

MAKÜ

BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

**T.C.
BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI**

İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI: KADIN OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

FADİME GÖRMEZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**DANIŞMAN
DOÇ.DR. MERT GÜRLEK**

BURDUR – 2022

**T.C.
BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI**

**İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI: KADIN
OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

FADİME GÖRMEZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN: DOÇ.DR. MERT GÜRLEK

**Üye: DOÇ. DR. Bayram AKAY
Üye: DR. ÖĞR. ÜYESİ İlker KILIÇ**

BURDUR – 2022

T.C.
BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ETİK BEYAN

Lisansüstü EğitimÖğretim ve Sınav Yönetmeliği'ne göre hazırlamış olduğum “İş-Aile Çatışmasının Öncülleri ve Sonuçları: Kadın Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı tezin hazırlanması sürecinde akademik ve etik kuralları ihlal etmediğimi, tezimin özgün olduğunu, başvurduğum kaynakları metin içinde, dipnotlarda ve kaynakçada eksiksiz ve bilimsel kurallara uygun olarak gösterdiğimi taahhüt ederim.

Fadime GÖRMEZ

Tarih ve İmza

TEŞEKKÜR METNİ

Yüksek Lisans eğitimim boyunca, çalışmamın her aşamasında yardım ve desteğini esirgemeyen, kıymetli bilgilerini paylaşarak bana rehberlik eden tez danışmanım Sayın Doç.Dr. Mert GÜRLEK’e teşekkürü borç bilirim. Sizinle yeniden araştırma yapabilme ümidi ile...

Tez jürisi üyeleri, saygıdeğer hocalarım; Doç. Dr. Bayram AKAY ve Dr.Öğr.Üyesi İlker KILIÇ’a teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmama sağladıkları katkılardan dolayı değerli ablam Duygu Yüksel Karayığit’e değerli arkadaşlarım Rıdvan Abalı, Merve İşçen, Zeliha Görmez ve Gözde Şahin’e teşekkür ederim.

Ayrıca canım yeğenim Muammer Deniz Görmez’e hayatıma girdiği günden bu yana bana umut olduğu için sevgilerimle.

Kısıtlı zamanlarını ayırarak çalışmamı zenginleştirmemi sağlayan değerli kadın çalışanlara gönülden teşekkürlerimi sunuyorum.

Son olarak desteklerini her zaman hissettiren, bana benden daha fazla güvenen ve herşeyden önemlisi sırtımı her zaman yaslayabildiğim sevgili annem Ayşe Görmez ve sevgili babam Muammer Görmez’e bir kadın olarak kendi ayaklarımın üstünde durmayı öğrettiğiniz için ve hayatımın her alanında göstermiş olduğunuz inanç, emek ve fedakarlığınız için size sonsuz teşekkür ederim. Bu çalışmam size küçük bir armağandır.

Burdur, 2022

(GÖRMEZ, Fadime, “İş-Aile Çatışmasının Öncülleri ve Sonuçları: Kadın Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” Yüksek Lisans Tezi, Burdur, 2022)

ÖZET

Bu çalışma kadın otel çalışanlarının yaşadığı iş-aile çatışmasının öncülleri ve sonuçlarını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma verilerinin analizinde Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi/Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Antalya ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan kadın çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Veri toplama sürecinde 511 kullanılabilir veri elde edilmiştir. Araştırma bulgularına göre iş yükü, rol belirsizliği, duygusal çelişki iş-aile çatışmasını olumlu ve anlamlı olarak etkilerken, çalışma arkadaşları desteği iş-aile çatışmasını anlamlı olarak etkilememektedir. Ayrıca yönetici desteği iş-aile çatışması üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Diğer yandan, iş-aile çatışmasının aile tatmini, yaşam tatmini, iş tatmini üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilirken, iş-aile çatışmasının hizmet performansı üzerinde etkisinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca iş-aile çatışması işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Sonuç olarak bu araştırma, otel işletmelerinde çalışan kadınlar üzerinde iş-aile çatışmasının öncüllerini ve sonuçlarını detaylı olarak inceleyerek literatüre katkı sağlamaktadır. İş aile çatışmasının önüne geçebilmek için yöneticiler iş yükünün eşit paylaşımına dikkat etmeli, beklentilerini daha doğru ve açık anlatmalı, esnek çalışma saatleri uygulamalıdır.

Anahtar Kelimeler: *İş Aile Çatışması, İş Yükü, Yönetici Desteği, Rol Belirsizliği, Çalışma Arkadaşları Desteği, Duygusal Çelişki, Yaşam Tatmini, Aile Tatmini, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti, İş Gören Hizmet Performansı*

(GÖRMEZ, Fadime, ‘Antecedents and Consequences of Work-Family Conflict: A Study on Women Hotel Employees’” Master Thesis, Burdur, 2022)

ABSTRACT

This study aims to reveal the antecedents and consequences of work-family conflict experienced by women hotel employees. Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) was used in the analysis of the research data. The population of the research consists of women employees working in 5-star hotels operating in Antalya. Convenience sampling method was used within the scope of the research. During the data collection process, 511 usable data were obtained. According to the research findings, while workload, role ambiguity, emotive dissonance positively and significantly affect work-family conflict, coworker support does not significantly affect work-family conflict. In addition, supervisor support has a negative and significant effect on work-family conflict. On the other hand, it is determined that work-family conflict has a negative and significant effect on family satisfaction, life satisfaction and job satisfaction, while the effect of work-family conflict on service performance is not significant. In addition, work-family conflict has a positive and significant effect on turnover intention. As a result, this research contributes to the literature by examining in detail the antecedents and consequences of work-family conflict on women working in hotel businesses. In order to prevent work-family conflict, managers should pay attention to the equal sharing of the workload, explain their expectations more accurately and clearly, and apply flexible working hours.

Keywords: *Work Family Conflict, Workload, Supervisor Support, Role Ambiguity, Coworker Support, Emotive Dissonance, Life Satisfaction, Family Satisfaction, Job Satisfaction, Turnover Intention, Employee Service Performance*

İÇİNDEKİLER

ETİK BEYAN.....	i
TEŞEKKÜR METNİ.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	iv
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR DİZİNİ.....	viii
TABLolar DİZİNİ	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	x
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	4
1. İŞ AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI.....	4
1.1. İş-Aile Çatışması Kavramı.....	4
1.2. Aile-İş Çatışması Kavramı.....	5
1.3. İş Aile Çatışmasının Çeşitleri.....	6
1.3.1. Zaman Kaynaklı Çatışma.....	6
1.3.2. Gerginlik Kaynaklı Çatışma	7
1.3.3. Davranış Kaynaklı Çatışma	7
1.4. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI TEORİLERİ	8
1.4.1. Çatışma Teorisi	8
1.4.2. Cinsiyet Rolü Beklentileri Teorisi	9
1.4.3. Rasyonel Teori.....	9
1.4.4. Telafi Teorisi.....	10
1.4.5. İş Aile Sınır Teorisi.....	10
1.4.6. Taşma Teorisi	11
1.4.7. Bölünme Teorisi	11
1.4.8. Rol Teorisi	12
1.5. İŞ AİLE ÇATIŞMASI ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI.....	12
1.5.1. İŞ AİLE ÇATIŞMASI ÖNCÜLLERİ	12
1.5.1.1. İş Yüğü.....	12
1.5.1.2. Yönetici Desteği	13
1.5.1.3. Rol Belirsizliği.....	14

1.5.1.4. Çalışma Arkadaşları Desteği	15
1.5.1.5. Duygusal Çelişki.....	15
1.6. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI SONUÇLARI	16
1.6.1. Yaşam Tatmini.....	16
1.6.2. Aile Tatmini	16
1.6.3. İş Tatmini.....	17
1.6.4. İşten Ayrılma Niyeti	17
1.6.5. İş Gören Hizmet Performansı	18
İKİNCİ BÖLÜM.....	19
2. TURİZM SEKTÖRÜNDE KADIN ÇALIŞANLAR.....	19
2.1. Çalışma Hayatında Kadın.....	20
2.2. Çalışan Kadınların İş-Aile Çatışması	20
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	22
3. HİPOTEZ GELİŞİMİ	22
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	25
4. YÖNTEM.....	25
4.1.Evren ve Örneklem.....	25
4.2.Ölçekler	26
4.3.Verİ Analizi	30
4.4.Tanımlayıcı İstatistikler.....	31
4.5.Dış Model	32
4.6.İç Model	34
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	36
5.TARTIŞMA	36
5.1.Bulguların Özeti	36
5.2.Teorik Katkı	36
5.3.Uygulamaya Katkı.....	37
5.4.Sınırlılıklar.....	39
5.5.Gelecek Araştırmalara Öneriler.....	39
ALTINCI BÖLÜM	41
6.SONUÇ	41
EKLER.....	60

Ek-1. Anket Formu	61
ÖZGEÇMİŞ	66



KISALTMALAR DİZİNİ

Bu çalışmada kullanılan kısaltmalar, açıklamaları ile beraber aşağıda gösterilmiştir.

HTMT	: Heterotrait-Monotrait Ratio
PLS-SEM	: Partial Least Squares Structural Equation Modeling
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
Vd.	: Ve diğerleri

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1: Araştırmada Kullanılan Ölçekler	27
Tablo 2: Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri	31
Tablo 3: Dış Model Ölçüm Sonuçları	32
Tablo 4: Ayırt Edici Geçerlilik Sonuçları	33
Tablo 5: İç Model Sonuçları	35



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Araştırmanın Kuramsal Modeli	24
---	----



GİRİŞ

Çağımızda, aile üyelerinin çoğunluğu gelir elde etmek için çalışma hayatına dahil olmak zorundadır. Bu nedenle iş ve aile rolleri arasındaki çatışma bireylerin yüzleştiği en ciddi sorunlarından biri haline gelmiştir (Gürlek ve Kılıç, 2021: 217). Son yıllarda çalışma hayatında kadın emeği gözle görülür bir şekilde artmıştır. Pek çok kadın ücretli bir işte çalışırken, ev işi ve ebeveynlik rollerini yerine getirmeye devam etmektedir (Molina, 2021: 4-5). İş ve aile rolleri kadınların yaşamları boyunca en fazla vakit harcadıkları ve emek sarf ettikleri rollerdir. Kadınlar iş ve aile yaşamlarındaki rolleri arasında bir uyum elde etmeye çalışmaktadırlar. Bu uyum sağlanamazsa, mesleki ve aile rollerinin karşılıklı uyumsuzluğu sebebiyle rolleri arasında çatışma ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77; Cinamon ve Rich, 2002: 532-533; Straut ve Eppsteiner, 2021: 866-867). Alanyazında iki çeşit çatışma bulunmaktadır bunlar, iş aile çatışması ve aile iş çatışmasıdır (Frone vd., 1992). Bu araştırma kapsamında yalnızca iş-aile çatışması üzerinde durulmaktadır.

Toplumdaki değişimler iş ve aile hayatında önemli sorumlulukları olan kişi sayısını arttırmaktadır bunun beraberinde iş ve aile alanlarının birbirleri ile bağlantısını incelemeyi gerektirmektedir (Clark, 2000: 749). İş ve aile ortamları arasında bir denge sağlanamazsa iş ve aile rolleri arasında uyumsuzluklar ve çatışmalar ortaya çıkabilmektedir. Çatışmaya etki eden birçok faktör vardır. Bunlar çalışma hayatından ortaya çıkabileceği gibi aile hayatından da ortaya çıkabilir (Gutek vd., 1991: 560). Çalışan insanlar için çalışma hayatı ne kadar önemli olursa olsun, her insanın içinde yaşadığı aileye karşı sorumlulukları vardır. Hayat bir bütün olduğu için iş ve yaşam şartları birbirinden ayrı düşünülmemektedir. Bu durum çalışma ve yaşam şartlarının birbiri ile olan etkileşimi sonucunda ortaya çıkmaktadır (Schulze, 1998: 528).

Başta çalışan kadınların, fazla iş temposu, uzun süren çalışma saatleri, iş yeri sorumlulukları ve iş yerinin beklentilerini karşılamak için sarf ettiği çaba, aile hayatının beklentilerini karşılayamayarak zamanı kısıtlamasına sebep olabilmektedir. Çalışan kadınlar işine fazla vakit ayırırken ailesine karşı ilgisi azalmaktadır bunun sonucunda, ikisinden birinde beklenen talepleri karşılayamamaktadır (Psacharopoulos ve Tzannatos, 1989: 193). Kadınların iş yaşamına girmesiyle beraber ev yaşamındaki işlerde de

farklılıklar oluşmaya başlamıştır (Toraman, 2009: 2). Bu farklılık, işin ve ailenin kişiden beklenen sorumlulukların ayrımını gün yüzüne çıkarmıştır (Clark, 2000: 748).

Otel endüstrisinin yirmi dört saat çalışma esasına dayanması, çalışanların işyerinde daha fazla zaman geçirmesine neden olmaktadır. Dolayısıyla, otel çalışanları ailesine ve sosyal çevresine yeterli zaman ayıramamakta ve böylece iş ve özel yaşam arasında daha fazla çatışma meydana gelmektedir (Kidd ve Eller, 2012: 6). Bunun beraberinde daha önceden ayarlanmış farklı vardiyalarda çalışmayı gerektiren, iş yükü fazla olan turizm mesleği çalışan kadınların iş-aile çatışması yaşadığı meslekler arasındadır. Alanyazında iş-aile çatışması hakkında çok sayıda çalışma olmasına rağmen (örn: Frone, 1992; Voydanoff, 1988; Byron, 2005; Xu, 2020; Gürlek ve Kılıç, 2021), kadınlar üzerine son derece az çalışma bulunmaktadır (Matsui, 1995; Özkanlı ve Korkmaz, 2000; Grice, 2007; Baysal, 2016; Devi, 2016; Farradinna, 2016; Oruç, 2019). Buradan hareketle, otel işletmelerinde çalışan kadınlar üzerinde iş aile yaşam çatışmasının detaylı olarak incelenmesi araştırmacılar ve uygulamacıları için değer yaratabilir.

Bu araştırmada, iş aile yaşam çatışmasının öncülleri ve sonuçlarını ortaya çıkarmak amaçlanmaktadır. İş aile çatışmasının öncülleri olarak iş yükü, rol belirsizliği, yönetici desteği, çalışma arkadaşları desteği ve duygusal çelişki, sonuçları olarak yaşam tatmini, aile tatmini, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve iş gören hizmet performansı değişkenleri ele alınmaktadır. Araştırmada çalışan kadınları hangi unsurların iş-aile çatışması yaşamaya sevk ettiği, hangi unsurların iş-aile çatışmasını engellediği ve iş-aile çatışmasının ne gibi sonuçlar doğurduğu sorgulanmaktadır.

Araştırma hipotezlerinin geliştirilmesinde Kaynakları korunumu teorisi kullanılmıştır (Hobfoll, 1989; Hobfoll, 2001). Kaynakların korunumu teorisinde hareketle kaynaklar kaybolduğunda iş-aile çatışması ortaya çıkarken, kaynaklar kazanıldığında iş-aile çatışması azaldığı vurgulanmaktadır (Grandey ve Cropanzano, 1999). Diğer yandan iş-aile çatışması bireyin kaynaklarını tüketen bir çatışma türüdür. Kaynakların korunumu teorisine göre kaynaklar azaldığında bireyin aile, sosyal ve iş rollerinde olumsuz çıktılar meydana gelebilmektedir (Ode-Dusseau, Britt, & Greene-Shortridge, 2012; Talukder, 2019; Allen vd., 2020). Kaynakların korunumu teorisinden hareketle, araştırma kapsamında iş yükü, rol belirsizliği ve duygusal çelişki çalışanların

zaman, enerji, fiziksel açıdan kaynaklarını azaltan unsurlar olarak ele alınırken, yönetici desteği ve çalışma arkadaşları desteği ise kaynakları tahkim eden unsurlar olarak ele alınmaktadır. Öte yandan, yaşam tatmini, aile tatmini, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve iş gören hizmet performansı ise iş-aile çatışmasının kaynakları tüketmesi sonucu oluşan çıktılar olarak ele alınmaktadır.

Yukarıda belirtildiği gibi alanyazın incelendiğinde iş-aile çatışması üzerine çok sayıda çalışma bulunmaktadır fakat iş-aile çatışmasının öncül ve sonuçlarının otel işletmelerinde kadın çalışanlar üzerinde henüz sorgulanmadığı görülmektedir. Bu nedenle araştırmanın alanyazına katkı sağlaması beklenmektedir. Araştırmanın sadece Antalya ili ve çevresinde bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan kadınlar üzerinde yapılmış olması çalışmanın en büyük sınırlılığını oluşturmaktadır.

Uygulamaya ve literatüre katkı açısından bakıldığında, bu araştırma kadınları hangi unsurların iş-aile çatışması yaşamaya yönelttiği, hangi unsurların iş-aile çatışmasını azalttığını ve iş-aile çatışmasının ne gibi sonuçlar doğurduğunu ortaya koymuştur. Bu bilgilerden yola çıkarak araştırmanın hem literatüre hem de uygulamacılara faydalı bilgiler gösterdiğini söylemek mümkündür.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI

Teknolojinin seri ilerlemesi, endüstrileşmenin fazlalaşması, politik ve iktisadi farklılıklar, sosyal ve kültürel yapının, kişinin aile bünyesindeki ilişkileri için gerçekleştireceği görevlerin değişikliğine neden olmuştur (Toraman, 2009: 2). En fazla bilinen tanımıyla çatışma, farklı menfaat ve düşüncelerle alakalı uyumsuzlıklardan meydana gelmektedir (Lee, 2008: 12). İş aile yaşam çatışması kişinin çalışma yaşamındaki görevi ile aile içi rollerinin uyuşmaması sonrasında meydana gelen çatışma türüdür (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). İş aile yaşam çatışması, kişi aynı zamanda eş, ebeveyn ve işgören gibi birden çok göreve sahip olduğunda bir tarafın istekleri diğer alandan gelen istekleri yerine getirmeyi zorlaştırdığında meydana gelir (Bragger vd., 2005: 307). Çalışan bireyin iş ve ev ortamlarında yaşadığı deneyim ve algılama şekli, iş ve aile yaşamlarını dengeli ve sistemli şekilde yaşamasına etki etmektedir. Çalışan bu sistem ve dengeyi iki alanda da sağlayamadığında iş aile yaşam çatışması kaçınılmaz olmaktadır (Rice, vd., 1992: 156).

İş aile yaşam çatışması iki şekilde ele alınmaktadır (Burke ve Greenglass 2001). Bunlar;

- İş-Aile Çatışması
- Aile-İş Çatışması

Aşağıda bahsi geçen çatışma türleri açıklanacaktır. Bu araştırma modelinde yalnızca iş-aile çatışması üzerinde durulmaktadır.

