



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA YAŞANAN İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ
ÇATIŞMASININ AİLE TATMİNİ İLE İŞ PERFORMANSLARINA
ETKİSİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Seda YILMAZ

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Altuğ ÇAĞATAY

TOKAT - 2023

ETİK SÖZLEŞME

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre, Dr. Öğr. Üyesi Altuğ Çağatay danışmanlığında hazırlamış olduğum “Sağlık Çalışanlarında Yaşanan İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının Aile Tatmini ile İş Performanslarına Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” adlı Yüksek Lisans tezinin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

.../.../.....

SEDA YILMAZ



JÜRİ KABUL VE ONAY

Seda YILMAZ tarafından hazırlanan “**Sağlık Çalışanlarında Yaşanan İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının Aile Tatmini ile İş Performanslarına Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma**” adlı tez çalışmasının savunma sınavı 30/01/2023 tarihinde yapılmış olup aşağıda verilen Jüri tarafından Oy Birliği ile Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)**İmzası**

Üye (Başkan) : Doç. Dr. Muhammet ÇANKAYA

.....

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Ersin IRK

.....

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Altuğ ÇAĞATAY

.....

ONAY

...../...../.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

ÖZET**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA YAŞANAN İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASININ
AİLE TATMİNİ İLE İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİNİN
BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

YILMAZ, Seda

Yüksek Lisans, İşletme Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Altuğ ÇAĞATAY

Ocak 2023, xvi + 133 sayfa

Sağlık hizmetlerinin etkinliği, verimliliği ve kalitesi ‘insan performansına’ bağlıdır. İnsan gücünün iş performansı ise kişisel özelliklerden, çalışma ortamı ve koşullarından ve diğer çalışanların tutum ve davranışlarından etkilenmektedir.

Bu araştırmanın amacı, işteki performans ile işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini arasındaki ilişkinin tespit edilmesi, bir diğer amaç ise, işteki performans, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini ile kişisel özellikler arasında anlamlı farklılığın tespit edilmesidir. Çalışma kesitsel tipte bir alan çalışmasıdır. Tokat ili sağlık personeli olarak görev yapan ve çalışmaya gönüllü olarak katılan 495 kişi araştırma grubunu oluşturmaktadır. Bu çalışmada, işteki performans ile işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiş iken iş-aile çatışması ile özyeterlik arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması, Aile tatmini, İş Performansı

ABSTRACT**A STUDY ON DETERMINING THE EFFECTS OF WORK-FAMILY AND
FAMILY-WORK CONFLICT IN HEALTH CARE PROFESSIONALS ON
FAMILY SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE**

YILMAZ, Seda

Master's Thesis Degree, Business Scientific

Advisor: Assist. Prof. Altuğ ÇAĞATAY

January 2023, xvi + 133 pages

The effectiveness, efficiency and quality of health services depend on 'human power'. Work performance of human power is affected by personal characteristics, working environment and conditions, and attitudes and behaviors of other employees.

The aim of this research is to determine the relationship between job performance and job definition and dominance over the job, self-efficacy level in family-work conflict, self-efficacy level in work-family conflict, and family satisfaction. The aim of this study is to determine a significant difference between personal characteristics and family status, self-efficacy level in family-work conflict, self-efficacy level in work-family conflict, and family satisfaction. The study is a cross-sectional field study. The research group consists of 495 people who work as health personnel in the province of Tokat and voluntarily participated in the study. In this study, it was determined that there was a positive significant relationship between performance at work and job definition and dominance over the job, self-efficacy level in family-work conflict, and family satisfaction, while a negative relationship was found between self-efficacy level in work-family conflict.

Keywords: Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, Family Satisfaction, Job Performance

Teşekkür

Yüksek lisans eğitimim sürecinde bilgi ve tecrübelerinden istifade ettiğim, öğrencisi olmaktan onur duyduğum Danışman Hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Altuğ ÇAĞATAY `a sonsuz teşekkürlerimi arz ederim. Kıymetli hocamın şahsında, hayatım boyunca üzerimde emeği tahakkuk etmiş olan, haklarını ödeyemeceğim bütün hocalarıma teşekkür ederim.

Bugünlere gelmemde büyük payı ve desteği olan, beni dünyaya getiren anne ve babam Kadir Yılmaz ve Nuran Yılmaz'a sonsuz saygılarımı sunar ve teşekkürü borç bilirim.

Seda YILMAZ

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ETİK SÖZLEŞME	i
JÜRİ KABUL VE ONAY.....	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT.....	iv
Teşekkür	v
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
TABLolar LİSTESİ	xii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiv
 GİRİŞ.....	 1
 BÖLÜM 1: ÇATIŞMA KAVRAMI	 4
1.1. Çatışmanın Önemi.....	4
1.2. Çatışma Süreci	5
1.3. İşletmenin Yapısından Kaynaklanan Çatışmalar	6
1.4. Çatışma Yönetim Türleri	7
1.5. Örgütsel İletişim.....	8
1.6. Çatışmanın Taraflarına Göre Türleri.....	9
1.6.1. Kişinin Kendi İçindeki Çatışma	9
1.6.2. Kişilerarası Çatışma	9
1.6.3. Gruplar Arası Çatışma.....	10
1.6.4. Örgütler Arası Çatışma.....	11
1.7. Çatışmanın İşletme İçindeki Yerine Göre Türleri.....	12
1.7.1. Dikey Çatışma	12
1.7.2. Yatay Çatışma	12
1.7.3. Emir-Komuta ve Kurmay Çatışması	13
1.8. Ortaya Çıkış Şekillerine Göre Çatışmalar.....	14
1.8.1. Potansiyel Çatışma.....	14
1.8.2. Algılanan Çatışma.....	14
1.8.3. Hissedilen Çatışma.....	14

1.8.4. Açık Çatışma	15
1.9. Çatışmanın Nedenleri.....	16
1.9.1. Kişilik Farklılıkları.....	16
1.9.2. Statü Farklılıkları.....	16
1.9.3. İletişim Engellerinden Kaynaklanan Çatışmalar.....	17
1.10. Çatışma Yönetiminin Felsefesi	17
1.11. Örgütlerde Çatışma Faydalı ya da Zararlı Mıdır?	18
1.12. Çatışmanın Önlenmesi	19
BÖLÜM 2 : İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASI	20
2.1. Aile Kavramı.....	20
2.2. İş-Meslek Kavramı.....	20
2.3. İş-Aile Rol Çatışması	21
2.4. İş-Aile Zenginleştirme	22
2.5. İş-Aile Çatışması.....	23
2.6. Aile-İş Çatışması.....	25
2.7. Sağlık Çalışanlarında İş-Aile Çatışması	26
2.8. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri ve Sonuçları.....	27
2.8.1. Zaman Kaynaklı Çatışma	27
2.8.2. Davranış Kaynaklı Çatışma	27
2.8.3. Gerginlik Kaynaklı Çatışma.....	28
2.9. İş-Aile Çatışması Teorileri.....	28
2.9.1. Rasyonel Görüş	28
2.9.2. Dikkat Dağıtma-Çatışma Teorisi	29
2.10. İş-Aile Çatışması Unsurları.....	29
2.10.1. Cinsiyet Faktörü.....	29
2.10.2. Çocuk Bakımı Sorunları.....	29
2.10.3. Yaşlı Bakımı Sorunu	30
2.10.4. İşe Bağlılık ve İşkoliklik	30
2.11. İş-Yaşam Dengesini Sağlamak İçin Bireysel Başa Çıkma Stratejileri	31
2.12. İş-Aile Dengesi Kavramı	31
2.13. İş-Aile Dengesi	33

2.14. İş-Aile Dengesinin Önemi	34
2.15. İş-Aile Sınır Teorileri.....	36
2.16. İş-Aile Sınır Teorisinin Temel Kavramları.....	37
2.16.1. Esneklik	37
2.16.2. Geçirgenlik.....	38
2.17. İş-Aile İklimi.....	38
BÖLÜM 3: HASTANELERDE ÇATIŞMA YÖNETİMİ.....	40
3.1. Sağlık Hizmetlerinde Çatışma	40
3.2. Hastanelerde Çatışma Yönetimi.....	41
3.3. Hastanelerde Çatışma Yönetimi Yaklaşımları	42
3.3.1. Kaybet-Kaybet Yaklaşımı	42
3.3.2. Kaybet-Kazan ve Kazan-Kaybet Yaklaşımları	42
3.3.3. Kazan-Kazan Yaklaşımı	43
3.4. Johari Penceresi-Kişilerarası Çatışmayı Teşhis Modeli.....	43
3.5. Çatışmalara Geçici Çözüm Sağlayan Yönetim Tarzları	44
3.5.1. Kaçınma Stratejisi	44
3.5.2. Bütünleştirme Stratejisi	45
3.5.3. Hükmetme Stratejisi	45
3.5.4. Uyum Sağlama	46
3.5.5. Uzlaşma Stratejisi	46
BÖLÜM 4: AİLE TATMİNİNİN İŞ-AİLE ÇATIŞMASINA ETKİSİ.....	48
4.1. Aile Tatmini	48
4.2. Aile Desteği.....	50
4.3. Aile Tatmininin Aracılık Rolü	50
4.4. Aile Esnekliği.....	51
4.5. Aile Tatmini Düzeyleri	52
4.5.1. Örgütsel Siyaset Düzeyinde Aile Tatmini.....	52
4.5.2. Evlilik Düzeyinde Aile Tatmini.....	53
4.5.3. Hastane Düzeyinde Aile Tatmini.....	53
BÖLÜM 5: İŞ PERFORMANSI	55
5.1. İş Performansı Kavramı	55

5.2. Sağlık Hizmetlerinde İş Performansı	56
5.3. Sağlık Çalışanlarında İş Performansının İyileştirilmesi	58
5.4. İş Performansını Etkileyen Unsurlar	59
5.4.1. Eğitim	59
5.4.2. Stres.....	59
5.4.3. Tükenmişlik	59
5.4.4. Motivasyon	60
5.4.5. İş Yaratma ve İşe Bağlılık	61
5.5. Performans Kavramı	61
5.6. Performans Bilgisi.....	61
5.7. Performansın Üstünlük Alanları	62
5.8. İşletme Performansı	62
5.8. İşletme Performansının Boyutları	63
5.8.1. Etkinlik (Yeterlik Derecesi).....	63
5.8.2. Verimlilik.....	64
5.8.3. Etkililik.....	65
5.8.4. Kalite	66
5.8.5. Yenilik.....	66
5.8.6. Karlılık	67
5.9. Performans İzleme ve Ölçme	68
5.10. Performans Ölçüm Yaklaşımları.....	69
5.10.1. Dengeli Puan Kartı	69
5.10.2. 360 Derece Geribildirim.....	69

BÖLÜM 6: SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA YAŞANAN İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASININ AİLE TATMİNİ İLE İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİNİN BELİRLENMESİ.....

6.1. Araştırmanın Amacı	71
6.2. Araştırmanın Önemi.....	71
6.3. Araştırmanın Yöntemi.....	72
6.3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	72
6.3.2. Evren	74

6.3.3. Örneklem.....	74
6.3.4. Veri Toplama Araçları	75
6.4. Literatür Taraması.....	77
6.5. Araştırma Bulguları.....	78
6.5.1. Araştırma Ölçeklerinin Güvenilirlik ve Geçerliliği	78
6.5.2. İşteki Performans Alanına Yönelik Betimsel İstatistikler.....	87
6.5.3. İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumuna Yönelik Betimsel İstatistikler	88
6.5.4. Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyine Yönelik Betimsel İstatistikler	89
6.5.5. İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi Alanına Yönelik Betimsel İstatistikler	89
6.5.6. Ailenin Tatmini Alanına Yönelik Betimsel İstatistikler	90
6.5.7. Kişisel Özelliklere Göre Karşılaştırmalı İstatistikler	91
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	102
KAYNAKÇA.....	107
EKLER	128
ÖZGEÇMİŞ	133

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil.1. 1. Çatışma Yönetimi Türleri	8
Şekil.1. 2. Çatışma Süreci	15
Şekil.3. 1. Johari Penceresi	44
Şekil.4. 1. İş-Aile Çatışmasında Aile-Ev Kaynakları Modeli.....	52
Şekil.4. 2. Hastaların Aile Memnuniyeti Üzerinde Etkisi Olabilecek Bazı Faktörler	54
Şekil 6. 1. Araştırma Boyutlarının Detaylandırılmış Hali	73

TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo. 6. 1: Tüm Alanların Betimsel İstatistikleri ve Güvenilirlik Düzeyleri.....	78
Tablo. 6. 2: Normallik Test Sonuçları	79
Tablo. 6. 3: İşteki Performans İle İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumu, Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi, İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi ve Ailenin Tatmini Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi Sonuçları	80
Tablo. 6. 4: İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumu, Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi, İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi ve Ailenin Tatmininin İşteki Performans Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi Sonuçları	81
Tablo. 6. 5: İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumu, Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi, İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyinin Ailenin Tatmini Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi Sonuçları	82
Tablo. 6. 6: Katılımcıların Yaş Dağılımları	82
Tablo. 6. 7: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları.....	83
Tablo. 6. 8: Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları.....	83
Tablo. 6. 9: Katılımcıların Aylık Kazanç Dağılımları	83
Tablo. 6. 10: Katılımcıların Görev Dağılımları	84
Tablo. 6. 11: Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımları.....	84
Tablo. 6. 12: Katılımcıların İşyerinde Günlük Çalışma Saati Dağılımları	84
Tablo. 6. 13: Katılımcıların Mesleki Deneyim Dağılımları.....	85
Tablo. 6. 14: Katılımcıların Çalışma Saati Düzenleri.....	85
Tablo. 6. 15: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumları	85
Tablo. 6. 16: Katılımcıların Eşlerinin Haftalık Çalışma Saatleri.....	86
Tablo. 6. 17: Katılımcıların Sahip Olduğu Çocuk Sayısı	86

Tablo. 6. 18: Anne ve/veya babanız sağ mı?	86
Tablo. 6. 19: Evde size yardım edebilecek biri mevcut mu?	87
Tablo. 6. 20: İşteki Performans Alanına Ait Sonuçlar.....	87
Tablo. 6. 21: İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumuna Yönelik Sonuçlar	88
Tablo. 6. 22: Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyine Yönelik Sonuçlar	89
Tablo. 6. 23: İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi Alanına Ait Sonuçlar	89
Tablo. 6. 24: Ailenin Tatminine Yönelik Sonuçlar	90
Tablo. 6. 25: Yaşa Göre Karşılaştırma Sonuçları	91
Tablo. 6. 26: Cinsiyete Göre Karşılaştırma Sonuçları	92
Tablo. 6. 27: Gelire Göre Karşılaştırma Sonuçları	93
Tablo. 6. 28: Göreve Göre Karşılaştırma Sonuçları	94
Tablo. 6. 29: Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırma Sonuçları	95
Tablo. 6. 30: Günlük Çalışma Saatine Göre Karşılaştırma Sonuçları	96
Tablo. 6. 31: Mesleki Deneyime Göre Karşılaştırma Sonuçları	97
Tablo. 6. 32: Medeni Duruma Göre Karşılaştırma Sonuçları	98
Tablo. 6. 33: Eşin Çalışma Durumuna Göre Karşılaştırma Sonuçları	99
Tablo. 6. 34: Eşin Haftalık Çalışma Saatine Göre Karşılaştırma Sonuçları	99
Tablo. 6. 35: Çocuk Sahipliğine Göre Karşılaştırma Sonuçları	100
Tablo. 6. 36: Evde Yardımcı Olacak Kişinin Varlığına Göre Karşılaştırma Sonuçları	101

KISALTMALAR LİSTESİ

İK: İnsan Kaynakları

TDK: Türk Dil Kurumu

VB: Ve Benzerleri

VD: Ve Diğerleri

VS: Vesaire

ARK: Arkadaşları



GİRİŞ

İş-aile çatışması günümüzün en önemli meselelerinden birini oluşturmaktadır. Çünkü küreselleşme ile beraber hayat koşulları zorlaşmakta ve çalışma koşulları değişmektedir. Bu durum, çalışan bireyler üzerinde oluşan sorumluluk ve baskı hissini giderek artırmaktadır. Bu oluşan baskı ve roller arttıkça çalışan bireylerde çatışma kaçınılmaz hale gelmektedir. Ayrıca aile tatmini, iş performansı ve iş-aile çatışması birbiriyle oldukça ilişkili kavramlardır.

Çatışma basitçe iki veya daha fazla grubun ya da bireyin başkaları tarafından kabul edilmeye çalışıldığı bir çatışma olarak tanımlanabilmektedir. Çalışanların iş ve aile yaşamının getirdiği sorumlulukların üst üste binmesi ve iş yaşamındaki sorumlulukların ağırlığı nedeniyle iş-aile yaşam çatışması çağdaş örgütlerde önemli bir olgu haline gelmiştir. Çalışanların esas olarak ihtiyaçları, gereklilikleri ve kişisel arzuları olarak algılanmalarını ve bunlara atıfta bulunulmasını talep eden yeni yönetim dünya görüşü, yeni organizasyonlarda iş tatmininin öneminin ideal bir göstergesidir (Arıbaş ve Özşahin, 2021, s.296).

Bireylerin çatışmayı yönetme becerileri, hayattan aldıkları zevkle yakından ilişkilidir. Zira ne kadar tatmin olunduğu ve sorumlulukların üzerinden gelindiği düşünülüyor ise, karşılaşılan sorunların çatışma yaratma veya çatışma sürecinde hasar alma ihtimali o kadar düşecektir. Bu konuda yapılan pekçok araştırma benzer sonuçları göstermektedir.

İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması günümüzde bireyleri psikolojik yönden etkileyen bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Aile içi rollerine ek olarak çalışma hayatlarındaki rollerinin yüklediği sorumluluklar dâhilinde bu iki rol arasında kalan bireyler iş-aile çatışması veya aile-iş çatışmasına maruz kalmaktadır. Çünkü iş ve aile yaşamında üstlenilmiş olan görev ve sorumlulukların birbiri ile uyumlu bir şekilde yerine getirilmesi çoğu zaman mümkün olamamaktadır. Bu görev ve sorumlulukların aynı anda yerine getirilemediği durumlarda ise çatışmaların meydana gelmesi kaçınılmazdır.

Sağlık hizmetlerinde iş-aile ve aile iş çatışması diğer sektörlerde göre çok daha yoğun olarak görülmektedir. Bu durumun başlıca sebeplerinden birisi sağlık

alışanlarının yüksek derecede stresli bir iş ortamında bulunmalarıdır. Bir diğer yandan, sağlık hizmetlerinin sunum kalitesini, emek yoğun bir ekip çalışması gerektirdiği için çalışan personelin niteliği belirlemektedir. Bu nedenle sağlık çalışanlarının fiziksel ve psikolojik iyi oluş durumları hizmet sunumunu etkileyen en önemli unsurlar arsında yer almaktadır. Ruhsal durumu iyi olmayan bir sağlık çalışanının bu durumunu, stresli olan hastane ortamında diğer çalışanlara veya hastalara yansıttığı görülmektedir. Bu gibi bir durumun gerçekleşmesi, normal çalışma saatlerinin dışında çalışmak zorunda kalmalarından dolayı olduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte işteki rollerine ek olarak aile rolleri de üstlenmeleri çatışma ihtimalini artırmakta çünkü iş ortamı haricinde aile içerisinde de görev ve sorumluluk yüklenmeleri gerekmektedir. Bu durum sonucunda sağlık çalışanları işini veya ailesini ihmal etme gibi durumlarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu noktada, iş ve aile yaşamında çatışma yaşanması olasıdır. Çatışma esnasında ya da çatışma sonrası sağlık çalışanı, bulunduğu kurumun vermesi gereken desteği vermediğini düşünebilir ve kuruma karşı negatif duygular besleyebilmektedir (Akbolat vd. 2016, s.154).

Aile tatmini, bireylerin hayatlarındaki olumlu ya da olumsuz algıların yansıması şeklinde ifade edilmektedir. Olumlu algı bireylerin aile ve iş yaşamlarındaki memnuniyetin yüksek olduğunu gösterirken olumsuz algı ise bireylere düşük bir memnuniyet perspektifi sunmaktadır. Aile tatmini bireyin aile ile ilgili rollerini tanımlayan duygusal bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum hayattan alınan zevki ve bireylerin hayat kalitesini önemli ölçüde etkilemektedir. Çalışanların işleri ile ilgili sahip olduğu rol ve sorumluluklar aile yaşantısını ve sorumluluklarını, aile ile ilgili rol ve sorumlulukları ise iş yaşamını ve başarısını olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Akın ve Karakulak, 2019, s.328).

Performans, insanların motivasyonuna ve yeteneğine bağlanan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyler veya gruplar bir işi yaptıklarında işten elde ettikleri nitelik ve nicelikler iş performansı olarak kabul edilmektedir. Bazı araştırmalar, örgüt psikolojisi ve insan kaynakları yönetiminde en kritik parametrenin ve içeriğin iş performansı olduğunu öne sürmektedir. Örgütlerde alışanların iş performansı, belirli ve standart bir süre içinde gözden geçirilmekte ve onların bazı uyumlu ve aykırı davranışlarını içermektedir (Katebi vd, 2022, s.23).

Bu çalışmada Tokat ilinde çalışan sağlık personelinin iş-aile ve aile-iş çatışmasının aile tatmini ile iş performanslarının etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu araştırmanın amacı işteki performans ile işin tanımlanması ve iş üzerindeki hâkimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir.

Çalışmanın ilk bölümünde çatışma kavramı açıklanmaya çalışılmıştır. İkinci bölümde, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması hakkında bilgiler verilmiş ve bu konu hakkında bazı kavramlar tanımlanmaya çalışılmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde, hastanelerde çatışma yönetiminin ne olduğu ve sağlık hizmetleri ve sağlık personelleri arasında çatışmanın nasıl gerçekleştiğı hakkında bilgiler verilmiştir. Dördüncü bölümde, aile tatmini kavramı üzerinde durulmuş ve iş-aile yaşamı arasındaki ilişki incelenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın son bölümünde ise iş performansı üzerinde durulmuş ve çatışmanın iş performansını etkileyip etkilemedi belirtilmeye çalışılmıştır.

BÖLÜM 1: ÇATIŞMA KAVRAMI

1.1. Çatışmanın Önemi

Çatışma kavramı belirsizdir ve sinirsel süreçlere, içsel-ruhsal durumlara ve bireysel eylem seçimlerine uygulanmaktadır (Aubert, 2019, s.26). Ayrıca oldukça genel ve inanç işlevlerini sağlayan kaynaklar arasındaki bilinmeyen bağımlılıktan bilinen bağımlılığa kadar tüm spektrumu dikkate almaktadır (Pichon vd. 2019, s.2).

