

**T.C.
ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ VE BU İLİŞKİDE İŞ STRESİNİN ARACILIK ROLÜ

Yüksek Lisans Tezi

Reyhan Eda BAĞ

Danışman

Prof. Dr. İlhami YÜCEL

Erzincan/2021

TEZ BİLDİRİMİ

"İş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ve bu ilişkide iş stresinin aracılık rolü" isimli "**Yüksek Lisans**" tezim tarafımda intihal programı ile incelenmiştir. Buna göre tezimde bilimsel etik ihlali ve intihal olarak nitelendirilebilecek herhangi bir durum olmadığını taahhüt ederim.

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir biçimde elde edildiğini; aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi beyan ederim.

Reyhan Eda BAĞ

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ VE BU İLİŞKİDE İŞ STRESİNİN ARACILIK ROLÜ

Reyhan Eda BAĞ

**Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme
Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Mayıs 2021**

Tez Danışmanı: Prof. Dr. İlhami YÜCEL

ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracı rolünün incelenmesidir. Amaç kapsamında oluşturulan model ve hipotezlerin test edilmesine yönelik havacılık sektöründe yer hizmetleri alanında faaliyet gösteren iki şirketin 154 çalışanından veri toplanmıştır. Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmış olup veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 22 ve AMOS 22 programları kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti ve iş stresi üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu ve son olarak iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık rolünün bulunduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş-aile çatışması, İşten ayrılma niyeti, İş stresi, Aracılık rolü.

**THE RELATION BETWEEN WORK-FAMILY CONFLICT AND
TURNOVER INTENTION AND INTERMEDIARY ROLE OF WORK
STRESS ON THIS RELATIONSHIP**

Reyhan Eda BAĞ

Erzincan Binali Yıldırım University. Institute of Social Sciences

Department of Business, Master's Thesis, May 2021

Thesis Supervisor: Prof. Dr. İlhami YÜCEL

ABSTRACT

The purpose of this study is to research intermediary role of work stress in the case of relationship between work-family conflict and turnover intention. To collect the data for the model and the hypotheses made for this purpose, 154 employees who work at two different ground handling company which is operating at the airport is applied. In this study the quantitative research technique is used as a research method and the questionnaire form is used as a data collection tool. The obtained data is analysed with the programs SPSS 22 and AMOS 22. As a result of the analyses it is seen that; the work-family conflict has a positive effect on turnover intention and work stress, the work stress has a positive effect on turnover intention also and as a last conclusion there is a intermediary role of work stress on over relationship between work-family conflict and turnover intention.

Keywords: Work-Family Conflict, Turnover Intention, Work Stress, Intermediary Role.

ÖN SÖZ

Bu tez çalışmamın tamamlanma sürecinde değerli değerlendirmeleri ve desteği ile çalışmamda önemli katkıları bulunan danışman hocam Sayın Prof. Dr. İlhami YÜCEL' e, çalışmamın çeşitli aşamalarında yardımlarını esirgemeyen hocam Sayın Doç. Dr. Daimi KOÇAK' a teşekkür ederim.

Bu zorlu süreçte, en stresli anlarımda sabrı ve anlayışı ile yanımda olan, motivasyonumu yüksek tutabilmek adına elinden gelen tüm çabayı sergileyen hayat arkadaşım ve değerli eşim Yunus BAĞ'a teşekkür ederim.

Son olarak, hayatımın her alanına anlam katan ve daima beni destekleyen, bugünlere gelmemde büyük bir fedakarlık ve çaba gösteren babam Muammer NERGİZ' e ve annem Nihal NERGİZ' e sonsuz teşekkür ederim.

Reyhan Eda BAĞ

İÇİNDEKİLER

TEZ BİLDİRİMİ.....	I
ÖZET	II
ABSTRACT.....	III
ÖN SÖZ	IV
İÇİNDEKİLER	V
KISALTMALAR.....	IX
ŞEKİLLER LİSTESİ	X
TABLolar LİSTESİ.....	XI
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
1. İŞ AİLE ÇATIŞMASI	3
1.1. İş Aile Çatışması Kavramı	5
1.2. İş-Aile Çatışması Kuramları	8
1.2.1. Çatışma Kuramı.....	9
1.2.2. Kaynakların Kısıtlılığı Kuramı.....	10
1.2.3. Akılcı Bakış Açısı Kuramı	11
1.2.4. Taşma Kuramı	12
1.2.5. Telafi Kuramı	13
1.3. İş-Aile Çatışması Türleri.....	14
1.3.1. Zaman Odaklı Çatışma	15
1.3.2. Gerginlik Odaklı Çatışma.....	16
1.3.3. Davranış Odaklı Çatışma.....	17
1.4. İş Aile Çatışmasının Boyutları	19
1.4.1. İş - Aile Çatışması	20

1.4.2. Aile-İş Çatışması	20
1.5. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri ve Sonuçları	22
1.5.1. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri	22
1.5.1.1. Kişi İle İlgili Faktörler	22
1.5.1.1.1. Cinsiyet	22
1.5.1.1.2. Kişilik ve Yaş	23
1.5.1.1.3. Medeni Durum	24
1.5.1.2. İş ile İlgili Faktörler	25
1.5.1.2.1. Yönetici Tutumu	25
1.5.1.2.2. Çalışma Saatlerinin Uzunluğu ve Düzensizliği.....	26
1.5.1.2.3. İş ve Çalışma Koşulları	27
1.5.1.3. Ailevi Faktörler.....	27
1.5.1.3.1. Çocuk Bakım Sorunları.....	28
1.5.1.3.2. Ailedeki Yaşlı Bakım Sorunları.....	29
1.5.1.3.3. Evlilik ve Eş Desteği.....	29
1.5.2. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları.....	30
1.5.2.1. Kişi ve Aile ile İlgili Sonuçlar	31
1.5.2.2. İş ve Örgüt ile İlgili Sonuçlar	32
İKİNCİ BÖLÜM.....	35
2.1. İşten Ayrılma Niyeti.....	35
2.1.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı	36
2.1.2. İşten Ayrılma Niyetine Neden Olan Faktörler	38
2.1.2.1. Kişi İle İlgili Faktörler	39
2.1.2.2. İş İle İlgili Faktörler	41
2.1.2.3. Çevre ile İlgili Faktörler	42
2.1.3. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları.....	44
2.2. İş Stresi.....	48
2.2.1. Stres Kavramı	48
2.2.2. Stresin Özellikleri ve Belirtileri.....	49
2.2.3. İş Stresi Kavramı	51

2.2.4. İş Stresi Kaynakları	53
2.2.4.1. Bireysel Stres Kaynaklar	54
2.2.4.2. Örgütsel Stres Kaynakları	55
2.2.4.3. Çevresel Stres Kaynakları	57
2.2.5. İş Stresi Sonuçları	58
2.2.5.1. İş Stresinin Bireysel Sonuçları	58
2.2.5.2. İş Stresinin Örgütsel Sonuçları	60
2.2.6. İş Stresi Yönetimi	61
2.2.6.1. İş Stresi Yönetiminde Bireysel Stratejiler	62
2.2.6.2. İş Stresi Yönetiminde Örgütsel Stratejiler	63
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	65
3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	65
3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	65
3.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli	66
3.2.1. İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki	67
3.2.2. İş-Aile Çatışması ve İş Stresi Arasındaki İlişki	67
3.2.3. İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki	69
3.2.4. İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Stresinin Aracılık Rolü	70
3.3. Araştırmanın Yöntemi	71
3.3.1. Veri Toplama Araçları	71
3.3.1.1. İş-Aile Çatışması Ölçeği	72
3.3.1.2. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	72
3.3.1.3. İş Stresi Ölçeği	72
3.3.2. Normallik Testi	73
3.3.3. Verilerin Analizi	74
3.4. Araştırmanın Bulguları	75
3.4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular	75

3.4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Analizi ve Faktör Analizi Bulguları	76
3.4.2.1. İş Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi ve Açıklayıcı Faktör Analizi	76
3.4.2.2. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi ve Açıklayıcı Faktör Analizi.....	78
3.4.2.3. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi ve Açıklayıcı Faktör Analizi.....	79
3.4.3. Doğrulamalı Faktör Analizi.....	81
3.4.4. Betimleyici İstatistikler	83
3.4.5. Değişkenler Arasındaki İlişkiler	84
3.4.6. Yapısal Eşitlik Modelinin Analizi ve Örtük Değişkenler Arasındaki İlişkinin Ortaya Konması	85
3.4.7. Demografik Özelliklere Göre Yapılan Karşılaştırmalar.....	90
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	95
KISITLILIKLAR VE GELECEKTEKİ ARAŞTIRMALARA ÖNERİLER.....	101
KAYNAKÇA.....	102
EKLER.....	126

KISALTMALAR

AMOS	: Analysis of Moment Structures
ANOVA	: Analysis of Variance
CFI	: Comparative Fit Index
CMIN/DF	: Relative Chi Square Index
GFI	: Goodness of Fit Index
H	: Hipotez
IBM	: International Business Machines
İAÇ	: İş-Aile Çatışması
İAN	: İşten Ayrılma Niyeti
İS	: İş Stresi
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
NFI	: Normed Fit Index
RMSEA	: Root Mean Square Error of Approximation
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
TLI	: Tucker-Lewis index
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri
χ^2	: Ki-kare
YEM	: Yapısal Eşitlik Modeli

ŞEKİLLER LİSTESİ

		Sayfa No
Şekil 1	İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışması Nedenleri ve Sonuçları	21
Şekil 2	İş - Aile Çatışmalarında Kavramsal Model	30
Şekil 3	Çalışan Bireyin İşten Ayrılma Karar Süreci Modeli	37
Şekil 4	Stresin Bireysel Sonuçları	59
Şekil 5	Araştırma Modeli	71
Şekil 6	Araştırma Modelinin Standardize Edilmiş Kestirim Sonuçlarının Yapısal Model Üzerinde Gösterilmesi	87

TABLolar LİSTESİ

		Sayfa No
Tablo 1	İş-Aile Çatışma Türleri Oluşumu	14
Tablo 2	İşten Ayrılma Niyetinin Pozitif Sonuçları	46
Tablo 3	İşten Ayrılma Niyetinin Negatif Sonuçları	47
Tablo 4	Stres Belirtileri	51
Tablo 5	Ölçeklere İlişkin Normallik Testleri Sonuçları	73
Tablo 6	Değişkenlere İlişkin Çoklu Doğrusal Bağlantı Sonuçları	74
Tablo 7	Anket Katılımcılarına Ait Demografik Bilgiler	75
Tablo 8	Cronbach's Alpha Düzey Değerleri İçin Bir Sınıflama	76
Tablo 9	İş- Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları	77
Tablo 10	İş-Aile Çatışmasına İlişkin Açıklayıcı Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	77
Tablo 11	İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları	78
Tablo 12	İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	79
Tablo 13	İş Stresi Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları	80
Tablo 14	İş Stresi Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	81
Tablo 15	Ölçüm Modeli ve Alternatif Modellere İlişkin Uyum İyiliği Değerleri	83
Tablo16	Değişkenlerin Betimleyici İstatistikleri	84
Tablo 17	Değişkenlerin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri	85

Tablo 18	Hipotezlerin Analiz Sonuçları	87
Tablo 19	Değişkenlerin Doğrudan, Dolaylı ve Toplam Etkileri	88
Tablo 20	Ölçek Puan Ortalamalarının Cinsiyet Bakımından Karşılaştırılması	91
Tablo 21	Ölçek Puan Ortalamalarının Medeni Durum Bakımından Karşılaştırılması	92
Tablo 22	Ölçek Puan Ortalamalarının Yaş Değişkeni Bakımından Karşılaştırılması	92
Tablo 23	Ölçek Puan Ortalamalarının Eğitim Durumu Bakımından Karşılaştırılması	93
Tablo 24	Ölçek Puan Ortalamalarının Hizmet Süresi Bakımından Karşılaştırılması	93

GİRİŞ

İnsanlık tarihine bakıldığında aile kavramı, farklı şekillerde, daima toplumsal yapının ve sosyal yaşantının temel parçası olarak karşımıza çıkmakta ve yine insanlık tarafından geliştirilen ekonomi, siyasal ve sosyal ideoloji yapılarının her zaman içinde olarak onlardan etkilenmekte ve etkilemektedir. İş kavramı ise, aile kavramı ile birlikte birey yaşamının temelinde yer alan ve birey ihtiyaçlarının karşılanmasında önemli bir kaynağı ifade etmektedir. Günümüzde küreselleşmenin etkisiyle yaşanan değişimler, iş hayatında önemli etkilere neden olmuştur. Bu etkiler, bireylerin iş hayatında sürekli artan ve değişen rollere ayak uyduramamalarına, iş ve aile alanları arasında istenilen dengenin kurulamaması nedeniyle birtakım sorunlar yaşamalarına, sonuçta ise alanlar arasında çatışmalar yaşamalarına neden olmaktadır. İş ve aile hayatında yaşanan bu çatışma hali iş-aile çatışması olarak ifade edilmektedir.

İş-aile çatışması, bireylerin iş ve aile hayatlarında üstlendikleri rol ve sorumluluklara yönelik yeterli değerlendirmeleri yapamamalarının bir sonucudur. Yaşanacak çatışmalar, çalışan bireylerin ciddi bir stres hali ile karşı karşıya kalarak hem fiziksel hem de zihinsel birtakım sağlık problemleri ve aile ilişkilerinde bazı sorunlar yaşamalarına neden olabilmektedir. İş hayatı açısından ise çatışmanın birey üzerinde oluşturduğu baskı ve stres, iş tatmininin ve örgüte olan bağlılığın azalması devamında ise işten ayrılma niyetinin oluşması şeklinde sonuçlara neden olabilmektedir. Tüm bu süreçte bireyin örgütün işleyişine, gelişimine ve gelecekteki hedeflerine katkıda bulunması pek mümkün görülmemektedir. Bu nedenle çalışanların iş ve aile çatışmalarına bağlı etkilerin belirlenmesi ve gerekli düzenlemelerin örgüt tarafından planlanması gerekmektedir.

Bu tez çalışmasında bireylerin gerek iş gerekse aile hayatında üstlenmiş oldukları görevler sonucunda yaşadıkları iş-aile çatışmaları ve sonuçta ortaya çıkan işten ayrılma niyeti ilişkisinin açıklanması ve bu ilişkide iş stresinin aracı rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu sebeple havacılık sektöründe hizmet veren yer

hizmetleri işletmeleri çalışanları ile araştırma yapılması planlanmıştır. Hazırlanmış olan tez çalışması toplam 3 bölümden oluşmaktadır.

Çalışmanın ilk bölümünde iş-aile çatışması kavramı, iş-aile çatışmasının kuramları, türleri, boyutları, nedenleri ve sonuçları açıklanmıştır. İkinci bölümünde işten ayrılma niyeti kavramı, işten ayrılma niyetine neden olan faktörler ve işten ayrılma niyetinin hem birey hem de örgüt açısından meydana getirdiği sonuçlar incelenmiştir. Devamında ise iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık rolü incelenen iş stresi kavramı açıklanmıştır. Üçüncü bölümde ise çalışmanın amacı, önemi, hipotezleri ve modeli konularına değinilmiş, iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti ile ilişkisi ve bu ilişkide iş stresinin aracı rolünü incelemeye yönelik yapılan analizler sonucu elde edilen bulgular açıklanmış ve devamında sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. İŞ AİLE ÇATIŞMASI

Günümüz iş dünyasında, hızla gelişen teknoloji doğrultusunda sürekli değişimler yaşamaktadır. Bu değişimler nedeniyle birçok sektörde iş ve aile alanları arasında çizilen sınır neredeyse kaybolmak üzeredir. Çalışan bireyler, yaşamları boyunca dahil oldukları farklı grup ve kurumlar içinde birçok farklı rol ve sorumluluk üstlenmektedir. Bu kurumlardan en önemlisi aile olarak kabul edilmektedir (Hill, 2005). Aile kavramı genel olarak ebeveyn ve çocuklardan oluşan toplumun en küçük birimi şeklinde tanımlanmaktadır. Bazı toplumlarda ise aile, bu durumun tersine daha geniş bir kavram olarak ifade edilmektedir (Stoner ve Hartman, 1990). Aile kavramının yanında iş kavramı da bireylerin yaşamlarının büyük bir kısmını kaplayan, sahip olunan zaman ve enerjinin de önemli bir kısmının harcandığı bir alan haline gelmiştir. İş kavramı, genellikle bireylerin maddi bir olanak sağlama yolu olarak bilinse de yaşanan değişimler ile bireyin hayatında aile kadar önemli bir yere sahip olduğu görülmüştür (Mustafayeva, 2013).

İş ve aile, birey hayatında önemli yere sahip ve sürekli etkileşim içerisinde olan öğelerdir. Kimi zaman aile ile ilgili yaşanan sorunlar iş hayatına, kimi zaman ise iş ile ilgili yaşanan sorunlar aile hayatına taşınmaktadır. Bu süreçte iş ve aile rolleri arasında bazı çatışmalar ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkan bu çatışmalar; iş-aile çatışması olarak adlandırılmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Yaşanabilecek çatışmalar, bireyin sahip olduğu güdülerin türü, şiddeti ve yaşam koşullarına göre değişiklik göstermesinin yanı sıra; birbirleri ile uyuşmayan iki güdünün eş zamanlı olarak devreye girdiği durumlarda da ortaya çıkabilmektedir. Birey bir konu hakkında karar vermesi gerektiğinde gerilmeye veya karar sürecinde zorluklar yaşamaya başlıyorsa yüksek ihtimalle bir çatışma anı içerisinde bulunmaktadır. Bunun yanı sıra çatışma yaşanan her konunun farklı çatışmalara neden olduğu ve her çatışmanın farklı sorunları da beraberinde getirdiği bilinmektedir (Cüceloğlu, 1999).

Sahip olunan iş ve iş dışında kalan yaşantıyla ilgili roller bireyler üzerinde bazı sorumluklara neden olur ve bu sorumlulukların her zaman kusursuz olarak ve bir sinerji içerisinde yerine getirilmesi imkansızdır. İş ve aile kavramlarına ilişkin üstlenilen rollerin uyumlu bir şekilde yerine getirilememesi bu iki boyut arasında uyumsuzlukların ve çatışmaların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu çatışmaların yaşanma nedeni ise kısıtlı ve rollerin yerine getirilmesinde en temel kaynak olan zaman kaynağının yetersiz kalmasıdır. Zaman kaynağında yaşanan kısıtlanma nedeniyle bireyler sorumluluklarını yerine getirememekte veya aile içinde stres yaşamaları halinde işte sergilemeleri gereken performansı olumsuz etkilenmekte ve tüm bunların sonucu olarak iş-aile çatışması kaçınılmaz bir hale gelmektedir (Kopelman, Greenhaus ve Connolly, 1983).

İş-aile çatışması kavramı; bireylerin iş veya aile hayatlarında meydana gelebilecek olan ve çoğu zaman birbiri ile ilişkili olmayan, birey üzerinde olumsuz baskı ortamı oluşturan durumlar olarak açıklanmaktadır. Bu olumsuz durumların kişinin iş veya aile hayatından herhangi birinde meydana gelmesi, ilişki içinde olduğu diğer alan olan yine iş veya aileye yansiyarak ek bir olumsuzluk meydana getirecektir. Sonuç olarak ise mevcut her iki ortamda da uyumsuzluklar ortaya çıkacak ve bireyler yine bir çatışma durumu ile karşılaşacaktır (Catsouphe, Kossek ve Sweet, 2007).

İş-aile çatışması kavramı, yapılan birçok çalışma ile zenginleştirilmiş, kavramın türleri, boyutları, yönleri ve meydana gelme nedenleri ortaya konularak genişletilmiş ve birçok farklı sonucu ortaya konmuştur. Bu bölümün ise çalışmanın değişkenlerinden ilki ve literatürdeki birçok araştırmaya konu olan iş-aile çatışması ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

1.1. İş Aile Çatışması Kavramı

Toplumun temelini oluşturan aile, bireylerin duygu ve düşüncelerinin şekillendiği ve yaşamları boyunca sığınabilecekleri liman görevini üstlenen bir kurumdur. Bu kurumun içinde bulunan bireyler bazı temel sosyal sorumluluklar üstlenmektedir (Güney, 2016). Birey hayatında ailesi kadar işinin de büyük bir yere sahip olduğu unutulmamalıdır. Dolayısıyla bireyin zamanı bu iki alan arasında geçmekte ve bu durum yaşamı boyunca da devam etmektedir. Bazı zamanlarda aile talepleri iş taleplerinin önüne geçerken bazı zamanlarda ise tersi durum yaşanmakta, işin talepleri ön planda tutulmaktadır. Bireyin tüm yaşamı, bu iki öge arasında denge kurmakla geçmekte ve dengenin sağlanamadığı durumlarda bazı çatışmalar ortaya çıkmaktadır.

İş ve aile ilişkisi, rol kavramı ile kurulmaktadır. Rol kavramından ilk defa Linton (1936) bahsetmiş ve rolü statü ile ilişkilendirerek “statünün dinamik yönü” şeklinde tanımlamıştır (Toraman, 2009). Rol; bireylerin sosyal hayatlarında sahip oldukları statüleri veya iş ve aile gibi çeşitli kurumlardaki faaliyetleri gereği, kendinden göstermesi beklenen davranışlar bütünü şeklinde de tanımlanmaktadır (Mish, 2004). Rol çatışması kavramı ise Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal tarafından 1964 yılında yapılan bir çalışma ile literatüre kazandırılmıştır. Araştırmacılara göre iş ve aile rollerinden birini yerine getirmeye çalışan birey, diğer rolleri yerine getirmekte zorlanabilmekte ve bireyin eş zamanlı olarak farklı roller üstlenmesi gerekmesi ise rol çatışmasını ortaya çıkarmaktadır (Kahn vd., 1964).

Roller arası çatışmayı konu edinen iş-aile çatışması, eş zamanlı olarak birbiri ile uyumayan iş ve aile kurumlarının yüklemiş olduğu rol baskısı olarak da düşünülmektedir. Başka bir deyişle bu durum; bireyin iş yaşantısındaki rolünü yerine getirmeye çalışırken, aile yaşantısındaki rolünü yerine getirmekte güçlük geçmesi şeklinde açıklanabilmektedir. Üstlenilen rollerin tanımı genişledikçe sorumluluklar da aynı oranda artmaktadır. Bireyin sorumluluk almasının yanı sıra almış olduğu sorumlulukların kapasitesinin üstünde olması veya kapasitesini tam kullanamaması daha büyük problemlere neden olacak, beraberinde bazı çatışmaları ortaya çıkaracaktır. Sahip olunan iş ve aile görevlerinde aile fertlerinin destekçi olmayışı ise

bu süreci daha da zorlaştıracak ve rollerini yerine getirmelerini daha da güçleştirecektir (Greenhouse ve Bautell, 1985).

Yaşantısı içinde iş-aile çatışmasıyla karşı karşıya kalan bir birey, sahip olduğu statüden kaynaklı rollerin birbirleriyle çelişmesi ve sonuçlarının negatif yönde ilerlemesi gibi durumlarla karşılaşmaktadır. İş ve aile kavramları arasındaki olumsuzluklar; iş-aile etkileşiminin sorunlarını, yaşanan uyumsuzlukları ve gerginlikleri ifade etmektedir. Genel bir bakışla yaşanan rol çatışması, bireyin bir yaşam alanında (iş veya aile) üstlendiği rol beklentilerini karşılayamamasının bir sonucu olup bu durumun nedeni ise diğer yaşam alanında (iş veya aile) üstlenilen rollerden kaynaklanmaktadır (Koçel, 2011). İş-aile çatışması ise, her iki alanda da bireyin farklı roller üstlenmesi ve bu roller arasında kalarak beklentiyi karşılayamamasından kaynaklanan çatışmadır (Clark, 2000).

İş-aile çatışması konusu hakkında yapılan araştırmaların başlangıcı Kahn vd., (1964) tarafından rol çatışması kavramı üzerine yapılan geçmiş araştırmalara kadar gitmektedir. 1980'li yıllarda birçok araştırmacı tarafından iş ve aile çatışması hakkında çok sayıda araştırma yapılmış ve yaşanan çatışmaların nedenleri belirlenmeye çalışılmıştır (Herman ve Gyllstrom, 1977; Locksley, 1980; Greenhaus ve Beutell, 1985; Pleck, Staines ve Lang, 1980; Bohen ve Viveros-Long, 1981; Greenhaus ve Parasuraman, 1986). Bugünün iş dünyasına bakıldığında ise iş-aile çatışmasının oluşturmuş olduğu baskı net olarak görülmektedir. Bu nedenle artan çatışmalar sonucunda iş-aile çatışması olarak belirtilen bu sosyal sorunun, iki kurum arasındaki rollerin birbiri ile uyum sağlayamaması nedeniyle ortaya çıktığı görülmüştür. Çatışma sorununun büyük bir kısmının ise uzun çalışma saatleri, yoğun ve kişiye yüklenen ağır iş yükünden kaynaklandığı belirtilmiştir (Anafarta, 2011).

Geçmişteki toplumsal yapı incelendiğinde zihinlerde yer eden "erkek evin kazancını sağlamakla, kadın ise ev işlerini yerine getirmekle sorumludur" modeline sahip bir aile yapısı belirlemektedir. Son yıllarda, ekonomik ve sosyal değerlerdeki değişimler işgücü özelliklerinde de değişikliklere yol açmıştır. Kadın, yaşanan ekonomik şartlar ve değişen ihtiyaçlar karşısında ev hayatı dışında aktif bir rol oynamaya ve sosyal hayatta da öne çıkmaya başlamıştır. Bu şartlar toplum içindeki

alışan kadın sayısını arttırmış ve geleneksel aile modelinin dışına çıkılarak iş ve aile hayatının yeniden düzenlenmesine sebep olmuştur. Çalışma hayatına atılan kadınlar, iş ile ilgili rollerini yerine getirirken ailelerine ayırdıkları zamanı kısıtlamak zorunda kalmışlardır. Zihinlerdeki "erkeklerin öncelikli görevi iştir" anlayışı değişmiş ve erkekler aileleri ile daha çok ilgilenmeye başlamışlardır. Tüm bu yaşananlar iş-aile çatışmasının meydana gelmesine, hem erkek hem de kadınların sorumlu oldukları iş ve aile hayatlarında bir denge oluşturma ihtiyaını hissetmelerine sebep oluştur (Duxbury ve Higgins, 1991).

İş ve aile arasındaki ilişkinin literatürde kapsamlı bir şekilde araştırılmasının başlıca nedenleri, sosyal yaşam ve işgücü demografisindeki sürekli ve yoğun değişimdir (Allen, Herst, Bruck ve Sutton, 2000; Judge ve Colquitt, 2004). Bu nedenle iş-aile atışması, hem iş hem de iş dışı yaşamda birçok değişkenle ilişkili olduğu için literatürde önemli bir konu olarak kabul edilmektedir (Bruck, Carly, Allen, Tammy, Spektor ve Paul, 2002). Yapılan birçok çalışma sonucunda yaşanan çatışmanın, düşük mesleki refah düzeyi, düşük iş performansı, düşük örgütsel bağlılık, iş tatminsizliği, artan iş stresi ve işten ayrılma niyeti dahil olmak üzere birtakım olumsuz işyeri sonuçlarıyla ilişkili olduğu tanımlanmıştır (Allen vd., 2000; Bruck vd., 2002; Burke, 1988; Grandey ve Cropanzano, 1999; Hepburn ve Barling, 1996; MacEwen ve Barling, 1994).

Örgüt ve birey açısından önemli bir konu olan iş-aile atışması, yaşam boyunca maruz kalınan stresin başlıca kaynaklarından biridir. Meydana gelen stres çalışan bireylerin sağlıksal problemler yaşamalarına, ebeveyn görevlerini yerine getirmede güçlüklerle karşılaşmalarına, yaratıcı yönlerinin zayıflayarak işleri konusunda verimsiz hale gelmelerine, motivasyon eksikliği ve işten ayrılma isteğiyle karşı karşıya kalmalarına, yaşantılarından ve ailelerinden yeterli derecede tatmin olamamalarına ve birtakım psikolojik sorunlar yaşamalarına neden olmaktadır. Tüm bu bilgiler göz önünde bulundurularak iş ve aile kavramları üzerine daha fazla yoğunlaşılması gerekmektedir (Duxbury ve Higgins, 1991; Carlson ve Kacmar, 2000).

1.2. İş-Aile Çatışması Kuramları

Yapılan araştırmalar sonucunda iş-aile çatışması kavramı hakkında bazı kuramlar oluşturulmuştur. Oluşturulan kuramların iş-aile çatışması üzerinde nasıl etkiler bıraktığı ise araştırmalar ile ortaya konulmuştur. İş-aile çatışması ile ilgili kuramlarla ulaşılan ortak payda ise; iki alanının birbirinden etkilendiği ve bireylerin bu iki alandan herhangi birini göz ardı edemeyeceği gerçeğidir (Clark, 2000).

İş-aile çatışması kuramlarının açıklamasına geçmeden önce iş-aile yaşantısının birbirlerini etkilemediği düşüncesini savunan 'Bölünme Kuramı'nı açıklamak gerekmektedir. Yapılan araştırmalarda genel kabul görmüş düşünce, iş ve aile yaşamlarının birbirleri ile etkileşimde oldukları varsayımı düşüncesidir. Fakat bölünme kuramı ile bu durumun tam tersini savunan Wilensky (1960), bireylerin iş ve aile yaşam süreçlerini birbirlerinden etkilenmeden devam ettirebileceklerini söylemektedir. Wilensky'nın 1960 yılında yaptığı çalışmalar ışığında oluşturduğu bölünme kuramına göre, kişilerin sosyal yaşantıları boyunca farklı alanlardaki rollerini birbirleri ile karıştırmaları veya etkileşimde bulundurmaları söz konusu bile değildir. Wilensky'a göre iş ve aile alanlarının da dahil olduğu tüm yaşam alanları kendi içlerinde etkilere sahip olup, birbirlerine etki etmemektedir. Bu kuram aile içindeki rol dağılımını geleneksel yapıda şekillendirmektedir. Kurama göre bir kadın aile içinde eşi, çocuğu ve ev yaşantısı ile yakından ilgilenmeliyken, erkek ailesinin geçimi için maddi kaynak bulma arayışında olmalıdır. Bu düzen sayesinde iş ve aile hayatı birbirinden ayrı ve etkileşimde bulunamaz duruma gelecektir. Bu kurama göre çalışma ve dışında kalan alanlar birbirlerinden keskin sınırlar ile ayrılmaktadır (Wilensky, 1960).

Zamanın getirmiş olduğu yenilikler ve Sanayi Devrimi'nin de etkisiyle artık kadınlar iş hayatında söz ve yer sahibi olmaya başlamış, bunun sonucunda ise iş ve aile içindeki rollerde birtakım değişiklikler meydana gelmiştir. Bireylerin kadın erkek ayrımı olmadan her iki alanda da rol üstlenmeleri, iş ve aile yaşantısının birbiri ile ilişki içinde olması düşüncesini gündeme getirmiş ve birçok farklı görüşün ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu görüşler bazı kuramları meydana getirmiştir (Efeoğlu, 2006).

İş ve aile alanları arasındaki etkileşimleri inceleyen çalışmalar (Kopelman, Greenhaus ve Connolly, 1983; Dolcos, 2006; Duxbury ve Higgins, 1991; Carlson ve Kacmar, 2000; Evans ve Bartolome, 1984;; Kahn vd., 1964; Duxbury vd., 1994) dikkate alındığında genel kabul görmüş beş kuram karşımıza çıkmaktadır:

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

1.2.1. Çatışma Kuramı

İş-aile çatışmasını açıklamayı hedefleyen önemli bir yaklaşım olan çatışma kuramı, 1960'lı yılların sosyolojik çalışmalarında yaygın olarak kullanılmıştır. Marksist sosyolojiye ve diğer sosyal kuramcılarının (örn. Weber) çalışmalarına dayanan çatışma kuramı, çıkar çatışması ve kaynakların rekabetine odaklanmaktadır (Ritzer ve Ryan, 2010). Daha açık bir ifadeyle; Ritzer ve Ryan (2010), bir çıkar çatışması olduğunda veya rollerin tamamlanmasında sınırlı kaynaklar için rekabet edildiğinde, bireyler ve gruplar arasında çatışmanın ortaya çıktığını vurgulamaktadır. Çatışma kuramı, iş ve aile hayatı arasındaki çatışmayı anlamak ve açıklamak için kullanılmaktadır (Kinnuen, Geurts ve Mauno, 2004).

Kahn vd. (1964) tarafından da ele alınan çalışmalar ile Çatışma kuramı; "her bireyin yaşantısının temellinde yer alan iş ve aile kurumları için üstlenilen rollerin, yerine getirilmesi sürecinde yaşanan çatışmalar olduğu düşüncesi" olarak geliştirilmiştir. Çatışma kuramına göre yaşanan çatışmanın asıl nedeni, rollerin kişi üzerine yüklediği sorumluluklar ile kişinin uyum sağlama konusunda sorunlar yaşamasıdır (Efeoğlu, 2006). Bu sorumluluklar içinde meydana gelen çatışma kolay çözümlenememektedir. Bu nedenle çalışan birey iş yaşamında başarılı bir konuma gelmek istiyor veya aile yaşantısını huzurlu ve sorunsuz ilerletmek istiyor ise iki

alandaki bazı fedakarlıklarda bulunarak aralarındaki dengeyi kurmaya çalışmalıdır (Evans ve Bartolome, 1984).

Yapılan birçok çalışma ile bireylerin iş ve aile hayatlarında üstlendikleri roller gereği her iki alan arasında devamlı bir etkileşim olduğu tespit edilmiştir. Kişilerin, iş hayatlarındaki negatif deneyimleri nedeniyle aile ortamındaki yaşam kalitelerini kaybettikleri ve işte geçen uzun ve yıpratıcı saatler için zaman kaynaklarının kısıtlı olması nedeniyle de daha yoğun çatışmalar yaşadıkları ortaya çıkmaktadır (Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987). Temel olarak çatışma, rollerin birbirlerini olumsuz yönde etkileyerek bireylerin iş ve aile hayatlarında mutsuz, huzursuz ve karamsar vakit geçirmesine neden olmaktadır.

Zedeck ve Moiser (1990), bireylerin işlerinde hedefledikleri başarıya ulaşmak istiyorlarsa aile rollerini ciddi bir özveri ile yerine getirmeleri gerektiğini savunmaktadır. Eğer üstlenilen roller gerektiği biçimde yerine getirilmez ise iş ve aile alanları arasında ortaya çıkacak olan karmaşa çatışmayı arttıracaktır (Zedeck ve Moiser, 1990).

1.2.2. Kaynakların Kıtılığı Kuramı

Bu teorinin ana fikri, çatışmanın sınırlı kaynaklardan (örn. enerji, zaman, para, iyimserlik vb.) ortaya çıkmasıdır (Ten Brummelhuis ve Baker, 2012). Kurama göre çalışanlar kendileri için değerli ve anlamlı olan kaynakları kaybetme riskini algıladıklarında, iş ve aile rolleri arasındaki çatışmaya yol açan stres ile karşılaşacaklardır. Bununla birlikte kaynakların kıtlığı teorisi, bir kaynağın (örn. enerji ve zaman) önemli miktarda yalnız bir alanda (örn. aile) harcanması, diğer alanlar (örn. iş) için daha az kaynak bırakıldığını ve alanlar arasındaki çatışmayı teşvik ettiğini ileri sürmektedir (Kaiser, Ringlstetter, Eikhof, Pinae ve Cunha, 2011). Çatışmaların en düşük seviyeye indirilmesi ya da tamamen yok edilmesi için bireylerin farklı alanlar arasında en uygun kaynak dağılımını yapmaları önemlidir (Edwards ve Rothbard, 2000).

Kaynakların kıtlığı kuramına göre, bireyler rollerini yerine getirirken onlar için değerli olan kaynaklara sahip olup, kullanmak ve korumak gibi isteklerde

bulunurlar. Bireylerin ihtiyacı olan enerji, maddi imkan veya bilgi gibi kaynaklara ulaşamaması, elde edilenlerin tehdit altında bulunması, istenilen faydanın sağlanamaması veya kaynakların kaybedilmesi strese neden olacaktır. En önemli risk olan kaynakların kaybedilmesi durumunda birey üzerinde özgüven eksikliği, kaygı, depresyon ve gerginlik gibi negatif yönlü davranışların oluşabileceği de dikkate alınmaktadır (Grandey ve Cropanzano, 1999).