1.1. İş-Aile Çatışması Kavramı

Birey işin isteklerini yerine getirirken, ailesinin isteklerine yetişemeyebilir ve bu sorun çatışmaya yol açar. İş-aile çatışması aile ve işten kaynaklı görev beklentilerinin kimi tarafları ile uymaması durumu olarak ifade edilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). İş-aile çatışması, iş ve aile rollerinin eşzamanlı olarak ortaya çıkması sebebiyle oluşan bir çatışmadır (Parasuraman ve Simmers, 2001: 554). Kadınların iş yaşamına girmesiyle beraber ev yaşamındaki işlerde de farklılıklar oluşmaya başlamıştır ve bununla birlikte iş aile yaşam çatışmasında artış meydana gelmiştir. (Toraman, 2009: 2). Bu farklılık, işin ve ailenin kişiden beklenen sorumlulukların ayrımını gün yüzüne

çıkarmıştır (Clark, 2000: 748). İş rollerinin, aile mesuliyetlerini yerine getirmeye engel olduğu durumlarda iş-aile çatışması ortaya çıkabilmektedir. Aile ve iş arasındaki çatışmanın birinci aşaması olan iş-aile çatışması, kişinin işiyle bağlantılı rolünün ailesine karşı görevlerine zaman ayırmasına izin vermemesi nedeniyle işin aileyi etkilemesi ile ortaya çıkan çatışma biçimidir (Frone ve Cooper, 1992: 728). Başka bir ifadeyle iş aile çatışması bireylerin görevlerinde uyumsuzluk ortaya çıkartan bir durumdur ve bu durum iş aile yaşam çatışmasının özel bir çeşididir. (Efeoğlu, 2006: 10). İş ve aile, yetişkin yaşamının iki önemli alanıdır. İş aile çatışması, işin bütün isteklerinin, işe ayrılan vaktin ve işin meydana getirdiği baskının aile ile alakalı görevlerin yerine getirilmesine müdahale ettiği çatışmayı ifade eder (Netemeyer vd., 1996, 401). İş-aile çatışmasının temelinde yatan nedenler üzerine yapılan araştırmalar bireyin üstlendiği bu iki rolün aynı anda ortaya çıkmasına odaklanmaktadır (Çelik ve Turunç, 2011: 229). Aile ve iş rollerinden kaynaklanan baskılar birbiri ile uyummadığında iş-aile çatışması ortaya çıkar, aile sorumluluklarının iş sorumluluklarından daha önemli hale geldiği veya tam tersinin olduğu bir tür çatışmadır (Greenhouse ve Powel 2003:292).

1.2. Aile-İş Çatışması Kavramı

Aile-iş çatışması aile içi görevlerin kişinin çalışma hayatındaki görevini etkilemesi ve ailesel nedenlerden dolayı işini tam anlamıyla yapamaması kavramını ifade etmektedir (Duxburry ve Higgins, 1994: 450). Aile iş çatışmasında, aile yaşamında meydana gelen sorunların iş yaşamına yansması durumundan söz edilmektedir (Demirbulat, 2014: 21; Turunç ve Çelik, 2010: 213). Aile iş çatışması açısından aile görevleri, iş rolü üzerinde negatif bir etkiye sahiptir, aile istekleri iş görevlerinin yerine getirilmesini sınırlandırmaktadır (Voydanoff, 2005: 708). Bunun sonucunda aile istekleri ve iş yükümlülükleri çatışabilmektedir. Örneğin, kişinin hasta olan çocuğunun bakım ihtiyacı işe gitmesini engelleyebilir bu durum aile iş çatışmasına sebep olabilmektedir (Acun, 2016: 10; Grzywacz vd., 2006: 414). Aile iş çatışması, ailenin tüm isteklerinin, ayrılan vaktin ve ortaya çıkarttığı baskının iş ile alakalı görevlerin yerine getirilmesine müdahale ettiği bir çeşit görevler arası çatışmayı ifade eder (Netemeyer, vd. 1996: 401). Aile içi faaliyetlerin iş yeri görevlerini engellemesi durumunda meydana gelen çatışma, aile iş çatışması olarak açıklanmaktadır (Kinnunen ve Mauno, 1998:159). Aile ile ilgili sorunlar aileden işe yansıyan çatışmanın kökenini

oluşturmaktadır. Bu sorunlar arasında eş desteğinin eksikliği, aile içi ilgi azalması, aile ile birlikte sosyal faaliyetlere katılamama ve aile içi demografik etkenler bulunmaktadır (Cinamon, 2006: 2).

1.3. İş Aile Çatışmasının Çeşitleri

Netemeyer, Boles, ve McMurrian (1996) çalışmasına dayalı olarak, bu araştırmada iş-aile çatışmasının ölçümü değişik çatışma türlerinin (zaman temelli, gerginlik temelli vd.) genel değerlendirilmesini içermektedir. İş aile ve aile iş çatışmaları ile alakalı çalışmalar gözden geçirildiğinde; (Adams vd., 1996; Coşkuner, 2013; Çarıkçı, 2001; Greenhaus ve Beutel, 1985; Yuen, 1995). İş aile çatışması çeşitlerinin üç bölümde ele alındığı görülmektedir. Bunlar;

- Zaman Kaynaklı Çatışma
- Gerginlik Kaynaklı Çatışma
- Davranış Kaynaklı Çatışma

1.3.1. Zaman Kaynaklı Çatışma

Zaman kaynaklı çatışma türünde sürenin kısıtlı olması çatışmanın en etkili nedenidir, kişilerin bir görevin sorumluluklarını üstlenebilmeleri için sarf ettikleri süre bir başka rolün gerçekleşmesine engel teşkil eder ve böylece çatışma ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Sınırlı süre, zaman kaynaklı çatışmalarda belirleyici faktördür. Bu çatışma, insanların bir görevi gerçekleştirmek için kullandıkları sürenin, diğer görev ve sorumluluklarına sahip çıkmalarını engelleyen çatışma türüdür. (Özen ve Uzun, 2005: 131).

Çalışma hayatında geçirilen süre ile aile hayatına ayrılması gereken süre birbirini kısıtladığında ortaya çıkan uyuşmazlık bu çatışmanın bir sebebi olarak karşımıza çıkmaktadır (Deniz ve Özalp, 2014: 3). Göreve harcanan süre bir başka göreve vakit ayırmayı güçleştirdiğinde zaman esaslı çatışma ortaya çıkabilmektedir (Carnicer vd., 2004: 468).

Zaman kaynaklı iş aile yaşam çatışmasının örgütsel sebepleri arasında fazla iş yükü, sistemsiz çalışma saatleri, günlük ya da haftalık iş saatleri, aileden kaynaklanan sebepler ise; eşlerin aynı zamanda çalışıyor olması, anne ve babaya ihtiyaç duyan çocukların varlığı neden gösterilebilmektedir (Elloy, 2004: 20). Zaman temelli

çatışmaların en belirgin ögesi sürenin sınırlı tutulmasıdır. Bundan dolayı zaman temelli çatışma, çalışma yeri görevleri ve aile görevlerinden birisinin gerçekleştirilmesi halinde sürenin kısıtlı olmasından doğan baskı ve diğer görevin gerçekleştirilmesini engelleyen durum sonucunda meydana gelmektedir. (Savcı, 1999: 157). Bu etkenler haricinde ailesi ile sosyal aktivitelere katılacak olan anne veya baba, hafta sonu tatilinde çalışma yaşamından gelen bir anlık görevle planından vazgeçmek zorunda kalabilir. Bu durum iş aile yaşam çatışmasına yol açarken aynı zamanda kişinin aile ile zaman temelli çatışma yaşamasına neden olabilmektedir (Atabay, 2012: 8).

1.3.2. Gerginlik Kaynaklı Çatışma

Gerginlik kaynaklı çatışma belli bir yerde yaşanan olumsuz olaylar, halsizliğe ve sinirliliğe sebep olduğunda başka bir alanda bireyin başarısını etkileme halidir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80). Bu tür çatışmalarda, çalışma yaşamı ya da aile görevinin oluşturduğu olumsuz baskı, bireyde psikolojik sıkıntılar meydana getirerek aile ya da iş görevlerini tam anlamıyla yapmasının önüne geçmektedir (Çarıkçı, 2001: 33). Gerginlik kaynaklı çatışma, iş görenin iş ile alakalı görevini gerçekleştirirken negatif hislere kapıldığında aile içi görevlerini olması gerektiği gibi yerine getirememesi durumudur (Deniz ve Özalp, 2014: 4). Özellikle iş hayatında kişiye yüklenen fazla iş, güçlü olmayan insan ilişkileri, kontrol eksikliği gibi olumlu olmayan deneyimler, aileye olumlu olmayacak şekilde yansıtılan duygusal sonuçlara (bireyin özsaygının azalması, düzensizlik, performans düşüklüğü gibi) yol açabilir (Öcal, 2008: 8). Farklı bir ifadeyle kişi çalışma yaşamı ve ailesi ile alakalı sinir olma, kırılma hali, tahammül edememe ve ilgisizlik benzeri durumlarla karşı karşıya kaldığında kişinin öteki göreviyle alakalı başarımı olumlu olmayan yönde etkilenmektedir (Bacharach vd., 1991: 42).

1.3.3. Davranış Kaynaklı Çatışma

Bir rolün gerektirdiği belirli davranışlar, farklı bir rolde beklenen davranışlarla eşleşmediğinde davranış kaynaklı çatışma ortaya çıkar (Carnicer vd., 2004: 468). Bireylerden üstlendiği rollerinin gerektirdiği davranışları sergilemeleri beklenir. Kişi evde çalışma ortamındaki gibi veya iş yerinde ev ortamındaki gibi davranış sergiler ise problem ve çatışma meydana gelebilir (Akın, 2008: 151). Başka bir ifadeyle aile rolü ve iş rolü arasında oluşan dengesizliktir yani kişilerin aile görevleri ile iş görevlerindeki tutumlarının uyumsuz olma durumudur (Greenhouse ve Beutell, 1985: 81). Bireyler

görevler arası geçiş sağlarken tutumlarında olumlu yönde değişiklik sağlayamayabilirler ve bunun yanında bir görevde başarı gösterirken oluşan durum, başka bir görevde başarı oranını düşürmeye sebep olabilir; bu raddeye gelen bireyler davranışa dayalı çatışmayla karşılaşmaktadır (Turgut, 2011: 158). Mesela, birey çalışma yaşamında bulunduğu pozisyonu aile yaşamına yansıtıyorsa bireyler arası çatışma oluşabilmektedir. Bireylerin rutin olarak iş hayatlarında karşılaştıkları baskı, aile ve sosyal hayatına olan tutumunu negatif yönde etkiler (Yüksel, 2005:303). Sert unsurların bulunduğu iş yerlerinde çalışanların kurallar dahilinde nasıl davranması gerektiğinin belirlenmesi ile kişiler aile ortamında da bu davranışı sürdürdükçe iş-aile çatışması yaşama ihtimalleri artmaktadır (Cingöz ve Çolak, 2019: 206).

1.4. İş-Aile Çatışması Teorileri

Bireysel, örgütsel ve toplumsal düzeydeki yoğun etkisi nedeniyle, iş ve aile arasındaki çatışmaların sebeplerini ve etkilerini araştıran, bazen çatışmanın sonuçlarını ortaya çıkaran ve çatışmaya çözüm öneren çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bağlamda konuyla ilgili çeşitli teoriler ortaya atılmıştır (Çoban, 2014: 20). İş aile çatışmasıyla alakalı teorilerin tümü, iş ve aile hayatlarının etkileşimde bulunduğu, toplumun ve kişilerin bu durumu görmezden gelemeyeceğini ifade etmektedir (Clark, 2000: 749).

Aşağıda bu teorilerin iş ve aile çatışmasında gerçekleştirdiği etki ve etki sonrasında ortaya çıkan konular hakkında yapılan çalışmalar ele alınmıştır. İş-aile çatışması teorileri içerisinde çatışma teorisi, cinsiyet rolü beklentileri teorisi, rasyonel teori, telafi teorisi, iş aile sınır teorisi, taşma teorisi, bölünme teorisi ve rol teorisi bulunmaktadır.

1.4.1. Çatışma Teorisi

Kahn vd. (1964) göre çatışma teorisi, bireylerin çalışma ve aile hayatlarındaki görevleri arasında meydana gelen bir çeşit rol çatışması türüdür. Çatışma teorisinde bireyin üstlendiği görevler kendi başlarına çatışmaya sebep olmamakta, bireysel görevlerin uyumsuz talepleri bu çatışmaya sebep olmaktadır (Çağatay, 2012: 64). Bu teori aile ve iş yaşamının birbirinden farklı gereksinim ve beklentilerini bildirmektedir (Johnson, 2008, 367). Çatışma teorisi, kişinin iş-aile çatışması yaşamasında, yaşamının

hem iş hem aile alanı üzerindeki farklı rollerden kaynaklanmayan, bu rollerin gereklerini yerine getirmede yaşanan güçlüklerin çatışmaya yol açtığını varsayar (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 239).

Aile ve iş tarafından beklenen görev ve sorumlulukların birbiri ile uymama durumunda birey kendisini baskı altında hissetmektedir ve bunun sonucunda çatışma ortaya çıkmaktadır (Zedeck ve Mosier, 1990, 241). Bu konuda ele alınan araştırmalarda işyerinde yaşanan olumsuzlukların aile yaşamının niteliğini düşürdüğü, uzun, düzeni olmayan ve zor çalışma saatlerine sahip çalışanlar için iş ve aile rolleri arasındaki çatışmanın yükseldiği öne sürülmüştür (Çakır, 2011,13).

1.4.2. Cinsiyet Rolü Beklentileri Teorisi

Cinsiyet rolü beklentileri teorisi, toplumsal kurallar kadınlara, işe gidiyor olsalar bile evleri ile alakalı sorumluluklarını ön planda tutmaları gerektiğini öne sürerken, erkeklerin iş ile alakalı sorumluluklarını ön planda tutmalarını ve aile masraflarını karşılamakla sorumlu olduklarını öne sürmektedir (McElwain vd., 2005: 286). Kadın ve erkeklerin bir çoğu aile rollerine işlerinden daha çok değer verdiklerini göstermelerine rağmen toplumda; iş erkekler içindir, aile sorumluluğu ve ev bakımı kadınlar içindir algısı oluşmuştur (Gutek vd., 1981: 1). Higgins ve diğerleri (1994: 148), kadınların sorumluluklarının erkeklerden daha fazla olması sebebiyle iş aile yaşam çatışması yaşama olasılıklarının daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. (Grandey vd., 2005: 305-323) ise cinsiyetlere bakıldığında erkekler ve kadınların iş aile yaşam çatışması seviyeleri arasında anlamlı bir fark olmadığını, ancak kadın çalışanların erkeklere göre daha fazla aile iş çatışması yaşadıklarını söylemişlerdir (Çoban, 2014: 25).

1.4.3. Rasyonel Teori

Bireylerin iş veya aile yaşamlarından birinde daha fazla zaman harcaması durumunun diğer alanda çatışmaya sebep olacağına inanılmaktadır (Kacmar ve Carlson 2000, 1032). Diğer bir deyişle rasyonel teori, kişinin iş-aile çatışması ile karşı karşıya kalmasının asıl sebebinin kısıtlı zamandan kaynaklandığını ileri sürmektedir (Efeoğlu ve Özgen, 2007). İş aile çatışmasının işe ve aile sorumluluklarına ayrılan süreye bağlı olarak ortaya çıkacağını savunan bu teori; zamanın sonu olmayan bir kavram olduğunu ve iki alan arasında zaman dengesi kurulamadığını, bir alanda harcanan vakit arttıkça başka bir alana ayrılan sürenin azalacağını belirtir (Baykal 2014: 15). Rasyonel teoriye

göre, birey işte ne kadar fazla vakit harcarsa iş ve aile alanlarındaki roller arasında daha fazla çatışma yaşayacaktır yani en çok zaman ayrılan role göre çatışmanın yönü değişmektedir (Gutek vd., 1991: 561).

Sonuç olarak, çalışma yaşamındaki rollerine daha çok vakit ayıran kişilerin iş aile yaşam çatışması yaşamaması, aile yaşamındaki rollerine daha çok vakit ayıran kişilerin ise aile iş çatışması yaşamaları olasıdır (Higgins vd., 1994: 145).

1.4.4. Telafi Teorisi

Telafi teorisi çalışma yaşamı ve aile yaşamının zıt yönlü bir bağlantısının olduğunu varsaymaktadır (Xu, 2009:239). Telafi teorisi başka bir yaklaşımda; kişilerin eş zamanlı iki taraftan da beklenen isteklerin karşılanamaması durumunda yalnızca bir alana odaklanarak, en azından o alan içerisindeki sorunları çözebilme, problemleri daha aza indirgeme ve hedeflerini gerçekleştirme amacı olduğu belirtilmektedir (Aycan vd., 2007: 70). Telafi teorisine göre çalışma yaşamı ve aile birbiri ile zıt yönlü ilişkilendirilmektedir ve iş görenler bir görevdeki yetersizliği diğer görev ile doldurmaya çalışırlar (Clark, 2000: 749). Çalışma yaşamında mutsuz olan kişi aile hayatında mutluluğa ulaşabilmek için ailesi ile daha fazla vakit geçirmelidir (Lambert, 1990: 240). Ya da, kişilerin tatmin olmadıkları bir kariyerleri var ise aile hayatlarında tatmin olabilmek için daha fazla çaba harcarlar (Atabay, 2012: 15). Çalışma yaşamında istediği başarı düzeyine ulaşamayan birey, emeğini ve zamanını ailesine harcar, kişinin bu tutumu aile yaşamında mutlu ve huzurlu olmasını sağlar (Tubin, 2007: 12).

1.4.5. İş Aile Sınır Teorisi

İş-aile sınır teorisine göre; İş ile aile, birbiriyle yakından ilişkili ve önemli etkileri olan yarı bağımsız ve açık sistemlerdir (Clark, 2000:750; Çarıkçı, 2001: 47). Sınır teorisi, bireylerin hayatlarını kolaylaştırmak ve basit bir düzen oluşturmak için nasıl sınırlar oluşturduklarını ve sorumluluklarına göre bu sınırlar arasında nasıl geçiş yaptıklarını açıklayan genel bir sosyal sınıflandırma oluşturan bilişsel bir teoridir (Desrochers ve Sargent, 2004: 40). Bireyler, iş yaşamları ve aile yaşamları arasında orantılı bir sınır oluşturmak için çaba harcarlar (Xu, 2009: 230). Başka bir ifade ile bireyler iş ve aile sorumluluklarını dengelemede etkin bir role sahiptir. Bireyler iş ve aile sorumluluklarında denge kuramadıklarında iş aile yaşamları arasında denge elde

etmeleri zorlaşmaktadır. Bunun beraberinde iş aile yaşam çatışması yaşama olasılıkları artmaktadır (Bayramoğlu, 2018: 1724).

1.4.6. Taşma Teorisi

Taşma teorisi, iş aile yaşam çatışması teorileri arasında en çok bahsi geçen teori olarak bilinmektedir (Lambert, 1990: 242). Taşma teorisi, aile veya iş alanlarının herhangi birinde ortaya çıkan sorunların olması ile beraber, yaşamın sürdürüldüğü başka alanlarda da negatif etkilerin ortaya çıkacağını ortaya atmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 79). Teori iş ve ailenin birbiri üzerinde benzer bir etkisi olduğunu savunan bir düşünce öne sürer (Edwards ve Rothbard, 2000: 180). Diğer bir ifadeyle, bir alanda olan değişme başka alanda benzer değişmeye neden olacaktır (Frone, 2003: 147). Bunlar pozitif taşma veya negatif taşma olarak karşımıza çıkabilir (Perrone vd., 2006: 288). “Pozitif taşma” bir alandan gelen memnuniyet ve başarının başka alandaki memnuniyet ve başarı seviyesinin artacağını göstermektedir. Pozitif tutumların ortaya çıkması durumunda, bu tutumların özünü oluşturan rol, diğer role katkı sağlayarak iş-aile rollerinde bütünlük sağlanmasına katkıda bulunacaktır. (Greenhaus ve Parasuraman, 1999: 398). Örneğin, bireyin iş yaşamından sağladığı doyum, aile yaşamına da olumlu yönde etki edecektir. “Negatif taşma” bireyin bir alanda karşılaştığı problemlerin ve bunalımların başka alanda da benzer hislere neden olacağını öne sürmektedir (Xu, 2009: 230). Yani kişi işinde kariyer yaşamından hoşnut değilse, bu durum aile yaşamını da olumsuz yönde etkileyecektir (Evans ve Bartolome, 1984: 11). Bu teoriye göre, iş yaşamı veya aile yaşamında problemi olmayan bireyler herhangi bir sıkıntıyla karşı karşıya kalmayacaktır. Fakat iş yaşamı ve aile yaşamından memnuniyet duymayan bireyler memnun olmama durumlarını diğer alana da aktardıkları için yaşam niteliklerinin negatif etkileneceği söylenebilir.