Çatışma, demokratik karar almanın önemli bir parçasıdır ve rekabet, örgütlenme, liderlik ve sorumluluk, işleyen bir demokrasi tanımının bileşenleridir (Schuck, Vliegthart ve De Vreese, 2016, s.178). Çatışma genel olarak bir örgütte yapıcı ve yıkıcı olarak farklı yaklaşımlar ile ifade edilmektedir. Genel itibari ile bu kavram olumsuz, enkaza sürükleyen bir kavram gibi görülmektedir. Fakat bir çatışmanın yapıcı veya yıkıcı olması çatışma yönetiminde kullanılan stratejiye bağlıdır (Üngüren, vd. 2009, s.38).

Dewey'e göre çatışma; düşüncenin neşe kaynağıdır, bizi gözlemlemeye, denemeye ve icat etmeye teşvik; fark etmeye ve tasarlamaya ise sevk etmektedir. Başka bir deyişle birey olası çeşitli eylemleri keşfetmek için bir çatışma durumunu incelemeli ve en etkili olanı seçmelidir (Rahim, 2017, s.4). Çatışma faktörü ile ilgili araştırmalar, gerçek dünyadaki vakaları incelemekte ve ilişkili çatışma faktörlerini, ekonomik, sosyal, kurumsal, teknik, bilişsel ve çevresel olmak üzere altı veya daha fazla kategoride sınıflandırmış ve bu tür çatışmaları çözmek için yönetim sistemleri geliştirilmiştir (Min vd, 2018, s.2).

Çatışmalar, erken fark edilip yönetilmezlerse üç farklı aşamadan (hafif, orta ve şiddetli) yükselme eğilimindedir ve bu tür çatışmaların uzun süreli etkileri olabilir. Çatışmayı yönetmek için harcanan zaman önemli olabilir; iletişim kopukluğu, tedavi konusundaki anlaşmazlıklar ve yaygın nedenler olarak belirtilen gerçekçi olmayan beklentilerdir. Bir diğer yandan, çatışma erken bir aşamada tanımlanıp çözülmezse, bakış açılarındaki farklılıklar yerleşik hale gelebilir ve mahkeme işlemlerine veya kamuya açık çatışmalara yol açabilir. Mahkeme müdahalelerinin kullanılması, tüm taraflara hem mali hem de duygusal olarak zarar vermektedir. Çatışmayı yönetmek için organizasyonlarda çok az bilgi birikimi veya destek vardır, ancak aileleri ve personeli

çatışmayı belirleme ve yönetme konusunda desteklemek için kabul edilebilir ve etkili yöntemlerin belirlenmesine acil bir ihtiyaç vardır (Forbat ve Barclay, 2019, s.328).

Çatışma kavramı birkaç farklı çerçeveden tartışılabilmektedir. Daha önceki bazı çalışmalar, çatışmanın duygu eksikliği ile var olmadığını ve farklı hiyerarşik seviyelerdeki erkeklerin veya kadınların çatışmayı ele aldığını vurgulayarak, çatışmanın insani yönüne farklı şekillerde atıfta bulunmaktadır (Ikeda vd, 2005, s.22). İş-aile çatışmasıyla ilgilenen bilimciler, bir işyerinin sosyal yapısının, ideali oluşturan ayrıca büyük çoğunlukla doğal kabul edilen ve esasında birbirini güçlendiren uygulamalar, etkileşimler, beklentiler, politikalar ve ödül sistemlerini değiştirmeyi savunmuştur. Bu çağrılar, sosyal yapıların kısıtlayıcı gücünü kabul etmekte fakat teorik olarak günlük rollerinde etkileşimlerini değiştirerek bu yapıların yeniden şekillenebileceğine dem vurmaktadır (Kelly vd, 2014, s.486).

Çatışmalar çoğu durumda onları engelleyen çeşitli engelleri ortadan kaldırarak başarılı olmaya çalışan bireyler, gruplar veya kuruluşlar arasındaki rekabetten kaynaklanabilecek toplumlarda yaygın bir durumdur. Bir engel olarak çatışma, çeşitli örgütsel süreçleri kapsayan sosyal yaşamın kaçınılmaz bir bileşenidir. Ayrıca çatışmaların farklı kaynakları vardır ve olumlu ya da olumsuz etkilere yol açabildiği ve örgütün karşılaştığı çatışma türlerinin başarıyı ya da başarısızlığı belirleyebileceği ve çatışmalardan kaçınılması gerektiği vurgulanmaktadır (Binyanya, 2021:77). Çatışma kavramına kişilerarası ilişki yönünden bakıldığında ise, aslında çatışma, düşmanlar arasında oluşan amansız bir yüzleşme ya da bir tarafın kazancının diğer tarafın ise kaybının olduğu sıfır toplamı bir oyun değildir. Esasında çatışma, Simmel'in sözleriyle "bazı kültürel referansları paylaşan muhalifler arasındaki bir ilişkidir" (Wieviorka, 2013, s.699).

1.2. Çatışma Süreci

Çatışma süreci, çatışmanın kaynaklarından başlayıp çatışmanın algılanmasına ve dışa vurulmasına neden olan, en sonunda ise sonuçlarını gösteren bir süreçtir. Çatışmaya kaynaklık eden etkenler zamanla, taraflardan en az birinin çatışma olduğuna yönelik bir algı oluşturmaya yol açmaktadır. Bu tür algılar, çoğunlukla, çatışmayla ilgili olarak yaşanan duygularla beslenmiştir. Çatışma algıları ve duyguları, bir tarafın

diğerine yönelik kararları ve davranışlarında kendilerini göstermektedir. Bir diğer yandan, çatışma değişik biçimlerde oluşabilmektedir. Açık seçik anlaşılması zor beden dili kullanımından başlayarak savaşa benzer saldırganlığa kadar gidebilen gösterimleri mevcuttur. Özellikle duygular yoğunsa, tarafların ilişkiyi sıkmadan kendilerini ifade edebilecekleri sözcükleri bulmaları ve etkili iletişim kurmaları zorlaşmaktadır. Çatışma, aynı zamanda, tarafların çatışmayı çözmek amacıyla kullandıkları tarzlardan da beslenerek şekillenir. Kimi bireyler çatışmadan kaçınır, kimileri ise karşıt fikirli taraf(lar)a karşı galip gelmeyi amaçlar. Aslında çatışma ortaya çıktığı gibi kalmamakta; ifade ediliş biçimi, çatışmayı büyütmede veya küçültmektedir. Bu durumda, çatışma döngüsünün başlaması için pek fazla olay gerekmemektedir. Uygun olmayan bir yorum, yanlış anlaşılmalara veya kaba davranışlar sergilemek çatışmayı başlatabilmektedir. Başlangıçta, her ne kadar taraflardan biri, çatışma istemese dahi diğer tarafın gösterdiği tepki, ortada bir çatışmanın olduğunu fark etmesine neden olabilmektedir (Varoğlu, 2013, s.125).

Sağlık hizmetlerindeki bazı stres kaynakları yapılan işle ilişkili olmak kaydıyla meslekler arasında farklılık gösterebilmektedir. Bir diğer ifadeyle tüm sağlık çalışanlarında stres aynı oranda gerçekleşmez ve çoğu çalışanda stresin tükenme aşamasındaki belirtileri dahi görülmemektedir. Örneğin iş yükü, zaman baskısı, sosyal destek eksikliği enfeksiyon hastalıklarına maruziyet, iğne yaralanmaları, işyerinde şiddet, uyku problemleri, rol belirsizliği ve personel yetersizliği kritik durumdaki hastalarla ilgilenme, hemşirelerde çatışma ve strese neden olan faktörler olarak belirlenmişken, doktorlar içinse uzun çalışma saatleri, iş yükünün fazlalığı, ölmek üzere olan hastalarla ilgilenme, diğer sağlık meslek mensuplarıyla yaşanan çatışmalar, tıbbi uygulama hatası temel stres kaynakları olarak belirlenmiştir. Öyle ki sağlık hizmetlerindeki bu stres unsurları çalışılan birime göre bile farklılık gösterebilmektedir (Epik ve Öztürk, 2020, s.454).

1.3. İşletmenin Yapısından Kaynaklanan Çatışmalar

Bir organizasyonun yapısı, çatışma durumunu yaratmak için yakıt sağlamaktadır. Çatışma düzgün yönetilmezse işlevsiz veya yıkıcı hale gelmektedir. Yapıya dayalı çatışmayı yönetmenin yolları; üst hedefler belirleme, gruplar arasındaki

karşılıklı bağımlılığı azaltma, kaynakları artırma ve problemleri karşılıklı olarak çözme şeklinde sıralanabilmektedir (Thakore, 2013, s.13).

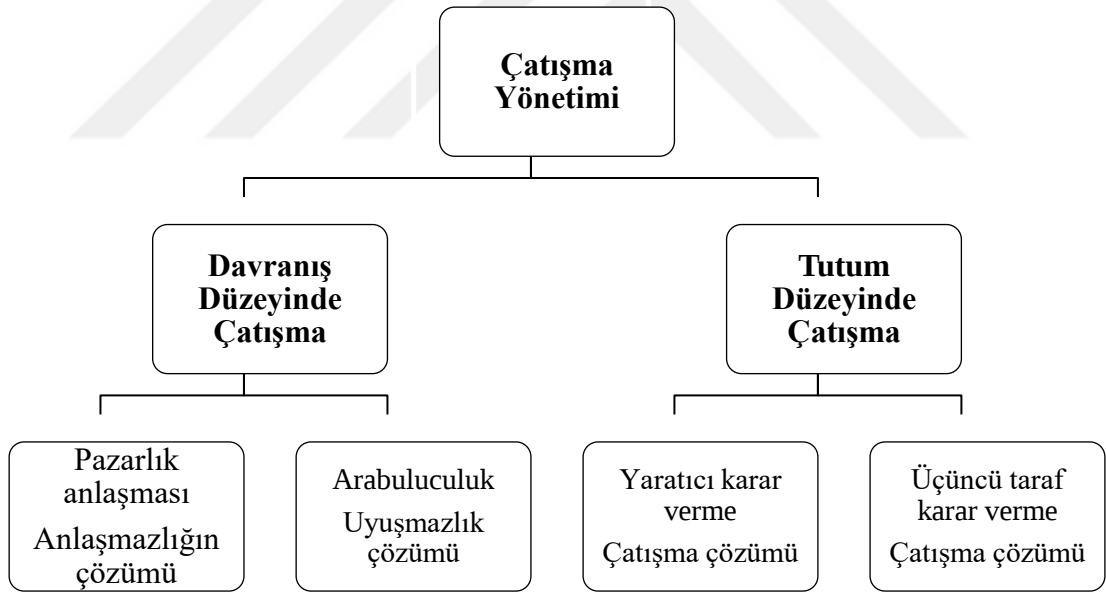
Organizasyonel çatışmalar, görevler, prosedürler ve kaynaklar gibi iş akışının karmaşıklığından kaynaklanmaktadır. Örneğin, hastane standartları, politikaları, iş akışı koordinasyonu veya sağlık profesyonelleri arasındaki uygulama kapsamındaki belirsizlik gibi göreve dayalı çatışma, hasta bakımının kalitesini tehlikeye atabilmektedir. Ek olarak, süreç çatışması, başkalarına verilen görevlerle karşılaştırıldığında görev atamasını küçük düşürücü, adaletsiz veya kişinin yeteneklerine veya itibarına hakaret olarak görebilen ekip üyelerinin algılarına bağlıdır. Çalışanların mesleki ilgisizliği, süreç çatışmasından kaynaklanan bir sonuç olabilmektedir (Kim vd, 2017, s.283).

1.4. Çatışma Yönetim Türleri

Üçüncü taraflarla ilgili bazı tanımsal değerlendirmeleri ve varsayımları daha ayrıntılı olarak incelemeden önce, birbiriyle ilişkili üç bileşenini vurgulayan çatışma anlayışımızı hatırlamak uygun görünmektedir; yani, çatışma durum, tutum ve davranış. Çatışmalar bu bileşenlerden herhangi biriyle başlayabilir. Uyumsuz hedefler, olumsuz tutumlar veya yıkıcı davranışlarla başlayabilirler. Çatışma yönetimi ve bu nedenle üçüncü taraf müdahalesi de aynı şekilde bir çatışma durumunu etkilemeye veya çatışma tutum ve davranışlarını değiştirmeye çalışabilir. Bu nedenle, çatışma yönetimi türleri arasında ayırım yapmanın bir yolu, çatışma yönetiminin odak noktasının bir çatışmanın gizli yönleri açığa çıkarmaktır. Bununla birlikte genel çatışma yönetimi terimi genellikle çatışma çözümü, çatışma düzenleme ve hatta çatışma yaratma ile birbirinin yerine kullanılsa da, bu çalışma boyunca, çatışma yönetiminin birincil amacının, çatışmaların yayılmasını ve tırmanmasını durdurmak ve bir yapı veya koşullar yaratmak olduğunu varsayılmaktadır. Bu durum, faydalı sonuçların elde edilmesi için elverişli olacaktır. Nihayetinde algıları değiştirerek mi yoksa davranışları değiştirerek mi başarıldığı şu anda önemsizdir. Önemli olan, çatışma yönetiminin ve üçüncü şahıs müdahalesinin tutum odaklı veya davranış odaklı olabileceğidir; muhtemelen her biri farklı süreçler, farklı stratejiler ve farklı üçüncü taraf rolleri gerektirecektir (Bercovitch, 2019).

1.5. Örgütsel İletişim

İletişim, alıcının mesajı anladığını ima ederek göndericiden alıcıya bilgi aktarımıdır. İletişim aynı zamanda semboller aracılığıyla mesajların gönderilmesi ve alınmasıdır. Bu bağlamda, örgütsel iletişim, örgütsel iklimin önemli bir unsurudur. Yani, bireylerin sözlü veya sözsüz mesajlar yoluyla diğer bireylerin zihinlerinde anlam uyandırma sürecidir. Bu nedenle etkili bir iletişim için alıcının mesajın neyi ifade etmek istediğini anlaması ve bunu beklenen bazı tepkilerle göndericiye göstermesi gerekir. İletişimin iki yönlü temel süreci bulunmaktadır. Bir organizasyonda aşağı doğru iletişim, üst yönetimden çalışanlara doğru akar. Bu tür iletişim, yetkili bir yönetim tarzına sahip şirketler için karakteristiktir. Yukarı doğru iletişim ise, çalışanlardan üst yönetime doğru akar. Bu iletişimin ana görevi, üst yönetimi durumdan haberdar etmektir (Spaho, 2013a, s.104).



Şekil.1. 1. Çatışma Yönetimi Türleri

Kaynak: Bercovitch, 2019

1.6. Çatışmanın Taraflarına Göre Türleri

1.6.1. Kişinin Kendi İçindeki Çatışma

Kişi çoğu zaman başkalarından çok kendisiyle çatışma içindedir. Kişinin kendi içindeki çatışma; kişinin kendisinden tam olarak ne beklendiğinden emin olmadığı durumlarda, farklı ve çelişkili eylemler (davranışlar, kararlar vs.) sergilediği veya kendisinin yapabileceğinden fazlasının beklendiği durumlarda ortaya çıkan ve kişiyi rahatsız hissettiren, kızgın olmasını sağlayan ve baskı altında kalarak stres yaşamasına sevk eden bir çatışma şeklidir (Özalp, 1989, s.90).

1.6.2. Kişilerarası Çatışma

Bir organizasyonun iki üyesi veya alt grubu arasında önemli ölçüde sancılı durumlar ve memnuniyetsizlik içeren bir anlaşmazlık olarak tanımlanan kişilerarası çatışma özellikle sağlık bakım hizmetlerinde yoğun olarak karşılaşılan bir durumdur. Bunun nedeni kişilerarası çatışmanın tıbbi uygulamaların kaçınılmaz bir parçası olmasıdır. Bir diğer yandan modern sağlık hizmetlerinde hemşireler kişilerarası çatışmanın merkezindedir. Şiddetli ve zararlı olarak kabul edilen ve daha olumsuz etkilere yol açabilen kişilerarası bir çatışma; ters ilişkilere yol açar ve iş basıncını artırır. En önemli birimlerden biri olan yoğun bakım ünitesi hastanelerdeki en yüksek riskli ve stresli bölümlerden biridir ve bu durum hemşirelerin başkalarıyla iş ilişkileri, liderlik tarzı, işin doğası ve hasta koşullarının karmaşıklığı nedeniyle kişilerarası çatışma yaşamalarına yol açmaktadır (Arafat vd, 2018, s.60).

Spector ve Jex (1998) tarafından tanımlanan kişilerarası çatışma, saldırgan davranışın hafif bir biçimidir. Bir iş arkadaşına kaba davranmak gibi açık veya bir iş arkadaşı hakkında dedikodu yaymak gibi gizli olabilir. İşyeri çatışması, doktorlar, hemşire yöneticileri, iş arkadaşları, hastalar ve hasta yakınları dahil olmak üzere birçok kaynaktan oluşabileceğinden, hemşirelik popülasyonunda karmaşık bir sorundur. Hekimlerle çatışan hemşireler, artan iş tükenmişliği duyguları, düşük iş doyumu ve hemşirelik kariyerinden çekilmeye yönelik daha yüksek niyetler gibi bir dizi olumsuz sonuç yaşarlar (Guidroz vd, 2011, s.69-70).

Kişilerarası çatışmalar çeşitli sınıflara ayrılabilmekte olup şu şekilde sıralanabilmektedir:

Sürdürülebilir Çatışma: Grup üyeleri arasında gerçekleştirilen benzer görevlerle ilgili olarak ortaya çıkan farklı fikir ve görüşlerin bir sonucu olarak ortaya çıkan çatışmalardır.

Gerçekçi ve Gerçekçi Olmayan Çatışma: Bu çatışma, amaca yönelik, ancak organizasyon veya grupla bağlantılı olmayan anlaşmazlıklardan kaynaklanır.

Çatışma Değerleri: Bunun, iki sosyal grup arasında tanımlanmış konularda ideoloji, değerler ve algılarda farklılık olduğu zaman ortaya çıktığı söylenir (Ogharen, vd, 2022, s.321).

1.6.3. Gruplar Arası Çatışma

Uluslar, etnik veya dini gruplar arasında olsun, gruplar arası çatışmalar insan toplumları için ciddi bir yük oluşturmaktadır. Gruplar arası çatışmanın her yerde mevcut olduğu göz önüne alındığında, bunun altında yatan psikolojik faktörler, bilimsel alanlardaki çeşitli araştırmaların hedefi olmuştur. Bununla birlikte, bu çeşitliliğe rağmen, gruplar arası çatışmaya kimin katkıda bulunduğu sorusuna ilişkin kanıtlar şu anda yetersizdir. Yani, sosyal tercihlerle ilgili hangi kişilik özelliklerinin bireylerin gruplar arası çatışmaya katılma istekliliğini açıkladığı özünde cevapsız kalmaktadır. Gruplar arası çatışma-özgecilik (koruma ve terfi) ve dış gruba yönelik dar görüşlülük katılımına dahil olan motivasyonel bileşenlere karşılık gelen sürekli sosyal tercihler ile gruplar arası çatışmaya katılım arasındaki bağlantı üzerine iki rakip hipotez önerilmektedir. Bir yandan, Toplum yanlısı eğilime sahip bireylerin gruplar arası çatışmayı körükleyenler olduğu ileri sürülmüştür. İlk bakışta toplum yanlısı davranış kavramıyla çelişkili gibi görünse de, bu fikir, toplum yanlısı eğilimlerin dar görüşlülükle ortaklaşa evrimleşmiş olabileceğini varsayarak, dar görüşlü özgecilik hakkındaki evrim teorileriyle uyumludur. Buna uygun olarak, toplum yanlısı bireylerin işbirlikçiliği, doğası gereği dar görüşlü, yani grup içi aktiviteleri sınırlı olmalıdır. Bu durumda grup dışı üyelere karşı işbirliği yapmayan ve hatta zararlı davranışları bulunabilmektedir. Bir diğer yandan, toplum yanlısı eğilime sahip bireylerin, grup dışı üyelere zarar vermeye, hatta onlara karşı toplum yanlısı davranmaya isteksiz olmaları

gerektiği ileri sürülebilir. Toplum yanlısı bireylerin işbirliği bu nedenle evrensel olmalı, yani başka birinin grup üyeliğine koşulsuz olmalı ve böylece gruplar arası çatışmadan ziyade gruplar arası işbirliğini teşvik etmelidir. Bazı araştırmalar gerçekten de toplum yanlısı bireylerin daha şiddetli gruplar arası çatışmalar ürettiğini ima etmektedir (Thielmann ve Böhm, 2016, s.778).

1.6.4. Örgütler Arası Çatışma

Örgütler arası çatışma konusunda nispeten az araştırma yapılmıştır. Örgütler arası ittifaklar ve ortaklıklar, modern iş stratejisinin öne çıkan unsurları olarak ortaya çıkmıştır. Ancak, karşılıklı bağımlılık, teşvik edici uyumsuzluklar ve dinamik iş ortamları, bu organizasyonlar arası düzenlemelerde çatışmayı yaygın hale getirmektedir. Çatışma, organizasyonlar arası ilişkilerin temel bir özelliğidir, çünkü bu düzenlemeler kendi içlerinde davranışsal çelişkilerin (işbirliğine karşı rekabet), zamansal çelişkilerin (kısa vadeye karşı uzun vade) ve yapısal çelişkilerin (katılığa karşı esneklik) tohumlarını içerir. Örgütlerin bu tür çelişkilerden kaçınamaması durumunda, ilişkinin çatışmaya girmesi olasıdır. Hem çatışma hem de organizasyonlar arası yönetim literatür akışlarının geniş doğası göz önüne alındığında, birkaç tanım ve sınır gereklidir. Çatışma tanımına göre, bir tarafın diğerinin kendi kaygılarından bazılarını hayal kırıklığına uğrattığını veya hayal kırıklığına uğratmak üzere olduğunu algılamasıyla başlayan süreç olarak ifade edilir. Ek olarak, organizasyonlar arası ilişkiler terimini "stratejik ittifaklar, ortak girişimler, alıcı-tedarikçi anlaşmaları, lisanslama, ortak markalama, franchising, sektörler arası ortaklıklar, ağlar, ticaret dahil olmak üzere geniş bir işbirliği değişimleri dizisini" kapsayacak şekilde kullanılmaktadır (Lumineau vd, 2015, s.43).