Aile içi rollere ayrılan zaman kaynağındaki azalmanın bir nedeni olan iş yaşamı, kıtlık hissiyle birlikte iş-aile çatışmasını da arttırmaktadır (Tayfur ve Arslan, 2012). Richardson ve Thompson (2012), yaptıkları araştırmayla iş yaşamının kaynak kıtlığına neden olduğu düşüncesini pekiştirmişlerdir. Yapılan araştırma ile mobil teknolojilerin son yıllarda toplum yaşantısına fazla dahil olduğu saptanmış ve bireylerin iş-aile yaşantılarındaki çatışmaya etkisi araştırılmıştır. İşin talepleri nedeniyle e-posta kontrolünün günün her anında sağlanabildiği akıllı telefonlar sayesinde, birey her an iş alanına geçiş yapabilmekte ve işten gelen talepleri aile alanına dahil etmektedir. Bu durum aile ile geçirilecek zamanın azalmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla iş alanında tüketilmesi gereken sınırlı kaynaklar iş dışında da tüketilmeye devam edildiği için birey psikolojik olarak işten ayrılamamakta ve sonuç olarak ise çatışma kaçınılmaz hale gelmektedir (Richardson ve Thompson, 2012).

1.2.3.Akılcı Bakış Açısı Kuramı

Sosyal yaşantı içinde iş-aile çatışmasının sürekli meydana gelmesinde; kişinin işi ve ailesi ile geçirmesi gereken zaman ihtiyacının artması, üstlenilmiş olan rollerin ihtiyaçları konusundaki uyumsuzluklar ve bu rollerin kişiye yüklediği sorumlulukların artması gibi birçok neden bulunmaktadır (Duxburg vd., 1994). İş veya aile alalarından birine ayrılması gereken zaman ihtiyacının diğerinden fazla olması çatışma durumunu oluşturacaktır. Bireyler gün içinde kıt bir zaman kaynağına sahiptir. Bu nedenle de bir alana ayrılan zaman diğer alanın zamanından çalınmasına neden olacak ve çatışmanın şiddeti artacaktır (Bedeian, 1988).

Akılcı bakış açısı kuramı, herhangi bir alanda üstlenilen rolün, diğer rollerin zamanından ne kadar çok kullanırsa çatışmanın şiddetinin de o kadar çok artacağı görüşünü savunmaktadır. Gün içerisinde zamanının büyük bir kısmını işi ile geçiren

bireyin, aile yaşantısına ayırdığı zamanın az olması kişiyi iş-aile çatışmasına sürükleyecektir. Bu süreçte yaşanan çatışmanın yönü hangi rolün daha fazla zaman aldığına bağlı olarak değişecektir (Gutek vd., 1991). Bilgiler doğrultusunda; iş alanında fazla vakit harcayan kişinin iş-aile yönlü, aile yaşantısında fazla vakit harcayan kişinin ise aile-iş yönlü bir çatışmanın içinde kalması kaçınılmaz olacaktır (Higgins vd., 1994).

Bu kuram iş-aile çatışmasının sebeplerini; iki kurum için üstlenilen rollerin artan zaman ihtiyacı, roller arasındaki uyumsuzluklar, birbirleri üzerindeki negatif yönlü etki ve kişilerin rollerden gelen sorumluluklarla başa çıkacak enerji ve zamana sahip olmayışı şeklinde sıralamaktadır. İş yaşantısında aktif olan bir birey, gün içinde sahip olduğu zaman ile iş ve aile sorumluluklarını tamamen yerine getiremediği için roller arası çatışma yaşamaktadır. İş ve aile alanları arasında kurulamayan zaman dengesi çatışmanın şiddetini arttırmaktadır (Duxbury vd., 1994; Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987).

1.2.4. Taşma Kuramı

İlk olarak Stains (1980)'in çalışmalarında yer alan ve ilerleyen süreçte Crouter (1984) tarafından geliştirilen taşma diğer adıyla saçılma kuramı; iş-aile çatışmasını literatürdeki en önemli kavramlardan biri haline getirmiştir. Taşma kuramı, bireyin bir alandaki davranış ve tutumlarının, diğer alanlardaki performansı nasıl etkilediğini tartışmaktadır (Stain, 1980; Hanson, Hammer ve Colton, 2006). Bu kuram, bireylerin iş yaşantılarındaki herhangi bir olumsuzluk, gerginlik veya endişe durumunun, toplumsal yaşantıdaki pozitifliğin önüne geçmesine neden olduğunu açıklamaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007). Benzer şekilde taşma kuramı, toplumsal yaşam içinde üstlenilen rollerin birbirleri arasında çift yönlü olarak iletilen pozitif veya negatif tutum ve davranış olarak da tanımlanmaktadır. İş veya aile alanlarının birinde yaşanacak olumlu gelişmelerin diğer alana taşması durumu pozitif taşma olarak adlandırılırken, tersi bir durumda alanlardan birinde meydana gelen olumsuzluğun pozitifliğin önüne geçmesi durumu ise negatif taşmayı meydana getirmektedir. Zaman zaman birey iş yaşantısında karşılaştığı negatif bir durumun etkisinde kalarak bu negatifliği aile içine taşımaktadır. Bu durum aile içinde birtakım

problemlere ve negatif taşmanın yaşanmasına neden olmaktadır. Yapılan işin kişi ile uyumlu olması, kendini işinde rahat ve özgüvenli hissetmesi gibi durumlar ise pozitif taşmaya neden olacaktır (Evans ve Bartolome, 1984).

Hanson vd. (2006), taşmanın farklı rollerin performansında benzerliğe neden olabileceğini öne sürmüştür. Örneğin, çalışanlar işyerinde kötü bir gün yaşarlarsa, ailelerine bu olumsuzlukları tutum ve davranışları ile yansıtırlar. Ayrıca Haar ve Bardoel (2007), her iki yönde de taşmanın mümkün olduğunu belirtmişlerdir. Araştırmacılara göre, aile hayatında yaşanan bir baskı durumu, iş hayatını veya iş performansını tehdit etmekte ve karşılıklı olarak bir etkileşim görülmektedir. Literatürdeki çok sayıda çalışma taşma kuramını desteklemektedir (Barnett, Marshall ve Pleck, 1992; Greenhaus ve Powell, 2006). Taşma kuramı, yapılan çalışmalar sonucunda iş ve aile kurumlarının birbirleri üzerinde birtakım olumlu ve olumsuz etki oluşturdıkları süreç olarak açıklanabilmektedir.

1.2.5. Telafi Kuramı

Telafi kuramı ile bireyin iş ve aile alanlarındaki rollerin birbirlerinden farklı taleplere sahip olduğu varsayılmaktadır. Bireyler iş ve aile alanlarından birinde hissettikleri eksik yönü diğer taraf ile telafi etmeye çalışırlar. Bu duruma örnek olarak; kişinin aile yaşantısında üstesinden gelemediği problemleri unutmaya çalışırken işine yoğunlaşması veya işinde sıkılan ve enerjisini yitiren kişinin aile içine dönerek yaşadığı eksikliği telafi etmeye çalışması verilebilir (Aşan ve Erenler, 2008).

Telafi kuramının, taşma kuramının tam tersini ifade ettiği düşünülse de bazı durumlarda tamamlayıcısı olarak da anılmaktadır. İş ve aile alanlarından herhangi birinde tatminsizlik yaşayan birey, diğer alandaki çabaları ile kendini mutlu etmeye çalışır. Bu durum dengelerin bozulmasına neden olacaktır. Çatışmanın yaşanmaması; iki alan arasındaki uyumun sağlanması ve korunması ile mümkün olacaktır (Clark, 2000). Kuram ile asıl savunulan şey, alanlarından birindeki tatminsizliğin diğer alan ile telafi edilmesidir. Bireyler daha mutlu ve sorunsuz bir hayat sürdürebilmek için genellikle iş veya aile alanlarında yaşadıkları eksikliği diğer alanla (aile veya iş) tamamlama eğilimindedir (Efeoğlu, 2006).

1.3.İş-Aile Çatışması Türleri

İş-aile çatışması, bireyin yaşamı boyunca farklı zamanlarda karşılaştığı bir durumdur. Üstlenilen rollerdeki uyumsuzluklar gerilime neden olmaktadır. Bu gerilim ise iş ve aile arasındaki dengelerin bozulmasına ve çatışmanın kaçınılmaz bir hale gelmesine neden olmaktadır. İş ve aile rollerindeki uyumsuzluk sonucu ortaya çıkan çatışmalar Greenhaus ve Beutell (1985) tarafından; zaman odaklı, stres odaklı ve gerilim odaklı çatışma şeklinde üç ayrı grupta değerlendirilmiştir. Bu gruplandırma ile bir alandaki rolün yerine getirilmesi sürecinde zamana bağlılığın, yaşanabilecek gerginliğin ve davranışın farklı bir alandaki rolün yerine getirmesinde birtakım etkilere neden olabileceği düşünülmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

İş Alanı Baskıları	Çalışmanın Türü	Aile Alanı Baskıları
Zaman Odaklı • Çalışma Saatleri • Esnek Olmayan Çalışma • Çalışma Programı • Vardiyalı Çalışmalar	• Bir rolün diğer rolün zamanından kullanması ve yerine getirilmesini zorlaştırması	Zaman Odaklı • Eşin Çalışması • Küçük Çocuklar • Geniş Aile Yapısı
Gerilim Odaklı • Rol Çatışmaları • Rol Belirsizlikleri • Sınırlı Aktiviteler	• Bir rolün meydana getirdiği gerginliğin diğer rolün yerine getirilmesini zorlaştırması	Gerilim Odaklı • Aile İçi Anlaşmazlıklar • Eşin Yetersiz Desteği
Davranış Odaklı • Gizlilik ve Objektiflik Gibi Beklentiler	• Bir rol davranışının diğer rolün yerine getirilmesini zorlaştırması	Davranış Odaklı • Sıcaklık ve Açıklık Gibi Beklentiler

Tablo 1: İş-Aile Çatışma Türleri Oluşumu (Greenhaus ve Beutell, 1985)

1.3.1. Zaman Odaklı Çatışma

İş rollerinin fazla olması ve buna karşılık zaman kaynağının kıtlılığı nedeniyle aile veya iş rollerinin yerine getirilememesi, zaman kaynaklı çatışmaların oluşmasına neden olabilmektedir. Bu durum kişilerin zamanla yarışması durumunu da ortaya çıkaracaktır. Rollerden birinin daha fazla zaman alması diğerine olan katılımı güçleştirecektir (Netemeyer vd., 1996). Zaman odaklı çatışma; çalışma saatleri ve çalışma programının esnek oluşunun negatif yönlü etkisi, bireyin medeni durumu, çocuk sahibi olması veya eşlerin her ikisinin de çalışması durumları gibi iş-aile alanları arasında kıt kaynak olan zaman temelli uyumsuzluklar sonucunda ortaya çıkmaktadır. Zaman esaslı çatışmaya neden olan iki durum söz konusudur. Bunlarda ilki; rollerden birinin diğeri için ayrılan zamana müdahale etmesi durumu iken, ikincisi; bireyin bir rolü gerçekleştirmeye çalışması durumunda zihin olarak diğeri rolün baskısı altında kalması durumudur (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Rollerin gün içerisinde eş zamanlı olarak yerine getirilmeye çalışılması, roller arasındaki dengenin bozulmasına neden olmakta ve bu durumun zaman temelli olarak yaşanması nedeniyle de zaman odaklı iş-aile çatışması ortaya çıkmaktadır. Çatışmanın işten kaynaklı nedenleri; mesai saatlerinin fazlalığı ve esnekliği, çalışma programlarının yoğunluğu, vardiyalı çalışma sistemi gibi nedenler şeklinde sıralanabilmektedir. Aileden kaynaklanan nedenler ise; aile için üstlenilen rolün daha fazla sorumluluk ve zaman ihtiyacı doğurması ve bu sebeple de işle ilgili rollere yeteri kadar odaklanılamaması durumlarından kaynaklandığı söylenebilmektedir. Ayrıca kişinin aşırı iş yüküne maruz kalması, belirsiz görev tanımlarına sahip olması ve iş ortamında yaşanabilecek aksaklıklar gibi olumsuzlukların üst üste gelmesi durumları da rollere ayrılan zaman dengesini bozarak çatışmaya neden olabilmektedir (Cardenas ve Major, 2005).

Evliliğin zamana dayalı iş-aile çatışması yaşanmasında önemi büyüktür. Evli çiftler sınırlı zamanları ve bekar bireylerden daha fazla sorumlulukları olması nedeniyle çatışma durumuyla daha fazla karşı karşıya kalmaktadır. Bir kadın hem aile hayatıyla ilgilenip hem de çalışıyorsa iş-aile alanları arasındaki dengeyi kurmak konusunda daha fazla zaman baskısı altında ve üstlendiği görevleri yerine getirmek

için yoğun tempo içinde çalışmak zorunda kalmaktadır. Ayrıca çalışan kadınlar aile ile ilgili olan beklentileri yerine getirme durumunda iş yaşantılarındaki yükselme, terfi gibi birçok imkanı kaybetme riskiyle karşı karşıya kalmaktadır. Aile rollerinin yanında işlerinin de onlara birtakım roller yüklemesi bu iki alan arasındaki dengeyi sağlayamamalarına, gerginlik temelli başlayan psikolojik yıpranmalara ve sonuç olarak büyük bir çatışma içinde kalmalarına neden olmaktadır. Benzer durum erkekler için pek fazla düşünülememektedir. Çünkü erkelerin aile içinde üstlendikleri görevler daima kadınlara oranla az olmaktadır. Dolayısıyla kadınlar daha fazla zaman esaslı çatışma durumu yaşamaktadır (Koray, Demirbilek ve Demirbilek, 1999).

1.3.2. Gerginlik Odaklı Çatışma

Yaşamı boyunca iş ve aile rol talep ve beklentilerini eş zamanlı olarak yürütmeye çalışan birey üzerinde birtakım baskılar oluşmakta ve bu baskılar bireyi roller arasında bir öncelik sıralaması yapmak durumunda bırakmaktadır. İş-aile çatışmasının bireylerin anne, baba ve eş rollerinin üçünü de üstlenmesinden kaynaklandığı söylenilebilir. Sürecin iyi bir şekilde yönetilememesi, sorumluluklarının artmasına ve rollerin birbirleri ile karıştırılmasına neden olabilmektedir. Bu durum da eşlerin hem işlerinde hem de aile ortamlarında huzuru yakalayamamalarına ve bir gerginlik ortamı oluşturmalarına neden olmaktadır (Carlson, 2000).

Gerginlik odaklı çatışma, bir rolün taleplerinin yerine getirilme sürecinde farklı bir rolün talepleriyle çatışması ile meydana gelmektedir. İş veya aile içerisinde yaşanacak bir gerilim, bireylerin performansını negatif yönde etkileyerek, üzerlerinde anksiyeteye, yorgunluğa ve depresyona yol açabilir (Hertz, 1986). Gerginlik odaklı çatışmanın kökeni iş ve aile hayatlarında yaşanan rol belirsizlikleri, çevreden gelen desteğin düşük seviyede olması ve kariyer gelişiminde sorunlar yaşanması gibi sorunlardan kaynaklanmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Greenhaus ve Beutell (1985) tarafından detaylandırılan ve iş-aile çatışması kavramının bir türü olan gerilim odaklı çatışmada gerilim; “bireylerin kendi çevreleriyle etkileşiminin bir sonucu olarak üzerlerinde hissettikleri olumsuz

sonuçlar" olarak tanımlanmaktadır (Craighead ve Nemeroff, 2004). Bu etkileşim sırasında birey, rol taleplerini karşılamak için eksik yönlerini keşfetmektedir (French, Caplan ve Harrison, 1982). Gerilim, ana rol çatışması kaynaklarından biri olarak kabul edilmekte ve başka bir rolün sorumluluklarının yerine getirilmesini olumsuz yönde etkilemektedir. Genel olarak; belirsizlik, yöneticilerden gelen desteğin eksikliği, işyerindeki rahatsız edici psikolojik ve fiziksel çevre gerilim kaynaklı iş-aile çatışmasını şiddetlendirmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985). Diğer yandan aileden gelen desteğinin azalması ve rollerdeki zorlanma da çatışmayı etkilemektedir (Shehan, 2016).

Birey bir alanda gerilim yaşıyor ise diğer alanın bu gerilimden etkilenmesi ve performansının olumsuz yönde ilerlemesi olağandır. Gerilim odaklı çatışmanın zeminini genellikle iş ortamındaki fiziksel ve psikolojik olarak maruz kalınan taleplerin oluşturduğu düşünülebilir. İş nedenli; çalışma ortamının ve iş tanımının sürekli olarak değişiklik göstermesi, bireyin ve işin sınırlarını aşan taleplerle karşılaşılması, iletişim konusunda eksiklik ve gerginlik yaşanması, işin gerektirdiği ekstra dikkat ihtiyacı ile birey yaşantısındaki streslerle duygusal yıpranmaların bir araya gelmesi gibi unsurlar gerilimi daha da kuvvetlendirmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985). Tıpkı iş yaşantısındaki gerilim nedenleri gibi aile içinde de birtakım sorun ve huzursuzluklar yaşanabilir. Fakat bu durumda aile yaşantısı, destekçi bir eşin varlığıyla çatışmanın şiddetinden korunabilir (Kim ve Ling, 2001).

1.3.3. Davranış Odaklı Çatışma

İş-aile çatışmasının temelini iş ve aile kurumlarının bireyden beklenti ve taleplerinin bireyin işine ve ailesin bağlılık seviyesi ile farklılaşabilen sorunlar oluşturmaktadır. Çatışma sonucunda iş ve aile için hissedilen aidiyet duygusunda ve bireyin hayattan aldığı tatminde azalma görülebilmektedir (Jackson, Susan, Zedeck ve Summers, 1985).

Bireyler toplum içinde genellikle farklı sosyal grupların üyeleri olarak yaşamlarını sürdürmektedir. Her bir sosyal grup, örnekler, talimatlar, ödüller ve hatta bazen cezalar yoluyla öğrenilen, kendine has kabul edilmiş davranış kalıplarına sahiptir. Bu sosyal gruplar içinde bulunan bireyler çoğu zaman farklı roller oynamak

zorunda kalmaktadır. Sonuç olarak ise çoklu roller oynamak, kafa karışıklığına ve rollerin birbirine karışmasına neden olabilmektedir (Burke ve Major, 2013).

Davranış temelli çatışma; bireyin üstlenmiş olduğu rollerden birini yerine getirirkenki davranışının, diğer rolü yerine getirirken oluşan davranışı ile uyum sağlayamaması durumunda ortaya çıkmaktadır. Bireylerin aileleri ile geçirdikleri zaman zarfında ılımlı, duygusal ve uyumlu bir yapıda bulunması istenirken, iş konusunda bu durumun aksine daha saldırgan, çalışkan ve özgüvenli davranışlarda bulunması beklenmektedir. Kişinin eş zamanlı olarak her iki alan içinde yer alması ve rolleri gereği farklı davranışlar sergilediğinde istenilen uyumu sağlayamaması sonucu çatışma yaşaması ise şaşırtan bir sonuç olmayacaktır (Greenhaus ve Beutell, 1985; Kinnunen ve Mauno, 1998).

Bireylerden üstlendikleri rollerin sorumluluklarına göre davranışlarda bulunması beklenmekte fakat her zaman istenilen sonuç alınamamaktadır. İşteki davranışlar evde, evdeki davranışlar iş ortamında sergilenecek olursa çatışmalar yaşanacaktır. Örneğin evinde ailesine karşı hoşgörülü davranan bir kişinin yöneticisi olduğu iş yerinde çalışanlarına karşı taviz vermeyeceği bir disipline sahip olması veya gerektiği durumlarda onlara ciddi uyarılarda bulunması gerekmektedir. Fakat ailesine karşı sergilediği davranışları işindeki rollerini yerine getirirken sergilerse sorunlar yaşaması kaçınılmaz olacaktır. Öte yandan bu kişi aile içerisinde çocuklarına veya eşine, çalışanlarına davrandığı gibi davranıp onları da yönetmeye çalışırsa ailevi ilişkilerinde de sorunlar yaşayacaktır. Çünkü iş ve aile kurumları yapısal olarak farklı süreçleri ve davranış biçimlerini benimsemektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985). Gerçekleşecek çatışmalar bazı davranışların iş-aile kurumları arasında yanlış transfer edilmesinden kaynaklanmaktadır (Madsen, 2003). Sonuç olarak birey sorumlu olduğu rollere uyumlu davranışlar sergileyerek bu çatışma ortamını yok etmelidir.

1.4. İş Aile Çatışmasının Boyutları

İş veya aile alanlarından birinde stresin ortaya çıkması, diğer alan üzerinde de bazı etkilere neden olmaktadır. Buna göre, çalışan bir bireyin iş yaşantısında ortaya çıkan bir stres kaynağı, aile yaşantısı üzerinde yoğun bir etki bırakabilir. Benzer şekilde, aynı bireyin aile yaşantısında oluşan bir stres de iş yaşantısı üzerinde etki bırakabilir. Son yıllarda Pleck' in "asimetrik geçerlilik " kavramına dayandırılan görüşler; hem erkek hem de kadının fark olmaksızın iş-aile çatışmasına maruz kaldığı ve bu çatışmanın iş-aile yönlü olabileceği gibi aile-iş yönlüde olabileceği doğrultusundadır (Pleck, 1977).

İki boyutlu olan iş-aile çatışması, kişilerin üstlenmiş oldukları iş veya aile rollerini olması gereken şekilde yerine getirememelerinden dolayı iş-aile veya aile-iş çatışması olarak ortaya çıkmaktadır. Kişilerin aileleri için üstlendikleri görevlerin işlerini olumsuz olarak etkilemesi aile-iş çatışması, iş için yerine getirilmesi gereken sorumlulukların ailevi görevleri olumsuz etkilemesi ise iş-aile çatışması sonucunu ortaya çıkarmaktadır (Nuosce, 2007).

Zaman zaman birey, iş hayatında maruz kaldığı uzun ve esnek çalışma saatleri veya fazla mesai gibi zorunluluklar nedeniyle aile hayatına gerekli vakti ayıramamaktadır. Bu durumun sonucu olarak aile yaşantısı olumsuz yönde etkilenmekte ve iş-aile çatışması kaçınılmaz bir hal almaktadır. Kıt bir kaynak olan zamanın yetmediği durumlarda birey, aile hayatına daha fazla vakit ayırmak için çaba sarf etmekte ve bu çatışma halini yürütmeye çalışmaktadır. Fakat bu kez bireyde içinde bulunduğu durum nedeniyle can sıkıntısı, bunalım, gerginlik ve huzursuz ruh hali vb. gibi birçok psikolojik nedenli duygular ortaya çıkmakta ve bu durum da çalışanın iş yaşantısını olumsuz yönde etkilemektedir. Sonuçta ise ortaya tam tersi durum olan aile-iş çatışması çıkmaktadır (Efeoğlu, 2006).

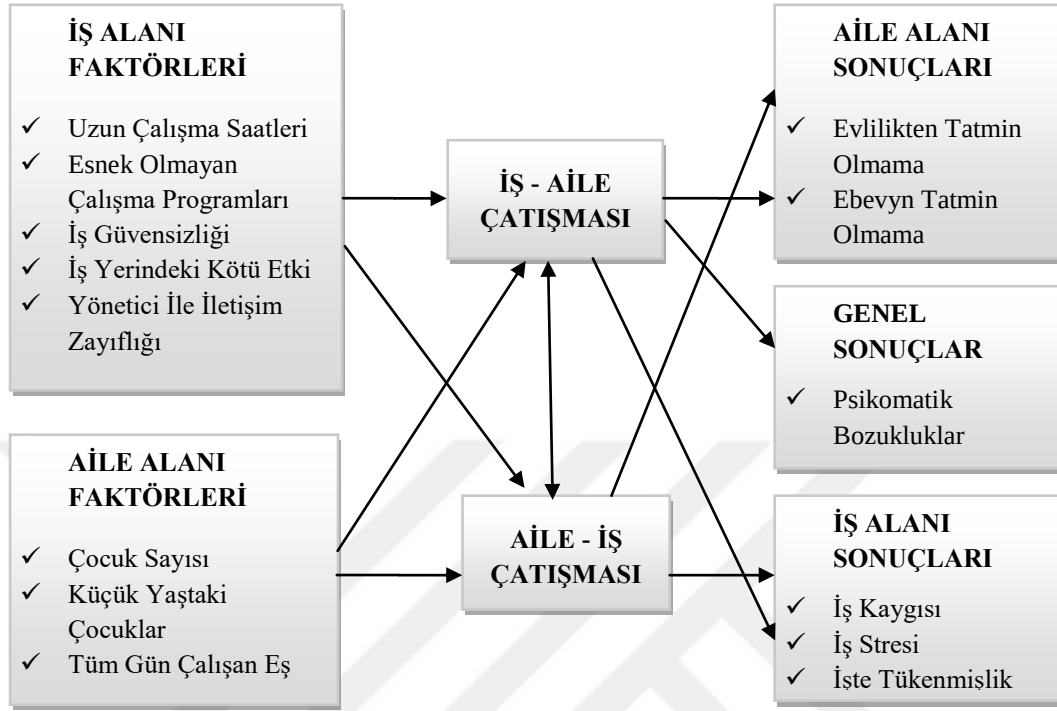
1.4.1. İş - Aile Çatışması

İş-aile çatışması; her iki alanda üstlenilen roller arasındaki çatışmanın, bireyin çalışma yaşantısından kaynaklandığı şeklinde ifade edilmektedir. Benzer şekilde çatışma; bireylerin iş hayatındaki sorumluluklarının aile hayatını olumsuz etkilemesi şeklinde de ifade edilebilmektedir. Birey hayatında iş, yaşamını sürdürebilmesi için bir gereksinim iken aile, bu gereksinime olumlu yönlü destek sağlayan duygusal bir rol üstlenmektedir (Mccray, 2006).

Bazı araştırmacılar kişilerin iş hayatlarının aile hayatlarına olan etkilerini incelemiş ve sonucunda iş-aile çatışmasının; genel yaşam tatmini (Adams ve King, 1996), aile yaşamı tatmini (Kopelman vd., 1983) ve işten ayrılma niyeti (Parasuraman, Simmers, 2001) ile ilişkili olduğunu ve bu alanlar üzerinde ciddi etkilere sahip olduğunu ortaya çıkarmıştır.

1.4.2. Aile-İş Çatışması

Aile-iş çatışması, bireylerin medeni durumları, çocuk sahibi olup olamamaları, aile içerisinde bakımını üstlendikleri kişi sayısı, eşler arasındaki duygusal desteğin azlığı veya çokluğu gibi birçok nedenden dolayı meydana gelmektedir. Bu konuda yapmış oldukları çalışma ile Luk ve Shaffer (2005) aile-iş çatışmasının, aile içi talepler, üstlenilen roller ve aile üyelerinin aralarındaki bağın kuvvetliliği ile olumlu yönlü; eşler arasındaki duygusal destek ve yönetici desteği gibi konular ile de olumsuz yönlü bir ilişkisi olduğunu ortaya koymuştur. İş-aile çatışması konu edinen ilk araştırmacılarından olan Pleck (1977) 'e göre, yaşanan çatışma erkek ve kadınlar için farklı şekilde meydana gelmektedir. Pleck'in görüşüne göre toplumsal yaşantıda sahip olduğu role istinaden aileyi geçindirme sorumluluğunu üstlenen erkek, işine daha fazla yoğunlaşmakta ve iş alanı aile alanından baskın hale gelmektedir. Dolayısıyla erkekler için çatışma iş-aile yönlü gerçekleşmektedir. Bu durumun aksine kadınların ise ev sorumluluklarını ve aile bakımını ön planda tutmaları nedeniyle aile talepleri iş alanının önüne geçmekte ve sonuç olarak da çatışmanın yönü aile-iş yönlü gerçekleşmektedir (Greenhaus ve Parasuraman, 1999).



Şekil 1: İş-Aile ve Aile-İş Çatışması Nedenleri ve Sonuçları
(Kinnunen ve Mauno, 1998)

Çalışan bireyler yaşamlarının hemen hemen her alanında aile-iş çatışması ile karşılaşabilmekte ve bu durum yaşamları boyunca döngüsel bir şekilde devam etmektedir. Kişinin aile yaşantısında üstlendiği rolleri yerine getirmeye çalışması, işi ile ilgili rolleri yerine getirmesine engel olabilmektedir. Bu durumda bireyin iş alanında ortaya çıkabilecek sorunlar bu kez aile yaşantısındaki rollerini yerine getirememesine neden olacaktır. Aile, iş yaşamı üzerinde daha çok günlük ve sıradan problemler şeklinde etkiler bırakırken iş rolleri aile alanında daha önemli konularda ve uzun soluklu etkiler bırakmaktadır. Özetle söz konusu çatışmalar; iş ve aile alanlarında birçok önemli sonuçlar meydana getirebilecek etkilere sahip süreçler olarak kabul edilmektedir (Çarıkçı, 2001).

1.5. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri ve Sonuçları

İş-aile çatışması ile ilgili literatür taraması yapıldığında çatışmaya neden olan etkenlerin daha fazla olması nedeniyle araştırmacıların genellikle çatışmanın nedenleri üzerinde yoğunlaştıkları görülmektedir. Bu çalışmada ise iş-aile çatışmasının nedenleri ve sonuçları kişi, iş ve aile ile ilgili olmak üzere üç başlık altında ele alınacaktır.

1.5.1. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri

Bireylerin yaşantısında kişisel özellikleri, ailesel durumları ve iş alanları ile ilgili olmak üzere iş-aile çatışmasına neden olabilecek birçok faktör bulunmaktadır. Kişi ile ilgili faktörler yaşanılacak çatışmanın neden ve sonuçlarını en çok etkileyen etkenlerdir (Çakır, 2011). İş ile ilgili faktörlerin başında; fazla mesailer, düzensiz çalışma saatleri veya çalışma koşulları gibi nedenler gelmektedir. Ailevi faktörlerin başında ise; bireylerin medeni halleri, kadınların iş hayatında yer alması ve aile içi yaşanan gerginlikler gibi etkenler gelmektedir (Frone vd., 1997).

1.5.1.1. Kişi İle İlgili Faktörler

Toplumsal hayatta bireyleri birbirlerinden ayıran pek çok özellik bulunmaktadır. Dolayısıyla her bireyin yaşadığı olaylar karşısındaki tutum ve davranışı, etkilenme düzeyi farklılık göstermektedir. Cinsiyet, kişilik, yaş ve medeni durum iş-aile çatışmasını etkileyen kişisel faktörler olarak sıralanmaktadır.

1.5.1.1.1. Cinsiyet

Birçok çalışma ile iş-aile ve aile-iş olarak yaşanan çatışmanın iki boyutu için de cinsiyet faktörünün etkileri araştırılmıştır. Elde edilen sonuçların büyük bir kısmında çatışmanın kadın ve erkekler için farklı yönlerde gerçekleştiği ortaya konulmuştur (Bragger vd., 2005). Kadının iş hayatında kendini göstermesinin temelleri Sanayi Devrimi'ne kadar uzanmaktadır (Çarıkçı ve Avşar, 2005). Kadının, aile ekonomisine katkıda bulunabileceğini kanıtlamış ve erkekle rol paylaşımı içerisine girmiştir. Böylece kadın ve erkek birbirlerinin rollerini üstlenmeye başlamış ve her ikisinin de sorumluluklarında artış meydana gelmiştir (Sağır, 1997).

İş-aile çatışmasına neden olan cinsiyet faktörü bireylerin yaşantısında büyük bir öneme sahiptir. Ataerkil toplumlarda erkeği yaşam içerisinde üstün tutan düşünce bu durumu iş yaşantısına da yansıtmaktadır. Dolayısıyla kadınların aile içi sorumluluklarını yerine getirmesi ön planda tutulmuş ve iş hayatına adapte olmaları uzun sürmüştür. Bunun yanı sıra kadınların duygusal olarak olaylardan etkilenme derecelerinin daha yüksek olması ve yoğun stres yaşamaları bu sürecin daha uzun sürebileceği sonucunu ortaya koymaktadır (Özmutaf, 2007).

İş hayatında kadınlar ve erkekler, istihdam ve çalışma koşulları açısından farklılıklar yaşamaktadır. Erkekler kadınlara göre daha yoğun bir iş yaşantısı sürdürmektedir. Dolayısıyla çalışırken kadınlar erkeklerden daha mutlu ve stressiz bir süreç geçirmektedir (Blair, 1998). Kadınların iş yaşantısındaki yerinin artma nedenlerinden bazıları da toplumda zaman içinde artan eğitim düzeyi, kariyer beklentileri ve ekonomik problemlerdir. Fakat neden ne olursa olsun kadının aile yaşantısı bu durumdan çoğu zaman olumsuz etkilenmiştir (Marchese, Bosshom ve Ryan, 2002). Ev hayatında üstlendiği rollerinin yanında iş rollerini de eksiksiz yerine getirmesi beklenen kadın, iş-aile çatışmasını aile-iş yönlü olarak daha yoğun biçimde yaşamaktadır (Arslan, 2012).

1.5.1.1.2. Kişilik ve Yaş

Bireyler içinde bulundukları çatışma ortamını bazen görmezden gelirken bazen de bu durumla başa çıkmayı denemektedir. Zaman zaman ev ve iş alanlarını tamamen ayıran birey, kimi zaman ise çatışmayı kabullenip çözümlemeye çalışmaktadır. Bir çözüm yolu bulmayı deneyen birey için çevre veya örgüt desteği bu arayış içinde önemli bir yere sahiptir (Chen, Powell ve Greenhaus, 2009).

İş-aile çatışmasına neden olan kişisel faktörlerden biri de kişiliktir. Friedman ve Rosenman (1974) kişilik kavramını, A ve B tipi kişilik olarak ayırmış ve aralarındaki ilişkiyi incelemiştir. Birden fazla rol üstlenebilen, dakik ve başarıyı kovalayan bir tip olarak A tipi kişilikteki kişiler hızlı, çalışkan ve öfkeli kişilerdir. Aynı zamanda A tipi kişiler birçok rolü aynı anda idare etme yetenekleri sayesinde olası bir rol çatışması hali ile daha kolay başa çıkabilmektedir (Carlson, 1999). B tipi kişilikteki bireyler ise rollerini birbirlerinden ayırarak, orta hızda ve kendilerini

daima güvende hissederek çalışmayı tercih etmektedir. Bu kişiler, işi hayatın merkezinde görmedikleri için iş-aile çatışmasını A tipine göre daha düşük seviyede yaşamaktadır (Durna, 2004).

Bir diğer çatışma nedeni olan yaş faktörü ise yıllardan çok psikolojik gelişimi ifade etmektedir. Bireylerin iş ve aile alanlarındaki taleplere ve üstendikleri rollere bakış açıları da bu gelişimle doğru orantılı olarak ilerlemektedir. Yapılan birçok araştırma ile kadın ve erkek ayrı ayrı incelenmiştir. Gelişim çağları boyunca yaşantılarının merkezine kariyer ve iş ile ilgili konuları yerleştiren erkekler, ailevi konulara işlerinde istedikleri başarıyı elde ettikten sonra yönelmektedir. Devam eden yıllarda ise erkek aile yaşantısına yönelmeye başlamaktadır. Sonuç olarak bakıldığında psikolojik gelişim süreci erkeklerde net çizgilerle ayrılmış bölümlerden oluşmakta ve iş ve aile alanlarındaki roller sırayla yerine getirilmektedir. Kadınlar için bu durum aksi yönde ilerleyen ve karmaşık bir süreçtir. Kadınların üç bölüme ayrılan psikolojik gelişim süreci; “17-28 yaş” kariyerin başlangıcı ve aynı zamanda aile kurmak için ilk adımlar, ardından gelen “28-40 yaş” iş ve aile alanlarını aynı anda idare edebilme baskısı ve son olarak ise aile yaşantısına gerekli emeği veren kadının “40-50 yaş” iş ve kariyer alanına tekrar yoğunlaştığı dönem olarak sıralanmaktadır. Psikolojik gelişimin ilk dönemlerinde işi ve ailesi için ilgi ve yatırımlarını paylaşmak durumunda kalan kadının, daha sonraki dönemlerde bu paylaşımı ailesini ya da işini tercih ederek devam ettirmek durumunda kalması erkeklere göre çatışma yaşama olasılığını arttıracaktır (Çarıkçı, 2001).

