışılacağından devam eden bölümde tükenmişlik kavramı ele alınacaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

2.1 Tükenmişlik, Tükenmişlik Sendromu ve Mesleki Tükenmişlik

Tükenmişlik, yapısal olarak tükenme eyleminden yola çıkılarak ortaya konulan bir kavram olup, tükenmek fiili tanımlanmak istendiğinde “bitmek, sona ermek, kalmamak, güçsüzleşmek, bitkinleşmek, yılgınlaşmak, verimliliğini yitirmek, söyleyecek sözü kalmamak” gibi gerçek ve mecazi anlamlara sahip olduğu görülmektedir (Türk Dil Kurumu, 2016). Tükenmişlik kavramının sözlük anlamı ise, “gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu” ve “Enerji, güç, vb. mevcut kaynakların aşırı talepler karşısında tükenmesi, yorulma, başarısız olma” şeklindedir (Türk Dil Kurumu, 2016).

Sözlük tanımının dışına çıkılarak nitelendirmek gerekirse; kavramın oluşumunda bir sebep-sonuç ilişkisinin varlığının yadsınamaz hale geldiği anlaşılmaktadır. Tükenmişlik durumunun ortaya çıkması için sebep ya da etkenlerin bulunması gerekmektedir. Bu sebep ya da etkenler bireyin yeterlilik algısının aşağı çekilmesine ve kendisini bahsi geçen sebep ya da etkenler karşısında yetersiz hissetmesine sebebiyet vermektedir. Tükenmişliğe ulaşan yolun taşları, bireyin yüz yüze kaldığı sorunlar ya da stres kaynağı olan durum ve olaylar karşısında kendisini yetersiz, beceriksiz, eksik hissetmesiyle döşenmektedir. Gözlemlere dayanarak, bir bireyde ortaya çıkan tüm bu kusurluluk temelinde inşa edilen hislerin, kronik olarak duygusal bir yorgunluk ve bezginlik haline bürünmesinin tükenmişlik olarak karşımıza çıktığını ifade etmek hatalı olmayacaktır.

Tükenmişlik sendromu ise daha çok psikolojik bir rahatsızlık olarak, tükenmişliğin mesleki boyutu açısından ele alınmakla birlikte, bireyin sosyal ve aile ilişkileri kaynaklı olarak da tükenmişlik sendromu yaşayabileceği tabiidir.

Çalışmanın amacı doğrultusunda tükenmişlik sendromu mesleki tükenmişlik bağlamında ele alınacak olup, bireyin iş-aile ilişkileri kapsamında yaşadığı çatışmalarla korelasyon içerisinde olup olmadığı irdelenecektir.

Kan, 2008 yılında yayınlanan makalesinde yer verdiği tanımlamada, iş dünyası açısından genellikle karmaşık bir kavram olarak ele alınan tükenmişlik kavramını, işte idealizmi ve hevesi kaybetmek ve bireyin hizmet verdiği insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor oluşu olarak tanımlanmaktadır. Seçkin ve Demirel'in (2009) çalışmasında, tükenmişlik sürecinin çalışanların örgütsel ortama katılımlarını takiben mesleklerine ilişkin coşku, istek, heves ve ideallerine denk düşen bir karşılığın üretilmediği kanaatine ulaşmaları neticesinde başladığı ve çalışanları meslekleriyle ilgili işin gereklerini yerine getirmede yetersizleştirerek, bilgi, beceri ve yeteneklerini örgütsel amaçlar doğrultusunda organize edebilmelerini engellediği belirtilmektedir (Taysı, 2012:3).

Tükenmişlik algısı, bireyin ne yaparsa yapsın, ne kadar emek harcarsa harcasın, hiçbir zaman kendisinden beklenen düzeyde verim sağlayamayacağı ya da ulaşmayı istediği başarı düzeyine ulaşmasının mümkün olamayacağı fikrine saplanması neticesinde ortaya çıkmaktadır. Birey artık yapabileceği bir şey kalmadığını ve tükendiğini hissetmektedir. Mesleki açıdan ele alındığında, tükenmişlik algısı bireyin işine karşı hissettiği ilgi ve azminin azalmasına, işinden soğumasına, yaptığı işe eskisi kadar değer vermemesine neden olmakta ve işteki performansını olumsuz yönde etkilemektedir (Metin ve Özer, 2007:59; Azizoğlu ve Özyer, 2010:138).

2.2 Tükenmişlik Kavramının Tarihsel Gelişimi

Yazındaki tarihsel gelişimine bakıldığında, ilk kez 1974 yılında Freudenberger tarafından ortaya konan tükenmişlik sendromu, enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı taleplerden dolayı tükenmeye başlamak olarak tanımlanmış olup, tükenmişlik, insanların aşırı çalışma neticesinde artık işin gereklerini yerine getiremez hale gelmeleri olarak ele almıştır (Freudenberger, 1974:159-165).

Bireyin mesleki hayatında karşılaştığı ve birey açısından yıkıcı derecede olumsuz sonuçlara sebep olabilen tükenme süreci ya da tükenmişlik sendromuna en çok katkı sağlayan kişi ise Maslach olmuştur.

Maslach ve Jackson'a (1981) göre tükenmişlik, bireylerin meslekleri gereği, hizmet sundukları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini

tükenmiş hissetmeleri ve bireysel başarı ve yeterlilik duygularında azalma yaşanması olarak tanımlanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981).

Maslach (1976) duygusal olarak tükenmenin halsizlik, yorgunluk, güçsüzlük, kişinin özgüveninin, işine karşı ilgi ve coşkusunun azalması veya yitimi olduğunu ifade etmiş; tükenmeyi, birey için mesleğinin, özgün anlamı ve amacından uzaklaşması ve bireyin hizmet sunduğu insanların durumları ile artık gerçekten ilgilenemiyor olması biçiminde belirtmiştir (Maslach, 1976).

Maslach (1976) tarafından ortaya konan tükenmişlik ölçeği ise günümüzde halen en sık kullanılan tükenmişlik ölçeklerinden bir tanesi olma özelliğini sürdürmektedir. Gerek ortaya konulan tespitler gerekse hazırlanan ve uygulanan ölçek sebebiyle araştırmacının tükenmişlik araştırmalarına katkısı oldukça önemli kabul edilmektedir (Taysı, 2012:4).

Edelwich ve Brodsky'nin 1980 yılındaki çalışmasında tükenme durumunun, iş koşullarına bağlı olarak enerji, amaç ve ilkenin giderek yitirilmesiyle ortaya çıktığı ifade edilmiş; Pines, Aranson ve Kalry'nin 1981 yılındaki çalışmasında ise duygusal yükü ağır işlerde uzun süre çalışmanın fiziksel, ruhsal ve zihinsel tükenmeyle sonuçlandığı aktarılmıştır (Süloğlu, 2009:8).

Tükenmişlik sendromunu ele alan bir diğer araştırmacı Cherniss (1980) çalışmasında tükenmişlik sendromunu, aşırı stres ve doyumsuzluğa tepki olarak kişinin kendisini ruhsal olarak işten geri çekmesi biçiminde tanımlamıştır. Bireyin mesleğine daha fazla enerji harcaması durumunda dahi daha az doyum sağlıyor olması işe olan ilgi, istek ve coşkusunu yitirmesine neden olmaktadır (Cherniss, 1980).

Tükenmişlik sendromu sürecinin, iş sıkıntısına karşı kişinin davranış ve tutumlarındaki olumsuz cevaplar ile başladığını belirten araştırmacıya göre süreç üç aşamadan oluşmakta olup, üçüncü aşamanın sonunda tükenmişlik sendromu ortaya çıkmaktadır (Cherniss, 1980).

Sürecin ilk aşamasında birey, kendi kaynakları-donanımları ile iş ortamındaki beklentilerin dengesizliğini fark etmekte ve söz konusu dengesizlik ve uyumsuzluk sebebiyle karmaşa ve karamsarlığa kapılmaktadır. İş ortamındaki beklentilerinin karşılanmaması ve sahip olduğu donanımları etkin olarak kullanabileceği bir saha bulunmaması sebebiyle karmaşık duygu ve düşüncelere kapılarak ikinci aşamaya geçen birey, bu aşamada hızlı bir şekilde duygusal yorgunluk ve gerginlik yaşamaktadır. Yaşadığı yoğun duygusal gerginlik ve yorgunluk sebebiyle davranış ve

tutumları değişen birey üçüncü aşamaya geçmekte ve işi gereği hizmet sağladığı kişi/kişilere karşı mesafeli, duygusuz yaklaşımlar sergilemektedir (Cherniss, 1980).

Cherniss (1980), bireyde ortaya çıkan davranış değişimini, çalışanın gelen istekler karşısında yaşayacağı duygusal sıkıntıyı önlemek için kullandığı bir savunma mekanizması olarak aktarmakta ve söz konusu savunma mekanizması kapsamında bireyin ilgisiz, mesafeli ve alaycı bir tutuma yöneldiğini ifade etmektedir (Cherniss, 1980).

Tükenmişlik ve tükenmişlik sendromuna ilişkin çalışmalar her geçen gün artan bir ilgi ve merak ile daha çok araştırmacı tarafından ele alınmış olmakla birlikte konu hakkında mihenk taşı niteliği olma özelliğini koruyan çalışmalar aktarılan çalışmalardır.

Tükenmişlik sendromu daha çok mesleki tükenmişlik açısından irdelenen bir konu olması sebebiyle konu hakkındaki araştırmaların temel ilgi alanı araştırmaya konu edilen bireylerin iş sahalarıdır. Yazında tükenmişliğe ilişkin araştırmalar için uygulama safhasında doktor, hemşire, tıbbi sekreter vb. hastanelerde görev yapan sağlık sektörü çalışanlarının sıklıkla tercih edildiği görülmektedir (Akbolat, vd., 2010; Bacharach, vd., 1991; Chang ve Hancock, 2003; Edelwich ve Brodsky, 1980; Metin ve Özer, 2007; Stordeur ve D'hoore, 2001; Süloğlu, 2009).

Tükenmişlik sendromunu konu alan araştırmaların sağlık sektörü çalışanlarına yönelik yoğunlaşması, gerek söz konusu meslek mensuplarının hizmet verdiği kişiler ile iş kapsamındaki iletişimlerinde duygusal öğelerin yoğun olması gerekse de sağlık sektörü çalışanlarının iş temposu, stresli çalışma ortamı ve mesleklerine ayırmak zorunda kaldıkları zaman ile yakından ilişkilidir.

Bankacılık ve eğitim sektörü çalışanları da tükenmişlik sendromuna yol açan faktörlerin yoğun miktarda var olduğu alanlarda çalışmaları sebebiyle ülkemizde özellikle son yıllarda sıklıkla araştırma konusu olarak belirlenmektedir (Ağyüz, 2013; Baklacı, 2013; Çoban, 2014; Koyuncu, 2015; Fırat, 2015; Süren, 2015; Osmanoğlu Taştan, 2015; Kakırman, 2015; Kıyıkçı, 2016).

2.3 Tükenmişlik Sendromunun Etmenleri

Tükenmişlik sendromu, bir hastalık olmaktan öte, genel olarak bireyin mesleki yaşamında karşılaşılabileceği sorunlar ve stresli durumlar karşısında geliştirdiği bir savunma mekanizması olarak nitelendirilebilir. Bireyin mesleki yaşantısında

karşılaşılabileceği sorunlar ve stresli durumlar sınırsız sayıda varyasyondan oluşabileceği gibi, bireye ait kişisel özelliklerin de gerek bahsi geçen sorun ve stresli durumların ortaya çıkışında gerekse de bireyin bu durumlar karşısında alacağı aksiyonlar üzerinde etkisi olabilmektedir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde tükenmişlik sendromuna neden olabilecek sınırsız sayıda etmen söz konusu olmaktadır (Kandeniz, 2008:432).

Yazında incelenen çalışmalarda tükenmişliğin oluşmasında etkili olan faktörlerin sıklıkla bireysel/kişisel ve örgütsel/çevresel faktörler olmak üzere iki ana başlık altında ele alındığı, kültürel etmenlerin de genellikle kişisel etmenler içerisinde değerlendirildiği görülmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 71; Ardıç ve Polatçı, 2009: 23-29; Arı Sağlam ve Bal Çına, 2008: 136-141; Demirel ve Seçkin, 2009: 149; Naktiyok ve Karabey, 2005: 183-184; Akbolat vd., 2010: 43; Kaschka vd., 2011: 784).

Oysaki bireyin eğitim düzeyi, sosyal çevresi ve ailesinin birey üzerinde bıraktığı kültürel etkiler, kişisel etmenlere dâhil edilebilecekleri gibi çevresel etmenlere de dâhil edilebilir. Kültürel etmenlerin tükenmişlik sendromu açısından birey üzerinde girift bir etkiye sahip olması sebebiyle ayrıca ele alınmasının daha uygun olacağı değerlendirilmektedir. İncelenen çalışmaların ışığında, bireysel/kişisel ve örgütsel/çevresel etmenler sınıflandırmasında hem fikir olunmakla birlikte kültürel etmenlerin ayrı bir başlık altında değerlendirilmesinin daha uygun olacağı kanaatine varıldığından tükenmişlik sendromunun etmenleri üç ana başlık altında ele alınacaktır.

2.3.1 Kişisel Etmenler

Yaş, cinsiyet, doğum yeri, medeni hal, çocuk sayısı gibi demografik özellikler kadar bireysel beklentiler, ego ve kişilik, psikolojik durum gibi bireyin kişilik özelliklerini oluşturan bireysel etmenler de bu gruba dâhil edilebilir (Maslach ve Jackson, 1981:99-113; Beemsterboer ve Baum, 1984:97-110).

Gözlemlere dayanarak da bireye ait demografik özelliklerin, bireyin kişiliği üzerinde etkili olduğu kadar dâhili olduğu mesleki yapının gerekliliklerinin karşılanması ve çalışma ortamına uyumu açısından da etkili bir unsur olduğu söylenebilir. Değişken çalışma koşullarına adaptasyon gerektiren ya da fiziksel iş gücüne dayalı mesleklerde çalışanların ileri yaşlarda olmaları kişi üzerinde tükenmişlik hissinin oluşmasına etki edebileceği gibi, özellikle evli ve çocuk sahibi

sektör çalışanlarının uzun ve yoğun mesai saatleri dahilinde çalışmaları tükenmişlik hissinin yoğun olarak hissedilmesine sebebiyet verebilecektir.

Bireyin kişilik özellikleri de bireyin tükenmişlik düzeyi üzerinde son derece etkili bir unsurdur. Duygu yoğun kişilik yapısına sahip bir birey ile duygulara ehemmiyet vermeyen başka bir bireyin mesleki açıdan sahip olacakları tükenmişlik düzeyleri aynı olmayacağı gibi, strese açık bir kişiliğe sahip birey ile tersi kişilikteki bir bireyin de tükenmişlik düzeyleri farklı seyredecektir.

Kişisel etmenlere yönelik farklı yaklaşımlar mevcuttur. Chemiss (1980), strese açık kişilik yapısına sahip bireylerin, kendilerini uğraş konularına, mesleklerine adanmış ilgili bireyler olduğunu ortaya koymuştur. Edelwich ve Brodsky (1980) ise, idealist ve uğraş konusuna aşırı ilgi duran bir bireyin, tükenmişlik sürecinin ilk basamağında olduğunu belirtmiştir. İncinebilir yapıdaki bu kişilerin, gerek kendileri, gerekse meslekleri için realist beklentilerden ziyade idealist beklentileri vardır. Freudenberger (1974) ve Richardsen (1991), bireylerin kendi mesleki uğraşlarından uzaklaşabilmelerinde karşılaşılan güçlüğü tehlike işareti olarak değerlendirmişlerdir. Kişinin işi, tüm tatminlerinin, değerlerinin ve bireysel ihtiyaçlarının (takdir edilmek, beğenilmek, güven ve ihtiyaç duyulması vb.) tek kaynağı haline dönüştüğünde işte yaşanan stresler, birey tarafından, temel hedef ve umutlarına, bireysel değer ve amaçlarına yönelik tehdit olarak algılanır (Süloğlu, 2009:13).

2.3.2 Çevresel Etmenler

Çevresel etmenler, ağırlıklı olarak işin tabiatı itibariyle birey üzerine etki eden etmenler olarak sayılabilir. Bireyin mesleğini icra ettiği iş kolunun niteliği, çalışma ortamı, mesai saatleri, iş yükü, iş yerinde üstlenilen rollerin gereklilikleri, dâhil olunan örgütün nitelikleri ve birey üzerindeki etkileri, ceza-ödül işleyişi hususundaki kuralların belirsizliği ya da mevcut işleyişin adaletsizliği, hizmet verilenlerin hizmet karşısındaki tutum ve davranışları, çalışma ortamı haricinde işe dair harcanmak zorunda kalınan zaman, örgüt yapısı gereği dâhil olunan performans sistemi ve performans kriterleri, vb. hususlar çevresel etmenlere dâhildir. İşin tabiatıyla ilgili söz konusu etmenler haricinde, mesleğinin kişinin karakteri üzerinde olumsuz etkiler yarattığı, çevresine zaman ayırmasına engel olduğu, vb. doğrultudaki bireyin sosyal çevresinden işine ilişkin aldığı geri bildirimler de çevresel etmenler arasında sayılabilir (Maslach ve Jackson, 1981:99-113; Nagy ve Davis, 1985:1319-1326).

2.3.3 Kültürel Etmenler

Bireyin doğduğu andan itibaren içerisinde bulunduğu aile ve sosyal çevre bireyin kültürel birikimi ve eğilimi üzerinde son derece etkilidir. Bireyin eğitim düzeyi, sosyal çevresinin ve ailesinin birey üzerindeki etkileri, bireyin kültürel yapısını şekillendiren temel etmenlerdir. Söz konusu kültürel etmenler bireyin tükenmişlik seviyesi üzerinde önemli bir rol oynamaktadır (Cherniss, 1980; Maslach ve Jackson, 1981).

Belirli bir eğitim seviyesi/belirli bir alanda eğitimin gerekli olduğu aynı meslekten iki farklı bireyin, mesleğin gerektirdiği alanda ve aynı seviyede eğitim aldıklarını varsayalım. Söz konusu iki bireyin nitelikleri, eğitim hayatlarında yer alan eğitimcilerin eğitim anlayışlarındaki farklılıklardan kaynaklı dahi değişkenlik gösterebilir. Benzer biçimde mesleki gerekliliklerin tamamını haiz farklı bireylere etki eden diğer kültürel etmenler de bireylerin niteliklerini farklılaştırabilecektir.

Bireysel nitelikleri farklılaştıran kültürel etmenlerin, bireylerin tükenmişlik düzeylerinin de farklılık göstermesine yol açması mümkündür (Cherniss, 1980; Maslach ve Jackson, 1981).

2.4 Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik sendromu yalnızca duygusal anlamda seyreden bir psikolojik olgu olmayıp, bireyde fiziksel olarak da etkiler gösterebilmektedir. Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler arası farklılıklar, bireylerin sendroma ilişkin yaşayacakları duygusal ve fiziksel belirtileri de farklılaştırmaktadır (Nazlıoğlu, 2009:7).

Duygusal belirtiler, depresif ruh hali, güvensizlik hissi, çaresizlik hissi, bireyin kızgınlık gibi negatif duygulanımlarında artış, nezaket gibi pozitif duygulanımlarında azalış, işe gitmeye karşı duyulan isteksizlikte artış, şüphe ve endişe hissi, alınganlık, bireyin özgüveninde azalış, vb. belirtiler dâhilinde baş gösterebilir. Tükenmişlik düzeyine bağlı olarak; ebeveynlere yönelik ya da eş ve çocuklara yönelik ortaya çıkan aile çatışmaları, aile ve arkadaşlardan uzaklaşma, sosyal izolasyon, uzaklaşma, içe kapanma gibi belirtiler de duygusal belirtiler dâhilinde ortaya çıkabilir (Kaçmaz, 2005:30; Akbolat, vd., 2010:43; Başol ve Altay, 2009:195; Kandeniz, 2008:432; Demirel ve Seçkin, 2009:150; Demir, 2009:195; Naktiyok ve Karabey, 2005: 183).

Tükenmişlik sendromu nedeniyle fiziksel belirtiler görülmeye başlanan bireyde, kronik yorgunluk ve bitkinlik, enerji kaybı, vücut uzuvlarında sebepsiz ağrılar, cilt

rahatsızlıkları, uyku bozuklukları vb. rahatsızlıklar görülebilir (Kaçmaz, 2005:30; Ardıç ve Polatçı, 2009:30; Akbolat, vd., 2010:42; Başol ve Altay, 2009:195; Demirel ve Seçkin, 2009:149-150; Demir, 2009:195; Naktiyok ve Karabey, 2005:183).

Bireyin tavır ve tutumlarında meydana gelebilecek olumsuz bazı değişiklikler de tükenmişlik sendromunun belirtileri arasındadır. Bireyin iletişimde bulunduğu kişilere sebepsiz ya da sudan sebeplerle kötü davranmaya başlaması, asık suratlı bir kişi haline dönüşmesi, kararsız davranışlar sergilemesi, iş yerinde çok daha fazla zaman harcamaya başlamasına rağmen yeterli verim sağlayamaması, vb. belirtiler, tükenmişlik sendromu kaynaklı ortaya çıkan tavır ve tutum değişikliklerindendir (Kaçmaz, 2005:30; Akbolat, vd., 2010:43; Başol ve Altay, 2009:195-196; Kandeniz, 2009:432; Demirel ve Seçkin, 2009:150; Demir, 2009:195).