1.7. Çatışmanın İşletme İçindeki Yerine Göre Türleri

1.7.1. Dikey Çatışma

Dönüşümcü liderler, değerlerini, inançlarını ve tutumlarını, örgütün misyonları, hedefleri ve değerleri ile uyumlu hale getirecek şekilde dönüştürerek astlarını etkilemeye çalışmaktadır. Bu durum, liderlerin performansının büyük ölçüde bir liderin örgütün ve astlarının farklı ve hatta belki de çatışan amaç, değer ve inançlarını uzlaştırmada ne ölçüde başarılı olduğuyla belirlendiğini ima etmektedir. Lider-üye değişimi teorisine dayanarak, kendini geliştiren liderlerin bu tür farklılıklar ve çatışmalarla başa çıkmada çok etkili olmayacağını düşünülmektedir. Dönüşümcü liderliklerini kendi kendini geliştiren liderlerin, astlarıyla değişim ilişkisine yaptıkları yatırımları abartmaları ve astların, lidere daha düşük sadakat, etki ve profesyonel saygı seviyeleri ile optimal olmayan lider yatırımlarına karşılık vermeleri muhtemeldir. Sonuç olarak astlar, liderlerinin kararlarını daha sık sorgulayacak ve dikey çatışmalara girecektir. Ayrıca, astlar, optimal olmayan lider yatırımlarına kendi çabalarını azaltarak karşılık verme eğiliminde olduklarından, liderlerinin değişim ilişkisine katkılarına ilişkin beklentilerini ihlal etmeleri muhtemeldir. Bu ihlal edilen beklentiler, dikey çatışma olasılığını daha da artırmaktadır. Bu akıl yürütme, liderin kendini geliştirmesi ile genel olarak dikey çatışma arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir (Kam vd., 2014:270). Dikey çatışmalar, yöneticinin her zaman bir çalışana ne yapması gerektiğini söylemesi ve çalışanın işini yapmasına izin vermesi gerektiği halde mikro düzeyde yönetmeye çalışması nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Bu tür bir çatışma, organizasyon yapısının yüksek derecede formaliteye sahip olduğu organizasyonlarda mevcuttur. (Spaho, 2013b, s.104).

1.7.2. Yatay Çatışma

Yatay çatışma, organizasyon birimlerinin farklılaşması ve işletme hedeflerinin uyumsuzluğunu ifade etmektedir. Örgütsel birimlerin (üretim, satın alma, finans, satış vb.) uzmanlaşması, günlük işlerde çalışma biçimleri, hedefler ve kültürlerdeki farklılıklar olarak kendini göstermektedir. Bu durumlar yani operasyonel hedeflerdeki farklılıklar, yatay düzeyde çatışmaların ortaya çıkması için bir potansiyel yaratmaktadır. Bu nedenle aynı departmandaki, yani aynı hiyerarşik seviyedeki çalışanlar arasında

yatay çatışmalar meydana gelir. Bu çatışmalar, kaynakların dağılımına ilişkin farklı çıkar ve fikirleri kapsamaktadır (Spaho, 2013c, s.104).

Çatışma, örgütlerde kolayca fark edilemeyecek şekillerde hareket etme eğiliminde olduğundan, çatışmanın ortaya çıktığı yerin, ortaya çıktığı yerden tamamen uzaklaşabileceği gerçeğini gözden kaçırmak kolaydır. Bu yer değiştirme olasılığı aranmadığı takdirde, onu görmemizin olası olmaması bir ikilem yaratmaktadır. Bu nedenle, tüm bireylerin alternatif bakma yollarına ve görülen ve düşünülen şeyleri anlamının alternatif yollarına bulmaya ihtiyacı vardır. Sonuç olarak, tüm organizasyon üyelerinin ait oldukları birimler bölündüğünde veya diğer birimlerle karşılıklı bağımlı ilişkiler kutuplaştığında dikkatlice düşünmelerini önerilmektedir. Yatay bir çatışma ortaya çıktığında, bunun tanınmayan bir dikey çatışma tarafından körüklenmesi olasılığı vardır. Ayrıca dikey bir çatışma ortaya çıktığında bu, yerinden edilen gizli bir yatay çatışmanın sonucu olabilmektedir (Smith, 1989, s.20).

1.7.3. Emir-Komuta ve Kurmay Çatışması

Görev performansının temeli olarak ortak özelliklere veya çıkarlara sahip olan, birbirlerini korumak ve birbirlerine yardım etmek için bir araya gelmeye karar veren bir dizi bireye verilen muazzam vurgu göz önüne alındığında, bir liderin birincil işlevi grup performansını kolaylaştırmak, yani grupla çatışma yaşamaktan kaçınarak ve daha güçlü bir grup duygusu geliştirerek tüm grubun çıktısını dayanışma içerisinde en üst düzeye çıkarmaktır. Ayrıca, görevler ve sorumluluklar bireysel olarak belirlenmediğinden, lider, yetenekli ancak uygun statüye sahip olmayanlara, grup uyumunu bozmadan tam yeteneklerini gösterme fırsatı verilmesini sağlamalıdır. Başka bir deyişle lider, çoğu zaman grup için kendisinin belirlediği hedeflere ulaşmak için grubu yönlendiren ve ilham veren güçlü bir birey değildir. Aksine, onun ana işlevi bir grubun hedeflerine ulaşması için uygun atmosferi sağlamaktır. Böylece, asıl üzerinde durulması gereken nokta, liderliğe yalnızca sınırlı bir işlev yelpazesi ve oldukça pasif bir rol vermektir (Skinner, 1980, s.316).

1.8. Ortaya Çıkış Şekillerine Göre Çatışmalar

1.8.1. Potansiyel Çatışma

Potansiyel çatışma, çatışmanın yaşanmasından önce çatışma yaşama olasılığını, aslında çatışmanın ortaya çıkmasını sağlayacak altında yatan sebepleri ifade etmektedir. Bir organizasyon içerisindeki bazı mevcut durumlar, potansiyel olarak çatışmanın yaratılmasına neden olmaktadır. Buna verilebilecek en uygun örnek; bir organizasyondaki bireyler arasında yaşanan görüş ayrılıklarıdır. Bu durum çoğu zaman çatışma oluşturma eğilimindedir (Altan, 2015, s.161).

1.8.2. Algılanan Çatışma

Algılanan çatışma, potansiyel çatışma şartlarının oluşmadığı durumlarda ortaya çıkabilmektedir. O halde esas olay çatışma yaşayan tarafların birbirini yanlış anlamaları dolaylı olması söz konusudur. Böyle bir çatışma yaşandığı takdirde taraflar arasında iletişim oluşturulması ve güçlendirilmesi sağlandığından çatışmanın ortadan kaldırılabileceği düşünülmektedir. Bazı durumlarda ise, çatışma gerçekleşse bile, çatışmanın algılanmasını engelleyen iki mekanizma mevcuttur. Bunlar bastırma ve dikkat yoğunlaştırma mekanizmalarıdır. Kişisel değerler ile ilgili bir çatışma oluştuğunda çoğunlukla bastırma mekanizması devreye girer ve bunun sonucunda çatışma algılanmayabilir. Örgütsel düzeyde yaşanan değerler ile ilgili bir çatışmada ise, bir örgütün kısıtlı vakit ve kapasitesi göz önünde bulundurulduğunda, yoğun olarak karşılaşılan çatışmalar arasında yalnızca sıradan, çözülmesi kolay ve çok fazla vakit almayan sorunlara dikkat yoğunlaştırılmaktadır (Cengiz, 2018a, s.15).

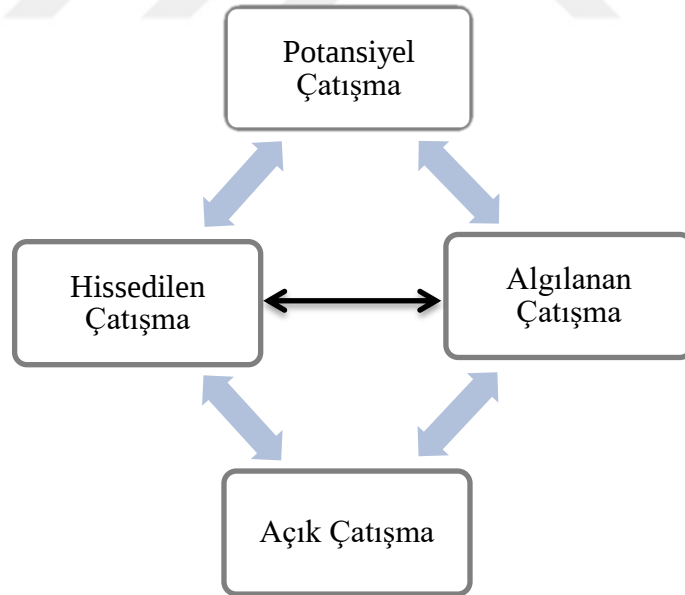
1.8.3. Hissedilen Çatışma

Hissedilen çatışma, çatışma sürecindeki duyguların devreye girdiği aşamasıdır. Algılanan çatışmadan ayrılan tarafı, çatışmadan kaynaklı olan tarafların biri ya da tümüyle yaşanan gerilim, endişe, engellenme duygularının hissedilmeye başladığı evredir. Buradaki en önemli unsur her çatışma sürecinde bu evrenin olmasının gerekliliği konusudur. Çünkü süreç hissedilen çatışma evresi oluşmadan da devam edebilmektedir. Yani iki kişi aralarında gerginlik yaşayabilir, ancak birbirlerine karşı olumsuz düşünce veya davranış sergilemez. Bu duruma karşıt olarak ise, birbirlerine

karşı sözlü veya tutum olarak düşmanca duygular besleyebilmektedirler. Bir başka dikkat edilmesi gereken husus, algılanan ve hissedilen çatışmanın çift yönlü akış içerisinde olmasıdır. Kimi durumlarda hissedilen duygular şiddetlenmiş ve çatışma çok fazla kişiselleştirilmiştir. Bunun sonucu olarak kişinin iç dünyasında oluşan bu olumsuz duygular nedensiz bir şekilde bir başka zaman diliminde çatışmaya neden olabilmektedir. Ayrıca olumsuz duyguları barındıran çatışma süreçleri çözülmesi zor olan çatışmalara neden olmaktadır (Cengiz, 2018b, s.15).

1.8.4. Açık Çatışma

Açık çatışma, potansiyel çatışmanın aktif hale geldiği çatışma şeklidir. Burada çatışma taraflarının fiilen faaliyet göstermesi gerekmektedir. Karşılıklı tartışmaların başladığı, kişilerin birbirlerine ağır hakaret içeren bazı söylemlerde bulunduğu, organizasyon içerisinde yapılması gereken bilgi aktarımı ve paylaşımının yapılmaması, çok daha ileri gidilerek birbirleri ile fiziksel münakaşaya kadar giden kuvvet kullanma gibi eylemler bulunmaktadır (Lumineau vd, 2015, s.43).



Şekil.1. 2. Çatışma Süreci

Kaynak: Champoux, J. (2010), s.268

1.9. Çatışmanın Nedenleri

Son yıllarda çoğu organizasyonda, özellikle sağlık bakım hizmetlerinde, işyeri şiddeti ve zorbalığı, iletişim sorunları, sosyal destek eksikliği gibi pek çok sorun ile karşı karşıya kalınmaktadır. Yaşanan bu sorunlar, bireylerin tükenmişlik yaşamalarına, iş memnuniyetlerinin azalmasına ve işten ayrılmak istemelerine neden olmaktadır. Artan iş yükü, yetersiz personel, destekleyici olmayan iş ilişkileri, organizasyonun yönetim ve hizmet kalitesini düşürmektedir. Bozulan bu hizmet ve yönetim kalitesi çalışanlar arasında çatışmaların yaşanmasına ve ahlaki sıkıntılara yol açmaktadır (Bahadır-Yılmaz, 2022, s.133).

1.9.1. Kişilik Farklılıkları

Kişiliğin çatışmayla ilişkili olabileceği birkaç yol vardır. Dolayısıyla kişilikte bireysel farklılıkların üç düzeyde tanımlanabileceğini savunulmaktadır. Bunlar bir kişinin sahip olduğu özellikler, kişinin ne yaptığı ve kişinin nasıl deneyimlediklerini anlamlandırır. Kişilik ve çatışma arasındaki ilişkiyle ilgili olarak, bazı özelliklerin çatışmaya özgü güdüler ve çatışmaya özgü davranışlarla ilişkili olmasını beklenebilmektedir. Deneyimlerin yorumlanması ise genel olarak toplam yaşam deneyimlerinin yorumlanmasına atıfta bulunsa da, belirli özelliklerin bireylerin belirli çatışma deneyimlerini yorumlama veya anlamlandırma yollarını etkilemesi mümkündür. Bu nedenle, kişiliğin hem çatışma davranışını hem de çatışma olaylarının müteakip yorumlarını etkilemesini beklenmektedir. Ayrıca kişilerarası çatışma zorunlu olarak birden fazla kişiyi içermektedir. Bu nedenle, her bireyin kişiliğinin çatışma deneyimini etkileyebileceğini beklemek mantıklıdır (Bono vd., 2002, s.317).

1.9.2. Statü Farklılıkları

Statü farklılıklarından kaynaklanan çatışmalar genellikle yaş ve kıdem bakımından daha eski olan bireyler tarafından, bu bireylere kıyasla kendilerinden daha genç ve kıdemsiz olan çalışanların emri altında olmayı kaldıramamaları dolaylı oluşmaktadır. Bir diğer yandan, kendi statüsünü daha yüksek olarak gören birey ya da grupların, diğer çalışanlar ile aynı kefedeki tutulduklarını düşünmeleri de benzer şekilde tutum ve davranışlar sergilemelerini sağlamaktadır. Örgütlerde ödül, görev verme, oryantasyon ve statü düzeylerine bağlı algılamaların yaratabileceği durumlar statü

çatışmalarının yaşanmasını beraberinde getirecektir. Çalışanlar, hak ettiğini düşündüğü olanaklardan daha az faydalandığını hissediyorsa, zihninde tepki verme durumu tasarlanacak ve çatışma yaşama olasılığı gündeme gelecektir (Lumineau vd, 2015, s.43).

1.9.3. İletişim Engellerinden Kaynaklanan Çatışmalar

İletişim eksikliği, organizasyon içinde çalışmaların aksamasını sağlamak ve bu nedenle çatışmaların yaşanmasına neden olmaktadır. Bireylerin örgütteki konumları içerisinde anlaşmaları ve bilgi paylaşımı sağlamaları arasında bir köprü görevi yapan iletişimin, eksikliği halinde oluşabilecek çatışmaların algılanabilmesi ve önlenbilmesi için ilk olarak iletişimin ne olduğu ve nasıl oluştuğunun anlaşılması gerekmektedir. Bu nedenle iletişim, bir bireyden başka bir bireye duygu, düşünce, bilgi ve anlayışın aktarılma süreci şeklinde ifade edilmektedir. Toplumsal hayatın bir unsuru olan organizasyonlar, hayatlarını sadece örgüt içinde oluşturulan ilişkileriyle değil, dışarıda meydana getirdikleri ilişki düzeyi ile ettirmektedir. Böylece, örgütlerde kurulan bu çok yönlü bağların kontrol altına alınması ve belli bir düzen içinde yönetilmesi için etkili ve verimli bir iletişim politikasının kurulması ve bu politikaların düzenli olarak izlenmesi gerekmektedir (Karcioğlu ve Alioğulları, 2012, s.219).

1.10. Çatışma Yönetiminin Felsefesi

Davranışsal yönetiminin üç farklı felsefesi bulunmaktadır. Bunlar geleneksel (klasik), örgütsel ve etkileşimci (modern) yaklaşımdır. Geleneksel düşünce tarzına göre tüm çatışmalar kötü ve potansiyel olarak örgüte zararlıdır. Bu felsefede çatışma, yöneticiler tarafından sona erdirilecek bir sıkıntı olarak görülmektedir. Örgütsel felsefede ise, çatışma örgüt için kaçınılmazdır. Bu örgütün doğasından kaynaklanmaktadır. Örgütün üyeleri bunu örgütsel davranışın bir parçası olarak kabul etmelidir. Bir diğer yandan çatışma, davranışçı felsefe tarafından örgütte pozitif bir role sahip olarak tanımlanmasına rağmen çatışmanın artması onaylanamaz. Çatışmanın ilk iki felsefesi tanımlayıcıdır. Üçüncüsü yani etkileşimci felsefe ise çatışma yönetimi hakkında kuvvetli bir normatif perspektife sahiptir. Etkileşimci felsefenin temeli şu fikirlerle dayanmaktadır:

- Çatışma organizasyonun yaşaması için gereklidir.

- Yöneticiler örgütlerde gerekli olduğu durumlarda, çatışmayı desteklemelidir.
- Çatışma yönetimi hem çatışmanın artırılmasını hem de azaltılmasını içermektedir.
- Çatışma yönetimi yöneticilerin ana sorumluluğundadır.

Bireyler arası çatışmayı çözüm stratejilerinin temel amacı çatışmayı tamamen ortadan kaldırmak değil, makul bir seviyede tutmaktır. Çatışma gereğinden fazla yüksek veya düşükse fonksiyonel değildir. Eğer çatışma seviyesi fonksiyonel olmayan yüksek ise, çatışmayı azaltıcı stratejiler, fonksiyonel olmayan düşük ise çatışmayı artırıcı stratejiler uygulanmalıdır (Ceylan vd, 2000, s.44).

1.11. Örgütlerde Çatışma Faydalı ya da Zararlı Mıdır?

Çatışmalar, insanlar etkileşime girdiğinde hayatın her evresinde kendine yer bulur ve örgütsel işleyiş için zararlı olduğu görüşü hâkimdir. Buna ek olarak, günümüzün yöneticileri ve çalışanları çatışmayı hâlâ olumsuz ve kaçınılması veya derhal çözülmesi gereken bir şey olarak görmektedir. Bu durumda, çatışmanın yüksek performanslı bir işletmenin dengesini etkileyen işbirlikçi organizasyon sistemindeki bir çöküşün olumsuz sonucu olduğu varsayılmaktadır. Bir diğer görüş ise, hedef çatışmalarının karar verme süreçlerinde bilgi aramayı engellediğini savunmaktadır. Ayrıca kişilerarası ve örgütsel çatışmanın bireylerde saldırganlığı motive ettiği rasyonel olmayan kavgalar doğurduğu bilinmektedir. Bu nedenle, çatışma iyi niyeti ve karşılıklı anlayışı azalttığı bilim insanlarınca altı çizilerek vurgulanmaktadır. Bir diğer yandan, yukarıda verilen bu bilgilerin aksine, bazı durumlarda çatışma faydalı olabilmektedir. çünkü çatışmanın bir sosyalleşme gibi işlevsel bir amacının olduğu düşünülmektedir. O halde çatışma, grupların kimliğini ve sınırlarını oluşturmaya ve korumaya hizmet ettiğini, bir güvenlik duvarı görevi gördüğünü, grup içi uyumu artırdığını, güç dengesini kurup koruduğunu ve yeni müttefikler oluşturduğu ifade edilmektedir. Bu durumda bireyler örgüt içinde çatışmayı, grupların etkileşimlerinin koşullarını tanımlamaya ve değişen koşullara uyum sağlamaya çalıştıkları bir araç olarak görmektedir. Özetle, çatışmanın yıkıcı olabileceğine ve çatışmanın gruplar ve örgütler için faydalı olabileceğine dair görüşler ve çalışmalar mevcuttur (Jehn ve Bendersky, 2003, s.189-194).

1.12. atışmanın nlenmesi

Bu durum, çatışmanın hakaret veya fiziksel bir hareketin oluşmasını engellemek amacıyla, şiddet yaratma olasılığını düşürmek veya şiddetli bir çatışma sonrasında oluşacak bir sonraki çatışmayı engellemek adına uygulanan bir yaklaşım, uygulama ya da mekanizmaları belirtmektedir. Bir diğer ifadeyle henüz çatışma yaşanmadan gerekli önlemleri almak ya da çatışma sonrasında bu süreci en iyi şekilde yönetebilecek organizasyonu kurmaktır. Bu sayede bireyler arasında esenlik sağlanacak ya da en iyi ihtimalle çok daha az hasar alarak çatışmanın sonlanması sağlanacaktır. Çatışma anında gerekli ve doğru olan tepkilerin verilmesi bu sürecin başarılı bir şekilde yürütülmesinde önemli bir unsur olarak yer almaktadır. Bu önlemler genellikle yapısal ve operasyonel olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Yapısal önlemler daha çok çatışmanın düşük şiddette seyrettiği durumlarda yasal ve kuramsal düzenlemeleri revize ederek çatışmayı önlemeye çalışırken, şiddetin arttığı durumlarda ise yapısal tedbirlerle engellenemeyen çatışmalar hızlı sonuç almaya yönelik önlemlerin alınmasını gerekli kılmaktadır. Bu nedenle, operasyonel önlemlerin ise çatışmayı direkt önleme ve kontrol altına alarak şiddetin önüne geçmek gibi katkıları bulunmaktadır (Demir, 2017, s.14).

BÖLÜM 2 : İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASI

2.1. Aile Kavramı

TDK'ye göre aile kavramı, “Evlilik ve kan bağına dayanan, karı, koca, çocuklar, kardeşler arasındaki ilişkilerin oluşturduğu toplum içindeki en küçük birlik” veya “Aynı soydan gelen veya aralarında akrabalık ilişkileri bulunan kimselerin tümü” şeklinde tanımlanmaktadır (<https://sozluk.gov.tr/> 13.04.2022). Ayrıca en küçük kabul edilen ve baba, anne ve çocuktan oluşan bu tür aile şekline “çekirdek aile” denilmektedir. Bununla birlikte çekirdek ailedeki çocukların evlenmesi ile yeni çekirdek aile oluşmaktadır. Bu sebeple aile kelimesi çok daha büyük bir anlamı temsil etmektedir. Benzer şekilde Stephens (1963) aileyi “ebeveynliğin hak ve görevlerinin tanınması, karı, koca ve çocuklar için ortak ikamet ve karı koca arasındaki karşılıklı ekonomik yükümlülükler dahil olmak üzere evliliğe ve evlilik sözleşmesine dayalı sosyal bir düzenleme” olarak tanımlamıştır. Rothausen (1998), refakatçilik konusuna değinerek, hükümetin nüfus sayımı programlarının geleneksel olarak aileyi hanehalkı olarak tanımladığına dikkat çekti. Tüm ailelerin iki ebeveyninden oluşmadığını fark eden Trost (1999), aileyi, örneğin bir eş çifti veya bir ebeveyn-çocuk birimi gibi iki kişinin bir aile oluşturabileceği ikililer açısından değerlendirmiştir. Birlikte, yapısal perspektif içindeki kavramsallaştırmaların ortak noktası, genellikle birlikte yaşayan belirli insanların varlığı veya yokluğudur (Weigel, 2008, s.1427).