1.5.1.1.3. Medeni Durum

İş-aile çatışmasında medeni durum, kişilerin başarılarını olumlu ve olumsuz iki yönlü olarak etkilemektedir. Evliliğin ardından daha çok kadınların iş yaşantısında bir performans düşüklüğü görülmektedir. Literatürdeki birçok araştırmaya göre; medeni durumu evli olan bireyler bekar olan bireylere oranla daha çok iş-aile çatışma ortamı ile karşılaşmaktadır. Nedeni ise, olumsuzluklar içerisinde sürdürülen bir evliliğin kişi üzerinde olumsuz etkiler bırakabileceği şeklinde açıklanırken, iyi şekilde yönetilip yürütülen bir evliliğin ise olumlu sonuçlar bırakabileceği görüşü savunulmaktadır (Karatepe ve Kılıç, 2005). Parasuman ve

Greenhaus (1993), kadınların kariyer planlaması yaparken, evliliğin sürece dahil olmasıyla kısıtlamalar yaşadıklarını ve birtakım olumsuz sonuçlarla karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Birçok görüşte evli kadınların bekarlara oranla düşük statüsü ve iş açısından yoğunluğu az pozisyonlara yöneldiği ifade edilirken; bekar kadınların daha üst düzey pozisyonlara yöneldiği ve iş konusunda daha fazla rol üstlendikleri görülmektedir. Diğer bir yönden ise; üst düzey veya yönetsel pozisyonlara ulaşmış kadınların artık iş yaşamlarının evliliklerinden etkilenmediği, buna karşılık bu kez de çocuk sahibi olup olmamalarının bazı problemlere neden olduğu görülmektedir. Kadınların yanı sıra erkeklerde bu durum tam tersi şeklinde ortaya çıkmaktadır. Evli erkeklerin bekarlara göre daha başarılı ve üst düzey pozisyonlarda çalıştıkları, iş tatminlerinin daha yüksek olduğu ve daha verimli çalıştıkları saptanmıştır (Greenhaus ve Parasuraman, 1999).

1.5.1.2. İş ile İlgili Faktörler

Günümüz koşullarında bireyler ağır şartlar içerisinde iş hayatlarını sürdürmektedir. Bu süreçte birey, bazen mevcut durumdan daha ağır şartlarla karşılaşsa da temel ihtiyaçlarını gidermek için işine devam etmek zorunda kalmaktadır. Bireyin iş yaşamında karşılaştığı yoğunluğa ayak uydurabilmesi, kendine olan güven ve tatmin duygusunu giderebilmesine rağmen bazı durumlarda olumsuz sonuçlarla karşılaşabilmektedir. Bu durumlarda birey, diğer yaşam alanlarında üstlenmiş olduğu rolleri yerine getirememekte ve alanlar arası çatışma yaşayabilmektedir (Katayani ve Bussareddy, 2011). Özellikle, yönetici tutumu, çalışma saatlerinin uzunluğu, düzensizliği ve çalışma koşulları yaşanacak çatışmanın başlıca sebepleri olarak sıralanmaktadır.

1.5.1.2.1. Yönetici Tutumu

İş yaşantısına etki eden önemli faktörlerin başında gelen yönetici tutumu; yapılacak işin gereklerinin doğru şekilde yerine getirilmesi, kıt kaynak olan zamanın doğru kullanılması ve çalışanların görevlerinde yüksek performans göstermeleri konuları açısından önemlidir. Üstlenilen görevde başarılı bir şekilde ilerleyebilmenin ve hedeflere kısa sürede ulaşabilmenin temelinde doğru yürütme ve yönetim yer

almaktadır. Yürütme ve yönetme sürecinin doğru şekilde uygulanamaması, çalışmaların etkinliğini ve sahip olunan kaynakların verimli kullanılmasını negatif yönlü etkileyecek ve kişilerin iş-aile çatışması yaşamalarına neden olacaktır (Portoghese vd., 2011).

Çalışanların iş ve aile yaşamlarındaki rol performansları üzerinde yönetici baskısı veya desteği büyük bir öneme sahiptir. Yöneticilerin aile yaşamlarında karşılaşılan problemlere destek verici tutumları, bireylerin bu alana daha fazla zaman ayırmalarını ve daha az çatışma yaşamalarını sağlayacaktır. Yönetim ve yöneticiler tarafından bireysel hedefleri doğrultusunda desteklenen çalışanların, iş-aile alanlarında yaşadıkları çatışmanın şiddeti daha da azalacak ve bu çatışmanın yaşam alanlarına yansması engellenecektir. Çalışanlarına kişisel gelişimleri adına destek sağlayan, üstlenecekleri rollerin öncelikleri hakkında bilgilendirmelerde bulunan ve çalışanların iş yaşantıları dışındaki alanlarına saygılı olan, sahip oldukları diğer rollerin farkında olarak onlara çözüm yolları arayan yöneticiler, çalışanların iş ve aileleri arasındaki dengeyi kurmalarına yardımcı olacaktır (Greenhaus vd., 1990).

1.5.1.2.2. Çalışma Saatlerinin Uzunluğu ve Düzensizliği

Çalışma saatlerinin uzunluğu ve düzensizliği, kişilerin aile ile ilgili rollerini yerine getirmek için ayırdıkları zamandan tasarruf etmelerini ve iş alanına daha fazla yoğunlaşmalarını gerektirmektedir. Ayrıca yoğun çalışma temposunun getirdiği ek mesai ihtiyacı, bireylerin aile alanına ayırmaları gereken zamanı daha da kısıtlamalarına neden olmaktadır (Chiu vd., 2002). Bireyin maruz kalacağı bu uzun ve düzensiz çalışma hayatı, aile yaşantısında olumsuz etkiler meydana getirmekte ve zaman esaslı iş-aile çatışmasını yaşamalarına neden olmaktadır (Leaptrott ve Mcdonald, 2011).

Bireyin iş alanında geçireceği zamanın fazlalaşması diğer alanlara ayrılan zamanı azaltacağından çatışma yaşanması kaçınılmaz hale gelmektedir. Bu durum kadın ve erkekler üzerinde farklı yoğunlukta etkilere neden olmasının yanı sıra iki taraf için de benzer sonuçları ortaya çıkarabilmektedir. Diğer yandan bekar ve evli bireylerde de benzer bir çatışma ortamı oluşmaktadır. Ancak evli ve çocuklu bireylerin, bekar olanlara göre daha şiddetli bir çatışma halinde olduğu görülmektedir

(Grönlund, 2007). Yaşanan çatışma hali, bireyin ailesi ile ilgili özel durumlarla ilgilenememesi, ev ile ilgili görevlerini yerine getirememesi ve kişisel vaktini verimli kullanamaması gibi sonuçlar doğurmasının yanında, kişinin geleceğe yönelik planlarını gerçekleştirme konusunda da problemler yaşamak gibi negatif sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir (Çarıkçı, 2001).

1.5.1.2.3. İş ve Çalışma Koşulları

İş ve çalışma koşullarının iş-aile çatışmasını meydana getirme nedenlerinin başında; aşırı iş yükü, rol belirsizlikleri, zaman kaynağının kısıtlılığı ve kişiye yüklenen aşırı sorumluluğun getirdiği kaygı durumu yer almaktadır. Ayrıca aşırı iş yükü kaynaklı olarak kişinin fiziksel ve psikolojik problemlerle karşılaşması, üstlendiği rolleri yerine getirmek için ekstra zaman ve enerjiye ihtiyaç duyması veya bireyin verilen görev için kendini yeterli bulmaması gibi nedenler ile de kişi yoğun bir stres hali içinde kalmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Bireylerin çatışma ortamından etkilenme durumu, mevcut iş çevresi ve iş tutumu gibi faktörlere göre de değişiklik göstermektedir. İş rollerinin talepleri ve çalışma ortamının stres oluşumunu mümkün kılması, çatışmanın şiddetini arttıran bir diğer etkidir (Grönlund, 2007). Çalışanın içinde bulunduğu çatışma durumu ile baş edebilme gücüne bağlı olarak yaşayacağı stresin boyutu ve işten ayrılmaya olan yatkınlığı farklılık gösterecektir. İş-aile çatışmasından en alt düzeyde etkilenmek isteyen bireyin, iki yaşam alanı arasındaki dengeyi iyi kurması ve sahip olduğu zamanı doğru yönetebilmesi gerekmektedir (Kossek vd., 2006).

1.5.1.3. Ailevi Faktörler

Aile kavramı, hem iş-aile hem de aile-iş çatışmalarının temel etkenlerinden biridir. Bu kavram içerisinde; kişinin medeni durumu, çocuk sahibi olması, aile üyelerinden özel bakıma ihtiyaç duyan birilerinin olması ve eş desteği veya baskısı gibi faktörler sıralanmaktadır. Ayrıca, eşlerin aile içi maddi kazanç sağlama durumları da ailevi faktörlerden biridir. Aile içerisindeki bireylerin çalışıyor olmaları üstlenilen sorumlulukların paylaşılmasına ve eş desteğinin artmasını sağlamaktadır (Shaffer, Margaret ve Harrison, 2001).

İş-aile çatışması, bireylerin üstlenmiş oldukları rol performans ve yaşam kalite düşüklüğünün en önemli nedenlerinden biridir. Çalışan evli bireylerden kadının, ailevi rollerini yerine getirirken eşinin desteğini yeteri kadar alamaması, aile yaşam kalitesini ciddi şekilde etkilemektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985). Özetle, iş-aile çatışmasının temelinde yer alan aile kavramı, bireyin yaşam kalitesini, işteki performansını ve ailedeki diğer bireyler ile iletişimini temelden etkileyen etmenlerden en önemlisidir.

1.5.1.3.1. Çocuk Bakım Sorunları

Evlilik ile yeni bir hayata başlangıç yapan bireyler birçok sorumluluk yüklenmektedir. İlerleyen süreçte bireylerin çocuk sahibi olmalarıyla bu sorumluluklar daha da artmaktadır. Devamında ise kişilerin ailelerine ayırmaları gereken zaman ihtiyacı artmakta ve bu durum iş-aile çatışmasını tetiklemektedir (Zhang ve Liu, 2011).

Geçmişten bugüne geleneksel aile yapısı incelendiğinde aile içerisinde çocuk bakım rolünü kadın üstlenirken, erkeklerin ise aile için maddi bir kazanç edinme görevini üstlendiği görülmektedir (Fu ve Shaffer, 2001). Evde kalarak aile görevlerini yerine getirmekte olan kadının, çalışma hayatına girmesiyle bu durum değişmiş, çocuk bakımı kreşlere, bakıcılara veya aile yakınlarına devredilmiştir. Bu durumun yaşanabilecek çatışmayı şiddetlendirdiği görülmektedir (Önel, 2006). Zamanla artan çocuk sayısı aileye ayrılması gereken zaman ihtiyacını arttırmakta ve sonuçta bireyler zaman, gerginlik ve davranış odaklı çeşitli iş-aile çatışmaları içine girmektedir (Carlson, 1999). Yoğun olarak kadınların yaşamış olduğu bu çatışma halini azaltarak minimum düzeyde tutabilmek için, çocuk yetiştirme konusunda eşlerin her ikisinin de sorumluluğu paylaşması ve kadınlar gibi erkeklerin de çocuk bakımı konusunda aktif rol alması gerekmektedir. Bu süreç boyunca örgütler de ailevi sorumluluklara duyarlı olmalı ve çocuk sahibi anne-babalara çocuk bakımı için yeterli izin kullanımında kolaylıklar sağlamalıdır (Schwartz, 2006).

1.5.1.3.2. Ailedeki Yaşlı Bakım Sorunları

İlerleyen yılların getirmiş olduğu fiziksel ve ruhsal olumsuz etkiler ile bireyler kendi ihtiyaçlarını karşılayamaz hale gelebilmektedir. Bu durumda yaşı ilerlemiş ve bakıma ihtiyaç duyan aile büyüklerinin sorumluluğu çocukları tarafından üstlenilmelidir. Bireyler bu sorumluluğu kendi imkanlarıyla, imkanların yetersiz kaldığı durumlarda ise yaşlı bakım evlerinden aldıkları hizmet sayesinde yerine getirmektedir. Yaşanacak her türlü bakım sorunlarının olumsuz etkileri bireylerin sadece aile yaşantılarına değil, aynı zamanda iş yaşantılarına da yansımaktadır. Aile alanından gelen bu bakım talebi, bireyin aile yaşantısına daha fazla zaman ayırarak iş yaşantısından kısıtlamalara gitmesine neden olacak ve yaşanan veya yaşanacak çatışmanın şiddetini arttıracaktır (Fu ve Shaffer, 2001).

1.5.1.3.3. Evlilik ve Eş Desteği

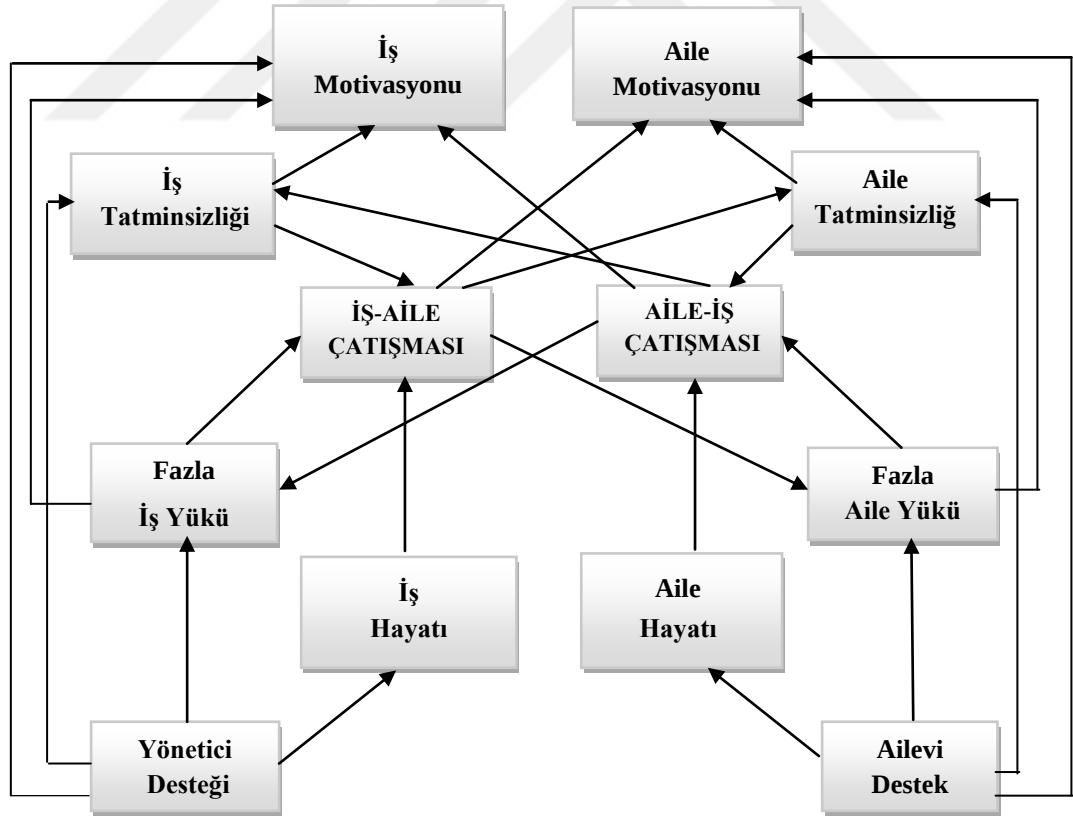
Günlük yaşantıda bireylerin evli ya da bekar olmaları, iş yaşantısı dışında kalan süreçte farklı alan ve seviyelerde sorumlulukları da beraberinde getirdiğinden, çatışma konusunda önemli bir yere sahiptir. Carnicer ve Sanchez (2004) yapmış oldukları çalışma ile evli ve çocuk sahibi olan bireylerin, bekar veya çocuk sahibi olmayan bireylere göre iş-aile çatışmasını daha yoğun yaşadıklarını ortaya koymuşlardır. Benzer durum evli bireylerin iş yoğunluğu yaşadıkları dönemlerde bekar olanlara oranla aile yaşantısı için daha fazla planlamaya ihtiyaç duyması ve bu nedenle de çatışmayı daha fazla yaşamaları durumu için de geçerli olabilmektedir.

Bireylerin evli olup olmamaları, iş hayatlarında performans yükseltici etki sağlamasının yanı sıra alanlar arası çatışmaya da neden olabilmektedir. İş alanında aktif rol alan bir kadının evlilik yaşantısına giriş yapması ve çocuk sahibi olması iş performansını azaltabilmektedir. Bu durumlarda eş desteği, çalışanların evlilik hayatlarından tatmin olmaları ve iş hayatlarında başarılı olmaları konusunda ciddi etkilere sahiptir. Eşlerinden yeterli desteği alan ve evliliğini mutlu bir şekilde ilerleten bireylerin, iş performansları da yükselecektir. Ters durumda ise; çalışanın işe olan bağlılığı ve konsantrasyonu azalacak, performansı düşecek, iş ve aileleri arasında çatışmalar yaşamaları kaçınılmaz bir hal alacaktır (Özmutaf, 2007).

1.5.2. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları

İş-aile veya aile-iş olarak iki yönlü gerçekleşen çatışmanın; kişi, aile ve iş ile ilgili birtakım sonuçları bulunmaktadır. Kişilere aile ve iş alanlarında üstlendikleri rollerin ağır gelmesi, aile içi sorunlar yaşanmasına neden olmakta veya iş performansı ve kariyer planlaması konularında olumsuz etkiler oluşturmaktadır. Süreç içerisinde kariyer sorunları gibi sonuçlar, işteki problemler ile birleşip çalışan bireyin verimliliğini düşürerek aile alanı içinde onu daha endişeli ve saldırgan bir yapıya sürüklemekte ve bireyler üzerinde psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklara neden olmaktadır (Aytaç, 2001).

Frone ve arkadaşları tarafından 1997’ de oluşturulan kavramsal modelde, iş-aile çatışmasının nedenleri ve sonuçları gösterilmektedir. Model üzerindeki oklar çatışmaya neden olan faktörlerin birbirlerini etkileme yönünü ifade etmektedir.



Sekil 2: İş - Aile Çatışmalarında Kavramsal Model (Frone vd., 1997)

Şekil 2’ de görüldüğü üzere iş-aile ve aile-iş olarak iki yönlü gerçekleşen çatışma, iş ve aile alanlarını birçok farklı açıdan etkilemektedir. Çatışma ortamının merkezinde bulunan birey, genel olarak tatminsiz, stresli ve mutsuz davranışlar sergilemektedir. Literatürde iş-aile çatışmasının sebep ve sonuçları üzerinde birçok araştırma yapılmıştır. Bu kısımda ise iş-aile çatışmasının kişi, aile ve iş ile ilgili sonuçları üzerinden durulacaktır.

1.5.2.1. Kişi ve Aile ile İlgili Sonuçlar

İş-aile çatışmasını yoğun olarak yaşayan bireyler her iki alanda da motivasyon düşüklüğü yaşamakta hatta tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalabilmektedir. Maslach vd. (2001) tarafından üç boyutlu bir kavram olarak ele alınan tükenmişlik, kişiler üzerinde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda gerileme gibi etkilere neden olmaktadır. Duygusal tükenme; iş-aile çatışmasının sonucunda bireyin ruhsal ve bedensel olarak yorgunluk hissetmesi şeklinde meydana gelmektedir. Duyarsızlaşma; bireyin çevresine karşı olan yakınlığının azalmasına, olaylara karşı umursamaz bir tutum sergilemesine neden olmaktadır. Kişisel başarıda gerileme ise; üstlenmiş olduğu rollere karşı bireyin kendini yeterli hissetmemesi, iş ve aile yaşantısında kötü olduğu düşüncesiyle suçluluk duygusuna kapılması gibi sonuçlar ortaya çıkarmaktadır (Maslach vd., 2001).

Bireylerin iş, aile ve özel hayatlarındaki memnuniyetlerinin temel ölçütü ‘Yaşam Tatmini’ kavramıyla ifade edilmektedir. İş, aile ve özel yaşam alanlarından bireylerin üstlenmiş oldukları rolleri yerine getirmeleri beklenmektedir. Rollerin tamamlanması süreci, bireyin yaşam doyumunda ve tatmininde birçok farklı etkiye sahiptir. Bu durum, yaşanan hayatın başarı oranına göre tatmin ya da tatminsizlik olarak sonuçlanmakta ve yine bu orana bağlı olarak artan ya da azalan bir süreç içinde devam etmektedir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009). Aile yaşam tatminini sağlayan bireyler yaşanılacak iki yönlü çatışmanın etkilerini daha az hissedecektir.

İş-aile çatışmasının kişinin özel ve ailesi ile olan yaşantısında birçok etkisi bulunmaktadır. Bu etkiler genel olarak endişe ve kaygı hali, fiziksel rahatsızlıklar, yaşam tatminsizliği, aile yaşam kalitesinde ve kişinin enerjisinde azalma şeklinde sıralanabilmektedir. Ayrıca çocuk sahibi olan çalışanların aile yaşantılarında daha

fazla baskıya maruz kaldıkları ve beraberinde stres ve kaygı seviyelerinin arttığı, aile yaşam tatminlerinin de azaldığı bilinmektedir (Vallone ve Donaldson, 2001).

Literatür taramasında ortaya konulan genel bir görüşe göre iş-aile çatışması kişilerin evlilik hayatlarında da olumsuz etkilere neden olmaktadır. İki alan arasında meydana gelen çatışmanın, iş yaşantısının evlilik ilişkisine zarar vermesi, iş alanında meydana gelen gerginliklerin taşma etkisiyle aile alanına yansması ve kişilik özelliklerinin olumsuz etkileri ile oluştuğu söylenilebilir. İş-aile çatışması zaman ve gerginlik temelli çatışma şeklinde de ortaya çıkmaktadır. Ayrıca işteki tutum ve davranışları ile aile hayatını devam ettirmeye çalışan bireyler davranış temelli iş-aile çatışması da yaşamaktadır (Mustafayeva, 2013). İş-aile çatışmasının yoğun olarak yaşanması evlilik ve aile tatminsizliğine ve aile içinde yaşanan stres seviyesinin yüksek olmasına neden olmaktadır (Herst, 2003).

1.5.2.2. İş ve Örgüt ile İlgili Sonuçlar

Bireylerin aile alanlarında ortaya çıkan bazı gerilim durumları ve neticesinde yaşanan bazı psikolojik semptomlar, yine bireylerin iş alanlarında sorunlar yaşamalarına neden olmaktadır. Bu sorunlar bazen bireyin rollerini tam anlamıyla yerine getirmesine engel teşkil ederken bazen de, bireylerin rollerine olan konsantrasyonunu olumsuz yönde etkileyerek motivasyon düşüklüğüne neden olmaktadır (Hertz, 2001). Motivasyon düşüklüğü, çalışanların gün içinde ailesi ile yaşadığı bazı gerginlikler nedeniyle iş yaşantısına kısa süreli yoğunlaşamama şeklinde etkiler olarak yansıyabilmektedir. Gün içerisinde çalışanın eşi ile yaşadığı tartışmalar dahi o günkü iş motivasyonu üzerinde etkiler bırakabilmekte, kişinin fiziksel olarak iş yerinde bulunmasına rağmen psikolojik olarak işinden uzak kalmasına neden olabilmektedir. Bunun yanı sıra aile ile ilgili yaşanan sorunların iş yaşantısındaki çatışma süreci uzun dönemlide olabilmektedir (Çarıkçı, 2001).

Herhangi bir olayın oluş sürecinden ya da sonucundan memnun kalınamama manasına gelen tatminsizlik, bireylerin sonucu meydana getiren durumlara karşı adaptasyonunu ya da katılımını etkilemektedir. Aile alanındaki sorunların iş alanına taşması, bireyin iş rollerinde çatışma yaşamasını kaçınılmaz hale getirmektedir. Birey, çatışma durumunun etkilerini azaltma veya yok etme konusunda iş alanından

desteklenmez ve iş-aile çatışmasından etkilenir ise çalışma ortamı ve yapılan iş, birey üzerinde tatminsizlik durumu yaratacaktır. İşinden yana tatmin olamayan bireyin işine olan bağlılığı azalacak ve işi bırakmaya yönelik bazı girişimlerde bulunacaktır. Dolayısıyla bu durum, örgütlerin çalışan performansı açısından problemlerle karşılaşmalarına neden olacaktır (Fleishman, 2005).

İş-aile çatışması ile çalışanların örgüte bağlılıkları arasında ters bir ilişki bulunmaktadır. Örgüte bağlılığı yüksek bireyler işletmenin değerlerini benimseyerek performanslarını daha iyi göstermektedirler. İşletmeye olan psikolojik bağlılığı ifade eden örgütsel bağlılık kavramı çalışanın işyerindeki değerleri benimsemesi ve örgütteki yerini koruma isteğini olarak tanımlamaktadır (Yalçın ve İplik, 2005). İş-aile çatışmasının örgüte bağlılık açısından iki etkisi bulunmaktadır. İlk olarak çalışanların aileleri ile ilgili yaşadıkları çeşitli problemleri nedeniyle işlerine olan bağlılıklarının azalmasıdır. Diğer etki ise örgütün bireyin aile problemlerine destek olmaması nedeniyle azalan örgütsel bağlılık olarak ortaya çıkmaktadır (Çarıkçı, 2001).

İş-aile çatışmasından etkilenen birey, örgütteki rolleri açısından üstlendiği rollerle başa çıkamama durumunda iş ortamında karşılaştığı bazı sorunlar, kendilerini örgüte ait hissedememe, iş tatminsizliği ve performan düşüklüğü biçiminde sonuçlanabilmekte ve kişi iş ortamından uzaklaşabilmektedir. Kimi zaman ise çatışma durumunu sonlandırmak isteyen kişi, doğal bir tepki olarak bulunduğu ortam ile ilişkisini kesme yoluna gidebilmektedir. Bu gibi durumlarda kişiler ilişki kesme konusunda aile alanında daha çok zorlandıkları için iş sürecini sonlandırma yolunu tercih etme eğilimindedir (Catsouphe vd., 2007). Dolayısıyla birey bu durumun hemen ardından işten ayrılma niyeti düşüncesi ile karşı karşıya kalacaktır. Bu düşünce nedeniyle iş ortamından zihinsel olarak uzaklaşmakta, çalışan verim ve etkinliği azalmaktadır. İş-aile çatışmasının bu şekilde sonuçlandığı durumlarda çalışanların bu düşüncelerinin önüne geçilmesi, yöneticilerin olumlu tutum ve davranış sergilemeleri ile mümkün olabilmektedir (Pratt, Rockmann ve Kaufmann, 2006).

Birey iş ve aile alanlarından birinde çatışma yaşadığında, çatışmanın yaşandığı alanı terk etme eğilimi göstermektedir. Bu eğilimle daha önce de belirtildiği üzere aile alanına göre iş alanında daha fazla karşılaşmaktadır. Terk etme niyeti işten ayrılma şeklinde olabileceği gibi genellikle kısa veya uzun süreli olarak bulunulan ortamdan uzaklaşma şeklinde de gerçekleşebilmektedir. Süreç sonunda ise iş-aile çatışmasının iş yaşamına etkisi olan devamsızlık problemi ortaya çıkmaktadır. Bireyler, devamsızlığı çatışma durumuna bazen psikolojik bir çözüm yolu olarak görebildikleri gibi bazen de işlerinde yaşanan çatışmanın olumsuz fiziksel sonuçlar nedeniyle kabullenmektedir. Devamsızlık durumu iş alanı için faaliyetlerin yavaşlaması ve rollerin aksamaması gibi sonuçlar doğuracaktır (Byron, 2005).

İKİNCİ BÖLÜM

2.1. İşten Ayrılma Niyeti

Günümüz iş dünyasında işletmelerin devamlılıklarını sürdürebilmelerinde en önemli faktörlerden biri rekabettir. Rekabet konusunda başarılı olmanın yolu ise, yetenekli ve eğitimli bir istihdama sahip olmaktan geçmektedir (Kaur, 2013). İşletmeler istedikleri düzeyde bir istihdamı karşılamalarının ardından, süreç içerisinde 'işten ayrılma niyeti' ile karşılaşabilmekte ve çalışanların işten ayrılma niyeti içerisinde olmaları verimlilik ve rekabet gücü konularında olumsuz etkilere neden olabilmektedir. Bu durum başta insan kaynakları departmanında yeni işe alım süreçlerinin meydana getireceği ciddi sorunlara neden olmakla birlikte, maliyet açısından da doğrudan veya dolaylı (örn. röportaj, seçme, eğitim vb.) birçok olumsuz sonuç ortaya çıkarmaktadır (Tanveer, 2013). Asıl önemli olan nokta ise işletmeden ayrılan çalışanların kalite düzeyidir. Eğer performansı yüksek çalışanlar kaybediliyorsa çıkan sonuç daha da kötüleşmekte, fakat bu durumun aksine istenilen performansı sergileyemeyen çalışanların işten ayrılması işletmenin verimliliği için faydalı olabilmektedir (Jackofsky, 1984).

İşletmelerin sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri gerekli bilgi kaynağına sahip olmaları ile mümkündür. İstenilen bilginin taşıyıcısı ise insandır ve insan sermayesinin bu konuda önemli bir unsur olduğu tüm işletmeler tarafından bilinmektedir. Dolayısıyla bir işletmedeki mevcut insan sermayesinin tutulabilmesi, elde edilmesi kadar büyük önem taşımaktadır (Sarıdere ve Doyuran, 2004).

Rekabet ortamının sürekli olarak değişmesi ve gelişmesi çalışan devir hızı maliyetinde de değişimlere neden olmuştur. Bu durumda işletmeler sahip oldukları insan sermayesinin niteliğini arttırarak rekabet üstünlüğü sağlamak için birtakım faaliyetlerde bulunmuş, sonuç olarak ise işletmeler ekstra maliyetlerle karşı karşıya kalmıştır (Firth vd., 2004).

Çalışmanın bu kısmında işletmeler, yöneticiler ve çalışanlar için birçok konuda ciddi önem ve değere sahip olan ‘işten ayrılma niyeti’ kavramı tanımlanarak, çalışanları işten ayrılma niyetine iten sebeplerin neler olduğu hakkında bilgi verilmiş olup, işletmeler açısından bu kavramın ne gibi sonuçlara sebep olduğu belirtilmiştir.

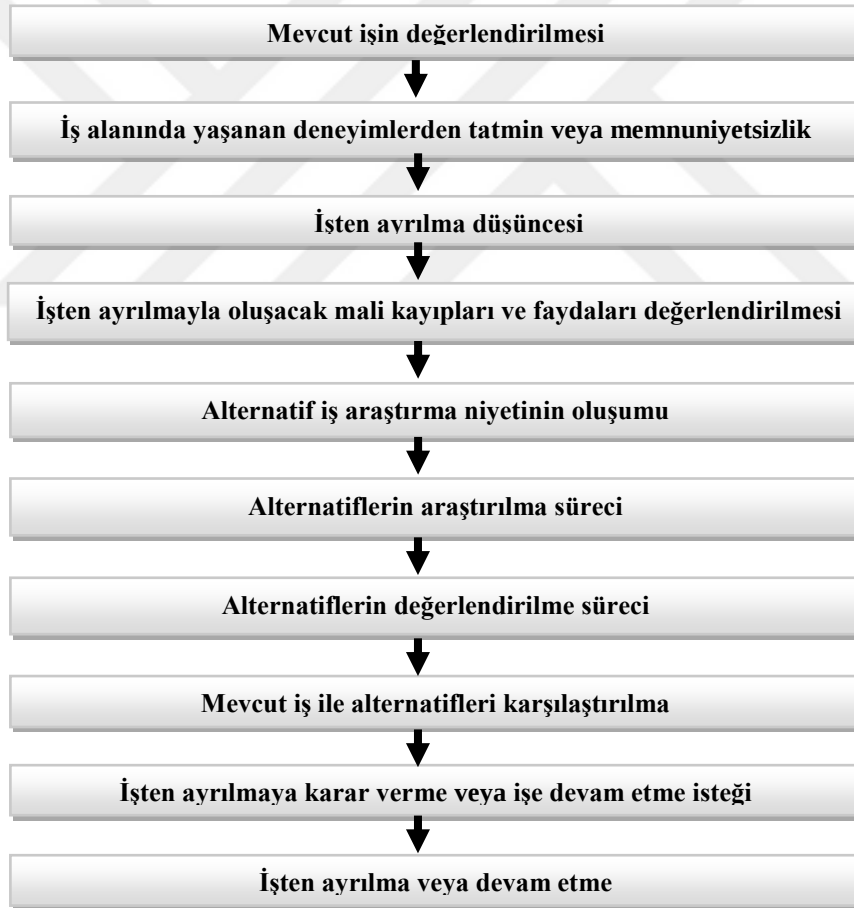
2.1.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı

İşletmelerin iş süreçleri incelendiğinde dikkat çeken ve önemli konulardan biri işten ayrılma niyetidir. Başta yüksek maliyetli eğitim gerektiren pozisyonlar olmak üzere mevcut çalışanların işten ayrılma niyeti içerisinde olmaları işletmelerin birçok alanda maliyet ve verimlilik açısından sorunlar yaşamalarına neden olmaktadır. Bu kavram için literatür taraması yapıldığında (Vnouckova ve Klupakova, 2013; Price, 1997; Rusbul, 1988) birçok çeşitli tanımlama ile karşılaşılmaktadır. En basit tanımıyla işten ayrılma niyeti kavramı; işletmelerinin sürdürülebilirliğini tehdit eden, personel hareketliliğidir (Vnouckova ve Klupakova, 2013). İşten ayrılma niyeti bir çalışanın bireysel olarak aldığı karar ile işletme içinde sahip olduğu yeri terk etme fikri olarak da açıklanmaktadır (Price, 1997). Mobley (1982) tarafından işten ayrılma niyeti ; ‘bir çalışanın mevcut işine son verme düşüncesi içerisinde olması’ şeklinde ifade edilmiştir.

İşten ayrılma niyeti işten ayrılmanın gerçekleşmeden öncesi, diğer bir deyişle çalışanların işlerinden ayrılacaklarının bir belirtisidir (Tett ve Meyer, 1993). Bu noktada işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma olmak üzere iki farklı şekilde ortaya çıkan işten ayrılma niyeti kavramı, kişilerin organizasyondan ayrılmayı istemelerini ifade ederken, işten ayrılma kavramı kişinin bu durumu fiili olarak gerçekleştirmesidir (Yıldırım, Erul ve Kelebek, 2014).

Rusbult vd. (1998) işten ayrılma niyetini; çalışanın sahip olduğu işin mevcut durumundan memnuniyetsiz olması ve sonuçta içinde bulunduğu olumsuzlukları dışarı yansıtma şekli olarak tanımlamaktadır. Eğer çalışanlar organizasyon içerisinde ücret, güvence, yönetimde adalet ve yöneticiler tarafından yapılan iş bölümlemesi gibi konularda sürekli olarak problem yaşıyorsa işten ayrılma niyetine daha fazla kapılmaktadır (Rusbult vd., 1998).

İşten ayrılma niyeti, bireyin mevcut işinin olanaklarından memnun olmaması nedeniyle yeni bir iş arama sürecine girmesi olarak da tanımlanabilir. Ayrıca birey, işten ayrılma düşüncesine neden olan faktörleri göz önünde bulundurarak dönem dönem işinin değerlendirmesini yapar. İşinden memnun olmayan ve ayrılma niyeti içerisinde olan birey bir sonraki adım olan iş değişiklik süreci ve bulunacak işin artı ve eksilerini araştırma sürecine geçecek, nihayetinde araştırmasını tamamlayan birey işten ayrılmayı ya da işine devam etmeyi tercih edecektir. Genel olarak işten ayrılma niyeti süreci bu şekilde ilerlemektedir (Mobley, 1977). Mobley (1997), çalışan bir bireyin işten ayrılma sürecini Şekil 3’ deki biçimde aşamalandırmaktadır.



Şekil 3: Çalışan bireyin işten ayrılma karar süreci modeli (Mobley, 1977)

İşletmelerin, işten ayrılma süreci olarak sıralanan bu süreçleri anlaması işten ayrılma niyetine bir çözüm oluşturmak için yeterli olmayacaktır. Bunların yanı sıra işten ayrılma niyeti sürecinde etkili olan faktörlerin de araştırılması gerekmektedir. Çünkü çalışanlar, bir işletmenin sürdürülebilirliğinin korunması ve gelişimine devam edebilmesi süreçlerinde önemli bir etmen olarak yer almaktadır. Dolayısıyla çalışanın işten ayrılması işletmeler için ciddi sorunlara neden olmaktadır (Alexander, Bloom ve Nuchols, 1994).

2.1.2. İşten Ayrılma Niyetine Neden Olan Faktörler

Çalışan bireylerin işten ayrılma niyeti içerisinde olmalarının altında; heyecan verici ve yaşamları için daha anlamlı bir iş bulmaya çalışma, yönetsel destek eksikliği, mesleki heyecan eksikliği, iş içeriğinden memnun kalmama, iş-aile yaşam kalitesindeki gerileme, iş tatmini eksikliği, iş güvenliği eksikliği, düşük ücret, işin gereklilikleri, üstlenilecek rollerin net olmaması, yetki yetersizliği, yönetici ile kötü ilişki, kariyer ilerlemesi eksikliği, yüksek stres seviyesi, kötü çalışma koşulları, örgütsel bağlılık eksikliği, uzun çalışma saatleri, kişi-örgüt uyumunun olmaması, kötü yönetim, diğer iş alanlarındaki daha iyi fırsatlar, iş baskısı, örgütsel adalet eksikliği, ek faydaların olmaması gibi birçok çeşitli neden bulunmaktadır (Hartman, 1996).