1.4.7. Bölünme Teorisi

Bölünme teorisi işi ve aileyi birbiri üzerinde etkisi olmayan bağımsız alanlar olarak görür ve bu nedenle bir kişinin bir alanda oynadığı rolün diğerindeki rol beklentileri üzerinde de bir etkisinin olmayacağını öne çıkarmaktadır (Evans ve Bartolome, 1984: 11). Bu nedenle bir alanda var olan baskının ortaya çıkartmış olduğu sorunlar yalnızca o alanla sınırlıdır, başka yaşam alanları içerisinde bir etkisi yoktur ya da etkileri minimal seviyede görülmektedir (Michel ve Hargis, 2008:510). Bölünme

teorisi kişinin işi ve ailesi arasında bir çizgi tanımlama ve bu çizgiyi aşmayıp, iş ve aile hakkındaki düşüncelerini, duygularını ve davranışlarını ait olmayan başka alana kasıtlı olarak kaydırmadan devam ettirebilmesidir (Edwards ve Rothbard, 2000: 181). Dolayısıyla diğer teorilerin tersine, bölünme teorisi iş ve ailenin birbirleriyle etkileşime girmedikleri hipotezini öne sürmektedir. Bu bakımdan teori gerçeği aktarmamakta ve iş ile aile arasındaki çatışma kavramına uymamaktadır.

1.4.8. Rol Teorisi

Rol teorisine göre rol çatışmaları veya bilinmezlik, bireyin yaşamak istemeyeceği durumlara sebep olabilir. Birden çok rol, roller arasındaki çatışmayı, bireyin bir rolü doldurmak için yeterli zamana ve enerjiye sahip olması ile ilişkilendirmektedir (Grandey ve Cropanzano, 1999: 351). Başka bir deyişle iki veya daha fazla rolün baskısı birbiriyle tutarsız olduğunda veya bir rolün kişiye uyguladığı baskılar diğer rolün taleplerini karşılamayı zorlaştırdığında roller arasında bir çatışma ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Dolayısıyla roller arası baskı ve çatışma iş aile yaşam çatışmasına neden olmaktadır.

1.5. İş Aile Çatışması Öncülleri ve Sonuçları

1.5.1. İş Aile Çatışması Öncülleri

Bu bölümde araştırma kapsamında ele alınan öncüllerden iş yükü, yönetici desteği, rol belirsizliği, çalışma arkadaşları desteği ve duygusal çelişki açıklanacaktır.

1.5.1.1. İş Yükü

Günümüzde çalışanların iş yerlerinde yüksek iş yükü ile karşı karşıya kaldıklarını görebilmekteyiz. İş yükü, kişiye çalışma ortamında yapabileceğinden daha fazla iş yüklemek olarak tanımlanabilir. Genel olarak iş yükü, bir çalışandan beklenen yoğun iş hacmidir (Spector ve Jex, 1998: 358). Çalışan kişi açısından bakıldığında iş yükü, işi yerine getirmek için sarf edilen enerji ve zamanı, örgüt açısından ise istenilen verimliliği belirtmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 38). İş yükü, çalışma saatlerinde uzama ve düzensizleşmeye sebep olmaktadır. Esnek olmayan çalışma saatlerinin, esnek ve düzenli çalışma saatlerine göre iş ve aile arasında daha fazla çatışmaya neden olduğu söylenebilir. Diğer bir deyişle, işgücüne katılımı artıran özellikler fazla mesai, iş sorumluluğu ve iş gezileri iş-aile çatışmasına pozitif ve anlamlı olarak etki etmektedir.

(Hill vd., 2004: 1303). Akşam vardiyası ve hafta sonu çalışmayı gerektiren işler, fazla bilgi, zaman baskısı ve işe dahil olan kişi sayısı iş yükünü belirleyen çeşitli özelliklerdir (Wallace, 1999: 801).

Günümüzde genellikle özel sektörde karşılaştığımız iş koşullarında kişilerin haftada yaklaşık 50-60 saat çalıştıkları düşünüldüğünde, zaman temelli çatışma yaşadıkları varsayılabilir. Ancak iş yükünün hem erkek hem de kadınlar için sadece zamana dayalı değil aynı zamanda duygusal çatışmalar da yarattığı gözlemlenmiştir (Wallace, 1999). Ek olarak, iş yükü yüksek olan bireyler işleri tamamlamak için işlerine daha fazla vakit ayırmakta, bu da iş ve aile arasında zamana dayalı çatışmayı arttırmaktadır (Spector vd., 2007: 811). Bu bilgilerden yola çıkılarak, iş yükünde artış yaşanması durumunda kadın otel çalışanlarının, iş yükü artışı ile beraber aile yaşamlarında yerine getirmekle yükümlü olduğu sorumluluklarının aksaması durumunda iş-aile çatışması yaşayabilecekleri düşünülmektedir, iş yükü değişkeninin iş aile yaşam çatışmasına sebep olabileceği düşünülmektedir araştırma incelenebilir.

1.5.1.2. Yönetici Desteği

Yönetici desteği çalışanlar ve yönetici arasındaki olumlu iş ilişkisini açıklayan bir kavramdır (Bhathumnavin, 2003: 79). Başka bir tanıma göre, yöneticilerin bir organizasyonun en önemli varlığının iş görenleri olduğunun farkında olmaları, çalışanların kendilerini değerli hissetmelerini sağlayan, çalışma isteğini arttıran, iş yaşamının kalitesini artırarak çalışanları her konuda destekleyen faaliyetlerin gerçekleştiği bir kavram olarak açıklanabilir (Zincirkıran vd., 2016: 977). Yönetici desteği, çalışanların örgüt temsilcilerinin olumlu davranışlarını algılama biçimidir (Eisenberger vd., 2002: 566). Başka bir ifadeyle, yöneticinin çalışana verdiği önem ve desteği çalışanın ne kadar hissettiğidir (Babin ve Boles, 1996: 60). En genel şekliyle çalışanın bir üst yöneticisinden almakta olduğu destek ve düşünüş düzeyi olarak anlatılmaktadır (Netemeyer vd., 1997: 88; Babin vd., 1996: 60; Yoon ve Lim, 1999: 925).

Çalışanlarına destek olan yönetici, iş yerinde yüksek performans elde edebilmeleri için çalışanlarının ihtiyaçlarına yönelik davranan ve çalışanlarına önem gösteren kişidir (Bhathumnavin, 2003: 79). Çalışanlar için teşvik edici bir çalışma alanı oluşturmak, iş aile yaşam çatışmasında azalma sağlamaktadır; bu sebeple

yöneticiler, çalışanların sorunlarını özgür bir şekilde dile getirebilecekleri, iş ve aile yaşamlarını önemseyen, destekleyici iş alanı oluşturmayı prensip haline getirmelidir (Lambert vd, 2006: 71). Yöneticiler iş konusunda gerektiğinde çalışanlarını destekler ise, çalışanlar iş ve aile rolleri arasında daha iyi bir denge oluşturabileceklerdir (Ekici vd., 2017: 102). Dolayısıyla yönetici desteğinin iş aile yaşam çatışmasının azalmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Fu ve Shaffer (2000:512) çalışmalarında yönetici desteğinin iş ve aile arasındaki çatışmaları en aza indirmede etkili olduğunu gösteren araştırma sonuçları bulunmaktadır. Çelik ve Turunç (2010: 32) çalışmalarında, yönetici desteğinin iş-aile arasındaki çatışmayı önemli ölçüde etkilediğini ve azalttığını tespit etmişlerdir. Bu bilgilerden hareketle, çalışanlara yönelik yönetici desteğinin, iş-aile çatışması ve buna benzeyen çeşitli problemlerin yaşanmamasına veya en aza indirgenmesine yardımcı olacağına inanılmaktadır.

1.5.1.3. Rol Belirsizliği

Toplumsal bir yapı içinde bir pozisyon için istenen davranışları rol olarak tanımlamak mümkündür (Rizzo vd., 1970: 155; Tubre ve Collins, 2000: 155). Rol teorisi, rol belirsizliğini, belirli bir organizasyonel durumu uygulamak için gerekli olan bilgi eksikliği veya yokluğu olarak tanımlar (Rizzo vd., 1970: 151). Rol belirsizliği, çalışanların rollerinin neyi gerektirdiğini, iş yerinin beklentilerini nasıl yerine getirecekleri konusunda emin olamama ve işyerinde sergiledikleri tutumlarda kararsız kalma durumu olarak ifade edilebilir (Hamner ve Tosi, 1974: 497). Kişinin işle alakalı gerekli bilgileri alamaması, ne yapması gerektiğini bilmemesi, bu bilgilerin ona eksik verilmesi ve bu sebepten beklenen davranışı sunmakta zorlanması olarak da tanımlanmıştır. (Rizzo vd., 1970: 155). Rol belirsizliği, çalışanın işini yapmak için ihtiyacı olan bilgiye sahip olmadığı hissine kapılması ve nasıl davranması gerektiğinin belirsiz olması durumunda ortaya çıkmaktadır (Walker vd., 1975: 33). Çalışma hayatlarındaki çeşitli değişiklikler nedeniyle çalışanlar genellikle belirsiz rollerle karşılaşmaktadır. Rol belirsizliği, çalışanın görev ve sorumlulukları hakkında net bilgiye sahip olmaması durumunda ortaya çıkmaktadır (Spector, 1997: 39). Bireyin görevindeki belirsizlik, iş görenin çalışma isteklerini sağlayabilmesi için daha çok psikolojik ve fiziksel çaba sarf etmesini gerektirir ve bu da iş görenin aile yaşamının isteklerini karşılayabilmesi için gerekli olan zaman ve enerjisinde azalmaya sebep olabilir. Bireyin zaman ve enerjisinin fiziksel ve psikolojik kaynaklarının sınırlı olduğu göz önüne

alındığında, iş yaşamında ortaya çıkan rol belirsizliğinin iş aile çatışması öncülerinden biri olduğu kabul edilmektedir (Michel, vd., 2011)

1.5.1.4. Çalışma Arkadaşları Desteği

Çalışma arkadaşları desteği, çalışanın birlikte çalıştığı bireylerden algıladığı desteği belirtmektedir (Giray ve Şahin,2012: 2). Çalışma arkadaşları, aynı birimde çalışan bireylerin birbirleri ile yardımlaşması, değer gösterme ve bilgi paylaşımı gibi desteklerin sağlanma seviyesi olarak açıklanmaktadır (Bilodeau, 2016: 20).

İş yaşamında kurulan arkadaşlık çalışma hayatında kişilerin birbirlerine olan desteği ve yakın ilişkiyi ifade etmektedir ve bu yakın ilişki iş yeri içerisinde birbirini benimseme, bağlılık ve güven ile gerçekleşir (Huang, 2016: 569). Başka bir deyişle çalışma arkadaşları desteği çalışanın yakın konumda olduğu ve birlikte çalıştığı bireylerden aldığı desteği belirtmeye yönelik bir kavramdır (Yoon ve Lim, 1999: 924). Bu durumda çalışma arkadaşları desteği, benzer örgüt içerisindeki diğer bireylerle karşılıklı yardımlaşmayı içermektedir (Mossholder vd., 2005: 609). Çalışma arkadaşları desteği, iş görenin iş ve aile sorumluluklarına yardımcı olabilmek için çalışmalarını tamamlama, vardiya değiştirme, çalışanın bir aile etkinliği nedeniyle veya zorunlu bir nedenle kaçırdığı bilgi ve materyalleri sağlama, işten erken ayrılan bir çalışanın pozisyonunu doldurmak gibi belirli davranışları içerir (Gülen Aydın 2019: 147). Bazı araştırmalar çalışma arkadaşları desteğinin iş aile çatışmasının azalmasında etkili bir rol oynadığını göstermektedir (Frone ve diğ. , 1997; Kossek ve diğ. ,2011). Örneğin, bir çalışan ailevi sorumluluklarını yerine getirebilmek için işten erken ayrıldığında, çalışma arkadaşları bu aile taleplerini anlıyor ve destekliyorsa, çalışan daha az stres yaşayacak ve daha az iş-aile çatışması yaşayacaktır (Gülen Aydın 2019: 147).

1.5.1.5. Duygusal Çelişki

Kurumların personelden sergilemesini beklediği duygularla, kişinin gerçekte hissettiği duygu arasındaki uyumsuzluk duygusal çelişkiyi ifade etmektedir (Middleton, 1989: 199). Duygusal çelişki kuruluşlar tarafından arzu edilen, personellerin görünüşlerinde değişiklikler yaparak (örneğin yüz ifadeleri, jestler ve tonlama gibi) duyguları hissediyormuş gibi yansıtması olarak ifade edilir (Chu ve Murrmann, 2006:1182). Başka bir deyişle, çalışanların gerçek duyguları ile gösterdikleri duygular arasında ortaya çıkan çatışma veya tutarsızlıktır (Morris ve Feldman, 1996: 992).

Yalnızca gösterilenle hissedilen arasındaki farkı vurgulamaktadır (Ashforth ve Humphrey 1993: 94). Çalışan kişi, duygusal çelişki içindeyken yani rol yapması gerektiğinde gösterdiği duygunun bir parçası olmayıp sadece yüz ifadeleri veya beden dili ile kendisinden beklenen duygusal davranışı gerçekleştirir (Hochschild, 1983: 36).

1.6. İş-Aile Çatışması Sonuçları

Bu bölümde araştırma kapsamında ele alınan sonuçlardan yaşam tatmini, aile tatmini, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve iş gören hizmet performansı açıklanacaktır.

1.6.1. Yaşam Tatmini

Yaşam tatmini bireyin yaşamına ilişkin görüş ve izlenimlerinin geneli veya bireyin yaşamıyla alakalı genel tutumunun toplamı olarak belirtilebilir (Rice vd., 1992: 156). Başka bir ifade ile yaşam tatmini bireyin kendi yaşamının sevdiği ya da sevmediği taraflarını kısaca gözden geçirmesidir (Heller vd., 2004: 575). Kişinin yaşamıyla ilgili kendi bilincine varmış olması duygu ve düşüncelerini kendisi daha iyi bileceği için yaşam tatmini seviyesinin gözlemlenmesi bizzat bireyin tarafından yapılır (Chiang, 2010: 4). Birey kendi hayatında mutlu olduğu şeyleri değerlendirerek yaşam tatmininin açığa çıkmasını sağlamaktadır (Piccolo vd., 2005: 967-968). Kişinin içinde bulunduğu pozitif durumlar yaşam tatmini seviyesinin artmasına neden olurken, negatif durumlar ise yaşam tatmini seviyesinin azalmasında etkili olmaktadır (Zhao vd., 2011: 49-51). İfade edilen tanımlarlarda da görüldüğü üzere yaşam tatmini, bireyin tüm yaşamını ve yaşamına yönelik sahip olduğu genel davranışları göz önünde bulundurarak yaptığı bir değerlendirme sonucunda meydana gelen olumlu ya da olumsuz yargılar olarak anlatmak mümkündür (Saldamlı, 2008: 700).

1.6.2. Aile Tatmini

Aile tatmini, kişinin aile bireylerinden memnun olma durumu olarak tanımlanmaktadır (Kiecolt 2003: 24). Bu ilişkiler hayat arkadaşı, çocuk, kardeş ve ebeveyn bağlarını ifade eder. (Carver ve Jones, 1992: 72). Çalışanın olumlu algısı yüksek düzeyde memnuniyet ifade ederken, olumsuz algı düşük memnuniyet olarak tanımlanmaktadır (Ji vd., 2002: 170). Önceki çalışmalar iş-aile çatışmasının aile tatminiyle olumsuz olarak ilişkili olduğunu varsaymıştır (örn.Rice, Frone, McFarlin, 1982), Yani iş ve aile arasındaki çatışma arttıkça aile memnuniyeti azalmaktadır (Doruk, 2008: 64).

İş-aile çatışması yaşayan birey çalışma yaşamındaki sorumluluklarını yerine getirmeye çalışırken aile sorumluluklarına zaman ayıramayacak bununla birlikte bireyin aile tatmini düşecek, ailesinin de ondan beklediklerini karşılayamadığı için zamanla iletişimleri güçsüzleşecektir (Rice vd., 1992: 163).

1.6.3. İş Tatmini

İş tatmini, bireylerin işlerinden ne kadar memnun olduklarına ilişkin tutumlar olarak ifade edilebilir (Bruck vd., 2002: 338). Basit bir şekilde aktarmak gerekirse, iş tatmini, iş görenlerin işleri ile alakalı hisleri ve genel değerlendirmesi anlamına gelmektedir (Kim vd., 2005: 174). Bunun yanında iş tatmini, bireyin iş tecrübesi sonrasında meydana gelen bir tutumdur ve iş görenlerin iş deneyimlerine göre değişen işlerine veya işlerinin bazı yönlerine karşı sergiledikleri tepki olarak ifade edilir (Mowday vd., 1979: 226). Bir personelin iş veya iş hayatını değerlendirdikten sonra sonuçtan duyduğu memnuniyeti veya ulaştığı olumlu tutumları iş tatmini olarak ifade etmek mümkündür (Greenberg ve Baron, 1997: 178). Başka bir deyişle bireyin beklediği maddi ve duygusal kazanımların, elde edilen kazanımlarla eşit olması durumunda iş tatmini oluşmaktadır (Erdil vd., 2011: 18).

1.6.4. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, personelin çalışma koşullarından memnuniyetsizliği veya kişisel sorunları nedeniyle ortaya çıkan ve uygulamaya geçirilmemiş, sadece çalışanın ayrılma planını içeren düşüncelerdir (Kara, 2018: 738). Başka bir tanımla, bireylerin iş şartlarından yeterince doyum sağlayamaması sonucunda ortaya çıkan yıkıcı bir davranış olarak ifade edilmektedir (Rusbult vd., 1988: 599). İşten ayrılma niyeti, bireylerin işe yönelik olumsuz düşüncelerinin artması sonucunda fırsat buldukları anda bulunduğu işten ayrılma isteğidir. Bu bağlamda işten ayrılma niyetinin bireysel olarak değerlendirilebilecek bir tercih davranışı olduğu söylenebilir (Mobley vd., 1979: 493). İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler arasında, örgüt içerisinde bireyin davranışlarını yönlendiren normlar, çalışma arkadaşları ile olan ilişkiler, işin beklentileri, iş ücreti, iş şartları, ve rol talepleri olarak aşamalandırılabilir (Kim ve Jogaratnam, 2010: 320). Buna yönelik en basit ifadeyle, kuruluşlar çalışanda bu niyetin oluşmasına neden olan sorunları belirlemeli ve ardından bu sorunları ortadan kaldırmak için harekete geçmelidir (Tett ve Meyer, 1993: 259). İşten ayrılma niyetine engel olmak için harekete

geçen yöneticilerin, esnek çalışma saatleri uygulaması, günlük ve haftalık çalışma saatlerinin yoğunluğunun azaltılması, çalışanların iş yaşamı haricindeki hayatlarına karşı hassas olması beklenmektedir (Scmidt ve Kleinbeck, 1990: 112).