Aile, sosyal ve kültürel bağlamını yansıtan ve aktif olarak etkileşime giren oldukça karmaşık bir sosyal organdır. Bu nedenle, hem tarihsel araştırmalarda hem de farklı kültürel geçmişlere sahip ailelerin kültürlerarası karşılaştırılmalarında belgelendiği üzere çeşitli biçimler almıştır. Böylece çok yönlü doğasının bir sonucu olarak, ailenin temel özelliklerinin ne olduğunu belirlemek oldukça zordur (Scabini ve Manzi, 2011, s.566).

2.2. İş-Meslek Kavramı

Meslek kavramının ingilizce ifadesinin kökeninde profesyonellikle kurulan bir ilişki vardır. "Profes" sözcüğünün ilk anlamı dinî bir kökten gelmekte ise de 1675 yılından itibaren, sözcük, dinî anlamını yitirmiş ve “yeteri kadar nitelikli olma”

anlamını ifade etmeye başlamıştır. Böylece, "profesyon" (ya da bir meslek), herhangi bir konuyu acık bir şekilde ortaya koyma şeklinde tanımlanmıştır. Dolayısıyla, bir meslek (profession), bu mesleğe girmek isteyen bir kişinin işi iyi bildiğini ve gerekli niteliklere sahip olduğu (profess) anlamını taşımaya başlamıştır. Bir diğer yandan, öğrenme süreciyle elde edilen bir meslek (vocation), uygulamada diğer bireylerin işlerini yoluna koymak için dile getirilen bilgiyi ya da bu bilgi üzerine kurulu bir tür sanatı belirtmektedir (Köksalan ve Celkan, 2018, s.1222).

TDK'ye göre meslek “Belli bir eğitim ile kazanılan, sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek, hizmet vermek ve karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iş.” şeklinde tanımlanmaktadır. (<https://sozluk.gov.tr/19.04.2022>). Bu nedenle meslek, günümüz anlamıyla kullanıldığı şekliyle, hem “araç ve amaç” hem de bir süreç, ürün ya da sonuç olarak kullanılmaktadır. Bir süreç ya da araç olarak meslek, bir müdahale yöntemi, hayata katılımın dinamik bir yönü ve bir kişi ile dünya arasındaki etkileşimin ortaya çıkışı olarak ifade edilmektedir (Royeen, 2002, s.112).

2.3. İş-Aile Rol Çatışması

Rol çatışması çalışanın birden fazla rolün(örneğin; çalışan, ekip lideri, ebeveyn) çatışan talepleri, tek bir işin uyumsuz gereksinimleri (örneğin; iyi müşteri hizmeti sağlama arasındaki çatışma, satış kotası, bütçe sınırlamaları) ve çalışanın yapması gerekenler ile değerleri arasında oluşan uyumsuzluklar olarak tanımlanmaktadır (Ghorpade vd, 2011, s.1278).

Rol çatışması, bir kişi tarafından kabul edilen bir dizi iş beklentisi ile başka bir dizi beklenti çatıştığında ortaya çıkmaktadır. Esasen rol çatışması, birbiriyle çelişen beklentileri olan bir bireyin yüzleşmesi olarak tanımlanmaktadır. Kişi işinde veya rolünde çatışma ile karşılaştığında, rol içi çatışma, iş ve aile görevlerinin sınırlarını birbirinden ayırt etmede kafa karışıklığına neden olmakta bunun sonucunda ise iş-aile çatışmasına yol açılmaktadır (Soltani vd., 2013, s.1928-1929).

2.4. İş-Aile Zenginleştirme

İş-aile çatışmasının bir biçimini ifade eden iş-aile zenginleştirme, kişinin iş rolünün kalitesinin aile rollerinin kalitesini artırma derecesine atıfta bulunarak olumlu iş-aile arayüzünü tanımlamaktadır. Ayrıca hem iş-aile çatışması hemde iş-aile zenginleştirme iki yönlü deneyimlerdir (Mauno vd, 2015, s.86). İş ve aile rollerinden birinde kazanılan başarıların, artan saygınlık, gelir ve benzeri faydalar gibi yaşamın diğer alanlarında daha iyi performans göstermesine yardımcı olabilecek fırsatlar sunacağı düşüncesine dayanan zenginleştirme, fiziksel ve psikolojik iyi oluşların etkilerine olumlu yansıyan bir durumdur. Bu nedenle bireylerin daha fazla deneyimleyebildiği iş ve aile rolleri arasındaki pozitif bağlar, daha fazla geliştirilmesi gereken konular olarak görülmektedir. Özellikle hem iş hem de ev yaşamında sorumluluklar üstlenen kadınların, her iki sorumluluğu başarıyla yerine getirirken üstlendikleri farklı rollerin olumlu etkileri sonucunda iş-aile zenginleşmesi yaşamaları mümkündür (İplik ve Ülbeği, 2021, s.5159).

Çatışma sürecine ya da zenginleştirme sürecine odaklanan geleneksel iş-aile ilişkileri teorilerinin aksine, İş-İK modeli hem olumlu hem de olumsuz iş-ev süreçlerini açıklamak için bütüncü ve ayrıntılı bir teorik çerçeve sağlar. Kaynakların korunması teorisi üzerine inşa etmek, bireylerin çevrelerindeki stresörlere nasıl tepki verdiklerini ve bu karşılaşmalardan nasıl etkilendiklerini açıklayan en etkili teorilerden biri olan İş-İK modeli, kişisel kaynakların kişinin iş rolü arasındaki ilişkinin olup olmadığını belirlemeye yardımcı olan ana mekanizma olduğunu öne sürer ve burada aile rolü zenginleştirici veya tüketen bir rol oynamaktadır. Aile alanını etkilemek için, işyeri bağlamsal kaynakları veya talepleri öncelikle kişinin kişisel kaynaklarında değişiklikler meydana getirmelidir. Modele göre, çalışma bağlamında tükenen kişisel kaynaklar, aile bağlamında olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Chen vd, 2021, s.4).

Evin dışında veya içinde çalışmak, bireylerin hayatında her biri kendi görev ve taleplerini içeren en merkezi alanlardan birini oluşturmaktadır. Pleck'e (1977) göre iş ve aile, çift kariyerli yaşam için iki temel ve birbirine bağlı sistemlerdir ve herhangi bir sistemdeki tutarsızlık diğerini de etkileyebilmektedir. İş ve ailenin bu çift yönlü etkileri, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması gibi iki tür çatışmaya yol açabilmektedir. Özellikle başta hemşire olmak üzere kadın çalışanlar gibi günlük görevleri olan iş ve ev

sorumluluklarının talepleri ile karşı karşıya kalan bireylerde zorlu çalışma koşulları ve stresli iş ortamları nedeniyle çatışmaya daha fazla maruz kaldıkları bilinmektedir (Namayandeh vd, 2011, s.89).

2.5. İş-Aile Çatışması

İş ve aile, modern insanın yaşadığı iki ana alan olarak tanımlanmaktadır. İnsanların çeşitli taleplerini ve bunun yanı sıra insanların mutluluk kaynaklarını aynı anda karşılarlar. Son yıllarda, artan çift bakıcı aile oranı, artan iş stresi ve yaşam kalitesine vurgu nedeniyle iş-aile çatışmasına daha fazla dikkat çekilmeye başlanmıştır. Bunun nedeni iş-aile çatışmasının bireyin işindeki ve ailesindeki rolünü önemli etkilemesidir (Zhang ve Liu, 2011, s.89). İş ve aile talepleri, bu talepleri karşılamak için harcanan çabadan kurtulma fırsatına sahipse, bireyler için mutlak suretle olumsuz etkilere imkân tanımamaktadır. Bu sebeptendir ki, son yıllarda yapılan iş ve iş dışı stresörler üzerine yapılan araştırmaların büyük bir kısmı iyileştirme kavramına daha çok odaklanmıştır (Sanz-Vergel vd, 2010, s.118).

İş-aile çatışması, çalışanın işiyle alakalı sahip olduğu rolün, ailesiyle alakalı yükümlülüklerini yerine getirebilmesinin önüne çıkan engellerden kaynaklı oluşan çatışma şeklidir (Karabeytan, 2020, s.92). İş ve aile alanları arasındaki bu tür çatışmalar, iş gücüne katılan kadınlar, çalışan bekar anneler ve aileden yardıma ihtiyaç duyan yaşlıların sayısındaki artışlar göz önüne alındığında daha da anlamlı hale gelmektedir (Boyar vd, 2005, s.919). Çünkü işyerlerinde neredeyse tüm ebeveynler iş-aile deneyimi yaşamakta ve çatışma, rol uyumsuzluğu ve fırsat eşitsizlikleri özellikle birçok kadını iş gücünden ayrılmaya itmektedir (Guzzo ve Hayford, 2020, s.122).

İş-aile çatışmasının iki ayrı biçimi olan aileye müdahale eden iş ve işe müdahale eden aile; örgütsel, ailevi ve bireysel çıktıları olumsuz yönde etkilemektedir (Boyar ve 2008, s.216). Bir diğer yandan değerlerin iş-aile çatışmasına dahil edilmesi önemli olup yaşamdaki rol değerleri, çalışan insanlar için anlam ve eylemi organize etme merkezidir. Çünkü değerler eylemi motive eder ve bireylerin rollerini tanımladıkları temeldir (Carlson ve Kacmar, 2000, s.1035). İş-aile çatışması, birçok ülkede ve kültürel bağlamda modern yaşamın yaygın bir olgusudur. Bununla birlikte, iş-aile çatışmasının algılanması ve yaygınlığı, öncülleri ve sonuçları kültürler arasında farklılık gösterme

eğilimindedir. Çeşitliliği etkili bir şekilde yönetmek için bu kuruluşlar, kültürel farklılıklara duyarlı iş ve aileyi dengelemek için politikalar geliştirmeye çalışırlar (Aycan, 2008, s.353).

İş-aile çatışması, iş ya da aile rolleri öne çıktığında ve kişinin benlik kavramının merkezinde yer aldığıda yoğunlaşmakta çünkü birey için bir rol ne kadar önemliyse, o kişinin role daha fazla zaman ve enerji harcayacağını ve bunun da diğer roller için daha az zaman ve enerjiye izin verileceği öne sürülmüştür (Cinamon ve Rich, 2000:531).Yüksek düzeyde iş-aile çatışması, bireysel çalışanlar, aileleri ve çalıştıkları kuruluşlar için olumsuz sonuçlarla ilişkilendirilmekte ve müdahalelerin geliştirilmesine ve çalışanların iş-aile çatışması deneyimlerini azaltmaya hizmet eden politika ve organizasyon faktörlerinin belirlenmesine giderek daha fazla odaklanılmıştır (Haslam vd, 2014, s.1).

Son dönemlerde COVID-19'un neden olduğu kriz esnasında özellikle sağlık çalışanları; tükenmişlik, duygusal emek, iş stresi, işyeri saldırıları veya iş-aile çatışması gibi çoklu psikososyal risklere maruz kalmaktadır (Blanco-Donoso vd, 2021a, s.130). Bununla birlikte sağlık sektöründe, iş-aile çatışması ağırlıklı olarak hemşirelik personelinde araştırılırken, teknik-idari personel üzerine az sayıda çalışma bulunmakta ve hemşirelik ve diğer meslek gruplarında iş-aile çatışması, işten ayrılma, azalan iş tatmini, devamsızlık ve gönüllü istifalar ile ilişkilidir (Ghislieri vd, 2021, s.231).

Greenhaus ve Beutell, iş-aile çatışmasını şu kapsamda tanımlamıştır: “Bu iş ve aile alanlarından gelen rol baskılarının bazı açılardan karşılıklı olarak uyumsuz olduğu bir tür roller arası çatışmadır. Yani işe katılım aile rolüne katılım sayesinde rolü daha da zorlaştırır.” Bu tanım iş-aile çatışmasının kapsamını çeşitli şekillerde sınırlandırmaktadır. Bu bağlamda çatışma üç farklı boyutta incelenebilmektedir. Bunlar:

- İş ailesi: İş ve aile içindeki kendi etki alanların oluşan rolleri ifade eder
- Değerler: İş ve aile arasındaki değerler, sosyal ilişkiler ve gereksinimlerdeki salt farklılıklar otomatik olarak çatışma oluşturmadığından bahseder.
- Asıl endişe: Rol katılımı sorunlarına sebep olan çatışmalardır (Yang vd, 2000, s.114).

İş-aile çatışmasının ana kaynakları arasına zaman, baskı ve davranış gibi unsurlar sıralanabilmektedir. Bir rol bir kişi için ne kadar önemliyse, bu role o kadar fazla zaman ayıracak ve bu rollerden birini yerine getirmek için daha fazla baskı ve spesifik davranış gereksinimi hissedecektir, bu eylem de diğer roller için daha az zaman ve enerji ile sonuçlanacaktır. Belirli bir işlevi yerine getirme zorunlulukları diğer rollerin performansına müdahale etmekte ve bir işlevdeki performans düzeyi diğerini feda edebilmektedir (Barbosa vd, 2020, s.390).

İş-aile çatışması, esasen iş ve aile arasındaki karşılıklı bağımlılıklar açısından tanımlanmaktadır. Bu sebeple, birbirlerini olumsuz yönde etkilediklerinde ortaya çıkmaktadır. Mesleki iş ve özel yaşam arasındaki çatışmalar, fiziksel ve zihinsel sağlık durumu da dahil olmak üzere olumsuz öznel sonuçlar ile ilişkili oldukları için yüksek toplumsal öneme sahiptir. Aslında iş-aile çatışması, önemli aile kararları ve basit günlük kararlar alırken veya ailede eşler arası varsayımlarda bulunmanın temelinde dahi ortaya çıkabilmektedir. Ayrıca “toplumsal cinsiyet eşitliği” ve “insana yakışır iş ve ekonomik büyüme” ile ilişkilidir. Bu sebepledir ki, ekonomi, yönetim, sosyoloji ve psikolojiden katkılar da dahi olmak üzere çok çeşitli sosyal bilimlerden yaklaşılmaktadır. Bu durum iş-aile çatışmasını yönetmenin bir zorluk olarak görülmesini sağlamaktadır (Molina, 2020, s.4).

Literatürde iş-aile çatışmasını; davranış, zaman ve gerginlik esaslı olmak üzere üç farklı boyutta incelemek mümkündür. Bir birey çatışma boyutlarından sadece birine maruz kalabileceği gibi içinde bulunulan ortamın şartlarına bağlı olarak bu üç çatışma türünü de aynı zamanda yaşayabilmektedir (Tunç vd, 2020, s.34).

2.6. Aile-İş Çatışması

Yakın tarihli çalışmalar işten aileye ve aileden işe çatışmaları ayrı ama ilişkili yapılar olarak ele almaktadır. Yani, iş aile hayatına müdahale edebilir ancak aile de iş hayatına müdahale edebilmektedir (Namasivayam ve Mount, 2004, s.243). Aile-iş çatışması, aileden ve çalışma alanlarından gelen rol baskıları bazı açılardan karşılıklı olarak uyumsuz olduğunda ortaya çıkmaktadır (Howar vd, 2004:380). Bir başka tabirle, ailenin genel taleplerinin, harcanan zamanın ve ailenin yarattığı baskının işle ilgili

sorumlulukları yerine getirmeyi engellediği bir tür roller arası çatışma anlamına gelmektedir (Karatepe ve Bektaş, 2008, s.517).

Her iki çatışma da iş ve aile hayatında olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Örneğin, iş-aile çatışması evlilik doyumunu azaltırken, aile-iş çatışması iş doyumunu azaltmaktadır (Erdamar ve Demirel, 2014:4919). İş –aile çatışması “işin genel taleplerinin, harcanan zamanın ve işin yarattığı gerginliğin aile ile ilgili sorumlulukların yerine getirilmesini engellediği bir tür roller arası çatışma” ve aile-iş çatışması “bu tür roller arası çatışma” anlamına gelmektedir (Yavaş vd, 2008, s.10).

Bazı çalışmalar, çocuk bakım sorumlulukları ve aile desteği gibi kişisel özelliklerin aile-iş çatışmasını etkilerken, iş-aile çalışmasını etkilemediğini ve küçülme ve yeniden yapılandırma gibi çalışma ortamı özelliklerinin iş-aile çatışmasını etkilerken, aile-iş çatışmasını etkilemediğini ortaya koymaktadır. Ayrıca genel görüş, çocuk bakımı sorumluluklarının ve olumsuz sağlık sonuçları daha çok aile-iş çatışmasına yol açarken, iş taleplerinin ise iş-aile çatışmasına sebep olduğunu gösteren çalışmalar mevcuttur (Unruh vd, 2016, s.131).

Yöneticilerin aile-iş çatışması ve kadınların terfi ettirilebilirliğine ilişkin algılarının belirlenmesinde kişi kategorizasyonu ve sosyal rol teorilerine dayalı olarak, cinsiyet, yöneticilerin aile-iş çatışması ve algılanan uyum algıları aracılığıyla yukarı doğru hareketlilikte önemli bir etkiye sahiptir. Ampirik araştırmaların, erkeklerin ve kadınların aileye ve ailenin işe müdahale eden benzer düzeyde iş bildirdiğini gösterdiği göz önüne alındığında, kadın astlar, erkek meslektaşlarına göre biraz daha az aile-iş çatışması bildirdiler (Rittippant vd, 2011, s.65).

2.7. Sağlık Çalışanlarında İş-Aile Çatışması

Sağlık çalışanları bulundukları stresli ortam sebebiyle diğer meslek gruplarına göre daha çok moral ve motivasyonda azalma, fiziksel ve psikolojik geri çekilmeler, çaresizlik hissinin oluşması ve işten ayrılmaya kadar uzanan durumların oluşma ihtimali bulunmaktadır. Bunun yanı sıra bilgiyi kasıtlı olarak paylaşmayı tercih etmemeleri dolaylı iletişimi kısıtlamaları bulunan ortamı daha stresli hale getirmekte ve bireyler arasında psikolojik sorunların yaşanmasına neden olmaktadır. Ayrıca problemler hakkında konuşamama ve fikirlerini açıkça ifade edememe hissi, düşük tatmin, bağlılık

ve motivasyonda düşüşe neden olabilmekte, çalışanın psikolojik sağlığını tehdit edebilmekte, değer verilmeme ve bilişsel uyumsuzluk duygularına neden olmaktadır. Moral, bağlılık ve motivasyondaki azalmalar ise, zaman içerisinde çalışanların organizasyon içinde yaşanan değişimlere ayak uydurmasını zorlaştırmakta ve çalışanları örgütsel değişiklik çabalarıyla ilgilenmeye daha az eğilimli hale getirebilmekte, örgütsel öğrenmeyi engellemekte, iş kalitesinde azalmaya neden olmaktadır. Çalışanların iş ve süreçlerle ilgili konu ve sorunlarda sessiz olması, böylesine stresli olan hastane ortamında, sağlık çalışanlarının fikişsel yoksulluk yaşanabileceği hataların özellikle yöneticiler tarafından görmezden gelinmesi ihtimalini oluşturmaktadır (Polat vd, 2018, s.196).

2.8. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri ve Sonuçları

2.8.1. Zaman Kaynaklı Çatışma

Buradaki çatışmanın ana nedeni zaman olup kişinin iş veya aile rollerinde sorumlu olduğu görev ya da görevleri sahileştirebilirken bir diğer rolün gerçekleştirilebilmesinin mümkün olmaması durumudur (Fayganoğlu, 2021, s.297). Burada aslında zamanın sabit bir kaynak olduğu fikri mevcut olup işyerinde geçirilen zaman, aile ile ilgili uğraşlar için harcanılacak zamandan taviz vermeyi gerektirir ve ücretli işlerde harcanan sürenin yanı sıra saatlerin planlanması ve tahmin edilebilirliği ile ilgili unsurları da içermektedir (Steiber, 2009, s.471). Yapılan araştırmalar, çalışmak için harcanan zaman ve aileyle geçirilen zamanın, iş hedeflerine ulaşmak ve aile etkinliklerine katılmak için yeterli zaman olacak şekilde yönetildiğinde, çalışanların daha yüksek bir yaşam kalitesine sahip olma eğiliminde olduklarını göstermektedir (Barnes vd, 2012, s.790).

2.8.2. Davranış Kaynaklı Çatışma

Kişilerin işlerinde ve aile rollerinde bekledikleri davranışlar arasındaki uyumsuzluğu ifade eder ve rol performanslarında bozulmalara yol açar. Davranışlar farklı rollere ilişkin farklı beklentilere uyacak şekilde ayarlanamadığında ve rol performansında azalma yaşandığında ortaya çıkmaktadır (Clark vd, 2018, s.2-3). İşyerinde bir yönetim rolünde kararlılık, nesnellik ve otoriter bir yaklaşım ödüllendirilebilse de sıcaklık, uzlaşma ve anlayış gibi zıt davranışlar ev ortamında daha

değerli olabilmektedir (Wright vd, 2020, s.114). Bu nedenle iş-aile çatışması tabanlı iş rolünde gerçekleştirilen belirli davranışların aile rolünden beklenen davranışlarla uyumlu olmadığı anlamına gelmektedir (Zhou vd, 2020, s.11).

2.8.3. Gerginlik Kaynaklı Çatışma

Gerginlik kaynaklı çatışma, iş stresi bir çalışanın evini takip ettiğinde ortaya çıkar, bu da hem iş hayatında etkileşimlerin azalmasına hem de evde daha gergin etkileşimlere neden olmaktadır (Liu vd, 2019, s.8). Uyum aranan bir durum olduğundan enerji ve başa çıkma stratejileri geliştirmeyi gerektirmektedir. Bu enerji boşalması muhtemelen iş ortamından ve özellikle kişisel ev-iş ara yüzünü karmaşıklaştıran ve hissedilen çatışmaların ortaya çıkabileceği sınırlar açısından istenmeyen durumlardan kaynaklanan zorlanmaya dönüşebilmektedir (De Gieter vd, 2021, s.5). Bir roldeki zorlama, bireylerin başka bir rolü gerçekleştirme yeteneklerini kısıtladığında ortaya çıkar. Profesyoneller üzerinde yapılan bir çalışma, işten kaynaklanan yorgunluk ve kaygının aileye veya yaşam alanına yayılabileceğini ve bireylerin rol performansını sınırlayabileceğini tespit etmiştir (Kossek ve Turner, 2017, s.4).