Günümüz iş dünyasında bazı sektörlerde, ücretin düşük, çalışma saatlerinin çok uzun, kariyer olanaklarının az ve çalışma koşullarının ise zor olduğu algısı işten ayrılma niyetini kaçınılmaz hale getirmektedir (Horner, 2004). Bu tür çalışma alanlarında, örgüte karşı sadakat duygusu yüksek, yetenekli ve eğitimli personeli elde etmek çok zordur (Kumar, 2013). Çalışanların değerleri ve hedefleri kuruluşların değerleri ve hedefleriyle eşleşirse, bu durumun karşılığı işletmelere olan yüksek bağlılık olacaktır (Marks, 2004). Benzer şekilde, bireyin çalıştığı kurum tarafından kendisi için para ve zaman harcandığını bilmesi kuruma olan bağlılığını arttıracak ve işten ayrılma düşüncesini minimum seviyeye indirecektir. Bu nedenle örgüt sadakati büyük bir önem arz etmektedir (Kumar, 2013). Bu araştırmada, işten ayrılma niyeti nedenleri kişi, iş ve çevre ile ilgili olmak üzere üç başlık altında ele alınarak incelenmeye çalışılmıştır.

2.1.2.1. Kişi İle İlgili Faktörler

Bireyler esnek çalışma saatleri, iş- aile yaşam dengesi, iş güvenliği, muteber bir çalışma ortamı, saygın bir yönetici ile çalışmak ve anlamlı bir iş yapmak gibi birçok nedenle bir işletmeye bağlı çalışmak isterler. İşletme yapısındaki yönetici değişikliği, yakın arkadaşların işten ayrılması veya üstlenilen görevlerde bazı uyumsuzlukların ortaya çıkması gibi durumlardan bir veya birden fazlası ile karşılaşılması halinde, çalışanlar üzerinde işten ayrılma niyeti oluşmaktadır (Mihelic ve Plankar, 2010).

Çalışan bireyin, işine olan isteğini ve motivasyonunu kaybetmeyen duygusal bir yapıya sahip olması, ilerleyen zaman içerisinde karşılaşacağı olası tüm durumlarda işten ayrılma niyetini olumsuz etkilerken; isteksiz, olumsuz bir duygusal yapı içerisinde olması, zamanın ve çalışma şartlarının ağırlaşması gibi durumlarda işten ayrılma niyetini olumlu yönde etkileyecektir. Cotton ve Tuttle (1986) tarafından işten ayrılma niyetine etki eden kişisel faktörler şu şekilde sıralanmıştır:

- Yaş
- Cinsiyet
- Biyografik bilgi
- Zeka,
- Yetenek ve kabiliyet
- Bakmakla yükümlü olunan kişi sayısı
- Medeni durum
- Eğitim düzeyi
- Çalışma süresi
- Davranış eğilimi
- Beklentilerin karşılanması

İlk değişken olan yaş faktörü incelendiğinde genç yaştaki çalışanların ileri yaştaki çalışanlara göre işten ayrılma niyetini daha kolay benimsedikleri görülmektedir. Buna neden olarak genç yaştaki çalışan bireylerin eğitimlerini henüz

tamamlamış olmaları ve kariyer planlamalarını net bir şekilde gerçekleştirmemiş olmaları gösterilmektedir. Bunun yanı sıra yaşı ilerlemiş olan çalışanların iş değişikliği riskine girmemeleri de bir etken olarak gösterilmektedir. Belirli yaşa gelmiş kişilerin belirli işleri yapamayacağı yönünde bir düşünce yaygın olmasına karşılık, yaş ilerledikçe kişilerin işlerine daha sıkı sarıldıkları da ortaya konulmuştur (Mobley ve Griffeth, 1979). İlaveten genç çalışanların iş ve sosyal yaşam arasındaki dengeyi iyi kuramamaları da sosyal hayatı özlemelerine ve devamında gelen işten ayrılma niyetine neden olmaktadır (Silverberg, 2008).

İş seçimi yapılırken cinsiyet önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. Çoğu zaman erkek ve kadının tercih etmiş olduğu işler birbirinden farklılık göstermektedir. Erkek ve kadın arasında birtakım farklılıklar bulunmakta (örn. duygu, güç vb.) ve bu farklılıklar ile kadınların erkeklere göre iş tatmin düzeylerinin daha düşük seviyede olduğu belirtilmektedir (Toker, 2007).

Oluşan farklılıklar üzerinde etkin diğer bir faktör olarak bireyin medeni durumu gösterilmektedir. Evlilik kararı alan bir kadın çalışan, önceki kariyer planlamasında yer almamasına rağmen evlendikten sonra işten ayrılma kararı alabilmektedir. Dünya genelinde kadın çalışanların iş yaşamını devam ettirirken çocuk bakımı, ev temizliği, yemek vb. gibi eş ve ailelerine karşı önemli görevleri üstlenmeleri işlerine yeteri kadar odaklanamamalarına neden olmaktadır. Bu durum evlendikten sonra iş sahibi olan bireylerde ise tam tersi şekilde gerçekleşmektedir (Cotton ve Tuttle, 1986).

Eğitim düzeyi de işten ayrılma niyetin konusunda önemli bir faktördür. Yüksek eğitim düzeyine sahip bireylerin, kendilerine göre eğitim seviyelerini yeterli görmedikleri bireylerle aynı statüde çalışıyor olmaları, onları işten ayrılma niyetine daha meyilli hale getirmektedir. Bu durumun nedeni; yüksek eğitim seviyesine sahip olan çalışanın iş tatmin düzeyinin yüksek, kariyer fırsatlarının ise az olmasıdır (Silverberg, 2008).

Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum gibi işten ayrılma niyetine neden olan faktörlerinin yanı sıra diğer kişisel faktörlerin etkilerini araştıran birçok çalışma ile faktörlerin etkilerinin, inceleme yapılan alan ve konuya göre değişiklikler

gösterdiği sonucuna varılmıştır (Cotton ve Tuttle, 1986; Silverberg, 2008; Lane ve Lubatkin, 1998; Griffeth vd., 2000).

2.1.2.2. İş İle İlgili Faktörler

Çalışanlarda işten ayrılma niyetinin büyük bir kısmını iş alanlarında yaşanan sorunlar oluşturmaktadır. Cotton ve Tuttle (1986) tarafından iş ile ilgili faktörler şu şekilde sıralanmıştır:

- Ücret
- İş performansı
- Rol netliği
- Tekrar eden görevler
- İş tatmini
- İş denetimi ile ilgili memnuniyet
- Çalışma arkadaşları ile ilgili memnuniyet
- İşin tanıtımı ile ilgili memnuniyet
- Fırsatlar
- Örgütsel bağlılık

Bu faktörlerin her biri işten ayrılma niyeti üzerinde farklı oranlarda etkiye sahiptir. Bu faktörlerden tekrar eden görevler dışındaki tüm faktörler ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki söz konusudur (Cotton ve Tuttle, 1986). Bu faktörler çalışanların kendi istekleri ile işlerinden ayrılmalarına neden olan faktörlerdir. Faktörlerin örgüt tarafından engellenmesi veya çalışanları minimum düzeyde etkileyecek seviyeye getirilmesi mümkündür.

İşten ayrılma niyetine etki eden bir faktör olan ücret, çalışana emeğinin karşılığı olarak ödenen; performans, örgüt içi konumuna göre değişiklik gösteren ve çalışan hayatında doğrudan etkiye sahip bir bedeldir (Örücü ve Esenkal, 2005). Bu nedenle kişiyi motive ederek örgütte kalmasını sağlamak amacıyla ücret politikası ve

çalışana ödenen ücret arasındaki dengeyi iyi kurmak gerekmektedir. Frederico ve Lundquist (1976) yapmış oldukları çalışmada çalışan ücretinin çalışma süreleriyle bağlantılı olduğunu ifade etmişlerdir. Bunun yanında Mangione ve Quinn (1974) de, çalışanın ücret tatminindeki artışın iş gören devir hızını düşürdüğünü ifade etmiştir (Silverberg, 2008).

İş tatmini ise, çalışan bireyin mevcut işinden memnun olması veya olmaması şeklinde tanımlanmaktadır (Tekingündüz ve Tengilimoğlu, 2013). Literatürde işten ayrılma niyetinde iş tatmini faktörünün etkilerini araştıran birçok çalışma bulunmaktadır. Poon (2004) tarafından iş tatmininin işten ayrılma niyetine etkisi performans ölçümü yapılarak incelenmiş, iş tatmini düşüklüğünün işten ayrılma niyeti oluşumuna doğrudan etki ettiği öne sürülmüştür. Krausz vd. (1998) ise, işten ayrılma niyetinde iş tatminini incelemiş ve çalışan devamsızlığını diğer olası nedenlere bağlayarak, işten ayrılma niyetinin iş tatmini ile doğrudan bir etkileşim içerisinde olduğunu belirtmiştir.

Arnold ve Feldman (1982) çalışmaları ile işten ayrılma niyeti sürecinde örgüte bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğunu tespit etmişlerdir. Bunun yanı sıra örgüte bağlılığı düşük olan çalışanın mevcut işi dışındaki fırsatları da kısıtlı olsa işten ayrılmamaktadır (Arnold ve Feldman,1982).

Bu üç faktör ile birlikte sıralanan diğer faktörlerinde işten ayrılma niyeti üzerinde etkileri bulunmaktadır. Fakat söz konusu faktörlerin etkileri çalışan kişiye, işin yapıldığı sektöre ve örgüt yapısına göre değişiklikler göstermektedir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011).

2.1.2.3. Çevre ile İlgili Faktörler

Çalışan bireylerin işten ayrılma niyeti ile karşı karşıya kalmalarındaki nedenler bireyin kendisi ve işi ile ilgili nedenlerle sınırlı olmayıp birtakım çevresel nedenlerden de kaynaklanmaktadır. Cotton ve Tuttle (1986) tarafından çevre ile ilgili faktörleri şu şekilde sıralamaktadır:

- İstihdam algısı
- İşsizlik oranları

- Katılım oranları
- Sendikaların varlığı

Çevresel faktörlerin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmiş ve faktörler arasındaki ilişkiler açıklanmıştır. Bu doğrultuda işten ayrılma niyetinin istihdam algısı ve sendikaların varlığı ile kuvvetli bir ilişki içerisinde olduğu belirlenmiştir. Bu ilişki istihdam algısı ile pozitif yönlü ilerlerken, sendikaların varlığı ile negatif yönlü olarak ilerlemektedir. Ayrıca işten ayrılma niyeti ile işsizlik oranlarını arasında negatif bir ilişki olduğu düşünülmektedir (Cotton ve Tuttle, 1986).

İşten ayrılmaya neden olan çevresel faktörlerin büyük kısmı ülkenin mevcut ekonomik durumuyla ilişkilidir. Düzgün bir ekonomik yapıya sahip ülkelerde işsizlik seviyesinin düşük oluşuyla birlikte işten ayrılma niyeti artmaktadır. Buna karşılık ekonomik durumu kötü, işsizlik oranları yüksek olan ülkelerde ise bireyin yeni bir iş bulabilme ihtimalini düşük görmesi nedeniyle işten ayrılma niyetinin düşük olduğu belirlenmiştir (Özkalp ve Kirel, 2005).

Günümüz iş dünyasında işletmeler kontrolleri dışında gelişen, gittikçe artan makroekonomik ve sosyal etmenlerle karşı karşıya kalmaktadır. Meydana gelebilecek her türlü olumsuz etkiyi kontrol altında tutabilmek için işletmeler içinde bulundukları çevreyi sürekli olarak analiz etmeli ve gerekli önlemleri almalıdır (Grigg ve Sandra, 2009). Dolayısıyla ülkelerin ekonomik durumu ve bu durumun iş gücü piyasasına ve refah düzeyine olan etkileri, teknolojik gelişmeler ve bu gelişmeler neticesinde iş değişikliği oranlarının artması, farklı sektörlerin daha iyi ve tercih edilebilir olanaklar sunması vb. gibi birçok neden de işten ayrılma niyetine etki eden faktörler arasında sayılmaktadır (Mitchel, Holtom, Lee ve Graske, 2001).

İşten ayrılma niyetine neden olan önemli bir diğer faktör ise bireylerin aile yaşantılarını sürdürdükleri çevredir. Çalışan birey, aile içerisinde yaşadığı sorunlar neticesinde işten ayrılma niyeti ile karşı karşıya kalabilmektedir. Örneğin kırsal bir alanda çalışan kişi, yaşam alanındaki imkanların kısıtlı olması nedeniyle aile içerisindeki bireylerin ihtiyaçlarını karşılayamama durumunda mecburi olarak

mevcut işini bırakıp yaşam alanını değiştirmek zorunda kalabilmektedir. Başka bir neden olarak aile bütünlüğünün korunması sebebiyle tayin vb. ile diğer eşin çalıştığı yerleşim yerine gitme isteği de aile yaşantısında işten ayrılma niyetine yatkınlığı destekleyen sebepler arasında sayılabilmektedir. Bunlara rağmen işini kaybetmeyi göze alamayan bireyler ise çalışmaya devam etmekte ve işlerinde istedikleri verimi alamamaktadır (Dubois, Mckee ve Nolte, 2011).

2.1.3. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

İşten ayrılma niyeti süreci çalışanlar tarafından temkinli yürütülen bir süreçtir. Başlayan her süreç fiili işten ayrılma ile sonuçlanmamaktadır. Ancak işten ayrılma niyetinin çalışan veya işletme açısından daima birtakım olumlu veya olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Olumsuz olarak sayılan sonuçlardan ilki; başlangıçta bir düşünce olarak ortaya çıkan işten ayrılmanın, zaman ilerledikçe davranışa dönüşmesidir. Davranışa dönüşen işten ayrılma niyeti işgücü devir oranının yükselmesine neden olmakta ve bu durum işletmeler açısından risk oluşturmaktadır. İşletme ile belli bir bağ kurmuş, gerekli eğitimleri almış çalışanın kaybedilmesi üretimde ciddi bir kayıp yaşatırken aynı zamanda işletme içinde varlığını devam ettiren diğer çalışanlar üzerinde de ciddi bir moral bozukluğu ve stres oluşturmaktadır. Oluşan bu stres ve moral bozukluğu işten ayrılma niyetinin devamlılığını sürdürmesine neden olmaktadır (Çakır, 2001).

İşten ayrılma niyetinde olan çalışanın, işletme içerisinde neden olduğu demoralizasyon birçok biçimde oluşmaktadır. Niyetini gerçekleştirmek isteyen çalışanın şirketi ile aynı veya farklı sektörlerdeki alternatif iş seçeneklerini kıyaslaması ve edindiği bilgileri diğer çalışanlar ile paylaşması örgüt içerisinde dolaylı yoldan demoralizasyon durumunu ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca işten ayrılacak olan çalışanın işletme için önemli bir yere sahip olması veya hayranlık duyulan bir kişi olması oluşan demoralizasyonun şiddetini daha da arttıracaktır (Halawi, 2014).

İşten ayrılma niyeti, işletmeleri mali açıdan zorlaması, zaman kaybı yaşanmasına sebep olması, işletme içi çalışanlar arasındaki sosyal ilişkileri zedelemesi, moral ve motivasyon bozukluğuna neden olması ve işten ayrılmadan

önceki son adım olması nedeniyle işletmeler için önemli bir konu olmuştur (Poyraz ve Kama, 2008). Bir çalışanın işten ayrılma durumu, işteki sosyal ortamını ve kalan çalışanların moral ve motivasyonunu bozmakta ve işletme içinde nitelikli personel kaybına neden olmaktadır. İşletme içinde boş kalan pozisyonun doldurulması yeni maliyetlere neden olmakta, ayrıca yeni personelin bulunması ve gerekli eğitim süreçlerinin beklenmesi de zaman kaybına neden olmaktadır (Jeswani ve Dave, 2012). İşletmeler açısından olumsuz durum oluşturan maliyet artış nedenlerini Sanderson aşağıdaki şekilde sıralamıştır (Sanderson; 2003):

- Yeni işe alımlarda çalışanın seçim, alım ve yerleştirme maliyetleri,
- Yenilenen eğitim maliyetleri,
- İşe yeni alımı yapılan personelin tam kapasite çalışmaması süresince gereksiz ödenen ücret maliyeti,
- İşe alışma sürecinde yaşanabilecek tüm sorunların (kırılma, hasar, kaza vb.) maliyeti,
- Yeni çalışanın, tam kapasite çalışmaya başlaması sürecinde diğer çalışanlara ödenen ekstra ücret maliyetleri,
- Eski çalışanın işten ayrılması ve yeni çalışanın işe başlaması arasında geçen sürede yaşanan üretim kaybı maliyetleri,
- İşten ayrılacak olan personelin kendi birimindeki işleri aksatan negatif davranışların maliyeti.

İşten ayrılma davranışı ile ortaya çıkan ve birçok önemli sonuçtan biri olan işgücü devir oranındaki artış olumsuz durumları da beraberinde getirmektedir. Olumsuz sonuçları en düşük seviyeye indirmek ve yok etmek için işletmelerin, işgücü devir oranındaki artış sebeplerini ve sonuçlarını en iyi şekilde incelemesi ve durumu profesyonel biçimde yönetmesi gerekmektedir. Öncelikli olarak işten ayrılma niyetine neden olan unsurlar araştırılarak belirlenmeli, gerekiyor ise insan kaynakları politikalarında değişikliğe gidilmelidir. Çünkü işletmenin çalışanlarından

maksimum verimi alabilmesi, iyi eleman bulabilmesi ve devamlılığını sağlayabilmesi bu çalışmalar ile mümkün olabilmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003).

İşletme ve çalışan açısından, işten ayrılma niyetinin davranışa dönüşmesi olumsuz sonuçlanabileceği gibi bazı durumlarda olumlu olarak da sonuçlanabilmektedir. Mobley (1982) tarafından işten ayrılma niyetinin işletme, işten ayrılan çalışan ve işte kalan çalışan açısından olumlu ve olumsuz sonuçları Tablo 2 ve Tablo 3’deki biçimde açıklamıştır:

İşten Ayrılma Niyetinin Pozitif Sonuçları		
İşletme Açısından	İşten Ayrılan Açısından	İşte Kalan Açısından
-Başarısız çalışanın yerine başarılı çalışanın alınması	-Yeni iş ile maaş artma fırsatı	-İşletme içi birim değişikliği imkânının artması
-Yeni çalışanın işletmeye yeni bilgileri ve teknolojileri getirmesi	-Stresin azaldığı iş yerinde daha verimli ve üretken olma imkânı	-Şirket içi uyumsuzluklarda azalma
-Şirket politikasında ve işleyişinde yeniliklere teşvik	-Yeni kariyer fırsatları	-Uyumun artması
-İşletme içi değişim fırsatında artış	-İşsizlik imkânlarından faydalanma	-İşletmeye bağlılığın artması
-İşletmedeki diğer çalışanların ayrılma davranışlarında azalma	-Kişisel gelişim fırsatı	-İşe olan memnuniyetin artması
-Örgütte kalan elemanlarda memnuniyet artışı	-Öz yeterlilik algısının artması	

Tablo 2: İşten Ayrılma Niyetinin Pozitif Sonuçları (Mobley ve William, 1982)

İşten Ayrılma Niyetinin Negatif Sonuçları		
İşletme Açısından	İşten Ayrılan Açısından	İşte Kalan Açısından
-İşten ayrılan çalışan için öncesinde yapılan (eğitim, işe adaptasyon vb. gibi) mali kayıp	-Kişinin deneyimlerini ve şirket tarafından sağlanan imkanları kaybetmesi	-İşletme içi sosyal ortam ve iletişimin bozulması
-Yeni çalışan bulma sürecindeki mali kayıp	-Kanuni hak kaybı	-Tecrübesinden faydalanılacak kişi sayısının azalması
-İşletme içi sosyal iletişimin zarar görmesi	-Verilen aile ve sağlık hakları kaybı	-İş tatmininin azalması
-Üretim sürecinde yaşanan olumsuzluklar	-Sabit giderleri ve borçları ödeme güçlüğü	-Boş kalan pozisyon ile gelen iş yükü artışı
-Yetiştirilen personel kaybıyla yaşanan performans kaybı	-Kariyer planlarının sekteye uğraması veya ertelenmesi	-Örgütsel bağlılık ve çalışan motivasyonunda azalma
-Kalan çalışanların iş tatmin düzeyinde düşüş	-Yeni iş arayışının getirdiği stres	-İş ortamındaki düzen ve uyumun bozulması
-Kalan çalışanların işten ayrılma niyetine gitme ihtimali		
-İşten ayrılanların örgüt için olumsuz profil çizmesi		

Tablo 3: İşten Ayrılma Niyetinin Negatif Sonuçları (Mobley ve William, 1982)

2.2. İş Stresi

İnsanlık, varlığıyla daima hayatta kalma mücadelesi içerisinde. Tarih öncesi zamandan bu yana temel zorunluluk olan beslenme, barınma ve mevcut ortama uyum sağlama ihtiyaçları ve bu temel ihtiyaçların karşılanması için gerekli olan iş ise, bireyden beklentileri, gereksinimleri ve çalışma koşulları ile stresin temelini oluşturmaktadır. Tüm bu süreçte insanlık için stres oluşturan bir unsur haline gelen iş hayatında işin yapıldığı ortam, rakipler, işletmelerin yapısı ve üstlenilen rollerin getirdiği sorumluluklar gibi birçok etken ise yaşanacak stresin şiddetini belirlemektedir (Şenyiğit, 2004). Çalışmanın bu bölümünde, stres, kaynakları ve sonuçları incelenmiştir.

2.2.1. Stres Kavramı

Günlük hayatta sıklıkla kullanılan stres kavramı, ilk olarak 17. Yüzyılda felaket, bela, sıkıntı, dert ve keder gibi anlamların ifade edilmesinde kullanılmıştı. Selye (1974)'ye göre stres; bireyin kendisine yöneltilen taleplere karşı verdiği, olumsuz sonuçları olabilen bir tepki biçimidir. Talepler normal düzeydeyken stresin etkisi birey davranışlarına olumlu yönde etki ederken, talepteki artış davranışlar üzerinde olumsuz etkilere neden olmaktadır. Olumsuz yönlü stres; kaygı, korku, güven eksikliği, düşük performans ve depresyon gibi birçok sonucu beraberinde getirmektedir. Günlük yaşantıda ve iş hayatında genel anlamda olumsuz olarak nitelendirilen stresin bazı durumlarda olumlu etkilere de sahip olduğu görülmektedir (Jan, 2018).

Beehr, Jex, Stacy ve Murray (2000) stresi bir ortamda meydana gelen olumsuz olaylara verilen tepki olarak tanımlamıştır. Frey (2008), stres kavramını ani gelişen ve sürekli maruz kalınan stres olarak ikiye ayırmıştır. Ani gelişen stres, bireyin üst düzeyde gerilim yaşadığı anlarda meydana gelirken; sürekli stres, bireyin rutin olarak iş ortamında uzun ve yorucu çalışma saatlerine veya onu zorlayan bir yaşam şekline sahip olması sonucunda oluşan stres biçimidir.

Sulsky ve Smith (2005)'e göre stres üç kategoriden oluşmaktadır. İlk kategoride stres durumsal veya çevresel bir uyarıcı olarak tanımlanmaktadır. İkinci

kategoride ise bireylerin durumsal veya çevresel etkenlere karşı ortaya koydukları bir tepki türü olarak tanımlanmaktadır. Bu iki kategoriye ek üçüncü olarak ise stres, hem uyarıcı hem de bir tepki olarak tanımlanmaktadır (Sulsky ve Smith, 2005).

Stres, bireylerin dış çevreden gelen baskılara karşılık olarak verdiği duygusal veya fiziksel bir tepkidir. Stresin evrensel olarak kabul görmüş bir tanımlaması bulunmamakta ve her bir bireyin stres karşısında vermiş olduğu tepki de farklılık göstermektedir. Bir birey için strese neden olabilecek durum başka bir birey için eğlenceli bir hal alabilmekte veya üzerinde düşük seviyede bir stres oluşturabilmektedir. Stresin olumsuz etkilerinin yanı sıra olumlu etkileri de bulunmaktadır. Küçük dozlarda, insanların performanslarını yükseltici yönde etki eden ve en iyi performansı sergilemelerine yardımcı olabilecek, bireyleri olumlu yönde güdüleyici etkiye sahip stres kaynakları da oluşabilmektedir. Ancak belirli bir seviyenin üzerinde stresin olumlu etkileri azalmakta, bireyin fiziksel sağlığı, ruh hali, üretkenliği, mevcut ilişkileri ve yaşam kalitesi olumsuz yönde etkilenmektedir (Sutton, 2011).

2.2.2. Stresin Özellikleri ve Belirtileri

Stres, birey davranışları ve insan ilişkileri konularında önemli yere sahip bir kavramdır. Stresin oluşabilmesi için, bireyin iç yaşantısında veya çevresi ile etkileşimde bulunduğu ortamda birtakım değişimlerin meydana gelmesi gerekmektedir. Ortamdaki değişimlerden her birey etkilenmektedir. Fakat bu değişimler bazı bireyler üzerinde hızlı ve yoğun bir etki bırakırken bazıları üzerinde yavaş ve düşük yoğunlukta bir etki bırakmaktadır. Stres, ortamdaki bir değişiklikten meydana gelebileceği gibi değişikliğin birey üzerinde bıraktığı etkiler ile de oluşabilmektedir (Pehlivan, 1995).

Stres ile karşı karşıya kalan birey bazı sorunlar yaşamaktadır. Birey bu durumda ya stresle başa çıkma yolları aramakta ya da stresin bulunduğu ortamı terk etmektedir. Strese karşılık olarak verilen bu cevap “Genel Uyum Sendromu” olarak isimlendirilmektedir. Sendromun üç aşaması vardır. İlki olan “Alarm Aşaması”nda, sürekli strese maruz kalan bireyin vücudu stres karşısında savunmaya geçmektedir. İkinci aşama olan “Direnç Aşaması”nda birey stres ile mücadele etmeye başlamakta

ve Alarm aşamasındaki şartlar tersi bir hal almaktadır. Strese başa çıkabilme tamamen bireyin kapasitesiyle ilgilidir. Son ve üçüncü aşama ise “Tükenme Aşaması”dır. Birey strese aşırı düzeyde ve uzun süreli maruz kalmakta ve kaynakları tükenmiş durumdadır (Cotton, 1990).

Stres belirtileri her insanda aynı tepkilerle ortaya çıkmamakta, belirtiler kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Oluşan farklılıkların başlıca sebebi kişilerin karşılaştıkları zorlukları ve stresi oluşturabilecek unsurları algılama şeklinin ve onlara karşı vereceği tepkinin farklı olmasıdır. Birçok farklı şekilde ortaya konan stres belirtileri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Pehlivan, 1995):

- Geçmişte kolay bir şekilde verilen kararların verilmesinde güçlük yaşanması,
- Kendini değersiz hissetmek, yapılacak işte yetersiz olduğunu düşünmek veya güvensizlik ve yalnızlık duygularını hissetmek,
- Alışılmış davranışlarda ciddi değişiklikler olması,
- Seçim yapılması gereken konularda en iyisi yerine en garanti olanı tercih etmek,
- Ani olarak gelişen öfke ve kızgınlık duygularının yaşanması,
- Alkol, tütün vb. ürünlerin kullanımının artması,
- Sürekli olarak yapılan bireysel hataların ve başarısızlıkların düşünülmesi,
- Çevreye karşı gelişen aşırı güven veya güvensizlik hali,
- Eskiye göre yapılan işi daha fazla önemsemek ve daha titiz çalışmak veya önemli konulara karşı kayıtsız kalmak,
- Uyku düzeninin bozulması.

Bireylerin yaşamış olduğu stres belirtilerinin yukarıdaki şekilde sıralanmasının yanı sıra, yaşanacak stresin habercisi olan belirtiler beş farklı grupta Tablo 4’deki biçimde gözlemlenebilmektedir (Rowshan, 2000):

Ruhsal Stres Belirtileri	• Boşlukta hissetme • Başkalarına karşı kin tutma • Yaşamın anlamsızlaşması • Suçluluk hissi ve suça meyilli davranışlar • Yön kaybı
Zihinsel Stres Belirtileri	• Tekrar eden hafıza kayıpları • Dikkat eksikliği • Karar vermede güçlük • Karamsarlık ve bencil davranışlar • Artan korkular
Duygusal Stres Belirtileri	• Sürekli değişen duygular • Kızgınlık, huzursuzluk, üzüntü • Bunalım, soğukluk, kabus görme • Gülme krizler veya fazla ağlama • Ümitsizlik, heyecan kaybı • Hasta olduğunu düşünme
Sosyal Stres Belirtileri	• Kendini soyutlamak, yalnız kalmak • Gücenme, geriye çekilme • Ben merkezilik, başkalarıyla ilişki kurmama • Tolerans göstermeme, başkalarına sıkıntı verme
Fiziksel Stres Belirtileri	• Kalp çarpıntısı, tansiyon yükselmesi, kalp spazmı ve gerilmesi • Kulak çınlaması, titreme, sırtta ve göğüste ağrı • El-ayak soğuması, titreme, sürekli yorgunluk • Cilt hastalıkları, alerji vb.

Tablo 4: Stres Belirtileri (Rowshan, 2000)

Belirtilerin birkaçının aynı anda oluşması stres seviyesinde artışa neden olduğu söylenebilmektedir. Bunun yanı sıra stres belirtisi olarak gösterilen bu tepkilerin bir veya birden fazlasına sahip olunması bireyin stres yaşadığını net bir şekilde söylemeye yeterli olmayabilir. Özetle bir insanın stres yaşayıp yaşamadığı stres belirtilerinden bir veya daha fazlasına sahip olmasıyla açıklanabilirken, stres belirtilerinden hepsine sahip olması beklenmemelidir.

2.2.3. İş Stresi Kavramı

İş kavramı, birçok kişi tarafından hayatın merkezine önemli bir unsur olarak konumlandırılmıştır. Mevcut işinde zorluklar yaşayan, karşılaştığı fırsatları değerlendirmek isteyen veya kendisine yöneltilen fiziksel ve psikolojik taleplerle karşı karşıya kalan birey iş ortamının oluşturduğu strese maruz kalmaktadır. İş stresi

ise; çalışan bireyin yeteneklerinin işin gereksinimleri, ihtiyaçları veya kaynakları ile çatışması halinde ortaya çıkan, bireyler üzerinde fiziksel ve psikolojik olumsuz etkilere neden olan bir durumdur (Parker, 2007).

İş stresi, genel stres kavramından farklı bir içeriğe sahiptir. İnsanın yaşam alanının önemli ve geniş bir kısmını kaplayan iş hayatındaki stres, bireylerin iş hayatlarında üstlendikleri rolleri yerine getirirken, özel hayatlarında ve iş alanlarında ortaya çıkabilecek sorunların bir araya gelmesi sonucunda meydana gelen, zihinsel ve psikolojik bir tepkidir. Bu tepki ilk olarak zihinsel bir olumsuz etkiye ve devam eden süreçte birtakım fiziksel sorunlara da neden olmaktadır (Şenyiğit, 2004).

Çalışanlar, iş hayatlarındaki sorumluluklarına karşı zihinsel ve fiziksel olarak kendilerini yetersiz hissettiklerinde, iş stresine maruz kalmaktadır. İş hayatında yaşanan stres, bireyin sadece çalışma ortamını değil beraberinde sağlığını ve refahını da olumsuz yönde etkilemektedir (Hessels, Rietveld ve Zwan, 2017). Bireyler iş hayatlarında bir strese maruz kaldıklarında çevreleri ile olan ilişkilerini kesebilir ve içe kapanma gibi davranışlar sergileyebilirler. Üstlenilen işin sorumlulukları tahmin edilen kapasiteyi aşması durumunda ortaya çıkan iş stresi, bireyler üzerinde kaygı ve gerilim oluşturabilmektedir (Cropanzano, Howes, Grandey ve Toth, 1997).

Jex ve Beehr (1991), iş stresinin anlaşılması için stresi oluşturan bazı kavramların tam olarak tanımlanması gerektiğini belirtmektedir. Kavramlardan ilki; iş ortamında var olan ve çalışan bireyin karşılık olarak tepki verdiği bir durum veya koşul olan “iş stresörü”dür. Bireyin yönetici tarafından azarlanması, kıt zaman kaynağına sahip olması veya işine son verilme ihtimalinin bulunması iş stresörlerine örnek olarak verilebilir. Diğer bir kavram ise iş ile gelen baskıdır. İş baskısı, çalışan bireyden kısıtlı zamanda diliminde yerine getirebileceğinden fazla sorumluluk yüklenmesi nedeniyle ortaya çıkan durumu ifade etmektedir. Jex ve Beehr (1991)'e göre baskı "psikolojik, fiziksel ve davranışsal tepkiler" olarak üç bölüme ayrılmakta ve psikolojik tepkiler anksiyete ve hayal kırıklığı, fiziksel tepkiler mide ve baş ağrısı, davranışsal tepkiler ise madde ve sigara kullanımının artması vb. şeklide sıralanmaktadır (Spector, 2000).

2.2.4. İş Stresi Kaynakları

Stres, günümüz modern yaşantısında bireyler üzerinde bazı psikolojik veya fiziksel rahatsızlıklara neden olmaktadır. Birey, yaşantısı boyunca stresle sık sık karşı karşıya kalmakta ve baş etmeye çalışmaktadır (Cooper ve Dewe, 2004). İş stresi; benzer biçimde oluşmuş, karmaşıklaşmış ve sürekli gelişen iş ortamında çalışan bireyler tarafından kabul görmüş bir gerçek halini almıştır. İşin birey yaşantısında büyük bir yer kaplaması iş stresinin bu yaşantıdaki yerini önemli kılmaktadır (Gök, 2009).

İlgili literatür incelemesi yapıldığında bazı araştırmacılar tarafından, iş hayatında yer alan ve bireyler üzerinde önemli etkilere sahip olan iş stresi kaynakları aşağıdaki şekillerde sıralanmıştır:

- Thompson, Murphy ve Stradling 1994 yılında yaptıkları çalışma ile iş stresi kaynaklarını; ağır iş yükü, işin çok zor olması, kariyer fırsatlarının iyi olmaması, belirsizlikler, örgütsel çatışmalar ve iş ilişkilerindeki sorunlar şeklinde sıralamıştır.
- Orly, Deborah ve Pnina 2009 yılındaki çalışmalarında iş stresini; rol çatışması ve belirsizliği ve aşırı iş yükü olarak üç boyutta incelemiş ve roldeki farklılaşmanın da iş stresi kaynakları içinde olabileceğini vurgulamıştır.
- Karabacak 2013 yılındaki çalışması sonucunda iş stresini; işin kendisinden veya örgütsel rollerden, ikili ilişkilerden ve kariyer sorunlarından kaynaklı stresler şeklinde sınıflandırmıştır.
- Kiwimaki ve Siegrist ise 2016 yılında yaptıkları çalışma ile iş stresinin; genel olarak uzun süren çalışma saatleri, iş güveliğinde yaşanan sorunlar veya huzursuz bir iş ortamında bulunma gibi nedenlerden kaynaklanabileceğini ifade etmiştir.

Genel olarak iş stresi kaynakları başlıca üç grupta ele alınmaktadır. Bunlar; bireysel stres kaynakları, iş hayatında yaşanan örgütsel stres kaynakları ve bireyin bulunduğu genel çevresinden kaynaklı stres kaynaklarıdır (Pehlivan, 1995).

2.2.4.1. Bireysel Stres Kaynaklar

Bireysel stres kaynakları genellikle bireyin fiziksel ve psikolojik durumu ayrıca kişilik özellikleriyle ilgili olabilmektedir. Bireyin kişilik özellikleri, duygusal yapısı, cinsiyet ve yaş gibi biyolojik yapısı, ailevi ve ekonomik problemleri, yaşam standartları ve alışkanlıkları, yaşanan bunalımlar gibi faktörler bireysel stres kaynakları olarak sıralanmaktadır (Eren, 2000).