2.5 Tükenmişlik Sendromunun Evreleri

Tükenmişliğin evrelerinin farklı araştırmacılar tarafından ele alındığı ve farklı bakış açıları ortaya konduğu görülmektedir. Tükenmişliğin evreleri konusunda çalışmaları yazına ışık tutan Edelwich (1980), Maslach (1980) ve Tanner (1983), hem gerçekleşen evrelerin sayıları hem de evrelerin içeriği açısından farklı yaklaşımlar ortaya koymaktadır.

Edelwich'e (1980) göre dört aşama mevcuttur:

1. İdealistik coşku
2. Durgunlaşma
3. Engellenme
4. Apati

İdealistik coşku, bireyin kendisini, mesleği gereği hizmet sunduğu kişilerle aşırı şekilde özdeşleştirerek, verimsiz bir şekilde enerjisini tükettiği aşamadır. Mesleği, birey için yaşamının yegâne anlamıdır, bu konuda büyük umut ve beklenti içerisindedir. Yüksek bir motivasyonla görevinin gereklerini yerine getirmekte, mesleki eğitimi sürdürmeye karşı ısrarlı bir istek duymaktadır. Bireyin, bu evrede ortaya koyduğu iş neticesinde övgü beklentisi taşıdığı söylenebilir. Sıklıkla prensip ve amaçlarla ilgili sorunlarla karşılaşan birey, durgunluk dönemine girmeye başlar (Süloğlu, 2009:16).

Durgunlaşan ve durgunluk evresine geçen birey, işine, gerektiği kadar enerji ve vakit harcamamaya başlar. Motivasyonunu kaybetmeye başlaması sebebiyle enerji

düzeyi düşmüştür ve işi yavaşlatma eğilimindedir. Artık, prensiplerin, kıdemin ve başarının peşinde koşmaktan vazgeçmiştir. İşten alınan doyum azalmakta ve önemini yitirmekte olup, iş doyumunu yerini iş dışındaki yaşama (arkadaşlar, spor, hobiler, aile, ev) bırakmaya başlamıştır (Süloğlu, 2009:17).

Engellenme evresinde, birey, içinde bulunduğu gerçekliği sorgulama ve yeniden değerlendirme evresinde yer almaktadır. Mesleğine ve yaptığı işe karşı hayal kırıklığı yaşamakta ve mesleğinin iş ve aile yaşam alanlarındaki amaçlarına ulaşmasına engel teşkil ettiği düşüncesini taşımaktadır (Süloğlu, 2009:16).

Apati evresindeki kişi, yaşadığı hayal kırıklıklarına karşı ilgisizlik ve kayıtsızlık üzerine kurulu bir savunma mekanizması geliştirmiştir. Birey, görevin bir iş, işin de bir görev olduğu kanaatini taşımaktadır. İşe geç gelme, görev ve sorumluluklarını öteleme gibi davranışlar bu evrede görülen tipik davranışlardır. Teslimiyet duygusuna bürünmüş olan birey, mekânîk bir tarzla rutinlerini korumaya çalışır (Süloğlu, 2009:16).

Maslach (1980), tükenmişliği üç bölümde ele almıştır:

1. Fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi,
2. İşine ve hizmet verdiklerine karşı yabancılaşma hissi ile onlardan uzaklaşma şeklinde beliren psikolojik yorgunluk,
3. Kendinden şüphelenmeyi içeren ruhsal yorgunluk
4. Tanner (1983), ise tükenmişlik beş aşamada incelemiştir:
5. Kronik ve minör rahatsızlıklar bulunmasına rağmen fiziksel olarak iyilik hali içinde bulunma,
6. Uyku, yeme ve içme düzensizlikleri ile belirginleşen irritabilite,
7. Zihinsel sıkıntı ve dikkat alanında daralma,
8. Yaşam tarzı ve meslekte değişiklik,
9. Güç ve yeteneklerde kayıp olduğunu algılama

Söz konusu görüşleri daha derli toplu bir şekilde ifade etmek gerekirse;

Edelwich (1980) tükenmişliğin evrelerini ağırlıklı olarak bireyin icra ettiği mesleği bağlamında ele alarak; bireyin işe olan duygusal ve mantıksal yaklaşımındaki değişiklikleri mesleği kapsamında karşılaştığı durum ve sorunlar çerçevesinde dört evrede ortaya koymaktadır. Birey, tükenmişliğin her bir evresinde mesleğine karşı duygu durum değişiklikleri yaşamakta, içerisinde bulunduğu duygu duruma göre ise tepki ve eylemler geliştirmektedir (Edelwich, 1980).

Maslach (1980) fiziksel değişim evresinden başlayan, bireyin mesleğine ve hizmet verdiği kişilere karşı duygu durumundaki olumsuz değişimlerin yaşandığı evreye uzanan ve nihayet bireyin ruhsal yorgunluk ve tükenmişliğiyle sonuçlanan üç evre tanımlamıştır (Maslach, 1980).

Tanner (1983) ise, bireyin her şeye rağmen nedensiz bir fiziksel iyilik halinde bulunmasından başlayarak fiziksel rahatsızlıkların, olumsuz zihinsel etki ve aktivitelerin, yaşam rutinlerindeki bozulmaların ve durum algılamasındaki değişimlerin ortaya çıktığı evreler ortaya koymaktadır (Tanner, 1983).

Tükenmişlik kavramı başlı başına bir çalışma alanı olmakla birlikte, tükenmişliğin iş-aile çatışması ile etkileşimi bu çalışmanın temel ve en önemli çalışma sahasını oluşturduğundan, tükenmişlik ile iş-aile çatışması arasında ilişki bulunup bulunamayacağına dair sorulara yanıt aranması gerekmektedir.

2.6 Tükenmişlik Sendromu ve İş-Aile Çatışması Etkileşimi

Çalışma kapsamında, tükenmişlik sendromu ile iş-aile çatışması arasında ilişki bulunduğu ve bu ilişkinin pozitif yönlü bir ilişki olduğuna dair bir varsayımdan hareket edildiğinden bu kısımda tükenmişliğin iş-aile çatışmasına yol açıp açmadığı, mevcut bir çatışmayı derinleştirip derinleştirmedeği ve bireyin yaşadığı iş-aile çatışmasının tükenmişlik seviyesine etki edip etmediği tartışılacaktır.

Tükenmişlik sendromunun belirtileri başlığı altında irdelenen belirtiler aynı zamanda tükenmişliğin birey üzerindeki sonuçlarını ortaya koymaktadır. Söz konusu sonuçların yalnızca bireyde meydana getirdiği belirtiler olarak ele alınmasının ise sığ bir yaklaşım olacağı değerlendirilmektedir. Tükenmişlik sendromu belirtileri taşıyan bireyler tükenmişliğin tüm yaşamsal alanlarına sirayet etmesi neticesinde gerek iş gerekse aile yaşantısında bazı sorunlarla karşı karşıya kalmaktadırlar.

Benzer şekilde iş-aile çatışması içerisindeki bireyin içerisinde bulunduğu çatışma sonucu ortaya çıkan olumsuz sonuçlar da bireyin tükenmişlik düzeyine etki edecektir.

Tükenme durumunun birey üzerinde kalıcı veya geçici bazı rahatsızlıklar bıraktığı yapılan araştırmalarda sıklıkla yer bulmuştur. Bahsi geçen rahatsızlıkların ortaya çıkışından önce ise, bireyde tükenmenin fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtileri gözlemlenmektedir. Bu bağlamda tükenmişliğin bireyin kişisel yaşamı, çalışma hayatı ve aile hayatı üzerinde olumsuz etkiler bırakacağını söylemek

mümkündür (Ardıç ve Polatçı, 2008:74). Bu bağlamda, söz konusu tükenmişlik ve iş-aile çatışması kavramlarının karşılıklı etkileşim içerisinde olabileceği değerlendirildiğinden varsayılan ilişki iki yönlü olarak ele alınacaktır.

Gözlemlere dayanılarak söylenebilir ki; kişide tükenmişlik durumunun ortaya çıkması, kişinin karşılaştığı bazı etmenler karşısında fiziksel, zihinsel ve ruhsal tepkiler geliştirmesine yani harekete geçmesine neden olmaktadır. Bu bağlamda tükenmişlik öncesi birey durağan konumda bulunmakta ve söz konusu etmenler neticesinde birey, durağan konumunu bozan, zihinsel ve ruhsal olarak başlayarak fiziksel olarak da kendisini ortaya koyan bir devinim içerisine girmektedir. Bireyin yaşadığı bu devinim bir nevi şiddetli bir deprem olarak nitelendirilebilir. Nasıl ki bir tabiat olayı olarak depremin oluşması öncesinde yer altındaki enerjinin belirli bir birikim seviyesine ulaşması ve tetikleyici öncül hareketlerin ortaya çıkması söz konusu ise, bireyde tükenmişlik sendromunun ortaya çıkması öncesinde de tükenmişliğe yol açan etmenlerin belirli bir birikime ulaşması ve tetikleyici bazı öncüllerin ortaya çıkması söz konusudur. Benzer şekilde bir tabiat olayı olarak, şiddetli bir depremin olumsuz sonuçları olduğu gibi, tükenmişliğin de bireyin üzerinde olumsuz sonuçları ortaya çıkmaktadır.

Durağan konumda bulunan birey, yaşadığı tükenmişlik nedeniyle sarsılacak ve fiziksel, zihinsel ve ruhsal olarak etkilenecek ve söz konusu etkilenmeler sonrası durağanlığı bozulacaktır. Yaşadığı devinim neticesinde yeni davranış biçimleri, yaşam düzeninde değişiklikler geliştirecektir.

Bireydeki mesleki tükenmişlik düzeyine bağlı olarak ortaya çıkan güvensizlik ve çaresizlik hissi, bireyin kızgınlık gibi negatif duygulanımlarındaki ve işe gitmeye karşı duyulan isteksizlikteki artış, şüphe ve endişe hissi, alınganlık, bireyin özgüveninde azalış, aile ve arkadaşlardan uzaklaşma, sosyal izolasyon, uzaklaşma, içe kapanma gibi duygusal belirtiler, bireyin aile bireylerinin bireyin mesleğine karşı negatif duygular beslemesine yol açabilecektir (Cihan Benderli, 2011:18).

Bu durumda bireyin aile ve sosyal yaşantısı içerisindeki tutum ve davranışlarının da olumsuz yönde değişimi söz konusu olduğundan, birey açısından iş-aile çatışmasının ortaya çıkması kaçınılmaz olacaktır. Bu açıdan bakıldığında, bireyin yaşadığı tükenmişliğin şiddetine bağlı olarak yaşadığı değişimlerin, içinde bulunduğu ya da bulunacağı iş-aile çatışmasında etkili olabileceği değerlendirilmektedir.

Diğer bir bakış açısıyla, bireyde görülen tükenmişliğin mesleki sebeplerle ortaya çıkmasına rağmen algı farklılaşmasından dolayı birey tarafından aile kaynaklı ortaya çıkmış bir tükenmişlik gibi algılanmaya başlanması durumunda ise, bireyin ailesi sebebiyle tükendiğini düşünerek işine gereken özeni gösteremez ve işinden beklediği başarıyı elde edemez hale geldiği yanılgısına düşmesi muhtemeldir. Böyle bir durumda birey, tüm sorunların kaynağı olarak ailesini görmekte ve ailesinin işi için tehdit oluşturduğu hissine kapılmakta ve yaşadığı yanılsamadan kaynaklı olarak iş-aile çatışması içerisine düşebilmektedir.

Bireyin, yaşadığı tükenmişlik nedeniyle iş-aile ya da aile-iş çatışması içine girmesi ya da mevcut çatışmayı daha derin boyutlarda yaşaması gibi, kendi yaşamında mevcut bulunan iş-aile ya da aile-iş çatışmasının bireyde tükenmişliğe sebep olabileceği ya da tükenmişlik seviyesini arttırabileceği sonucuna da varılabilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ KADIN ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK VE İŞ-AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASI DÜZEYİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1 Türkiye’de İş-Aile Çatışması ve Tükenmişlik Üzerine Yapılan Çalışmalar

Ülkemizde tükenmişlik ve iş-aile çatışması üzerine yürütülen çalışmalara bakıldığında; tükenmişlik üzerine yürütülen çalışmaların iş-aile çatışması üzerine yürütülen çalışmalara nazaran oldukça fazla olduğu ve iş-aile çatışmasının araştırma konusu olarak daha az tercih edilmiş olduğu görülmektedir. Tükenmişlik üzerine yapılan çalışmalarda ise; tükenmişlik ve iş tatmini/iş doyumunu arasındaki ilişkinin ortaya konmasına yönelik çalışmalara ağırlık verilmiş olduğu anlaşılmaktadır. İş-aile çatışması ile tükenmişlik kavramlarını bir arada inceleyen çalışmaların özellikle son birkaç yıl içerisinde yürütüldüğü ve bu kapsamda oldukça az sayıda çalışma bulunduğu görülmektedir.

Söz konusu araştırmalardan Ekici’nin (2014) çalışmasında, sağlık sektöründe çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin saptanması ve tükenmişlik sendromunun aile-iş çatışmasında rol kavramı ve rol çatışması üzerindeki etkisinin ortaya konması amaçlanmıştır (Ekici, 2014).

Çoban’ın (2014) araştırmasında, bankacılık sektöründe çalışanlardan seçilen örnekleme uygulanan anketlerden elde edilen veriler doğrultusunda katılımcıların orta düzeyde iş-aile çatışması ve tükenmişlik yaşadığı, iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasında pozitif korelasyon bulunduğu sonuçlarına ulaşılmıştır (Çoban, 2014).

Özen’in (2015) tez çalışması kapsamında yürüttüğü araştırma iş stresinin tükenmişlik, iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyetine etkisinin ölçülmesine yönelik bir çalışma yöntemi izlenmiştir. Isparta ilinde ilkokul ve ortaokullarda görevli

368 öğretmene uygulanan anketler neticesinde elde edilen verilere göre, iş stresi puanları ile iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve işten ayrılma niyeti puanları arasında doğrusal ve anlamlı bir ilişki bulunduğu ortaya konmuştur. Çalışmada, iş-aile çatışması puanları ile aile-iş çatışması, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi ve işten ayrılma niyeti puanları arasında da doğrusal ve anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Örneklem dâhilindeki öğretmenlerin duyarsızlaşma puanları ile işten ayrılma niyeti arasında da yine doğrusal ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Katılımcıların kişisel başarı hissi puanları ile işten ayrılma niyeti puanları arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır (Özen F. , 2015).

Macit'in (2015) çalışmasında ise, odak noktası işkoliklik olup, işkolikliğin aile ve birey üzerine etkilerinin ortaya çıkarılması çalışmanın temel amacı olarak ele alınmıştır. İşkoliklik, iş-aile çatışması ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin anlaşılmasına yönelik yürütülen çalışmada, avukatlık mesleğini icra eden kişilere uygulanan ölçekler aracılığıyla elde edilen verilerden faydalanılmıştır. Araştırma neticesinde, işkoliklik ve işe güdülenme ile iş-aile/aile-iş çatışması arasında pozitif yönlü, işten zevk alma ile ise negatif yönlü bir etki olduğu belirlenmiş, işe katılım ile belirtilen değişkenler arasında ise anlamlı ilişki tespit edilememiştir. Katılımcılar bazında, iş-aile ve/veya aile-iş çatışması ile tükenmişlik arasında ise pozitif bir ilişki bulunduğu ortaya konmuştur. İşkoliklik ve tükenmişlik arasında da doğru yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (Macit, 2015).

Bu çalışmada, aktarılan diğer çalışmalardan farklı olarak örneklem dahilindeki bireylerin demografik özelliklerinin tükenmişlik, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması seviyeleri üzerindeki etkilerine önem verilmekte olup, katılımcıların demografik özellikleri içerisinde ise cinsiyet faktörüne diğer demografik faktörlere göre daha büyük önem atfedilmektedir. Bankacılık sektöründeki kadın çalışanların tükenmişlik, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması seviyelerinin erkek çalışanlara göre farklılık gösterip göstermediği ve kadının toplum içerisindeki rolünün bu duruma etkisi irdelenmektedir. Ayrıca çalışma, kadının tükenmişlik ve iş-aile/aile-iş yaşamı çatışması düzeyinin en çok hangi mesleki faktörlerden etkilendiğinin tespit edilmesi amacıyla da diğer çalışmalardan ayrılmaktadır.

3.2 Araştırmanın Amacı

Bankacılık sektörü çalışanları, hem iç hem dış müşterilerle yoğun temas içerisinde, mesai ve mekân mevhumu gözetmeksizin, stres, iş yükü ve zaman baskısı altında çalışmaları sebebiyle mesleki tükenmişlik ve iş-aile çatışması yaşaması olası kişilerdir. Bu nedenle, bankacılık sektöründe çalışanlar üzerinde yürütülen bu çalışmada, çalışanların tükenmişlik ve iş-aile çatışması düzeylerinin belirlenmesi, ikisi arasında anlamlı bir ilişkinin varlığının sınanması, cinsiyet faktörü başta olmak üzere örnekleme ait demografik değişkenlerin çatışma ve tükenmişlik üzerine etkisi olmak üzere odak noktasındaki sorunsalların tüm yönleriyle ele alınması amaçlanmıştır.

Araştırmanın odak noktalarından ilki ülkemiz bankacılık sektörü çalışanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik seviyelerinin belirlenmesi, iş-aile çatışması düzeyleri ile tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığının ve bir ilişki mevcutsa ilişkinin yönünün tespit edilmesidir. Bu bağlamda ilk aşama, iş-aile çatışması ile mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi ve hem ikisi arasında hem de alt boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin varlığının araştırılmasıdır.

Diğer odak nokta ise, cinsiyet faktörü başta olmak üzere bazı demografik değişkenlerin banka çalışanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik seviyeleri üzerine etkisinin anlaşılmasıdır. Bu bağlamda, çalışanların demografik özelliklerinin çalışanların tükenmişlik ve iş-aile yaşamı çatışmasında etkili olup olmadığının tespiti ve kadın çalışanların tükenmişlik ve iş-aile yaşamı çatışması seviyelerinin erkeklere nazaran anlamlı biçimde farklılaşıp farklılaşmadığının ortaya konması amaçlanmaktadır. Çalışma doğrultusunda bir farklılaşmanın tespitinin söz konusu olması durumunda kadının mesleki başarısının olumsuz etkileneceği değerlendirildiğinden, kadınların mesleki başarılarını olumsuz etkileyen unsurlara yönelik ne tür uygulama değişimi ve gelişimi sağlanabileceği tartışılacaktır.

3.3 Araştırmanın Önemi

Bankacılık sektörü üzerine ortaya konan pek çok çalışma bulunmasına rağmen, hem tükenmişlik hem de iş-aile çatışması düzeyini dikkate alan ve çözüm önerileri sunan çalışmalar sınırlı kalmaktadır. Araştırma, ortaya konulacak sonuç ve önerilerin bankacılık sektörü çalışanlarının iş ve aile yaşantısında daha mutlu, daha başarılı ve daha verimli bireyler olması açısından katkı sağlaması açısından önemlidir. Araştırma,

1. Bankacılık sektörü çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri ile iş-aile çatışması düzeyleri arasındaki ilişki ve ilişkinin yönü hakkında sonuçlar vermesi,
2. Çalışanların iş-aile çatışması ve tükenmişlik seviyelerinin kontrol altında tutulabilmesi için çözüm yolları üretilebilmesine imkân sağlaması,
3. Kadın banka çalışanlarının tükenmişlik ve iş-aile yaşamı çatışması düzeylerinin erkeklerden anlamlı bir şekilde farklılık gösterip göstermediğinin ortaya konması,
4. Demografik özelliklere göre de kadın ve erkek çalışanların iş-aile çatışması ile tükenmişlik seviyelerinin farklılaşıp farklılaşmadığının anlaşılması,
5. Kadın çalışanlar için negatif yönlü anlamlı bir farklılaşmanın tespiti halinde kadının iş hayatındaki başarısını negatif etkileyen söz konusu unsurlara yönelik ne tür uygulama değişimi ve gelişimi sağlanabileceğinin tartışılması açısından önem arz etmektedir.

3.4 Araştırmaya İlişkin Varsayımlar ve Kısıtlar

Bu araştırmada, araştırma süreci ve sonucunu etkileyebileceği düşünülen değişkenler bulunduğundan bu değişkenlere ilişkin varsayımların nitelendirilmesine ve karşılaşılan kısıtların aktarılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Sosyal bilimler kapsamında yürütülen çalışmalarda veri toplama aracı olarak kullanılan kabul görmüş ölçekler, ağırlıklı olarak batı toplumlarında yürütülen çalışmalar neticesinde ortaya konan ölçeklerdir. Her bir toplum tarihsel gelişimi içerisinde kendi alışkanlıklarını, bakış açısını, değer ölçülerini ve alışkanlıklarını geliştirerek kendine has bir kültürel yapıya sahip olmaktadır (Eroğlu, 2013: 150). Bu sebeple farklı kültürel yapılara sahip toplumlarda yürütülen çalışmalarda elde edilen ölçeklerin kullanımı başka bir kültürel yapıya sahip bir toplumda uygulandığında araştırma için önemli bir kısıt oluşturmaktadır. Çalışmada kullanılan ölçekler geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş ölçekler olmakla birlikte toplumsal yapımızı birebir ölçüştüremeyeceğimiz batı toplumlarında yapılan çalışmalar neticesinde ortaya çıkmış ölçeklerdir. Bu bağlamda insanların değer, düşünce, davranış biçimlerini edinmeye çalışan diğer çalışmalarda da olduğu gibi bu çalışmada da temel kısıt, kullanılan ölçme araçlarının toplumsal ve kültürel düşünce ve davranış biçimlerini birebir yansıtamıyor olmasıdır.