1.6.5. İş Gören Hizmet Performansı

İş performansı, belli bir çalışma alanında görevli olan kişilerin, işin her sürecinde çalışmaya katılım gösterdikleri ve verilen görevleri yerine getirmek için çaba sarf ettikleri, işletmeye her anlamda katkı sağlamaya yönelik faaliyet göstermeleri olarak tanımlanabilir (Borman ve Motowidlo, 1997: 99). Hizmet sektöründe, verilen hizmet kadar müşterinin hizmet sunumu sırasındaki deneyimi de önem arz etmektedir. (Bowen ve Schneider, 2014: 9; Bowen ve Waldman, 1999: 164, 165). Hizmet performansı, hizmet sunumuyla doğrudan bağlantılı olan davranışlar (müşterileri isteklerini yerine getirme ve onlara yardımcı olmak) olarak tanımlanmaktadır (Liao ve Chuang, 2004: 42), Daha özgül olarak, hizmet verimliliği, resmi iş tanımları ve standart hizmet prosedürleri kullanılarak temel hizmet görevlerinin yerine getirilmesini veya müşterilere hizmet verirken gösterilen eylemlerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya yardımcı olmayı içeren hizmet endüstrisindeki davranışı ifade eder (Raub ve Liao, 2012: 653).

Resmi görev tanımlarının yerine getirilmesi ve görev tanımlarının ötesine geçerek ek roller yerine getirilmesi işgören hizmet performansının temelidir. Yalnızca görev performansına odaklanmak hizmet performansının tam bir değerlendirilmesi sunmamaktadır. (Prentice vd., 2013: 203). Dolayısıyla işgören hizmet performansı müşteri odaklı görev performansı ve müşteri odaklı rol ötesi performanstan oluşmaktadır. Bu nedenle işgören hizmet performansı işyerinde çalışanların hem rol içi hemde rollerinin ötesine geçerek konuklara yönelik yerine getirdikleri davranışları ifade etmektedir (Gürlek, 2019: 51; Gürlek ve Uygur, 2022: 208).

İKİNCİ BÖLÜM

TURİZM SEKTÖRÜNDE KADIN ÇALIŞANLAR

Gelişmiş ve gelişmeye devam etmekte olan ülkeler açısından turizm, sosyal ve ekonomik anlamda ülkenin büyümesi bakımından epeyce seçkin bir sektördür (Kazoğlu, 2018: 6). Temelinde kişiler arası ilişkiler barındıran turizm sektörü, çeşitli sosyo kültürel yapılara sahip toplumlarla birbirini etkileme halindedir (Duran, 2009: 1). Turizm sektörü emek yoğun bir hizmet sektörü olmasından dolayı birbirinden farklı birçok sektörde değer zinciri rolüyle her insanın beceri seviyesine göre iş olanağı sağlamakta olan bir sektör konumundadır (Kaya, 2017: 7).

Emek yoğun olan bu sektörde insan emeği olmadan yapılabilecek işlerin sınırlı olması nedeniyle erkek ve kadın istihdamı gün geçtikçe artmaktadır (Tekin, 2017: 670). Turizm sektörü, kadın istihdamı açısından bir fırsat alanıdır sektörde kadınların bilgi ve becerilerine dayalı birçok iş alanı bulunmaktadır ve kadınlar için yeni istihdam alanları yaratır (Duffy vd., 2015: 72). Turizm sektörü, farklı beceri ve bilgi düzeylerine sahip kadınlara iş alanı imkanları sağladığı için emek yoğun olarak tanımlandığı gibi kadın yoğun olarak da tanımlanmaktadır. (Cave ve Kılıç, 2010: 285; Akoğlu Kozak, 1996: 16). Turizmin bir hizmet sektörü olması, kadınların bilgi ve becerilerine yönelik iş alanlarının turizm sektöründe olması, iş saatleri, mevsimsel yapı ve mekânsal yoğunlaşma nedeniyle kadınların ağırlıklı olarak bu sektörde yer aldığını açıklamaktadır (Şit, 2016: 106).

Kadınların turizm sektöründe iş alanı, başka sektörlerle karşılaştırıldığında çok daha fazladır (Dinçer vd., 2016: 382). Kadın çalışanlara yönelik cinsiyete dayalı ayrımcılık olsa da, turizm sektörünün hala kadınlar için geniş bir iş alanı oluşturduğu görülmektedir (Cukier vd., 1996: 252).

2.1. Çalışma Hayatında Kadın

İnsanlığın başlangıcından beri var olan çalışma kavramı altında, kadınlara nitelik gerektirmeyen vasıfsız işler verilirken, günümüzde olduğu gibi iş hayatına atılmaları, ekonomik hayata katılımları 18. yüzyılın sonlarına doğru gerçekleşmiştir (Yılmaz, Bozkurt ve İzci, 2008: 91). Geleneksel yapıda çoğunlukla kendi işleri ile sınırlı kalan kadınların asli görevi, evdeki aile ve çocukların bakımındır (Doğramacı, 1989: 118). Kadınlar ekonomik olarak bağımsız olmaya, uzmanlaşmaya ve kendileri için çalışmaya çabalasalar da, bu arzularını arka plana itmekte ve erkeklere göre aile ve ev işlerine daha fazla zaman harcamaktadırlar. (Uygur, 2018: 16). Bu bakımdan erkekler kendilerine biçilen bu toplumsal rolle ekonomik olarak üretken hale gelmekte ve toplumsal değer kazanmakta; Öte yandan kadınlar ekonomik olarak erkeğe bağımlı kaldıkları ve günlük yaşam aktiviteleri gelir getirmediği için toplumsal değersizliğe, yani ikincil bir aktör rolüne düşürülmektedir. (Özan, 2009: 16).

Bu nedenle özellikle az gelişmiş ülkelerde vasıfsız işçi olarak çalışan kadınlarla ilgili olarak, kadınların çalışma hayatına katılmasının ve kazançlı işlerde çalışmasının ne kadar özgürleştirici olacağı düşünülmelidir. (Koray; Demirbilek; Demirbilek 1999: 1-2). İş dünyasına farklı nedenlerle ya da farklı yollardan giriş yapan kadınlar, birçok alanda başarılı olan ve topluma önemli katkılar sağlayan kişilikler haline gelmişlerdir. Kadınların işgücü piyasasına katılımıyla hem ekonomik hem de sosyal ilerlemenin daha hızlı olabileceğini ve dolayısıyla refah düzeylerinin daha hızlı yükselebileceğini hem erkekler hem de kadınlar kabul etmişlerdir (Taşbaş, 2010: 98).

2.2. Çalışan Kadınların İş-Aile Çatışması

İş-aile çatışması toplumun dikkatini çekmeyi hak eden öncelikli ve önemli bir konudur (Netemeyer vd., 1996: 400). Kadın çalışan sayısındaki artış sebebi ile iş-aile çatışması daha çok konuşulan bir mevzu haline gelmiştir. Her geçen gün kadınların eğitim seviyelerinin yükselmesine ile eğitilmiş kadın çalışan sayısı çoğalmakta ve daha fazla evli kadın çalışma yaşamına atılmaktadır (Uğur Gök, 2019: 12).

Çalışma yaşamına katılma oranları giderek artan kadınlar, aile içi rollerini ve iş rollerini aynı anda gerçekleştirmeye çalışırken iş-aile çatışması ile yaşayabilmektedir (Kumari, 2015: 37). Evli ve çocuklu kadınların, çocuğu olmayan ve bekar kadınlara

kıyasla iş aile çatışması yaşama olasılığı daha yüksektir (Uen ve Tsuei, 2001: 65-91). Voydanoff (1988: 756) tarafından yapılan bir araştırmada, kadınlarda iş yükü baskısı ve çalışma saatlerinin iş-aile çatışması ile olumlu ve anlamlı bir ilişkisi olduğu bulunmuştur. Kadınların iş-aile çatışmalarının işlerinde olumsuz yönler yarattığı tespit edilmiştir (Arslan, 2012: 111-112). Bunun nedeninin ise çalışan kadınların iş ve ailede erkeklere göre çok fazla role sahip olmaları olduğu söylenebilir (Çarıkçı vd., 2010: 56). Bunların sonucunda kadınların çalışma hayatındaki artan rolü ve aile hayatındaki birçok sorumlulukla birleşince, kadınların iş ve günlük özel hayatlarını dengelemeleri giderek zorlaşmaktadır (Bekmezci ve Mert, 2013: 465).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HİPOTEZ GELİŞİMİ

Kaynakları korunumu teorisi iş-aile çatışmasını öncül ve sonuçlarına açıklamak için faydalı bir teorik çerçeve sunmaktadır (Grandey ve Cropanzano, 1999). Kaynakların korunumu teorisine göre, bireyler değerli kaynaklara sahip olmak, elde tutmak, korumak ve geliştirmek için emek göstermektedirler (Hobfoll, 1989; Hobfoll, 2001). Kaynaklara koşullar (örneğin evlilik) nesneler (örneğin ev, araba), enerjiler (zaman, fiziksel ve zihinsel enerji), ve kişilik özellikleri (örneğin iyimserlik) örnek verilebilir. Kaynaklar iki temel süreçte kazanılır veya kaybedilir: kaynak kaybı ve kaynak kazanımı. Kaynak kaybı süreci, kaynak kaybı veya kaynak kaybı tehdidi olduğunda stresin ortaya çıkacağını ve kaynak kaybı durdurulmadığında bunun giderek daha fazla kaynağın kaybolduğu bir kayıp sarmalına neden olacağını vurgular. Kaynak kazanımı süreci ise ilk kaynakların zamanla biriken daha fazla kaynak üretmeye yardımcı olabileceğini ve sonuçta kaynakların bir kazanç sarmalına neden olacağını belirtir (Hobfoll, 2002; Van Steenbergen vd., 2014).

Bu araştırmada iş yükü, rol belirsizliği ve duygusal çelişki çalışanların zaman, enerji, fiziksel açıdan kaynaklarını azaltan unsurlar olarak görülürken, yönetici desteği ve çalışma arkadaşları desteği ise kaynakları tahkim eden unsurlar olarak görülmektedir. Diğer yandan, bu araştırmada yaşam tatmini, aile tatmini, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve iş gören hizmet performansı ise iş aile çatışmasının kaynakları tüketmesi sonucu meydana gelen sonuçlar olarak görülmektedir.

Bir etki alanındaki herhangi bir kaynak kaybı, başka bir etki alanında kaynak kaybına neden olmaktadır. Dolayısıyla bireyler yoğun iş talepleriyle karşı karşıya kaldıklarında enerjilerini ve dikkatlerini bu taleplerle başa çıkmaya harcarlar ve bu nedenle enerji kaynakları kaybı yaşarlar. İşyerinde temel enerji kaynakları tükenen bireyler, aile ile ilgili talepleri karşılayamayabilir ve bu da iş-aile çatışmasını tetikler (Raja vd., 2018). Bu nedenle iş yükü, rol belirsizliği ve duygusal çelişki gibi iş ile ilgili talepler bireylerin enerji ve zamanını harcayabilir ve böylece bireylerin aile ilgili talepleri yerine yeterince yerine getirememesine yol açabilir. Her ne kadar tek bir araştırmada iş-aile çatışmasının öncülleri bu araştırmada olduğu kadar kapsamlı ele alınmasa da, bazı araştırmalar ayrı ayrı iş-yükü (Voydanoff, 1988; Ilies vd., 2007), rol

belirsizliği, (Adkins ve Premeaux, 2012; Acun, 2016) gibi değişkenlerin iş-aile çatışmasını olumlu olarak etkilediği tespit etmişlerdir. Diğer taraftan bireyler kaynak kazanç ile karşı karşıya kaldıklarında, aile rollerini yerine getirmek için kaybolan kaynaklarını telafi edebilirler (Braunstein ve Bercovitz, 2013). Örneğin birkaç araştırma çalışma arkadaşları desteği (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2009; Wang vd., 2012) ve yönetici desteğinin (Ekici vd., 2017) iş-aile çatışmasını olumsuz olarak etkilediğini ortaya koymuştur. Bu nedenle çalışma arkadaşları desteği ve yönetici desteğinin bir iş kaynağı olarak iş-aile çatışmasını azaltacağı ileri sürülebilir. Yukarıdaki argümanlara dayanarak aşağıdaki hipotezler ileri sürülmüştür.

H1: İş yükü iş-aile çatışmasını olumlu ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H2 Rol belirsizliği iş-aile çatışmasını olumlu ve anlamlı olarak etkilemektedir

H3 Duygusal çelişki iş-aile çatışmasını olumlu ve anlamlı olarak etkilemektedir

H4 alışma Arkadaşları Desteği iş-aile çatışmasını olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H5 Yönetici Desteği iş-aile çatışmasını olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir

Kaynakların korunumu teorisine göre kaynak kaybı başka kaynakların kaybolmasına neden olur ve böylece kayıp sarmalı oluşmaktadır (Singh vd., 2018). İş-aile çatışması kaynak kaybına neden olan bir çatışma türüdür ve bireyin diğer kaynaklarının da tükenmesine neden olur (Nohe ve Sonntag, 2014). Bundan dolayı iş aile çatışması yaşayan bireylerin yaşamlarının diğer alanlarında da kritik kaynakları kaybetmeleri muhtemeldir. Bireyler aile ve sosyal rollerinde harcayabilecekleri daha az kaynağa sahip olabilirler ve böylece aile ve sosyal rollerdeki performansları düşebilir (Selvarajan vd., 2013). Dolayısıyla, iş-aile çatışması yaşayan birey ailesi ve sosyal çevresi için yeterli kaynak tahsis edemeyeceği için daha düşük aile tatmini ve yaşam tatmini yaşayabilir (Allen vd., 2020). Her ne kadar tek bir araştırmada iş-aile çatışmasının sonuçları bu araştırmada olduğu kadar kapsamlı ele alınmasa da, bazı araştırmalar ayrı ayrı iş-aile çatışmasının aile tatmini (Brough, O'Driscoll & Kalliath, 2005) ve yaşam tatmini (Dursun ve İştar 2014) ile olumsuz olarak ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir.

Kaynakların korunumu teorisi hem iş hem de aile rollerini dengeleme sürecinde kaynakların kaybedildiğini ileri sürmektedir (Grandey ve Cropanzano: 1999). Bu potansiyel veya fiili kaynak kayıpları bireyin iş yaşamını da olumsuz olarak etkilemektedir (Talukder, 2019). Örneğin, araştırmalar ayrı ayrı iş-aile çatışmasının iş tatmini (Türker ve Çelik, 2019) ve hizmet performansı (Hanif ve Naqvi 2014) ile olumsuz; işten ayrılma niyetiyle (Seçilmiş & Kılıç, 2017) olumlu ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Dolayısıyla bireyler iş-aile çatışmasında meydana gelen kaynak kaybı nedeniyle işi için daha az çaba harcayabilir ve böylece iş tatmini ve hizmet performansı düşebilir ve işten ayrılma niyeti ortaya çıkabilir.

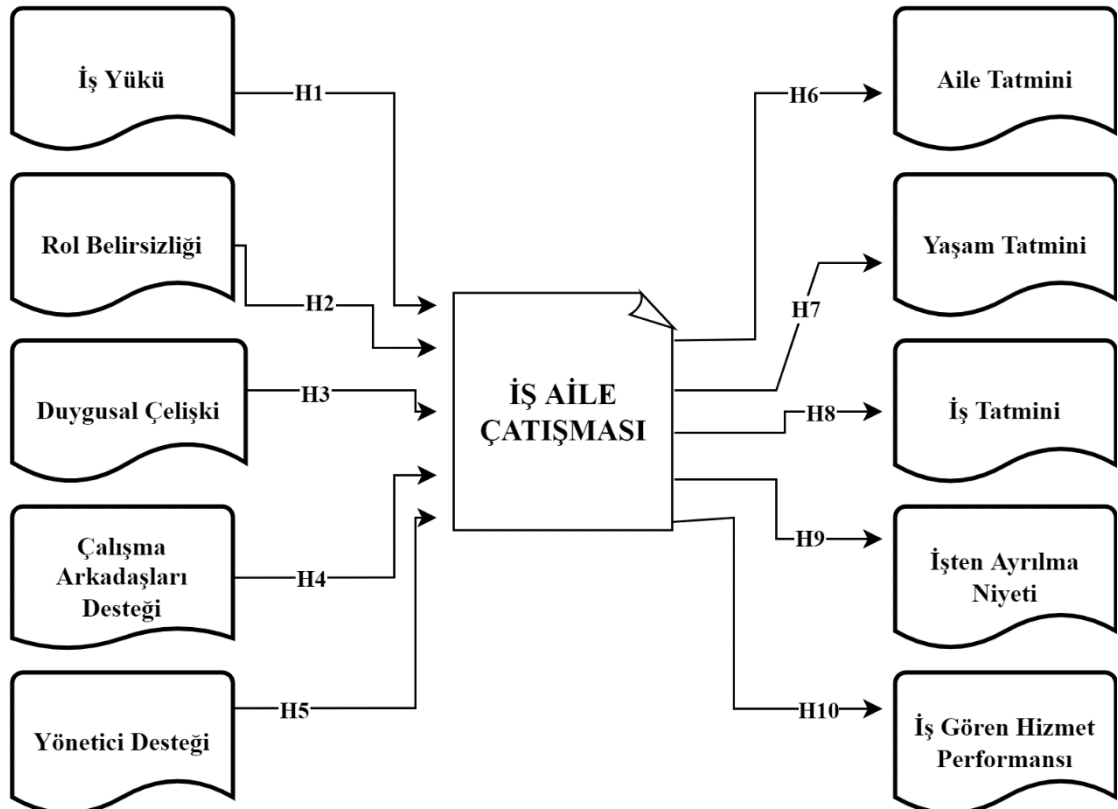
H6: İş-aile çatışması aile tatminini olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H7: İş-aile çatışması yaşam tatminini olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H8: İş-aile çatışması iş tatminini olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H9: İş-aile çatışması işten ayrılma niyetini olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H10: İş-aile çatışması hizmet performansını olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

4.1.Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Antalya ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan kadın çalışanlardan oluşmaktadır. Araştırma için Antalya İlının seçilmesinin sebebi Türkiye'nin en çok turist çeken ve daha çok konaklama tesisinin bulunduğu destinasyon olmasıdır (Gürlek, 2021). İkinci olarak örnekleme yalnızca 5 yıldızlı otel işletmelerinin dâhil edilmesindeki maksat, 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan kadınların daha fazla iş aile çatışması yaşayabilecek olmasıdır.

Antalya'da 5 yıldızlı otel sayısının çok olması da örneklemin 5 yıldızlı otel işletmelerinden oluşmasına olanak sağlamıştır (Demirdelen 2013: 61). Örneklem yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmacı anketler için veri toplanacak otellerin insan kaynakları departmanı ile telefon görüşmesi yaparak araştırmanın hedeflerini ve anketin içeriğini açıklamıştır. Görüşmeler sonucunda 23 tane 5 yıldızlı otel çalışmaya katılım sağlamayı onaylamıştır. 2021 yılının ikinci haftasında anketlerin bir kısmı araştırmacı tarafından elden teslim edilmiş olup, bir kısmı da mail ile her bir otele gönderilmiştir.