Bireysel stres kaynaklarının en önemlisi kişilik faktörüdür. Kişilik ve stres ilişkisinin incelendiği ilk çalışma Friedman ve Rosenman tarafından 1974 yılında yapılmıştır. Friedman ve Rosenman yaptıkları çalışmada, bireyin A ve B olarak kategorize ettikleri iki tip kişiliğe sahip olabileceğini belirtiş ve bu kişilik tiplerini bazı özelliklerini tanımlamışlardır. Friedman ve Rosenman (1974), "A tipi" kişiliğe sahip bireylerin, sürekli olarak zamanla yarış halinde, zamanı en verimli biçimde kullanan, rekabeti seven, aşırı duyarlı, sabırsız ve telaşlı, genellikle aynı zaman dilimine birçok işi başarmaya çalışan ve yapılan işte baskın taraf olmayı seven bireyler olarak tanımlamışlardır. "B tipi" kişiliği ise iş konusunda "A tipi" kişiliğe göre daha rahat, daha uyumlu ve daha az rekabetçi şeklinde tanımlamışlardır. B tipi kişiler, A tipi kişiliğe sahip bireylerin aksine yapılan işe daha farklı yönlerden bakabilir, detaylara fazla takılmazlar. Her iki kişilik tipine sahip bireyler de belirli bir stres yaşarlar. Fakat B tipi kişiliğe sahip bireyler yaşanan baskı karşısında A tipi kişiliğe göre daha az paniğe kapılırlar. Sonuçta ise A tipi kişiliği olan bireyler, B tipi kişiliği olan bireylere göre daha fazla iş stresiyle karşı karşıya kalırlar (Herried, Petterson ve Chang, 1985).

Önemli etkilere sahip olan diğer bireysel stres kaynakları arasında yaş ve cinsiyet yer almaktadır. Bir bireyin yaşadığı stresin düzeyi ve etkileri yaşı ile paralel olarak ilerlemekte ve bu nedenle de orta yaş ve yaşlılık dönemlerinde çalışan bireyin stres seviyesi artmaktadır. Bu durum kadın ve erkeklerin biyolojik yapısıyla yakından ilişkili olup, ilerleyen yaşın getirdiği bazı hormonal değişikliklerle de ilgilidir. Dolayısıyla eski yapısında değişimler meydana gelen birey fiziksel veya zihinsel bazı dengesizlikler yaşayabilmekte, giderek artan duygusal sorunlar ve hayal kırıklıklarıyla karşı karşıya kalabilmektedir. Yapılan araştırmalara göre son

zamanlarda iş hayatında sayısı giderek artan kadınların, erkeklere oranla daha fazla strese maruz kalmaktadır. Kadın çalışanların daha fazla strese maruz kalma sebeplerinde ise yapılan cinsiyet ayrımı, cinsel şiddet, iş-aile/aile-iş çatışmaları yer almaktadır (Story ve Bradbury, 2004).

İş stresine neden olabilecek bir diğer bireysel stres kaynağı ise kişinin yaşam tarzıdır. Kişi alışkanlıklarından, yaşam stilinden uzaklaştıkça veya yeni alışkanlıklar edinip, yeni bir düzen kurmaya çalıştıkça yaşam alanında meydana gelecek stresin şiddeti de artacaktır (Eren, 2007). Bireyin aile hayatında üstlendiği rollerin fazlalığı, yaşanabilecek sağlık sorunları veya sosyal çevreden yeterli desteği görememesi gibi unsurlar da stresi meydana getirebilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2004).

2.2.4.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Günümüz çalışma hayatında bireyler, sürekli bir değişim ve belirsizlik içerisinde işlerine devam etmektedir. İşle ilgili en sık karşılaşılan stres kaynakları; işten çıkarılma, yönetici ile yaşanan sorunlar, kariyer imkansızlıkları, çalışma sürelerinin uzunluğu, sürekli değişen iş koşulları, yapılan iş ve taleplerin fazlalığı, tekrar eden işler ve rutinlik, işe hakim olamama ve başarısızlık korkusu, yeterli desteği alamama, iş belirsizliği ve rol çatışması, teknolojik değişimler, aşırı iş yükü, kurallar ve düzenlemeler, örgüt içi iletişim eksikliği, kontrol yetersizliği, adaletsiz ücretlendirmeler, benimsenmiş bir örgüt kültürünün olmayışı, örgüt ile çalışan değerlerinin birbirinden farklı olması şeklinde sıralanmaktadır (Perrewe ve Victory, 1988).

İş stresine neden olan birçok örgütsel stres kaynağı bulunmaktadır. Cartwright ve Cooper (1997) tarafından örgütsel iş stresi kaynakları; iş ile ilgili faktörler, örgütsel roller, iş ilişkileri, kariyer fırsatları, örgütsel faktörler ve iş-ev ilişkileri şeklinde sıralanmaktadır:

İş İle İlgili Faktörler: İş yeri fiziki şartları, iş yükü ve çalışma saatleri iş stresörleri olarak belirtilmektedir (Cooper, Dewe ve O'Driscoll, 2001). İş ortamında yaşanan stres çalışma alanının fiziki yetersizliklerinden kaynaklanabilmektedir. Ayrıca kişi-örgüt uyumu ve iş kazaları gibi örgüt içi fiziksel stres kaynakları da

Çalışanlar üzerinde birtakım psikolojik etkiler oluşturabilmektedir (Sonnentag ve Frese, 2003). Bir diğer iş ile ilgili stres kaynağı ise çalışanın üstlendiği işin miktarıdır. Aşırı iş yükü, fiziksel ve psikolojik stresi beraberinde getirmektedir. İş yükü nicel ve nitel iş yükü olarak iki şekilde sınıflandırılmaktadır. Nicel iş yükü, bir bireye verilen işin miktarını ve işin tamamlanabileceği zaman aralığını belirtmekte, nitel iş yükü ise bireyin üstlendiği görevi yerine getirebilmesi için gerekli olan bilgi ve beceriye sahip olmasını ifade etmektedir (Cooper vd., 2001).

Fiziksel şartlar ve iş yükünün yanında çalışma saatleri de birey için önemli bir örgütsel stres kaynağıdır. Bu konuda en önemli kaynak vardiyalı çalışma sisteminin uygulanmasıdır. Ayrıca alışma sürelerinin uzunluğu ve fazla mesai de bu kategorideki stres kaynakları arasında sayılmaktadır (Sonnentag ve Frese, 2003).

Örgütsel Roller: Bireyin yerine getirmesi gereken görevleriyle ilgili davranış ve talepleri ifade etmektedir (Cooper vd., 2001). stlenilen rollere ilişkin yaşanabilecek problemler; rol belirsizliği, roller arası çatışma yaşanması ve kapasitenin üzerinde rol üstlenilmesi olarak sıralanmaktadır (Sonnentag ve Frese, 2003). Bireyin üstlenmiş olduğu rol hakkında yeterli bilgi ve birikime sahip olmaması ile ortaya çıkan durum rol belirsizliğini, bireyin birden fazla rol üstlenmesi ve rol taleplerinde çelişkiler yaşanması ile ortaya çıkan durum ise rol çatışmasını ifade etmektedir (Schaubroeck, Cotton ve Jennings, 1989). Bireyden belirli bir zaman dilimi içerisinde birden fazla rol talep edilmesi, yaşanan aşırı rol yüklemeyle bireyin yüksek bir baskı altında ve bu rolleri gerektiği gibi yerine getirememesi bireyin bir belirsizlik içerisinde kalmasına neden olmaktadır (Cooper vd., 2001).

Örgüt İçi İlişkiler: Levinson (1978) rgt içerisinde strese neden olabilecek kişileri "yıpratıcı kişilikler" olarak nitelendirmiş ve bu kişilerin diğer çalışanların önemsememeleri nedeniyle strese neden olduklarını belirtmiştir. Genelde başarı odaklı, istikrarlı bir şekilde ilerleyen ve zeka seviyesi yüksek olan bu yıpratıcı kişilerin duygusal açıdan zayıf olmaları, kendileriyle çalışılmasını güçleştirmekte ve stresli bir ortam oluşmasına neden olmaktadır (Cooper vd., 2001). Bu kişilerin yönetici pozisyonlarında yer almaları durumunda ise; çalışan üzerinde sürekli başarısız olma korkusu, örgüt içi ilişki ve iletişim eksikliği sonucunda bireyin iş

stresi seviyesinin artması, verimliliğin ve üretkenliğin düşmesi sonuçlarıyla karşı karşıya kalınmaktadır (Soysal, 2009).

Kariyer Gelişimi ile İlgili Unsurlar: Bireylerin kariyerleriyle ilgili iş güvencesinin olmaması, terfi edememe veya genel başarısızlık hissi içerisinde olmaları strese neden olmaktadır. Bunun yanı sıra çalışanın başarılı olması durumunda terfi alamaması veya hak etmediği halde terfi alarak kapasitesinin üzerinde bir iş yükünün altına girmesi de strese neden olmaktadır. Kariyerlerinde bu yönde olumsuzluklar yaşayan çalışanların tatminsizlik ve stres düzeyleri artmaktadır (Jewell, 1998).

Örgütsel Faktörler: İş stresine neden olan örgütsel faktörler genel olarak çalışma koşullarından ve yönetim yapısından kaynaklanmaktadır (Cooper ve Cartwright, 1994). Hiyerarşiye, bürokrasiye ve merkezi yapıya önem veren işletmelerde, çalışanlar ile düzgün iletişim kurulamaması çalışanların yaşadıkları stresi arttırmaktadır (Cooper vd., 2001).

İş-Ev İlişkisi: Çalışan bireyin, üstlendiği farklı rolleri ortak zaman diliminde gerçekleştirmeye çalışması stres yaşamasına neden olmaktadır (O'Driscoll, 1996). İş-aile çatışması olarak nitelendirilen bu stres şeklinin; iş ve aile alanlarında üstlenilen sorumluluklar arasında uyumun sağlanamaması halinde ortaya çıktığı belirtilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

2.2.4.3. Çevresel Stres Kaynakları

Birey, kişisel ve örgütsel stres kaynaklarının yanında dış çevre ortamının yarattığı sosyal, politik, ekonomik vb. birçok strese maruz kalmaktadır. Ülke ve dünya ekonomisindeki olumsuz gelişmeler, politik hayattaki belirsizlikler, ulaşımda yaşanan sorunlar, teknolojik gelişmeler, sosyal ve kültürel yapıdaki değişimler gibi faktörler birey üzerinde oluşan iş stresinin çevresel kaynakları arasında yer almaktadır (Eren, 2001).

2.2.5. İş Stresi Sonuçları

Yapılan çalışmalarda iş stresinin yol açtığı sonuçlar hem işletme hem de çalışan açısından incelenmiştir. Bu sorunlar fiziksel, psikolojik ve davranışsal olarak birtakım sonuçları beraberinde getirmiştir (Sonnentag ve Frese, 2003).

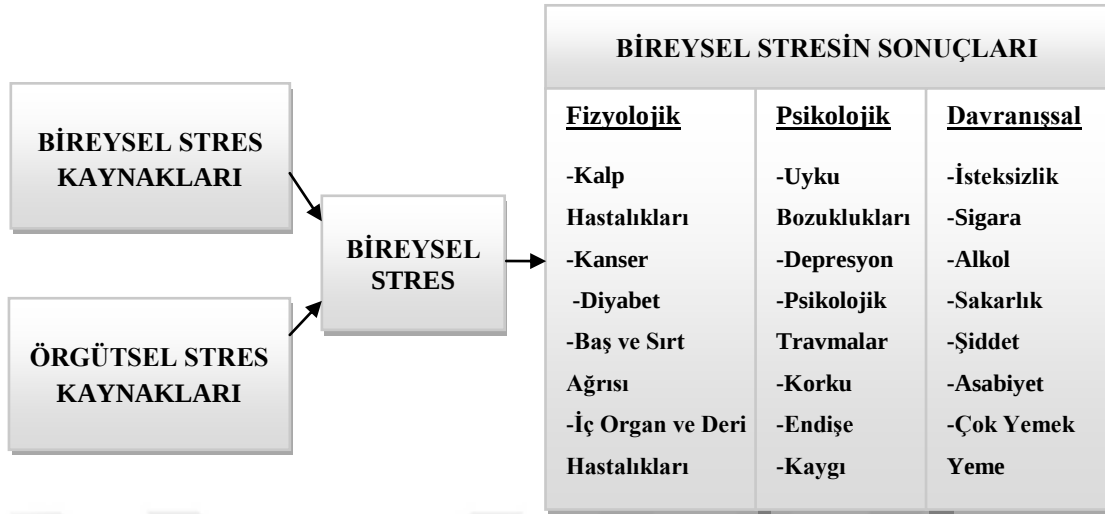
İş stresinin yöneticiler ve çalışanlar üzerindeki bazı etkileri şu şekilde sıralanmaktadır (Balcı, 2000):

- Uzun süreli stres ortamı bireyler üzerinde fiziksel ve psikolojik birçok olumsuzluğa neden olabilmekte ve dahası sağlıkların kaybetme seviyesine kadar getirebilmektedir.
- Stres nedeniyle çalışanların devamsızlık ve işten ayrılma oranları artmakta ve verimlilikle birlikte iş doyumu da azalmaktadır.
- Bir çalışanı etkileyen stres diğer çalışanlar üzerinde de olumsuz etkiler bırakabilmektedir.
- Stresi azaltma çalışmaları iş verimliliğini artırırken iş doyumunu da arttırmaktadır.

Bu etkiler ile iş stresinin yöneticiler, çalışanlar ve yapılan iş üzerinde genel olarak olumsuz yönde sonuçlara neden olduğu gözlemlenmektedir.

2.2.5.1. İş Stresinin Bireysel Sonuçları

Stres, bireyde fiziksel ve zihinsel birtakım etkilere neden olmaktadır. Aynı zamanda stres, bireylerin iş ve aile alanlarında bir baskı oluşturmakta ve rollerini beklenen düzeyde yerine getirememelerine neden olmaktadır. Birey kendisini strese sokabilecek bir durumda biyolojik olarak ya o stresle başa çıkmaya ya da stres ortamından uzaklaşmaya odaklanmaktadır. Stresle başa çıkmak isteyen beden doğrudan fiziksel bir tepki vermeye hazırlanmaktadır. Bu durumda stresin sebeplerini azaltmak veya ortadan kaldırmak için herhangi bir şey yapılmaz ve stres yönetilmezse, bireyin fiziksel ve zihinsel sağlığında bozulmalar meydana gelebilmektedir. Sonuç olarak ise her birey için farklılık gösteren stres tepkileri farklı boyutlarda etkilerini gösterebilmektedir (Towner, 1998).



Şekil 4: Stresin Bireysel Sonuçları (Sabuncuoğlu, Zeyyat, Tüz ve Melek, 2002)

Fizyolojik Etkiler: İş yaşantısındaki huzurun bozulması ve stresin meydana gelmesi, bireyin fiziksel ve zihinsel durumu ile yakından ilişkilidir (Mark ve Smith, 2008). Yapılan birçok araştırma ile iş ortamında yaşanan stresin, mevcut fiziksel hastalıkların ve dahası ölüme neden olabilecek kronik rahatsızlıkların oluşmasında büyük rol oynadığı desteklenmektedir (House, 1981). Ayrıca yaşanan stres sonucunda oluşan fiziksel ve zihinsel sorunları bazı sağlık bakım maliyetlerinin oluşmasına da neden olmaktadır. Bu maliyetler, orta ve düşük seviyede strese maruz kalan kişilere göre yüksek seviyede strese maruz kalan kişilerde %50 oranında artış göstermektedir (Goetzl vd., 1998). Literatür incelemesinde stresin en belirgin fiziksel etkileri ise aşırı kilo kaybı ve iştahsızlık veya aşırı iştah açılması nedeniyle kilo alınması halidir (Eren, 2001).

Psikolojik Etkiler: İş yaşantısında stres, daha çok bireylerin psikolojik yönden etkilenmesiyle alakalıdır. Yapılan işin bireyin sağlığı üzerinde olumsuz etkilerinin olması, başka bir iş bulması halinde sağlığının daha iyi olacağı düşüncesinin olması, iş ve işin gerekliliklerinin birey üzerinde oluşturduğu psikolojik baskı, sinir hali ve uyku bozuklukları, iş yerinde kendini gergin hissetme, iş dışındaki zamanda da işi düşünme vb. stresin göstergeleridir (House ve Rizzo, 1972).

Bireyin iş ve sosyal yaşantısında istenmeyen durumların meydana gelmesi, fiziksel ve psikolojik dengelerin bozulmasına neden olmaktadır. Gergin ve sıkıntılı

bir hal almaktan, bağışıklık sisteminde bozulmalar yaşanılmasına kadar geniş bir alanda kişinin sağlığı üzerinde etkileri olan stres, daha birçok olumsuz durum ve hastalıkların yaşanmasındaki temel sebeplerden biridir (Soysal, 2009).

Davranışsal Etkiler: İş stresinin sadece iş yerindeki performans ve verimlilikte değil aynı zamanda bireyin aile ve çevresi ile ilişkileri gibi hayatının diğer yönlerinde de olumsuz etkileri bulunmaktadır (Barling ve Rosenbaum, 1986). Genel olarak stresin çalışan bir bireyin davranışlarına etkileri; devamsızlık, üretkenlikte düşüş ve işyerinde sorunlar yaşamaları ile ilişkilendirilmiştir (Pelletier, 1984).

Hammer ve Sauter (2013), yaptıkları çalışmada iş stresi ile insan davranışlarının ciddi bir etkileşim içinde olduğunu belirten sonuçlar elde etmişlerdir. Akademik alanda ve günlük hayatta iş stresinin birey üzerindeki olumsuz etkilerini azaltabilmek ve çalışanların sağlık durumlarını iyileştirebilmek için birtakım çalışmaların yapılması gerektiğini vurgulamışlardır.

2.2.5.2. İş Stresinin Örgütsel Sonuçları

İş stresi sonuçlarının içinde, yalnızca birey üzerinde sonuçlar değil aynı zamanda örgütsel birtakım sonuçlar da bulunmaktadır. Çalışan bireyin yaşayabileceği fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar ve bu nedenlerle de işe gelmeme davranışı sergilemeleri örgütsel sonuç olarak gösterilebilmektedir (Jex ve Crossle, 2005).

Kişinin stresten korunabilmesi için bireysel stres kaynaklarının yanısıra örgütsel stres kaynaklarından da uzak durması gerekmektedir. İşletme yapısında yapılacak olan değişiklikler veya iş akış sürecinin değiştirilmesi oluşacak örgütsel stresinin önüne geçilmesinde etkili olabilmektedir. İş stresine neden olan faktörlerin önlenmesi için yapılabilecek örgütsel değişiklikler şu şekilde sıralanmaktadır:

- Çalışan iş yükünün, onun yetenek ve kapasitesi ile denk olması,
- Bireyin hakim olduğu konularda kendini gösterebilmesi için işler verilmesi, fırsat tanınması,

- Çalışan rol ve sorumluluk tanımlarının net bir şekilde yapılması,
- İş ile ilgili verilecek kararlara çalışanların katılımının sağlanması,
- Kariyer gelişimi için iletişim kanallarının geliştirilmesi,
- Sosyal ilişkiler için ortam oluşturulması,
- İş ve yaşam arasında esnek bir yapının oluşturulması.

Örgütsel açıdan bu değişikliklerin uygulanması ile çalışan üzerinde oluşan stresin minimum seviyeye indirilmesi ve yapılan işten alınan faydanın artırılmasını sağlanacaktır (Sauter, Murphy ve Hurrell, 1990).

2.2.6. İş Stresi Yönetimi

Stres düzeyinin normal seviyenin altında veya üzerinde olması çalışan, işletme ve toplum tarafından ciddi bir sorun olarak görülmektedir. Yüksek veya düşük seviyede yaşanan stres, çalışan performans düzeyini etkilemektedir. Bu doğrultuda normal bir seviyede yaşanan stres birey açısından motive edici, ilgi ve alakayı artırıcı etki sağlayabilmektedir. Ancak stres düzeyinde yaşanacak ciddi bir artış çalışan üzerinde dikkat dağınıklığı, düşük motivasyon, algı eksikliği, yetersiz hissetme, başarısız olma düşüncesi, umutsuzluk, isteksizlik veya yalnızlık gibi hisler ve bunların yanında fiziksel olarak da baş ağrısı, mide ve sindirim sistemi problemleri, uyku düzensizlikleri, tansiyon vb. birçok farklı olumsuz sonuca neden olabilmektedir. Bu durumda bu olumsuzlukları gidermek için birey üzerindeki stres düzeyini doğru şekilde belirlenmek ve belirli bir seviyede tutarak yönetmeye çalışmak önemli bir çözüm yolu olacaktır (Durna, 2004).

Geçmişten günümüze stresle ilgili başlatılan çalışmalar daima çalışan bireylerin iş stresi seviyelerini azaltmayı ve mümkünse tamamen ortadan kaldırmayı hedeflemektedir (Jex ve Yankelevich, 2008). İş stresi yönetimi; çevresel, kültürel, sosyal ve kişisel unsurların değiştirilerek, işletme içi stresin neden olabileceği olumsuz sonuçları en düşük seviyeye çekmek veya ortadan kaldırmak için yapılan uygulamalar olarak tanımlanabilmektedir (Barling, Kelloway ve Frone, 2005).

İş stresi yönetimi birtakım bireysel ve örgütsel stratejiler ile sağlanmaktadır. Bireylerin iş hayatlarında karşılaştıkları stres faktörleri ile bireysel olarak mücadele etmeleri pek mümkün değildir. Ancak uygulayacakları bazı stratejiler ile stres faktörlerinin etkilerini kontrol altında tutabilirler. Uygulanacak stratejilere ek olarak yönetici desteği ile çalışanlar daha huzurlu bir ortamda çalışır hale gelecektir (Erdoğan, 1996).

2.2.6.1. İş Stresi Yönetiminde Bireysel Stratejiler

Stres yönetiminde kullanılan bireysel stratejiler, kişilerin çalışma ortamında maruz kaldıkları stres ile en etkin şekilde baş edebilmeleri için çalışanlara verilebilecek eğitimleri kapsamaktadır (Beehr vd., 2001). Bireysel kaynakların geliştirilip arttırılmasına yönelik bu stratejiler sayesinde stresle başa çıkma durumu daha etkin şekilde gerçekleşebilmektedir. İş stresi yönetiminde kullanılan bireysel stratejiler şu şekilde sıralanmaktadır:

- Sağlıklı yaşam için yapılacak faaliyetler; düzenli sağlık kontrolleri, sigara kullanımını azaltma veya bırakma, beslenme ve yaşam tarzı düzenlemeleri vb.,
- Stres yönetimi için eğitim programlarına katılım; stres farkındalığı ve eğitimi, gevşeme yöntemleri, egzersizler, yaşam tarzı düzenlemeleri, zaman yönetimi vb.,
- Bilişsel, davranışsal terapi,
- Danışmanlık ve rehberlik desteği.

Bireysel stratejilerin uygulanmasındaki amaç bireylerin stres seviyelerinin azaltılması ve yaşayacakları herhangi bir stres durumunda kontrolün kendilerinde olduğu bilincini oluşturabilmektir. Fakat bireyin iş ortamında bu bilinci destekleyici bir unsur bulunmuyorsa bireysel stratejiler sayesinde kazanılan olumlu tüm sonuçlar kaybolmaya başlayacaktır. Bu nedenle stres ile mücadelede izlenebilecek en doğru yol hem birey ve hemde örgüt açısından önlemlerin alınması olacaktır (Cartwright ve Cooper, 2005).

2.2.6.2. İş Stresi Yönetiminde Örgütsel Stratejiler

Stresle baş etmenin bir yoluda örgütsel değişimden geçmektedir. Örgüt içi yapılacak değişimler stresi azaltmak için en doğru yol olacaktır. Örgütsel stratejiler, iş yerinde strese neden olan faktörlerin (örn. aşırı iş yükü, rol çatışması vb.) tanımlanması ve etkilerinin azaltılarak hatta ortadan kaldırılması durumlarını içermektedir. En önemli avantajı iş yerinde oluşan stresin temeline inmesidir. Fakat geliştirilecek stratejiler iş rutininde, üretim süreçlerinde ya da örgüt yapısında bazı değişikliklere neden olması nedeniyle yöneticiler tarafından fazla tercih edilmemektedir (Parker, 2007). İş stresine neden olan işin hedefleri, kurulması gereken iletişimler, çalışanlara verilen eğitimler ve izinler işletmenin yönetim kısmının kontrolündedir. İşletmeler hedeflerini çalışanlara uygun ve onlarla birlikte belirlendiğinde, yapılacak işi yeniden tasarladığında ve bu sürece çalışanları da dahil ettiğinde, işletme içi iletişim geliştirilerek arttırdığında ve sağlıkla ilgili programlar uyguladığında çalışan bireylerin stresle baş edebilmesi örgütsel olarak destekleniş olacaktır (Robbins ve Judge, 2013).

Acker (2004)'e göre çalışanların destekleyici bir iş çevresine sahip olmaları ve görevlerini uygun olan atmosferde yürütmeleri, işlerinden tatmin olmalarını ve işlerine daha bağlı olmalarını sağlayacaktır. Örgütün çalışanlarına potansiyellerini maksimize etme ve kullanma fırsatı vermesi çalışanların uzun dönem verimliliğinin, motivasyonunun ve bağlılığının artması, kaynaklardan en yüksek verimin alınması gibi faydalar sağlayacaktır (Towner, 1998). Örgüt içerisindeki stresi azaltmada diğer bir yöntem ise çalışanlara psikolojik danışma hizmeti verilmesidir. Özellikle örgüt içerisinde karar verici konumunda bulunan çalışanların sorumluluklarının getirmiş olduğu aşırı stres durumunu azaltmak, örgüt içi insan ilişkilerini geliştirmek için stresle başa çıkma yöntemlerini geliştirebilecek uzmanlar tarafından çalışanlara psikolojik danışma desteği vermek önemli olumlu bir etki sağlamaktadır (Özgüven, 2003).

Örgüt içerisinde yer alan bireylerin stresle olan mücadelelerinde başarılı olabilmeleri için, iş doyumlarının en üst seviyede tutulması, en doğru baş etme stratejilerinin seçilmesi ve bu doğrultuda bireylere verilecek destek sistemlerinin

yapılandırılması gerekmektedir. Ayrıca kendini en iyi şekilde tanıyan, davranış ve düşüncelerini en iyi şekilde yönetebilen ve kendine güveni tam olan güçlü kişiliğe sahip bireylerin yetiştirilmesi de stresle başa çıkmada etkili bir yol olacaktır (Collins, 2008)



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Çalışmanın temel amacı; iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracı rolünü araştırmaktır. Bu amaç kapsamında, bireylerin iş hayatlarında yaşadıkları sorunların, aile hayatlarına nasıl yansıdığı ve işten ayrılma niyeti sürecine ne yönde etki ettiği araştırılmıştır. Bunun yanı sıra çalışanların demografik özelliklerinin iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş stresi açısından bir farklılığa neden olup olmadığı incelenmiştir.

Yapılan literatür taraması sonucunda iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelendiği birçok çalışmaya ulaşılmış fakat iş stresinin bu ilişkideki aracılık rolünü araştıran bir çalışmaya ulaşılamamıştır. İş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin ve bu ilişkide iş stresi aracı rolünün ortaya konulmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışma sonucunda ulaşılan veriler ile yer hizmetleri çalışanlarının devamlılığını sağlayabilme sürecinin yönetilmesi konusunda da işletmelere destek olunacağı düşünülmektedir.

3.1.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

İdeal evren; çalışmanın yapıldığı ve elde edilen sonuçlarının geçerli olduğu grubu tanımlamak için kullanılan, tanımlanması kolay fakat ulaşılması güç hatta imkansız olan evrendir. Evren seçimi yapılırken ideal evreni temsil eden çalışma evreninin belirlenmesi, oluşabilecek hataların önlenmesini sağlamaktadır (Karasar, 1998). Çalışma evreni; ideal evrenin çok büyük olduğu ve tüm evrene ulaşmanın çok zor veya imkansız olduğu ya da elde edilen sonuçların evreni doğru bir şekilde temsil etmesinin mümkün olmadığı durumlarda, ideal evreninin sınırlandırılmasıyla oluşturulan evrendir. Çalışma evrenine ulaşılması sürecinde de zaman ve maddi açıdan birtakım sorunlar yaşanabilmektedir. Bu nedenle bilimsel araştırmalarda istenilen verilere ulaşmak için amaca uygun ve belirli kurallara göre oluşturulan, çalışma evrenini temsil eden küçük gruplar olan örnekleme yöntemi kullanılmaktadır (Baştürk ve Taştepe, 2013).

Çalışmada konu seçimi yapılırken havacılık sektöründe havayolları tarafından gerçekleştirilen operasyonel süreçlerin sürdürülmesinde önemli bir yere sahip yer hizmetleri çalışanlarının seçilmesi ile literatüre katkıda bulunulacağı düşünülmüştür. Çalışanlar, sivil havacılık faaliyetlerinin her aşamasında yer hizmetleri işletmeleri tarafından verilen çeşitli hizmetler içerisinde yer alarak, gerçekleştirilecek operasyonların başta emniyetli olmak üzere hizmet kalitesinin yüksek olması ve verimli sonuçlar elde edilmesi konularında önemli roller üstlenmektedir. Bu süreçte çalışanların yaşayacakları iş-aile çatışması, iş stresi ve devamında gelen işten ayrılma niyeti, yer hizmetleri işletmeleri açısından verilen hizmetin kalitesinin ve verimliliğinin düşmesi gibi negatif etkilere neden olabilmektedir.

Bu doğrultuda çalışmada araştırmanın ideal evrenini çalışan işgücünün önemli yere sahip olduğu bir sektör olan havacılık sektöründe faaliyet gösteren yer hizmetleri işletmeleri olarak belirlenmiştir. Araştırmanın çalışma evreni ise; Muğla(Bodrum-Milas), Denizli, Erzincan, Trabzon ve Şırnak illerindeki beş havalimanında benzer faaliyet gösteren iki yer hizmetleri şirketinde görevli Yolcu Hizmetleri Memurları, Harekat Memurları ve Ramp Memurları olarak belirlenmiştir. Araştırmanın yapıldığı zaman aralığında çalışan personellere zaman ve maliyet kısıtı ayrıca pandemi koşulları nedeniyle ulaşım zorluğundan dolayı örneklem seçiminde kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında işletmelerde görevli tüm memurlara anket dağıtılmış ve geri toplanan anketler sonucunda ortaya çıkan kayıp veri ve uygun olmayan anketlerin çıkarılmasıyla analizler 154 anket formu üzerinden gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen bu araştırmada; “işten ayrılma niyeti” bağımlı değişken, “iş-aile çatışması” ise bağımsız değişken olarak yer alınmaktadır. Bu iki kavram arasındaki ilişkinin araştırıldığı önceki çalışmalar incelenmiş ve iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti ile arasındaki ilişkiye aracılık edebileceği düşünülen “iş stresi” aracı değişken olarak ele alınmıştır.

3.2.1. İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

İş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar ile birçok farklı sonuç elde edilmiştir. Boles vd. (1997) yapmış oldukları çalışma ile iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisinin bulunduğu sonucunu ortaya koymuşlardır. Yapılan çalışmada kişinin iş-aile çatışması yaşamasının ilk olarak iş tatmin düzeyine, ardından işten ayrılma niyetine etki ettiğini belirtilmiştir (Boles vd., 1997).

Pasewark ve Viator (2006) yaptıkları çalışmada iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır (Pasewark ve Viator, 2006). Benzer şekilde Greenhaus ve arkadaşlarının (2001) yapmış oldukları çalışma ile de iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (Greenhaus vd., 2001).

Çarıkçı ve Çelikkol (2009) beyaz yaka çalışanlar üzerinde yapmış oldukları bir araştırmada iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğunu ve yaşayan çatışmanın bireylerin işten ayrılma niyetinin arttığını tespit etmişlerdir. Benzer zaman aralığında Toraman'ın (2009) hava trafik kontrolörleri üzerinde yaptığı bir çalışmada ise çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışmasının ve işten ayrılma niyetini arttırdığı yönünde bulgular elde edilmiştir. Bu araştırmalar doğrultusunda elde edilen sonuçlara dayanılarak aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H1: 'İş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.'

3.2.2. İş-Aile Çatışması ve İş Stresi Arasındaki İlişki

İş stresini konu edinen birçok çalışmanın sonucunda stresin bireyin iş çevresinin ayrılmaz bir parçası olduğu tespit edilmiştir. Bazı çalışmalarda ise, çalışan açısından iş stresine neden olan kaynaklarının sadece iş çevresine bağlı olup olmadığı araştırılmıştır (Spector, 1992). Çalışan bireyin iş dışı hayatındaki unsurlar da stres kaynağını oluşturabilmektedir. Bu görüş, 1980 yılları sonrasında kadınların iş hayatında yer almaya başlaması ve bu dönemde stres nedenlerinin araştırıldığı

çalışmalara dayandırılmaktadır. 1980 yılları öncesinde kadın çalışan sayısı günümüze oranla daha az olduğundan iş stres konulu araştırmalarda daha çok erkek çalışanlar üzerine yoğunlaşmıştır (Jic ve Mitz, 1985). 1980 yılları öncesinde yapılan çalışmalarda erkek çalışanlar üzerinde araştırma yapılması iş stresinin işle ilgili kaynaklarının araştırılmasına imkan sağlamış ve bu nedenle bu dönemde yapılan çalışmalarda iş yaşamı ile aile yaşamı arasındaki ilişkinin önemi yeterince incelenememiştir. Sonraki dönemlerde, 1980'li yıllarda, yapılan çalışmalarda ise çalışanların iş stres seviyelerine azaltıcı etkilere neden olan unsurlardan birinin de çalışan yakın sosyal çevresinin desteği olduğu ifade edilmiştir. Bu doğrultuda çalışan bireye çevresi tarafından sosyal destekte bulunulması yaşanan stresin olumsuz etkilerini azaltmaktadır. Ayrıca bu görüşe göre aile, iş stresi üzerinde sosyal açıdan en önemli destek kaynağıdır (Wallace, 1999).

Literatürdeki iş-aile çatışması ve iş stresi ilişkisinin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmalar incelenmiştir. Çeşitli araştırmacılar tarafından farklı yaklaşımlar çerçevesinde bu iki kavramın birbirleri ile ilişkili olduğu görüşü savunulmaktadır. Ayrıca yapılan araştırmaların amaçları doğrultusunda iş-aile çatışmasının boyutları ile iş stresi ilişkisinin farklı yönlerde gelişebileceği de (Karatepe ve Baddar: 2006; Netemeyer vd., 2004; Vinokur vd., 1999) belirtilmiştir.

Netemeyer vd. (2004), yaptıkları çalışma ile geliştirdikleri modelde iş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde etkin rol oynadığını belirlemişlerdir. Netemeyer vd. öncesinde yapılan çalışmaları da inceleyerek iş-aile çatışmasının iş stresi ile doğrudan bir ilişki içerisinde olduğunu kabul etmektedir (Netemeyer vd., 2004).

Karatepe ve Baddar (2006), yaptıkları çalışma ile iş stresi üzerinde önemli etkileri bulunan iş-aile çatışmasının yanı sıra çatışmanın aile-iş yönlü yaşanmasının iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını belirtmişlerdir (Kartepe ve Baddar, 2006). Bu araştırmalar doğrultusunda elde edilen sonuçlara dayanılarak aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H2: 'İş-aile çatışması ile iş stresi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.'

3.2.3. İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Bireylerin iş hayatlarında strese maruz kalmaları, örgüte ve verilen görevlere karşı olumsuz birtakım duygu ve düşüncelerin oluşmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla karşılaşılan stres ve örgüte karşı değişen düşünceler bireyleri işten ayrılma davranışı göstermeye olan eğilimlerini arttırmaktadır (Yenihan, Mert ve Çift yıldız, 2014).

Greenhaus ve arkadaşları (1997) yaptıkları çalışma ile çalışan bireylerin ciddi bir stres faktörüyle karşı karşıya kalmaları durumunun işten ayrılma niyetinin ilk sebebi olduğunu belirtmiş ve iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir (Greenhaus vd., 1997).

Chen, Lin ve Lien (2011), iş stresini örgütün işleyişini olumsuz yönde etkileyen yüksek seviyedeki işten ayrılma niyeti ve performanta düşüş yaşanması durumlarıyla ilişkilendirmiştir. Yapmış oldukları çalışma ile iş stresinin işten ayrılma niyetini arttırdığını tespit etmişlerdir (Chen vd., 2011).

Kaffashpoor vd. (2013), iş stresini yüksek seviyede yaşayan çalışanın düşük seviyede yaşayan çalışana göre işten ayrılma düşüncesine sahip olma ihtimalinin daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir (Kaffashpoor vd., 2013).