Çalışmada önemli etkisi bulunan bir diğer kısıt ise maddi imkânlar, ulaşım güçlükleri ve zaman sınırı sebebiyle evreni temsil eden örneklemin, tüm illerdeki banka çalışanlarını temsil edecek şekilde değil de 15 ilde ulaşılabilen sınırlı sayıda katılımcıdan oluşturulmasıdır. Çalışmanın daha çok ilde çalışan daha çok sayıdaki banka çalışanından oluşturulacak bir örnekleme, ulusal düzeyde yapılması daha sağlıklı sonuçlar elde edilmesinde önemli rol oynayacaktır.

Çalışmada karşılaşılan bir diğer kısıt, banka yönetimlerinin insan kaynağına yönelik bu tür çalışmalar için veri toplanmasına sıcak bakmaması ve çalışanların çalıştıkları kurum ve birim bilgisini vermekten çekinmeleri sebebiyle ölçekte bu bilgilere yönelik sorulara yer verilememiş olmasıdır. Bu nedenle, çalışan kuruma has özelliklerden kaynaklı oluşabilecek farklılıklar dikkate alınmamış ve araştırma, farklı bankalarda görev alan çalışanlar için karşılaştırmalı olarak yapılamamıştır.

Ayrıca araştırma kapsamında toplanan verilerden kaynaklı bazı muhtemel kısıtlar söz konusudur. Araştırmada kullanılan anketlere verilen cevaplar çalışanların kendi yargılarını taşıyor olabilir. Katılımcılar, bu tür bilimsel çalışmaları gereksiz görebilir, ortaya çıkan sonuçların kendi yaşantılarına olumlu/olumsuz etki edebileceği düşüncesiyle önyargılı davranabilirler. Bu doğrultuda, kimliklerinin ortaya çıkmaması amacıyla sorulara bilinçli olarak yanıltıcı cevaplar vermiş olabilirler.

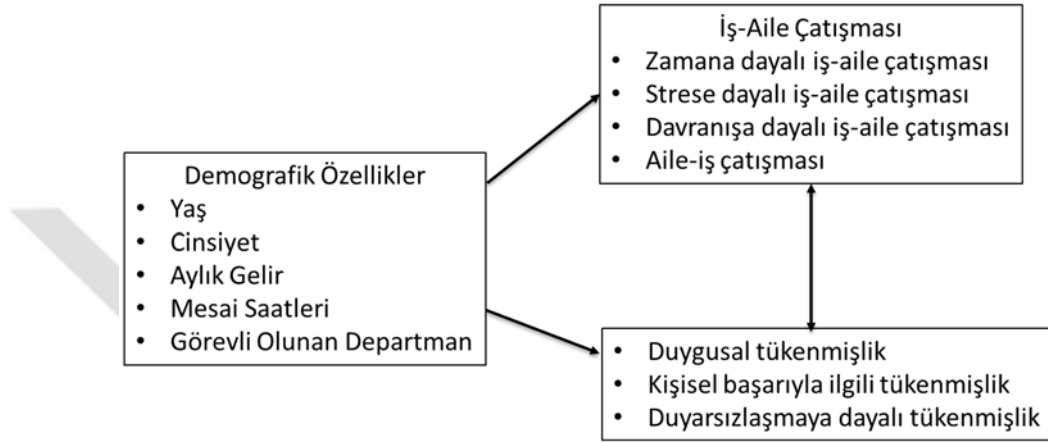
Anketlerin uygulama zamanı ve uygulama biçimi önemli olduğundan, uygulama zamanı ve biçimine ilişkin farklılıklar anket sonuçlarına etki etmiş olabilir. Nitekim bazı anketler çalışanlara iş yerlerinde, bazıları iş yeri çıkışı iş yeri ve ikametleri arasında ulaşım hizmeti aldıkları personel servis araçlarında, bazılarında ise elektronik ortamda iletilmiştir. Katılımcıların, anketi iş yerinde ya da iş yeri dışında doldurmaları, ulaşım araçlarında ya da ikametgâhlarında doldurmaları zihinsel rahatlıklarına etki edebileceğinden anket sonuçları üzerinde de etkilerinin bulunması muhtemeldir.

Son olarak anket katılımcılarının çalıştığı bankanın fiziksel koşulları, kültürel ve yönetsel yapısı çalışanların genel yaşamına etki edebilir. Belirli bir banka dâhilindeki iş birimlerinin bile birbirinden farklı yapıya sahip olabileceği düşünüldüğünde çalışılan birimin de anket sonuçlarına etki etmesi muhtemeldir.

3.5 Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın bu bölümünde sırası ile araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, uygulama aşaması, veri toplama araçları, araştırmanın hipotezleri ve verilerin çözümlenmesine ilişkin açıklamalara yer verilmiştir.

3.5.1 Araştırmanın Modeli



Şekil 3.1: Araştırma modeli.

Bu araştırma betimsel ve ilişkisel tarama modeline göre modellenmiştir. Deneklerin var olan özelliklerinde hiçbir değişiklik yapılmaksızın veri toplanarak, var olan durum hakkında deneklerin görüşleri alınmaya çalışılmıştır. Betimleme yöntemi geçmişte görülen ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır. Araştırmaya konu olan olay, kendi şartları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Olayı değiştirme ve etkileme çabası gösterilmez. Önemli olan bilmek istenen şeyi gözleyip belirleyebilmektir. Araştırmada, banka sektöründe çalışanların tükenmişlik ve iş-aile yaşamı çatışma düzeylerinin belirlenmesi amacı güdüldüğünden dolayı araştırma betimsel tarama modeline dayanmaktadır.

İlişkisel tarama modelleri, iki veya daha çok sayıda değişken arasındaki birlikte değişimin varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir. Bu bağlamda, banka sektöründeki çalışanların iş-aile çatışmaları ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiler ile demografik faktörlerin bunlar üzerindeki etkisi belirlenmek istendiğinden dolayı çalışma aynı zamanda ilişkisel tarama modeline dayanmaktadır.

3.5.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu bilimsel çalışmanın temsil ettiği topluma evren denilmektedir. Evreni oluşturan bankacılık sektörü çalışanlarının sayısı anket çalışmasına başlandığı 2014 yılı Eylül ayında Türkiye Bankalar Birliği'nin konsolide verilerine göre bankalarda istihdam edilen toplam personel sayısı 193.099 iken anket çalışmasının tamamlandığı Haziran, 2015 itibariyle 201,891'dir (TBB, 2016).

Bütünü temsilen anket çalışmasına alınan deneklerin oluşturduğu az sayıda bireyden oluşan gruba örneklem denilecektir. Özellikle bankacılık sektörü çalışanları gibi büyük evrenleri incelemek maliyet ve zaman kısıtları nedeniyle mümkün olmadığından evreni temsil eden örneklem ile hipotezler ileri sunulmuştur.

Örneklemin evren yerine geçebilmesi için sayıca yeterli olması ve yapısal açıdan evrene benzemesi gerekir. Evreni temsil etme yeteneği olmayan, yeterli sayıda bireyi içermeyen, seçiminde bilinçli ya da bilinçsiz olarak yan tutulan, yanlış ya da uygun olmayan yöntemlerle seçilen bir örneklemde elde edilecek sonuçlara dayanan tahmin ve genellemeler yanlış yorumlara götürür. Bu nedenle bu araştırmanın başarısı büyük oranda seçilen örnekleme ve bunun istatistiksel olarak doğru yorumlanmasına bağlıdır.

Ankete katılan bireylere ait özellikler, demografik değişken olarak adlandırılmıştır. Anketi yanıtlayanların yaşı, cinsiyeti, yaşadıkları il/ilçe bilgisi, akademik durumları, bankacılık sektöründeki mesleki deneyimleri, bankacılık sektöründeki uzmanlık alanları, aylık net gelirleri, günlük ortalama mesai süreleri, medeni durumları, çocuk sahibi olup olmama ve evde bakım gerektiren/yaşlı anne/babalarının bulunup bulunmama durumları örneklemde yer alan kişilere ait demografik değişkenlerdir.

Örneklem büyüklüğünü etkileyen önemli faktörlerden biri “kabul edilen örnekleme hatası”dır. Bu oran azaldıkça, yani hassas sonuçlar istendikçe gereksinim duyulacak örneklem büyüklüğü de artacaktır. Bu çalışmada örneklem hatası %10 olarak belirlenmiştir.

Örneklem grubunun büyüklüğünü etkileyen bir diğer faktör hedef kitledeki bireylerin çalışmaya konu olan özellikler açısından benzerlik ya da farklılıklarıdır. Farklılık arttıkça gerekli örneklem büyüklüğü de artar.

Örneklem büyüklüğünü etkileyecek son faktör “kabul edilen anlamlılık düzeyi”dir. Bilimsel çalışmalarda kabul edilen anlamlılık düzeyi genellikle %1 veya %5 olarak seçilir. Bu çalışmada anlamlılık düzeyi %1 olarak seçilmiştir ve cetveldeki

t değeri 1.96'dır. Bu sabit değer değişimleri de doğal olarak formülden çıkacak örneklem büyüklüğünün sonucunu değiştirmektedir.

Evrendeki birey sayısının bilinmesi ve evrenin 10.000'den büyük olması nedeniyle uygun örneklem sayısı bulma yöntemi şu şekilde seçilmiştir:

$$n = \frac{Npqt^2}{d^2(N-1) + pqt^2} \quad (\text{Denklem 3.1})$$

N: Evrendeki birey sayısı

n: Örneklem alınacak birey sayısı

p: İncelenen olayın görülme sıklığı (olasılığı)

q: İncelenen olayın görülmeyiş sıklığı (1-p)

t: Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosundan bulunan teorik değer

d: Standart hata değeri (Olayı görülme sıklığına göre yapılmak istenen sapma)

Eşit olasılık seçim yapıldığında (p= 0,5, q=0,5) %99 güven düzeyi ve ±10 güven aralığında gerekli minimum örneklem büyüklüğü 166 olarak belirlenmektedir. Anketi yanıtlayan kişi sayısı ise 169'dur.

Toplanan verilerin bilgisayar ortamına aktarılması esnasında geçersiz sayılan veri/verilere rastlanmamış olup, nihai olarak araştırmanın örneklemini 169 banka çalışanından oluşmuştur. Çalışanların görev yaptıkları illere göre dağılımı incelendiğinde en yüksek katılımın %46,2 ile İstanbul olduğu katılım oranı yüksek diğer illerin ise sırasıyla, %18,3 ile Kocaeli, %17,8 ile Kayseri olduğu gözlenmiştir. Diğer %17,7'lik dilimin içerisinde Zonguldak, Ankara, Adana, Muğla, Niğde, Kastamonu, Bursa, Sakarya, İzmir, Çanakkale, Tekirdağ ve Denizli illeri yer almaktadır.

3.5.3 Örneklem İlişkin Bilgiler ve Frekans Dağılımları

Araştırmanın bu bölümünde örneklem dâhil olan banka çalışanlarının demografik özelliklerinin örneklem içerisindeki dağılımları Frekans Dağılımları ile belirlenmiştir. Anket çalışması kapsamında örneklemin demografik verilere göre frekans dağılımları tablo 3.1'de gösterilmiştir.

Tablo 3.1: Örneklemin demografik özelliklere göre frekans dağılımları.

Demografik Değişkenler		Frekans	Yüzde
Yaş	23 - 30 yaş	113	66,9
	31 - 38 yaş	42	24,9
	39 - 46 yaş	14	8,3
Cinsiyet	Kadın	88	52,1
	Erkek	81	47,9
Eğitim Durumu	Yüksek Lisans	22	13,0
	Lisans	126	74,6
	Ön Lisans (Yüksek Okul)	15	8,9
	Lise	6	3,6
Mesleki Kıdem	5 yıl ve daha az	115	68,0
	6 - 10 yıl arası	33	19,5
	11 yıl ve üzeri	21	12,4
Görev Alınan Departman	Operasyon	56	33,1
	Pazarlama ve Satış	68	40,2
	Denetim	35	20,7
	Diğer	10	5,9
Aylık Net Gelir	1000-2000 TL	55	32,5
	2001-3000 TL	42	24,9
	3001-4000 TL	27	16,0
	4001-5000 TL	25	14,8
	5000 TL üzeri	20	11,8
Çalışma Saati	8 saat ve daha az	68	40,2
	9 saat ve üzeri	101	59,8
Medeni Durum	Bekar	75	44,4
	Evli	89	52,7
	Ayrı yaşıyor / Boşanmış	5	3
Bakıma Muhtaç Anne / Baba	Evet (Var)	10	5,9
	Hayır (Yok)	159	94,1

İlk olarak anket katılımcılarının yaşları belirlenmek istenmiştir. Ancak anket formunda yaş değişkeni sınıflandırılmadığı için yaşa ait betimsel istatistikler göz önüne alınarak sınıflandırma yoluna gidilmiştir. En küçük yaş 23, en büyük yaş 46 olmak üzere yaş değişim aralığı 23, yaş ortalaması 29,9 ve standart sapması 4,861 olarak bulunmuş olup, yaş değişkeni 23-30 yaş arası, 31-38 yaş arası, 39-46 yaş arası

olarak 3 sınıf aralığında kategorize edilmiştir. Buna göre örnekleme dâhil olan banka çalışanlarının %66,9'u 23-30 yaş grubundan, %24,9'u 31-38 yaş grubundan, %8,3'ü ise 39-46 yaş grubundandır. Örnekleme oluşturan banka çalışanları yaş aralıklarına göre çoğunlukla genç nüfustan oluşmaktadır.

Cinsiyet dikkate alındığında, örnekleme dâhil olan banka çalışanlarının %47,9'unun erkek, %52,1'inin ise kadın çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Örneklem içerisinde kadın ve erkek çalışanların dağılımları arasında cinsiyete göre ayırt edici nitelikte bir fark bulunmamaktadır.

Eğitim durumuna göre dağılıma bakıldığında, örnekleme dâhil olan banka çalışanlarının %13,0'ı yüksek lisans, %74,6'sı lisans, %8,9'u ön lisans, %3,6'sı ise lise mezunudur. Örneklem içerisinde lisans mezunu çalışanların dağılımları diğer eğitim seviyelerine göre oldukça yüksektir.

Mesleki kıdeme göre dağılımların belirlenmesi amacıyla öncelikle mesleki kıdem değişkeninin betimsel istatistikleri belirlenmiştir. Bankacılık sektöründeki mesleki kıdemin en düşük 6 ay, en yüksek ise 25 yıl olduğu görülmüş olup, ortalama mesleki kıdem yılı yaklaşık 5 yıl olarak belirlenmiştir. Mesleki kıdem değişkeninin kategorizasyonu neticesinde örnekleme dâhil olan banka çalışanlarının %68,0'ı 5 ve daha az süredir bankacılık sektöründen çalışırken, %19,5'i 6-10 yıldır, %12,4'ü ise 11 yıl ve daha fazla süredir bankacılık sektöründe çalışmaktadır.

Görevli olunan departmana göre, örnekleme dâhil olan banka çalışanlarının %33,1'i operasyon departmanında, %40,2'si pazarlama ve satış departmanında, %20,7'si denetim departmanında, %5,9'u ise diğer seçeneği altında belirttikleri yönetici, bilgi teknolojileri ve özel güvenlik departmanlarında görev yapmaktadır.

Aylık net gelir dikkate alındığında, örnekleme dâhil olan banka çalışanlarının %32,5'i 1000-2000 TL arası, %24,9'u 2001-3000 TL arası, %16,0'ı 3001-4000 TL arası, %14,8'i 4001-5000 TL, %11,8'i ise 5000 TL üzeri aylık net gelire sahiptir.

Günlük çalışma saatleri için anket formundan elde edilen verilerin sınıflandırılması için verilerin betimsel istatistikleri belirlenmiştir. En düşük günlük çalışma saati 2, en yüksek günlük çalışma saati ise 12 olarak belirlenmiş olup değişim aralığı 10 saattir. Günlük çalışma saati ortalaması 1,203 standart sapma ile 8,99'dur. Örnekleme dâhil olan banka çalışanlarının %40,2'si günlük 8 saat ve daha az çalışırken, %59,8'i 9 saat ve daha fazla çalışmaktadır.

Medeni duruma bakıldığında, örneklemdaki banka çalışanlarının %44,4'ü bekâr, %52,7'si evli, %3'ü ise ayrı yaşıyor ya da boşanmıştır. Evli olan 89 çalışanın 85'i (%95,5) ilk evlilikleri olduğunu, 3'ü (%3,4) ikinci evlilikleri olduğunu, 1'i (%1,1) ise üçüncü evliliği olduğunu belirtmiştir. Eşinden ayrı yaşayan/boşanmış olduğunu belirten 5 çalışanın 3'ü (%60,0) iş-aile çatışması ile medeni durumunun ilişkili olduğunu belirtirken, 2'si (%40,0) aralarında ilişki bulunmadığını belirtmiştir.

Daha önce en az 1 kez evlilik yaşadığını belirten 94 banka çalışanından 48'i (%51,1) çocuğu olduğunu, 46'sı (%48,9) ise çocuğu olmadığını belirtmiştir. Çocuğu olduğunu belirten 48 banka çalışanının 33'ü (%68,8) tek çocuğu olduğunu, 14'ü (%29,2) iki çocuğu olduğunu, 1'i (%2,1) ise 3 çocuğu olduğunu belirtmiştir. Yine çocuğu olduğunu belirten 48 banka çalışanının 35'i (%72,9) tüm çocuklarının okul öncesi yaşıta, 6'sı (%12,5) tüm çocuklarının okul yaşıta, 4'ü (%8,3) çocuklarının okul öncesi ve okul yaşıta, 3'ü (%6,3) ise çocuklarının okul yaşıta ve okul sonrası yaşıta olduğunu belirtmiştir.

Banka çalışanlarının bakmakla yükümlü oldukları yaşlı anne veya babalarının olup olmaması durumlarına göre dağılımları dikkate alındığında, çalışanların %5,9'unun evlerinde bakmakla yükümlü oldukları yaşlı anne babalarının olduğu, %94,1'inin ise olmadığı görülmüştür. Ayrıca evde bakım gerektiren yaşlı anne/babasının olduğunu belirten 10 banka çalışanının 4'ü (%40,0) kendisinden başka bakımları ile ilgilenebilecek başkalarının olduğunu, 6'sı (%60,0) ise başka bakabilecek kimsenin bulunmadığını belirtmiştir.

3.5.4 Araştırmanın Uygulama Aşaması

Örnekleme uygulanan anket formunun aşamaları şöyledir. İlk anket sonucu 17 Eylül 2014'te toplanmış olup saha çalışması 14 Haziran 2015 tarihine kadar belirli aralıklarla devam etmiştir.

Anketin farklı bankalarda veya aynı bankanın farklı bölümlerinde çalışan kişilere elden teslimiyle doldurulması sağlanmış ya da katılımcılara elektronik ortamda iletilmiştir. Elektronik ortamda iletilen anketlerde IP sınırlaması yapılarak bir kişinin birden fazla anket yanıtlaması engellenmiştir.

3.5.5 Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formundan yararlanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde banka çalışanlarının demografik bilgilerini belirlemek üzere 16 sorunun yer aldığı “Demografik Bilgi Formu” kullanılmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümünde, banka çalışanların iş-aile çatışması düzeylerini ölçmek için Lambert ve ark. (2006) tarafından farklı kaynaklardan uyarlayarak kullandıkları (Akt: Lambert ve ark., 2006:376; Bohlen ve Viveros-Long, 1981; Bacharach ve ark., 1991; Frone ve ark., 1992; Triplett ve ark., 1999; Carlson ve ark., 2000) 25 maddeden oluşan “İş-Aile Çatışması Ölçeği” kullanılmıştır. “İş-Aile Çatışması Ölçeği”, zamana dayalı iş-aile çatışması, strese dayalı iş-aile çatışması, davranışa dayalı iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması olmak üzere 4 alt ölçekten oluşmaktadır. Zamana dayalı iş-aile çatışması ölçeği, 7 maddeden oluşmaktadır. Lambert ve arkadaşları (2006) tarafından yapılan güvenilirlik analizi sonucu Cronbach alfa değeri 0,84 olarak hesaplanmıştır. 11 maddeden oluşan strese dayalı iş-aile çatışması ölçeğinin Cronbach alfa değeri 0,93, 2 maddeden oluşan davranışa dayalı iş-aile çatışması ölçeğinin Cronbach alfa değeri ise 0,60’tır. Son olarak aile-iş çatışması ölçeği ise 5 maddeden oluşmakta ve Cronbach alfa değeri 0,71 olarak hesaplanmıştır.