Anket sorularında doğru cevapları elde edebilmek için, bütün katılımcılara gizlilik sağlanmıştır. Anket katılımcılarından anketleri özenli ve eksiksiz bir şekilde doldurmaları, gizliliklerini korumak için anketleri zarflamaları ve sonrasında insan kaynakları bölümüne ulaştırmaları istenmiştir. Otel yönetiminden yalnızca araştırmaya katılım sağlamak isteyen çalışanlara anket verilmesi talep edilmiştir. Otellere toplam 1110 anket teslim edilmiş ve ekim ayının ilk haftasında geriye 867 anket geri dönmüştür.

Otellerden toplanan anketler ayrıntılı bir şekilde kontrol edilmiş ve eksik ve kullanılamayacak olan anketler veri setine dahil edilmemiştir. Anketlerin incelenmesi sonucunda 511 kullanılabilir anket elde edilmiştir. Geri dönüş oranı % 46'dır. Antalya ilinde 5 yıldızlı otellerde çalışan toplam kadın sayısı hakkında bir bilgi bulunmamaktadır. Evrenin tam olarak tespit edilemediği durumlarda 384 örneklem boyutu yeterli kabul edilmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 89).

4.2.Ölçekler

Araştırma da 1 (Kesinlikle Katılmıyorum) ve 5 (Kesinlikle Katılıyorum) arasında değişen 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Kullanılan değişkenlere ait ölçeklerin bazıları İngilizce alanyazınından alınan ölçeklerdir. İngilizce alanyazınından alınan ölçekler Brislin (1970) tarafından ileri sürülen ters çeviri yöntemi kullanılarak ölçekler Türkçeye çevrilmiştir. Türkçeye uyarlaması olan ölçekler için ise ayrıca dilsel geçerlik çalışması yapılmamıştır.

Araştırma kullanılan ölçeklere ait ifadeler Tablo 1 'de gösterilmiştir.

İş Yüğü

İş Yüğü Price (2001) tarafından geliştirilen dört ifade ve tek boyutta oluşan ölçek kullanılarak ölçülmüştür.

Yönetici Desteğı

Yönetici desteğı Anderson vd., (2002) tarafından geliştirilen altı ifade ve tek boyuttan oluşan ölçek kullanılarak ölçülmüştür.

Duygusal Çelişki

Duygusal çelişki Chu ve Murrmann (2006) tarafından geliştirilen 11 ifadeli ve tek boyutlu ölçek kullanılarak ölçülmüştür.

İş Arkadaşları Desteğı

İş arkadaşları desteğı Giray ve Şahin (2012) tarafından geliştirilen 9 ifadeli ve tek boyutlu ölçek kullanılarak ölçülmüştür.

Rol Belirsizliğı

Rol belirsizliğı Rizzo vd., (1970) tarafında geliştirilen 6 ifadeli ve tek boyutlu ölçek kullanılarak ölçülmüştür.

İş-Aile Çatışması

İş-aile çatışması Netemeyer vd., (1996) tarafından geliştirilen 5 ifadeli ve iki boyutlu ölçek kullanılarak ölçülmüştür. Araştırma da ölçeğın tek boyutu kullanılmıştır.

İşgören Hizmet Performansı

İşgören hizmet performansı Liao ve Chuang (2004) çalışmasında elde edilen ölçek kullanılarak ölçülmüştür. Ölçeğin Türkçe geçerliği Gürlek (2019) tarafından yapılmıştır. Ölçek tek boyut ve 7 ifadeden oluşmaktadır.

İş Tatmini

İş tatmini Jaramillo vd., (2006) çalışmasından alınan 3 ifadeyle ölçülecektir. İş tatmini, kişinin işinden genel bir memnuniyet düzeyi olarak ele alınmıştır.

Yaşam Tatmini

Yaşam tatmini Diener vd., (1985) tarafından geliştirilen 5 ifade ve tek boyuttan oluşan ölçek kullanılarak ölçülmüştür.

Aile Tatmini

Aile tatminini ölçmek için Brayfield ve Rothe'nin (1951) ölçeğinin aile alanına uyarlanan hali (Karatepe ve Uludağ, 2008) kullanılmıştır. Ölçek tek boyut ve 5 ifadeden oluşmaktadır.

İşten Ayrılma Niyeti

İşten Ayrılma Niyetini ölçmek için Wayne vd., (1997) çalışmasından elde edilen 3 ifadeli ölçek kullanılarak ölçülmüştür. Ölçek Küçükusta (2007) tarafından Türkçeye çevrilmiştir.

Tablo 1: Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Netemeyer vd., 1996	İş Aile Çatışması
	İşimin talepleri ev ve aile hayatımı etkiliyor.
	İşimin kapladığı zaman, ailevi sorumlulukları yerine getirmeyi zorlaştırıyor.
	Evde yapmak istediğim şeyleri, işimin talepleri nedeniyle yapamıyorum.
	İşim, aile görevlerini yerine getirmeyi zorlaştıran bir gerginlik yaratıyor.
	İş Yükü
	İşimde her şeyi halletmek için yeterli zamanım yok.

Price, J. L. 2001	İş yüküm ağır. İşimde çok çalışmak zorundayım. İşimde çok hızlı çalışmam lazım.
Rizzo vd., 1970	Rol Belirsizliği Ne kadar yetkim olduğu konusunda kararsızım. İşim için net, planlanmış amaç ve hedeflerim yok. İşteki sorumluluklarımın ne olduğunu bilmiyorum. İşte benden tam olarak ne beklendiğini bilmiyorum. Görevimin açıklaması ne yapılması gerektiği konusunda net değil. Zamanımı düzgün bir şekilde bölemiyorum.
Anderson vd., 2002	Yönetici Desteği İşle ilgili bir sorunum olduğunda amirim destek veriyor. Amirim adildir ve çalışanların kişisel veya ailevi ihtiyaçlarına yanıt verirken kayırmacılık yapmaz İlgilenmem gereken ailevi veya kişisel işim olduğunda, yöneticim beni idare eder. Yöneticim, işimi etkileyen kişisel veya ailevi konular hakkında konuşurken anlayışlı oluyor. Amirimle kişisel veya ailevi konuları gündeme getirirken kendimi rahat hissediyorum. Yöneticim, iş taleplerinin kişisel ve aile hayatım üzerindeki etkilerine gerçekten önemsiyor.
Giray, M. D. ve Şahin, D. N. 2012	Çalışma Arkadaşları Desteği Çalışma arkadaşlarım bir derdim olduğunda yakın ve anlayışlı davranırlar. Çalışma arkadaşlarım işimle ilgili sorunları dinlemeye her zaman için hazırdırlar. Çalışma arkadaşlarım işimi yapmamda yardımcı olurlar. Çalışma arkadaşlarım konuşmaya ihtiyaç duyduğumda beni dinlerler. Çalışma arkadaşlarım bir işi iyi yaptığımda beni takdir ederler. Çalışma arkadaşlarım işler çıkmaza girdiğinde güvenebileceğim kişilerdir. Çalışma arkadaşlarım hayatımı kolaylaştırırlar. Çalışma arkadaşlarım yönetimle bir sorun yaşadığımda bana arka çıkarlar. Çalışma arkadaşlarım hasta olduğum ve işte olmadığım zamanlarda işlerimi üstlenirler.
	Duygusal Çelişki

Chu, K. H. L., ve Murrmann, S. K. 2006	Müşterilerle etkileşim kurarken iyi bir ruh hali taklidi yapıyorum. Müşterilerle ilgilenirken gösterdiğim duyguları taklit ederim. İşim için doğru duyguları ifade etmek için adeta maske takıyorum. Müşterilere gösterdiğim duygular gerçekten hissettiğim duygulardan farklıdır. Müşterilere gerçekte hissettiğimden farklı bir şekilde davranırım. Müşterilerle uygun bir şekilde ilgilenmek için bir eylemde bulunurum. Müşterilerle etkileşimlerim çok robotik. Gerçekte hissetmediğim duyguları sergilerim. Müşterilerle ilgilenirken gerçek duygularımı örtmek zorundayım. İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissetmiyorum. İçimde hissettiğim aynı duyguları müşterilerden saklarım.
Diener, E vd., 1985	Yaşam Tatmini Çoğu yönden hayatım idealime yakındır. Hayatımın koşulları mükemmel. Hayatımdan memnunum. Şimdiye kadar hayatta istediğim önemli şeyleri aldım. Hayatımı yeniden yaşayabilseydim, aynı hayatı yeniden yaşamak isterdim
Brayfield, A. H., ve Rothe, H. F. 1951 Karatepe, O. M., & Uludag, O. 2008	Aile Tatmini Aile hayatımda gerçek bir zevk buluyorum. Aile hayatımı ortalama bir insandan daha çok seviyorum. Aile hayatımdan nadiren sıkılırım. Çoğu gün ailem için hevesliyim. Aile hayatımdan oldukça memnun hissediyorum.
Jaramillo, F., Prakash, J. P., & Solomon, P. (2006).	İş Tatmini Genel olarak işimi seviyorum. Her şeyi hesaba kattığımda, işimden memnunum. Genel olarak burada çalışmayı seviyorum.
	İşgören Hizmet Performansı

Liao, H., ve Chuang, A. 2004 Türkçeye uyarlayan: Gürlek, 2019	Müşterilere içten ve yardım edici davranırım. Müşterilere hızlı bir şekilde hizmet sunarım. Müşterilerin neyi arzu ettiği öğrenmek için onları iyi bir şekilde dinlerim. Hizmetin özelliklerini ve avantajlarını müşterilere açıklarım. Müşterilerin beğenebileceği, ancak aklına gelmeye hizmetleri onlara öneririm. Gerektiğinde müşterilere yardım ederim. Müşteri itirazlarının üstesinde gelmek için hizmetin özelliklerini ve yararlarını müşterilere açıklarım.
Wayne vd., 1997 Türkçeye uyarlayan: Küçükusta, D. 2007	İşten Ayrılma Niyeti Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum. Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım. Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum

4.3. Veri Analizi

Bu araştırmada verilerin analizinde Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi / Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM) kullanılmıştır (Hair vd., 2017; Uşaklı ve Küçükergin, 2018). PLS-SEM keşifsel araştırmalarda, karmaşık araştırma modellerinin test edilmesinde ve normallik varsayımı sağlanamadığında kullanılması tavsiye edilmektedir (Hair vd., 2019). İş-aile çatışmasının öncülleri ve sonuçları turizm alanyazınında tek bir araştırmadan bu araştırmada olduğu kadar kapsamlı bir şekilde incelenmemiştir. Araştırma modeli karmaşık bir ilişki yapısına sahiptir. Önceki çalışmalar (Hair vd., 2017; Merli vd., 2019) takip edilerek çok değişkenli çarpıklık ve basıklık değerleri şu adreste bulunan yazılım kullanılarak incelenmiştir: <https://webpower.psychstat.org/models/kurtosis> . Mardia'nın çok değişkenli çarpıklık değeri ($\beta = 1896.523$, $p < 0.01$) ve Mardia'nın çok değişkenli basıklık değeri ($\beta = 5812.328$, $p < 0.01$) verinin normal dağılmadığını göstermiştir. Dolayısıyla PLS-SEM bu araştırma için uygun bir analiz aracıdır.

4.4.Tanımlayıcı İstatistikler

Katılımcıların demografik bilgileri Tablo 2'de gösterilmiştir. Araştırmaya katılan 511 kadın çalışanın; %20,9'u ilköğretim, %29,7'si ortaöğretim, %26,2'si önlisans, %21,9'u lisans, 1,2'si lisansüstü mezunudur.

%21,5'i 18-24 yaş arası, %26,8'i 25-31 yaş arası, %26,0'sı 32-38 yaş arası, %14,9'u 39-45 yaş arası, 10,8' ise 46 ve üzeri yaş aralığındadır. %21,5'i 18-24 yaş arası, %26,8'i 25-31 yaş arası, %26,0'sı 32-38 yaş arası, %14,9'u 39-45 yaş arası, 10,8' ise 46 ve üzeri yaş aralığındadır. %51,5'i 0-5 yıl, %23,7'si 6-10 yıl, %11,7'si 11-15 yıl, %7,0'si 16-20 yıl, %6,1'i 21 yıl ve üzeri yıl otel endüstrisinde çalışmaktadır. %53,6'sı evli, %45,6'sı bekar, 0,8'i ise diğer(boşanmış) medeni durumuna sahiptir.

%80,4' çalışan, %14,1'i şef, %5,5'i müdür pozisyonunda çalışmaktadır. %42,7'si çocuk sahibi değilken %20,7'si 1 çocuk, %27,4'ü 2 çocuk, %7,6'sı 3 çocuk, %1,0'i 4 çocuk, %0,6'sı 5 ve üzeri çocuk sahibidir. %81,4'ü 0-5 yıl, %13,9'u 6-10 yıl, %3,5'i 11-15 yıl, %0,6'sı 16-20 yıl, %0,6'sı ise 21 yıl ve üzeri bulunduğu işletmede çalışmaktadır.

Tablo 2: Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Değişkenler	Örneklem (n=511)	Oran (%)	Değişkenler	Örneklem (n=511)	Oran (%)
Cinsiyet			Çocuk Sayısı		
Kadın	511	100	1	106	20,7
Erkek	0	0	2	140	27,4
			3	39	7,6
Yaş			4	5	1,0
18-24	110	21,5	5 ve üzeri	3	0,6
25-31	137	26,8	Çocuk yok	218	42,7
32-38	133	26,0	Kadro		
39-45	76	14,9	Çalışan	411	80,4
46 ve üzeri	55	10,8	Şef	72	14,1
Eğitim Düzeyi			Müdür	28	5,5
İlköğretim	107	20,9	Medeni Durum		
Ortaöğretim	152	29,7	Evli	274	53,6
Ön Lisans	134	26,2	Bekar	233	45,6
Lisans	112	21,9	Diğer(Boşanmış)	4	0,8
Lisansüstü	6	1,2	Sektörde Çalışma Süresi		
Bulunduğu işletmede çalışma süresi			0-5 yıl	263	51,5
0-5 yıl	416	81,4	6-10 yıl	121	23,7
6-10 yıl	71	13,9	11-15 yıl	60	11,7
11-15 yıl	18	3,5	16-20 yıl	36	7,0
16-20 yıl	3	0,6	20 yıl ve üzeri	31	6,1
21 yıl ve üzeri	3	0,6			

4.5.Dış Model

Ölçüm geçerliğini ve güvenilirliği değerlendirmek için dış model incelenmiştir. Gösterge güvenilirliğinin değerlendirilmesinde dış yükler incelenmiştir. Dış yük değerleri çoğunlukla 0.70'i aşmış ve 0.40 ile 0.70 arasında değere sahip maddeler ayrı ayrı incelenmiştir. 0.70'in altında bulunan değerler açıklanan ortalama varyans, bileşik güvenirlik ve Cronbach alfa değerlerinde bir bozulmaya neden olmadıkları için modelde tutulmuşlardır (Hair vd., 2014; Hair vd., 2017). Duygusal çelişki ölçeğinden 4 ifade; aile tatmini ölçeğinde 1 ifade faktör yüklerinin düşük çıkması ve bu nedenle açıklanan ortalama varyans ve bileşik güvenirlik değerleri düşük çıktığı için analizden çıkarılmıştır. Tablo 3'te görüldüğü gibi, Cronbach alfa değerleri 0.70'in üzerindedir. Bu sonuç yapıların içsel tutarlılığına işaret etmektedir. Bileşik güvenirlik değerleri 0.80'inin üzerindedir. Bu nedenle bileşik güvenirlik sağlanmıştır (Hair vd., 2017). Açıklanan ortalama varyans değerleri 0.50'nin üzerindedir. Bu yakınsak geçerliğin sağlandığına işaret etmektedir (Fornell ve Larcker, 1981).

Tablo 3: Dış Model Ölçüm Sonuçları

İfadeler	Yükler	Cronbach's Alpha	BD	AOV
<i>İş Yükü</i>		0.798	0.864	0.617
İş Yükü 1	0.777			
İş Yükü 2	0.887			
İş Yükü 3	0.812			
İş Yükü 4	0.647			
<i>Rol Belirsizliği</i>		0.807	0.861	0.511
Rol Belirsizliği 1	0.603			
Rol Belirsizliği 2	0.645			
Rol Belirsizliği 3	0.700			
Rol Belirsizliği 4	0.778			
Rol Belirsizliği 5	0.816			
Rol Belirsizliği 6	0.723			
<i>Duygusal Çelişki</i>		0.848	0.884	0.523
Duygusal Çelişki 10	0.659			
Duygusal Çelişki 11	0.672			
Duygusal Çelişki 2	0.675			
Duygusal Çelişki 3	0.747			
Duygusal Çelişki 4	0.782			
Duygusal Çelişki 5	0.779			
Duygusal Çelişki 9	0.738			
<i>Çalışma Arkadaşları Desteği</i>		0.922	0.935	0.615
Çalışma Arkadaşları Desteği 1	0.706			
Çalışma Arkadaşları Desteği 2	0.815			
Çalışma Arkadaşları Desteği 3	0.804			
Çalışma Arkadaşları Desteği 4	0.821			
Çalışma Arkadaşları Desteği 5	0.748			
Çalışma Arkadaşları Desteği 6	0.846			
Çalışma Arkadaşları Desteği 7	0.806			
Çalışma Arkadaşları Desteği 8	0.778			
Çalışma Arkadaşları Desteği 9	0.725			
<i>Yönetici Desteği</i>		0.909	0.930	0.689
Yönetici Desteği 1	0.792			
Yönetici Desteği 2	0.870			
Yönetici Desteği 3	0.846			
Yönetici Desteği 4	0.891			
Yönetici Desteği 5	0.831			

İfadeler	Yükler	Cronbach's Alpha	BD	AOV
Yönetici Desteği 6	0.743			
<i>İş-aile Çatışması</i>		0.900	0.926	0.716
İş Aile Çatışması 1	0.848			
İş Aile Çatışması 2	0.887			
İş Aile Çatışması 3	0.892			
İş Aile Çatışması 4	0.865			
İş Aile Çatışması 5	0.728			
<i>Aile-Tatmini</i>		0.871	0.912	0.722
Aile Tatmini 1	0.828			
Aile Tatmini 2	0.875			
Aile Tatmini 4	0.833			
Aile Tatmini 5	0.861			
<i>Yaşam Tatmini</i>		0.842	0.887	0.614
Yaşam Tatmini 1	0.751			
Yaşam Tatmini 2	0.825			
Yaşam Tatmini 3	0.860			
Yaşam Tatmini 4	0.787			
Yaşam Tatmini 5	0.680			
<i>İş Tatmini</i>		0.903	0.938	0.835
İşTatmini 1	0.881			
İşTatmini 2	0.928			
İşTatmini 3	0.932			
<i>İşten Ayrılma Niyeti</i>		0.887	0.930	0.815
İşten Ayrılma Niyeti 1	0.880			
İşten Ayrılma Niyeti 2	0.906			
İşten Ayrılma Niyeti 3	0.922			
<i>Hizmet Performansı</i>		0.920	0.926	0.645
Hizmet Performansı 1	0.851			
Hizmet Performansı 2	0.873			
Hizmet Performansı 3	0.861			
Hizmet Performansı 4	0.888			
Hizmet Performansı 5	0.859			
Hizmet Performansı 6	0.562			
Hizmet Performansı 7	0.668			

Not: BD=bileşik güvenirlik; AOV= açıklanan ortalama varyans.

Ayırt edici geçerliği değerlendirmek için Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) değerlerinden ve Fornell ve Larcker'ın (1981) kriterlerinden yararlanılmıştır. Tüm HTMT değerlerinin 0.90'ın altında olması nedeniyle ayırt edici geçerlik sağlanmıştır (Henseler vd., 2015; Hair vd., 2020). Açıklanan ortalama varyans değerlerinin karekökü (kalın sayılar), ilgili her bir gizli değişkenin korelasyonundan daha büyüktür. Bu sonuca göre ayırt edici geçerlik sağlanmıştır (Fornell ve Larcker, 1981).