Çalışanların sürekli olarak iş ortamından kaynaklı stres yaşamaları fiziksel ve duygusal açıdan birçok olumsuz sonuca ve beraberinde ise örgütleri hakkında olumsuz düşüncelere sahip olmalarına neden olmaktadır. Tüm bu olumsuz düşünceler nedeniyle çalışan bireylerde tükenmişlik, azalan iş tatmini, örgütsel bağlılık ve iş performansı, artan devamsızlık durumu ve nihayetinde işten ayrılma davranışının sergilenmesine neden olacak işten ayrılma niyeti ortaya çıkacaktır (Yenihan vd., 2014). Bu araştırmalar doğrultusunda elde edilen sonuçlara dayanılarak aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H3: ‘İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.’

3.2.4. İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Stresinin Aracılık Rolü

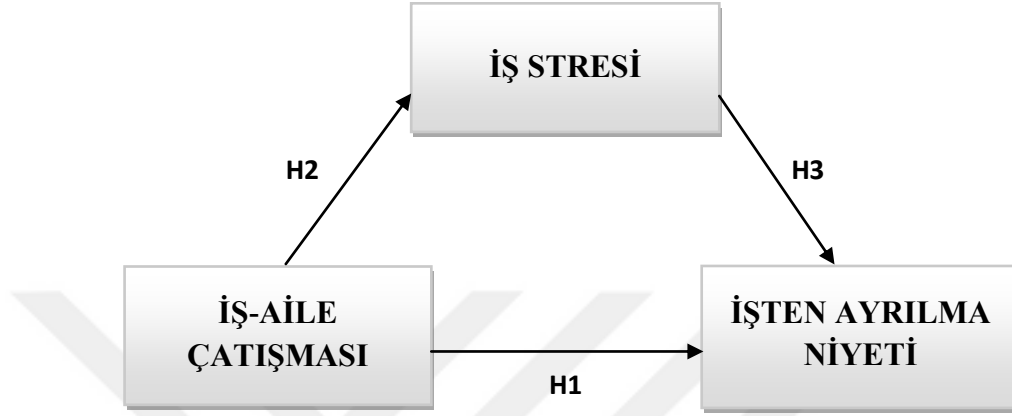
Aracılık rolü, yapısal eşitlik modellerinde değişkenler arasındaki dolaylı bir ilişki oluşturan değişkene verilen isim olarak ifade edilmektedir. Başka deyişle aracılık rolü, iki değişken arasında üçüncü bir değişken tarafından sağlanan aracılık etkisidir. Yapılacak çalışmalarda bu etkinin varlığının göz önünde bulundurulması gerektiği belirtilmektedir (Schumacker ve Lomax, 2010).

Araştırmada yer alan iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş stresi değişkenleri arasındaki ilişkileri araştıran literatürdeki birçok araştırma ile değişkenler arasında anlamlı ve pozitif ilişkilerin olduğunu ortaya konulmuştur (Boles vd., 1997; Netemeyer vd., 1996; Spector, 1992; Wallace, 1999; Netemeyer, Brashear, Alejandro ve Boles, 2004; Mosadeghrad, 2013; Chen, Lin ve Lien, 2011; Kaffashpoor vd., 2013).

İnce ve Arslan (2019) yaptıkları çalışma ile algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde iş stresinin aracılık rolünün olduğunu ortaya koymuşlardır. Taş ve Özkara'da (2020) çalışmalarında algılanan yönetici desteği ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde iş stresinin aracılık rolünün bulunduğunu tespit etmişlerdir. Yine Öztürk ve Aygün (2020) tarafından yapılan bir çalışmada ise iş tatmini ve işgören performansı arasında iş stresinin aracılık rolü olduğu sonucu tespit edilmiştir. Ergün ve Yüksel (2019) iş stresinin iş-aile çatışması ile örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık rolünün araştırmaya yönelik bir çalışma yapmış ve iş stresinin anlamlı bir aracı rolünün bulunduğunu tespit etmişlerdir. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde üç değişken arasında ortaya konulan ilişkiler sonucunda iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracı bir rol oynayabileceği kanaatine varılmış ve aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H4: 'İş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık rolü vardır.'

Hipotezler göz önünde bulundurularak araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan araştırma modeli Şekil 5’te gösterilmiştir.



Şekil 5: Araştırma Modeli

3.3. Araştırmanın Yöntemi

3.3.1. Veri Toplama Araçları

İş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ve bu ilişkide iş stresinin aracılık rolünü belirlemek amacıyla yapılan çalışmanın nicel verilerini toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Ek 1’de sunulan ve üç ölçek ve demografik özellikleri belirlemeye yönelik 5 sorudan oluşan anket formunda iki bölüm ve toplam 20 soru bulunmaktadır. Anket formunun ilk bölümünde çalışmanın amacı doğrultusunda beş demografik soru yer almakta ve çalışanlara cinsiyetleri, medeni durumları, yaşları, eğitim durumları ve hizmet süreleri sorulmaktadır. İkinci bölümde ise İş-Aile Çatışması Ölçeği, İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği ve İş Stresi Ölçeği yer almaktadır.

Anket formunun yanıtlanmasında 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Likert ölçeği ifadelerine göre değerlendirmeler; “1=Kesinlikle katılmıyorum”, “2=Katılmıyorum”, “3=Kararsızım”, “4=Katılıyorum” ve “5=Kesinlikle katılıyorum” biçiminde derecelendirilmiştir.

3.3.1.1. İş-Aile Çatışması Ölçeği

Bu çalışmada çalışanların mevcut iş ve aile hayatları arasındaki çatışmaları ölçmeye yönelik olarak Netenmeyer vd. (1996) tarafından geliştirilen, tek boyutlu ve beş ifadeden oluşan “iş-aile çatışması ölçeği” kullanılmıştır. İş-aile çatışması ölçeği literatürde birçok çalışmada kullanılan bir ölçek olduğu için tercih edilmiştir (Efeoğlu, 2006; Özdevecioğlu ve Doruk, 2009; Erdem vd., 2009). Netenmeyer vd. (1996) tarafından yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach Alfa değeri 0,88 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin güvenilir olduğunun göstergesidir. Türkçe literatürde ise ölçeğin Cronbach Alfa değeri Efeoğlu tarafından 0,88, Özdevecioğlu ve Doruk tarafından 0,91, Erdem vd. tarafından 0,90 ve Turunç ve Çelik tarafından 0,83 olarak bulunmuştur.

3.3.1.2.İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Çalışanların işten ayrılma niyetini ölçmek amacıyla Cammann vd. (1983) tarafından geliştirilen, tek boyut ve üç ifadeden oluşan “işten ayrılma niyeti ölçeği” kullanılmıştır. Camman vd. tarafından ölçeğin Cronbach Alfa değeri 0,85 olarak bulunmuştur. Yapılan incelemeler sonucunda ölçeğin literatürde Mimaroğlu (2008), Gül vd. (2008), Özyeğer (2010) ve Kervancı (2013) tarafından tercih edilmiş olması bu çalışma için de kullanılabileceği düşündürmüştür.

3.3.1.3.İş Stresi Ölçeği

Çalışanların iş yerinde yaşadığı iş stresini ölçmek amacıyla House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen, tek boyut ve yedi ifadeden oluşan “iş stresi ölçeği” kullanılmıştır. Söz konusu ölçeğin kullanılma nedeni; literatürde iş stresi ile ilgili yapılan birçok çalışmada sıklıkla tercih edilen ölçüm aleti olmasıdır (Kopelman, 1983; Greenhaus vd., 1989; Parasuman vd., 2006; Erdil ve Keskin, 2003; Efeoğlu ve Özgen, 2006; Dığın ve Ünsar, 2010). Çalışmalarda kullanılan ölçeğin güvenirliliği incelendiğinde Cronbach Alfa değerlerinin 0,71-0,89 arasında değişen değerler alması ölçeğin güvenilir olduğunun göstergesidir.

3.3.2. Normallik Testi

Yapılan araştırmada elde edilen verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için SPSS programı ile yapılan analiz sonuçları Tablo 5'te verilmiştir. Öncelikle verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov testi ile test edilmiştir. Sonuçta Kolmogorov-Smirnov değerleri %95 güven aralığında anlamlılık değerleri (p) 0,05' den küçük çıkmış ve bu değerlere göre verilerin normal dağılmadıkları söylenebilir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2007). Ardından normallik ölçümünde ek olarak verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Tabachnick ve Fidell (2013) tarafından bu değerlerin $\pm 1,5$ arasında bir değer alması, normal dağılımın göstergesi olarak belirtilmiştir. Ölçeklere ilişkin çarpıklık ve basıklık değerlerinin Tablo 5'te görüldüğü üzere $\pm 1,5$ aralığında yer aldığı ve sonuç olarak ise verilerin normal dağılıma uygun olduğu kabul edilmiştir.

Tablo 5: Ölçeklere İlişkin Normallik Testi Sonuçları

Değişkenler	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)	Kolmogorov Smirnov	
			İstatistik	P değeri
İAÇ	0,161	-1,206	0,186	0.001
İAN	0,135	-0,632	0,122	0.001
İS	0,442	-0.471	0,145	0.001

Verilerin analizlerine başlamadan önce cevaplanması gereken bir diğer soru çoklu bağlantı sorunun olup olmadığıdır. Bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi belirten çoklu doğrusal bağlantı sorunu olması, değişkenlerin yapısal model içerisinde farklı değişkenler olarak algılanmamasına ve modele katkılarının tespitinin mümkün olmamasına neden olmaktadır (Alpar, 2013). Bu değerlendirme kriterlerinden varyans büyütme faktörü (VIF)'nin 10'un altında olması, tolerans değerinin ise 0,1' nin üzerinde olması beklenir. Yapılan analizler sonucunda belirlenen VIF ve tolerans değerleri Tablo 6' da gösterilmiştir.

Tablo 6: Değişkenlere ilişkin çoklu doğrusal bağlantı sonuçları

Modeller	Tolerans Değeri	VIF
İAÇ – İAN	0,467	2,140
İS- İAÇ	0,538	1,858
İAN- İS	0.464	2.154

İAÇ: İş-Aile Çatışması / İAN: İşten Ayrılma Niyeti / İS: İş Stresi
VIF: Variance Inflation Factor (Varyans Büyütme Faktörü)

Yukarıdaki tabloya göre, değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı sorununun olmadığı söylenebilmektedir.

3.3.3.Verilerin Analizi

Anket yöntemi ile elde edilen verilerin analizi için IBM SPSS 22 versiyonu ve AMOS programları kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin her birine güvenirlik ve geçerlilik analizi uygulanmıştır. Ölçek güvenirlikleri için Cronbach Alpha güvenirlik katsayıları kullanılmıştır. Ölçekte yer alan soruların katılımcılar tarafından aynı algılanıp algılanmadığının tespiti ve soruların bir toplamsal ölçek oluşturacak biçimde hazırlanıp hazırlanmadığı Hotelling T^2 testi ile test edilmiştir. Sonuç olarak kullanılan ölçeklerin toplanabilirliği sağladığı (Tukey Nonadditivity $p=0.068>0.05$) ve ölçeğe verilen cevapların birbirinden farklı olduğu görülmüştür (Hotelling $T^2=40.439$ $p=0.002<0.05$).

Araştırmada kullanılan verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri baz alınarak normallik dağılımı varsayımını sağladığı tespit edilmiştir. Bu nedenle ölçek puan karşılaştırmaları yapılırken parametrik testler kullanılmıştır. Ayrıca ölçeklerin birbiri ile arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla korelasyon analizi yapılmış, aracı değişkenin etkisini incelemek için Path analizi uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş stresi ölçeklerine ilişkin ortalamaların demografik bilgiler bakımından arasında farklılık olup olmadığının incelenmesinde ise Independent Sample t Test ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmıştır.

3.4. Araştırmanın Bulguları

3.4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında uygulanan anket formunda katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek adına 5 adet soru sorulmuştur. Yöneltilen sorular ile çalışanlara ait cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim seviyesi ve hizmet süresi bilgileri elde edilmiştir. Araştırmaya katılan 154 katılımcıdan elde edilen demografik özelliklere ilişkin sonuçlar Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7: Anket Katılımcılarına Ait Demografik bilgiler

Değişkenler	Kategoriler	Frekans (n)	Yüzde(%)
Cinsiyet	Kadın	87	56,5
	Erkek	67	43,5
Medeni Durum	Evli	56	36,4
	Bekar	98	63,6
Yaş	18-23	25	16,2
	24-29	81	52,6
	30-35	30	19,5
	36-41	18	11,6
Eğitim	Lise	36	23,4
	Yüksekokul	64	41,6
	Lisans	54	35
Hizmet Süresi	0-3 yıl	88	57,1
	4-7 yıl	53	34,4
	8-11 yıl	13	8,5

Araştırmaya katılanların 87’si (%56.5) kadınlardan, 67’si (%43.5) erkeklerden oluşmaktadır. Söz konusu katılımcıların 56’sının (%36.4) evli, 98’inin (%63.6) bekar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca araştırmaya katılanlar arasında 18-23 yaş aralığında 25 kişi (%16.2), 24-29 yaş aralığında 81 kişi (%52.6), 30-35 yaş aralığında 30 kişi (%19.5), 36-41 yaş aralığında ise 18 kişi (%11,6) vardır. Katılımcıların

%23.4'ü lise, %41.6'sı yüksekokul ve %35'i lisans mezunudur. Araştırmaya katılanların 88'i (%57.1) 0-3 yıl aralığının da, 53'ü (%34.4) 4-7 yıl aralığında ve 13'ü (%8.5) 8-11 yıl aralığında çalışma tecrübesine sahiptir.

3.4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Analizi ve Faktör Analizi Bulguları

Araştırmalarda kullanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenirliliği, elde edilmek istenilen araştırma sonuçları için önemli bir yere sahiptir. Ölçeği kullanmadan önce güvenilirlik ve geçerlilik açısından sınanması ölçeğin güvenirliliğinin farklı zaman dilimlerinde aynı örneklem için aynı sonuçları verme derecesini göstermektedir (Doğan ve Tüzün, 2007). Araştırmada soruların güvenirliliğini gösteren Cronbach's Alpha Yöntemi ve geçerliliğinin belirlenmesinde ise Açıklayıcı Faktör Analizi kullanılacaktır. Güvenirlilik düzey değerleri Tablo 8' de sunulmuştur:

Cronbach's Alpha	Yorumu
0,80 – 1,00	Yüksek güvenirlilik
0,60 – 0,80	Orta güvenirlilik
0,40 – 0,60	Düşük güvenirlilik
<0,40	Güvenilir değil

Tablo 8: Cronbach's Alpha Düzey Değerleri İçin Bir Sınıflama (Kalaycı, 2006)

3.4.2.1. İş Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi ve Açıklayıcı Faktör Analizi

Araştırmada bağımsız değişken olarak yer alan ve yer hizmetleri işletmeleri çalışanlarının yaşadığı iş-aile çatışması seviyesini ölçmek için Netemeyer vd. (1996) tarafından geliştirilen tek boyutlu ve beş maddeden oluşan “İş-Aile Çatışması Ölçeği” kullanılmıştır.

İş-aile çatışması ölçeğinin güvenirliliğini tespit etmek için yapılan analiz sonucunda ulaşılan değerler Tablo 9'da sunulmuştur.

Tablo 9: İş- aile çatışması ölçeğine ait güvenirlik analizi sonuçları

Madde No	Ortalama	Standart Sapma	Madde çıkarıldığında ölçek ortalaması	Madde çıkarıldığında ölçek varyansı	Düzeltilmiş madde toplam puan korelasyonu	Madde silindiğinde ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı
İAÇ1	2,870	1,082	11,1364	13,883	0,845	0,904
İAÇ2	2, 660	1,014	11,2403	14,615	0,803	0,913
İAÇ3	2,831	1,021	11,1753	14,368	0,835	0,907
İAÇ4	2,740	1,089	11,2662	14,184	0,793	0,915
İAÇ5	2,798	1,098	11,2078	14,218	0,778	0,918
Genel						Cronbach Alpha 0,928

İş-aile çatışması ölçeğinin güvenirliğini belirlemek için yapılan analizler sonucunda Tablo 9’da sunulan değerlere göre Cronbach Alpha değerinin 0,928 olduğu yani ölçeğin oldukça yüksek güvenirlikte olduğu görülmektedir. Ayrıca Tablo 9’da yer alan maddelere ilişkin toplam korelasyon değerlerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu maddelerden herhangi birinin çıkarılması durumunda Cronbach Alpha değerinde artış görülmediği tespit edilmiştir. Bu yüzden ölçekten soru çıkartmaya gerek duyulmamıştır.

İş-aile çatışması ölçeğinin geçerliliğinin incelenmesi amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmış ve Tablo 10’daki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 10: İş-aile çatışmasına ait açıklayıcı faktör analizi sonuçları

Madde No	Faktör Yükleri	Öz değer	Açıklanan Varyans	KMO testi	Barlett Küresellik Testi
İAÇ1	0,906	2,985	77,719	0,856	p=0,001 $\chi^2=600,824$
İAÇ2	0,878				
İAÇ3	0,899				
İAÇ4	0,868				
İAÇ5	0,857				

Analiz sonucunda ölçekte yer alan 5 maddenin tek bir faktörde toplandığı ve özdeğeri 2,985 olan bu faktörün toplam varyansın %77'sini açıkladığı görülmüştür. Field (2000) tarafından Kaiser-Meyer-Olkin testi alt sınırının 0,50 olması gerektiğini ve KMO değerinin bu sınırın altında olması halinde mevcut veri kümesinin faktörlenemeyeceğini belirtilmiştir. Tablo 10'da verilen Barlett Testi ve Kaiser-Meyer-Olkin testi sonuçlarına göre KMO değeri (0.856) ile örneklem büyüklüğünün faktör analizi için “iyi” (Kaiser, 1974) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Barlett küresellik testi sonuçlarına göre ise ki-kare ($\chi^2 = 600,824$; $p = 0,001 < 0,05$) değerinin anlamlı olduğunu görülmektedir.

3.4.2.2. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi ve Açıklayıcı Faktör Analizi

Araştırmada bağımlı değişken olarak yer alan ve çalışanların işten ayrılma niyetini ölçmek için Camman vd. (1979) tarafından geliştirilen, tek boyuttan ve üç maddeden oluşan “İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği” kullanılmıştır.

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirliğini tespit etmek için yapılan analiz sonucunda ulaşılan değerler Tablo 11'de sunulmuştur.

Tablo 11: İşten ayrılma niyeti ölçeğine ait güvenilirlik analizi sonuçları

Madde No	Aritmetik Ortalama	Standart sapma	Madde çıkarıldığında ölçek ortalaması	Madde çıkarıldığında ölçek varyansı	Düzeltilmiş madde toplam puan korelasyonu	Madde silindiğinde ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı
İAN1	2,805	1,042	5,513	3,363	0,750	0,822
İAN2	2,681	0,994	5,636	3,462	0,774	0,800
İAN3	2,831	0,995	5,487	3,559	0,737	0,833
Genel						Cronbach Alpha 0,871

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirliğini belirlemek için yapılan analizler sonucunda Tablo 11'de sunulan değerlere göre Cronbach Alpha değerinin 0,871 olduğu yani ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğu tespit edilmiştir. Tablo 11'de yer

alana maddelere ilişkin toplam korelasyon değerlerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu maddelerden herhangi birinin çıkarılması durumunda Cronbach Alpha değerinde artış görülmediği tespit edilmiştir. Bu yüzden ölçekten soru çıkartmaya gerek duyulmamıştır.

İşten ayrılma ölçeğinin geçerliliğinin incelenmesi amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmış ve Tablo 12’deki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 12: İşten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonuçları

Madde No	Faktör Yükleri	Öz değer	Açıklanan Varyans	KMO testi	Barlett Küresellik Testi
İAN1	0,903	2,387	79,575	0,739	p=0,001 $\chi^2=227,369$
İAN2	0,890				
İAN3	0,883				

Analiz sonucunda ölçekte yer alan 3 maddenin tek bir faktörde toplandığı ve özdeğeri 2,387 olan bu faktörün toplam varyansın %79’unu açıkladığı görülmüştür. KMO değeri (0,739) ile örneklem büyüklüğünün faktör analizi için “iyi ” (Kaiser, 1974) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Barlett küresellik testi sonuçlarına göre ise ki-kare ($\chi^2 = 227,369$; $p = 0,001 < 0,05$) değerinin anlamlı olduğunu görülmektedir.

3.4.2.3. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi ve Açıklayıcı Faktör Analizi

Araştırmada aracı değişken olarak yer alan ve çalışanın iş yerinde yaşadığı iş stresine bağlı psikolojik ve psikomatik semptomları ölçmek için House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen, tek boyut ve yedi maddeden oluşan “İş Stresi Ölçeği” kullanılmıştır.

İş stresi ölçeğinin güvenirliğini tespit etmek için yapılan analiz sonucunda ulaşılan değerler Tablo 13’te sunulmuştur.

Tablo 13: İş stresi ölçeğine ilişkin güvenirlik analizi sonuçları

Madde No	Aritmetik Ortalama	Standart sapma	Madde çıkarıldığında ölçek ortalaması	Madde çıkarıldığında ölçek varyansı	Düzeltilmiş madde toplam puan korelasyonu	Madde silindiğinde ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı
İS1	2,837	1,012	17,487	17,872	0,760	0,811
İS2	2,837	0,966	17,487	18,343	0,741	0,815
İS3	2,857	0,979	17,467	18,185	0,750	0,813
İS4	3,019	1,038	17,305	18,279	0,682	0,823
İS5	3,058	1,067	17,266	18,288	0,655	0,827
İS6	2,818	0,952	17,506	20,056	0,521	0,846
İS7	2,896	0,879	17,428	22,848	0,213	0,882
Genel						Cronbach Alpha 0,854

İş stresi ölçeğinin güvenirliğini belirlemek için yapılan analizler sonucunda Tablo 13’de sunulan değerlere göre Cronbach Alpha değerinin 0,854 olduğu yani ölçeğin yüksek güvenirlikte olduğu tespit edilmiştir.

Maddelerin faktörler ile olan ilişkisi faktör yük değeri ile açıklanmaktadır. Bir maddenin herhangi bir faktöre dahil olabilmesi için ulaşması gereken en küçük değer konusunda net bir sınırlama olmamasının yanı sıra genellikle faktör yükünün en az 0,30 ya da 0,40 olması önerilmektedir (Burns and Grove 2001). Faktör yük değeri büyüdükçe, faktörü daha net ölçmesi beklenir. Comrey ve Lee (1992) faktör yükünün 0,71’in üzerinde olmasını mükemmel olarak kabul edilirken, 0,63 civarı çok iyi, 0,55’ i iyi, 0,45’i yeterli ve 0,32 ve daha düşük değerleri zayıf olarak kabul edileceğini belirtmiştir (Comrey ve Lee, 1992; Akt: Tabachnick ve Fidell; 2007). Açıklayıcı faktör analizi sırasında 6. ve 7. maddelerin yük değerlerinin kabul düzeyin altında olması nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır. İş stresi ölçeğinin geçerliliğinin incelenmesi amacıyla yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 14’de sunulmuştur.

Tablo 14: İş stresi ölçeğine ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonuçları

Madde No	Faktör Yükleri	Öz değer	Açıklanan Varyans	KMO Testi	Barlett Küresellik Testi
İS1	0,808	3,814	63,573	0,859	p=0,001 $\chi^2=492,038$
İS2	0,852				
İS3	0,777				
İS4	0,878				
İS5	0,784				

Analiz sonucunda ölçekte yer alan 5 maddenin tek bir faktörde toplandığı ve özdeğeri 3,814 olan bu faktörün toplam varyansın %63'ünü açıkladığı görülmüştür. KMO değeri (0.859) ile örneklem büyüklüğünün faktör analizi için “iyi” (Kaiser, 1974) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Barlett küresellik testi sonuçlarına göre ise ki-kare ($\chi^2 = 492.038$; $p = 0.001 < 0.05$) değerinin anlamlı olduğunu görülmektedir.

3.4.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Araştırmacı tarafından belirlenmiş bir faktörel yapının doğrulanması, ölçme modelinin tutarlılığının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmaktadır (Raykov ve Marcoulides, 2006). Kullanılan modelin geçerliliğini test etmek amacıyla AMOS 22 programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, ölçüm modelinin ve alternatif modellerin geçerliliği adına uyum iyiliği değerleri ve örnekleme ait verilerin orijinal faktör yapısına uyup uymadığı test edilmiştir.

Doğrulayıcı faktör analizinde modelin genel uyumluluğu test etmek için kullanılan birtakım uyum indeksi değerleri vardır. Kullanılan en temel ölçüt Ki-Kare (χ^2) değeridir. χ^2 değeri kovaryans matrisi ve model tarafından uyarlanmış olan (modellenen) kovaryans matrisi arasında fark olup olmadığını belirlemek için kullanılmaktadır (Hu ve Bentler, 1999). χ^2/df değeri; Ki-kare istatistiği örneklem büyüklüğünden çok çabuk etkilenmektedir. Örneklem büyüklüğünden daha az etkilenen ve χ^2 değerinin serbestlik derecesine bölünmesiyle elde edilen χ^2/df oranı,

Ki-kare yerine kullanılabilecek bir ölçüttür. Bu değerin $0 \leq \chi^2/sd \leq 2$ olması iyi uyumu, $2 < \chi^2/sd \leq 5$ olması ise kabul edilebilir uyumu ifade etmektedir. Çalışmada kullanılan diğer ölçüler ise:

Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation – RMSEA) indeksi; araştırmacıya bilinmeyen fakat en uygun şekilde planlanmış olduğu parametrelerin, ana kütlenin kovaryans matrisi ile uyumluluk derecesi hakkında bilgi veren bir uyum testidir (Byrne, 2011). Bu değerin $RMSEA \leq 0,05$ olması iyi uyumun, $RMSEA \leq 0,08$ olması kabul edilebilir uyumu belirtmektedir (Browne ve Cudeck, 1993).

İyilik Uyum İndeksi (Goodness of Fit Index – GFI); serbestlik derecesiyle ters orantılı olarak hareket etmekte ve değerinin çoklu regresyondaki R^2 'ye benzerliğinden dolayı yüksek olması beklenmektedir. GFI indeksi örneklem büyüklüğünün serbestlik derecesine oranı ile doğru orantılı olarak artış göstermektedir. (Hoelter, 1983). GFI indeksinde “ $0,95 \leq GFI$ ” iyi bir uyumun, “ $0,90 \leq GFI$ ” ise kabul edilebilir bir uyumun göstergesi olarak yorumlanmaktadır. (Shevlin ve Miles, 1998). Bazı kaynaklarda ise GFI değerinin 0.80-0.89 aralığında olmasının kabul edilebilir bir uyumun göstergesi olduğu belirtilmiştir (Segars ve Grover 1993; Okur ve Yalçın-Özdilek 2012).

Normlaştırılmış uyum indeksi (Normed fit index – NFI); modelin χ^2 değeri ile sıfır modelinin χ^2 değerini karşılaştırmak için gereklidir. Örneklem büyüklüğünden fazla etkilenmektedir. NFI değerleri 0 ile 1 arasında değişmekte ve çalışılan veri modele tam uyum gösteriyorsa yani gözlenen korelasyon matrisi ile model tarafından ifade edilen matrise tam olarak eşit ise χ^2 değeri sıfır çıkacağından NFI değeri 1 olacaktır. Eğer tam uyumun tersine uyum çok az ise NFI değeri sıfıra yakın değer çıkacaktır. İndeks değerlendirmesinde ise “ $0,95 \leq NFI$ ” iyi uyumun, “ $0,90 \leq NFI$ ” ise kabul edilebilir bir uyumu ifade etmektedir (Bentler, 1990).

Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index – CFI); NFI indeksinin geliştirilmiş halidir. Farklı olarak model uygunluğunun değerlendirilmesinde örnek büyüklüğünü hesaba katmakta ve küçük örneklem gruplarında daha iyi sonuçlar vermektedir. En sık kullanılan ve kabul görmüş indekslerden biridir. Bu değerin

“ $0,95 \leq CFI$ ” olması iyi bir uyumun, “ $0,90 \leq CFI$ ” olması ise kabul edilebilir bir uyum göstergesidir (Bollen, 1990).

Tucker-Lewis İndeksi (Tucker-Lewis Index – TLI); model karmaşıklıkça düşme eğiliminde olan bu değerin yüksek olması iyi bir uyum göstergesidir. Değerin “ $0,95 \leq TLI$ ” olması iyi uyum, “ $0,90 \leq TLI$ ” olması ise kabul edilebilir uyumu ifade etmektedir (Çerezci, 2010).

Araştırmanın amacı doğrultusunda tüm değişkenler incelenmiş ve en uygun modelin belirlenmesi için veri seti üzerinde bir dizi doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Araştırmada bütün faktörlerin ayrı olduğu 3 faktörlü model (araştırma modeli), iş-aile çatışması ve iş stresinin tek faktörde birleştirildiği model (Model 1) ve bütün değişkenlerin tek faktörde birleştirildiği model (Model 2)’e ilişkin uyum iyiliği değerleri tablo 15’de verilmiştir.

Tablo 15: Ölçüm Modeli ve Alternatif Modellere İlişkin Uyum İyiliği Değerleri

Modeller	χ^2/df	RMSEA	GFI	CFI	NFI	TLI
Ölçüm modeli, 3 faktör	2,113	0,08	0,889	0,955	0,919	0,944
Model 1, 2 faktör	4,470	0,15	0,721	0,856	0,823	0,824
Model 2, 1 faktör	4,926	0,16	0,701	0,834	0,802	0,801

İki faktörlü model (Model 1): İş-aile çatışması ve iş stresi tek faktörde birleştirildi.

Tek faktörlü model (Model 2): Bütün değişkenler tek faktörde birleştirildi.

Tablodaki değerler araştırmada kullanılan ölçüm modelinin ($\chi^2/df=2,113 \leq 5$, $GFI=0,889 \geq 0,85$, $CFI=0,955 \geq 0,90$, $NFI=0,919 \geq 0,90$, $TLI=0,944 \geq 0,90$, $RMSEA=0,08 \leq 0,08$) diğer modellere göre daha iyi uyum iyiliği değerlerine sahip olduğunu göstermektedir

3.4.4. Betimleyici İstatistikler

Araştırmada seçili havalimanlarının yer hizmetleri işletmelerinde görevli 154 çalışandan elde edilen verilere göre bağımlı ve bağımsız değişkenlere ilişkin (en küçük, en büyük değerler ile ortalama) değerler Tablo 16’da sunulmuştur. Değerler kullanılan her bir ölçeğe verilen cevapların (İş-aile çatışması, İşten ayrılma niyeti, İş

stresi) aritmetik ortalaması hesaplanarak ulaşılmıştır. Hesaplama yapılırken en düşük puan 1 (bir), en yüksek puan ise 5 (beş) şekilde puanlama beş puan üzerinden yapılmıştır. Araştırmaya katılan çalışanların iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş stresi düzeylerine ait ortalamaları değerlendirilirken aşağıdaki aralıklar kullanılmıştır (Çınar, 2010):

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

Tablo 16: Değişkenlerin Betimleyici İstatistikleri

Ölçekler	En Küçük Değer	En Büyük Değer	Ortalama	Standart Sapma
İş-aile çatışması (İAÇ)	1,00	5,00	2,801	0,935
İşten ayrılma niyeti (İAN)	1,00	5,00	2,772	0,901
İş stresi (İS)	1,00	5,00	2,922	0,848

Tablo 16'ya göre iş-aile çatışması ölçeğine ait ortalama 2,801, işten ayrılma niyeti ölçeğine ait ortalama 2,772 ve iş stresi ölçeğine ait ortalama ise 2,922 olarak tespit edilmiştir.

3.4.5. Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Bu kısımda, araştırmada yer alan iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş stresi değişkenleri arasındaki ilişkiler test edilmiştir. Değişkenlerdeki hareketliliğin birbirlerini anlam ve yön olarak nasıl etkilediği korelasyon analizi uygulanılarak incelenmiştir. Korelasyon analizi değişkenler arasındaki ilişki düzeyini açıklayan bir yöntemdir. Analizde her ilişki için ayrı bir korelasyon katsayısı oluşturulmaktadır. Bu katsayı -1 ile +1 arası değerler almakta ve elde edilen değer -1'e yaklaşması

ilişkinin kuvvetli ve negatif yönde olduğunu, +1'e yaklaşması ilişkinin kuvvetli ve pozitif yönde olduğunu, 0 değer elde edilmesi durumu ise değişkenler arasında herhangi bir ilişkinin bulunmadığı sonucunu belirtmektedir (Özdamar, 2004). Araştırmada kullanılan ölçeklere ait faktörlerin normal dağılım göstermeleri nedeniyle Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır (Tablo 17).

Tablo 17: Değişkenlerin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma	İAÇ	İAN	İS
İAÇ	2,80	0,935	-		
İAN	2,77	0,901	0,730*	-	
İS	2,92	0,848	0,679*	0,744*	-

İş-aile çatışması ölçeği, iş stresi ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeği arasındaki korelasyonlar Tablo 17'de gösterilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde; iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ($r=0,730$) bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Ayrıca iş-aile çatışması ile iş stresi arasında pozitif ($r=0,679$) bir ilişkinin olduğu ve iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ($r=0,744$) bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda çalışanların iş-aile çatışma seviyelerinin artmasıyla iş stresi seviyelerinin artacağı, yine iş-aile çatışması seviyeleri artmasıyla işten ayrılma niyeti seviyelerinin artacağı ve iş stresi seviyeleri artmasıyla işten ayrılma niyeti seviyelerinin artacağı söylenebilir.

3.4.6.Yapısal Eşitlik Modelinin Analizi ve Örtük Değişkenler Arasındaki İlişkinin Ortaya Konması

Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) (Structural Equation Modeling-SEM), ölçülebilen ve ölçülemeyen değişkenler arasındaki nedensel ve korelasyonel ilişkilerin beraber ele alındığı modellerin test edilmesinde sıklıkla kullanılan kapsamlı bir istatistik yaklaşımdır (Hoyle, 1985).

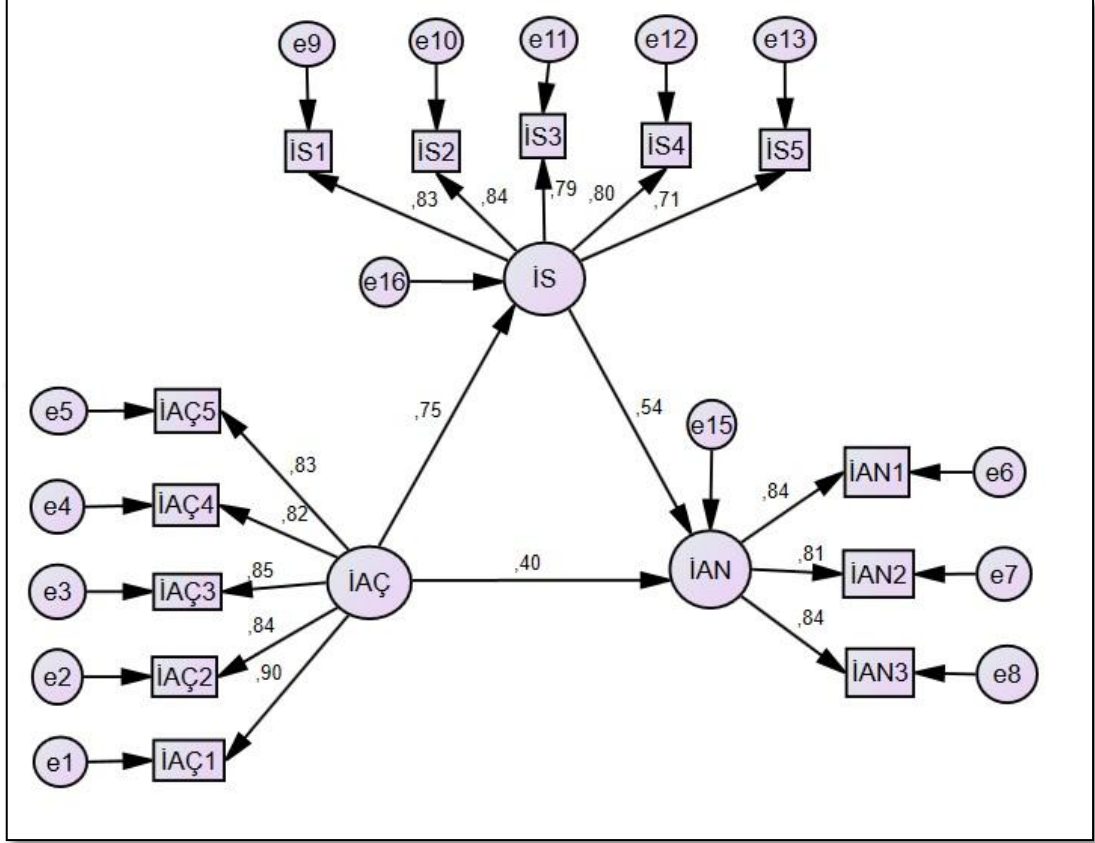
YEM, sahip olduğu bazı özellikler sayesinde geleneksel çok değişkenli istatistiksel yöntemlerden ayrılmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2015). En başta YEM,

benimsediği doğrulamacı yaklaşım şekli sayesinde diğer çok değişkenli istatistiksel yöntemlerden farklılık göstermektedir. Bu farklılığı itibariyle ortaya çıkardığı sonuçlar bakımından da daha başarılı bir istatistiksel yöntem olarak kabul edilmektedir. YEM'in bir diğer farkı, gözlenen değişkenlerden kaynaklanabilecek ölçüm hatalarını net bir şekilde ortaya koymasındır (Stevens, 2009). YEM'in sadece gözlenebilen değişkenleri analiz etmesinin yanı sıra gözlenemeyen değişkenleri de analiz etmesi, bir değişkenden diğer bir değişkene giden doğrudan etkilerin yanı sıra bu iki değişken arasında aracı bir değişkenin etkisi sonucunda oluşan dolaylı etkileri de içeren birden fazla değişkenin yer aldığı modelleri geliştirme, tahmin ve analiz etmeye olanak sağlaması ve bu incelemelerin yapılmasında daha başarılı bir metod bulunmaması YEM'in günümüzde sık kullanılmasını sağlamıştır (Raykov ve Marcoulides, 2006).