İş-aile çatışması ölçeğinin bankacılık sektörü çalışanlarına uygulanması sonucunda elde edilen verilere açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett testi ile örneklemin faktör analizi için yeterli olup olmadığı belirlenmiştir. KMO değeri 0,898, Bartlett değeri ise 3305,15 (serbestlik derecesi=300, sig.=0,000) olarak elde edilmiş olup örneklemin faktör analizi için uygun olduğu tespit edilmiştir.

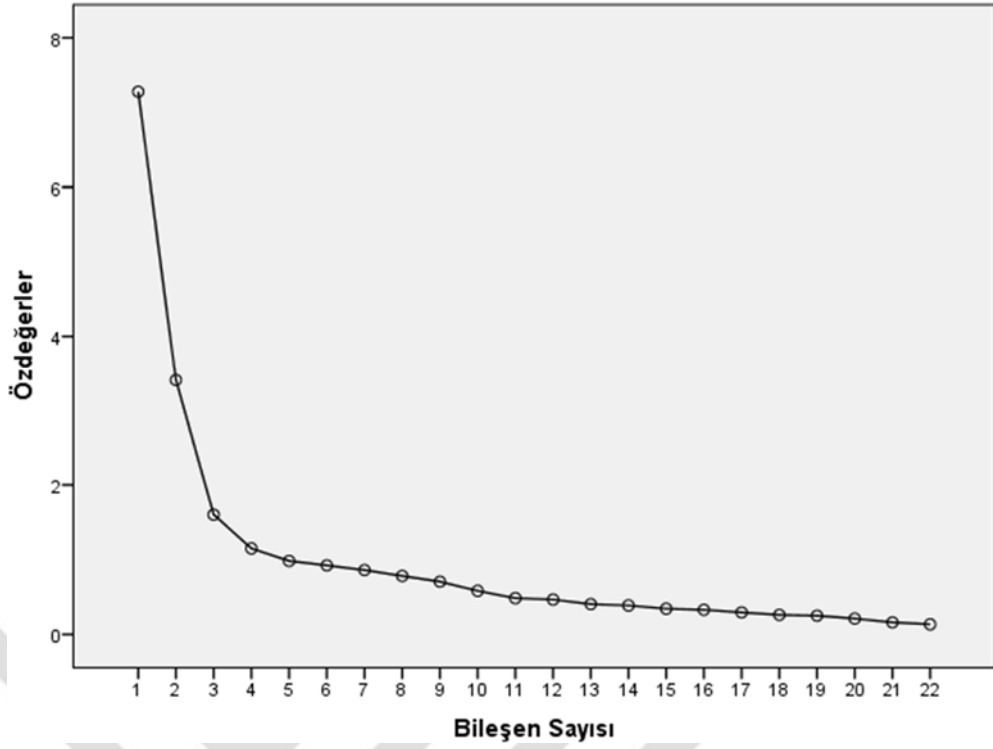
Tablo 3.2: İş-aile çatışması ölçeğinin güvenilirlik sonuçları.

	Madde Sayısı	Madde Silindiğinde Korelasyonların Değişim Aralığı	Cronbach's Alpha
Zamana Dayalı İş - Aile Çatışması	7	0,547-0,805	0,882
Strese Dayalı İş - Aile Çatışması	12	0,565-0,875	0,952
Davranışsal İş - Aile Çatışması	2	0,189-0,189	0,316
Aile - İş Çatışması	4	0,533-0,692	0,816

Tablo 3.2’de verilen sonuçlara göre, Zamana Dayalı İş-Aile Çatışması, Strese Dayalı İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışması alt boyutlarının yüksek derecede güvenilir olduğu, Davranışsal İş-Aile Çatışması boyutunun ise güvenilir olmadığı belirlenmiştir (Yurtseven, 2008:53-54). Bu nedenle 3. faktör olan ve A20 ve A21 maddeleri kapsayan “Davranışsal İş-Aile Çatışması” alt boyutu bu aşamada çıkartılarak çalışma İş-Aile Çatışması ölçeğinin kalan 3 alt boyutu ile yapılmıştır.

Üçüncü bölümde kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, katılımcıların tükenmişlik durumlarını belirlemek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş ve Ergin (1992) tarafından Türkçe’ye uyarlanmış bir ölçektir. Bu ölçekte tükenmişlik ile ilgili 22 maddeye yer verilmiştir. 22 madde ve 3 alt boyuttan oluşan bu ölçekte duygusal tükenme alt boyutuna ait 9 madde (1,2,3,6,8,13,14,16,20), kişisel başarı alt boyutuna ait 8 madde (4,7,9,12,17,18,19,21) ve duyarsızlaşma alt boyutuna ait 5 madde (5,10,11,15,22) yer almaktadır. Beşli likert derecelendirmenin kullanıldığı bu ölçekte katılımcıların durumlarını belirlemek için olumsuz ifadeleri içeren “Duygusal Tükenmişlik” ve “Duyarsızlaşma” alt ölçekleri “0:Hiçbir zaman...4:Her zaman” şeklinde kodlanmıştır. “Duygusal Tükenmişlik” ve “Duyarsızlaşma” alt ölçeklerinin aksine olumlu ifadeler içeren “ Kişisel Başarı” alt ölçeği “4:Hiçbir zaman...0:Her zaman” şeklinde kodlanmıştır.

Tükenmişlik ölçeğinin bankacılık sektörü çalışanlarına uygulanması sonucunda elde edilen verilere açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett testi ile örneklemin faktör analizi için yeterli olup olmadığı belirlenmiştir. KMO değeri 0,842, Bartlett değeri ise 1983,377 (serbestlik derecesi=231, Sig.=0,000) olarak elde edilmiş olup örneklemin faktör analizi için uygun olduğu tespit edilmiştir.



Şekil 3.3: Faktör analizi çizgi grafiği, tükenmişlik ölçeği.

Şekil 3.3'ten görüldüğü üzere özdeğer sayısı 1'den büyük olan ve eğimin kaybolmaya başladığı bileşen sayısı 3 olarak belirlenmiştir. 3 faktör toplam varyansın %55,829'unu açıklamıştır (1. faktör %25,957, 2. faktör %15,363, 3. faktör %14,509). 1. faktör anket formunda gösterildiği şekli ile B1, B2, B3, B6, B8, B13, B14, B16 ve B20'inci maddeleri kapsadığından “Duygusal Tükenmişlik”, 2. faktör B4, B7, B9, B12, B17, B18, B19 ve B21'inci maddeleri kapsadığından “Kişisel Başarı”, 3. faktör B5, B10, B11, B15 ve B22'inci maddeleri kapsadığından “Duyarsızlaşma” olarak adlandırılmıştır. Bu çalışma için tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının güvenilirlikleri incelenmiş sonuçları Tablo 3.3'te verilmiştir.

Tablo 3.3: Tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik sonuçları.

	Madde Sayısı	Madde Silindiğinde Korelasyonların Değişim Aralığı	Cronbach's Alpha
Duygusal Tükenmişlik	9	0,537-0,789	0,907
Kişisel Başarı	8	0,297-0,648	0,778
Duyarsızlaşma	5	0,356-0,625	0,745

Tablo 3.3’te verilen sonuçlara göre, “Duygusal Tükenmişlik” alt boyutunun yüksek derecede güvenilir, “Kişisel Başarı” ve “Duyarsızlaşma” alt boyutlarının ise oldukça güvenilir olduğu belirlenmiştir.

3.6 Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın ana ve alt hipotezleri alternatif hipotezler üzerinden kurulmuştur.

Ana Hipotezler

H₁: Banka çalışanlarının iş-aile çatışmaları ile tükenmişlikleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1-a}: Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları ile duygusal tükenmişlikleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1-b}: Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları ile kişisel başarıları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1-c}: Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları ile duyarsızlaşmaları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1-d}: Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları ile duygusal tükenmişlikleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1-e}: Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları ile kişisel başarıları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1-f}: Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları ile duyarsızlaşmaları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1-g}: Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları ile duygusal tükenmişlikleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1-h}: Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları ile kişisel başarıları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1-i}: Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları ile duyarsızlaşmaları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Alt hipotezler

H₂: Banka çalışanlarının iş-aile çatışmaları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{2-a}: Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

- H2-b: Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.
- H2-c: Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.
- H3: Banka çalışanlarının tükenmişlikleri yaşlarına göre farklılık göstermektedir.
- H3-a: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlikleri yaşlarına göre farklılık göstermektedir.
- H3-b: Banka çalışanlarının kişisel başarıları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.
- H3-c: Banka çalışanlarının duyarsızlaşmaları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.
- H4: Banka çalışanlarının iş-aile çatışmaları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.
- H4-a: Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.
- H4-b: Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.
- H4-c: Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.
- H5: Banka çalışanlarının tükenmişlikleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.
- H5-a: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlikleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.
- H5-b: Banka çalışanlarının kişisel başarıları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.
- H5-c: Banka çalışanlarının duyarsızlaşmaları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.
- H6: Banka çalışanlarının iş-aile çatışmaları aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.
- H6-a: Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.

- H_{6-b}: Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.
- H_{6-c}: Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.
- H₇: Banka çalışanlarının tükenmişlikleri aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.
- H_{7-a}: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlikleri aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.
- H_{7-b}: Banka çalışanlarının kişisel başarıları aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.
- H_{7-c}: Banka çalışanlarının duyarsızlaşmaları aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.
- H₈: Banka çalışanlarının iş-aile çatışmaları günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.
- H_{8-a}: Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.
- H_{8-b}: Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.
- H_{8-c}: Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.
- H₉: Banka çalışanlarının tükenmişlikleri günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.
- H_{9-a}: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlikleri günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.
- H_{9-b}: Banka çalışanlarının kişisel başarıları günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.
- H_{9-c}: Banka çalışanlarının duyarsızlaşmaları günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.

H₁₀: Banka çalışanlarının iş-aile çatışmaları çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.

H_{10-a}: Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.

H_{10-b}: Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.

H_{10-c}: Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.

H₁₁: Banka çalışanlarının tükenmişlikleri çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.

H_{11-a}: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlikleri çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.

H_{11-b}: Banka çalışanlarının kişisel başarıları çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.

H_{11-c}: Banka çalışanlarının duyarsızlaşmaları çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.

3.7 Verilerin Çözümlemesi

Araştırma için gerekli veriler örnekleme uygulanan anketler yoluyla elde edilmiş ve elde edilen ham veriler bilgisayara aktarılmıştır. Bilgisayar ortamına aktarım aşamasında, SPSS 22.0 programından yararlanılmıştır.

Banka çalışanların demografik özelliklerinin dağılımı “Frekans Dağılımları” ile belirlenmiştir. Grafiksel gösterimlerin çiziminde Excel programından faydalanılmıştır.

Banka çalışanlarının iş-aile çatışma düzeyleri ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek için betimsel istatistiklerden “ortalama” ve “standart sapma” kullanılmıştır.

Alt boyutları da dikkate alınarak iş-aile çatışması ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri belirlemek için “Korelasyon Analizi” uygulanmıştır.

Banka çalışanlarının demografik özelliklerine göre iş-aile çatışmalarının ve tükenmişliklerinin farklılık gösterip göstermediği, ilgilenilen demografik özelliğin kategori sayısına göre “Bağımsız Örneklem T Testi” veya “Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)” ile sınanmıştır. İstatistiksel hipotez testlerinde önem düzeyi 0.05 olarak alınmıştır.

3.8 Bulgular

3.8.1 Genel Değerlendirme

Araştırmanın bu bölümünde verilerin analiz edilmesi sonucunda elde edilen bulgular, araştırmaya konu olan hipotezler ışığında tartışılacak ve kuramsal çerçeve ile birlikte yorumlanacaktır.

3.8.2 Tükenmişlik ve İş-Aile Çatışmasının Betimsel İstatistikleri

Araştırmanın bu bölümünde banka çalışanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek için sorulara verdikleri cevapların frekans dağılımları ve betimsel istatistikler verilmiştir. Betimsel istatistiklerden ortalama ve standart sapma değerleri dikkate alınarak düzey belirlenmiştir.

İş-aile çatışması ölçeğinde yer alan her bir maddeye ilişkin alınacak en düşük ortalama skor 1, en yüksek ortalama skor ise 5'dir. İş-aile çatışması ölçeğinden elde edilen ortalama skorun 1'e yakın olması iş-aile çatışması düzeyinin yükseldiğini, 5'e yaklaşması ise iş-aile çatışması düzeyinin azaldığını ifade etmektedir. Tükenmişlik ölçeğinde olumsuz ifadelerden oluşan duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutlarından elde edilen skor 0 ve 4 arasındadır. Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutları için ortalamanın 0'a yakın olması tükenmişliğin az olduğunu, 4'e yakın olması ise tükenmişliğin yüksek olduğunu ifade etmektedir. Olumlu ifadeler içeren kişisel başarı algısı alt boyutunda ortalamanın 0'a yakın olması düşük kişisel başarı algısının ve kişisel başarı algısının düşüklüğünden kaynaklı tükenmişliğin yüksek olduğunu, 4'e yakın olması ise düşük kişisel başarı algısının ve kişisel başarı algısının düşüklüğünden kaynaklı tükenmişliğin düşük olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.4: Zamana dayalı iş-aile çatışması alt boyutu frekans dağılımları ve betimsel istatistikleri.

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
A - 1	3 (%1,8)	19 (%11,2)	33 (%19,5)	57 (%33,7)	57 (%33,7)	2,136	1,060
A - 2	1 (%0,6)	40 (%23,7)	30 (%17,8)	53 (%31,4)	45 (%26,6)	2,402	1,132
A - 3	11 (%6,5)	47 (%27,8)	58 (%34,3)	32 (%18,9)	21 (%12,4)	2,970	1,106
A - 4	1 (%0,6)	17 (%10,1)	25 (%14,8)	66 (%39,1)	60 (%35,5)	2,012	0,979
A - 5	4 (%2,4)	7 (%4,1)	18 (%10,7)	58 (%34,3)	82 (%48,5)	1,775	0,959
A - 6	9 (%5,3)	37 (%21,9)	30 (%17,8)	48 (%28,4)	45 (%26,6)	2,509	1,241
A - 7	5 (%3,0)	23 (%13,6)	36 (%21,3)	45 (%26,6)	60 (%35,5)	2,219	1,154

Zamana dayalı iş-aile çatışması alt boyutunda yer alan her bir maddenin ortalama değerleri incelendiğinde, banka çalışanlarının kişisel yaşamda fazla şey yapmak için zamanları olmasını istemelerinden kaynaklanan iş-aile çatışmaları katılımcılar arasında en yüksek seviyede yer almaktadır. Genellikle mesai saatleri dışında da fazla çalışmak zorunda bırakılmalarına yönelik iş-aile çatışması seviyesi ise katılımcıların yanıtları doğrultusunda en düşük paya sahiptir.

Tablo 3.5: Strese dayalı iş-aile çatışması alt boyutu frekans dağılımları ve betimsel istatistikleri.

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
A - 8	4 (%2,4)	31 (%18,3)	52 (%30,8)	40 (%23,7)	42 (%24,9)	2,497	1,121
A - 9	16 (%9,5)	63 (%37,3)	50 (%29,6)	19 (%11,2)	21 (%12,4)	3,201	1,149
A - 10	4 (%2,4)	26 (%15,4)	30 (%17,8)	55 (%32,5)	54 (%32,0)	2,237	1,127
A - 11	16 (%9,5)	46 (%27,2)	41 (%24,3)	30 (%17,8)	36 (%21,3)	2,858	1,289
A - 12	4 (%2,4)	27 (%16,0)	47 (%27,8)	42 (%24,9)	49 (%29,0)	2,379	1,130
A - 13	17 (%10,1)	44 (%26,0)	41 (%24,3)	27 (%16,0)	40 (%23,7)	2,828	1,319
A - 14	14 (%8,3)	41 (%24,3)	46 (%27,2)	31 (%18,3)	37 (%21,9)	2,787	1,260
A - 15	10 (%5,9)	51 (%30,2)	40 (%23,7)	36 (%21,3)	32 (%18,9)	2,828	1,216
A - 16	8 (%4,7)	41 (%24,3)	45 (%26,6)	41 (%24,3)	34 (%20,1)	2,692	1,177
A - 17	9 (%5,3)	57 (%33,7)	35 (%20,7)	37 (%21,9)	31 (%18,3)	2,858	1,218
A - 18	15 (%8,9)	57 (%33,7)	42 (%24,9)	29 (%17,2)	26 (%15,4)	3,036	1,216

Strese dayalı iş-aile çatışması alt boyutunda yer alan her bir maddenin ortalama değerleri incelendiğinde, banka çalışanlarının işten eve geldiklerinde aile ve arkadaşları ile vakit geçirmek için bitkin düşmelerine yönelik iş-aile çatışmalarının en yüksek seviyede olduğu saptanmıştır. “İş ile ilgili sorumluluklar nedeniyle bazen eve geldiğimde, yapmaktan zevk aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli oluyorum.”

ifadesi ise ikinci sırada yer almaktadır. “Çoğunlukla işim hakkında eşim veya diğer aile bireyleri ile tartışıyorum.” ifadesine yönelik iş-aile çatışmalarının ise en düşük olduğu saptanmıştır.

Tablo 3.6: Aile-iş çatışması alt boyutu frekans dağılımları ve betimsel istatistikleri.

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
A - 19	15 (%8,9)	63 (%37,3)	47 (%27,8)	28 (%16,6)	16 (%9,5)	3,195	1,111
A - 22	32 (%18,9)	88 (%52,1)	34 (%20,1)	8 (%4,7)	7 (%4,1)	3,769	0,948
A - 23	54 (%32,0)	74 (%43,8)	26 (%15,4)	4 (%2,4)	10 (%5,9)	3,917	1,051
A - 24	70 (%41,4)	69 (%40,8)	15 (%8,9)	4 (%2,4)	10 (%5,9)	4,077	1,061
A - 25	47 (%27,8)	67 (%39,6)	32 (%18,9)	13 (%7,7)	10 (%5,9)	3,757	1,118

Aile-iş çatışması alt boyutunda yer alan her bir maddenin ortalama değerleri incelendiğinde banka çalışanlarının evde üstlendikleri rollerinin iş yerinde üstlendikleri roller ile çatışmasına yönelik aile-iş çatışmalarının en yüksek olduğu, evlerindeki stres nedeni ile işyerinde ailevi konularla meşgul olmalarına yönelik iş-aile çatışmalarının ise en düşük olduğu saptanmıştır.

Tablo 3.7: Duygusal tükenmişlik alt boyutu frekans dağılımı ve betimsel istatistikleri.

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman	Ortalama	Standart Sapma
B - 1	15 (%8,9)	46 (%27,2)	61 (%36,1)	38 (%22,5)	9 (%5,3)	1,881	1,028
B - 2	5 (%3,0)	30 (%17,8)	52 (%30,8)	60 (%35,5)	22 (%13,0)	2,378	1,017
B - 3	16 (%9,5)	23 (%13,6)	58 (%34,3)	56 (%33,1)	16 (%9,5)	2,195	1,092
B - 6	31 (%18,3)	50 (%29,6)	59 (%34,9)	24 (%14,2)	5 (%3,0)	1,538	1,040
B - 8	19 (%11,2)	38 (%22,5)	65 (%38,5)	31 (%18,3)	16 (%9,5)	1,923	1,112
B - 13	14 (%8,3)	24 (%14,2)	69 (%40,8)	48 (%28,4)	14 (%8,3)	2,142	1,036
B - 14	6 (%3,6)	20 (%11,8)	53 (%31,4)	60 (%35,5)	30 (%17,8)	2,520	1,029
B - 16	26 (%15,4)	41 (%24,3)	66 (%39,1)	26 (%15,4)	10 (%5,9)	1,721	1,085
B - 20	12 (%7,1)	41 (%24,3)	72 (%42,6)	34 (%20,1)	10 (%5,9)	1,934	0,982

Duygusal tükenmişlik alt boyutunda yer alan her bir maddenin ortalama değerleri incelendiğinde banka çalışanlarının iş yerinde yoğun çalışmaktan kaynaklanan duygusal tükenmişliklerinin en yüksek olduğu, gün boyu insanlarla birlikte çalışmanın vermiş olduğu gerginlikten kaynaklanan duygusal tükenmişliğin ise en düşük olduğu saptanmıştır.

Tablo 3.8: Kişisel başarı alt boyutu frekans dağılımları ve betimsel istatistikleri.

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman	Ortalama	Standart Sapma
B - 4	9 (%5,3)	4 (%2,4)	43 (%25,4)	87 (%51,5)	26 (%15,4)	1,307	0,944
B - 7	11 (%6,5)	10 (%5,9)	29 (%17,2)	87 (%51,5)	32 (%18,9)	1,295	1,049
B - 9	14 (%8,3)	23 (%13,6)	61 (%36,1)	57 (%33,7)	14 (%8,3)	1,798	1,049
B - 12	18 (%10,7)	42 (%24,9)	57 (%33,7)	44 (%26,0)	8 (%4,7)	2,106	1,058
B - 17	5 (%3,0)	15 (%8,9)	40 (%23,7)	75 (%44,4)	34 (%20,1)	1,301	0,986
B - 18	4 (%2,4)	25 (%14,8)	48 (%28,4)	60 (%35,5)	32 (%18,9)	1,461	1,035
B - 19	4 (%2,4)	12 (%7,1)	52 (%30,8)	75 (%44,4)	26 (%15,4)	1,366	0,910
B - 21	3 (%1,8)	13 (%7,7)	57 (%33,7)	83 (%49,1)	13 (%7,7)	1,467	0,816

Kişisel başarı alt boyutunda yer alan her bir maddenin ortalama değerleri incelendiğinde banka çalışanlarının kendilerini enerjik hissetmelerine yönelik kişisel başarı algısının düşüklüğünden kaynaklı tükenmişliklerinin en yüksek olduğu, hizmet verdikleri müşterilerin sorunlarını etkili bir biçimde çözmeye yönelik kişisel başarı algısının düşüklüğünden kaynaklı tükenmişliklerinin ise en düşük olduğu saptanmıştır.