2.9. İş-Aile Çatışması Teorileri

2.9.1. Rasyonel Görüş

Rasyonel görüş olarak adlandırılan çerçeve, bir kişinin çatışma algılarının iş sahibine uygulanan taleplerin kapsamı ile ilgili olduğu iddiasını ortaya koymaktadır. Ücretli işte harcanan zaman, hem erkekler hem de kadınlar tarafından bildirilen iş-aile çatışmasını doğrusal olarak etkilemektedir. Ayrıca kadınlar aile işlerinde daha fazla zaman harcadıkları için, erkeklerden daha yüksek düzeyde aile-iş çatışması bildirmeleri gerekmektedir. Tam zamanlı çalışan erkek ve kadınlar, işte evlerinden daha fazla zaman harcadıkları için, iki taraf da aile-iş çatışmasına oranla daha fazla iş-aile çatışması yaşamaktadır. Bu durumda kadınlar daha fazla aile-iş çatışması yaşarken, erkekler kadınlara oranla daha yüksek derecede iş-aile çatışmasına maruz kalmaktadır (Sidani ve Al Hakim, 2012, s.1380).

2.9.2. Dikkat Dağıtma-Çatışma Teorisi

Dikkatin dağılması, dikkat çatışmasına yol açabilmektedir. Başkalarına katılmak genellikle görev talepleriyle bağdaşmamaktadır. Bir diğer deyişle, bireyin hangi dikkatli tepkiyi vermesi gerektiğine ilişkin bir tepki çatışmasıdır. Bu dikkat çatışması sorunu, bireyin göreve katılma konusunda oldukça güçlü bir eğilime sahip olduğunda, sosyal bir kolaylaştırma ortamı da var olacaktır. Bu sebeple dikkat dağıtma çatışması teorisi, dikkat dağınıklığının her zaman dikkat çatışması yaratacağını varsaymamaktadır. Esasen dikkat çatışması, birbirini dışlayan iki (veya daha fazla) girdiye katılma eğilimi, arzusu veya gerekliliği ile kavramsallaştırılabilmektedir. Bu haliyle, organizasyonun dikkati nasıl dağıtacağını belirlemekte zorlandığı çeşitli yaklaşma-yaklaşma teorileri mevcuttur. Dikkatin dağılması, dikkati devam eden faaliyetlerden uzaklaştıran bir durum olarak görülmektedir. Fakat dikkatteki bu kaymalar her zaman bir çatışmaya (dikkati dağıtma güçlüğüne) yol açmamaktadır (Baron, 1986, s.4).

2.10. İş-Aile Çatışması Unsurları

2.10.1. Cinsiyet Faktörü

İşgücü neredeyse eşit oranda kadın ve erkekten oluşsa da, işyerindeki ebeveynlerin kadınlardan ziyade erkek olma olasılığı daha yüksektir. Erkeklerin işgücüne önemli ölçüde katılımına ek olarak, toplumsal cinsiyet rolü normlarındaki değişiklikler, erkeklerin iş-aile deneyimlerini incelemek için daha fazla gerekçe sağlamaktadır. Değişen toplumsal cinsiyet rollerinin kabulü, çalışma kapsamında kadınların ve annelerin değişimleri üzerine yapılan araştırmalara da yansımaktadır. Öte yandan, erkekler ve babalar üzerindeki artan sorumluluk toplumsal cinsiyet rollerinin işyerinin ötesinde aile alanına yönelik sorumlulukları da içerecek şekilde genişlediğini gösterdiğinden, erkeklerin iş ailesi arayüzünü nasıl yönettiğini anlamak son derece öneme sahiptir (Huffman vd, 2014, s.775).

2.10.2. Çocuk Bakımı Sorunları

Kaygı, depresyon, uykusuzluk gibi kişinin ve sevdiklerinin sağlığı üzerindeki bu önemli etmenler bir ebeveynin çocuklarının ihtiyaçlarına cevap verme ve ebeveyn-çocuk etkileşimini engelleme yeteneğini potansiyel olarak bozabilmektedir. Ailenin

stresli durumlara dayanma yeteneği, onların dayanıklı olmalarına ve karşılaşılan sorunlarla başa çıkma kapasitelerine bağıdır. Yılmazlık, stresli olaylarla başarılı bir şekilde başa çıkma ve denge duygusunu koruma yeteneği olarak tanımlanabilmektedir. Son derece stresli durumlarda, dirençli ebeveynlerin çocuklarını daha iyi idare ettiklerine dair görtergeler mevcuttur. Bu nedenle, çalışan ebeveynlerin yaşadığı sıkıntılar ve çocuğun algısı arasındaki olası aracı faktörler olarak ebeveyn dayanıklılığının ve ebeveyn baş etme tekniklerinin rolü önem arz etmektedir (Laufer ve Bitton, 2021, s.3).

2.10.3. Yaşlı Bakımı Sorunu

Dünyada yaşlı nüfus oranı gitgide artmakta ve nüfus artış hızının azalması, sağlık alanındaki gelişmeler, ölüm oranlarının düşmesi ve yaşam süresinin artması sonucunda yaşlı sayısı da artmakta ve toplumlar yaşlanmaya başlamaktadır. Bu durum karşısında yaşlı bireylerin başka bireylere bağımlılık ve bakım sorunları yaşamaları kaçınılmazdır. Kronik hastalıklar, görme ve işitmede yaşanan azalma yaşlıların birçoğunun sıradan günlük faaliyetlerini yerine getirmelerine mani olmaktadır. Böylece hastalıklar yaşlıların psikolojik, fiziksel ve bilişsel işlevlerinin azalmasına yol açarak bazı hareket kısıtlamalarına sebep olmakta ve bazı aktivitelerin yerine getirilmesini zorlaştırmaktadır. Bu sebepten ötürü yaşlılara evde aile bireyleri tarafından verilen bakım dünyanın birçok ülkesinde sıklıkla görülmektedir. Özellikle çalışan bireylerin bakmakla yükümlü olduğu yaşlı birey varlığı, iş-aile çatışması veya aile-iş çatışması durumlarını ortaya çıkarmaktadır (Karcı vd, 2018, s.147).

2.10.4. İşe Bağılılık ve İşkoliklik

İşe bağılılık, hoş duygularla ilişkili yüksek bir aktivasyon durumunu içermekte ve işine bağı çalışanlar genellikle yüksek düzeyde enerjiye sahip, çok çalışan ve işlerine odaklanmış bireyler olarak tanımlanmaktadır. İşe bağılılık daha yüksek iş tatmin seviyeleri, iş performansı ve proaktiflik gibi işle ilgili sonuçlar ile ilgilidir. Benzer şekilde, daha yüksek yaşam doyumu ve ruh sağlığı seviyeleri işe bağılılık ve bireysel sonuçlar arasında ilişkiler barındırır. İşe adanmışlık ise; canlılık, kendini adama ve kendini kaptırma ile karakterize edilen işle ilgili pozitif bir zihin durumudur. Bu durumun tersine, işkoliklik, kontrol edilemeyen bir ihtiyaç veya çalışma zorunluluğunu

ifade etmektedir. İşkoliklik genel olarak davranışsal ve bilişsel bileşenlerini kapsayan bir iş bağımlılığı biçimi olarak tanımlanmaktadır. İşkolikler, çalışmak için büyük miktarlarda zaman harcar, işten ayrılma konusunda zorluklar yaşar ve genelde iş bağlamı dışında işleriyle meşgul olmaya devam etmektedirler. İşe bağlılığa nazaran zıt bir kavram olan işkoliklik, bireye muhtemelen çok az zaman bırakması nedeniyle, yüksek derecede aktivasyon fakat olumsuz duyguları içeren bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır (Tóth-Király vd, 2020, s.2).

2.11. İş-Yaşam Dengesini Sağlamak İçin Bireysel Başa Çıkma Stratejileri

İş-aile çatışması, daha önce belirtildiği gibi, bireyin zaman ve enerji kaynaklarının sınırlı olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple iş ve aileyi dengelemeye yardımcı olacak bir başka ifadeyle iş-aile çatışmasını azaltacak başa çıkma stratejileri, kişinin çoklu yaşam rollerini başarılı bir şekilde ele almak için sahip olduğu kaynakları genişletmek, sürdürmek ve optimize etmek etrafında oluşmaktadır. Bu doğrultuda “seçim, optimizasyon ve tazminat” başlıklı yaşam yönetim stratejileri geliştirilmiştir. Bu stratejiler biyolojik yaşlanmanın kayıplarına başarılı bir şekilde uyum sağlamak da dâhil olmak üzere, gelişimsel iyileştirmeler ile ilişkili genel bir yönetim stratejisini karakterize eden bir yaşam süresi modelidir (Baltes vd, 2009, s.207).

2.12. İş-Aile Dengesi Kavramı

İş-yaşam dengesi, “bireylerin tatmin edici deneyimlerini ortaya çıkaran aşırı baskılar olmaksızın iş ve iş dışı yaşamlarını başarılı bir şekilde sürdürme yeteneği” olarak tanımlanmaktadır. Bu sebeple modern organizasyonlar ve toplum için önemli bir sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel olgudur. Bir diğer yandan, erkeklerin bakım ve evdeki görev paylaşımını daha aktif olarak teşvik etmeyi amaçlayan tüm toplumsal ve düzenleyici girişimlere rağmen, çocuklu çalışan kadınların sorumluluğu gibi görülmesi olarak geleneksel bir iş-yaşam dengesi görüşü mevcuttur. Bu durumun bir sonucu, erkeklerin işyerlerinde daha fazla sevecen nitelikler göstermelerini ve özel kimliklerini iş kimlikleriyle uyumlu hale getirmelerini sağlamaktadır (Raiden ve Räisänen, 2013, s.899). Ek olarak; denge kelimesi, iş, bakım ve boş zaman etkinliklerinin günlük

deneyimlerinin aşırı basitleştirilmesini ifade eder. Esasen “iş-yaşam dengesi” sabit bir durum değil, nitel araştırmalar tarafından en etkili şekilde yakalanan karmaşık ve çelişkili süreçler dizisidir. Bir diğer yandan, “herkese uyan tek beden yaklaşımları” bu deneyimlerin öznel doğasına ve farklı bireylerin iş-bakım çatışmalarına karşı değişen tepkilerine ve başa çıkma stratejilerine ulaşamamaktadır. Bunun en açık örneği, çalışanların iş-yaşam dengesini geliştirmeyi amaçlayan resmi organizasyon politikasının daha gayri resmi işyeri kültürleri tarafından reddedilmesidir. Bunun sonucunda birçok araştırmacı iş-yaşam dengesinin sorunlu olduğunu çünkü iş ve bakımın birbiriyle mutlaka zıt olmadığı ve her zaman dengeli olmaları gerekmediğini ileri sürmüşlerdir (Wattis vd, 2013, s.6).

Kavram daha da araştırıldıkça, iş-aile dengesi teriminin yerine iş-yaşam dengesi terimi önerilmiştir. Çünkü aslında yaşam, her şey anlamına gelmektedir. İş-yaşam dengesi literatürü incelendiğinde, bazı sınırlamalar ve sorunların bulunduğu göze çarpmaktadır. İş-yaşam dengesini ölçmek için kullanılan bazı ölçekler, kavramsal bir karışıklık yaratmaktadır. İş-aile dengesi ilk olarak iş ve aile arasındaki çatışmanın düşük düzeyde olması olarak tanımlansa da esasen bağımsız bir çatışma faktörüdür. Hassas bir denge içerisinde bulunan ve bireysel seçim, insanların işyerlerinde, ailelerinde, bireysel ve toplumsal rollerinde buldukları anlam ve amaç, kurumsal kültür, ve iş-yaşam girişimlerinin varlığı ve kullanılabilirliği dâhil olmak üzere bunlar ile sınırlı kalmayacak şekilde birçok faktörden etkilenmektedir (Taşdelen-Karçkay ve Bakalım, 2017, s.4).

İş-aile savunucuları, iş-aile dengesini olumlu yönde etkilemek için çeşitli aile dostu faydaların benimsenmesini uzun süredir savunmaktadır. Esnek zaman ve esnek işyeri, zorlu ortamlarda iş ve aile hayatındaki dengeyi sağlamanın bir yolu olarak tekrar tekrar tartışılan konulardır. Bu nedenle araştırmacılar işin ne zaman ve nerede yapıldığı üzerinde bir kontrol sahipliği verildiğinde, bireylerin bağımlı oldukları bakımın öngörülemeyen talepleri ile uzun çalışma saatlerini daha iyi yönetebilecekleri konusunda fikirbirliğine sahiptir. Ancak esnek zaman ve esnek yer sunan işyerlerinin sayısı artmakla birlikte sadece kişisel faydalara odaklanmak, işyerlerini esnekliği benimsemeye ikna etmekte yetersiz kalmaktadır (Hill vd, 2001, s.49).

2.13. İş-Aile Dengesi

İş-aile dengesi genel olarak sendikacılar arasında çok az ilgiye sahip bir konu olarak görülmektedir. Sendika aktivistlerinin daha çok erkek, ortalama çalışandan daha yaşlı ve kişisel yaşamda ebeveynlik kaygılarından uzak olma eğiliminde oldukları bilinmektedir. Bu durumda sendika oluşumunun ne ölçüde kadınlaştırıldığı, yasal bir zorunluluk haline gelmeli bu sayede maaş ve kariyer eşitliği talebi etkilenmemelidir. Ayrıca iş-aile yaşam dengesini kolaylaştıracak pratik çözüm arayışları ve tedbirlerin alınmasına yönelik itici güç, muhtemelen daha çok kadın inisiyatiflerinden kaynaklanmaktadır. Bu tür tedbirler alınmadan önce çalışanlardan bir talep gelmesi gerekmekte ve bu talepleri genellikle kadınlar öne sürmektedir (Brochard ve Letablier, 2017, s.12).

Örgütsel araştırma içinde iş-aile dengesi, öncelikle işyerindeki psikolojik sağlığın iş dışı veya kişisel taleplerden etkilenebileceğinin kabul edilmesinden dolayı, başlangıçta mesleki stres teorilerinin bir bileşeni olmuştur. Bu sebeple kuruluşlar, çalışanların iş ve aile yaşamları arasında iyi bir denge kurmalarını sağlarken aynı zamanda çalışan performansını ve kurumsal performansı en üst düzeyde nasıl sağlayabileceklerini belirlemeye çalışmaktadır (Brough vd, 2005, s.224).

İş-aile dengesi kavramının kökeni ilk olarak 1970’lerde Birleşik Krallık’ta bir bireyin işi ve kişisel yaşamı arasındaki dengeyi tanımlamak için ortaya çıkmıştır. Bazı araştırmacılar iş-yaşam dengesini “iş ve yaşam arasındaki çalışma dışı talepler bakımından kabul edilemez düzeyde çatışmanın olmaması olarak değerlendirmişlerdir. Bu durumda çoğu araştırmacı iş-yaşam dengesini belirleyebilmek için iş-aile dengesi gibi ilgili bir terim ile açıklamaya çalışmışlardır. Bu kavram ile birlikte çatışma perspektifi iş ve aile arasındaki olumlu ilişkileri su yüzüne çıkarmayı başarmıştır (Jain ve Nair, 2013, s.43).

İş-aile dengesi sorunu son yıllarda giderek daha fazla önem kazanmakta ve bu iki alan arasında bir dengenin bulunmasının aciliyetini açıklamak için bazı kilit faktörler ortaya çıkmaktadır. Bunların başında kadının sosyal toplumdaki değişen rolü gelmektedir. Özel alandan kamusal alana geçişler ve tüm dünyada işgücündeki artan varlıkları, çocuk veya aile ve topluluk üyelerinin bakımı için geleneksel olarak kabul gören sorumluluk odağı kavramının dışına çıkılmış ve bu sorumluluğu kimin üstlenmesi

gerektiği veya kimlerin katkıda bulunabileceği konusu gündeme daha sık gelmeye başlamıştır (Burchielli vd, 2008, s.108).

İş-aile çatışması iki yönlü bir boyutu ima etmektedir. Başka bir deyişle, iş aileye ve aile işe müdahale edebilmektedir. Bununla birlikte iş-aile dengesi, roller arası çatışma veya müdahale eksikliğinden daha fazlasını ifade edebilmektedir. Bu sebeple bir diğer kavram olan iş-aile kolaylaştırma, evde veya işte kazanılan veya geliştirilen deneyimler, beceriler ve fırsatlar sayesinde bireyin işte veya evdeki rolünün kendi görevleri çerçevesindeki katılımına ne ölçüde kolaylaştırıldığını temsil etmektedir (Frone, 2003, s.145).

Marks ve MacDermid, rol dengesini “kişinin toplam rol sistemindeki her rolün performansına tam olarak odaklanma eğilimi, her tipik role ve rol partnerine bir dikkat ve özen tutumuyla yaklaşma eğilimi” olarak tanımlamaktadır. Aslında bu bazı noktalarda dikkatli olma olarak bilinen tarafsız uyanıklığın bir sonucunu ifade etmektedir. Bu durumda bireylerin her rolden tamamen ayrıldığı olumsuz rol dengesinin aksine, “olumlu” bir rol dengesi durumunu yansıttığı da anlaşılmaktadır (Greenhaus vd, 2003, s.512).

Bir başka kavram olan olumlu liderlik, iş-aile kaynakları oluşturabileceği ve iş-aile dengesini etkileyebileceği merkezi bir mekanizmadır. Bu genel olarak, bağlılık, saygınlık, eyleme geçme isteği, sosyal destek ve iletişim gibi farklı yollar aracılığıyla olumlu etkiyi artıran bir yönetim tarzını kapsar. Bu şekilde yönetici ve çalışan performansı artırılabilen ve daha somut sonuçları ortaya çıkarıp bağlılığı artırması hedeflenmektedir (Morganson vd, 2014, s.226).

2.14. İş-Aile Dengesinin Önemi

İş ve aile özellikleri, kültürel faktörler ile iş-aile dengesi arasındaki ilişkiyi yumuşatabilmektedir. Bu nedenle, yüksek risk özelliklerine sahip olan bireyler, bu risk özelliklerine sahip olmayanlara kıyasla iş-aile dengesini sağlamak için işyeri kültürel koşullarına daha fazla bağımlı olabilmektedir (Clark, 2001, s.351). İş-aile dengesi esasen bireylerin her bir rolden elde edilen etkililik ve tatminin kendi değer ve standartlarıyla nasıl tutarlı olduğuna dair genel değerlendirmesi olarak tanımlanan rol çatışması ve zenginleşmeden çok daha az çalışılmıştır. Ancak genel araştırmacıların

genel hükümlerine bakılacak olduğunda, talepler arasında bir uyum olduğu ve iş-aile dengesini geliştirmede taleplerin ve kaynakların rolünün bulunduğu ima edilmiştir (Hirschi vd, 2018, s.3).

Bir diğer yandan iş-yaşam alanındaki bir işveren sorunu, odağın iş-aile dengesinden iş-yaşam dengesine kaymasıdır. Bu değişim, artık aileleri olmayan çalışanlar için denge konularını ele almaya çalışan ve artan sayıda evli olmayan çalışanın ihtiyaçlarını karşılamaya çalışan organizasyonel politikalarda yansıtılmaktadır. Ayrıca bu değişikliklerin, işverenlerin sosyal yardım seçeneklerinin nasıl ve neden kullanılacağına karar verme şeklini etkileyeceği ön görülmektedir (Murphy ve Zagorski, 2012, s.29).

İş-aile dengesi bağlamında, proaktif kişilikleri olan bireyler, iş-aile çatışmasını en aza indirmek ve iş-aile kolaylaştırmasını teşvik etmek için destek sağlamak ve/veya rollerin yeniden yapılandırılmasını veya tartışmasını yapmak için adımlar atacaktır. Bu nedenle proaktif kişiliğin iş-aile çatışması ile olumsuz, iş-aile kolaylaştırması ile olumlu yönde bir ilişkisinin olduğu düşünülmektedir (Aryee vd, 2005, s.134). Bu nedenle çalışanlar, iş-aile dengesi sorunlarına, artan iş yüklerine ve aşırı yüklenmelere, çift gelirli ve tek ebeveynli çatışmalara ve gerginliklere yol açan çeşitli stresli durumlarla karşı karşıya kalmaktadır. Ayrıca bireyler ve aileler, hayatlarını mevcut sosyal çalışma organizasyonuna uyacak şekilde düzenleme yeteneklerini kaybedebilir, bu sebeple hem iş hem de ailenin karşılıklı taleplerini karşılayabilecek işyeri politikaları ve uygulamaları üzerine yoğunlaşmak önemli hale gelmektedir (King vd, 2012, s.325).

Bir başka yönden yapılan araştırmalar genellikle çalışanların sözde ‘iş-aile dengesi’ne ulaşmaya neyin yönlendirebileceğini anlamaya yöneliktir. Fakat bununla birlikte iş-aile dengesinin anlamı ve iş-aile dengesini sağlamanın ve/veya değerlendirmenin ne anlama geldiği konusunda fikir birliğinin olduğu söylenememektedir. Bunun en önemli sebeplerinden biri, bir birey için “denge” olarak algılanan bir durumun bir başka birey tarafından “denge” olarak algılanamamasıdır. Bu durumda değerlerdeki bireysel farklılıkların mevcudiyeti kişinin dengeyi elde etmesini etkileyebildiğini göstermektedir (Ode-Dusseau vd, 2012, s.331).

Ampirik literatürün daha yakından incelenmesi, iş-aile dengesi uygulamalarının çalışan iş-aile çatışmasını her zaman hafifletemeyeceğini ortaya koymaktadır. Örneğin, bazı araştırmalar iş-aile dengesi uygulamaları ile iş-aile çatışması arasında anlamlı düzeyde negatif bir ilişki bulurken, diğer çalışmalar ise anlamlı veya anlamlı olmayan olumlu düzeyde ilişkiler bulmuştur. Yapılan bu araştırma bulgularındaki tutarsızlıklar, iş-aile çatışmasını akılcılıkta nasıl iş-aile dengesi uygulamalarının mevcut kavramsallaştırmaların eksik olabileceğini düşündürmektedir. Genel görüş, bu boşluğun kapsamının bir şekilde belirli ulusal politika çerçevelerine, organizasyonel/yönetimsel desteğe ve bireyin tercihlerine bağlı olduğu yönündedir (Chang vd, 2017, s.2).