Tablo 4: Ayırt Edici Geçerlilik Sonuçları

	HTMT Kriteri										
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
(1) Aile tatmini											
(2) Ç. Arkadaşları desteği	0.388										
(3) Duygusal çeliski	0.111	0.103									
(4) Hizmet performansı	0.450	0.390	0.185								
(5) İş yükü	0.123	0.112	0.275	0.177							
(6) Rol belirsizliği	0.282	0.284	0.367	0.218	0.201						
(7) Yaşam tatmini	0.487	0.307	0.136	0.214	0.209	0.223					
(8) Yönetici desteği	0.292	0.488	0.142	0.302	0.193	0.300	0.378				
(9) İşten ayrılma niyeti	0.179	0.328	0.281	0.138	0.266	0.488	0.292	0.390			

(10)İş aile çatışması	0.134	0.227	0.437	0.084	0.310	0.641	0.288	0.330	0.480		
(11)İş tatmini	0.490	0.441	0.090	0.566	0.209	0.368	0.617	0.462	0.472	0.315	
Fornell-Larcker Kriteri											
(1) Aile tatmini	0.850										
(2) Ç. Arkadaşları desteği	0.345	0.785									
(3)Duygusal çeliski	-0.059	-0.091	0.723								
(4)Hizmet performansı	0.348	0.321	0.169	0.803							
(5) İş yükü	-0.083	-0.058	0.221	0.017	0.786						
(6) Rol belirsizliği	-0.246	-0.253	0.313	-0.138	0.179	0.715					
(7)Yasam tatmini	0.425	0.281	-0.114	0.150	-0.184	-0.193	0.783				
(8)Yönetici desteği	0.261	0.448	-0.125	0.236	-0.061	-0.262	0.334	0.830			
(9)İşten ayrılma niyeti	-0.161	-0.299	0.251	-0.110	0.238	0.418	-0.264	-0.355	0.903		
(10)İş aile çatışması	-0.127	-0.221	0.393	0.071	0.280	0.569	-0.265	-0.309	0.442	0.846	
(11)İş tatmini	0.436	0.393	-0.043	0.432	-0.107	-0.319	0.555	0.421	-0.425	-0.302	0.914

4.6.İç Model

Dış modellerle ilgili gereksinimler yerine getirilmesi nedeniyle iç modelin değerlendirilmesine geçilmiştir. İç modelin değerlendirilmesinde alanyazında önerilen aşamalar takip edilmiştir (Hair vd., 2017 ; Uşaklı ve Küçükergin, 2018).

İlk olarak varyans şişirme faktörü incelenmiş ve 5'i aşan bir değer bulunmadığından çoklu bağlantı sorunu olmadığına karar verilmiştir (Hair vd., 2017). İkinci olarak R^2 değerleri incelenmiştir. Davranış bilimlerinde 0.26, 0.13 ve 0.02 olan R^2 değerleri sırasıyla yüksek, orta ve zayıf olarak sınıflandırılmaktadır (Cohen, 1988). Tablo 5'te görüldüğü gibi kabul edilen hipotezler için R^2 değerleri kabul edilebilir sınırlar içerisindedir. Üçüncü olarak Q^2 değerleri incelenmiştir. Bunun için blindfolding tekniği uygulanmıştır. Q^2 değerinin 0,00, 0,25 ve 0,50'den büyük olması durumunda modelin sırasıyla küçük, orta ve büyük düzeyde öngörücü alaka düzeyine sahip olduğuna karar verilmektedir. (Hair vd., 2019). Tablo 5'te görüldüğü Q^2 değerlerinin tümü 0'ı aşmaktadır. Dolayısıyla model öngörücü alaka düzeyine sahiptir. Dördüncü olarak bağımsız değişkenlerin R^2 değeri üzerindeki etkisini kontrol etmek için f^2 değerinde yararlanılmıştır. f^2 değerinin sırasıyla 0.02, 0.15 ve 0.35 olması küçük, orta ve büyük olarak sınıflandırılmaktadır (Hair vd., 2019). Tablo 5'te gösterildiği gibi, kabul edilen hipotezler açısından f^2 değerleri kabul edilebilir sınırlar içerisindedir.

Tablo 5: İç Model Sonuçları

Hipotezler	Yol katsayısı	T değeri	Sonuç	VIF	f^2
H_1 İş yükü→İş-aile çatışması	0.147[0.066; 0.220]	3.743	Desteklendi	1.066	0.035
H_2 Rol belirsizliği→İş-aile çatışması	0.435[0.364; 0.507]	11.569	Desteklendi	1.218	0.267
H_3 Duygusal Çelişki→İş-aile çatışması	0.204[0.135; 0.276]	5.501	Desteklendi	1.147	0.063
H_4 Çalışma Arkadaşları Desteği →İş-aile çatışması	-0.015[-0.092; 0.063]	0.388	Desteklenmedi	1.283	0.000
H_5 Yönetici Desteği → İş-aile çatışması	-0.153[-0.238; -0.080]	3.641	Desteklendi	1.292	0.031
H_6 İş-aile çatışması →Aile Tatmini	-0.127[-0.203; -0.030]	2.746	Desteklendi	1.000	0.021
H_7 İş-aile çatışması →Yaşam Tatmini	-0.265[-0.343; -0.176]	6.205	Desteklendi	1.000	0.076
H_8 İş-aile çatışması →İş Tatmini	-0.302[-0.382; -0.221]	7.435	Desteklendi	1.000	0.100
H_9 İş-aile çatışması →İşten Ayrılma N.	0.442[0.369; 0.525]	11.036	Desteklendi	1.000	0.243
H_{10} İş-aile çatışması →Hizmet Perfor.	0.071[-0.201; 0.103]	1.098	Desteklenmedi	1.000	0.005
İş-aile çatışması $R^2= 0.419$ $Q^2= 0.292$; Aile tatmini $R^2= 0.020$ $Q^2= 0.010$; Yaşam tatmini $R^2= 0.070$ $Q^2= 0.040$; İş tatmini $R^2= 0.089$; $Q^2= 0.071$; İşten Ayrılma N. $R^2= 0.195$ $Q^2=0.156$; Hizmet Perf. $R^2= 0.003$ $Q^2= 0.001$					

Bulgulara göre iş yükü ($\beta= 0.147$; $p<0.001$), rol belirsizliği ($\beta= 0.435$; $p<0.001$), duygusal çelişki ($\beta= 0.204$; $p<0.001$) iş aile çatışması üzerinde olumlu ve anlamlı etkilere sahip iken, çalışma arkadaşları desteği iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir ($\beta= -0.015$; $p=0.701$). Buna göre H_1 , H_2 ve H_3 desteklenirken, H_4 reddedilmiştir. Ayrıca yönetici desteği iş aile çatışması üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahiptir ($\beta= -0.153$; $p<0.001$). Bu nedenle H_5 desteklenmiştir. İş-aile çatışması aile tatmini ($\beta=- 0.127$; $p<0.001$), yaşam tatmini ($\beta= -0.265$; $p<0.001$), iş tatmini ($\beta= -0.302$; $p<0.001$) üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Dolayısıyla H_6 , H_7 ve H_8 desteklenmiştir. İş-aile tatmini işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahipken ($\beta= 0.442$; $p<0.001$), hizmet performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir ($\beta= 0.071$; $p=0.314$). Buna göre H_9 desteklenirken, H_{10} desteklenmemiştir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA

5.1.Bulguların Özeti

Araştırma bulgularına göre iş yükü, rol belirsizliği, duygusal çelişki iş-aile çatışmasını artırmaktadır. Buna göre H1, H2 ve H3 desteklenmiştir. Bu bulgular sırasıyla önceki araştırmalarla tutarlıdır (Voydanoff, 1988; Ilies vd., 2007; Adkins ve Premeaux, 2012; Acun, 2016). Çalışma arkadaşları desteği iş aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Dolayısıyla H4 reddedilmiştir. Bu bulgu önceki araştırmalarla çelişmektedir (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2009; Wang vd., 2012). Bu durum gelecekte yapılacak nitel araştırmalar ile sorgulanabilir. Yönetici desteği iş-aile çatışması üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Bu nedenle H5 desteklenmiştir. Bu bulgu sırasıyla önceki araştırmalarla tutarlıdır (Ekici vd., 2017).

İş-aile çatışması aile tatmini, yaşam tatmini, iş tatmini üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Dolayısıyla H6, H7 ve H8 desteklenmiştir. Bu bulgular sırasıyla önceki araştırmalarla tutarlıdır (Brough, O'Driscoll & Kalliath, 2005; Dursun ve İştari 2014). İş-aile tatmini işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Buna göre H9 desteklenmiştir. Bu bulgu önceki yazınla tutarlıdır (Seçilmiş & Kılıç, 2017). Diğer yandan, iş-aile çatışması hizmet performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Buna göre H10 desteklenmemiştir. Bu bulgu önceki yazınla çelişmektedir (Hanif ve Naqvi 2014). Bu ilginç ve şaşırtıcı bulgunun nedeni nitel araştırmalar yoluyla araştırılmalıdır. Görüldüğü gibi iki bulgu dışında diğer tüm bulgular kaynakların korunumu teorisinin iş-aile çatışmasının hakkındaki temel varsayımları ile büyük ölçüde örtüşmektedir.

5.2.Teorik Katkı

Araştırmada otel işletmelerinde çalışan kadınlar üzerinde iş aile çatışmasının öncülleri ve sonuçları detaylı bir şekilde incelenmiştir. Daha önceki çalışmalarda öncül ve sonuç değişkenlerinin bu kadar detaylı incelenmediği görülmektedir. Xu ve Cao (2019) tarafından yapılan meta analiz çalışması bu sava kanıt olarak gösterilebilir. Bundan dolayı iş aile çatışmasının öncülleri olarak iş yükü, rol belirsizliği, yönetici desteği, çalışma arkadaşları desteği ve duygusal çelişki, sonuçları olarak yaşam tatmini,

aile tatmini, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve iş gören hizmet performansı değişkenleri ayrıntılı şekilde incelenmiştir. Araştırma hipotezlerinin geliştirilmesinde Kaynakların korunumu teorisi kullanılmıştır (Hobfoll, 1989; Hobfoll, 2001). Kaynakların korunumu teorisinde hareketle kaynaklar kaybolduğunda iş-aile çatışması ortaya çıkarken, kaynaklar kazanıldığında iş-aile çatışması azaldığı vurgulanmaktadır (Grandey ve Cropanzano, 1999). Ayrıca kaynakların korunumu teorisi iş-aile çatışması meydana geldiğinde bireyin iş ve aile yaşamın olumsuz yönde etkilendiğini belirtmektedir (Grandey ve Cropanzano, 1999; Talukder, 2019). Bulgulara göre kaynakların korunumu teorisinin temel varsayımları birkaç hipotez (H4, H10) hariç doğrulanmıştır. Araştırmada çalışan kadınları hangi unsurların iş-aile çatışması yaşama sevk ettiği, hangi unsurların iş-aile çatışmasını azalttığı ve iş-aile çatışmasının ne gibi sonuçlar doğurduğu sorgulanmıştır. Alanyazında iş-aile çatışması hakkında çok sayıda çalışma olmasına rağmen (örneğin; Frone, 1992; Voydanoff, 1988; Byron, 2005; Özkan vd., 2015; Acun, 2016; Xu, 2020), kadınlar üzerine son derece az çalışma bulunmaktadır (Matsui, 1995; Özkanlı ve Korkmaz, 2000; Grice, 2007; Baysal, 2016; Devi, 2016; Farradinna, 2016; Oruç, 2019). Bununla beraber iş aile çatışmasının öncül ve sonuçlarının otel işletmelerinde kadın çalışanlar üzerinde henüz sorgulanmadığı görülmektedir. Bu durumda, mevcut araştırma literatüre değerli bir katkı sağlayacaktır.

5.3.Uygulamaya Katkı

Çalışmada desteklenen hipotezlere ait bulgular doğrultusunda otel işletmeleri için yararlı olabilecek bilgiler sunulmaktadır.

H1'e ait bulgular iş yükünün iş-aile çatışmasını tetiklediği ortaya koymuştur. Bu nedenle yöneticiler iş yükünün eşit paylaşımına dikkat etmelidirler.

H2'ye ait bulgular rol belirsizliğinin iş-aile çatışmasını tetiklediği ortaya koymuştur. Çalışanların görevlerindeki belirsizliğin önüne geçilmesi için yöneticilerin beklentilerini daha doğru ve açık anlatmaları önerilebilir.

H3'e ait bulgular duygusal çelişkinin iş-aile çatışmasını tetiklediği ortaya koymuştur. Bu nedenle çalışanların duygu durumlarını göz önünde bulundurarak yöneticiler tarafından o gün için tolerans sağlanabilir veya beklenen davranışları gösteremeyecek çalışana izin vermeleri önerilebilir.

H5'e ait bulgular yönetici desteğinin iş-aile çatışmasını tetiklediği ortaya koymuştur. Yönetici çalışana ne kadar destek verir ise çalışanın iş aile çatışması yaşama olasılığı o kadar düşecektir. Örneğin; çocuğunu okuldan almak için izin isteyen bir çalışana yöneticinin izin vermesi aile sorumluluklarını yerine getirmeye çalışan bireyin iş-aile çatışmasını azaltabilir.

H6'ya ait bulgulara göre iş-aile çatışması aile tatminini olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir. Yöneticiler aile tatmininin azalmaması için kişinin iş sorumluluklarını hafifletebilir veya diğer çalışanlarla paylaşabilirler.

H7'ye ait bulgulara göre iş-aile çatışması yaşam tatminini olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir. İş aile çatışması yaşayan bireyin yaşam tatmini düşecektir. Bu nedenle yöneticiler çalışanın yaşam tatminini arttırmak için esnek çalışma saatleri uygulayabilir, çalışanlara yaptıkları iş karşılığında ödül verebilir.

H8'e ait bulgulara göre iş-aile çatışması iş tatminini olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir. Bu nedenle yöneticiler çalışanda iş tatmininin azalmaması için çalışanın beklediği maddi ve duygusal kazanımların, elde edilen kazanımlarla eşit olmasına dikkat etmelidir.

H9'a ait bulgulara göre iş-aile çatışması işten ayrılma niyetini olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir. Bu nedenle yöneticilerden işten ayrılma niyetine engel olmak için, çalışanların iş dışındaki yaşamları karşı duyarlı ve saygılı olması gerekmektedir.

Çatışmayı yönetmek için uygun insan kaynakları politikaları üretilmeli ve organizasyonel düzenlemeler yapılmalıdır. (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 238). Çalışan kadınlar, artan görevlerinin üstesinden gelmek ve aile ve ev sorumluluklarını dengede tutabilmek için bazı sorumluluklarını bir başkasına devrederek olası çatışmalardan kaçınmaktadırlar. İş-aile çatışması ile karşı karşıya kalmamak için kadın, ev içi sorumlulukları ve çocuk bakımı gibi işleri başkalarına devrederek olası çatışmaların önüne geçebilir (Çarıkçı vd., 2010: 57). Yöneticiler ise iş-aile çatışmasına engel olabilmek için iş yerinde çalışanlar için gerekli tedbirleri almalıdırlar. Bu bağlamda öncelikle işverenlerin her alanda yapmaları gerektiği gibi çalışanlarının kurumsal bir kimlik kazanmaları için gerekli çalışmaları yapmaları gerekmektedir. İşletmelerde çalışanlar, iş yeri sorunlarını eve, ev içi sorunlarını işe aksetmemek için iş yeri ile ev

arasında net sınırlar çizmeye çalışmalı ve daha profesyonel bir bakış açısı geliştirmelidirler (Yüksel, 2005: 312).

5.4.Sınırlılıklar

Bu araştırmanın birkaç sınırlılığı bulunmaktadır. Birincisi, araştırmanın sadece Antalya'daki 5 yıldızlı otellerde çalışan kadınlar üzerinde hazırlanmış olması araştırmanın en büyük sınırlılığını oluşturmaktadır. İkincisi, bu araştırma kesitsel bir araştırmadır. Değişkenlerin zaman içinde gösterdiği değişimi ortaya koymaz (Podsakoff ve diğerleri, 2003). Üçüncüsü okuyucuların kesitsel veriler üzerinde nedensellik iddiasında bulunulamayacağını akılda tutmaları tavsiye edilir (Flannelly ve Jankowski, 2014). Dördüncüsü, araştırmada veriler Türkiye'nin Antalya İlinde toplanmıştır. Bu nedenle, araştırma bulgularının farklı bağlamlara (örneğin diğer endüstriler ve ülkeler) genelleştirilmesinde dikkatli olunması tavsiye edilir.

5.5.Gelecek Araştırmalara Öneriler

Birincisi, iş-aile çatışması ve buna etki eden faktörler konusunda yeni çalışmalar ortaya koyacak araştırmacılar için bu konuda nitel çalışmalar ile derinlemesine veri elde ederek daha kapsamlı araştırmalar yapılabilir.

İkincisi bu araştırma iş-aile çatışmasının öncülleri ve sonuçları, kadın otel çalışanları üzerine bir araştırma olup ileriki dönemlerde bu konu çeşitli meslekler üzerinde ve farklı bölümlerde çalışmalar gerçekleştirilebilir. Meslekler ve kurumlar arasında ayırım yapılmadan çok geniş örneklem grupları ile iş-aile çatışması ve onu etkilediği düşünülen değişkenler üzerine çalışmaların gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

Üçüncüsü, gelecek araştırmalar sıralı karma yöntem tasarımı benimseyebilirler (Creswell ve Plano Clark, 2017). Bu kapsamda öncelikle nitel veri toplayarak iş-aile çatışmasının öncüllerini ve sonuçlarını tespit edebilirler. Daha sonra bu öncül ve sonuçları nicel araştırmayla test edebilirler.

Dördüncüsü gelecek araştırmalar boylamsal veriler toplayabilirler. Beşincisi bu araştırmada düzenleyici değişkenler ele alınmamıştır. Bu kapsamda, çocuk sayısı, medeni durum, pozisyon gibi değişkenler araştırma modeline düzenleyici değişken olarak eklenebilir.

Altıncısı, gelecek araştırmalar Türkiye'nin İstanbul ve Muğla gibi diğer büyük destinasyonlarında yer alan otellerde çalışan kadın çalışanlar üzerinde yapılabilir.

Yedincisi, araştırma modeli sadece kadın çalışanlar üzerinde test edilmiştir. Gelecek araştırmalar erkek çalışanlardan da veri toplayarak bir kıyaslama yapabilirler.



ALTINCI BÖLÜM

SONUÇ

İş aile çatışması ile ilgili birçok çalışma olmasına rağmen kadınlar üzerinde yapılan çalışmaların son derece az olması bu araştırmayı yapmaya olanak sağlamıştır. Buradan hareketle, otel işletmelerinde çalışan kadınlar üzerinde iş aile çatışmasının detaylı olarak incelenmesi kararına varılmıştır. Bu kapsamda, iş aile çatışmasının öncülleri ve sonuçları ele alınmıştır.

Araştırmanın Antalya ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan kadın çalışanlardan üzerinde yapılmıştır. Örneklem yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Verilerin analizinde Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi kullanılmıştır (Hair vd., 2017).