Tablo 3.9: Duyarsızlaşma alt boyutu frekans dağılımları ve betimsel istatistikleri.

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman	Ortalama	Standart Sapma
B - 5	38 (%22,5)	61 (%36,1)	53 (%31,4)	16 (%9,5)	1 (%0,6)	1,295	0,942
B - 10	61 (%36,1)	46 (%27,2)	41 (%24,3)	18 (%10,7)	3 (%1,8)	1,147	1,083
B - 11	35 (%20,7)	46 (%27,2)	46 (%27,2)	34 (%20,1)	8 (%4,7)	1,609	1,160
B - 15	43 (%25,4)	31 (%18,3)	58 (%34,3)	28 (%16,6)	9 (%5,3)	1,579	1,188
B - 22	50 (%29,6)	51 (%30,2)	52 (%30,8)	11 (%6,5)	5 (%3,0)	1,230	1,040

Duyarsızlaşma alt boyutunda yer alan her bir maddenin ortalama değerleri incelendiğinde banka çalışanlarının işlerinin duygusal olarak körelttiğine yönelik tükenmişliklerinin en yüksek olduğu, işe girdiklerinden bu yana insanlara karşı duyarsızlaşmalarına yönelik tükenmişliklerinin ise en düşük olduğu saptanmıştır.

3.8.3 İstatistiksel Hipotez Testleri

Araştırmanın bu bölümünde hipotez testlerinin uygun istatistiksel yöntemler kullanarak sonuçlandırılmasına yer verilmiştir.

3.8.4.1 Ana hipotezlerin testi

Ana hipotezlerin testinde, Korelasyon Analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi uygulanırken Pearson Korelasyon katsayısı (r) kullanılmış ve alt boyutlar arasındaki ilişkilerde test edilmiştir. Tablo 3.10’da test sonuçlarına yer verilmiş olup, tablo gösteriminde r (Sig.) değerleri ifade edilmiştir.

Tablo 3.10: İş-aile çatışması ve tükenmişlik ölçekleri arasındaki ilişkiler.

		Tükenmişlik			
		Genel	Duygusal Tükenmişlik	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma
İş - Aile Çatışması	Genel	0,003 (0,969)			
	Zamana Dayalı İş-Aile Çatışması		0,077 (0,318)	-0,050 (0,518)	-0,070 (0,367)
	Strese Dayalı İş-Aile Çatışması		0,042 (0,589)	-0,067 (0,386)	-0,049 (0,530)
	Aile-İş Çatışması		0,065 (0,399)	0,043 (0,576)	0,005 (0,946)

*: 0,05 önem düzeyinde ortalamalar arası anlamlı fark var.

İş-aile çatışması ölçeğinin geneli ile tükenmişlik ölçeğinin genelinden elde edilen ortalama skorlar arasındaki ilişkiyi belirleyen $r=0,003$ korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,969). Banka çalışanlarının iş-aile çatışmaları ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş ve H_1 alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Zamana dayalı iş-aile çatışması alt boyutu ile duygusal tükenmişlik alt boyutundan elde edilen ortalama skorlar arasındaki ilişkiyi belirleyen $r=0,077$ korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,318). Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları ile duygusal tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş ve H_{1-a} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Zamana dayalı iş-aile çatışması alt boyutu ile kişisel başarı alt boyutundan elde edilen ortalama skorlar arasındaki ilişkiyi belirleyen $r=-0,050$ korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,518). Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları ile düşük kişisel başarı algısından kaynaklı tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş ve H_{1-b} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Zamana dayalı iş-aile çatışması alt boyutu ile duyarsızlaşma alt boyutundan elde edilen ortalama skorlar arasındaki ilişkiyi belirleyen $r=-0,070$ korelasyon katsayısı

0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,367). Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları ile duyarsızlaşmaya bağlı tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş ve H_{1-c} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Strese dayalı iş-aile çatışması alt boyutu ile duygusal tükenmişlik alt boyutundan elde edilen ortalama skorlar arasındaki ilişkiyi belirleyen $r=0,042$ korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,589). Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları ile duygusal tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş ve H_{1-d} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Strese dayalı iş-aile çatışması alt boyutu ile kişisel başarı alt boyutundan elde edilen ortalama skorlar arasındaki ilişkiyi belirleyen $r=-0,067$ korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,386). Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları ile düşük kişisel başarı algısından kaynaklı tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş ve H_{1-e} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Strese dayalı iş-aile çatışması alt boyutu ile duyarsızlaşma alt boyutundan elde edilen ortalama skorlar arasındaki ilişkiyi belirleyen $r=-0,049$ korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,530). Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları ile duyarsızlaşmaya bağlı tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş ve H_{1-f} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Aile-iş çatışması alt boyutu ile duygusal tükenmişlik alt boyutundan elde edilen ortalama skorlar arasındaki ilişkiyi belirleyen $r=0,065$ korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,399). Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları ile duygusal tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş ve H_{1-g} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Aile-iş çatışması alt boyutu ile kişisel başarı alt boyutundan elde edilen ortalama skorlar arasındaki ilişkiyi belirleyen $r=0,043$ korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,576). Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları ile düşük kişisel başarı algısından kaynaklı tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş ve H_{1-h} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Aile-iş çatışması alt boyutu ile duyarsızlaşma alt boyutundan elde edilen ortalama skorlar arasındaki ilişkiyi belirleyen $r=0,005$ korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,946). Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları ile duyarsızlaşmaya bağlı tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş ve H_{1-1} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Alt Hipotezlerin Testi

Alt hipotezlerin testinde, ortalamalar arası farklılaşmalar sınanmak istendiğinden dolayı Bağımsız Örneklem T Testi veya Tek Yönlü Varyans Analizi uygulanmıştır.

Tablo 3.11: İş-aile çatışması banka çalışanlarının yaşlarına göre farklılaşması.

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Genel	23-30 yaş	113	3,055	0,702	1,160	0,316
	31-38 yaş	42	2,977	0,620		
	39-46 yaş	14	2,774	0,561		
Zaman Dayalı İş-Aile Çatışması	23-30 yaş	113	3,763	0,858	1,131	0,325
	31-38 yaş	42	3,666	0,804		
	39-46 yaş	14	3,418	0,779		
Strese Dayalı İş-Aile Çatışması	23-30 yaş	113	3,233	0,994	0,328	0,721
	31-38 yaş	42	3,242	0,979		
	39-46 yaş	14	3,011	1,005		
Aile İş Çatışması	23-30 yaş	113	2,168	0,888	0,960	0,385
	31-38 yaş	42	2,023	0,792		
	39-46 yaş	14	1,892	0,534		

*: 0,05 önem düzeyinde ortalamalar arası anlamlı fark var.

Banka çalışanlarının yaşlarına göre iş-aile çatışmaları ve alt boyutlarının farklılık gösterip göstermediğine ilişkin ANOVA sonuçları Tablo 3.11’de verilmiştir.

İş-aile çatışması ölçeğinin genelinden alınan ortalama skorların çalışanların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 1,160 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,316>0,05). 23-30 yaş grubundan çalışanların iş-aile çatışması ölçeğinin genelinden aldıkları ortalama

3,055, 31-38 yaş grubu çalışanların 2,977, 39-46 yaş grubu çalışanların ortalaması ise 2,774 olarak elde edilmiş ve gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. İş-aile çatışmasının genel olarak banka çalışanlarının yaşlarına göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H₂ alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Zamana dayalı iş-aile çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 1,131 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,325>0,05). 23-30 yaş grubundan çalışanların zamana dayalı iş-aile çatışması boyutundan aldıkları ortalama 3,763, 31-38 yaş grubu çalışanların 3,666, 39-46 yaş grubu çalışanların ortalaması ise 3,418 olarak elde edilmiş ve gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Zamana dayalı iş-aile çatışmasının banka çalışanlarının yaşlarına göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{2-a} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Strese dayalı iş-aile çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,328 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,721>0,05). 23-30 yaş grubundan çalışanların strese dayalı iş-aile çatışması boyutundan aldıkları ortalama 3,233, 31-38 yaş grubu çalışanların 3,242, 39-46 yaş grubu çalışanların ortalaması ise 3,011 olarak elde edilmiş ve gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Strese dayalı iş-aile çatışmasının banka çalışanlarının yaşlarına göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{2-b} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Aile-iş çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,960 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,385>0,05). 23-30 yaş grubundan çalışanların zamana dayalı iş-aile çatışması boyutundan aldıkları ortalama 2,168, 31-38 yaş grubu çalışanların 2,023, 39-46 yaş grubu çalışanların ortalaması ise 1,892 olarak elde edilmiş ve gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Aile-iş çatışmasının banka çalışanlarının yaşlarına göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{2-c} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 3.12: Tükenmişliğin banka çalışanlarının yaşlarına göre farklılaşması.

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Genel	23-30 yaş	113	1,669	0,612	1,634	0,198
	31-38 yaş	42	1,638	0,486		
	39-46 yaş	14	1,379	0,328		
Duygusal Tükenmişlik	23-30 yaş	113	2,016	0,827	0,080	0,923
	31-38 yaş	42	2,066	0,782		
	39-46 yaş	14	1,984	0,552		
Kişisel Başarı	23-30 yaş	113	1,597	0,636	3,828	0,024*
	31-38 yaş	42	1,392	0,591		
	39-46 yaş	14	1,196	0,320		
Duyarsızlaşma	23-30 yaş	113	1,392	0,800	2,402	0,094
	31-38 yaş	42	1,457	0,693		
	39-46 yaş	14	0,957	0,550		

*: 0,05 önem düzeyinde ortalamalar arası anlamlı fark var.

Banka çalışanlarının yaşlarına göre tükenmişlik ve alt boyutlarının farklılık gösterip göstermediğine ilişkin ANOVA sonuçları Tablo 3.12’de verilmiştir.

Tükenmişlik ölçeğinin genelinden alınan ortalama skorların çalışanların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 1,634 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,198>0,05). 23-30 yaş grubundan çalışanların tükenmişlik ölçeğinin genelinden aldıkları ortalama 1,669, 31-38 yaş grubu çalışanların 1,638, 39-46 yaş grubu çalışanların ortalaması ise 1,379 olarak elde edilmiş ve gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Bununla birlikte banka çalışanlarının tükenmişliğin alt boyutlarından düşük kişisel başarı algısının yaş değişkenine göre farklılaştığı belirlenmiş ve H₃ alternatif hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Duygusal tükenmişlik alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,080 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,923>0,05). 23-30 yaş grubundan çalışanların duygusal tükenmişlik alt boyutundan aldıkları ortalama 2,016, 31-38 yaş grubu çalışanların 2,066, 39-46 yaş grubu çalışanların ortalaması ise

1,984 olarak elde edilmiş ve gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Duygusal tükenmişlik düzeylerinin banka çalışanlarının yaşlarına göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{3-a} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Kişisel başarı alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 3,828 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Sig.=0,024<0,05). 23-30 yaş grubundan çalışanların kişisel başarı alt boyutundan aldıkları ortalama 1,597, 31-38 yaş grubu çalışanların 1,392, 39-46 yaş grubu çalışanların ortalaması ise 1,196 olarak elde edilmiş ve gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak da önemli bulunmuştur. Yani, kişisel düşük kişisel başarı algısından kaynaklı tükenmişlik düzeyleri banka çalışanlarının yaşlarına göre farklılaşmaktadır. Farklılığa neden olan yaş gruplarını belirlemek için Post Hoc testlerinden LSD uygulanmış ve LSD sonucunda 23-30 yaş grubundan çalışanların düşük kişisel başarı algısından kaynaklı tükenmişliklerinin 30-39 yaş grubundaki çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiş ve H_{3-b} alternatif hipotezi desteklenmiştir.

Duyarsızlaşma alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 2,402 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,094>0,05). 23-30 yaş grubundan çalışanların duyarsızlaşma alt boyutundan aldıkları ortalama 1,392, 31-38 yaş grubu çalışanların 1,457, 39-46 yaş grubu çalışanların ortalaması ise 0,957 olarak elde edilmiş ve gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Duyarsızlaşmaya bağlı tükenmişlik düzeylerinin banka çalışanlarının yaşlarına göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{3-c} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 3.13: İş-aile çatışması banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaşması.

		N	Ortalama	Standart Sapma	t	Sig.
Genel	Erkek	81	2,856	0,729	-2,961	0,004*
	Kadın	88	3,156	0,586		
Zaman Dayalı İş-Aile Çatışması	Erkek	81	3,421	0,893	-4,541	0,000*
	Kadın	88	3,977	0,691		
Strese Dayalı İş-Aile Çatışması	Erkek	81	2,955	1,006	-3,400	0,001*
	Kadın	88	3,457	0,911		
Aile İş Çatışması	Erkek	81	2,191	0,882	1,207	0,229
	Kadın	88	2,035	0,801		

*: 0,05 önem düzeyinde ortalamalar arası anlamlı fark var.

Banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre iş-aile çatışmaları ve alt boyutlarının farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bağımsız örneklem t testi sonuçları Tablo 3.13'te verilmiştir.

İş-aile çatışması ölçeğinin genelinden alınan ortalama skorların çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen -2,961 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Sig.=0,004<0,05). Erkek çalışanların iş-aile çatışması ölçeğinin genelinden aldıkları ortalama 2,856 iken kadın çalışanlarının ortalaması 3,156 olarak elde edilmiş olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak da önemli bulunmuştur. Sonuç olarak, iş-aile çatışmasının genel olarak banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaştığı, kadın banka çalışanlarının iş-aile çatışması düzeylerinin erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte bankacıların iş-aile çatışmasının alt boyutu olan aile-iş çatışması seviyelerinin cinsiyete göre farklılık göstermediği belirlenmiş ve H₄ alternatif hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Zamana dayalı iş-aile çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen -4,541 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Sig.=0,000<0,05). Erkek çalışanların zamana dayalı iş-aile çatışması boyutundan aldıkları ortalama 3,421 iken kadın çalışanlarının ortalaması 3,977 olarak elde edilmiş olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak da önemli bulunmuştur. Sonuç olarak, zamana dayalı iş-aile çatışmasının banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaştığı ve kadın banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışma düzeylerinin erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiş ve H_{4-a} alternatif hipotezi desteklenmiştir.

Strese dayalı iş-aile çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen -3,400 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Sig.=0,001<0,05). Erkek çalışanların strese dayalı iş-aile çatışması boyutundan aldıkları ortalama 2,955 iken kadın çalışanlarının ortalaması 3,457 olarak elde edilmiş olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak da önemli bulunmuştur. Sonuç olarak, strese dayalı iş-aile çatışmasının banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaştığı ve kadın banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışma düzeylerinin

erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiş ve H_{4-b} alternatif hipotezi desteklenmiştir.

Aile-iş çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 1,207 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,229>0,05). Erkek çalışanların aile-iş çatışması boyutundan aldıkları ortalama 2,191 iken kadın çalışanlarının ortalaması 2,035 olarak elde edilmiş olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Yani, aile-iş çatışması banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaşmamaktadır. Kadın ve erkek banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları benzer düzeydedir. H_{4-c} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 3.14: Tükenmişliğin banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaşması.

		N	Ortalama	Standart Sapma	t	Sig.
Genel	Erkek	81	1,640	0,466	0,068	0,946
	Kadın	88	1,634	0,650		
Duygusal Tükenmişlik	Erkek	81	2,053	0,697	0,426	0,670
	Kadın	88	2,001	0,876		
Kişisel Başarı	Erkek	81	1,483	0,618	-0,612	0,541
	Kadın	88	1,541	0,616		
Duyarsızlaşma	Erkek	81	1,385	0,716	0,202	0,840
	Kadın	88	1,361	0,810		

*: 0,05 önem düzeyinde ortalamalar arası anlamlı fark var.

Banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre tükenmişlik ve alt boyutlarının farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bağımsız örneklem t testi sonuçları Tablo 3.14'te verilmiştir.

Tükenmişlik ölçeğinin genelinden alınan ortalama skorların çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,068 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,946>0,05). Erkek çalışanların tükenmişlik ölçeğinin genelinden aldıkları ortalama 1,640 iken, kadın çalışanların ortalaması 1,634 olarak elde edilmiş ve gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Tükenmişliğin genel olarak banka

alışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H₅ alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Duygusal tükenmişlik alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,426 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,670>0,05). Erkek alışanların duygusal tükenmişlik boyutundan aldıkları ortalama 2,053 iken kadın çalışanlarının ortalaması 2,001 olarak elde edilmiş olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Duygusal tükenmişlik düzeylerinin banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{5-a} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Kişisel başarı alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen -0,612 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,541>0,05). Erkek alışanların kişisel başarı boyutundan aldıkları ortalama 1,483 iken kadın çalışanlarının ortalaması 1,541 olarak elde edilmiş olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Düşük kişisel başarı algısından kaynaklı tükenmişlik düzeylerinin banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{5-b} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Duyarsızlaşma alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,202 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,840>0,05). Erkek alışanların kişisel başarı boyutundan aldıkları ortalama 1,385 iken kadın çalışanlarının ortalaması 1,361 olarak elde edilmiş olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Duyarsızlaşmaya bağlı tükenmişlik düzeylerinin banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{5-c} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 3.15: İş-aile çatışmasının banka çalışanlarının aylık gelirlerine göre farklılaşması.

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Genel	1000-2000 TL	55	3,202	0,716	3,950	0,004*
	2001-3000 TL	42	3,146	0,514		
	3001-4000 TL	27	2,946	0,686		
	4001-5000 TL	25	2,760	0,715		
	5000 TL üzeri	20	2,668	0,583		
Zaman Dayalı İş-aile Çatışması	1000-2000 TL	55	3,849	0,919	3,558	0,008*
	2001-3000 TL	42	3,972	0,739		
	3001-4000 TL	27	3,391	0,790		
	4001-5000 TL	25	3,588	0,790		
	5000 TL üzeri	20	3,364	0,717		
Strese Dayalı İş-Aile Çatışması	1000-2000 TL	55	3,380	1,013	4,535	0,002*
	2001-3000 TL	42	3,581	0,989		
	3001-4000 TL	27	2,740	0,847		
	4001-5000 TL	25	3,030	0,967		
	5000 TL üzeri	20	2,879	0,756		
Aile-İş Çatışması	1000-2000 TL	55	2,210	0,997	1,220	0,304
	2001-3000 TL	42	2,053	0,630		
	3001-4000 TL	27	2,148	0,841		
	4001-5000 TL	25	2,220	0,908		
	5000 TL üzeri	20	1,762	0,630		

*: 0,05 önem düzeyinde ortalamalar arası anlamlı fark var.

Banka çalışanlarının aylık net gelirlerine göre iş-aile çatışması ve alt boyutlarının farklılık gösterip göstermediğine ilişkin ANOVA sonuçları Tablo 3.15'te verilmiştir.

İş-aile çatışması ölçeğinin genelinden alınan ortalama skorların çalışanların aylık net gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 3,950 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Sig.=0,004<0,05). Aylık 1000-2000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların iş-aile çatışması ölçeğinin genelinden aldıkları ortalama 3,202; 2001-3000 TL arası net gelire

sahip olan çalışanların 3,146; 3001-4000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 2,946; 4001-5000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 2,760; 5000 TL üzeri net gelire sahip olan çalışanların ortalaması ise 2,668 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak da önemli bulunmuştur. Buna göre, iş-aile çatışması genel olarak banka çalışanlarının aylık net gelirlerine göre farklılaşmaktadır. Farklılığa neden olan aylık net gelirin belirlenmesi amacıyla Post Hoc testlerinden LSD uygulanmış ve LSD sonucunda 5000 TL üzeri aylık net gelire sahip olan çalışanların iş-aile çatışması düzeylerinin 1000-2000 TL ve 2001-3000 TL arası gelire sahip olanlara göre daha düşük olduğu gözlenmiştir. Bununla birlikte iş-aile çatışmasının alt boyutlarından aile-iş çatışmasının gelir düzeyine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_6 alternatif hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Zamana dayalı iş-aile çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların aylık net gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 3,558 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Sig.=0,008<0,05). Aylık 1000-2000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların zamana dayalı iş-aile çatışması boyutundan aldıkları ortalama 3,849; 2001-3000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların 3,972; 3001-4000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 3,391; 4001-5000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 3,588; 5000 TL üzeri net gelire sahip olan çalışanların ortalaması ise 3,364 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak da önemli bulunmuştur. Buna göre, zamana dayalı iş-aile çatışması banka çalışanlarının aylık net gelirlerine göre farklılaşmaktadır. Farklılığa neden olan aylık net geliri belirlemek için Post Hoc testlerinden LSD uygulanmış ve LSD sonucunda 3001-4000 TL ve 5000 TL üzeri aylık net gelire sahip olan çalışanların zamana dayalı iş-aile çatışması düzeylerinin 1000-2000 TL ve 2001-3000 TL arası gelire sahip olanlara göre daha düşük olduğu belirlenmiş ve H_{6-a} alternatif hipotezi desteklenmiştir.