Genel olarak, çalışanlar, iş-aile dengesini iyileştireceğini düşünmektedir. Bu sebeple esnek çalışma saatleri sunan, aile dostu iş yerlerini daha fazla talep etmektedir. Bununla birlikte esnek zaman politikalarının çalışanların iş-aile dengesini iyileştirdiği yönünde çalışmalar mevcuttur. Ayrıca bir başka yönden, esnekliğin çalışma saatlerinin uzamasına yol açmasına ve ücretli çalışma saatlerinin sayısının ise yaşanan iş-aile çatışması miktarıyla pozitif olarak bağlantılı olduğu belirlenmektedir. Aynı araştırmalar, akademisyen kadınların, erkek meslektaşlarına göre daha fazla iş ve aile stresi yaşadıklarına ait bulgular ortaya çıkmıştır. Bu sonucun nedeni büyük olasılıkla kadınların hala görev paylaşımında ev içindeki ev işleri ve bakım görevleri için oluşan sorumluluğu durumunu daha fazla üstlenmesinden kaynaklanmaktadır (Heijstra ve Rafnsdottir, 2010, s.159).

2.15. İş-Aile Sınır Teorileri

İnsanlar, iş dünyası ve aile dünyası olmak üzere iki dünya arasında geçişler yapan ve sınırları aşan kişilerdir. İnsanlar bu dünyaları ve aradaki sınırları şekillendirir ve sınırı aşan kişinin o dünya ve onun üyeleriyle ilişkisini belirler. Bir diğer yandan insanlar dünyalarını şekillendirse bile sırayla onlar tarafından da şekillendirilir. İş-aile dengesini iş ve aile araştırmalarında en zorlu kavramlardan biri yapan iş ve ev ortamlarımızı konusundaki bu çelişkidir. İş-aile sınır teorisi, sınırı geçen kişiler ile iş ve aile yaşamları arasındaki bu karmaşık etkileşimi açıklamaya, çatışmanın ne zaman ortaya çıkacağını tahmin etmeye ve dengeyi sağlamak için bir çerçeve sunmaya yönelik bir girişimdir (Clark S. , 2000, s.748).

Sınır teorisinin odak noktası, istenen dengeyi yaratmak ve sürdürmek için iş ve aile arasındaki sınırların ve köprülerin uygun şekilde yönetilmesinin gerekliliğidir. Fiziksel, zamansal ve psikolojik sınırlar, iş ve ailenin başladığı ve bittiği sınırı/sınır çizgisini tanımlar. Bir sınırın gücü, şu yetenekler bağlıdır:

- Bir yönden akışı engelleyip diğer yönü engellemeden (geçirgenlik),
- Bir alanın veya diğerinin taleplerini karşılamak için bir yöne doğru bükülme (esneklik).

Genel olarak sınırlar, bir bireyin şuanda daha güçlü olan alana daha fazla konsantre olmasını sağlar. Sınırları aşanlar, bir uçta entegrasyon ve diğer uçta segmentasyon ile bir süreklilik üzerinde aile ve çalışma alanları arasındaki farkla ilgilenir. Sınır çizgisi ne kadar esnek ve geçirgense bu iki ayar arasındaki bütünleşme o kadar yüksek olmaktadır (Karassvidou ve Glaveli, 2015, s.85).

2.16. İş-Aile Sınır Teorisinin Temel Kavramları

2.16.1. Esneklik

Örgütlerde esnek çalışma saatleri ile ilgili geniş bir literatür bulunmaktadır. Ayrıca esneklik, iş-aile sınır dinamikleri literatüründe çeşitli şekillerde tanımlanmaktadır. Esneklik kavramı özünde uzaysal ve zamansal sınırların esnek olma derecesidir. Bu yönden “istediğim zaman işe gidebilirim” ve “ailem: evde boş zamanlarda işle ilgili sorumluluklarımı yerine getirmeme izin verir” gibi ifadeler esneklik değerlendirmesi maddeleri arasındadır. Bu ifadeler, bireyin sınırları değiştirme kapasitesi açısından değerlendirilmeyi temsil eder. Ayrıca esneklik-yetenek ve esneklik-isteklilik kavramı da etki alanı sınırlarını daraltmak veya genişletmek için algılanan yetenektir. Burada alanlar arası hareket etme motivasyonu sağlanmaktadır. Söz gelimi “bir işi bitirebilmek için ailemle olan planlarımı değiştirmeye hazırım” düşüncesi esneklik ve yeteneğin algılanan davranışsal kontrolle eşleştiğini ve esneklik ve istekliliğin davranışa yönelik bir tutumu temsil ettiği görülmektedir (Allen vd, 2014, s.107).

2.16.2. Geçirgenlik

Geçirgenlik, bir rol alanı sınırının, başka bir rolle ilgili düşünce veya davranışlar tarafından kolayca bozulma derecesini ifade etmektedir. Burada ki asıl durum bir anda aşırı ve bütünleşik roller oldukça geçirgen ve esnek sınırlarla karakterize edilir. Bir diğer tarafta, bölümlere ayrılmış rollerin sınırları oldukça esnek ve geçirimsizdir. Çoğu bireyin rol sınırları, esnek veya esnek olmayan, geçirgen veya geçirimsiz özelliklerin karışımından oluşmaktadır. Bireyler genellikle iş ve aile rollerini bölümlere ayırmayı ya da bütünleştirmeyi tercih ettiği için, rollerin geçirgenliği için de eşleşen tercihlere sahip oldukları sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu durumda geçirimsiz çalışma saatleri olan ve tipik olarak aile taleplerini iş yerinin dışında tutmayı tercih eden bireylerin aile içindeki bir duruma acil cevap vermelerini gerektirecek durumlar doğabilmektedir. Bu nedenle rollerin tutarlı bir şekilde inşa edilmesi gerekmektedir (Piszczeck ve Berg, 2014, s.4).

2.17. İş-Aile İklimi

İş-aile iklimi, iş-aile sınır yönetiminin yönlerine ilişkin üye algılarını içeren iş-aile kültürünün nasıl yorumlandığının bir göstergesidir. Örgütsel iş-aile sınır yönetimi iklimleri, özellikle iş düzenlemelerinin çalışanların farklı ihtiyaç ve tercihlerini karşılamak için özelleştirilip özelleştirilemeyeceğini veya standart bir yaklaşımın geçerli olup olmadığına dair normları ve değerleri bakımından farklılık göstermektedir. Bu bağlamda kuruluşlar işçileri sömürme derecesine göre değişmekte ve iş-aile sınırını yönetmek için işveren tercihlerinin baskın olmasını beklemektedir. Bu sebeple standartlaştırılmış çalışma ortamlarındaki üyeler, kuruluşun genellikle bireysel üyelerden tercih edilen sınırları yönetme biçimine uyum sağlamasını beklediği anlaşılmaktadır. Dolayısıyla bu tür iş-aile iklimi üzerinde güçlü etkileri olduğu muhtemeldir (Kossek ve Lautsch, 2012, s.159).

İş-aile çatışması, esasen iş ve aile arasındaki karşılıklı bağımlılıklar açısından tanımlanmaktadır. Bu sebeple, birbirlerini olumsuz yönde etkilediklerinde ortaya çıkmaktadır. Mesleki iş ve özel yaşam arasındaki çatışmalar, fiziksel ve zihinsel sağlık durumu da dâhil olmak üzere olumsuz öznel sonuçlar ile ilişkili oldukları için yüksek toplumsal öneme sahiptir. Aslında iş-aile çatışması, önemli aile kararları ve basit günlük kararlar alırken veya ailede eşler arası varsayımlarda bulunmanın temelinde dahi ortaya

çıkabilmektedir. Ayrıca “toplumsal cinsiyet eşitliği” ve “insana yakışır iş ve ekonomik büyüme” ile ilişkilidir. Bu sebeptendir ki, ekonomi, yönetim, sosyoloji ve psikolojiden katkılar da dahi olmak üzere çok çeşitli sosyal bilimler tarafından yaklaşılmaktadır. Bu durum iş-aile çatışmasını yönetmenin bir zorluk olarak görülmesini sağlamaktadır (Molina, 2020, s.4).



BÖLÜM 3: HASTANELERDE ÇATIŞMA YÖNETİMİ

3.1. Sağlık Hizmetlerinde Çatışma

Çatışma kaçınılmazdır ve hayatın her alanında bulunmaktadır. Sağlıkta da durum farklı değildir. Çatışmalar doktorlar arasında, hemşireler arasında, personel arasında, doktorlar ile hemşireler arasında, doktorlar ile personel arasında, hemşireler ile personel arasında, sağlık ekibi arasında, sağlık profesyonelleri ile yönetim arasında veya sağlık profesyoneli veya ekibi ile hasta veya hastanın ailesi arasında oluşabilmektedir. Çatışma, genellikle kendi içinde bir anlaşmazlık veya zarar verme potansiyeli olan veya zarara neden olabilecek kişiler arasında ya da bireyler arasındaki farklılıklar veya anlaşmazlıklar olarak tanımlanmaktadır. Çatışmalar, anlaşmazlıklardan davaya veya kural ihlalinin oluşturduğu psikolojik şiddete yol açabilecek büyük anlaşmazlıklara kadar gidebilmektedir. Çatışmalar sağlık çalışanlarının verimliliği, güveni, özgüveni ve morali üzerinde olumsuz etki yapmakta ve sonuç olarak hasta bakımı olumsuz etkilenmektedir. Bir diğer yandan çatışma, daha yüksek sağlık profesyonelleri cirosuna yol açabilir ve kuşkusuz katkılarını sınırlayabilir ve sağlık kurumunun genel verimliliğini ve üretkenliğini engelleyebilmektedir (Piryanı ve Piryanı, 2018, s.481).

Sağlık hizmeti sağlayıcıları, şiddetli endüstri rekabetiyle mücadele etmek için hemşirelerden yüksek düzeyde katılım ve iş performansı talep etmektedir. Sonuç olarak, hemşireler iş-aile çatışmasına daha yatkındır ve kadın hemşireler arasındaki iş-aile çatışmasına odaklanan çok fazla çalışma mevcuttur. Her şeyi göz önünde bulundurarak, kadınlar arasındaki iş-aile çatışmasının iş performansı ve bağlılığı üzerindeki etkisi sağlık sektörü bağlamında çok daha az odaklanmıştır (Kengatharan ve Kunatilakam 2020, s.214).

Hem erkekler hem de kadınlar sürekli olarak kariyerlerini geliştirmeye ve işleriyle ailelerini geçindirmeye çalışmaktadır. Örneğin; hastanelerde hemşireler, birden fazla görevle uğraşarak son derece zorlu bir kariyeri yönetmede çeşitli zorluklarla karşılaşmakta buna ek olarak aile düzenini sürdürmek zorunda kalmaktadır (Gull vd, 2021, s.2). Ayrıca Türkiye'de hemşireler genellikle hasta ve yakınları tarafından taciz edilmekte veya kötü sağlığa uygunluk koşulları nedeniyle enfeksiyon kapma riskiyle karşı karşıya kalmaktadır. Personel sıkıntısı, aşırı iş yükü, gece ve gündüz vardiyaları ve

bazen haftada 40 saatin üzerinde çalışmak zorunda kalmaktadır. Bir tıp fakültesindeki araştırma görevlilerini kapsayan bir araştırmada doktorların en sık yaşadıkları sorunlardan birinin iş yoğunluğu (%17,6) olduğu anlaşılmıştır. aşırı iş yükü, haftada uzun çalışma saatleri, düzensiz çalışma programları ve fazla mesai gibi yoğunluk, sağlık profesyonelleri arasında daha yüksek işten aile çatışmasına neden olabilir (Özutku ve Altındış, 2013, s.363).

3.2. Hastanelerde Çatışma Yönetimi

Hastaneler karmaşık ve bürokratik sosyal organizasyonlardır ve işin doğası, çeşitli etkileşimler ve stresli çalışma ortamları nedeniyle çatışmalara açıktır. Bir hastanede, farklı disiplinlerde eğitim durumu farklı olan çalışanlar birlikte çalışmaktadır. Bu nedenle hastanelerde çatışma doğal ve kaçınılmazdır. Bu durum sonucunda çok fazla çatışma yaşayan çalışanlar daha duygusal hale gelir ve görev veya görevlere olan odaklarını kaybedip daha az üretken hale gelebilmektedir. Çünkü işlevsiz veya yıkıcı çatışmalar personelin moralini bozabilir, motivasyonu ve memnuniyeti azaltabilir, devamsızlığı ve işten ayrılmayı artırabilir, işbirliğini azaltabilir ve hastalara zarar verebilmektedir. Bu nedenle, çatışma etkin bir şekilde yönetilmelidir, aksi takdirde daha fazla soruna neden olur ve örgütsel verimliliği azaltır. Bu sebeple sağlık yöneticileri çatışmayı ve kaynaklarını tanımlayabilmeli, böylece çatışmayla mücadele etmek veya çatışmayı teşvik etmek için uygun çatışma çözme stratejilerini kullanabilmelidir (Mosadeghrad ve Mojibafan, 2019, s.552).

Sağlık hizmetlerinde çatışma yönetimi tarzlarını araştıran görece az sayıda araştırma olmasına rağmen, ilgili alanda çalışılan bazı bulgular bulunmaktadır. Örneğin, profesyoneller arası iletişimi desteklemek için aileleri bir araya getiren çalışmalar, hastaları ve aile üyelerini ortak bir karar verme sürecine davet etmektedir. Bu şekilde, sağlık çalışanları pozisyonları yerine ilgi alanlarını keşfetmekte ve potansiyel uyumsuzluk alanlarını ekip tabanlı bir şekilde ele almaktadır. Bu tür çalışmalar, iletişim ve plan anlayışı ile aile ve hemşire memnuniyetinin arttığını ve aile toplantılara duyulan ihtiyacın azaldığını göstermektedir (Kayser ve Kaplan, 2020, s.1354).

Hastanelerde çatışma, günümüz çalışma ortamında insan etkileşimleri nedeniyle performansta bozulmaya yol açan organizasyonlarda artık çok yaygın bir unsurdur.

Bununla birlikte paydaşların çıkarları, değerleri ve hedefleri arasındaki uyumsuzluğun bir sonucudur. Bu gibi durumlarda istenen hedeflere ulaşma ilgisi, bazı örgütlerde çatışma haline gelir. Çatışma yönetimi ise, bir işyerinde çatışmaları azaltmak için çatışma yönetimi tarzları, süreci ve becerilerini içeren daha geniş bir kavram olarak görülmektedir. Bu nedenle hangi tarzın çatışmaya en uygun olduğunu bilmek için yönetim, organizasyonda ortaya çıkan çatışmaları yönetmek için doğru tür becerilere sahip olması gerekmektedir. Çatışma yönetimi tarzları, hükmetme, uzlaşma, bütünleştirme, kaçınma ve uyum sağlama gibi beş farklı kavram olarak incelenmektedir (Binyanya, 2021, s.77).

3.3. Hastanelerde Çatışma Yönetimi Yaklaşımları

3.3.1. Kaybet-Kaybet Yaklaşımı

Bu yaklaşım, arabulucunun ilgili taraflara olumsuz sonuç verme eğiliminde olduğunu bildiği bir çatışma türüdür. Bu tür çatışmalara dahil olan tarafların hiçbiri, bireysel konumlarını ne kadar ileri götürürlerse götürsünler, çatışmadan fayda sağlayamazlar. Bir profesyonel olarak arabulucu bunu hemen tespit etmektedir. Bazı durumlarda taraflar sonunda neyi kaybedeceklerinin farkındadırlar, fakat egolarının yönlendirmesiyle pozisyonlarını zorlamaya devam etmektedirler. Bu durum çatışmanın şiddetlenmesine yol açmaktadır. Bazı durumlarda ise, çatışmadan hiçbir şey kazanamayacaklarının farkına varamayabilmektedirler. Her iki durumda da arabulucunun işlevi, dikkatlerini çatışma sonucunda maruz kalacakları zarara çekmek ve ateşkes için nedenleri görmelerini sağlamaktır. Bu oluştuğu takdirde, egolar kendi kendini yok etmekte ve çatışma çözülmektedir. (Okeke, 2020a, s.215).

3.3.2. Kaybet-Kazan ve Kazan-Kaybet Yaklaşımları

Kaybet-Kazan yaklaşımı, kendisi için endişe eksikliğinden ve başkaları için güçlü bir endişeden kaynaklanan uzlaşmacı bir yaklaşım olarak da bilinmektedir. Zorlayıcı bir tarza sahip bireyler, diğerlerinin çıkarlarını kendi çıkarlarının önüne koyma eğilimi gösterirler ve tutarsızlıkları küçümser, diğerlerinin kaygılarını ikna etmek için ortak noktaları vurgulamaktadırlar. Bu tutum, bireylerin diğer gruba olan ihtiyaçlarını göz ardı ederek kendini adanmış davranışlar sergilerken, alışılmış bir şekilde

kaybet-kazan durumuyla sonuçlanır. Özellikle kişilerarası ilişki konudan daha önemli olduğunda bir ilişkiyi korumak içinde kullanılmaktadır. Kazan-Kaybet yaklaşımı ise, başkalarını dikkate almadan kendi konumunu ve hedefini elde etmek için eylemleri zorlayan, bireyin kendisi için yüksek derecede ve başkaları için düşük düzeyde endişe hali barındıran bir durumdur. Bu yaklaşım, şiddetli, esnek olmayan bir tutum sergilemekte ve saldırganlıkla bağlantılı rakip tutumları içermektedir. baskın bir davranış sergilemek daha yüksek düzeyde çatışmaya yol açabilmektedir. Bu nedenle acil durumlarda veya önemsiz konularda sorun çözmek için kullanılmaktadır (To vd, 2021, s.668).

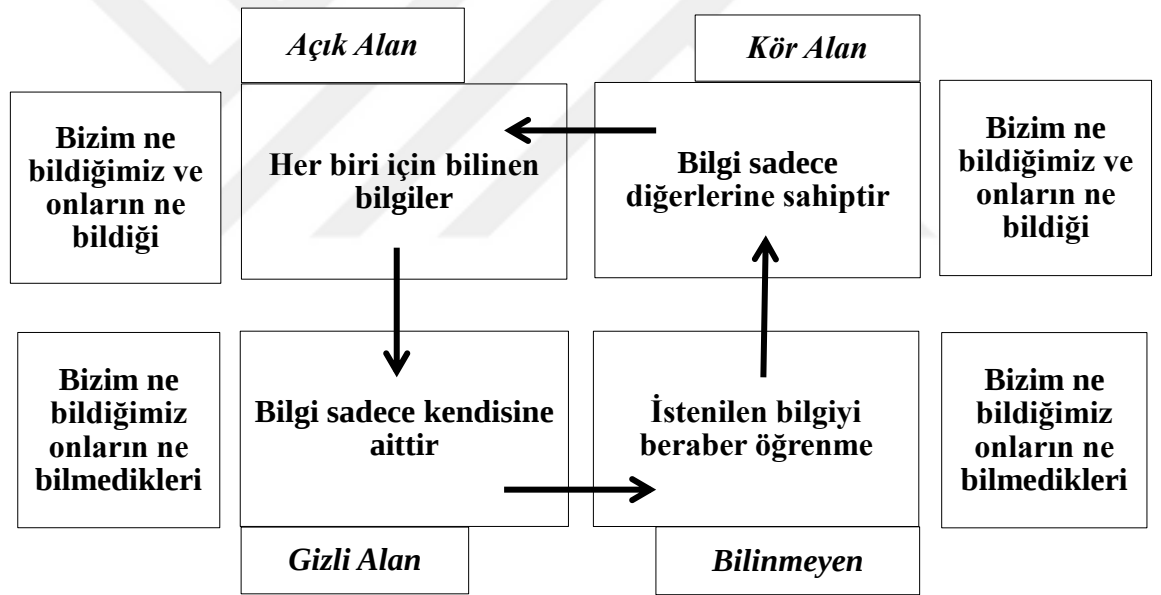
3.3.3. Kazan-Kazan Yaklaşımı

Bu çatışma yaklaşımı, çözüme yönelik en olumlu durumları yansıtan yaklaşım olarak görülmektedir. Bir uyuşmazlıktan, her iki tarafında yararlanabileceği kesin olduğunda benimsenen yaklaşımdır. Fakat her iki çatışan taraf da faydalanabiliyorsa, ilk etapta çatışmanın neden ortaya çıktığı merak konusu uyandırabilmektedir. Çünkü çatışma, çözüldüğü takdirde her iki taraf içinde adil bir menfaatin oluşma olasılığına rağmen açgözlülük, cehalet ve üstünlük/aşağılık kompleksi gibi beşeri faktörler nedeniyle uzun bir zamana yayılabilmektedir. Böyle bir durumda arabulucunun görevi, tarafların açgözlülüklerini ve cehaletlerini aşmalarına ve resmin iki ayrı yüzünü görmelerine yardımcı olmaktır. Tarafların çatışmayı kendi aralarında paylaşıp çözüm yollarına kendileri bulmaya çalıştığı bir farkındalık durumu oluştuğunda ve taraflarca bilinçli olarak kabul edildiği anda çatışma çözülebilmektedir. Esasen tarafların, düşman konumundan en iyi arkadaş ve ortak konumuna geçilmesi sağlanmaktadır (Okeke, 2020b, s.217).

3.4. Johari Penceresi-Kişilerarası Çatışmayı Teşhis Modeli

'Johari' Penceresi modeli, bir gruptaki üyeler arasındaki iletişimi anlamak ve geliştirmek için kullanılan bir yöntemdir. Amerikalı psikologlar Joseph Luft ve Harry Ingham bu modeli 1955'te geliştirmişlerdir. Fikir, Kaliforniya Üniversitesindeki grup dinamikleri çalışmasından türetilmiş ve daha sonra Joseph Luft tarafından geliştirilmiştir. 'Johari' adı, ilk iki isimleri Joe ve Harry'nin birleşmesinden oluşmaktadır. Model, bireyin kendisini ve diğer grup üyelerini daha iyi anlamasını

geliştirmesi için birey ve gruplar için yararlı ve yararlıdır. Johari Penceresi ilk olarak iletişimi ve güçlü ekip çalışmasını teşvik etmek için bir araç olarak tasarlanmıştır. Bu araç, öz farkındalık sergilemek ve grup üyeleri arasında anlayışı geliştirmek için kullanılabilir. Johari Penceresinde 'bölgeler' veya 'alanlar' veya 'çeyrekler' olarak adlandırılan dört bakış açısı vardır ve bu bölgeler bir kişi hakkındaki duygular, tutumlar, görüşler, niyetler, motivasyonlar vb. hakkında bilgileri temsil eder. Pencerenin yatay eksenini bireyin bilgisini, dikey eksenini ise grubun bilgisini tanımlar. Johari Penceresi bir kişi hakkında; kendinizle ve başkalarıyla nasıl iletişim kurduğunuzu anlama gibi belirli şekillerde bilgi verebilir, kendinizi kendinize ve başkalarına nasıl sunduğunuzu, kendinizi nasıl algıladığınızı ve başkalarının sizi nasıl algıladığını, eylemlere karşı motivasyonları anlamak için kullanılabilir (Chandge, 2018, s.1).