Araştırma bulgularına göre iş yükü, rol belirsizliği, duygusal çelişki iş-aile çatışmasını artırırken, çalışma arkadaşları desteği iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Ayrıca yönetici desteği iş-aile çatışması üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahiptir. İş-aile çatışması aile tatmini, yaşam tatmini, iş tatmini üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahiptir. İş-aile çatışmasının hizmet performansı üzerinde etkisi anlamlı değildir. Ayrıca iş-aile çatışması işten ayrılma niyetini olumlu ve anlamlı olarak etkilemektedir.

Önceki çalışmalarda öncül ve sonuç değişkenlerinin bu çalışmada olduğu gibi detaylı incelenmediği görülmektedir. Buradan yola çıkarak iş aile çatışmasının öncülleri olarak iş yükü, rol belirsizliği, yönetici desteği, çalışma arkadaşları desteği ve duygusal çelişki, sonuçları olarak yaşam tatmini, aile tatmini, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve iş gören hizmet performansı değişkenleri detaylı şekilde incelenmiştir. Literatüre bakıldığında iş aile çatışmasının öncül ve sonuçlarının otel işletmelerinde kadın çalışanlar üzerinde henüz sorgulanmadığı görülmektedir. Bu durumda, mevcut araştırma literatüre değerli bir katkı sağlayacaktır.

Uygulamaya katkı açısından bakıldığında, bu araştırma kadınları hangi unsurların iş-aile çatışması yaşamaya yönelttiği, hangi unsurların iş-aile çatışmasını azalttığını ve iş-aile çatışmasının ne gibi sonuçlar doğurduğunu ortaya koymuştur. Bu

bilgilerden yola çıkarak araştırmanın hem literatüre hem de uygulamacılara faydalı bilgiler gösterdiğini söylemek muhtemeldir.

Araştırmanın Antalya'daki 5 yıldızlı otellerde çalışan kadınlar üzerinde hazırlanmış olması araştırmanın en büyük sınırlılığını oluşturmaktadır. Yapılan araştırma kesitsel bir araştırmadır. Araştırmada veriler Türkiye'nin Antalya İlinde toplanmıştır. Bu nedenle, araştırma bulgularının farklı bağlamlara (örneğin diğer endüstriler ve ülkeler) genelleştirilmesinde dikkatli olunması önerilir.

İş-aile çatışması ve buna etki eden faktörler konusunda yeni çalışmalar yapacak araştırmacılar için nitel araştırmalarla derinlemesine görüşmeler yapılarak daha detaylı araştırmalar yapılabilir, ileriki dönemlerde bu konu çeşitli meslekler üzerinde araştırılabilir.

Gelecek araştırmalar Türkiye'nin İstanbul ve Muğla gibi diğer büyük destinasyonlarında yer alan otellerde çalışan kadın çalışanlar üzerinde yapılabilir. Araştırma modeli sadece kadın çalışanlar üzerinde test edilmiştir. Gelecek araştırmalar erkek çalışanlardan da veri elde ederek bir karşılaştırma yapabilirler.

KAYNAKÇA

Acun, A. (2016). *İş aile çatışması ve turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerine etkisi* (1-104). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi.

Adak, N. (2007). Kadınların ikilemi: iş ve aile yaşamı. *Sosyoloji Dergisi*, (17), 138-152.

Adams, G. A., King, L. A., ve King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work–family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 411-420. Doi: 10.1037/0021-9010.81.4.411.

Adkins, L. C., Premeaux, F. S. (2012). Spending time: The impact of hours worked on work family conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, 80(2), 380-389.

Akbal, B. (2010). *Bankalarda uygulanan performans değerlendirme kriterlerinin, çalışanların iş tatminleri üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir alan araştırması: Ankara ili özel ve kamu bankaları karşılaştırması* (1-141). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atılım Üniversitesi.

Akçakanat, T. (2009). *İnsan kaynakları yönetiminde performans değerlendirme, Isparta il emniyet müdürlüğü'nde bir uygulama* (1-137). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi.

Akın, M. (2008). Örgütsel destek, sosyal destek ve iş aile çatışmalarının yaşam tatmini üzerindeki etkileri. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(2), 141- 170.

Allen, T. D., French, K. A., Dumani, S., ve Shockley, K. M. (2020). A cross-national meta-analytic examination of predictors and outcomes associated with work–family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 105(6), 539. Doi: 10.1037/apl0000442.

Ashforth, B., Humphrey, R. E. (1993). Emotional labor in service roles. The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. Doi: 10.5465/amr.1993.3997508

Atabay, E. S. (2012). *İş-aile çatışması ile iş tatmini ilişkisi: Banka çalışanları üzerinde bir uygulama* (7-124). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi.

Aydın, G.G. (2019). *Örgütsel aile desteğinin iş-aile çatışması ve işle bütünleşme üzerindeki etkisini açığa çıkarmaya yönelik bir araştırma* (1-346). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ege Üniversitesi.

Babin, B. J., Boles, J. S. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75. Doi: 10.1016/S0022-4359(96)90005-6.

Bacharach, S.B., Bamberger, P., ve Conley S. (1991). Work home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12 (1), 39-53. Doi: 10.1002/job.4030120104.

Bekmezci, M., Mert, İ.S. (2013). Kişisel Yaşamın İşe Etkisinde Medeni Durumun Etkisi: Çalışanların İş Yaşam Dengesi Üzerine Ampirik Bir Araştırma, *1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, Sakarya.

Bhanthumnavin, D. (2003). Perceived social support from supervisor and group members' psychological and situational characteristics as predictors of subordinate performance in thai work units. *Human Resource Development Quarterly*, 14(1), 79-97. Doi: 10.1002/hrdq.1051.

Bilodeau, Brittany S. (2016). *Work-Family Conflict and Wellbeing Among Mothers in Higher Education* (1-83). (Masters Thesis Paper). Madison University.

Bragger, J. D., Srednicki, O. R., Kutcher, E. J., Indovino, L. ve Rosner, E. (2005). Work-family conflict, work-family culture, and organizational citizenship behavior among teachers. *Journal of Business and Psychology*, 20(2), 303- 324. Doi: 10.1007/s10869-005-8266-0.

Braunstein-Bercovitz, H. (2013). A multidimensional mediating model of perceived resource gain, work-family conflict sources, and burnout. *International Journal of Stress Management*, 20(2), 95-115. Doi: 10.1037/a0032948.

Brough, P., O'Driscoll, M. P., ve Kalliath, T. J. (2005). The ability of 'family friendly' organizational resources to predict work-family conflict and job and family satisfaction. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 21(4), 223-234. Doi: 10.1002/smi.1059

Bruck, C. S., Allen, T. D., ve Spector, P. E. (2002). The relation between work–family conflict and job satisfaction: A finer-grained analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 60(3), 336-353. Doi: 10.1006/jvbe.2001.1836.

Burke, Roland, J., Greenglass, Esther, R., (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology and Health*, 16(5), 583- 594. Doi: 10.1080/08870440108405528.

Carlson, D.S., Kacmar, M.K. (2000). Work–family conflict in the organization: Do life role values make a difference?. *Journal of Managament*, 26(5), 1031-1034.

Carnicer, M. P. L., Sanchez, A. M., Perez, M. P. ve Jimenez, M. J. V. (2004). Work family conflict in a southern european country the influence of job-related and non-related factors. *Journal of Managerial Psychology*, 19(5), 466-489.

Chiang, L. M. (2010). *The development of a leisure and life satisfaction scale for outpatient (LLSSOP) leisure activity programs in Iowa*. (Doctoral dissertation), University of Northern Iowa.

Chiu- Kou, S. (2004). *The Linkage of job performance to goal setting, work motivation, team building, and organizational commitment in the high- tech industry in taiwan*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Nova Southeastern University.

Chu, K. H.-L., Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191. Doi: 10.1016/j.tourman.2005.12.011.

Cinamon, R. G. (2006). Anticipated work-family conflict: Effects of gender, self-efficacy, and family background. *The career development quarterly*, 54(3), 202–215. Doi:10.1002/j.2161.

Cinamon, R. G., Rich, Y. (2002). Gender differences in the importance of work and family roles: Implications for work–family conflict. *Sex roles: A Journal of Research*, 47(11), 531-541. Doi: 10.1023/A:1022021804846.

Cingöz, A., Çolak, S. (2019). İş-aile çatışmasının kariyer tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik kabin memurları üzerine bir araştırma: THY örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (53), 203-225. Doi: 10.18070/erciyesiibd.457016.

Clark, S. C. (2000). Work-family border theory: a new theory of work-family balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770. Doi: 10.1177/0018726700536001.

Cukier, J., Norris, J., ve Wall G. (1996). The involvement of women in the tourism industry of bali indonesia. *Journal of Development Studies*, 33 (2), 248-271. Doi: 10.1080/00220389608422465.

Çağatay, A. (2012). *İş-aile çatışmasının çalışanların iş performanslarına etkisinin belirlenmesi: Ankara'daki özel eğitim kurumlarında bir uygulama* (1-169). (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi.

Çarıkçı, İ. (2001), *Banka çalışanlarının iş ve aile rollerinin çatışması bireysel ve örgütsel boyutlar* (5-294). (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi.

Çelik, M., Turunç, Ö. (2010). Lider desteğinin çalışanların iş-aile yaşam çatışması ve iş performansına etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma. *İİBF Dergisi*, 14 (1), 19-41.

Çoban, H. (2014). *İş-aile çatışması ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Bankacılık sektöründe bir araştırma*. (1-130). (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Pamukkale Üniversitesi.

Demirbulat, Ö. G. (2014). Profesyonel turist rehberliği mesleğinin aile yaşantısı üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir inceleme. *Turar Turizm ve Araştırma Dergisi*, 3(2), 18-33.

Deniz, N., Özalp, B. (2014). The effect of organizational culture on work family life conflict. *Research Journal of Business And Management*, 1(1), 1–13.

Dinçer, F. İ., Akova, O., Ertuğral, S. M., ve Çifçi, M. A. (2016). Woman labour in tourism industry in turkey: Opportunities and barriers. *Eurasian Academy of Sciences Social Sciences Journal*, (1), 379-395.

Duffy, L. N., Kline, C.S., Mowatt, R. A., ve Chancellor, H. C. (2015). Women in tourism: Shifting gender ideology in the DR. *Annals of Tourism Research*, 52, 72–86. Doi: 10.1016/j.annals.2015.02.017.

Duran, E. (2009). *Sürdürülebilir turizm kapsamında toplumsal ve kültürel kimliğin korunması: Gökçeada örneği* (1-209). (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi.

Dursun, S., İhtar, E. (2014). Kadın çalışanların yaşamış oldukları iş aile yaşamı çatışmasının iş ve yaşam doyumu üzerine etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(3), 127-137.

Duxbury, L., Higgins, C., ve Lee, C. (1994). Work-family conflict: A comparison by gender, family type, and perceived control. *Journal of Family Issues*, 15(3), 449-466. Doi: 10.1177/019251394015003006

Efeoğlu, D., Özgen, P. (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 237-254.

Efeoğlu, İ. E. (2006). *İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri* (1-158). (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi.

Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., ve Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565 – 573. Doi: 10.1037/0021-9010.87.3.565.

Ekici, D., Cerit, K., ve Mert, T., (2017). Factors the influence nurses work-family conflict, job satisfaction, and intention to leave in a private hospital in Turkey. *Hospital Practices and Research*, 2 (4), 102-108.

Elloy, D. F. (2004). Antecedents of work-family conflict among dual-career couples: an australian study. *Cross Cultural Management*, 11(4), 17-27. Doi: 10.1108/13527600410797927.

Erdem, H., Erkan, G. K., (2015). Kamu çalışanlarının yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasının iş tatminsizliğine olan etkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü. *The Journal of Academic Social Science Studies* 37, 351-369. Doi : 10.9761/JASSS2974.

Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z., ve Serhat, E. (2011). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 17-26.

Erdilek Karabay, M. (2015). Sağlık personelinin iş stresi, iş- aile çatışması ve iş aile-hayat tatminlerine yönelik algılarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13 (26), 113-134.

Fındık, E. (2016). *İş aile çatışmasının cam tavan sendromu üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma* (1-101). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.

Flannelly, K. J., Jankowski, K. R. (2014). Research designs and making causal inferences from health care studies. *Journal of Health Care Chaplaincy*, 20(1), 25-38. Doi: 10.1080/08854726.2014.871909.

Frone, M. R., Russell, M., ve Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of workfamily conflict: Testing a model of the work-family interface'', *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78. Doi: 10.1037/0021-9010.77.1.65.

Frone, M. R., Russell, M., ve Cooper, M. L. (1992). Prevalence of work-family conflict: Are work and family boundaries asymmetrically permeable?. *Journal of Organizational Behavior*, 13(7), 723–729. Doi: 10.1002/job.4030130708.

Frone, M. R., Yardley, J. K., ve Markel, K. S. (1997). Developing and testing an integrative model of the work–family interface. *Journal of vocational behavior*, 50(2), 145-167. Doi: 10.1006/jvbe.1996.1577

Gökkaya, Ö. (2014). Yerel yönetimlerde iş-yaşam dengesi ve çalışan davranışının incelenmesi. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi* 2(3), 1-18.

Grandey, A. A., Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work–family conflict and strain. *Journal of vocational behavior*, 54(2), 350-370. Doi: 10.1006/jvbe.1998.1666.

Grandey, A., Cordeiro, B., ve Crouter, A. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(3), 305–323. Doi: 10.1348/096317905X26769.

Greenberg, J., Baron, R.A. (1997). *Behavior In Organizations*, (6th). Pearson Prentice Hall, New Jersey.

Greenhaus, J. H., Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88. Doi: 10.2307/258214.

Greenhaus, J. H., Powell, G. N. (2003). When work and family collide: Deciding between competing role demands. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90(2), 291–303. Doi: 10.1016/S0749-5978(02)00519-8.

Grzywacz, J. G., Frone, M. R., Brewer, C. S., ve Kovner, C. T. (2006). Quantifying work-family conflict among registered nurses. *Research in Nursing & Health*, 29(5), 414-426. Doi: 10.1002/nur.20133.

Gutek, B. A., Nakamura, C. Y., ve Nieva, V F. (1981). The interdependence of work and family roles. *Journal of Occupational Behavior*, 2(1), 1-16.

Gutek, B. A., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560-568.

Gürlek, M. (2021). Effects of high-performance work systems (HPWSs) on intellectual capital, organizational ambidexterity and knowledge absorptive capacity: evidence from the hotel industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(1), 38-70.

Gürlek, M., Kılıç, İ. (2021). Antecedents and consequences of work-family conflict in the hospitality industry. In V. N. Costa, A.A. Moura, & M. D.R. Mira (Eds.) *Handbook of Research on Human Capital and People Management in the Tourism Industry* (pp. 217-242). Hershey PA, USA: IGI Global.

Gürlek, M. (2019). Hizmet Odaklı Yüksek Performanslı İnsan Kaynakları Uygulamalarının İşgören Hizmet Performansı Üzerindeki Etkisinde Aracı ve Düzenleyici Değişkenlerin Rolü. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

Gürlek, M., & Uygur, A. (2021). Service-oriented high-performance human resource practices and employee service performance: A test of serial mediation and moderation models. *Journal of Management & Organization*, 27(1), 197-233.

Hamner, W. C. ve Tosi, H. L. (1974). Relationship of role conflict and role ambiguity to job involvement measures. *Journal of Applied Psychology*, 59(4), 497-499. Doi: 10.1037/h0037340.

Hanif, F., Naqvi, R., (2014). Analysis of work-family conflict in view of nurses, in health sector of Pakistan. *International Journal of Gender and Women's Studies*, 2(4), 103-116.

Heller D., Watson, D., ve Hies, R. (2004). The role of person situation in life satisfaction: A critical examination. *Psychol Bull*, 130(4), 574-600. Doi: 10.1037/0033-2909.130.4.574.

Higgins, C., Duxbury, L., ve Lee, C. (1994). Impact of life-cycle stage and gender on the ability to balance work and family responsibilities. *Family Relations*, 43(2), 144– 150. Doi: 10.2307/585316

Hill, E. J., Yang, C., Hawkins, A. J., ve Ferris, M. (2004). A cross-culturel test of the work-family interface in 48 countries. *Journal of Marriage and Family*, 66(5), 1300-1316. Doi: 10.1111/j.0022-2445.2004.00094.x.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. Doi: 10.1037/0003-066X.44.3.513.

Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307–324. Doi:10.1037/1089-2680.6.4.

Hochschild, A. R., (1983). *The Managed Heart A: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press.

Huang, S. P. (2016). A study on the effects of emotional intelligence and workplace friendship on job satisfaction and performance of employees in micro-enterprises. *Journal of Interdisciplinary Mathematics*, 19(3), 567–583.

Ilies, R., Schwind, K. M., Wagner, D. T., Johnson, M. D., DeRue, D. S., ve Ilgen, D. R. (2007). When can employees have a family life? The effects of daily workload and affect on work-family conflict and social behaviors at home. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1368–1379. Doi: 10.1037/0021-9010.92.5.1368.

Judge, T. A., Klinger, R. (2008). Job satisfaction: Subjective well-being at work. In M. Eid & R. J. Larsen (Eds.), *The science of subjective well-being* (393–413). Guilford Press.

Kara, E. (2018). İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerine etkisini belirlemeye yönelik turizm sektöründe bir araştırma: Edremit körfezi örneği. *İdealkent*, 9 (24) , 733-750. Doi: 10.31198/idealkent.445544.

Kaya, Ş. (2017). Turizmde kadın emeği. *Karatahta İş yazıları Dergisi*, (9), 1-22.

Kazoğlu, H. İ. (2018). *Toplum temelli turizm yaklaşımı: Turist rehberlerinin algılamaları üzerine bir araştırma* (1-129). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi.

Kiecolt, K. Jill (2003). Satisfaction with work and family life no evidence of a cultural reversal. *Journal of Marriage and Family*, 65(1), 23-35. Doi: 10.1111/j.1741-3737.2003.00023.x.

Kim, K., Jogaratnam, G. (2010). Effects of individual and organizational factors on job satisfaction and intent to stay in the hotel and restaurant industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(3), 318-339. Doi: 10.1080/15332845.2010.487043.

Kim, S.-W., Price, J. L., Mueller, C. W., ve Watson, T. W. (1996). The determinants of career intent among physicians at a U.S. air force hospital. *Human Relations*, 49(7), 947–976. Doi: 10.1177/001872679604900704.

Kim, W. G., Leong, J. K., ve Lee, Y. K. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24(2), 171-193.

Kinnaird, V., Hall, D. (1996). Understanding tourism processes: A gender-aware frame work. *Tourism Management*, 17(2), 95–102. Doi: 10.1016/0261-5177(95)00112-3.

Kinnunen, U. (1998). Antecedents and outcomes of work family conflict among employed women and men in finland. *Human Relations*, 51(2), 157-177. Doi :10.1177/001872679805100203

Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T., ve Hammer, L. B., (2011). Workplace social support and work-family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general and work-family-specific supervisor and organizational support. *Personnel Psychology*, 64 (2), 289-313.

Kumari, L., (2015). Family work conflict among married women employees in ludhiana: An empirical study. *Pacific Business Review International*, 8(4), 31-39.

Lambert, E.G. Pasupuleti, S., Tolar, T.C., Jennings, M., ve Baker, D. (2006). The impact of work-family conflict on social work and human service worker job satisfaction and organizational commitment: An exploratory study. *Administration in Social Work*, 30(3), 55-74. Doi: 10.1300/J147v30n03_05.

Lee, K. L, (2008). An examination between the relationships of conflict management styles and employees satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 3(9), 11-26. Doi: 10.5539/ijbm.v3n9p11.