Strese dayalı iş-aile çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların aylık net gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 4,535 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Sig.=0,002<0,05). Aylık 1000-2000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların strese dayalı iş-aile çatışması boyutundan aldıkları ortalama 3,380; 2001-3000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 3,581; 3001-4000 TL arası net gelire sahip

olan çalışanların ortalaması 2,740; 4001-5000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 3,030; 5000 TL üzeri net gelire sahip olan çalışanların ortalaması ise 2,879 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak da önemli bulunmuştur. Buna göre, strese dayalı iş-aile çatışması banka çalışanlarının aylık net gelirlerine göre farklılaşmaktadır. Farklılığa neden olan aylık net geliri belirlemek için Post Hoc testlerinden LSD uygulanmış ve LSD sonucunda 3001-4000 TL ve 5000 TL üzeri aylık net gelire sahip olan çalışanların strese dayalı iş-aile çatışması düzeylerinin 1000-2000 TL ve 2001-3000 TL arası gelire sahip olanlara göre daha düşük olduğu belirlenmiş ve H_{6-b} alternatif hipotezi desteklenmiştir.

Aile-iş çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların aylık net gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 1,220 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,304>0,05). Aylık 1000-2000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların aile-iş çatışması boyutundan aldıkları ortalama 2,210; 2001-3000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 2,053; 3001-4000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 2,148; 4001-5000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 2,220; 5000 TL üzeri net gelire sahip olan çalışanların ortalaması ise 1,762 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Aile-iş çatışmasının banka çalışanlarının aylık net gelirlerine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{6-c} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 3.16: Tükenmişliğin banka çalışanlarının aylık gelirlerine göre farklılaşması.

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Genel	1000-2000 TL	55	1,566	0,656	0,507	0,730
	2001-3000 TL	42	1,633	0,500		
	3001-4000 TL	27	1,723	0,575		
	4001-5000 TL	25	1,721	0,535		
	5000 TL üzeri	20	1,619	0,484		
Duygusal Tükenmişlik	1000-2000 TL	55	1,923	0,875	0,843	0,500
	2001-3000 TL	42	2,058	0,721		
	3001-4000 TL	27	2,078	0,741		
	4001-5000 TL	25	2,240	0,655		
	5000 TL üzeri	20	1,905	0,929		
Kişisel Başarı	1000-2000 TL	55	1,495	0,664	0,787	0,535
	2001-3000 TL	42	1,467	0,536		
	3001-4000 TL	27	1,588	0,643		
	4001-5000 TL	25	1,405	0,642		
	5000 TL üzeri	20	1,693	0,574		
Duyarsızlaşma	1000-2000 TL	55	1,280	0,788	0,736	0,568
	2001-3000 TL	42	1,376	0,724		
	3001-4000 TL	27	1,503	0,802		
	4001-5000 TL	25	1,520	0,795		
	5000 TL üzeri	20	1,260	0,705		

*: 0,05 önem düzeyinde ortalamalar arası anlamlı fark var.

Banka çalışanlarının aylık net gelirlerine göre tükenmişlik ve alt boyutlarının farklılık gösterip göstermediğine ilişkin ANOVA sonuçları Tablo 3.16’da verilmiştir.

Tükenmişlik ölçeğinin genelinden alınan ortalama skorların çalışanların aylık net gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,507 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,730>0,05). Aylık 1000-2000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların tükenmişlik ölçeğinin genelinden aldıkları ortalama 1,566, 2001-3000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların 1,633, 3001-4000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması

1,723, 4001-5000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 1,721, 5000 TL üzeri net gelire sahip olan çalışanların ortalaması ise 1,619 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Tükenmişliğin genel olarak banka çalışanlarının aylık net gelirlerine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H₇ alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Duygusal tükenmişlik alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların aylık net gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,843 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,500>0,05). Aylık 1000-2000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların duygusal tükenmişlik boyutundan aldıkları ortalama 1,923, 2001-3000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların 2,058, 3001-4000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 2,078, 4001-5000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 2,240, 5000 TL üzeri net gelire sahip olan çalışanların ortalaması ise 1,905 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Duygusal tükenmişliğin banka çalışanlarının aylık net gelirlerine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{7-a} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Kişisel başarı alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların aylık net gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,787 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,535>0,05). Aylık 1000-2000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların kişisel başarı alt boyutundan aldıkları ortalama 1,495, 2001-3000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların 1,467, 3001-4000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 1,588, 4001-5000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 1,405, 5000 TL üzeri net gelire sahip olan çalışanların ortalaması ise 1,693 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Düşük kişisel başarı algısından kaynaklı tükenmişliğin banka çalışanlarının aylık net gelirlerine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{7-b} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Duyarsızlaşma alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların aylık net gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,736 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,568>0,05). Aylık 1000-2000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların duyarsızlaşma boyutundan aldıkları ortalama 1,280, 2001-3000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların 1,376, 3001-4000 TL arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 1,503, 4001-5000 TL

arası net gelire sahip olan çalışanların ortalaması 1,520, 5000 TL üzeri net gelire sahip olan çalışanların ortalaması ise 1,260 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Duyarsızlaşmaya bağlı tükenmişliğin banka çalışanlarının aylık net gelirlerine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{7-c} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 3.17: İş-aile çatışmasının banka çalışanlarının günlük çalışma saatlerine göre farklılaşması.

		N	Ortalama	St. Sapma	t	Sig.
Genel	8 saat ve daha az	68	2,814	0,653	-3,230	0,001*
	8 saatten fazla	101	3,146	0,657		
Zaman Dayalı İş-Aile Çatışması	8 saat ve daha az	68	3,464	0,826	-3,218	0,002*
	8 saatten fazla	101	3,876	0,811		
Strese Dayalı İş-Aile Çatışması	8 saat ve daha az	68	2,888	0,914	-3,677	0,000*
	8 saatten fazla	101	3,438	0,977		
Aile İş Çatışması	8 saat ve daha az	68	2,089	0,750	-0,259	0,796
	8 saatten fazla	101	2,123	0,902		

*: 0,05 önem düzeyinde ortalamalar arası anlamlı fark var.

Banka çalışanlarının günlük çalışma saatlerine göre iş-aile çatışmaları ve alt boyutlarının farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bağımsız örneklem t testi sonuçları Tablo 3.17’de verilmiştir.

İş-aile çatışması ölçeğinin genelinden alınan ortalama skorların çalışanların günlük çalışma saatine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen -3,230 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Sig.=0,001<0,05). Günlük 8 saat ve daha az çalışan bankacıların iş-aile çatışması ölçeğinin genelinden aldıkları ortalama 2,814 iken günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların ortalaması 3,146 olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak da önemli bulunmuştur. İş-aile çatışması genel olarak banka çalışanlarının günlük çalışma saatine göre farklılaşmakta iken günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların iş-aile çatışması düzeyleri günlük 8 saat ve daha az çalışanlara göre daha yüksektir. Bununla birlikte iş-aile çatışmasının alt boyutlarından aile-iş çatışmasının günlük

çalışma saatine göre farklılaşmadığı belirlendiğinden H_8 alternatif hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Zamana dayalı iş-aile çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların günlük çalışma saatine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen -3,218 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Sig.=0,002<0,05). Günlük 8 saat ve daha az çalışan bankacıların zamana dayalı iş-aile çatışması alt boyutundan aldıkları ortalama 3,464 iken günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların ortalaması 3,876 olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak da önemli bulunmuştur. Zamana dayalı iş-aile çatışmasının banka çalışanlarının günlük çalışma saatine göre farklılaştığı, günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların zamana dayalı iş-aile çatışması düzeylerinin günlük 8 saat ve daha az çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiş ve H_{8-a} alternatif hipotezi desteklenmiştir.

Strese dayalı iş-aile çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların günlük çalışma saatine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen -3,677 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Sig.=0,000<0,05). Günlük 8 saat ve daha az çalışan bankacıların strese dayalı iş-aile çatışması alt boyutundan aldıkları ortalama 2,888 iken günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların ortalaması 3,438 olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak da önemli bulunmuştur. Strese dayalı iş-aile çatışmasının banka çalışanlarının günlük çalışma saatlerine göre farklılaştığı, günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların strese dayalı iş-aile çatışması düzeylerinin günlük 8 saat ve daha az çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiş ve H_{8-b} alternatif hipotezi desteklenmiştir.

Aile-iş çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların günlük çalışma saatine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen -0,259 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,796>0,05). Günlük 8 saat ve daha az çalışan bankacıların aile-iş çatışması alt boyutundan aldıkları ortalama 2,089 iken günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların ortalaması 2,123 olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Aile-iş çatışmasının banka çalışanlarının günlük çalışma saatlerine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{8-c} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 3.18: Tükenmişliğin banka çalışanlarının günlük çalışma saatlerine göre farklılaşması.

		N	Ortalama	St. Sapma	t	Sig.
Genel	8 saat ve daha az	68	1,568	0,580	-1,306	0,193
	8 saatten fazla	101	1,684	0,556		
Duygusal Tükenmişlik	8 saat ve daha az	68	1,800	0,787	-3,109	0,002*
	8 saatten fazla	101	2,178	0,764		
Kişisel Başarı	8 saat ve daha az	68	1,591	0,691	1,364	0,174
	8 saatten fazla	101	1,460	0,557		
Duyarsızlaşma	8 saat ve daha az	68	1,311	0,791	-0,850	0,396
	8 saatten fazla	101	1,413	0,747		

*: 0,05 önem düzeyinde ortalamalar arası anlamlı fark var.

Banka çalışanlarının günlük çalışma saatlerine göre tükenmişlik ve alt boyutlarının farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bağımsız örneklem t testi sonuçları Tablo 3.18’de verilmiştir.

Tükenmişlik ölçeğinin genelinden alınan ortalama skorların çalışanların günlük çalışma saatine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen -1,306 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,193<0,05). Günlük 8 saat ve daha az çalışan bankacıların tükenmişlik ölçeğinin genelinden aldıkları ortalama 1,568 iken günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların ortalaması 1,684 olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Tükenmişlik düzeyi genel olarak banka çalışanlarının günlük çalışma saatine göre farklılaşmamaktadır. Bununla birlikte banka çalışanlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenmişliklerinin günlük çalışma saatlerine göre farklılaştığı belirlendiğinden, H₉ alternatif hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Duygusal tükenmişlik alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların günlük çalışma saatine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen -3,109 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Sig.=0,002<0,05). Günlük 8 saat ve daha az çalışan bankacıların duygusal tükenmişlik alt boyutundan aldıkları ortalama 1,800 iken günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların ortalaması 2,178 olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak da önemli bulunmuştur. Duygusal tükenmişlik düzeylerinin banka çalışanlarının günlük çalışma saatine göre farklılaştığı, günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların duygusal

tükenmişlik düzeylerinin 8 saat ve daha az çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiş ve H_{9-a} alternatif hipotezi desteklenmiştir.

Kişisel başarı alt boyutunda ortalama skorların çalışanların günlük çalışma saatine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 1,364 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,174>0,05). Günlük 8 saat ve daha az çalışan bankacıların kişisel başarı boyutundan aldıkları ortalama 1,591 iken günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların ortalaması 1,460 olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Düşük kişisel başarı algısından kaynaklı tükenmişlik düzeylerinin banka çalışanlarının günlük çalışma saatine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{9-b} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Duyarsızlaşma alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışanların günlük çalışma saatine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen -0,850 t değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,396>0,05). Günlük 8 saat ve daha az çalışan bankacıların duyarsızlaşma alt boyutundan aldıkları ortalama 1,311 iken günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların ortalaması 1,413 olup gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Duyarsızlaşmaya bağlı tükenmişlik düzeylerinin banka çalışanlarının günlük çalışma saatine göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{9-c} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 3.19: İş-aile çatışmasının banka çalışanlarının departmanlarına göre farklılaşması.

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Genel	Operasyon	56	2,939	0,722	1,563	0,200
	Pazarlama ve Satış	68	3,126	0,624		
	Denetim	35	2,867	0,694		
	Diğer	10	3,150	0,577		
Zaman Dayalı İş - Aile Çatışması	Operasyon	56	3,609	0,933	2,211	0,089
	Pazarlama ve Satış	68	3,895	0,804		
	Denetim	35	3,493	0,758		
	Diğer	10	3,785	0,584		
Strese Dayalı İş - Aile Çatışması	Operasyon	56	3,075	1,025	4,233	0,007*
	Pazarlama ve Satış	68	3,517	0,962		
	Denetim	35	2,859	0,895		
	Diğer	10	3,216	0,746		
Aile - İş Çatışması	Operasyon	56	2,133	0,839	1,538	0,207
	Pazarlama ve Satış	68	1,968	0,783		
	Denetim	35	2,250	0,848		
	Diğer	10	2,450	1,135		

*: 0,05 önem düzeyinde ortalamalar arası anlamlı fark var.

Banka çalışanlarının departmanlarına göre iş-aile çatışması ve alt boyutlarının farklılık gösterip göstermediğine ilişkin ANOVA sonuçları Tablo 3.19’da verilmiştir.

İş-aile çatışması ölçeğinin genelinden alınan ortalama skorların çalışılan departmana göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 1,563 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,200>0,05). Operasyon departmanında çalışanların iş-aile çatışması ölçeğinin genelinden aldıkları ortalama 2,939, pazarlama ve satış departmanında çalışanların ortalaması 3,126, denetim departmanında çalışanların ortalaması 2,867, diğer departmanlarda (Ö.G.G, Bilgi teknolojileri vb.) çalışanların ortalaması ise 3,150 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. İş-aile çatışmasının genel olarak çalışılan departmana göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Bununla birlikte iş-aile çatışmasının alt boyutlarından strese dayalı iş-aile çatışması düzeyinin çalışılan departmana göre değiştiği belirlendiğinden H_{10} alternatif hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Zamana dayalı iş-aile çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışılan departmana göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 2,211 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,089>0,05). Operasyon departmanında çalışanların zamana dayalı iş-aile çatışması boyutundan aldıkları ortalama 3,609, pazarlama ve satış departmanında çalışanların ortalaması 3,895, denetim departmanında çalışanların 3,493, diğer departmanlarda (Ö.G.G, Bilgi teknolojileri vb.) çalışanların ortalaması ise 3,785 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Zamana dayalı iş-aile çatışmasının çalışılan departmana göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{10-a} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Strese dayalı iş-aile çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışılan departmana göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 4,233 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Sig.=0,007>0,05). Operasyon çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışması boyutundan aldıkları ortalama 3,075, pazarlama ve satış departmanında çalışanların ortalaması 3,517, denetim departmanında çalışanların 2,859, diğer departmanlarda (Ö.G.G, Bilgi teknolojileri vb.) çalışanların ortalaması ise 3,216 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak da önemli bulunmuştur. Strese dayalı iş-aile çatışması çalışılan departmana göre farklılaşmaktadır. Farklılığa neden olan

departmanı belirlemek amacı ile Post Hoc testlerinden LSD uygulanmış ve LSD sonucunda pazarlama ve satış departmanında çalışan bankacıların strese dayalı iş-aile çatışmalarının operasyon ve denetim departmanlarındakilere göre daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Bu durumda H_{10-b} alternatif hipotezi desteklenmiştir.

Aile-iş çatışması alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışılan departmana göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 1,538 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,207>0,05). Operasyon departmanında çalışanların aile-iş çatışması boyutundan aldıkları ortalama 2,133, pazarlama ve satış departmanında çalışanların ortalaması 1,968, denetim departmanında çalışanların 2,250, diğer departmanlarda (Ö.G.G, Bilgi teknolojileri vb.) çalışanların ortalaması ise 2,450 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Aile-iş çatışmasının banka çalışılan departmana göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{10-c} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 3.20: Tükenmişliğin banka çalışanlarının departmanlarına göre farklılaşması.

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Genel	Operasyon	56	1,623	0,589	0,211	0,889
	Pazarlama ve Satış	68	1,673	0,621		
	Denetim	35	1,583	0,468		
	Diğer	10	1,658	0,414		
Duygusal Tükenmişlik	Operasyon	56	1,984	0,828	1,000	0,394
	Pazarlama ve Satış	68	2,137	0,850		
	Denetim	35	1,863	0,576		
	Diğer	10	2,077	0,844		
Kişisel Başarı	Operasyon	56	1,562	0,592	0,550	0,649
	Pazarlama ve Satış	68	1,439	0,564		
	Denetim	35	1,571	0,685		
	Diğer	10	1,537	0,851		
Duyarsızlaşma	Operasyon	56	1,325	0,776	0,335	0,800
	Pazarlama ve Satış	68	1,444	0,784		
	Denetim	35	1,314	0,713		
	Diğer	10	1,360	0,809		

*: 0,05 önem düzeyinde ortalamalar arası anlamlı fark var.

Banka çalışanlarının departmanlarına göre tükenmişlik ve alt boyutlarının farklılık gösterip göstermediğine ilişkin ANOVA sonuçları Tablo 3.20’de verilmiştir.

Tükenmişlik ölçeğinin genelinden alınan ortalama skorların çalışılan departmana göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,211 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,889>0,05). Operasyon departmanında çalışanların tükenmişlik ölçeğinin genelinden aldıkları ortalama 1,623, pazarlama ve satış departmanında çalışanların ortalaması 1,673, denetim departmanında çalışanların ortalaması 1,583, diğer departmanlarda (Ö.G.G, Bilgi teknolojileri vb.) çalışanların ortalaması ise 1,658 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Tükenmişlik düzeyinin genel olarak çalışılan departmana göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{11} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Duygusal tükenmişlik alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışılan departmana göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 1,000 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,394>0,05). Operasyon departmanında çalışanların duygusal tükenmişlik boyutundan aldıkları ortalama 1,984, pazarlama ve satış departmanında çalışanların ortalaması 2,137, denetim departmanında çalışanların ortalaması 1,863, diğer departmanlarda (Ö.G.G, Bilgi teknolojileri vb.) çalışanların ortalaması ise 2,077 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Duygusal tükenmişlik düzeyinin çalışılan departmana göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{11-a} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Kişisel başarı alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışılan departmana göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,550 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,649>0,05). Operasyon çalışanlarının kişisel başarı alt boyutundan aldıkları ortalama 1,562, pazarlama ve satış departmanında çalışanların ortalaması 1,439, denetim departmanında çalışanların ortalaması 1,571, diğer departmanlarda (Ö.G.G, Bilgi teknolojileri vb.) çalışanların ortalaması ise 1,537 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Düşük kişisel başarı algısından kaynaklı tükenmişlik düzeyinin çalışılan departmana göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{11-b} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

Duyarsızlaşma alt boyutundan alınan ortalama skorların çalışılan departmana göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin elde edilen 0,335 F değeri 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Sig.=0,800>0,05). Operasyon

departmanında çalışanların duyarsızlaşma boyutundan aldıkları ortalama 1,325, pazarlama ve satış departmanında çalışanların ortalaması 1,444, denetim departmanında çalışanların ortalaması 1,314, diğer departmanlarda (Ö.G.G, Bilgi teknolojileri vb.) çalışanların ortalaması ise 1,360 olarak elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Duyarsızlaşmaya bağlı tükenmişlik düzeyinin çalışılan departmana göre farklılaşmadığı belirlenmiş ve H_{11-c} alternatif hipotezi desteklenmemiştir.

3.8.4.2 Hipotezlerin Analiz Sonuçları

Çalışma kapsamında oluşturulan hipotezlerin analiz sonuçları, ana hipotez ve alt hipotez olma durumuna göre ve iş-aile çatışmasına ya da tükenmişliğe ilişkin olma durumuna göre sınıflandırılarak tablo 3.21, tablo 3.22 ve tablo 3.23'te gösterilmiştir.

Tablo 3.21: Ana hipotezin analiz sonuçları.

NO	HİPOTEZ	SONUÇ
H₁	Banka çalışanlarının iş-aile çatışmaları ile tükenmişlikleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklenmemiştir
H_{1-a}	Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları ile duygusal tükenmişlikleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklenmemiştir
H_{1-b}	Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları ile kişisel başarıları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklenmemiştir
H_{1-c}	Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları ile duyarsızlaşmaları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklenmemiştir
H_{1-d}	Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları ile duygusal tükenmişlikleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklenmemiştir
H_{1-e}	Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları ile kişisel başarıları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklenmemiştir
H_{1-f}	Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları ile duyarsızlaşmaları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklenmemiştir
H_{1-g}	Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları ile duygusal tükenmişlikleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklenmemiştir
H_{1-h}	Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları ile kişisel başarıları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklenmemiştir
H_{1-i}	Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları ile duyarsızlaşmaları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklenmemiştir

Tablo 3.22: İş-aile çatışmasına ilişkin alt hipotezlerin analiz sonuçları.