Şekil.3. 1. Johari Penceresi

Kaynak: Çağatay, 2012: 28

3.5. Çatışmalara Geçici Çözüm Sağlayan Yönetim Tarzları

3.5.1. Kaçınma Stratejisi

Çatışmadan kaçınma, hem kişinin hem de diğer tarafın çıkarları için düşük düzeyde bir endişeyi ifade etmektedir. Kaçınma, çatışmadan uzaklaşmak için çekilmeyi

veya çatışmadan kaçınmayı içermektedir. Bununla birlikte çatışmadan kaçınmak belirli durumlarda etkili bir taktik olabiliyorken genel bir çatışmayı yönetme tarzı olarak temel sorunlarla uğraşılmadığından oldukça sorunlu da olabilmektedir. Bu gibi durumlarda çatışan taraflar birbirleriyle bilgi alışverişinde bulunamamakta ve karşılıklı olarak kabul edilebilir çözümler bulamamaktadır. Bu nedenle çatışmadan kaçınma, her iki tarafında asli çıkarlarını tatmin etme olasılığı en düşük yönetim tarzıdır. Daha da kötüsü, çözülmemiş bir çatışmanın iltihaplanma ve büyüme eğiliminin mevcudiyetidir. Bu ve diğer nedenler doğrultusunda, çatışmaya bir yönelim olarak kaçınma, çoğu durumda en az etkili olarak görülür ve çatışmayı yönetmeye yönelik “kaybet-kaybet” yaklaşımı olarak da adlandırılır (Kay ve Skarlicki, 2020, s.9).

3.5.2. Bütünleştirme Stratejisi

Bütünleştirme, kişinin kendi çıkarlarını ve diğerlerinin çıkarlarını tatmin etme kaygısının olduğu, işbirliği veya sorunları çözmek için başvurulacak bir çatışma yönetimi stratejisidir. Bu stratejiyi kullanan bireyler, çatışmaları doğrudan ve işbirliği içerisinde yöneterek, diğer bireyler ile çözmeye çalışmaktadır. Yüksek işbirliği ve yüksek atılganlık ile karakterize edilen bir davranış yönelimini ifade eden bir strateji biçimidir. Bu strateji, çatışmaya dahil olan bireyleri tatmin eden bir çözüme ulaşmak için açıklık, bilgi alışverişi ve taraflar arasındaki farklılıkların analizini gerektirmektedir (Valente ve Lourenço, 2020, s.4). Ayrıca burada çatışmayı kendilerinin ve diğerlerinin endişelerini dikkate alarak tüm tarafların iyiliği için çözüme durumu söz konusudur. Tüm taraflar farklılıkları vurgulayarak çatışmayı çözmeye yönelik aynı niyete sahip olduğunda işbirliği sağlanır. Çatışmayı başarılı bir şekilde yönetmenin önemi, çatışmayı neyin etkilediğini anlamanın, çatışan taraflar arasında bir sinerji yaratmak için gerekli olduğu düşüncesi sonucuna varılmaktadır (Mohamed vd,2020, s.15).

3.5.3. Hükmetme Stratejisi

Bu strateji, kişinin kendi çıkarlarını diğerlerinin çıkarlarını dikkate almadan tatmin etme girişimini yansıtan, kendi çıkarları için yüksek, diğerleri için düşük bir kaygı ile karakterize edilmektedir. Hükmetme stratejisini uygulayan bireyler, diğer bireyleri feda ederek, çatışmanın konusundaki ihtiyaç ve beklentileri bastırarak bireyleri kontrol altına almaya çalışmaktadır. Bu durumda, hedeflerin elde edilmesinin diğer

tarafların çıkarları üzerinde üstünlükle görüldüğü yüksek bir atılganlık ve işbirliği eksikliği ile ifade edilmektedir (Valente ve Lourenço, 2020, s.4). Bu strateji kaçınılmaz olarak bir kazanan ve bir kaybeden içerdiğinden, literatür bu stratejiyi olumsuz olarak görmektedir. Hakimiyet ile birlikte rakabet etme girişimini yönetmek çok fazla zaman ve duygusal kaynak gerektirebilmekte ve muhtemelen farklı görüşlerin ifadeleri bastırılmaktadır. Bu stratejide etkili bir bilgi akışı engellenir, karar verme kalitesi sekteye uğrar ve uzun vadeli ilişkiler pahasına kısa vadeli başarılarla yol açmaktadır. Fakat bu stratejinin doğru kullanılması halinde olumlu etkileri de bulunabilir. Örneğin, bireyler karakterlerini güçlendirmenin bir yolu olarak diğer bireyler arasında orta düzeyde bir rekabet besleyebilmektedir (Qui ve Freel, 2019a, s.9).

3.5.4. Uyum Sağlama

Uyum sağlama, bir bireyin refahını diğerinin refahına olumlu bir şekilde bağlayan bir özellik olarak tanımlanan bir kavram olarak fedakârlıkla yakından bağlantılıdır. Burada her bireyin çıkarlarını gözetme ve ihtiyaçlar ve beklentilere uygun olarak saadeti teşvik etmek ve çatışmaları azaltmak için davranış sergileme durumu yaygındır. Ancak literatür bu strateji için bazı olumsuz sonuçlar ortaya koymuştur. Örneğin, fazla uzlaşmacı olmak, önemli iş konularının ihmal edilmesine, kronik bir örgütsel adaletsizlik duygusuna yol açabilir. Uyum sağlayan taraf, hem kendi refahını hem de onlara bağlı olan bireylerin refahını tehlikeye atan eylemlerde bulunmaya meyillidir. Olumlu tarafı ise, fedakârlık yoluyla uyum, bireyler arası çatışmaları azaltabilmekte ve yüksek tatmin duygusu yaratmaya katkıda bulunabilmektedir. Çatışmanın doğasına bağlı olarak, başka çözümler mümkün olmadığında bu strateji bir seçenek olarak kullanılabilir (Qui ve Freel, 2019b, s.9).

3.5.5. Uzlaşma Stratejisi

Uzlaşma stratejisi, bir dizi değişiklik ve tavsiye almayı içerir ve bir “al-ver” sürecine dayanmaktadır. Her bir kişi veya grubu orta derecede ancak kısmen tatmin eder ve kolektif ve kendine güvenen davranışı ifade etmektedir. Bu stratejiyi kullanan bireylerin olumlu değerlendirmesi muhtemel görünmektedir. Aslında bir bakımdan, tarafların ortak bir uygun anlaşmaya varmak için bir şeye katılmaları durumunu temsil etmektedir. Her iki tarafında tarafları kısmen memnun eden ancak tarafları tamamen

memnun etmeyen bir cevabı kabul ederek çatışmalarını çözmeye çalışmalarını içeren bir yaklaşımdır. Uzlaşma stratejisi, benzerlikleri ayırmayı, ikame etmeyi ve hızlı bir orta yolu bulmayı ifade etmektedir. Anlaşmazlık içinde olan tarafların eşit yetkiye ve aynı öneme sahip olduğu durumlarda uygulanabilmektedir. Bu nedenle, hiçbir taraf görüşlerini diğer tarafa dayatamaz ve uzlaşma tek alternatif yoldur. Ayrıca zamanın kısıtlı olduğu bir durumda bu yaklaşım oldukça yarar sağlayabilmektedir. İşbirlikçi tarzın aksine, uzlaşma stratejisi ortak memnuniyetin maksimizasyonuna odaklanmakta ve her bir taraf için ılımlı ancak yalnızca kısmi bir memnuniyet sağlamaktadır (Ebeguki vd., 2019, s.684).



BÖLÜM 4: AİLE TATMİNİNİN İŞ-AİLE ÇATIŞMASINA ETKİSİ

4.1. Aile Tatmini

İş-aile çatışması ve doyum arasındaki ilişkiye yönelik çalışmalar çeşitli kültür ve mesleklerde yapılmıştır. Ancak, iş-aile çatışması ve aile tatmini ile ilgili araştırmalar sınırlıdır ve mevcut durumlarda, evlilik tatmini ve eş tatmini gibi aile tatminini tanımlamak için farklı yaklaşımlar kullanılmaktadır. Ayrıca bilişsel işlev bozukluğunun, işe ve aileye ayrılacak zamanın olmamasının aile tatminini olumsuz etkileyeceği sonucuna varılmaktadır. Bununla birlikte önceki araştırmalar, iş-aile çatışmasının aile tatmini ile negatif ilişkili olduğunu bulmuştur. İş-aile çatışması ile tutarlı olarak, geçmiş araştırmacılar, aile-iş çatışmasının aile memnuniyeti ile de olumsuz bir şekilde ilişkili olduğunu ve yüksek çatışmanın daha düşük bir aile tatmini ile sonuçlandığını belirtmişlerdir. Bir diğer yandan, rol teorisine uygun olarak, farklı rollerin ihtiyaçlarını karşılayamayan bireyler psikolojik çatışma yaşayabilmektedir. Rol teorisinde vurgulanan kıtlık yaklaşımı, bireysel talep ve çatışmanın iş ve aile hayatındaki farklı rol baskılarından kaynaklandığını belirtmektedir. İş ve ailenin rolünün, rol belirsizliği yaratarak, başka bir rolü yerine getirmede zorluk çıkararak ve hem iş hem de aile için yük hissetme şeklinde üç ayrı boyutta çatışmaya sebep olabileceği sonucuna varılmaktadır (Jamaludin vd, 2018, s.952).

Aile tatmini, kişinin kendi ailesinden ve bu ailede yerleşik olan kurucu ilişkilerden (ebeveyn, çocuk, kardeşler) memnun olma durumu şeklinde tanımlanmaktadır (Carver ve Jones, 1992, s.72). Genel bir ifade ile aile tatmini, aile üyelerinin birbirinden ne kadar memnun ve doyumlu hissettiklerini ifade etmektedir (Akhlak, Malik ve Khan, 2012, s.3). Bir diğer yandan ailelerdeki ve işteki değişikliklerin birleşimi, iş ve aile sorumluluklarının dengelenmesinde bazı zorluklara yol açmıştır (Grosswald, 2004, s.413). Bireylerin sahip olduğu ya da sahip olmadığı standartlar aile tatmini ile ilişkilendirilebilmekte ve çoğunlukla bu tür standartlar karşılanamadığı için insanları hayal kırıklığına uğratan ulaşılamaz standartlar olarak düşünülmektedir (Caughlin, 2003, s.8). Bu nedenle aşırı aile taahhüdü (hasta çocuklara bakmak zorunda olmak veya aile krizleriyle uğraşmak) kişinin ücretli işlere girme şansını azaltacak bu da iş sorumluluklarını yerine getirememesi konusunda suçluluk

duygusu yaratarak aile hayatından memnuniyetsizlikle sonuçlanacaktır (Brough vd, 2005, s.224).

İş ve aile çatışmasının sonuçları üzerine yapılan araştırmalar, bu tür çatışmaların yüksek düzeylerinin bireyler ve kuruluşlar için işlevsel olmayan sonuçlarla ilişkili olduğunu göstermektedir. Bireysel düzeyde, yüksek iş-aile çatışması düzeyleri, daha düşük iş tatmini, yaşam ve evlilik ve aile tatmini ayrıca artan sıkıntı ile ilişkilidir. Örgütsel düzeyde ise, yüksek düzeyde iş-aile çatışmasının devamsızlıkla; işten ayrılma niyeti, düşük örgütsel bağlılık, iş performansı ve tükenmişlik ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Sistem perspektifinden bakıldığında, iş-aile çatışmasının bir çiftin üyeleri arasındaki stres ve gerginlik, “çapraz etkileri” üretebileceğini göstermektedir. İşin ve ailenin doğasındaki değişimin bir başka sonucu da bireyin işinden ve ailesinden duyduğu doyumdur. Kuruluşların bugün faaliyet gösterdiği küresel ortamın çalışan memnuniyeti için önemli yansımaları bulunmakta bu da bağlılığı, işten ayrılma niyetlerini, motivasyonu, performansı ve sağlığı etkilemektedir. Sparrow’a (2000) göre, çalışanlar artık kalıcı bir değişim ile karakterize edilen bir ortamda çalışmaktadır (Bhowon, 2013, s.80).

İş tatmini, kişinin işine karşı olumlu duygu ve tutumları, aile tatmini ise kişinin ailesine karşı olumlu duygu ve tutumları olarak tanımlanmaktadır. Frone ve diğerleri (1992) tarafından geliştirilen modele göre, iş-aile çatışmasının etkisi çatışmanın olduğu yerde yani işte hissedilecektir. Spesifik olarak, ailenin kaynaklara yönelik talepleri, bireylerin işteki sorumluluklarını yerine getirme yeteneklerini zorlayabilmekte ve iş performanslarını tehlikeye atabilmektedir. Bu nedenle, bireyler dikkatlerini aile ortamından uzaklaştırmadan işlerine odaklandıklarında işlerinden yeterli ölçüde zevk alamayabilmektedir. Kaynak atfı perspektifi, bireylerin olumsuz iş sonuçları yaşadıklarında, sorunun kaynağını aile alanına atfetme eğiliminde olduklarını varsaymaktadır. Bu nedenle, bireyler çatışmayı aileye atfettikleri için daha düşük düzeyde aile tatmini yaşanabilmektedir (Bagger ve Li, 2012, s.475).

Aile tatmini, bireylerin ailede birbirlerine karşı rollerinden ne kadar memnun ve mutlu olduklarının bir ölçüsüdür. Ayrıca çalışan annelerin çocuk bakımı düzeyinden ve yürüttükleri diğer aile görevlerinden ne kadar memnun olduklarını yansıtır. Aile-iş çatışması, çalışan annelerin sınırlı kaynaklar nedeniyle kendilerinden beklenen rolleri

yerine getiremedikleri durumlar yaratacaktır. Bu durum, aileye düşük katılım ve dolayısıyla düşük aile memnuniyetine yol açacaktır. Bu sonuç, çalışan annelerin aile rollerini yerine getiremediklerinden çatışmanın kaynağını sorumlu tuttıkları kaynak yükleme modeli tarafından desteklenmektedir. Ayrıca, kaynakları tüketme modeline göre, çalışan anneler iş rollerinde kaynakları tükettiklerinde, aile rollerini yerine getirebilmek için daha az kaynağa sahip olacaklar ve bu nedenle düşük aile memnuniyeti yaşayacaklardır. Bir diğer yandan, çalışan anneler, anne olarak kendilerine yüklenen bazı talepleri yerine getirmek için geniş aile üyelerinden destek alırlar. Bu sayede çocuk bakımı ve kendilerinden beklenen diğer aile bakımını etkin bir şekilde yerine getirebilmektedir. Aile-iş çatışmasına sebep olan talep aile alanında ve destek aile üyelerinden de geldiğinde çalışan annelerin kaynaklarındaki açığı kapatacaktır. Dolayısıyla geniş aile desteği ile aile memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki olması beklenmektedir. Çünkü aile desteği çalışan annelerin aileyi etkin bir şekilde yönetmesine imkân sağlayacaktır (Amah, 2019, s.262).

4.2. Aile Desteği

Bu kavram aile üyelerinin davranış ve tutumlarının, hane sorumluluklarını paylaşarak bireyleri destekleme isteklerini yansıtmaktadır. Bir diğer ifadeyle “araçsal yardım, günlük aile/ev işlemlerini kolaylaştırmayı amaçlayan aile üyelerinin davranış ve tutumlarını içermektedir”. Aile desteği, stresi azaltmak ve olumlu sonuçları teşvik etmek için önemli bir faktör olarak görülmektedir. Çünkü aile üyeleri tarafından sağlanan desteğin, bireylerin ailelerindeki memnuniyeti artırmalarına yardımcı olması beklenmektedir. Aile tatmini, “kişinin genel olarak yaşamının ailesel yönlerini değerlendirmesinden kaynaklanan duygusal bir durum” olarak ifade edilmektedir. Son zamanlarda yapılan araştırmalardaki meta-analiz bulguları, aile desteği ve aile tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir (Pattusamy ve Jacob, 2017, s.814).

4.3. Aile Tatmininin Aracılık Rolü

Sistemler arasındaki ilişki karşılıklı olarak birbirine bağlıdır. Bu nedenle, bir sistemdeki (iş) etkileşimin doğası, diğeri (aile) üzerinde etkiye sahiptir ve kişi ile çevresi arasındaki uyumun kalitesini yansıtır. Bu nedenle, iş-aile ve aile-iş çatışması aile memnuniyetini olumsuz etkilediğinde, homeostazda bir kaymaya neden olabilmekte ve

Çalışanların refahını etkileyebilmektedir. Ayrıca Warr'ın (2005) psikolojik iyi olma modeli, iyi oluşun iş ve iş dışı alanlardan etkilenen bir sonuç olduğunu ileri sürmektedir. Bu durumda hem iş hem de iş dışı ile ilgili sorunlar, psikolojik iyi oluşun daha düşük seviyelerine katkıda bulunmaktadır. Literatürde aile memnuniyetinin azalmasının çalışan refahını etkileyebileceğini gösteren kanıtlar bulunmaktadır. Bu rolün incelenmesi, artan aile memnuniyeti düzeylerinin yalnızca çalışan refahına doğrudan değil, aynı zamanda bazı koşulları dengeleyerek dolaylı olarak katkıda bulunabileceği öncülüne dayanmaktadır (Kalliath vd, 2017, s.369).

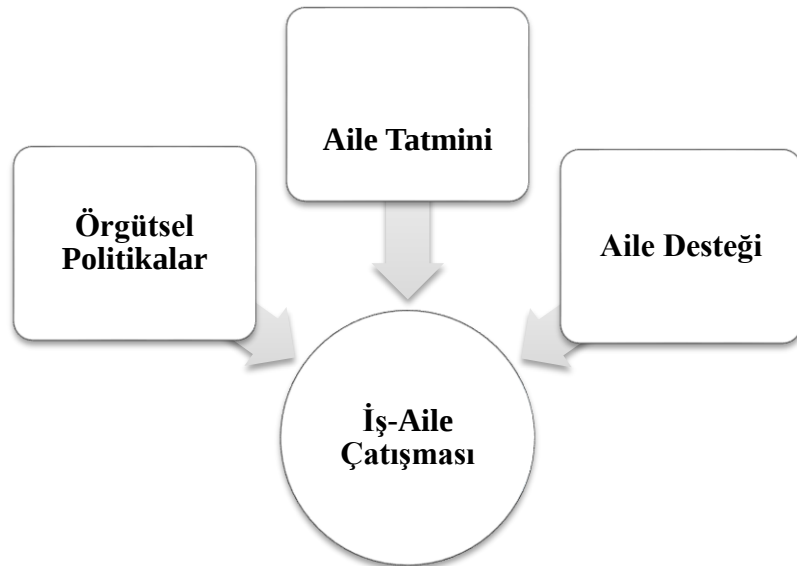
4.4. Aile Esnekliğı

İşlevsel bir aile, ailenin uyum yeteneğı var olduğu süre boyunca, uyum ve değışim ihtiyacı ile karşı karşıya kaldığında değışme ve uyum sağlama becerisini sergilemeyi başaran bir ailedir. Diğer bir deyişle, bir ailenin esnek olma ve gerektiğinde değışebilme, var olan ve duygusal bağları sürdürebilme, değışim karşısında her bireyin bakış açısını ve kabulünü dikkate alabilme yeteneğı ile karakterize edilmektedir. Aile tüm unsurları değıştirmeye istekli olduğu takdirde değışebilmektedir. Bu nedenle, bireylerin bireysel deneyimlerden zevk alabilecekleri, bağımlılık ve bağımsızlık arasında esneklik ve dengenin olduğu dinamik bir aile sistemi, daha fazla refahı ve sonuç olarak aile tatminini artırmaktadır. Çünkü aile uyumu ve aile esnekliğı, aile işleyişinin son derece önemli bir boyutu olarak görülmekte ve aile tatmininin açıklanması için önem arz etmektedir. Fakat bu aile özelliklerinin aile tatmini üzerindeki yansımalarının, iş ve aile alanlarının, yani iş-aile ve aile-iş çatışmalarının dengelenme biçimi üzerindeki etkilerinden kaynaklanıyor olabilmektedir. Modern toplum, iş ve aile alanları arasında sürekli bir denge kurma ihtiyacı ile giderek artan bir şekilde çift kariyerli çiftlerden/ailelerden oluşmaktadır. Bu sebeple ailelerin, orta düzeyde uyum ve esneklik ile bu dengeyi en iyi şekilde elde etmesi ve böylece çatışmalardan kaçınması beklenmektedir. Öte yandan, uyum ve esnekliğin ile aile tatmini arasındaki ilişkiyi açıklanmasına izin veren mekanizmalar olduğu düşünülebilmektedir (Neto vd, 2021, s.778).

4.5. Aile Tatmini Düzeyleri

4.5.1. Örgütsel Siyaset Düzeyinde Aile Tatmini

Politika, bireyin konumunu güçlendirmeye yönelik davranışı olarak tanımlanmaktadır. Bireyin eylemleri, öncelikle bir örgütün veya ilgili diğerlerinin amaçlarını göz ardı ederek kendi amaçlarını gerçekleştirmeyi hedefler. Bu nedenle, örgütün ve diğerlerinin çıkarlarının bireylerin siyasi davranışları tarafından tehdit edildiği yönünde bir eğilim vardır. Örgütsel politika geleneksel olarak insanı olumsuz etkileyen işle ilgili bir stres kaynağı olarak görülmektedir. Aile tatmini ise, bireylerin aile yaşamlarından ve bunların içinde yer alan kurucu ilişkilerden mutlu ve tatmin olma derecesidir. Bir diğer yandan, iş-aile arayüz modeli ve iş-ev kaynakları teorisi, örgütsel politikadan kaynaklanan olumsuz duygu ve düşüncelerin aileye yayılabileceğini ve sonuç olarak aileye iş müdahalesini artırabileceğini öne sürmektedir. Örgütsel politikaların, rol çatışmasını tetikleyerek ve belirli bir aile rolünü yerine getirmelerini zorlaştırarak bireylerin aile alanını etkilemesi daha olası bir durum olarak ortaya çıkmaktadır. Bu olumsuz tepkiler, bireyin rolü yerine getirme yeteneğini engelleyebilmekte, ailelerin taleplerini azaltmakta ve çalışanların aile yaşamlarından memnuniyetlerini azaltmaktadır (Arefin vd, 2021, s.1429).