Geçmişte yapılan çalışmaların incelenmesi sonucunda oluşturulan hipotezler yapısal geçerlilikleri test edilerek ispatlanmış ölçüm modelleri üzerine uygulanmıştır. Modelde iş-aile çatışması bağımsız değişken (dışsal-exogenous variable), işten ayrılma niyeti bağımlı değişken (içsel-endogenous variable) ve iş stresi aracı değişken olarak konumlandırılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla AMOS programı kullanılarak YEM analiz yönteminden yararlanılmıştır. Modelin geçerliliğini belirlemek adına uyum iyiliği değerleri test edilmiş ve araştırma hipotezlerine göre değişkenler arasındaki ilişkiler ortaya konulmuştur.

Modelde yer alan İAÇ: İş-Aile Çatışmasını, İAN: İşten Ayrılma Niyetini, İS: İş Stresini ifade eden kısaltmalardır. Şekil 6'daki elipsler örtük değişkenleri, dikdörtgenler gözlemlenen değişkenleri, tek yönlü oklar bir değişkenin diğer bir değişken üzerindeki etkisini temsil etmektedirler. Araştırmamızın modeli ve bu modele ait sonuçlar Şekil 6'da verilmiştir.

Şekil 6: Araştırma Modelinin Standardize Edilmiş Kestirim Sonuçlarının Yapısal Model Üzerinde Gösterilmesi



Aracı değişkenin etkisini ölçülmesine yönelik hazırlanan yapısal modelin analiz edilmesi ile tüm uyum iyiliği değerlerinin ($\chi^2/df=2,113$; RMSEA=0,08; GFI=0,889; CFI=0,955; NNFI=0,919; TLI=0,944) kabul edilebilir sınırlar içerisinde oldukları tespit edilmiştir.

Hipotezlerin test edilmesi amacıyla hazırlanan modelin standardize edildikten sonraki faktör yükleri Tablo 18’de özetlenmiştir.

Tablo 18: Hipotezlerin Analiz Sonuçları

Hipotez No	Yordanan Değişken	Yordayan Değişken	Standardize R.Y.	Standart Hata	T Değeri (C.R)	P
H1	İAÇ	İAN	0,400	0,091	4,227	0,001
H2	İAÇ	İS	0,753	0,078	8,869	0,001
H3	İS	İAN	0,544	0,104	5,479	0,001

Tablo 18’deki değerler incelendiğinde modelde iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyetinin ($r= 0,400$; $p<0,05$), iş-aile çatışması ile iş stresinin ($r= 0,753$; $p<0,05$), iş stresi ile işten ayrılma niyetinin ($r= 0,544$; $p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki içerisinde oldukları görülmektedir.

Aracı değişken açısından modeldeki doğrudan, dolaylı ve toplam etkiler Tablo 19’da özetlenmiştir.

Tablo 19: Değişkenlerin doğrudan, dolaylı ve toplam etkileri

Değişkenler	Etkiler	İAÇ	İS	İAN
İS	Doğrudan	0,753	0,000	0,000
	Dolaylı	0,000	0,000	0,000
	Toplam	0,753	0,000	0,000
İAN	Doğrudan	0,400	0,544	0,000
	Dolaylı	0,410	0,000	0,000
	Toplam	0,810	0,845	0,000

H_1 : “İş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.”

Yer hizmeti işletmelerinde görev alan çalışanların iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti seviyeleri arasındaki ilişkiyi gösteren sonuçlar Tablo 18 ve Tablo 19’da sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır ($r=0,400$; $p<0,05$). Diğer bir ifadeyle çalışanların yaşadığı iş-aile çatışmalarının artması işten ayrılma niyetlerini de arttıracaktır. Elde edilen bulgular, literatürde yer alan iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen ve iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır sonucuna ulaşan çalışmalar ile benzer sonuçlar göstermektedir (Kopelman vd., 1983; Netemeyer vd., 1996; Grandey ve Cropanzano, 1999; Greenhaus, 1997-2001; Karatepe ve Kılıç, 2007).

Elde edilen bulgulara göre “İş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönü bir ilişki vardır” yönündeki H1 hipotezinin kabul edildiği söylenebilir.

H₂: “İş-aile çatışması ile iş stresi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.”

Çalışanların iş-aile çatışması ve iş stresi seviyeleri arasındaki ilişkiyi gösteren değerler Tablo 18 ve Tablo 19’da sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar iş-aile çatışması ve iş stresi arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır ($r=0,753$; $p<0,05$). Diğer bir ifadeyle çalışanların yaşadığı iş-aile çatışmalarının artması iş stresi seviyelerini de arttıracaktır. Elde edilen bulgular, literatürde yer alan iş-aile çatışması ile iş stresi arasındaki ilişkiyi inceleyen ve iş-aile çatışması ile iş stresi arasında anlamlı ve pozitif yönü bir ilişki vardır sonucuna ulaşan çalışmalar ile benzer sonuçlar göstermektedir (Spector, 1992; Bedeian vd., 1998; Witt ve Carlson, 2006; Karatepe ve Kılıç, 2007; Toraman, 2009).

Elde edilen bulgulara göre “İş-aile çatışması ve iş stresi arasında anlamlı ve pozitif yönü bir ilişki vardır” yönündeki H2 hipotezinin kabul edildiği söylenebilir.

H₃: “İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.”

Çalışanların iş stresi ve işten ayrılma niyeti seviyeleri arasındaki ilişkiyi gösteren değerler Tablo 18 ve Tablo 19’da sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır ($r=0,544$; $p<0,05$). Diğer bir ifadeyle çalışanların iş streslerinin artması işten ayrılma niyetlerini de arttıracaktır. Elde edilen bulgular, literatürde yer alan iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen ve iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönü bir ilişki vardır sonucuna ulaşan çalışmalar ile benzer sonuçlar göstermektedir (Adebayo ve Ogunsina, 2011; Mosadeghrad, 2013; Noor ve Maad, 2008; Fong ve Mahfar, 2013; Arshadi ve Damiri, 2013; Turunç vd., 2010; Yenihan, Mert ve Çiftçiyıldız, 2014).

Elde edilen bulgulara göre “İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönü bir ilişki vardır” yönündeki H3 hipotezinin kabul edildiği söylenebilir.

H₄: “İş:-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık rolü vardır.”

Aracı değişken anlamlılığının belirlenmesin için AMOS programında bootstrap yöntemi kullanılmıştır. Çeşitli araştırmacılar, aracılık analizlerinde bootstrap yönteminin kullanılmasının Baron ve Kenny (1986)’nin geleneksel yöntemine göre daha iyi sonuçlar verdiğini yaptıkları çalışmalar ile göstermişlerdir (Zhao ve Chen, 2010; Cheung ve Lau, 2008; Preacher vd., 2007; MacKinnon, Lockwo ve Williams, 2004). Yönteme göre; %95 güven aralığında ilişkide aracı değişken dolaylı etkisinin, bootstrap üst ve alt değerlerinin her ikisinin sıfırın üstünde veya altında ölçülmesi (bootstrap üst ve alt değer aralığının “0” değerini içermemesi) durumunda aracı değişkenin bağımsız ile bağımlı değişken arasındaki ilişkide aracılık rolünün anlamlı olduğu ifade edilmektedir (Hayes, 2013). Çalışmamızda aracı değişkenin etkisinin tespit edilmesine yönelik olarak öncelikle bağımsız değişken (iş-aile çatışması) ile bağımlı değişken (işten ayrılma niyeti) arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Sonrasında modeldeki aracı değişkenin etkisini ölçmeye yönelik AMOS programı kullanılarak elde edilen doğrudan, dolaylı ve toplam etkiler Tablo 19’da özetlenmiştir. Tablodaki değerlere göre iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracılığı ile aktarılan dolaylı bir etkinin olduğu ve bu etkinin bootstrap güven değerleri arasında olması ile de anlamlı olduğu ve sonuç olarak iş stresinin iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde kısmı aracılık rolünün olduğu tespit edilmiştir [$r=0,410(0,277-0,618)$; $p=0,001$].

Elde edilen bulgulara göre “iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık rolü vardır” yönündeki H4 hipotezinin kabul edildiği söylenebilir.

3.4.7. Demografik Özelliklere Göre Yapılan Karşılaştırmalar

Araştırmanın bu kısmında çalışanların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim ve hizmet süresi gibi demografik özelliklerine göre iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş stresi seviyeleri açısından aralarında anlamlı bir farklılığın olup olmadığı test

edilmiştir. Kullanılan değişkenlerin çalışanların cinsiyeti ve medeni durumları seviyelerine göre farklılık gösterip göstermediği “Independent Sample t Test (Bağımsız Örneklem t-testi) ”; çalışanların yaşı, eğitim seviyesi ve halen bulunduğu işletmedeki hizmet süresine göre farklılık gösterip göstermediği ise “One Way ANOVA Analizi” kullanılarak test edilmiştir.

Tablo 20: Ölçek puan ortalamalarının cinsiyet bakımından karşılaştırılması

Ölçekler	Cinsiyet	n	Ortalama	Standart sapma	Sd	t	P
İAÇ	Kadın	87	2,740	0,932	152	-0,923	0,358
	Erkek	67	2,880	0,940			
İS	Kadın	87	2,866	0,827	152	-0,916	0,361
	Erkek	67	2,994	0,876			
İAN	Kadın	87	2,743	0,927	152	-0,464	0,643
	Erkek	67	2,810	0,872			

Ölçek ortalamalarının cinsiyet bakımından farklılık gösterip göstermediği Independent Sample t Test ile test edilmiş ve sonuçlar Tablo 20’de gösterilmiştir. İş-aile çatışması ölçeğinin cinsiyet bakımından ortalamaları karşılaştırıldığında, kadın ile erkeklerin ölçek puanları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p=0,358>0,05$). İş stresi ölçeğinin cinsiyet bakımından ortalamaları karşılaştırıldığında, kadın ile erkeklerin ölçek puanları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p=0,361>0,05$). İşten ayrılma niyeti ölçeğinin cinsiyet bakımından ortalamaları karşılaştırıldığında, kadın ile erkeklerin ölçek puanları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p=0,643>0,05$).

Tablo 21: Ölçek puan ortalamalarının medeni durum bakımından karşılaştırılması

Ölçekler	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart sapma	Sd	T	P
İAÇ	Evli	56	2,985	0,884	152	0,690	0,492
	Bekar	98	2,885	0,829			
İS	Evli	56	2,851	0,882	152	0,823	0,412
	Bekar	98	2,727	0,913			
İAN	Evli	56	2,950	0,935	152	1,494	0,138
	Bekar	98	2,716	0,929			

Ölçek ortalamalarının medeni durum bakımından farklılık gösterip göstermediğini incelemek için Independent Sample t Test yapılmıştır. Buna göre, evli ve bekar olanların iş-aile çatışması ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p=0,492>0,05$). Evli ve bekar olanların iş stresi ölçek puan ortalamaları karşılaştırıldığında anlamlı bir fark bulunamamıştır ($p=0,412>0,05$). Evli ve bekar olanların işten ayrılma niyeti ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ($p=0,138>0,05$).

Tablo 22: Ölçek puan ortalamalarının yaş değişkeni bakımından karşılaştırılması

Ölçekler		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	Levene P	F	P
İAÇ	Gruplararası	3,409	4	0,852	0,017	0,973	0,424
	Grupiçi	130,471	149	0,876			
İS	Gruplararası	4,303	4	1,076	0,549	1,514	0,201
	Grupiçi	105,882	149	0,711			
İAN	Gruplararası	3,953	4	0,988	0,980	1,223	0,304
	Grupiçi	120,379	149	0,808			

Araştırmaya katılanların yaş gruplarına göre ölçek puan ortalamalarının farklılık gösterip göstermediğini incelemek için One Way ANOVA testi yapılmıştır. Bu teste göre öncelikle varyansların homojenliği için levene testi p değeri incelenmiş ve iş stresi ile işten ayrılma niyeti ölçeğinin varyanslarının homojen olduğu tespit

edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, iş-aile çatışması, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ölçek puanlarının yaşa göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,005$).

Tablo 23: Ölçek puan ortalamalarının eğitim durumu bakımından karşılaştırılması

Ölçekler		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	Levene P	F	P
İAÇ	Gruplararası	2,360	3	0,787	0,195	0,897	0,444
	Grupiçi	131,520	150	0,877			
İS	Gruplararası	0,351	3	0,117	0,043	0,142	0,935
	Grupiçi	124,028	150	0,827			
İAN	Gruplararası	0,537	3	0,179	0,016	0,341	0,796
	Grupiçi	78,805	150	0,525			

Katılımcıların ölçek puan ortalamalarının eğitim durumu bakımından arasında farklılık olup olmadığını incelemek için One Way ANOVA testi yapılmıştır. Buna göre öncelikle varyansların homojenliği Levene testi ile incelendiğinde yalnızca iş-aile çatışması ölçeğinin homojenliği sağladığı tespit edilmiştir. Daha sonra ölçek puan ortalamalarının eğitim durumuna göre değişip değişmediğinin tespiti için yapılan One Way ANOVA testi sonucunda iş-aile çatışması, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ölçek puan ortalamaları ile eğitim durumu arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,005$). Yani eğitim durumuna göre iş-aile çatışması, iş stresi ve işten ayrılma niyetinin farklılık göstermediği söylenebilir.

Tablo 24: Ölçek puan ortalamalarının hizmet süresi bakımından karşılaştırılması

Ölçekler		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	Levene P	F	P
İAÇ	Gruplararası	11.808	4	2.952	0.287	3.603	0.008
	Grupiçi	122.072	149	0.819			
İS	Gruplararası	10.546	4	2.637	0.605	3.943	0.005
	Grupiçi	99.638	149	0.669			
İAN	Gruplararası	11.278	4	2.819	0.963	3.714	0.007
	Grupiçi	124.379	149	0.759			

Katılımcıların ölçek puan ortalamalarının hizmet süresi bakımından arasında farklılık olup olmadığını incelemek için One Way ANOVA testi yapılmıştır. Buna göre öncelikle varyansların homojenliği Levene testi ile incelendiğinde tüm grupların homojenliği sağladığı tespit edilmiştir. Daha sonra One Way ANOVA testi değerlendirildiğinde, hizmet süresi bakımından iş-aile çatışması ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p=0,008<0,05$). Ayrıca hizmet süresi bakımından iş stresi ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark ($p=0,005<0,05$) ve işten ayrılma niyeti ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p=0,007<0,05$).

Hizmet süresi bakımından ölçeklerin puan ortalamaları arasında farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için Post Hoc testi ile Hochberg's GT2 karşılaştırması yapılmıştır. Araştırmada katılımcıların hizmet süresi "0-3" yıl aralığında olanlar ile "8-11" yıl aralığında olanların iş aile çatışması ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre hizmet süresi "8-11" yıl aralığında olan katılımcıların (ort=3,500) iş-aile çatışması algısının, hizmet süresi "0-3" yıl aralığında olan katılımcıların (ort=2,590) iş-aile çatışmasına yönelik algısından daha yüksek olduğu söylenebilmektedir.

Katılımcılardan hizmet süresi "0-3" yıl aralığında olanlar ile "4-7" yıl aralığında olanların iş stres ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Yani hizmet süresi "4-7" yıl aralığında olanların (ort=3,113) iş stres algısının "0-3" yıl aralığında olanlardan (ort= 2,714) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada katılımcıların hizmet süresi "0-3" yıl aralığında olanlar ile hizmet süresi "8-11" yıl aralığında olanların işten ayrılma niyeti algıları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre hizmet süresi "8-11" yıl aralığında olanların (ort=3,400) işten ayrılma niyeti algısı hizmet süresi "0-3" yıl aralığında (ort=2,507) olanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu tez çalışması ile iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracı rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda öncelikli olarak iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş stresi ile ilgili literatür taraması yapılarak kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur. Daha sonrasında havacılık sektöründe sivil havacılık faaliyetlerine hizmet veren 154 yer hizmetleri çalışanından anket tekniği ile toplanan veriler analiz edilerek yorumlanmıştır.

Uygulama kısmında seçili havalimanlarındaki yer hizmeti işletmelerinde görevli çalışanlara yönelik bir araştırma yapılmış ve araştırmanın amacına yönelik oluşturulan anket formu 154 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde ilk olarak demografik özelliklere ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Demografik özellikler incelendiğinde cinsiyete göre katılımcıların %44'ünün erkek, %56'sının kadınlardan oluştuğu görülmüştür. Medeni duruma göre çalışanların %64'ünün evli, %36'sının bekar olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%53) 24 ile 29 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumuna incelendiğinde katılımcıların %23'ü lise, %42'si yüksekokul ve %35'inin lisans mezunu olduğu görülmüştür. Dikkat çeken bir başka veri olan mesleki özellikler incelendiğinde ise katılımcıların %57'sinin 0-3 yıldır mevcut işinde çalıştığı gözlenmiştir.

Demografik verilerin analizi sonrasında araştırmada kullanılan “iş-aile çatışması ölçeği” Netenmeyer ve arkadaşları (1996), “işten ayrılma niyeti ölçeği” Camman ve arkadaşları (1979), “iş stresi ölçeği” House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen ölçeklerin güvenirlik analizleri (Cronbach's Alpha) yapılmıştır. Güvenirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayıları iş-aile çatışması ölçeği için 0,92, işten ayrılma niyeti ölçeği için 0,87 ve iş stresi ölçeği için 0,85 olarak bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş stresi seviyelerini belirlemek için ölçeklere ait ifadelerin ortalama değerleri incelenmiştir. İş-aile çatışmasını ölçen 5 ifadeye ait genel ortalama 2,80 olup, orta seviyede bir değer olarak ifade edilmektedir. Diğer bir ifadeyle bu sonuç ankete

katılan çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışmasının orta düzeyde olduğunu göstermekte ve bu durum çalışanların iş ve aile rol taleplerini yerine getirirken orta düzeyde zorlandıkları şeklinde yorumlanabilir. İşten ayrılma niyeti düzeylerini ölçmeye yönelik 3 ifadeden oluşan işten ayrılma niyeti ölçeğine ait ifadelerin ortalama değeri incelenmiştir. Bu değer 2,72 olup, *orta* seviyededir. Sonuca göre çalışanların işten ayrılma düşüncesini orta seviyede benimsedikleri söylenebilir. İş stresi ölçeğine ait ifadelerin ortalama değerleri incelenmiştir. Ölçekte yer alan 7 ifadeye verilen cevapların ortalaması 2,90 olup, *orta* seviyededir. Başka bir ifadeyle çalışanlar, çalışma alanlarında stres faktörüyle orta düzeyde karşı karşıya kalmaktadır. Çalışanların stres seviyelerinin artmaması adına yöneticiler tarafından stres faktörünün etkisini azaltıcı, motivasyonu artırıcı tedbir ve önlemler almaları önerilebilir.

Çalışanların iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş stresi seviyelerinin belirlenmesinin ardından değişkenler arasındaki ilişkileri incelemeye yönelik olarak korelasyon ve yapısal eşitlik modeli analizinden yararlanılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda; iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ($r=0,730$) bir ilişkinin olduğu görülmüştür. İş-aile çatışması ile iş stresi arasında pozitif ($r=0,679$) bir ilişkinin olduğu ve iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ($r=0,744$) bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Aracı değişken etkisini tespit etmeye yönelik öncelikle bağımsız değişken olan iş-aile çatışması ile bağımsız değişken olan işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki için oluşturulan yapısal model AMOS programı kullanılarak analiz edilmiştir. Ardından çalışmanın aracı değişkeni olan iş stresi bu ilişkiye dahil edilerek oluşturulan yapısal model tekrar analiz edilmiştir. İş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye ilişkin sonuçları veren yapısal model incelendiğinde iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir ($r=0,400$, $p=0,001$). Ortaya çıkan sonuç iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştıran önceki çalışma sonuçları ile örtüşmektedir (Netenmeyer vd., 1996; Greenhaus vd., 1997; Parasuman vd., 2001; Pasewark ve Viatör, 2006). Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışmasının artması işten ayrılma niyetine olan yönelmeyi

arttıracaktır. Yani bireyin işte ayrılma fikrini benimsemesinde iş ve aile alanlarında yaşadığı sorunların önemli bir etkisinin bulunduğu söylenebilir.

İş-aile çatışması ile iş stresi arasındaki ilişkiye ilişkin sonuçlar incelendiğinde aradaki ilişkinin anlamlı ve pozitif yönlü olduğu görülmüştür ($r=0,753$, $p=0,001$). Bu sonuç iş-aile çatışması ve iş stresi arasındaki ilişkiyi araştıran önceki çalışma sonuçları ile örtüşmektedir (Vinokur, Pierce ve Buck, 1999; Wallace, 1999; Netenmeyer vd., 2004; Kartepe ve Baddar, 2006). Elde edilen bu sonuç ile çalışanların iş ve aile alanlarında yaşayacakları sorunların iş streslerini arttırarak ciddi bir olumsuz etkiye neden olacağı şeklinde ifade edilebilir. Aynı zamanda iş veya aile içerisinde bir gerginlik yaşanması, her iki alanda üstlenilen rol ve taleplerin artması çalışan birey üzerinde ciddi bir stres hali oluşturmaktadır şeklinde algılanabilir.

İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye ait sonuçlar incelendiğinde aradaki ilişkinin anlamlı ve pozitif yönlü olduğu görülmüştür ($r=0,544$, $p=0,001$). Bu sonuç iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştıran önceki çalışma sonuçları ile örtüşmektedir (Chen vd., 2011; Kaffashpoor vd., 2013; Mosadeghrad: 2013; Yenihan vd., 2014). İşyerinde yaşanan stres seviyesindeki artış, çalışanların işlerini bırakmaya kadar ilerleyebilecek bir süreç girmelerine neden olmakta ve işten ayrılma niyetini benimseyebilecekleri algısını oluşturmaktadır.

İş stresinin iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde aracı etkisinin olup olmadığı ile ilgili sonuçlar incelendiğinde; iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresi aracılığı ile anlamlı ve dolaylı bir etkinin olduğu tespit edilmiş [$r=0,410(0,277-0,618)$; $p=0,001$] ve iş-aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında iş stresinin aracılı rolü olduğu sonucuna varılmıştır.

İş-aile çatışması ve iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki doğrudan etkileri incelendiğinde işten ayrılma niyetinin azaltılmasında iş stresinin ($r=0,544$, $p=0,001$) işten ayrılma niyetini, iş-aile çatışmasına ($r=0,400$, $p=0,001$) göre daha fazla etkilediği tespit edilmiştir. Buna göre; çalışanların işten ayrılma niyetlerinin azaltılması amaçlandığında, öncelik iş stresinde olmak üzere, hem iş-aile

çatışmasının hem de iş stresinin azaltılmasına önem verilmesi gerektiği söylenilebilmektedir.

Ölçeklere ait ortalamalar araştırmaya katılan çalışanların cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim değişkenlerine göre değerlendirildiğinde iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş stresi seviyeleri açısından aralarında anlamlı bir farklılığın bulunmadığı görülmüştür.

Çalışanların halen bulundukları işletmedeki hizmet sürelerine göre sonuçlar incelendiğinde iş-aile çatışması işten ayrılma niyeti ve iş stresine göre anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür. Sonuçlara göre iş-aile çatışmasının hizmet süresine göre değişiklik gösterip göstermediğini değerlendirildiğinde hizmet süresi “8-11” yıl arasında olan çalışanların iş-aile çatışması algısının, hizmet süresi “0-3” yıl arasında olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durum “8-11” yıl hizmet süresi olan çalışanların evli olmaları durumunda eşi ve çocuklarına yeterli zamanı ve enerjiyi ayıramamaları, işe yeni başlayanlara göre bu durumu yıllarca yaşamaları, sahip oldukları zaman ve enerjinin büyük bir kısmını işlerine harcamaları ve bu nedenle de aile hayatında problemler yaşamaları şeklinde değerlendirilebilir. İş stresinin hizmet süresine göre değişiklik gösterip göstermediğini değerlendirildiğinde hizmet süresi “4-7” yıl arasında olan çalışanların iş stresi algısının hizmet süresi “0-3” yıl arasında olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. İş tecrübesinin artması üstlenilen rol ve sorumluluklarında artmasına neden olmaktadır. Mevcut işinde “4-7” yıllık bir hizmet süresi olan çalışanın, “0-3” yıl hizmet süresi olan çalışana göre sorumluluk ve görevlerinin daha fazla olabileceği düşünülmekte ve bu durum iş stresi algısının daha yüksek olması şeklinde açıklanabilmektedir. İşten ayrılma niyetinin hizmet süresine göre değişiklik gösterip göstermediğini değerlendirildiğinde hizmet süresi “8-11” yıl arasında olan çalışanların işten ayrılma niyeti algısı “0-3” yıl arasında olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durum mesleğe yeni başlamış olan çalışanların işlerine olan istek ve heyecanlarının fazla olması nedeniyle işten ayrılma niyetlerinin az olması, “8-11” arası hizmet vermiş kişilerin ise işlerine olan heveslerini kaybetmelerinden dolayı işten ayrılma niyetlerinin yüksek olması şeklinde açıklanabilir.

Günümüzde yaşanan teknolojik gelişmeler sayesinde havacılık sektörü diğer taşıma türlerine göre daha fazla tercih edilir hale gelmiştir. Bu gelişmelerin beraberinde getirdiği artan rekabet ortamı işletme faaliyetlerinin sürdürülebilirliği açısından birtakım zorluklar oluşturmaktadır. İşletmelerin uzun vadede faaliyetlerini devam ettirebilmeleri için öncelikle sektörde rekabet edebilme gücünü veren, çalışan performans ve motivasyonunu yüksek tutmaları gerekmektedir. Ancak yoğun ve uzun çalışma süreleri, işletme içerisinde üstlenilen rollerin yerine getirilmesinde zaman kaynağının yetersiz olması ve üstlenilen rollerin fazlalığı nedeniyle çalışanların aile hayatlarına yeterli zamanı ayıramaması veya tam tersi yönde çalışanların aile rolleri nedeniyle iş hayatlarına yeterli zamanı ayıramaması; çalışanları fiziksel ve zihinsel olarak iki yönden de etkilemekte ve stres yaşamalarına sebep olmaktadır. Bu etkiler çalışanların iş ve aile yaşam alanları arasında bazı sorunlar yaşamalarına neden olmakta ve nitekim bu sorunlar işten ayrılma niyeti ile sonuçlanabilmektedir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde çalışanların yaşamış olduğu iş-aile çatışması ve iş stresi seviyelerinin azaltılması ile işten ayrılma niyetlerinin de azalacağı sonucuna ulaşılmıştır. Bu konuda işletmelere ve yöneticilere aşağıdaki öneriler de bulunulabilir:

- Çalışanların yaşadığı iş-aile çatışması seviyesinin azaltılması adına, iş yükünü mümkün olduğu kadar azaltılarak çalışanlar arasında iş paylaşımı adil bir biçimde yapılmalıdır.

- Havacılık sektörü dinamik ve günün her anı işleyişini sürdüren bir yapıya sahiptir. Bu süreçte çalışanlar için hazırlanan çalışma sürelerinin uzunluğu ve dinlenme sürelerinin yeterliliği konularında hassas davranılmalıdır. Çalışma programlarında yapılacak düzenlemeler ile bireye iş dışında aile hayatına da zaman ayırabilme fırsatı sağlanmalıdır.

- Çalışan hayatının, sadece iş alanında ibaret olmadığı bilinci oluşturularak, çalışanın iş dışında kalan zamanını daha rahat ve stressiz geçirmesi adına en uygun çalışma koşulları sağlanmalıdır.

- Çalışanların işten ayrılmalarına neden olabilecek stres unsurlarını ortadan kaldırarak işlerine olan bağlılıklarını arttırmaya yönelik- uygun çalışma iklimi, motivasyon artırıcı etkinlikler vb.- düzenlemeler ve yenilikler yapılmalıdır.

- Çalışanların yaşayacakları iş-aile çatışması ve iş stresinin sonucunda işten ayrılma niyeti algılarını minimum seviyeye indirmek amacıyla gerek ücret politikalarında iyileştirmelere gidilerek gerekse kariyer planlaması desteği ve fırsatları sunacak girişimlerde bulunulmalıdır.

- Havacılık sektöründe çalışma şartları gereği stres seviyesinin yüksek olduğu göz önünde bulundurularak işletmelerin işe alım sürecinde daha hassas olmaları, sektörle uyum sağlayabilecek, enerjisi yüksek, sabırlı ve mücadele etmeyi seven bireylerin istihdam edilmesine özen gösterilmesi önerilebilir.

KISITLILIKLAR VE GELECEKTEKİ ARAŞTIRMALARA ÖNERİLER

Bu çalışma ile çalışanların iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ve bu ilişkide iş stresinin aracı rolü tespit edilmiştir. Yapılan çalışmanın kısıtları göz önünde bulundurularak gelecekte yapılacak çalışmalar için:

Araştırma verileri 2020 yılı Mayıs, Haziran ve Temmuz aylarında toplanmış ve araştırma örnekleme kolayda örnekleme yöntemi ile oluşturulmuştur. Bu bakımdan ileride mevcut araştırmaya benzer araştırma verilerinin daha geniş ve farklı zaman aralığında elde edilmesi, ayrıca örneklem sayısının mümkün olduğunca yüksek oranlarda gerçekleştirilmesi önerilebilir.

Araştırmada uygulama alanı olarak tek bir sektör (havacılık sektörü) tercih edilmiştir. Yapılacak benzer araştırmalarda incelenen iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş stresi değişkenlerinin farklı sektörlerde incelenmesi önerilebilir.

Mevcut çalışmaya alternatif olarak gelecek araştırmalarda yer hizmetleri çalışanlarının işten ayrılma niyeti düzeylerinin açıklanmasında iş tatmini, örgütsel bağlılık, yönetici desteği gibi temel değişkenler de modele dahil edilerek değerlendirilmesi önerilebilir.

Araştırma kapsamında elde edilen veri ve bulgular, ülke genelinde seçilen belirli havalimanlarında yer hizmeti veren işletme personellerinin uygulamanın yapıldığı zaman aralığındaki algı, tutum ve tercihleri ile sınırlıdır. Bu çalışma tanımlamaları yapılmış olan 3 değişkenin (iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve iş stresi) birbirleriyle olan ilişkilerini yapısal bir modelde test eden nicel bir araştırma yöntemidir. Bu bağlamda örnekleme dahil olan yer hizmetleri çalışanlarının verilerin toplandığı zaman aralığındaki his ve düşüncelerinin derinlemesine keşfedilmesine yönelik nitel araştırmaların yapılması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- ADAMS, G. A.; King, L. A., King, D. W., Relationships of job and family involvement, family social support, and work–family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 1996, 81(4), 411–420.
- ADEBAYO, S.O. Ogunsina; Influence of supervisory behavior and job stres on job satisfaction and turnover intention of police personnel in ekiti state, 2011, Vol.2, No:3, ss.13-20.
- ALEXANDER, J. A. Bloom, J. R. ve Nuchols, B. A.; "Nursing Turnover and antecedents of Turnover Intention: A Comprehensive Model to predict the turnover intentions." *Journal of Basic and Applied Research*, 1994, 33, 505-521.
- ALLEN, T.D., Herst, D.E., Bruck, C.S. & Sutton, M.; Consequences associated with work to family conflict: a review and agend a for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2000, 5, 278-308.
- ALPAR, R.; Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler, Detay Yayıncılık, Demirtepe/ANKARA, 2013.
- ANAFARTAN; The Relationship Between Work-Family Conflict and JobSatisfaction: A Structural Equation Modeling Approach. *International Journal of Business and Management*, 2011, 168-177.
- ARNOLD H.J., Feldman D.C.; A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover, 1982, 67(3), 350–360.
- ARSHADİ, N., Damiri, H.; The Relationship of Job Stress with TurnoverIntention and Job Performance, Moderating Role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2013, 84, 706-710.
- ARSLAN, M.; İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kadın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisi, 2012, 99-113.

- AŞAN, Ö., ve Erenler, E.; İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2008, 13(2), 203-216.
- AYTAÇ, S.; Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi, İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 2001, C:3, s:1.
- BALCI, A.; İş Stresi. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2000.
- BALTAŞ, Z. ve Baltaş, A.; "Stres ve Başa Çıkma Yolları." İstanbul: Remzi Kitabevi, 2004.
- BARLING, J., Kelloway, E. K. & Frone, M. R.; Editors' overview: Interventions. In J. Barling, E. K. Kelloway & M. R. Frone (Eds.), Handbook of Work Stress. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2005.
- BARNETT R., N.L. Marshall, J.H. Pleck; Men's multiple roles and their relationship of men's Psychological Distress.", 1992, 358-367.
- BARON, R. M., & Kenny, D. A.; The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. Journal of Personality and Social Psychology, 1986, Vol:51, No:6.
- BAŞTÜRK, S., ve Taştepe, M.; Evren ve ömeklem. S. Baştürk (Ed.), Bilimsel Araştırma Yöntemleri Ankara: Vize Yayıncılık, 2013, 129- 159.
- BEDEIAN, G.,Burke, G., Moffet, G.; “Outcomes of Work-Family Conflict Among Married Male and Female Professionals”, Journal of Management, 1988 Vol:14/3, 475-491.
- BEEHR, T. A.; "An organizational psychology meta-model of occupational stress. In C. Cooper (Ed.), Theories of organizational stress" Oxford, UK: Oxford University Press, 2000.
- BEEHR, T.A., Jex, S.M. & Ghosh, P.; The management of workplace stress. In Johnson, C.M., Redmon, W.K., & Mahwhinney, T.C. (Eds.), Handbook of

- Organizational Performance: Behavior Analysis and Management. New York: The Haworth Press, 2001.
- BENTLER, P. M., Chou, C. P.; "Practical issues in structural modeling". Sociological Methods & Research, 1987, 16: 78–117.
- BLAIR SL; "Work Roles, Domestic Roles and Marital Quality: Perception of Fairness Among Dual-Earner Couples.", 1998, 313-335.
- BOHEN, H.; Viveros-Long, A. (1981), Balancing jobs and family life, Temple University Press, Philadelphia.
- BOLES, J. S., Johnston, M.W., Hair Jr., Joseph F.; "Role Stres, Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion: Inter-Relationships and Effects on Some Work Related Consequences", Journal of Personal Selling and Sales Management, 1997, 17-28.
- BOLLEN, K. A.; Over all fit in covariance structure models: Two types of sample size effects. Psychological Bulletin, 1990.
- BURNS N, Grove S.K.; The practice of nursing research, Conduct, Critique, & Utilization 4th Edition. W.B. Saunders Company. Philadeplhia, 2001, 840.
- BRAGGER, J.D.,Srednicki, O.R., Kutcher, E.J., Indovino, L., Rosner, E.; "Work-Family Conflict, Work Family Culture and Organizational Citizenship Behaviour Among Teachers", Journal of Business and Psychology, 2005, Vol:10/2, 303-324.
- BROWNE, M. W., & Cudeck, R.; Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen and J. S. Long (Eds.), Testing structural equation models, Newbury Park, CA: Sage, 1993, 136-162.
- BRUCK, Carly S.; Allen, Tammy D.; and Spector, Paul E., "The Relation Between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-Grained Analysis" Psychology Faculty Publications, 2002.
- BURKE, R. J.; Some antecedents and consequences of work-family conflict. Journal of Social Behavior & Personality, 1988, Vol:3/4, 287–302.