NO	HİPOTEZ	SONUÇ
H₂	Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
2-a	H Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
2-b	H Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
2-c	H Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H₄	Banka çalışanlarının iş-aile çatışmaları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklenmiştir
4-a	H Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmiştir
4-b	H Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmiştir
4-c	H Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H₆	Banka çalışanlarının iş-aile çatışmaları aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklenmiştir
6-a	H Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmiştir
6-b	H Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmiştir
6-c	H Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H₈	Banka çalışanlarının iş-aile çatışmaları günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklenmiştir
8-a	H Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmiştir
8-b	H Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmiştir
8-c	H Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H₁₀	Banka çalışanlarının iş-aile çatışmaları çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklenmiştir
10-a	H Banka çalışanlarının zamana dayalı iş-aile çatışmaları çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
10-b	H Banka çalışanlarının strese dayalı iş-aile çatışmaları çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmiştir
10-c	H Banka çalışanlarının aile-iş çatışmaları çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir

Tablo 3.23: Tükenmişliğe ilişkin alt hipotezlerin analiz sonuçları.

NO	HİPOTEZ	SONUÇ
H₃	Banka çalışanlarının tükenmişlikleri yaşlarına göre farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklenmiştir
H _{3-a}	Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlikleri yaşlarına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H _{3-b}	Banka çalışanlarının kişisel başarıları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmiştir
H _{3-c}	Banka çalışanlarının duyarsızlaşmaları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H₅	Banka çalışanlarının tükenmişlikleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H _{5-a}	Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlikleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H _{5-b}	Banka çalışanlarının kişisel başarıları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H _{5-c}	Banka çalışanlarının duyarsızlaşmaları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H₇	Banka çalışanlarının tükenmişlikleri aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H _{7-a}	Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlikleri aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H _{7-b}	Banka çalışanlarının kişisel başarıları aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H _{7-c}	Banka çalışanlarının duyarsızlaşmaları aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H₉	Banka çalışanlarının tükenmişlikleri günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklenmiştir
H _{9-a}	Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlikleri günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmiştir
H _{9-b}	Banka çalışanlarının kişisel başarıları günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H _{9-c}	Banka çalışanlarının duyarsızlaşmaları günlük çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H₁₁	Banka çalışanlarının tükenmişlikleri çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H _{11-a}	Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlikleri çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H _{11-b}	Banka çalışanlarının kişisel başarıları çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir
H _{11-c}	Banka çalışanlarının duyarsızlaşmaları çalıştığı departmana göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmemiştir

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sonuçlar:

Çalışmanın ülkemiz bankacılık sektörü çalışanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeylerine dayandırılarak yürütülmesinde, sektör çalışanlarından biri olarak deneyimlenen kişisel, örgütsel tecrübelerin ve sektör çalışanları ile yoğun iletişim içerisinde bulunulmasının etkili olduğu söylenebilir. Bahsi geçen kişisel, örgütsel tecrübeler ve sektör çalışanları ile yoğun iletişimin çalışmanın ön hazırlık safhasını oluşturduğu ifade edilebilir. Bu bağlamda gerek tecrübeler gerekse sektör çalışanları ile kurulan iletişime dayanarak elde edilen bilgiler doğrultusunda sektör çalışanlarının en önemli sorunlarının, yoğun mesai saatleri, sıklıkla yasal sınırın üzerinde seyredebilen fazla mesai, aşırı iş yükü, hedef baskısı, yetersiz ya da adaletsiz ücretlendirme ve ödüllendirme sistemi olduğu bilinmektedir. Çalışanların yaşadığı bahsi geçen sorunların yol açtığı psikolojik ve fizyolojik bazı rahatsızlıklar ise sektör çalışanlarının sıklıkla karşılaştığı sonuçlardır. Literatürde iş-aile çatışması ve tükenmişlik kavramları çerçevesinde ele alınan neden ve sonuç ilişkilerinde, bankacılık sektörü çalışanlarının yaşadığı sorunlar ve sorunların yol açtığı rahatsızlıklara benzer sorun ve rahatsızlıkların sıklıkla dile getirilmesi sebebiyle sektörde çalışanların yüksek seviyede iş-aile çatışması ve tükenmişlik yaşadığı düşünülmektedir araştırma başlanmıştır.

Bu çalışma ile banka çalışanlarının iş-aile çatışması ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı sınıanmış ve çalışanların iş-aile çatışma düzeyleri ile tükenmişlik düzeylerinde farklılaşmaya sebep olan demografik özellikler araştırılmıştır. Bu amaç doğrultusunda yeterli olduğu düşünülen 169 banka çalışanı araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Örneklemin demografik özelliklerine göre genel profili çıkartıldığında örneklemin çoğunlukla; 23-30 yaş aralığında, lisans

mezunu, bankacılık sektöründe 5 yıl ve daha az deneyime sahip, pazarlama ve satış departmanında çalışan, 3000 TL ve altı aylık net geliri olan çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Örneklem içerisinde kadın ve erkek çalışanların dağılımları arasında ayırt edici nitelikte bir fark bulunmamakta ve örnekleme oluşturan çalışanların günlük mesai saatleri ağırlıklı olarak 9 saat ve üzerinde seyretmektedir.

Bu bölümde, örnekleme uygulanan iş-aile çatışması ve tükenmişlik ölçeklerinden elde edilen verilerin analizi neticesinde ulaşılan sonuçlara değinilmesi ve sonuçların daha önce benzer konularda yazında yer bulan çalışmalarda elde edilen sonuçlarla karşılaştırılmalı olarak değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Araştırma kapsamında ele alınan ana hipotezde yer verilen bankacılık sektörü çalışanlarının iş-aile çatışması düzeylerinin tükenmişlik düzeyleri ile pozitif yönlü ilişki içerisinde olduğu önermesi örneklemden elde edilen verilerle desteklenemediğinden bankacılık sektörü çalışanlarının iş-aile çatışması düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında bir ilişki bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ülkemizde farklı sektördeki çalışanların iş-aile çatışması düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi sınavan çalışmalara bakıldığında, Çoban'ın (2014) araştırmasında bankacılık sektöründe çalışanlardan seçilen örnekleme uygulanan anketlerden elde edilen veriler doğrultusunda katılımcıların orta düzeyde iş-aile çatışması ve tükenmişlik yaşadığı, iş-aile çatışması ile tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif korelasyon bulunduğu sonuçlarına ulaşılmıştır (Çoban, 2014). Özen'in (2015) araştırmasında ise, iş-aile çatışması puanları ile aile-iş çatışması, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi ve işten ayrılma niyeti puanları arasında da doğrusal ve anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir (Özen, 2015). Benzer sonuçlara Macit'in (2015) çalışmasında da ulaşılmış olup, çalışılan örneklem için iş-aile ve/veya aile-iş çatışması ile tükenmişlik arasında ise pozitif bir ilişki bulunduğu ortaya konmuştur (Macit, 2015). Bu çalışmada farklı bir sonuca ulaşılmış olması daha önce aktarılan araştırmanın kısıtlarından kaynaklanmış olabileceği değerlendirilmektedir.

Çalışma kapsamında edilen önemli sonuçlardan bir tanesi banka çalışanlarının iş-aile çatışma düzeylerinin yüksek seyrettiği ancak iş-aile çatışmasının alt boyutlarından olan aile-iş çatışması seviyelerinin ise düşük seyrettiği şeklinde orta konmuştur. Çoban'ın (2014) çalışmasında katılımcıların orta düzeyde iş-aile çatışması yaşadıkları belirlenmiş olup, aynı sektöre yönelik yürütülen çalışmanın bu kapsamda

ortaya koyduğu sonuçlar ile çalışmamızın sonuçlarının paralellik gösterdiği ancak gerçekleşme düzeyi açısından farklı sonuçlar ortaya koyduğu görülmektedir. Bu çalışmada elde edilen sonuca göre, bankacıların iş ve aile yaşamları arasında yaşadıkları çatışmanın iş yaşamından kaynaklanmakta olduğu ve işten kaynaklanan söz konusu çatışmanın aile yaşantısını olumsuzluk olarak etkilediği anlaşılmaktadır. Yüksek olduğu görülen iş-aile çatışmasının alt boyutlarına bakıldığında, zamana dayalı iş-aile çatışma düzeyinin, strese dayalı iş-aile çatışma düzeyine göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Kişisel yaşamda fazla şey yapmak için zaman olması istemi zamana dayalı-iş aile çatışmalarını, işten eve geldiklerinde aile ve arkadaşları ile vakit geçirmek için bitkin düşmeleri ise strese dayalı iş-aile çatışma düzeylerini yükselten etkenlerdir. Genel olarak banka çalışanlarının işlerini ailelerine yansıtmaya eğilimleri yüksek iken, ailelerini işlerine yansıtmaya eğilimleri daha düşüktür. Bu durum işten aileye yönelik çatışmanın yüksek, aileden işe yönelik çatışmanın ise düşük seviyelerde seyretmesi ile neticelenmektedir.

Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde tükenmişliklerinin orta seviyelerde seyrettiği sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenmişlik düzeylerinin duyarsızlaşmalarına göre yüksek olduğu, kişisel başarı algılarının ise orta düzeyde olduğu görülmüştür. İş yerinde yoğun çalışma temposu banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeylerini, iş ortamında kendilerini enerjik hissetmemeleri ise düşük kişisel başarı algısından kaynaklı tükenmişlik düzeylerini yükseltmektedir. Çoban'ın (2014) çalışmasında da katılımcıların tükenmişlik seviyelerinin orta düzeyde seyrettiği, ancak duygusal tükenmişliklerinin orta, duyarsızlaşmaya bağlı tükenmişliklerinin düşük ve düşük kişisel başarı algısından kaynaklı tükenmişliklerinin yüksek bulunarak tükenmişliğin alt boyutları bazında elde edilen sonuçların bu çalışmadaki sonuçlardan farklılaştığı görülmektedir.

Netice itibarıyla banka çalışanlarının iş-aile çatışma düzeylerinin yüksek, tükenmişlik düzeylerinin ise orta seviyede seyrettiği görülmüş ancak iş-aile çatışması düzeyleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı ilişkiler gözlenmemiştir. Bununla birlikte iş-aile çatışma düzeylerini ve tükenmişlik düzeylerini etkileyen bazı demografik faktörlere rastlanmıştır.

Banka çalışanlarının iş-aile çatışma düzeyleri cinsiyetlerine göre değişirken, tükenmişlik düzeylerinde cinsiyete göre önemli bir farklılaşma gözlenmemiştir. Kadın

banka çalışanlarının zamana ve strese dayalı iş-aile çatışma düzeyleri erkek çalışanlara göre daha yüksektir. Banka çalışanlarının aile-iş çatışma düzeyleri, iş-aile çatışma düzeylerine göre daha düşük olduğundan aile-iş çatışmalarını etkileyen demografik özellikler tespit edilmemiştir. Banka çalışanlarının cinsiyeti tükenmişlik düzeylerini etkileyen bir faktör değildir. Literatürde cinsiyet faktörünün iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeyinde anlamlı bir farklılaşmaya sebebiyet verip vermediği konusunda farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Farklı sonuçlar ortaya konmasında sektörel farklılıklar kadar, seçilen örnekleme ait çalışılan kurum, kültürel özellikler ve kişisel özelliklerin de etkili olduğu düşünülmektedir. Çağatay'ın (2012) ve Uzun'un (2013) çalışmalarında cinsiyet faktörünün iş-aile çatışma seviyesinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna varılırken, Çoban'ın (2014) çalışmasında kadınların erkeklere oranla daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır (Uzun, 2013; Çağatay, 2012; Çoban, 2014). Boyar'ın (2011) ve Bilir'in (2016) çalışmalarında da cinsiyet faktörünün tükenmişlik genel seviyesinde anlamlı ölçüde farklılaşmaya sebebiyet vermediği ortaya konarken, Maslach ve Jackson'ın (1985) ve Çoban'ın (2014) çalışmalarında cinsiyet faktörünün tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve kişisel başarı algısı üzerine etkisinin bulunmadığı ancak duyarsızlaşmayı etkilediği sonucuna varılmıştır (Boyar, 2011; Bilir, 2016; Maslach ve Jackson, 1985; Çoban, 2014).

İş-aile çatışma düzeyleri banka çalışanlarının yaşlarına göre değişmez iken, tükenmişlik düzeyleri yaşa göre değişmektedir. Tükenmişlik boyutlarından düşük kişisel başarı algısı 23-30 yaş grubunda daha yüksektir. Örneklem içerisinde 23-30 yaş grubunda yer alan 113 çalışandan 70'inin bekar/boşanmış olduğu dikkate alındığında genç çalışanların ailevi sorumluluklarının daha sınırlı olması sebebiyle mesleki kariyerlerine ve yaptıkları işe daha çok ilgi ve zaman ayırıyor olmaları sebebiyle düşük kişisel başarı algısından kaynaklı tükenmişliği daha yüksek seviyede yaşadıkları değerlendirilebilir. Bilir'in (2016) çalışmasında bu çalışmadakinden farklı olarak yaşın arttıkça tükenmişlik algısının arttığına yönelik bir sonuç elde edildiği görülmektedir (Bilir, 2016).

Benzer şekilde banka çalışanlarının iş-aile çatışma düzeyleri aylık net gelirlerine göre değişirken, tükenmişlik düzeyleri aylık net gelirlerine göre değişmemektedir. Genel olarak aylık net gelir azaldıkça zamana ve strese dayalı iş-aile çatışma düzeyleri arttığı gözlenmektedir. Bilir'in (2016) çalışmasında gelirin iş-aile çatışması ve

tükenmişlik üzerine etkilerine ilişkin elde edilen bulgular bu çalışmadaki bulgular ile uyumaktadır. Boyar'ın (2011) çalışmasında ise bu çalışmadakinden farklı olarak gelirin tükenmişlik üzerine önemli bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Günlük çalışma saatleri banka çalışanlarının iş-aile çatışma düzeyleri ve tükenmişlik düzeylerinde önemli bir etkidir. Günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların zamana ve strese dayalı iş-aile çatışması düzeyleri 8 saatten az çalışanlara göre daha yüksektir. Ayrıca günlük 8 saatten fazla çalışan bankacıların duygusal tükenmişlikleri günlük 8 saatten az çalışanlara göre daha yüksek tespit edilmiştir. Bu bağlamda fazla mesainin çalışanların hem zamana ve strese dayalı iş-aile çatışması seviyelerini hem de duygusal tükenmişliklerini artıran bir unsur olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ülkemizde farklı sektör çalışanlarına uygulanan diğer çalışmalarda elde edilen bulgular da mesai saatlerindeki artışın, iş-aile çatışması seviyesini ve duygusal tükenmişliği artıran bir unsur olduğunu göstermektedir (Boyar, 2011; Bilir,2016; Çoban, 2014).

Banka çalışanlarının departmanları da iş-aile çatışma düzeyleri üzerinde etkili iken, tükenmişlik düzeylerinde etkili değildir. Pazarlama ve satış departmanında çalışan bankacıların strese dayalı iş-aile çatışmaları operasyon ve denetim departmanlarındakilere göre daha yüksektir.

Öneriler:

Bu çalışmada elde edilen bulgular doğrultusunda yapılan değerlendirme ve öneriler her ne kadar tüm meslek mensuplarını kapsayacak büyüklükte bir örnekleme sahip olmasa da, katılımcıların farklı illerde ve farklı departmanlarda çalışan bankacılardan oluşması ve çalışma için yeterli sayıda anket elde edilmiş olması sebebiyle sektör geneline yönelik öneriler sunulmasının hatalı bir yaklaşım olmayacağı düşünülmektedir.

Bankacılık sektörü çalışanlarının iş yerinde karşılaştıkları zaman ve stres kaynaklı olumsuzluklar nedeniyle aileleri ile çatışma içerisine düştükleri, yoğun çalışma temposu ve uzun mesai saatlerinin çalışanların iş-aile çatışması seviyesini yükseltici unsurlar olduğu, bu unsurların özellikle kadın çalışanlarda daha etkili olduğu anlaşılmıştır. Genel olarak aylık net gelir azaldıkça, çalışanların zamana ve strese dayalı iş-aile çatışması düzeylerinde artış bulunması dikkate alındığında, iş-aile çatışmasının artmasına neden olan bir diğer unsurun düşük gelir seviyesi olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırma ve verilerin analizi neticesinde elde edilen söz konusu bulgular ışığında aşağıdaki önerilerin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

1. Bankacılık sektörü çalışanlarının iş-aile çatışması seviyelerinin elde edilen gelir ile ters ve günlük çalışma saatleri ile doğru orantılı olarak ilişkili olduğu göz önüne alındığında, çalışanların gelir seviyelerinin iyileştirilmesi ya da fazla mesai ücretlerinde iyileştirme yapılmasının çalışanların iş-aile çatışması seviyelerini düşürebileceği değerlendirilmektedir.

2. Bununla birlikte, aile yaşamına ayrılan sürenin fazla mesaide harcanan zaman ile sürekli kısıtlanmasının yarattığı çatışmanın fazla mesai ücretlerinde iyileştirme yapılması ile kontrol altında tutulamayacağı tabidir. Bu bağlamda, standart günlük mesaiyi oldukça yoğun geçen bankacılık sektörü çalışanlarının tabi olduğu fazla mesai uygulamalarının kontrol altına alınmasına yönelik yetkili otoritelerce gerekli kontrol ve yaptırımların işletilmesi gerektiği düşünülmektedir.

3. Kadının iş yaşam alanı haricinde aile yaşam alanında da üstlendiği sorumluluklar dikkate alındığında kadın iş gücü istihdamının azalmasını önleyici tedbirler alınmak koşuluyla kadın çalışanlara yönelik fazla mesai uygulamalarında bazı kısıtlamalar ve konulan kısıtlamalara yönelik kontrol ve yaptırım uygulamalarının geliştirilerek uygulamaya alınması önerilmektedir. Çalışan kadının iş yaşamında iyileştirme yapılmaması durumunda ailenin temel taşı konumundaki kadının iş-aile çatışması seviyesinin kontrol altına alınamaması sonucuyla karşı karşıya kalınacaktır. Bu durumda aile kurumunun nesilden nesile sağlıklı bir şekilde devamı ve yetişen yeni nesillerin kalitesi tehlike altında kalacaktır.

4. Çalışanların, stres ve zaman baskısının kontrol altında tutulabilmesine yönelik tasarlanmış eğitimlerden rutin periyodlarla yararlanmaları sağlanarak bankacılık sektöründe çalışan bireylerin iş ve aile yaşamlarının dengesini koruyabilmesine olanak sağlanabilecektir.

5. Benzer biçimde iş-aile çatışması seviyelerinin belirli periyodlarda çalışanlara sunulacak anketler aracılığıyla ölçülmesi ve yüksek çatışma içerisinde bulunan personele yönelik psikolojik destek sağlanmasına yönelik işverenlere destek sağlanmasının yerinde olacağı değerlendirilmektedir. Böylece çalışan iş yaşam alanından yaşadığı çatışmaya yönelik destek alarak kendini daha güvende hissedecek ve çatışma seviyesini kontrol altında tutabilecektir.

KAYNAKLAR

- Ağyüz, N. (2013). Bankacılık sektöründe çağrı merkezi çalışanlarının tükenmişlik ve örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Akbolat, M., Oğuz, I., & Mevlüt, K. (2010). Tıbbi Sekreterlerin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarına İlişkin Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 2(4), 43.
- Aktaş, A. (1997). *Grup Süreci Ve Grup Dinamikleri*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008, Temmuz). Tükenmişlik Sendromu, Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi University Journal of Economics & Administrative Science*, 10(2), 71.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23-29.
- Arı Sağlam, G., & Bal Çına, E. (2008). “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 136-141.
- Ataman, G. (2001). G. Ataman içinde, *İşletme Yönetimi* (s. 471). İstanbul: Türkmen Kitapevi.
- Azizoğlu, Ö., & Özyer, K. (2010). Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Amprik Çalışma. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 138.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work Home Conflict Among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work. *Journal of Organizational Behavior*(12), 39-53.
- Baklacı, E. (2013). İş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma. Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Antakya, Türkiye.

- Baltaş, A., & Baltaş, Z. (2000). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bartolome, F., & Evans, P. A. (1980). Must Success Cost so much? *Harvard Business Review*(58), 137-148.
- Başaran, İ. E. (2004). *Yönetimde İnsan İlişkileri Yönetmel Davranış* (3 b.). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Başol, G., & Altay, M. (2009). Eğitim Yöneticisi ve Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 15(58), 195.
- Baysal, C. A., & Tekarslan, E. (1996). *İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Davranış Bilimleri ABD.
- Bedeian, A. G., Burke, B. G., & Moffett, R. G. (1988). Outcomes of Work- Family Conflict among Married Male and Female Professionals , 14, 475-491. *Journal of Management*(14), 475-491.
- Beemsterboer, J., & Baum, B. H. (1984). Definitions and Health Care Management. *Social work in health care*, 10(1), 97-110.
- Bilir, M. (2016). İşgörenlerde İş Aile ve Aile İş Çatışmasının Tükenmişlik Üzerine Etkisi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Rekreasyon Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Birkök, M. C. (2004). Sosyal Rol ve İşbölümü. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1-3.
- Boyar, E. (2011, Haziran). Türkiye'de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Sakarya.
- Bryans, P., & Cronin, T. P. (1983). *Organization Theory*.
- Burke, R. J. (1986). Occupational and Life Stress and the Family: Conceptual Frameworks and Research Findings. *International Review of Applied Psychology*(35), 347-369.
- Carnicer, M. P., Sanchez, A. M., Jimenez, M. P., & Vela, M. J. (2004). Work-Family Conflict in a Sourthern European Country. *Journal of Managerial Psychology*, 19(5), 466-489.