Liao, H., Chuang, A. (2004). A multilevel investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Academy of Management Journal*, 47(1), 41-58. Doi: 10.2307/20159559.

Maslach, C. ve Leiter, P. M.(1997). The Truth About Burnout. San Francisco CA: Jossey-Bass.

Mcelwain, A. K., Korabik, K., ve Rosin, H. M. (2005). An examination of gender differences in work-family conflict. *Canadian Journal of Behavioral Science*, 37(4), 283-298. Doi: 10.1037/h0087263.

Mesmer Magnus, J., & Viswesvaran, C. (2009). The role of the coworker in reducing work–family conflict: A review and directions for future research. *Pratiques psychologiques*, 15(2), 213-224. Doi: 10.1016/j.prps.2008.09.009.

Michel, J. S., Michael, H. (2008). Linking mechanisms of work–family conflict and segmentation. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 509-522. Doi: 10.1016/j.jvb.2008.09.05.

Michel, JS., Kotrba, LM., Mitchelson, JK., Clark, MA., ve Baltes, BB. (2011). Antecedents of work-family conflict: A meta- analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 689-725. Doi: 10.1002/job.695.

Middleton, Dewight R. (1989). Emotional style: The cultural ordering of emotions. *Ethos*, 17(2), 187-201.

Mobley, William H., Griffeth, Rodger W., El, Herbert H., ve Meglino, BM. (1979). Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process, *Psychological Bulletin*, 86(3), 493-522. Doi: 10.1037/0033-2909.86.3.493.

Molina, J. A. (2021). The work–family conflict: Evidence from the recent decade and lines of future research. *Journal of Family and Economic Issues*, 42(1), 4-10. Doi: 10.1007/s10834-020-09700-0.

Morris, J A., D. C. Feldman, (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academik of Management Rewiev*, 21(4), 906- 1010.

Mossholder, K. W., Settoon, R. P., ve Henagan, S. C. (2005). A relational perspective on turnover: Examining structural, attitudinal, and behavioral predictors. *Academy of Management Journal*, 48(4), 607–618. Doi: 10.5465/AMJ.2005.17843941.

Mowday, R. T., Steers, R. M., ve Porter L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247. Doi: 10.1016/0001-8791(79)90072-1.

Netemeyer, R. G., Boles, J. S., ve McMurrian, R., (1996), Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410. Doi: 10.1037/0021-9010.81.4.400.

Netemeyer, R.G., Boles, J.S., McKee, D.O., ve McMurrian, R., (1997), An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *The Journal of Marketing*, 61(3), 85-98. Doi: 10.2307/1251791.

Nohe, C., Sonntag, K. (2014). Work–family conflict, social support, and turnover intentions: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 85(1), 1-12. Doi: 10.1016/j.jvb.2014.03.007.

Odle-Dusseau, H. N., Britt, T. W., ve Greene-Shortridge, T. M. (2012). Organizational work–family resources as predictors of job performance and attitudes: The process of work–family conflict and enrichment. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(1), 28–40. Doi: 10.1037/a0026428.

Öcal, Ö. (2008). İş-aile çatışması, iş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisini belirlemeye yönelik tekstil işletmesi çalışanlarında bir araştırma (1-82). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi.

Özdevecioğlu, M., Çakmak Doruk, N., (2009). Organizasyonlarda iş-aile ve aile-iş çatışmalarının çalışanların iş ve yaşam tatminleri üzerindeki etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (33), 69-99.

Özen, S., Uzun, T. (2005). İşyerinde çalışanların yaşadığı çatışmanın azaltılmasında örgütün ve ailenin rolü: Polis memurlarına yönelik bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(3), 128-147.

Parasuraman, S., Simmers, C. A. (2001). Type of employment, work-family conflict and well-being: a comparative study. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 551-568.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., ve Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology*, 88(5), 879-903. Doi: 10.1037/0021-9010.88.5.879.

Prentice, C., Chen, P. J., & King, B. (2013). Employee performance outcomes and burnout following the presentation-of-self in customer-service contexts. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 225-236.

Psacharopoulos, G., Tzannatos, Z., (1989). Female labour force participation: An international perspective. *Research Observer*, 4 (2), 187-201. Doi: 10.1093/wbro/4.2.187.

Raja, U., Javed, Y., ve Abbas, M. (2018). A time lagged study of burnout as a mediator in the relationship between workplace bullying and work-family conflict. *International journal of stress management*, 25(4), 377. Doi: 10.1037/str0000080.

Raub, S., Liao, H. (2012). Doing the right thing without being told: Joint effects of initiative climate and general self-efficacy on employee proactive customer service performance. *Journal of Applied Psychology*, 97(3), 651-667. Doi: 10.1037/a0026736.

Rice, Robert W., Michael R. Frone; Dean B. McFarlin; (1992). Work-nonwork conflict and the perceived quality of life. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 155-168. Doi: 10.1002/job.4030130205.

Rizzo, J. R., House, R. J., ve Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163. Doi: 10.2307/2391486.

Ronald F. Piccolo., Timothy A. Judge., Koji Takahashi., Naotaka Watanabe., ve Edwin A. Locke (2005). Core self-evaluations in Japan: relative effects on job satisfaction, life satisfaction, and happiness. *Journal of Organizational Behavior*, 26(8), 965–984. Doi:10.1002/job.358.

Rusbult, Caryl E., Farrel, Dan., Rogers, Glen., ve Mainous, Arch G. (1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty and neglect: An integrative model of responses to decline job satisfaction. *Academy Of Management Journal*, 31(3), 599-627. Doi: 10.5465/256461.

Saldamlı, A. (2008). Otel işletmelerinde bölüm yöneticilerinin iş ve yaşam tatminini belirlemeye yönelik bir alan araştırması. *Marmara Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2): 693-719.

Savcı, İ. (1999). Çalışma yaşamı ile çalışma dışı yaşam alanlarının ilişkisi üzerine kuramsal yaklaşımlar. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 54(4), 145–166.

Schieman, S., Glavin, P. (2011). Education and work-family conflict: Explanations, contingencies and mental health consequences. *Social Forces*, 89(4), 1341-1362. Doi: 10.2307/41290132

Seçilmiş, C., Kılıç, İ. (2017). Örgütsel güven, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin belirlenmesi: Seyahat acentelerinde bir uygulama. *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1), 65-79.

Selvarajan, T. T., Cloninger, P. A., ve Singh, B. (2013). Social support and work–family conflict: A test of an indirect effects model. *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 486-499. Doi: 10.1016/j.jvb.2013.07.004.

Singh, R., Zhang, Y., Wan, M., ve Fouad, N. A. (2018). Why do women engineers leave the engineering profession? The roles of work–family conflict, occupational commitment, and perceived organizational support. *Human Resource Management*, 57(4), 901-914. Doi: 10.1002/hrm.21900.

Spector, P. E., Allen, T. D., Poelmans, S., Lapierre, L. M., ve Cooper, C. L. (2007). Cross-national differences in relationships of work demands, job satisfaction, and turnover intentions with work–family conflict, *Personnel Psychology*, 60(4), 805-835. Doi: 10.1111/j.1744-6570.2007.00092.x.

Spector, P. E., Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356–367. Doi: 10.1037/1076-8998.3.4.356.

Spector, P.E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Straut Eppsteiner, H. (2021). Undocumented mothers and work–family conflict in restrictive policy contexts. *Journal of Marriage and Family*, 83(3), 865-880.

Şit, M. (2016). Türkiye’de turizm sektörünün istihdama katkısı. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 7(1), 101-117.

Talukder, A. M. H. (2019). Supervisor support and organizational commitment: The role of work–family conflict, job satisfaction, and work–life balance. *Journal of Employment Counseling*, 56(3), 98-116.

Tekin, A. Ö. (2017). Turizm sektöründe toplumsal cinsiyet algısı: Beş yıldızlı otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 4(12), 669-684.

Tett, R. P., Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293. Doi: 10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x.

Toraman, Ö. (2009). *İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi* (4-103). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi.

Tubre, T. C., Collins, J. M. (2000). Jackson ve Schuler (1985) Revisited: A metaanalysis of the relationships between role ambiguity, role conflict, and job performance. *Journal of Management*, 26(1), 155-169.

Turgut, T. (2011). Çalışmaya tutkunluk: İş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici sesteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4), 155-179.

Turunç, Ö., Erkuş, A., (2010). İş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine etkileri: İş stresinin aracılık rolü. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10(19), 415-440.

Uen, J. F., Tsuei, L. I. (2001). A study on work-family conflicts and job burnout of female professionals in high-tech companies: effects of social support. *Management Review*, 20(4), 65-91.

Uğur Gök, A.(2019). *İş-aile çatışmasının öncül ve ardılları: Hemşireler üzerine bir araştırma* (1-250). (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi.

Van Steenbergen, E. F., Kluwer, E. S., ve Karney, B. R. (2014). Work–family enrichment, work–family conflict, and marital satisfaction: A dyadic analysis. *Journal of occupational health psychology*, 19(2), 182-194. Doi: 10.1037/a0036011.

Voydanoff, P. (1988). Work role characteristics, family structure demands, and work/family conflict. *Journal of Marriage and the Family*, 50(3), 749–761. Doi: 10.2307/352644

Voydanoff, P. (2005). Work demands and work-to-family and family-to-work conflict: Direct and indirect relationships. *Journal of Family Issues*, 26(6), 707-726. Doi: 10.1177/0192513X05277516.

Walker, O. C., Churchill, G. A., ve Ford, N. M. (1975). Organizational determinants of the industrial salesman's role conflict and ambiguity. *The Journal of Marketing*, 39(1), 32-39.

Wallace, J. E. (1999). Work-to-nonwork conflict among married male and female lawyers. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 797- 816.

Wang, M.L., Lin, T.M., ve Tsai, L. J., (2012). The relationships between work-family conflict and job performance under different sources of social support: nursing staffs as examples. *Proceedings of PICMET '12, Technology Management for Emerging Technologies*, 3631-3639.

Xu, S., Cao, Z. (2019). Antecedents and outcomes of work-nonwork conflict in hospitality: A meta-analysis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 31(10), 3919-3942.

Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S. (2014). SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri. (4. Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara.

Yılmaz, A., Bozkurt, Y., & İzci, F. (2008). Kamu örgütlerinde çalışan kadın iş görenlerin çalışma yaşamlarında karşılaştıkları sorunlar üzerine bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 89-114.

Yoon, J., Lim, J. C. (1999). Organizational support in the workplace: The case of korean hospital employees. *Human Relations*, 52(7), 923-945.

Yuen, C. C. (1995). The effects of career salience and life-cycle variables on perceptions of work-family interfaces. *Human Relations*, 48(3), 265-284.

Yüksel, İ. (2005), İş-aile çatışmasının kariyer tatminin, iş tatmini ve iş davranışları ile ilişkisi. *Kırıkkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2), 301-314.

Zedeck, S., Mosier, K. L. (1990). Work in the family and employing organization. *American Psychologist*, 45(2), 240–251. Doi: 10.1037/0003-066X.45.2.240.

Zhaao, X. R., Qu, H., ve Ghgsellg, R. (2011). Examining the relationship of work– family conflict to job and life satisfaction: A case of hotel sales managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 46-54. Doi: 10.1016/j.ijhm.2010.04.010.

Zincirkıran, M., Yalçınsoy, A., ve Işık M. (2016). Yönetici Desteği İle İş Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, 2nd International Congress on Economics and Business, 976-983.



EKLER

Ek-1. Anket Formu

ARAŞTIRMA ANKETİ

Bu araştırma anketi Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yürütülmekte olan **“İş-Aile Çatışmasının Öncülleri ve Sonuçları: Kadın Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”** başlıklı yüksek lisans tez çalışması için yapılmaktadır. Sizlerden edinilecek bilgiler tamamen bilimsel amaçlı kullanılacaktır ve yanıtlarınız gizli kalacaktır. Bu araştırmaya katılım gönüllülük esasına dayalıdır. Katılımlarınız bizim için önemlidir. Değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Saygılarımla.

Bu çalışma ile ilgili herhangi bir talebiniz veya sorunuz olursa alt kısımda yer alan cep telefonu numarasına veya mail adresine iletebilirsiniz.

Araştırmacı

Fadime GÖRMEZ

Lütfen size uygun cevabı işaretleyiniz.

UYARI: Ankette yer alan sorulara cevap verirken; Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, Katılıyorum, Kesinlikle Katılıyorum seçeneklerinden size uyan yalnız bir tanesini işaretleyiniz.

SORU NO	ANKET SORULARI	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İşimde her şeyi halletmek için yeterli zamanım yok.					
2	İş yüküm ağır.					
3	İşimde çok çalışmak zorundayım.					
4	İşimde çok hızlı çalışmam lazım.					

5	İş ile ilgili bir sorunun olduğunda amirim destek veriyor.					
6	Amirim adildir ve çalışanların kişisel veya ailevi ihtiyaçlarına yanıt verirken kayırmacılık yapmaz.					
7	İlgilenmem gereken ailevi veya kişisel işim olduğunda, yöneticim beni idare eder.					
8	Yöneticim, işimi etkileyen kişisel veya ailevi konular hakkında konuşurken anlayışlı oluyor.					
9	Amirimle kişisel veya ailevi konuları gündeme getirirken kendimi rahat hissediyorum.					
10	Yöneticim, iş taleplerinin kişisel ve aile hayatım üzerindeki etkilerini gerçekten önemsiyor.					
11	Müşterilerle etkileşim kurarken iyi bir ruh hali taklidi yapıyorum.					
12	Müşterilerle ilgilenirken gösterdiğim duyguları taklit ederim.					
13	İşim için doğru duyguları ifade etmek için adeta maske takıyorum.					
14	Müşterilere gösterdiğim duygular gerçekten hissettiğim duygulardan farklıdır.					
15	Müşterilere gerçekte hissettiğimden farklı bir şekilde davranırım.					
16	Müşterilerle uygun bir şekilde ilgilenmek için bir eylemde bulunurum.					
17	Müşterilerle etkileşimlerim çok robotik.					
18	Gerçekte hissetmediğim duyguları sergilerim.					
19	Müşterilerle ilgilenirken gerçek duygularımı örtmek zorundayım.					
20	İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissetmiyorum.					
21	İçimde hissettiğim aynı duyguları müşterilerden saklarım.					
22	Çalışma arkadaşlarım bir derdim olduğunda yakın ve anlayışlı davranırlar.					
23	Çalışma arkadaşlarım işimle ilgili sorunları dinlemeye her zaman için hazırdırlar.					
24	Çalışma arkadaşlarım işimi yapmamda yardımcı olurlar.					

25	Çalışma arkadaşlarım konuşmaya ihtiyaç duyduğumda beni dinlerler.					
26	Çalışma arkadaşlarım bir işi iyi yaptığımda beni takdir ederler.					
27	Çalışma arkadaşlarım işler çıkmaza girdiğinde güvenebileceğim kişilerdir.					
28	Çalışma arkadaşlarım hayatımı kolaylaştırırlar.					
29	Çalışma arkadaşlarım yönetimle bir sorun yaşadığımda bana arka çıkarlar.					
30	Çalışma arkadaşlarım hasta olduğum ve işte olmadığım zamanlarda işlerimi üstlenirler.					
31	Ne kadar yetkim olduğu konusunda kararsızım.					
32	İşim için net, planlanmış amaç ve hedeflerim yok.					
33	İşteki sorumluluklarımın ne olduğunu bilmiyorum.					
34	İşte benden tam olarak ne beklendiğini bilmiyorum.					
35	Görevimin açıklaması ne yapılması gerektiği konusunda net değil.					
36	Zamanımı düzgün bir şekilde bölemiyorum.					
37	İşimin talepleri ev ve aile hayatımı etkiliyor.					
38	İşimin kapladığı zaman, ailevi sorumlulukları yerine getirmeyi zorlaştırıyor.					
39	Evde yapmak istediğim şeyleri, işimin talepleri nedeniyle yapamıyorum.					
40	İşim, aile görevlerini yerine getirmeyi zorlaştıran bir gerginlik yaratıyor.					
41	İşle ilgili görevler nedeniyle, aile etkinlikleri planlarımda değişiklikler yapmam gerekiyor.					
42	Müşterilere içten ve yardım edici davranırım.					
43	Müşterilere hızlı bir şekilde hizmet sunarım.					
44	Müşterilerin neyi arzu ettiği öğrenmek için onları iyi bir şekilde dinlerim.					
45	Hizmetin özelliklerini ve avantajlarını müşterilere açıklarım.					
46	Müşterilerin beğenebileceği, ancak aklına gelmeyen hizmetleri onlara öneririm.					
47	Gerektiğinde müşterilere yardım ederim.					

48	Müşteri itirazlarının üstesinde gelmek için hizmetin özelliklerini ve yararlarını müşterilere açıklarım.					
49	Genel olarak işimi seviyorum.					
50	Her şeyi hesaba kattığımda, işimden memnunum.					
51	Genel olarak burada çalışmayı seviyorum.					
52	Çoğu yönden hayatım idealime yakındır.					
53	Hayatımın koşulları mükemmel.					
54	Hayatımdan memnunum.					
55	Şimdiye kadar hayatta istediğim önemli şeyleri aldım.					
56	Hayatımı yeniden yaşayabilseydim, aynı hayatı yeniden yaşamak isterdim.					
57	Aile hayatımda gerçek bir zevk buluyorum.					
58	Aile hayatımı ortalama bir insandan daha çok seviyorum.					
59	Aile hayatımdan nadiren sıkılırım.					
60	Çoğu gün ailem için hevesliyim.					
61	Aile hayatımdan oldukça memnun hissediyorum.					
62	Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum.					
63	Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım.					
64	Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum.					

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1	Cinsiyetiniz	Kadın ()	Erkek ()			
2	Yaşınız	18-24 ()	25-31 ()	32-38 ()	39-45 ()	46 ve Üzeri ()
3	Öğrenim Durumunuz	İlköğretim ()	Ortaöğretim ()	Önlisans ()	Lisans ()	Lisansüstü ()
4	Medeni Durum	Evli ()	Bekar ()	Diğer ()		

5	Çocuk Sayısı (Varsa)	1 ()	2 ()	3 ()	4 ()	5 ve Üzeri ()
6	Otel Endüstrisinde Çalışma Süreniz	0-5 Yıl ()	6-10 Yıl ()	11-15 Yıl ()	16-20 Yıl ()	21 Yıl ve Üzeri ()
7	Kadronuz	Çalışan ()	Şef ()	Müdür ()	Genel Müdür ()	Diğer ()
8	Bulunduğunuz İşletmede Çalışma Süreniz	0-5 Yıl ()	6-10 Yıl ()	11-15 Yıl ()	16-20 Yıl ()	21 Yıl ve Üzeri ()

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler :

Adı ve Soyadı: Fadime GÖRMEZ

Eğitim Durumu :

Lisans Öğrenimi: Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Konaklama İşletmeciliği

Yüksek Lisans Öğrenimi: Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, SBE, Turizm İşletmeciliği

Yabancı Dil ve Düzeyi :

İngilizce (B1), Almanca (A1), Rusça (A1)

İş Denevimi :

Vogue Hotel Supreme Bodrum, Grand Özeren Otel & Spa

Bilimsel Yayınlar ve Çalışmalar :

Görmez, F. İşçen, M. (2020). Mağara Turizmine Yönelik Ziyaretçi Deneyimlerinin İncelenmesi: Burdur İnsuyu Mağarası Örneği. Uygulamalı Sosyal Bilimler ve Güzel Sanatlar Dergisi, 2(3), 166-176. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sosguz/issue/55250/726867>