- BYRNE; Applying Social Science: The Role of Social Research in Politics, Policy and Practice, 2011, Vol:41, 429-430.
- BYRON, Kristin; "A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents", Journal of Vocational Behavior, 2005, Vol:67, 169-198.
- C.R. STONER-R.J. Hartman; "Work-Home Role Conflict in Female Owners of Small Business: An Explorator", Journal of Small Business Management, 1990, 30-51.
- CARDENAS, Rebekah A. ve Debra A. Major; "Combining Employment and Breast feeding: Utilizing A Work-Family Conflict Frame work to Understand Obstacles and Solutions", Journal of Business and Psychology, 2005, Vol:20, No:1, 36-37.
- CARLSON SD.; "Personality and role variables as predictors of three forms of work-family conflict." Journal of Vocational Behaviour, 1999, Vol:55, 236-253.
- CARLSON SD, Kacmar MK, Williams LJ.; "Construction and validation of a multidimensional measure of work-family conflict." Journal of Vocational Behavior, 2000, Vol:56, 236-253.
- CARLSON, Dawn S.ve K. Michele Kacmar; "Work-Family Conflict in the Organization: Do Life Role Values Make a Differences" Journal of Management, 2000, Vol:26, No:5, 1031-1054.
- CATSOUPHES, M.,Kossek, E., Sweet, S.; "The Work and Family Handbook: Multi- Disciplinary Perspectives, Methods and Approaches, Journal of Marriage and Family, 2007, Vol:69/2, 547-549.
- CHEN, M.-F., Lin, C.P. ve Lien, G.-Y.; Modelling job stress as a mediating role in predicting turnover intention, The Service Industries Journal, 2011.
- CHEN, Z.,Powell, G., ve Greenhaus, J.; "Work to Family Conflict Positive Spillover and Boundary Management: A Person-Environment Fit Approach." Journal of Vocational Behavior, 2009, Vol:74, 82-93.

- CHIŮ, R. K., Stoeva, A. Z.; Greenhaus, J. H., "Negative Affectivity, Role Stress, and Work-Family Conflict", *Journal of Vocational Behaviour*, 2002, Vol:10, 1-16.
- CLARK, S. C.; "Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance, *Human Relations*", 2000, Vol:53, No:6, 747-770.
- COLLINS, Stewart; *Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences*, *British Journal of Social Work*, 2008.
- COMREY, A. L., & Lee, H. B.; *A first course in factor analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1992.
- COOPER, C. & Cartwright, S.; "Healthy mind, healthy organization: A proactive approach to occupational stress." *Human Relations*, 1994, Vol:47, No:4, 455-471.
- COOPER C.R. & Cartwright S.; *Managing Work Place Stress*. Sage, London, 1997.
- COOPER, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P.; "Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications." Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2001.
- COOPER, L. Cary and Dewe, Philip.; "Stress Brief of History. United Kingdom" Blackwell Publising ltd., 2004.
- COTTON, D. H. G.; "Stress management: integrated approach to therapy." New York: brunner/Mazel, 1990.
- COTTON, J. L. ve Tuttle, J. M.; "Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research", 1986.
- CRAIGHEAD, W. E., Nemeroff, C. B.; "The Concise Corsini Encyclopedia of Psychology and Behavioral Science". John Wiley&Sons, 2004.
- CROPANZANO, R., Howes, J. C., Grandey, A. A. ve Toth, P.; "The Relationship of Organizational Politics and Support To Work Behaviors, Attitudes, and Stress" *Journal of Organizational Behavior*, 1997 Vol:18, No:2, 159-180.

- CROUTER A.C.; "Spillover from family to work: The neglected side of the work-family interface.", 1984, Vol:5, 71-90.
- CÜCELOĞLU, Doğan; " İnsan ve Davranışı" Remzi Kitabevi, İstanbul, 1999.
- ÇAKIR Ö.; "İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler" 1.Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2011.
- ÇARIKÇI, H. İ., ve Çelikkol, Ö.; İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2009, 1(9), 153-170.
- ÇARIKÇI, İ. H.; "İş-Aile Çatışmaları: Etkileşim, Süreç ve Nedenler Türkiye'de ki Banka Çalışanlarında Bir Uygulama", 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 2001, 337-348.
- ÇARIKÇI, İ., ve Avşar, N.; Kamu Kesimi Yöneticilerinde Cinsiyet Rolü Algılamalarının Aile Dostu Düzenleme ve Politikalarına Etkileri. Yönetim Bilimleri Dergisi, 2005, Vol:3, No:1, 65-78.
- ÇEREZCİ, E.T.; Yapısal eşitlik modelleri ve kullanılan uyum iyiliği indekslerinin karşılaştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2010.
- ÇINAR, O.; "Okul Müdürlerinin İletişim Sürecindeki Etkililiği", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2010, No:26, 267-276.
- DOLCOS, S. M.; "Managing life and work demands: The impact of organizational support on work-family conflict in public and private sectors", Faculty of North Caroline State University, (Unpublished PHD Thesis), North Carolina, 2006.
- DUBOİS, C. A.; McKee, M. ve Nolte, E., Avrupa'da Sağlıkta İnsan Kaynakları, Türkiye Cumhuriyeti, 2011.
- DURNA U.; "Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", 2004, Vol:11, No:1, 191-206.

- DUXBURY E, Higgins AC.; "Gender Differences In Work-Family Conflict. Journal of Applied Psychology ", 1991, Vol:76 No: 1, 60-74.
- DUXBURY, L. E. Higgins, C. ve Lee, C.; "WorkFamily Control A Comparison by Gender Family Type and Perceived Control," Journal of Family Issues, 1994, Vol:15, No:3, 449-466.
- EDWARDS, J. R. ve Rothbard, N. P.; "Mechanisms Linking Work and Family Clarifying The Relationship Between Work And Family Constructs" Academy Of Management Review, 2000, Vol:25, No:1, 178-199.
- EFEOĞLU İ.E.; İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana, 2006.
- EFEOĞLU, İ., Özgen, H.; “İs-aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, C.U. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2007, Vol:16, No:2, 237-254.
- ERDİL, O. ve Keskin, H.; “Güçlendirmeye İş Tatmini, İş Stresi ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması” İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 2003, 32(1), 7-24.
- ERDOĞAN, İ.; Örgütsel Davranış, Acıol Basım Yayın, İstanbul,1996.
- EREN, E; “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi” Beta Basım Yayım, İstanbul, 2000.
- EREN, E.; “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi” Beta Basım Yayım, İstanbul, 2007.
- ERGÜN, Yüksel A.; İş-Yaşam Çatışmasının Çalışanın Davranışsal Sonuçlarına Etkisi ve İş Stresinin Aracılık Rolü, İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi, 2019, Cilt:11, No:1, 67-90.
- EVANS P; Bartolome F., The Changing Pictures of The Relationship Between Career and Family. Journal of Occupational Behavior, 1984, Vol:5, 9-21.

- FIELD, A.; Discovering statistics using SPSS for Windows. Sage Publications Ltd., 2000.
- FIRTH, L. Mellor, D.J., Moore, K., Loquet, C. "How Can Managers Reduce Employee Intention to Quit?" Journal of Managerial Psychology, 2004.
- FLEISHMAN, Edwin A.; "Work and Family: An International Research Perspective" George Mason University Press, Ohio, 2005.
- FRENCH, J. R., Caplan, R. D., & Van Harrison, R.; The Mechanisms of Job Stress and Strain. Chichester; New York: J. Wiley, 1982.
- FRONE, M. R., Yardley J. K., Markel, K. S.; "Developing and Testing an Integrative Model of the Work-Family Interface", Journal of Vocational Behavior, 1997, Vol:50, 145-167.
- FONG, Y. L., & Mahfar, M.; Relationship between Occupational Stress and Turnover Intention among Employees in a Furniture Manufacturing Company in Selangor, Sains Humanika, 2013.
- FU, Shaffer, M. A.; "The Tug of Work and Family Direct and indirect domain specific determinants of work-family conflict. Personnel Review, 2001, Vol:30, No:5, 502-522.
- GOETZL, R. Z., Anderson, D. R., Whitmer, R. W., Ozminkowski, R. J., Dunn, R. L., Wasserman, J.; The relationship between modifiable health risks and health care expenditures: An analysis of the multi-employer HERO health risk and cost database. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 1998.
- GÖK, Sibel.; "Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres." Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 2009, Vol:22, No:7, 429-448.
- GRANDEY, A. A. and Cropanzano, R.; "The Conservation of Resources Model Applied to Work-Family Conflict and Strain." Journal of Vocational Behavior, 1999, Vol:54, No:2, 350-370.

- GREENHAUS HJ, Parasuraman S.; A Work- Nonwork Interactive Perspective of Stress and Its Consequences. Journal of Organizational Behavior Management, 1986, Vol:8, No:2, 37-60.
- GREENHAUS J.H., Parasuraman S., Wormley W.M.; "Effect of Role on Organizational Experiences, Job Performance Evaluation and Career Outcomes", Academy of Management Journal, 1990.
- GREENHAUS, J. H. Bedeian, A. G., Mossholder, K. W.; "Work Experience Job Performance and Feelings of Personal and Well-Being" Journal of Vocational Behavior, 1987, C:31, 200-215.
- GREENHAUS, J. H., & Parasuraman, S.; Research on work, family and gender: Current Status and Future Directions. In G.N. Powell (Ed.), Handbook of gender and work, 1999, 391-412.
- GREENHAUS, J., Beutell, N.; "Sources of Conflict Between Work and Family Roles", Academy of Management Review, 1985, Vol:10, No:1, 76-88.
- GREENHAUS, M. Collins, R. Singh, S. Parasuraman; Work and Family Influences on Departure From Public Accounting, 1997, Vol:50, No:2, 249-270.
- GREENHAUS, G.N. Powell; When Work And Family Are Allies: A Theory Of Work-Family Enrichment, 2006, 31(1), 72-92.
- GRIFFETH, R.W., Hom, P.W. ve Gaertner, S.; A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium. Journal of Management, 2000.
- GRIFFITH, Sandra H.; "The Impact of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intent to Leave on Employee Retention: An Investigation Within the Child Care Industry" Doktora Tezi, Capella University, USA, 2009.
- GRÖNLUND, A.; "More Control, Less Conflict Job Demand-Control, Gender and Work Family Conflict", Gender, Work and Organization, 2007, Vol:14, No:5, 476-497.

- GUTTEK, A., Sabrina, S., Lilian, K.; "Rational Versus Gender Role Explanations for Work-Family Conflict", *Journal of Applied Psychology*, 1991, Vol:76, No:4, 560-568.
- GÜMÜŞTEKİN, G.E.; Öztemiz, A.B., "Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi" *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2005, C:14, No:1, 271-288.
- GÜNEY, S.; *Davranış Bilimleri*, 10. Baskı Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 2016, 79-86.
- HALAWI A.H.; "Stimuli and effect of the intention to leave the organization." *European Scientific Journal*, 2014.
- HAMMER, L. B., & Sauter, S.; Total worker health and work-life stress. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 2013.
- HANSON, G.C., L.B. Hammer, and C.L. Colton; "Development and Validation of a Multidimensional Scale of Perceived Work-Family Positive Spillover". *Journal of Occupational Health Psychology*, 2006, 249-265.
- HAYES, A. F.; *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York, NY: The Guilford Press, 2013.
- HEPBURN C.G. and Barling J.; "Eldercare Responsibilities, Interrole Conflict, and Employee Absence: A Daily Study", 1996.
- HERMAN, J. B., & C. Gyllstrom, K. K.; Working men and women: Inter and intra-role conflict. *Psychology of Women Quarterly*, 1977, 319-333.
- HERRIED C., Petterson M., Chang D.; "Type A Occupational Stress and Salesperson Performance" *Journal of Small Business Management*, 1985.
- HERST, D.; *Cross-Cultural Measurement Invariance of Work/family Conflict Scales Across English-Speaking Samples*. (Unpublished Graduate Dissertation). South Florida: College of Arts and Sciences, University of South Florida, 2003.

- HERTZ, R.; "More equal than others: Women and men in dual career marriages." California: University of California Press, 1986.
- HERTZ, Rosanna, Marshall, Nancy L.; "Working Families, University of California Press" Los Angeles, 2001.
- HESSELS, J., Rietveld, C. A. ve Van Der Zwan, P.; "Self-employment and work related stress: The mediating role of job control and job demand" Journal of Business Venturing, 2017.
- HIGGINS, C., Duxbury, L. and Lee, C.; Impact of Life-Cycle Stage and Gender on the Ability to Balance Work and Family Responsibilities. Family Relations: An Interdisciplinary Journal of Applied Family Studies, 1994, 144-150.
- HILL, E. Jeffrey; Work-Family Facilitation and Conflict, Working Fathers and Mother, Work-Family Stressors and Support, Journal of Family Issues, 2005, 26(6), 793- 819.
- HOELTER, J.W.; The analysis of covariance structures: Goodness-of-fit indices. Sociological Methods and Research, 1983.
- HOYLE, R. H.; The structural equation modeling approach: Basic concepts and fundamental issues. In R. H. Hoyle (Ed.), Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications, 1985, 1-15.
- HOUSE, R.J. ve J.R. Rizzo; "Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in Model of Organizational Behavior", Organizational Behavior and Human Performance, 1972, 467-505.
- HOUSE, J. S.; Work stress and social support. Reading, MA: Addison Wesley, 1981.
- HU, L. T., & Bentler, P. M.; Cut off Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria versus New Alternatives. Structural Equation Modeling, 1999.
- JACKOFSKY, E.; Turnover and Job Performance: An Integrated Process Model Academy of Management Review, 1984.

- JACKSON, Susan E., Sheldon Zedeck, ve Elizabeth Summers; "Family Life Disruptions: Effects of Job- Induced Structural and Emotional Interference", 1985, C:28, No:3, 574-586.
- JAN M.F.; "The Moderating Role Of Leadership In Explaining The Relationship Between Job Stress And Job Performance: A Study Of Banking Sector Of Pakistan", 2018.
- JESWANI S, Dave S.; "Impact of individual personality on turnover intention a study on faculty members." Management and Labour Studies Academy of Management Journal, 2012.
- JEWELL, L.; Contemporary industrial/organizational psychology. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole, 1998.
- JEX, S. M. & Crossley, C. D.; Organizational consequences. In J. Barling, E. K. Kelloway & M. R. Frone (Eds.), Handbook of Work Stress Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2005.
- JEX, S., & Yankelevich, M., Work stress. In J. Barling, & C. Cooper (Eds.); The handbook of organizational behavior, 2008.
- JUDGE, T.A., & Colquitt, J.A.; "Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict. Journal of Applied Psychology", 2004.
- KAFFASHPOOR, A., Sadeghian, S., Shakoori, N. ve Kavoosi, S.; The Impact of Job Stress on Turnover Intention Mediating role of Job Satisfaction and Affective Commitment; Case Study: Mashhad s Public Hospitals, Applied Mathematics in Engineering, Management and Technology, 2013, 96-102.
- KAHN, R. L. Wolfe, D. M. Quinn, R. P. Snoek, D. J. ve Rosenthal, R. A; "Organizational Stress: Studies In Role Conflict And Ambiguity, New York, Wiley, 1964.
- KAÏSER, H.F. An index of factorial simplicity. Psychometrika 39, 1974, 31–36.

- KAİSER, S., Ringlstetter, M. J., Eikhof, D. R., and Pina e Cunha, M. (Eds.); Creating Balance International Perspectives on the Work-Life Integration of Professionals. New York: Springer, 2011.
- KALAYCI, Ş.; SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara, 2006, Vol:20, No:5.
- KARABACAK G.; İş-aile çatışmasının iş ve yaşam doyumuna etkilerinin iş stresi ve algılanan sosyal destek açısından otel personeli üzerinde incelenmesi." Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın, 2013.
- KARASAR, N.; Bilimsel Araştırma Yöntemi, Nobel Yayınları, Ankara, 1998, 8. Baskı,
- KARATEPE, O.M. ve L. Baddar; "An Emprical Study of the Selected Consequences of Frontline Employees' Work-Family Conflict and Family Work Conflict", Tourism Management, 2006.
- KARATEPE, O.M., Kılıç, H.; "Relationships of Supervisor Support and Conflicts in the Work-Family Interface with the Selected Job Outcomes of Frontline Employees", Tourism Management, 2005, C:28, 248.
- KATYAYANİ, J., Bussareddy, V.; "Work-Family Conflict Among Paramedical Staff", Mustang Journal of Business & Ethics, 2011, Vol:11, 122.
- KAUR, Bandhanpreet , Mohşndru., Pankaj.; Atecedents of Turnover Intentions: A Literature Review. Journal of Management and Business Studies, 2013.
- KİM, JLS ve CS Ling; "Work-family conflict of women entrepreneurs in Singapore." Women in management Review, 2001.
- KİNNUNEN U, Mauno S.; Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men In Finland. Human Relations, 1998, 51/2, 157-177.

- KINNUNEN, U., Geurts, S., & Mauno, S.; "Work-To-Family Conflict and Its Relationship with Satisfaction and Well-Being: A One-Year Longitudinal Study on Gender Differences". *Work&Stress*, 2004, 81/1, 1-22.
- KIRCHMEYER, C., & Cohen, A.; Different strategies for managing the work/non work interface: A test for unique pathways to work outcomes. *Work & Stress*, 1999.
- KIWIMAKI M, Siegrist J.; "Work Stress and Cardiovascular Disease: Reviewing Research Evidence With a Focus on Effort- Reward Imbalance at Work. In Siegrist, J. ve Wahrendorf, M. (Eds.), *Work Stress and Health in a Globalized Economy, Aligning Perspectives on Health, Safety and Well Being* (Springer International Publishing, Switzerland), 2016.
- KOÇEL, T; İşletme Yöneticiliği, İstanbul, Arıkan Basım, 2011.
- KOPELMAN, R. E., Greenhaus, J. H., Connolly, T.F; "A Model of Work, Family, and Interrole Conflict: A Construct Validation Study", *Organizational Behavior and Human Decision Performance*, 1983, C:32, 198-215.
- KORAY. M., Demirbilek, S. ve Demirbilek T.; Gıda iş kolunda çalışan kadınların koşulları ve geleceği. T.C. Başbakanlık Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü." Ankara, 1999.
- KOSSEK, E. E., Lautsch, B. A., & Eaton, S. C.; Telecommuting, Control, and Boundary Management: Correlates of Policy Use and Practice, Job Control, and Work-Family Effectiveness. *Journal of Vocational Behavior*(68), 2006, s. 347-367.
- KRAUSZ, Moshe, Koslowsky, Meni ve Eiser, Asher; "Distal and Proximal Influences On Turnover Intentions And Satisfaction: Support For A Withdrawal Progression Theory", *Journal of Vocational Behavior*, 1998.
- KUMAR; Gamification at Work: Designing Engaging Business Software, 2013.
- LANE, Lubatkin H.; Relative absorptive capacity and interorganizational learning, 1998, 461-477.

- LEAPTROTT, J., McDonald, J. M.; "The Differential Effect Of Gender On The Way Conflict Between Work And Family Roles Affects Managers' Reliance On Information Sources In Dealing With Significant Workplace Events", *Journal of Organizational Culture*, 2011, Vol:15, No:2.
- LOCKSLEY, A.; On the effects of wives' employment on marital adjustment and companionship. *Journal of Marriage and the Family*, 1980, 42, 337-346.
- LUK, D. M., & Shaffer, M. A. (2005). Work and family domain stressors and support: Within- and cross-domain influences on work-family conflict. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 489–508
- MACEWEN K.E., Barling J., "Daily consequences of work interference with family and family interference with work", 1994.
- MADSEN, Susan R.; "The Effects of Home-Based Teleworking on Work Family Conflict", *Human Resource Development Quarterly*, 2003, 35-58.
- MAJOR, D.A., Burke, R.J., & Fiksenbaum, L.M.; *Work and Family Life: Revitalizing Research and Practice*. In D. A. Major & R.J. Burke (Eds.). *Handbook of Work-Life Integration among Professionals: Challenges and Opportunities*. Cheltenham, England: Edward Elgar, 2013.
- MANGIONE, T. W. & Quinn, R. P.; Job satisfaction, counterproductive behavior, and drug use at work. *Journal of Applied Psychology*, 1974, 60(1), 114-116.
- MARCHESE, M., Bassham, G., Ryan, J.; "Work-Family Conflict: A Virtue Ethics Analysis." *Journal of Business Ethics*, 2002, 40/2, 145-154.
- MARK, G., & Smith, A. P.; Effects of occupational stress, job characteristics, coping, & attributional style on mental health and job satisfaction of university employees. *Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal*, 2008.
- MASLACH, C., W. B. Schaufeli, M. P. Leiter.; "Job Burnout", *Annual Review Psychology*, 2001, Vol:52, 397-422.

- MCCRAY; Work -family conflict and family -work conflict among senior female administrators in mid -Atlantic community colleges, Morgan State University, ProQuest Dissertations Publishing, 2006.
- MEYDAN Cem Harun ve Harun ŞEŞEN; Yapısal Eşitlik Modellemesi Amos Uygulamaları. Ankara: Seçkin Yayınevi, 2015.
- MİHELİĆ, K. & Plankar, K.; The Growing Importance of Talent Management. An Enterprise Odyssey, International Conference Proceedings, 2010, 12 (15), 1251-1263.
- MİSH, F. C.; Merriam-Webster's collegiate dictionary. Merriam-Webster, 2004.
- MİTCHELL, T.R., Holtom, B. C., Lee, T. W. & Graske, T.; How To Keep Your Best Employees: Developing An Effective Retention Policy. Academy Of Management Executive, 2001, 15(4), 96–109.
- MOBLEY, W. H.; "Intermediate Linkages in the Relationship between Job satisfaction and employee turnover. Journal of Applied Psychology, 1977.
- MOBLEY, Griffeth, Hand H., Meglino M.; A Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process, 1979, 86(3), 493-522.
- MOBLEY, William H.; "Some Unanswered Questions in Turnover and with Drawal Research Academy of Menagement Review", 1982.
- MOSADEGHRAD A.M.; Health Management and Economics Research Centre, School of Health Management and Information Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran, 2013.
- MUSTAFAYEVA, L.; “İş-Aile Çatışmalarının Hayat Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Türkiye ve İngiltere’deki Akademisyenlerin Karşılaştırılması” Sakarya. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013.
- NETEMEYER GR, Boles SJ, Mcmurrian R.; "Development and Validation of Work-Family Conflict Scales." Journal of Applied Psychology, 1996, 81/4, 400-410.

- NETENMEYER, R.G, T. Brashear-Alejandro, J.S. Boles; “A Cross National Model f Job-Related Outcomes of Work Role and Family Role Variables: A Retail Sales Context”, Academy of Marketing Science, 2004.
- NUOSCE, M. B.; "The Relationship Between Role Salience Work Family Conflict, and Women’s Managerial Leadership Practices" University Akron, (Unpublished Doctorate Thesis), Ohio, 2007.
- O’DRİSCOLL P.; A critical incident analysis of stress-coping behaviours at work, 1996.
- OKUR, E., Yalçın-Özdilek, Ş.; Yapısal eşitlik modeli ile geliştirilmiş çevresel tutum ölçeği, İlköğretim Online Dergisi, 2012, 11 (1), 85-94.
- ORLY M, Deborah C, Pnina P.; "Job stress and organizational commitment among mentoring coordinators.” International Journal of Educational Management, 2009.
- ÖNEL, N.; İş-Aile Çatışmasının Çalışan Kadının Aile İçi İlişkileri Üzerindeki Etkileri. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi, 2006.
- ÖRÜCÜ, E., Esenkal, F.; “Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler Bandırma ve Erdek Örneği”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2005, C:8, No:4, 141-166
- ÖZDAMAR, K.; Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi – 2.Yenilenmiş 5. Baskı. Kaan Kitabevi, 2004.
- ÖZDEVECİOĞLU M, Doruk Ç.N.; "Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Aile Yaşam Tatminleri Üzerinde ki Etkisi. "Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2009,69-99.
- ÖZKALP, E. ve Kirel, Ç.; Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırmalar Vakfı, 2005.
- ÖZMUTAF N.M.; Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma. CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2007, 41-60.

- ÖZTÜRK, Aygün K.; İş tatmini ve işgören performansı arasındaki ilişki üzerinde iş stresinin aracılık rolünün belirlenmesi, Gazi İktisat ve İşletme Dergisi, 2020, 6(3), 210-234.
- PARASURAMAN, S. and Simmers, C.A.; "Types of Employment, Work Family Conflict and Well-Being: A Comparative Study." Journal of Organizational Behavior, 2001, 22, 551-568.
- PARKER, H.; "Stress Management" Delhi, Global Media, 2007.
- PASEWARK, E. Viator; Sources of Work-Family Conflict in the Accounting Profession, Behavioral Research In Accounting, 2006, Vol:18, 147-165.
- PEHLİVAN, İ.; "Yönetimde Stres Kaynakları." Pegem Yayınları, Ankara: İş Yaşamında Stres. Pegem Yayınları, 1995.
- PELLETIER, K. R.; Healthy People in Unhealthy Places. New York: Delacorte Press/Seymour Lawrence, 1984.
- PERREWE, P.; ve Victory, F. A., "Combatting Job Stress" Training and Development Journal, 1988.
- PLECK HJ.; "Thework-family role system. Social Problems", 1977, 24(4), 417-427.
- PLECK, J. H. Staines, G. L., & Lang, L.; Conflicts between work and family life. Monthly Labor Review, 1980, 103(3), 29-32.
- PORTOGHESE, İ., Galletta M., Battistelli, A.; "The Effects of Work-Family Conflict and Community Embeddedness on Employee Satisfaction: The Role of Leader-Member Exchange", International Journal of Business & Management, 2011, Vol:6, No:4, 39-48.
- POYRAZ, K. ve Kama, B.; "Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerin İncelenmesi" Süleyman Demirel İ.İ.B.F. Dergisi, 2008.

- PRATT, K. Rockmann, J.B. Kaufmann; Constructing Professional Identity: The Role of Work and Identity Learning Cycles in the Customization of Identity Among Medical Students, 2006, 235-262.
- PRICE, J. L.; "Handbook Of Organizational Measurement," International Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences (3.Baskı), Mahwah, New Review with Implications for Research, The Academy of Management Review", 1997.
- RAYKOV, T., & Marcoulides, G. A.; A first course in structural equation modeling (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 2006.
- RICHARDSON, K. M. and Thompson, C. A.; High Tech Tethers and Work family Conflict: A Conservation of Resources Approach. Canadian Center of Science and Education-Engineering Management Research, 2012, 29-43.
- RITZER, G., Ryan, J. M.; The Concise Encyclopedia of Sociology. John Wiley & Sons, 2010.
- ROBBINS, S.P. and Judge; T.A., Organisational Behavior, 2013.
- ROWSHAN, A.; Stres yönetimi: hayatınızın sorumluluğunu almak için stresi nasıl yönetebilirsiniz (Çev. Şahin Cüceloğlu). İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2000.
- RUSBULT, C. E. Farrell, D. Roggers, G. ve Mainous, A.; "Impact of Exchange Variables On Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction," Academy Of Management Journal, 1988.
- SABUNCUOĞLU, Zeyyat ve TÜZ, Melek; Örgütsel Psikoloji, Ezgi Kitabevi, Bursa, 2002.
- SAĞIR, M.; "Sivas'ta Bankada Çalışan Evli Kadınların Çalışmasının Aile Yapısına Etkileri" Cumhuriyet Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1997, No:19.

- SANDERSON; "The Relationship Between Empowerment and Turnover Intentions In A Structured Environment: An Assessment Of The Navy's Medical Service Corps" Regent University, School Of Leadership Studies, 2003.
- SARIDERE, U., Doyuran Ş.; "Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", 13. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, İnönü Üniversitesi, 2004.
- SAUTER, S., Murphy, L., & Hurrell, J.; Prevention of work-related psychological disorders. American Psychologist, 1990, Vol:45, 1146-1158.
- SCHAUBROECK, J., Cotton, J. & Jennings, K.; "Antecedents and consequences of role stress: A covariance structure analysis." Journal of Organizational Behavior, 1989.
- SCHUMACKER, R. E. & Lomax, R. G.; A beginner's guide to structural equation modeling, Third Edition, 2010.
- SCHWARTZ, F.N.; "Kadınlar: İş Yasamının Kaçınılmaz Bir Buyruğu, İş Yasamında Kadınlar" Çeviren: Leyla Aslan, Bzd Yayın, İstanbul, 2006.
- SEGARS, A. H. Varun, G.; Re-examining perceived ease of use and usefulness: a confirmatory factor analysis, MIS Quarterly, 1993, Vol:17, No:4, 517-525.
- SELYE, H.; Stress without distress. Philadelphia, PA., 1974.
- SHAFFER, Margaret A.; David A. Harrison; K. Matthew Giley ve Dora M. Luk, "Struggling For Balance Amid Turbulence on International Assignments: Work-Family Conflict, Support and Commitment", Journal of Management, 2001.
- SHEHAN, C. L.; "The Wiley Black well Encyclopedia of Family Studies" John Wiley&Sons, 2016, Vol:4.
- SHEVLİN, M., & Miles, J. N. V.; Effects of sample size, model specification and factor loadings on the GFI in confirmatory factor analysis. Personality and Individual Differences, 1998.

- SİLVERBERG, S.M.; “Çalışan algıları ve gönüllü işten ayrılma: bir vaka çalışması”
Calgary Üniversitesi, Calgary, AB, 2008.
- SONNENTAG, S. & Frese, M., Stress in organizations. In W. C. Borman, D.R. Ilgen
& R. J. Klimoski (Eds.), I. B. Weiner (Ed. In Chief); Handbook of
Psychology, Volume 12 Industrial and organizational psychology Hoboken,
NJ: John Wiley & Sons, 2003.
- SOYSAL, Abdullah; "Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres
Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma." Süleyman
Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2009.
- SPECTOR Paul E. “Industrial and Organizational Psychology: Research and
Practice” Second Edition, John Wiley & Sons, Inc., USA, 2000.
- SPECTOR, P. E.; Sage university papers series: Quantitative applications in the
social sciences, No.82. Summated rating scale construction: An
introduction. Sage Publication, 1992.
- STAINES, G.L.; “Spillover versus Compensation: A Review of the Literature on the
Relationship between Work and Non-Work Human Relations”, 1980.
- STEVENS, J. P.; Applied multivariate statistics for the social sciences Routledge
Taylor & Francis Group, 2009.
- STORY L.B. ve Bradbury T.N.; "Understanding Marriage And Stress: Essential
Questions And Challenges", Clinical Psychology Review Study" University
of Calgary Department of Sociology, Alberta, 2004.
- SULSKY LM, Smith CS.; Work stresi. Thomson Wadsworth, Belmont, 2005.
- SUTTON, A. L.; "Stress Related Disorders" USA, Omnigraphics, 2011.
- ŞENYİĞİT G.; Çalışma Hayatından Stres, Verimlilik Dergisi, 2004, 103-128.
- ŞİMŞEK; Akgemci ve Çelik, Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, 7.
Baskı, Ankara: Gazi Kitabevi, 2011, 402.

- TABACHNICK, B. G., & Fidell, L. S.; Using multivariate statistics Allyn & Bacon/Pearson Education, 2007.
- TAŞ, A. ve Özkara, Z. U.; İş Stresinin Algılanan Yönetici Desteği ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Üstlendiği Rol. OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 2020, 15(21), 475-504.
- TAYFUR, Ö. ve Arslan, M.; "Algılanan İş Yükünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi: İş Aile Çatışmasının Aracı Rolü." Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2012, 30/1, 147-172.
- TEKİNGÜNDÜZ, S. ve Tengilimoğlu, D.; "Hastane Çalışanlarının İş Tatmini". 2013.
- TEN BRUMMELHUIS, L. L.,&Bakker, A. B.; "A Resource Perspective on the Work–Home Interface: The Work–Home Resources Model". American Psychologist, 2012, 67/7, 545-556.
- TETT, R. P. ve Meyer, J. P.; "Job Satisfaction Organizational Commitment Turnover Intention, and Turnover, Path Analyses Based on Metaanalytic Findings". Personnel Psychology, 1993.
- THOMPSON N, Murphy M, Stradling S.; "Dealing With Stress (The Macmillan Press)", 1994.
- TOKER, B.; "Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama", Doğu Üniversitesi Dergisi, 2007.
- TORAMAN, Ö.; İş–Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli, 2009.
- TOWNER Lesley; "Managing Employee Stress: Support Your Staff By Preventing or Reducing Stress in the Workplace With This Step-By-Step Guide." Kogan Page Limited, First Edition, London, 1998.

- TURUNÇ, M. Çelik; Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi, 2010.
- TÜTÜNCÜ, Ö. ve Demir, M.; "Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği." Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2003.
- VALLONE, E., ve Donaldson, S; "Consequences of Work-Family Conflict on Employee Well-Being Over Time." Work and Stress, 2001, 214-226.
- VİNOKUR, A. D., Pierce, P. F., & Buck, C. L.; Work-family conflicts of women in the Air Force: Their influence on mental health and functioning. Journal of Organizational Behavior, 1999.
- VNOUCKOVA, L. ve Klupakova, H.; Impact of motivation principles on employee turnover. Central European Review of Economic Issues, 2013, Vol:16, 80-81.
- WALLACE J.E.; "Work-to-nonwork conflict among married male and female lawyers", 1999.
- WILENSKY H.; Work, Careers and Social Integration. International Social Science Journal, 1960, 12, 543-560.
- WILLIAMS K.J., Alliger G.M.; "Role stressors, Mood Spillover and perceptions of work-family conflict in employed parents", 1994.
- YALÇIN, İplik; Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği, 2005, Cilt:15, No:1, 395-412.
- YAZICIOĞLU, Y. ve Erdoğan, S.; SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Detay Yayıncılık, 2004.
- YENİHAN, B., Mert, Ö. ve Çift yıldız, K.; "İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma," Çalışma İlişkileri Dergisi, 2014, 38-49.

- YILDIRIM, M. H., Erul, E. E. ve Kelebek, P.; "Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma." Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2014.
- ZEDECK, S. ve Moiser, K. L.; "Work In The Family And Employing Organization" American Psychologist, 1990, C:45, No:2, 240-251.
- ZHANG, J., Liu, Y.; Antecedents of Work-Family Conflict: Review and Prospect", International Journal of Business & Management, 2001, Vol:6, No:1, 89-92.



EKLER

EK 1: Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu anket formu Ezincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda Prof. Dr. İlhami YÜCEL danışmanlığında Reyhan Eda BAĞ tarafından yürütülen “İş-Aile Çatışması ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki ve Bu İlişkide İş Stresinin Aracılık Rolü” konulu tez çalışmasının uygulama kısmı ile ilgilidir. Anketten elde edilecek cevaplar sadece bilimsel amaçla kullanılacak olup, hiçbir kişi ya da kurum ile paylaşılmayacaktır ve sizden isim talep edilmeyecektir. Lütfen sorulara kendinize en uygun cevabı veriniz. Değerli vaktinizi ayırdığınız ve araştırmamıza sağlayacağınız katkılardan ötürü teşekkür ederim.

1.Cinsiyetiniz:	Kadın ()	Erkek ()	
2.Medeni Durumunuz:	Evli ()	Bekar ()	
3.Yaşınız:	18-23 () 36-41 ()	24-29 () 41+ ()	30-35 ()
4.Eğitim Durumunuz:	Lise () Lisans Üstü ()	Yüksekokul ()	Lisans ()
5.Hizmet Süreniz(Yıl):	0-3 () 12-15 ()	4-7 () 16+ ()	8-11 ()

Aşağıdaki ifadelerden size en uygun seçeneği (X) işareti koyarak belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
6.İşimin talepleri ev ve aile hayatıma müdahale ediyor.					
7.İşime ayırdığım zaman aileme karşı olan sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.					
8.İşimin benden beklentileri yüzünden evde yapmak istediklerimi yapamıyorum.					
9.İşim, ailevi görevlerimi yerine getirmemi zorlaştıran bir gerginlik meydana getiriyor.					
10.İş ile ilgili görevlerim nedeniyle ailemle olan planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.					
11.Daha iyi bir iş bulur bulmaz şu anki işimden ayrılacağım.					
12. Şuan ki işim dışında aktif bir şekilde iş arıyorum.					
13.İşimi bırakmayı ciddi bir şekilde düşünüyorum.					
14.İşim sağlığıma doğrudan etkilemeye yatkındır.					
15.Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.					
16.İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.					
17.Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olurdu.					
18.İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.					
19.Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.					
20.Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da işimle ilgili konuları düşünüyorum.					