- Carroll, S. J., & Tosi, H. L. (1977). *Organizational Behaviour*. Chigago, Illinois: St. Clair Pres.
- Chang, E., & Hancock, K. (2003). Role Stres and Role Ambiguity in New Nursing. *Nursing and Health Sciences*(5), 155-163.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger Publishers.
- Cihan Benderli, Y. (2011). Onkoloji Bölümünde Çalışan Sağlık Personelinde Tükenmişlik ve Depresyon Düzeylerinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. *Yeni Tıp Dergisi*, 28, 18.
- Clark, S. C. (2000, 6). Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770.
- Cooke, R. A., & Rousseau, D. M. (1984). Stress and Strain from Family Roles and Work-Role Expectations. *Journal of Applied Psychology*(69), 252-260.
- Çağatay, A. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uygulaması: geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 63.
- Çağatay, A. (2012). İş – Aile Çatışmasının Çalışanların İş Performanslarına Etkisinin Belirlenmesi:Ankara'daki Özel Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Eğitimi Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Çarıkçı, İ. (2001). İş- Aile Çatışmaları, Etkileşim, Süreci ve Nedenleri: Türkiye’de Banka Çalışanlarında Bir Uygulama , 2001, s. 24- 33. 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, (s. 24-33). İstanbul.
- Çoban, H. (2014). İş - Aile Çatışması ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi.
- Demir, N. (2009). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerine Etkileri. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(32), 195.
- Demirel, Y., & Zeliha, S. (2009). Tükenmişlik ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkinin Kavramsal Boyutu. *TİSK Akademi*, 4(8), 149.
- Duxbury, L., & Higgins, C. (1991). Gender Differences in Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*(76), 60-74.

Duxbury, L., Higgins, C., & Lee, C. (1994). Work-Family Conflict: A Comparison by Gender, Family Type, and Perceived Control. *Journal of Family Issues*(15), 449-466.

Edelwich, J., & Brodsky, S. (1980). *Burn-out Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Human Sciences Press.

Efeoğlu, İ. E. (2006). İş – Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi (2006), s. 1 – 172., 1-172. Adana.

Ekici, K. (2014). Aile - İş Çatışması ve Tükenmişlik . Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi .

Erdoğan, İ. (1996). İ. Erdoğan içinde, *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış* (s. 146). İstanbul,: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.

Eren, E. (2001). E. Eren içinde, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (s. 543). İstanbul: Beta Yayınları.

Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınevi.

Eroğlu, F. (2013). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Basım.

Ertekin, Y. (1993). Stres ve Yönetim. *Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları*(253), 65.

Ertürk, M. (2000). *İşletmede Yönetim ve Organizasyon* (3 b.). İstanbul: Beta Yayınevi.

Evans, P., & Bartolome, F. (1984). The Changing Picture of the Relationship between Career and the Family. *Journal of Occupational Behavior*(5), 9-21.

Fırat, Z. M. (2015). Tükenmişlik ve örgütsel bağlılığın mesleki bağlılık üzerindeki etkileri: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma. Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü , İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi. İstanbul, Türkiye.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

Frone, M. R., & Cooper, M. L. (1992). Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work and Family Boundaries Asymmetrically Permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 13(7), 728.

- Frone, M. R., Russel, M., & Cooper, M. L. (1992). Prevalence of Work- Family Conflict: Are Work and Family Boundaries Asymmetrically Permeable? *Journal of Organizational Behavior* (13), 723-729.
- Genç, N. (2008). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara,: Seçkin Yayıncılık.
- Greenhaus, J. A., Bedeian, K., & Mossholder, K. (1987). Work Experiences, Job Performance, and Feelings of Personal and Family Well-Being. *Journal of Vocational Behavior*(31), 200-215.
- Greenhaus, J. H., & Parasuraman, S. (1986). A Work-Nonwork Interactive Perspective of Stress and its Consequences. *Journal of Organizational Behavior Management*(8), 37-60.
- Greenhaus, J., & Beutell, N. (1985, Ocak). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *The Academy of Management*, 19(1), 76-88.
- Güney, S. (2004). S. Güney içinde, *Açıklamalı Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış Terimler Sözlüğü* (s. 45). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Hesketh, B., & Shouksmith, G. (1986). Job and Non-Job Activities, Job Satisfaction and Mental Health Among Veterinarians. *Journal of Occupational Behavior*(7), 325-339.
- Hill, E. J., Yang, C., Hawkins, A. J., & Ferris, M. (2004). A Cross Cultural Test of the Work Family Interface in 48 Countries. *Journal of Marriage and Family*, 66(5), 1300-1316.
- İmirlioğlu, İ. (2005). İş Yaşamında Çatışma. *Verimlilik Dergisi*(3), 105-124.
- Johnson, D. W., & Johnson, F. P. (1997). *Joining together group theory and group skills* (6 b.). USA: Allyn & Bacon A Viacom Company.
- Jones, A., & Nutler, M. C. (1980). A Role Transition Approach to the Stresses of Organizationally-Induced Family Role Disruption. *Journal of Marriage and the Family*(42), 367-376.
- Jones, M. L. (1993). Role Conflict: Cause of Burnout Energizer? *Social Work*, 2(38), 136-141.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Bornout) Sendromu. *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 30.

Kahn, R. L., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., & Rosenthal, R. (1964). *Organizational Stress: Studies In Role Conflict And Ambiguity*. New York: Wiley.

Kakırman, A. (2015). Bankacılık sektöründe mükemmeliyetçilik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışma. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme (İngilizce) Anabilim Dalı, Örgütsel Davranış Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. İstanbul, Türkiye.

Kandeniz, Ü. (2008). Bir Grup Okul Öncesi Öğretmeninde Tükenmişlik Durumunun İncelenmesi. *Kastamonu Üniversitesi Kastamonu Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(2), 432.

Kaschka, W. P., Korczak, D., & Broich, K. (2011). Burnout: A Fashionable Diagnosis. *Deutsches Arzteblatt International*, 108(46), 784.

Kılıç, M. (2001). *Yönetim Organizasyon, Çatışma ve Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayınları.

Kılınç, T. (1985). Örgütlerde Çatışma: Mahiyeti ve Nedenleri. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 103-124.

Kılınç, T. (2000). *Çatışma İçinde Davranışın Sosyal Psikolojisi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.

Kıyıkçı, M. (2016). Yıkıcı liderlik algısı ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Bankacılık sektöründe bir inceleme. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Kütahya, Türkiye.

Koçel, T. (1995). *İşletme Yöneticiliği* (5 b.). İstanbul: Beta Yayınları.

Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H., & Connolly, T. F. (1983). A Model of Work, Family, and Interrole Conflict: A Construct Validation Study. *Organizational Behavior and Human Decision Performance*, 32(2), 198-215.

Koyuncu, N. (2015). İşyerinde psikolojik şiddetin (Mobbing) tükenmişlik sendromu ile ilişkisi - Bankacılık sektöründe bir uygulama. Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Kars, Türkiye.

Kuzgun, Y. (2000). *Rehberlik ve Psikolojik Danışma*. Ankara: ÖSYM Yayınları.

Lapierre, L. A. (2005). Further Validation of Carlson, Kacmar and Williams (2000) Work – Family Conflict Measure. *Best Paper Proceedings of the Academy of Management Annual Meeting*. Honolulu, Hawaii.

- Leiter, M., & Durup, M. (1996). Work, Home and In-Between: A Longitudinal Study of Spillover. *Journal of Applied Behavioral Science*, 32, 39-47.
- Macit, M. (2015). İşkoliklik, İş - Aile Çatışması ve Tükenmişlik İlişkileri Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. Gaziosmanpaşa Üniversitesi .
- Maslach, C. (1976, Eylül). Burned-out. *Human Behavior*, 9(5), 16-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Metin, Ö., & Özer, F. G. (2007). Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10(1), 59.
- Nagy, S., & Davis, L. G. (1985). Burnout: A comparative analysis of personality and environmental variables. *Psychological Reports*(57), 1319-1326.
- Naktiyok, A., & Karabey, C. N. (2005). İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 183-184.
- Nazlıoğlu, E. H. (2009). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Muhasebe ve Finansman Anabilim Dalı .
- O'driscoll, M., Ligen, D., & Hildreth, K. (1992). Time Devoted to Job and Off-Job Activities, Interrole Conflict, and Affective Experiences. *Journal of Applied Psychology*, 77, 272-279.
- Osmanoğlu Taştan, N. (2015). Mobbing (psikolojik şiddet) algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. İstanbul, Türkiye.
- Özalp, İ. (1989). Örgütlerde Çatışma. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* (1), 81.
- Özen, F. (2015). Öğretmenlerde İş Stresinin Tükenmişlik, İş - Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.

- Özen, S., & Uzun, T. (2005). İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulam. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(3).
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (1996). Örgütsel Davranış. *Örgütsel Davranış (111)*, 168. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları.
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2003). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi .
- Pleck, J. H. (1977). The Work-Family Role System. *Social Forces*(24), 417- 427.
- Rice, R. W., Gentile, D., & Mcfarlin, D. B. (1991). Facet Importance and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 31-39.
- Solmuş, T. (2001, Mart). Örgütlerde Kişilerarası – Gruplar arası Çatışmalar ve Çatışma Yönetimi. *Türk Psikoloji Bülteni* (20), s. 42.
- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler, Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul:: Beta Yayınları.
- Stordeur, S., & D'hoore W., C. V. (2001). Leadership, Organizational Stress, and Emotional Exhaustion Among Hospital Nursing Staff. *Journal of Advance Nursing*, 4(35), 533-542.
- Süloğlu, A. (2009). Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromu. *T.C. Sağlık Bakanlığı, Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi*. İstanbul.
- Süren, S. (2015). Banka çalışanlarında tükenmişlik ve beş büyük kişilik özellikleri arasındaki ilişki: Bir alan araştırması. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir, Türkiye.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T., & Çelik, A. (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tanner, A. (1983.). Middle Management Stress: Recognizing and Treating Burnout Victims. *Human Facilities Management*, 12-22. .
- Taysı, K. (2012, Temmuz 16). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Edirne, Türkiye.

Thomas, L., & Ganster, D. (1995). Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict And Strain: A Control Perspective. *Journal of Applied Psychology*(80), 6-15.

Torlak, N. G. (2008). *Organizasyon Teorileri*. İstanbul: Beta Basım Yayım.

Türk Dil Kurumu. (2016, 05 17). [www.tdk.gov.tr: http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.573b7678ba0733.38812665](http://www.tdk.gov.tr:www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.573b7678ba0733.38812665) adresinden alındı

Uluçınar, A. T. (2000). *Grup Dinamiği ve Çatışma Yönetimi*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.

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. Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Zonguldak.

Voydanoff, P. (2005). Work Demands and Work-to-Family and Family-to-Work Conflict: Direct and Indirect Relationships. *Journal of Family Issues*, 26(6), 707-726.

Wikimedia Topluluğu Kullanıcı Grubu Türkiye. (2016, Kasım 20). *Vikipedi*. Vikipedi Özgür Ansiklopedi: https://tr.wikipedia.org/wiki/Sanayi_Devrimi adresinden alındı

www.tbb.org.tr. (2016, 1 20). Türkiye Bankalar Birliği Resmi İnternet Sayfası : <https://www.tbb.org.tr/tr/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/eylul--2014---banka,-sube-ve-personel-bilgileri-/1373> adresinden alındı

Yang, N., Chen, C. C., Choi, J., & Zou, Y. (2000). Sources of Work – Family Conflict: A Sino – US Comparison of the Effects of Work and Family Demands. *The Academy of Management Journal*, 43(1), 113-123.

Yurtseven, Ö. (2008). İş – Aile Çatışması, İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, 53-54. Antalya, Türkiye.

Zedeck, S., & Mosier, K. L. (1990). Work in The Family and Employing Organization. *American Psychologist* (45), 240-251.

EKLER

1. Ek A : Demografik Bilgi Formu.....	112
2. Ek B : İş–Aile Çatışması Ölçeği	115
3. Ek C : Tükenmişlik Ölçeği.....	116



Ek-A: Demografik Bilgi Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı bünyesinde yürütülen bankacılık sektöründe çalışanların tükenmişlik ve iş-aile yaşamı çatışması düzeyini belirleyen faktörlere ilişkin bir araştırma çalışmasının parçasıdır.

Anket, bazı demografik bilgilerle ilgili sorular dışında, konuyla ilgili 47 sorudan oluşmaktadır. Bu soruların cevaplandırılması ortalama 15 dakika sürmektedir. Hiçbir sorunun doğru veya yanlış cevabı yoktur. Önemli olan soruların doğru ve içten cevaplanmasıdır. Cevapsız soruların bulunduğu anketlerden elde edilen veriler kullanılamaz olduğundan, anketteki tüm soruların cevaplanması araştırma açısından son derece önemlidir. Anketin hiçbir yerinde çalıştığınız kurum, kimlik veya iletişim bilgileriniz sorulmamaktadır. Bu konularla ilgili herhangi bir bilgi toplanmadığı gibi herhangi bir şekilde kullanılması da söz konusu değildir. Anket cevaplarınız kesinlikle gizli tutulacak olup yalnızca araştırma kapsamında elde edilecek genel değerlendirmelerde veri olarak kullanılacaktır.

Anketi doldurarak bu araştırmanın gerçekleşmesine destek olduğunuz ve katkıda bulunduğunuz için teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Gonca TEMEL
Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Öğrencisi

İletişim:

E-posta: gonca.temel@yahoo.com

Tel: 0530 923 56 33

1. Yaşınız:

2. Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın

3. Yaşadığınız İl/İlçe:

4. Akademik Durumunuz:

() Doktora () Yüksek Lisans () Lisans

() Ön Lisans (Yüksek Okul) () Lise () Diğer:

5. Bankacılık Sektöründeki Mesleki Deneyim Süreniz:

6. Bankacılık sektöründe hangi alanda çalışıyorsunuz?

() Operasyon () Pazarlama ve Satış

7. Aylık Net Geliriniz:

() 1,000 - 2,000 TL () 2,001 - 3,000 TL () 3,001 - 4,000 TL

() 4,001 - 5,000 TL () 5,001 TL Üzeri

8. Günlük Ortalama Mesai Süreniz:..... saat

9. Medeni Durumunuz:

() Bekar () Evli () Ayrı yaşıyor/boşanmış

10. Evli iseniz kaçınıcı evliliğiniz?

() 1 () 2 () 3 () 4 veya daha fazla

11. Eşinizden ayrı yaşıyor/boşanmış iseniz bu durumun iş-aile çatışması yaşamanızla bir ilgisi var mıdır?

() Evet () Hayır () Kısmen

12. Evli iseniz çocuğunuz var mı?

() Evet () Hayır

13. Çocuğunuz Var ise Sayısı:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ve daha fazla

14. Çocuğunuzun Yaşı:

☐ Hepsi okul öncesi yaşıta ☐ Okul öncesi ve okul yaşıta

☐ Hepsi okul yaşıta ☐ Okul ve okul sonrası yaşıta

☐ Hepsi okul sonrası yaşıta

15. Evde bakım gerektiren/yaşlı anne/babanız var mı?

☐ Evet ☐ Hayır

16. Evde bakım gerektiren/yaşlı anne/babanız var ise bakımlarıyla sizden başka ilgilenebilecek kimse var mı?

☐ Evet ☐ Hayır

Ek-B : İş –Aile Çatışması Ölçeği

Tablo B.1: Davranışa dayalı iş-aile çatışması alt boyutuna ait sorular

		Kesinlikle	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle
		1	2	3	4	5
	Zamana Dayalı İş - Aile Çatışması	1	2	3	4	5
A - 1	İşim ailemden çok fazla uzak kalmama neden oluyor.	1	2	3	4	5
A - 2	İş dışındaki zamanım ailedeki bireylerinin programları ve benim sosyal ihtiyaçlarımla yeteri kadar uyumuyor.	1	2	3	4	5
A - 3	Genellikle mesai saatleri dışında da fazla çalışmak zorunda bırakılıyorum.	1	2	3	4	5
A - 4	Daha az çalışmak ve evde daha fazla zaman geçirmek ihtiyacı hissediyorum.	1	2	3	4	5
A - 5	Kişisel yaşamımda fazla şey yapmak için zamanım olmasını isterdim.	1	2	3	4	5
A - 6	İş saatlerimin belirsizliği aile ve/veya sosyal hayatımı engelliyor.	1	2	3	4	5
A - 7	Çoğu zaman işim nedeniyle önemli ailevi veya sosyal faaliyetleri özlüyorum.	1	2	3	4	5
	Strese Dayalı İş - Aile Çatışması	1	2	3	4	5
A - 8	İşim, aile ve/veya sosyal yaşantımdan keyif almamı engelleyecek düzeyde yoruyor ve bunaltıyor.	1	2	3	4	5
A - 9	Çoğunlukla işim hakkında eşim veya diğer aile bireyleri ile tartışıyorum.	1	2	3	4	5
A - 10	İşten eve geldiğimde genellikle ailem veya arkadaşlarımla vakit geçirmek için çok bitkin oluyorum.	1	2	3	4	5
A - 11	Genellikle iş yeri problemlerimi eve yansıttığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
A - 12	İş ile ilgili sorumluluklar nedeniyle bazen eve geldiğimde, yapmaktan zevkaldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli oluyorum.	1	2	3	4	5
A - 13	İşim yüzünden çoğu kez evde sinirli oluyorum.	1	2	3	4	5
A - 14	İşimin ev yaşantımı olumsuz etkilediğini fark ettim.	1	2	3	4	5
A - 15	İşim, işten uzak kaldığım zamanlarda dinlenmemi zorlaştırıyor.	1	2	3	4	5
A - 16	İş ve ev yaşantımı dengelemeye çalışmak konusunda genellikle gergin hissediyorum.	1	2	3	4	5
A - 17	Ailem ve arkadaşlarım işimde geçirdiğim zaman nedeniyle mutsuz olduklarını ifade ediyorlar.	1	2	3	4	5
A - 18	Ailem ve arkadaşlarım genellikle işim ile meşgul olmamdan hoşnut değiller.	1	2	3	4	5
	Davranışa Dayalı İş- Aile Çatışması ve Aile - İş Çatışması	1	2	3	4	5
A - 19	Evde üstlendiğim roller (ebeveyn,eş, vs.) iş yerinde üstlendiğim roller ile çatışıyor.	1	2	3	4	5
A - 20*	İş yerinde öğrendiğim davranışlar daha iyi bir ebeveyn, eş, çocuk, arkadaş vs. olmamda bana yardımcı oluyor.	1	2	3	4	5
A - 21*	Bazen evde sergilediğim davranışın iş yerinde etkili olmadığını fark ediyorum.	1	2	3	4	5
A - 22	Aile veya sosyal yaşantım işime engel oluyor.	1	2	3	4	5
A - 23	Bazen ailevi konular veya problemler nedeniyle işimi özlüyorum.	1	2	3	4	5
A - 24	Evdeki stres nedeniyle genellikle, iş yerinde ailevi konularla meşgul oluyorum.	1	2	3	4	5
A - 25	Evde yapmak zorunda olduğum şeyler yüzünden genellikle iş yerinde yorgun oluyorum.	1	2	3	4	5

*Davranışa dayalı iş-aile çatışması alt boyutuna ait sorulardır.

Ek-C: Tükenmişlik Ölçeği

		Hiçbir Zaman 0	Çok Nadir 1	Bazen 2	Çoğu Zaman 3	Her zaman 4
B - 1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0	1	2	3	4
B - 2	İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.	0	1	2	3	4
B - 3	Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda kaldığımda yorgunluk hissediyorum.	0	1	2	3	4
B - 4	Hizmet verdiğim müşterilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.	4	3	2	1	0
B - 5	Hizmet verdiğim bazı müşterilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
B - 6	Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, beni gerçekten gergin hissettiriyor.	0	1	2	3	4
B - 7	Hizmet verdiğim müşterilerin sorunlarını etkili bir biçimde çözerim.	4	3	2	1	0
B - 8	İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	0	1	2	3	4
B - 9	Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.	4	3	2	1	0
B - 10	Bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum.	0	1	2	3	4
B - 11	Bu işin, beni duygusal olarak körelttiğinden endişe ediyorum.	0	1	2	3	4
B - 12	Kendimi çok enerjik hissediyorum.	4	3	2	1	0
B - 13	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	0	1	2	3	4
B - 14	İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum.	0	1	2	3	4
B - 15	Hizmet verdiğim bazı müşterilerin ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor.	0	1	2	3	4
B - 16	Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0	1	2	3	4
B - 17	Hizmet verdiğim müşterilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum.	4	3	2	1	0
B - 18	Hizmet verdiğim müşterilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissedirim.	4	3	2	1	0
B - 19	İşimde birçok önemli şey yaptım.	4	3	2	1	0
B - 20	Sabırımın tükendiğini hissediyorum.	0	1	2	3	4
B - 21	İşimde, duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım.	4	3	2	1	0
B - 22	Hizmet verdiğim müşterilerin, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum.	0	1	2	3	4