Şekil.4. 1. İş-Aile Çatışmasında Aile-Ev Kaynakları Modeli

Kaynak: Arefin vd, (2021), s.1428

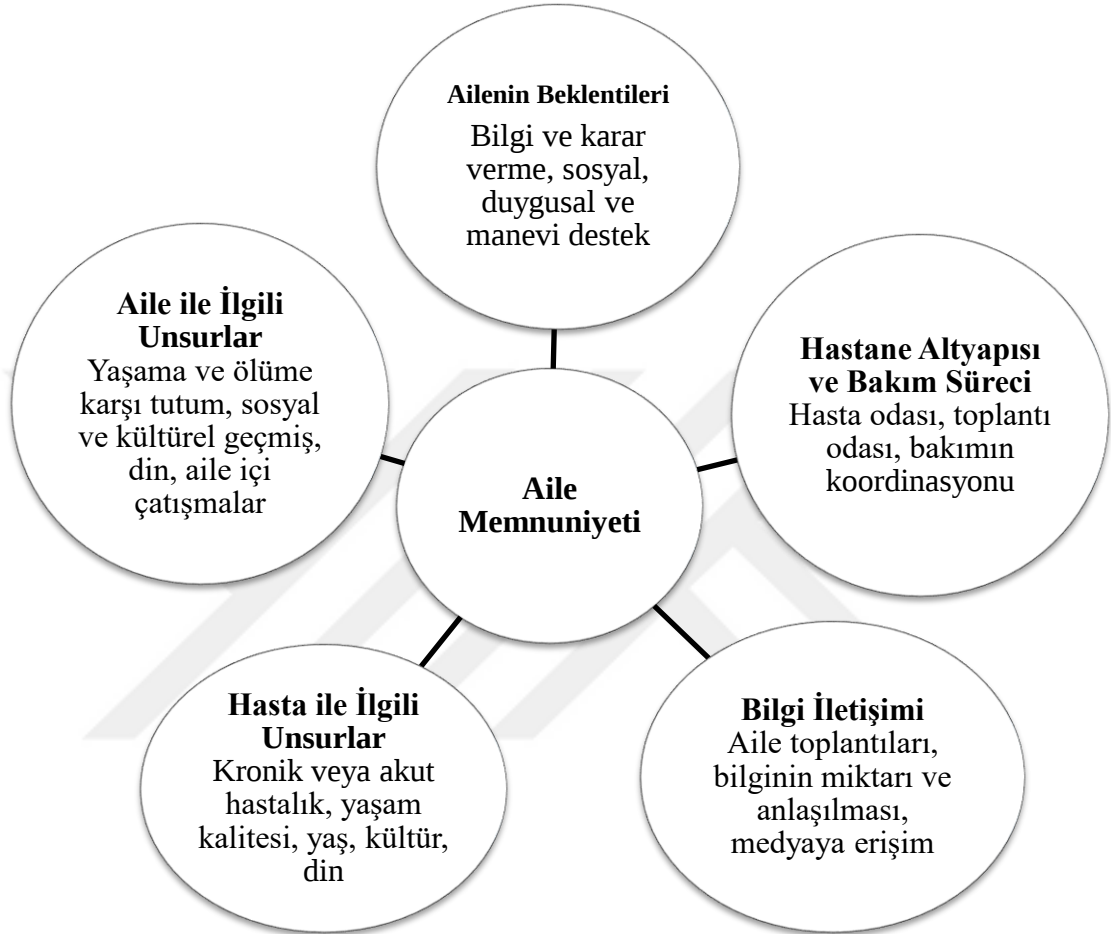
4.5.2. Evlilik Düzeyinde Aile Tatmini

Birçok araştırma, bireyin iş-aile arayüzü algısının, ev hayatı ile ilgili duygu ve tutumlarını etkilediğini göstermektedir. Örneğin, iş-aile çatışmalarındaki günlük dalgalanmaların bile bireyin algılanan evlilik doyumu üzerinde olumsuz bir etkisi olduğu belirtilmektedir. Ford ve arkadaşları, (2007) tarafından yapılan iş-aile çatışmasının nedenleri ve sonuçları üzerine yaptıkları bir meta-analizde, bireylerin aile alanlarına müdahale etme algıları ile aile ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında önemli bir negatif ilişki kaydedilmiştir. Ayrıca diğer yapılan çalışmalarda, aile hayatından genel memnuniyet ile ilgili olarak, iş-aile çatışmasının ebeveyn-çocuk ilişkisinin kalitesinden memnuniyet ile negatif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Kıtlık teorisiyle uyumlu olarak, aile alanındaki iş-aile çatışması ve tatmin arasındaki olumsuz ilişkinin nedeni, bireyler kıt zamanlarını ve enerji kaynaklarını iş rolüne adadıkça, bu kaynakların o zaman için kullanılamaz olmasıdır. Bu nedenle, bir birey iş-aile çatışması yaşadığında, işinin talepleri ve faaliyetleri, aile rolü sorumluluklarının yerine getirilmesini ve aile yaşamının kalitesini engellemektedir. Sonuç olarak, çiftler, birleşik iş rolleri ile ailenin ihtiyaçları ve sorumlulukları arasında daha fazla müdahaleye maruz kaldıkça, çiftlerin deneyimledikleri aile ilişkilerinin genel kalitesi zarar görecektir (Burch, 2020, s.595).

4.5.3. Hastane Düzeyinde Aile Tatmini

Esasında aile tatmini kavramı soyut bir kavram olup tek tip bir şekilde kullanılmamaktadır. Burada aile, hasta ile yakın ailevi, sosyal veya duygusal ilişkisi olan bir grup insan olarak ifade edilmektedir. Bu sayede yakın akrabaları da kapsayabilir, aynı zamanda hastayla yakın ilişkisi olan diğer bireyleri de içerebilmektedir. Bu tür bir ailenin neleri içerebileceğine ilişkin bir görüşte muhtemelen ilgili sosyal, kültürel veya dini farklılıklar mevcut olabilmektedir. Ayrıca tatmin, bireyin veya bir grup insanın algılanan veya gerçek, örtülü veya açık ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma miktarını ifade etmesi dolayısıyla, tüm ihtiyaç ve beklentiler karşılandığı takdirde çeşitli kişiler arasında memnuniyet derecelerinde farklılıklar olsa bile, memnuniyet muhtemelen yüksek olacaktır. Öte yandan, yetersiz memnuniyet, beklentiler ve yerine getirilme büyük farkı yansıtır ve hastanın veya ailenin bakımını iyileştirmek için önemli fırsatlar olduğunu gösterir. Bu durum sonucunda, hasta ve aile

memnuniyeti, sağlık hizmetlerinde ve bakım kalitesinin değerlendirilmesinde önemli göstergeler olarak artan bir ilgi kazanmıştır (Rothen vd, 2010, s.624).



Şekil.4. 2. Hastaların Aile Memnuniyeti Üzerinde Etkisi Olabilecek Bazı Faktörler

Kaynak: Hans U. Rothen, Kay H. Stricker ve Daren K. Heyland (2010), s.624

BÖLÜM 5: İŞ PERFORMANSI

5.1. İş Performansı Kavramı

İş performansı, rol içi iş performansı ve ekstra rol iş performansı olarak da adlandırılan görev performansı ve bağlamsal performansa bölünmüştür. Görev performansı, bireyin işin gerektirdiği görevleri ne kadar iyi yansıttığı ile ilgili olan, organizasyonun teknik yapısının bireysel etkinliğidir. Bağlamsal performans ise, iş arkadaşlarının bir görevi tamamlamasına yardımcı olmak, işbirliği içinde çalışmak ve/veya örgütsel süreçlerin geliştirilmesine katkıda bulunmak gibi yönetsel, sosyal ve psikolojik çalışma ortamını destekleyen faaliyetlerdir. Bu faaliyetler, isteğe bağlı davranışlar veya örgütsel vatandaşlık davranışları olarak da adlandırılmaktadır (Şahin ve Yozgat, 2021, s.4).

Motivasyon araştırmalarında, duygusal deneyimin ve hedefe yönelik davranışın, kişinin ve çevrenin özelliklerinin karşılıklı etkileşiminden kaynaklandığına şüphe yoktur. Motivasyon üzerine yapılan çalışmaların çoğu ya bireylerin (örneğin, temel ihtiyaçlar, güdüler, amaçlar, ilgiler, değerler) üzerine odaklanır; ya da duygu, düşünce ve davranışın belirleyicileri olarak durumsal özellikler (örneğin, sosyal bağlam, teşvikler, harekete geçme fırsatları, bilinçaltı hazırlayan ipuçları) üzerine yoğunlaşmaktadır (Brandstatter vd, 2016, s.2).

Meyer ve Peng'e (2006) göre iş performansı, bir kişinin katılma davranışı ile ilgili olarak kuruluşa katkıda bulunduğu ve kuruluşun bunu üretken veya verimsiz olarak algılayabileceği çıktıyı ifade eder. Çalışanlar işverenlerin beklentilerini karşıladığında ve işletmenin başarısına atfedilebilir olduğunda performans elde edilmektedir. Ayrıca her kuruluş, işgücünün üretkenlik ile ilgili olarak nasıl olumlu bir performans gösterdiğini ve buna bağlı olarak iş tatmininin performansı nasıl etkilediğini bulmakla ilgilenmektedir. Bununla birlikte, çok karmaşık bir olgu olduğu için iş tatmini ile performans arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı konusunda hala devam eden bir tartışma sürmektedir. Bu bakış açısından yola çıkarak bu şekilde çıkarılabilecek ve ifade edilebilecek iki nokta bulunmaktadır. İlk çıkarım “memnuniyet performansla doğrudur”, ikinci çıkarım ise, “performans tatmine neden olur” görüşüdür. İlkinde, iş tatmin ile performans arasında doğrudan bir bağlantı olduğu vurgulamakta ve çalışanların

işlerinden memnun olduklarında daha iyi performans gösterebileceklerini varsaymaktadır. İkinci husus ise, performansın iş tatminine neden olduğunu öne sürer. Bu durumda iyi bir performans sağlamak için uygun bir motivasyonun mevcut olması beklenmektedir (Jalagat Jr, 2016, s.39).

Ekonomi sektöründen bağımsız olarak iş performansı, işin doğasına, çalışanların kişisel özelliklerine, organizasyonun her bir rolün performansı için oluşturduğu her çalışanın organizasyonel hedeflere ve gelişim aşamalarına sahip anlayışı ile normatif niteliklere vurgu yaparak geniş bir değişkenler kümesine bağlıdır. Bu anlamda, iş performansı statik değildir ve ya örgütün işçilerden talep ettiği olgulara göre ayarlamalar yoluyla ya da çalışanların çok profesyonel bir şekilde gelişimi yoluyla, zaman içinde değişiklikleri zorunlu olarak içermektedir (Sandall vd, 2022, s.5).

İş performansı, özellikle hemşirelik mesleğinde önemli bir parametre olarak kabul edilmektedir. Çünkü iş performansının stres ve tükenmişlik ile doğrudan ve güçlü bir şekilde ilişkili olduğu görülmektedir. Bir görev olarak performans, küresel iş tatmini dışında, kolaylıkla belirlenemeyen diğer birçok unsura bağlı olan karmaşık bir özelliktir. Bu koşullar ya işlevseldir ya da örgütsel bağlılık ve iş değerleri gibi psikolojiktir. Bu nedenle, bu ilişkinin bilimsel olarak yorumlanması ve değerlendirilmesi genellikle hemşirelerin kişisel değerlerini içerdiği için, yapılan çalışmaları açıklamak görece daha kolay olmaktadır (Platis vd, 2015a, s.481).

5.2. Sağlık Hizmetlerinde İş Performansı

İş performansı bir kişinin doğrudan hasta bakımıyla ilgili rollerini ve sorumluluklarını yerine getirmedeki etkinliği olarak tanımlanmaktadır. Genel olarak iş performansı, bireysel özellikler, iş yükü, iş tatmini, kişisel yeterlilikler, başarıların tanımlanması, sosyal destek, düzenli iletişim ve geri bildirim, liderlik davranışı ve örgütsel iklim gibi çok yönlü bir olgudur. Mesleki stres ve azalan memnuniyet sonucu düşük iş performansı, hasta güvenliği için bir risk faktörü olarak kabul edilir (.Al-Makhaita vd, 2014, s.832).

Sağlık hizmeti performansının iyileştirilmesi dünya çapında yoğun ilgi gösterilen bir konu haline gelmiştir ve dünya çapındaki halk sağlığı paydaşları bunun için çok para harcamaktadır. Bir diğer yandan, sağlık hizmetleri ortamları yorucu

olduğundan, bu tür zorlu çalışma ortamlarında çalışan bireylerin zihinsel ve fiziksel sağlıklarına öncelik vermesi gerekir, bu nedenle çalışanların iş performansını artırmak işletmeler için en önemli önceliktir (Zaman vd, 2021, s.246).

Sağlık sektöründe, bütçe göstergeleri sağlık göstergelerine bağlı performans açısından görülmektedir. İyileşme oranları, ameliyat oranları, reçetenin uygunluğu, sağlık sektörünün organizasyonel performansı ölçmek için maliyetleri ve nicel göstergeleri dikkate almak için nasıl kullanıldığına dair yalnızca bazı örneklerdir. Bu bağlamda, olaylar ve hatalar, sağlık hizmetlerinde organizasyonel dinamikler ile performans arasındaki bağlantıyı analiz etmek için en uygun boyutlardan biri haline gelmektedir. Tıptaki her olay veya hata, hasta sağlığı, yasal maliyetler, kurumsal performans üzerinde doğrudan etkisi olabilecek itibar zedelenmesi ve ek tedaviler potansiyel bir maliyet içermektedir. Öte yandan, her olay, gelecekte benzer bir hatayı önlemek için prosedürlerin nasıl iyileştirileceğine ilişkin bilgiler içerir, böylece sürekli iyileştirme süreci için değerli bir bilgi kaynağı oluşturur. Genel olarak bakıldığında, hatalar öğrenmeyi tetikler çünkü olumsuz ve bilgilendirici olaylar, hala değiştirilmesi gereken noktaları vurgulama potansiyeline sahiptir ve geniş bir organizasyonel gelişimde bir adım haline gelmektedir. Bir hatanın ardından bir şeyler değişirse bu, organizasyonun bundan ders çıkardığı anlamına geldiğini ifade etmektedir (Cortini vd, 2016, s.2).

Sağlık hizmetlerinde ve hemşirelik mesleğinde iş doyumu, iş performansının artmasını şekillendiren temel faktörlerden biri olarak kabul edilmektedir. Belirli sağlık meslek gruplarının ve genel olarak hemşirelerin çalışma ortamının analizi, modern literatürün büyük bir bölümünü tutmaktadır. Ayrıca diğer meslek kategorilerinde olduğu gibi, özellikle hemşirelik sektöründe de iş tatmin ile iş performansı arasında yakın bir ilişki vardır. Literatür incelendiğinde iş performansının stres ve tükenmişlik ile doğrudan ilgili olduğu görülmektedir. Bir diğer yandan, sağlık çalışanlarının iş performansı değerlendirilirken, hizmet ettikleri nüfusun, çalışma sürelerinin, diğer personelin ve epidemiyolojik özelliklerin dikkate alınarak değerlendirilmesi gerekmektedir (Platis vd, 2015b, s.481).

Sağlık hizmetleri örgütsel performansın değiştirilmesi ve iyileştirilmesinin gerekli olduğu en önemli alanlardan biri haline getirmektedir. Sağlık hizmetleri temel

olarak insan işi olduğundan, örgütsel performanstaki değişim ve gelişme, çalışanların performansı (yani eylemleri ve davranışları) yakından bağlantılı olacaktır. Diğer bir deyişle, sağlık çalışanlarının iş performansları örgütsel amaçlara ulaşmada çok önemlidir (Krijgsheld vd, 2022, s.2).

5.3. Sağlık Çalışanlarında İş Performansının İyileştirilmesi

Hastaneler, insan kaynaklarının etkin performansı olmadan performans gösteremeyen kuruluşlar arasındadır. Şu anda, hastaneler hizmet kalitesi konusuyla uğraşmak zorundadır. Tüketiciler (hastalar) giderek daha fazla sağlık hizmeti sağlayıcısı beklemekte ve hastanelerden daha yüksek standartlarda bakım ve hizmet talep etmektedir. Çalışanların iş performansı, organizasyonel yönetimde her zaman büyük bir zorluk olmuştur ve çalışanları daha yüksek iş performansı elde etmeleri ve sunmaları için motive etmenin etkili yollarını benimsemenin yanı sıra organizasyonel rekabet gücünü artırmak her ticari organizasyonun ana hedefidir (Mohammed ve Wang, 2019, s.8).

Sağlık sektöründeki çalışanların iş performansının iyileştirilmesi, çok sayıda insanın yaşamı üzerinde muazzam bir etkiye sahip olabilir. Hayat kurtarmanın yanı sıra, iş performansının iyileştirilmesi ve tıbbi hataların azaltılması, yüksek derecede mali tasarruflarla sonuçlanabilmektedir (Becton vd, 2009, s.192).

Sağlık çalışanları, bir devlet veya özel sağlık kuruluşuna bağlı olarak hizmet veren ve sağlıkla ilgili iş görevlerini yerine getirmekle yükümlü ve bu alanda görevlendirilen çalışanlardır. Sonuç olarak, sağlık hizmetlerinin verimliliği ve etkililiği, sağlık çalışanlarının bu görevleri ne kadar iyi yerine getirdiklerinden etkilenmektedir. Bu bakış açısından, sağlık çalışanlarının iş performansını; sağlık çalışanlarının işverenleri tarafından kendilerine verilen iş rollerini ne kadar iyi yerine getirdikleri ve iş rollerinin ne ölçüde gerçekleştirildiği belirleyen ölçüdür. Yüksek sağlık performansının bir göstergesi olan sağlık çalışanlarının yüksek iş performansları, bireyler için en iyi sağlık hizmetinin verilmesine elbette ki eşlik edecektir. Bu durumda sağlık kuruluşları ve hükümetler başta olmak üzere halk sağlığı paydaşlarının sağlık çalışanlarının iş performanslarını iyileştirmek için bazı temel adımlar atması beklenmektedir. Bunun en önemli adımı sağlık çalışanlarına en iyi eğitim ve öğretimi vermektir. Ayrıca, sağlık

alışanlarına, özellikle yetkinliklerini olumlu yönde etkileyecek, mümkün olduğu kadar kariyer geliştirme fırsatı sağlamaları gerekmektedir. Ayrıca hizmet içi eğitim ve ğretim, sağlık çalışanlarının duygusal zekâsının geliştirilebileceği temel araçlardan biridir (Asiamah, 2017, s.15).

5.4. İş Performansını Etkileyen Unsurlar

5.4.1. Eğitim

Ng ve Fieldman’a (2009) göre, doğru bir eğitime sahip olmak, çalışanların iş performansı üzerinde güçlü bir olumlu etkiye sahip olabilmektedir. Yeni bir çalışanın, organizasyonun doldurması gereken bir boşluğa uygun olduğu ve o işteki performansını geliştirdiği zamanlar bulunmaktadır. Bir kişi doğru işteyse, performansla doğrudan bir bağlantısı vardır. alışan bir birey için daha fazla bağlılık, memnuniyet, motivasyon ve daha iyi bir genel performans mevcut hale gelmektedir (Shmailan, 2016, s.1).

5.4.2. Stres

Birçok araştırmacı stresin işyerinde hem performans hem de fiziksel ve zihinsel sağlık üzerindeki etkisi üzerine çalışmalar yapmaktadır. Stres araştırmalarının tarihi boyunca uyaran olarak stres, tepki olarak stres ve bir süreç olarak stres dâhil olmak üzere çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Örneğin, stresi uyaran olarak tanımlamak, rol belirsizliğini, tepki olarak tanımlamak, bireyin iş stres faktörlerine nasıl uyum sağladığı ve bir süreç olarak tanımlamak ise çevresel stresörler ile çalışanların bu stresörlere tepkisi arasındaki etkileşime vurgu yapmaktadır. Çünkü bir çalışandan bir dizi iş görevini yapması için geç kalmaması istenebilmektedir. Stresin nasıl tanımlandığına dair tarihsel görüş ayrılığına rağmen, araştırmacılar son zamanlarda stresi bir süreç olarak tanımlama konusunda birleşmektedir. Spesifik olarak, iş stresi, “bireylerin zaman içinde birden fazla hedefe ulaşmak için taleplere yanıt verdiği ve bunları yönettiği genel süreci” ifade etmektedir (Jackson ve Frame, 2018, s.3).

5.4.3. Tükenmişlik

Kaynakların korunması teorisi, bireylerin kaynakları elde etmeye ve korumaya çalıştıklarını ne sürmektedir. Hobfoll (2002), kaynakları, birey tarafından değer verilen veya bu nesnelerin gerçekleştirilmesi için bir araç olarak hizmet eden kişisel özellikler,

koşullar, nesneler veya enerjiler olarak tanımlamaktadır. Bireyin kaynakları dış çevresel veya örgütsel faktörlerin etkisi ve/veya bireysel sebeplerden dolayı iş taleplerini karşılama yetersiz kaldığında, sıklıkla tükenmişlik meydana gelir. Maslach ve Jackson (1986), tükenmişliği, çalışan veya bir tür görevi yerine getiren bireyler arasında meydana gelebilecek duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma sendromu olarak tanımlamaktadır. Duygusal tükenme, düşük duygusal kaynaklar ve iş tükenmişliğinin merkezi bir yönü olan enerji eksikliği ile karakterize edilen bir duygusal durumu ifade etmektedir. Öte yandan duyarsızlaşma, sınırlı maddi kaynaklarla sorunlu olan konuları sürekli olarak ele alma ihtiyacının bir sonucu olan duygusal kaynak kaybını azaltma çabası olarak açıklanabilmektedir. Benzer şekilde, kişisel başarı eksikliği ya da işte yetersiz hissetme ise, kişinin işiyle ilgili gerekli kaynakları kullanmada başarısız olduğunu gösteren olumsuz bir değerlendirmesini içermektedir (Prentice ve Thaichon, 2019, s.811).

5.4.4. Motivasyon

Bateman ve Snell (1996), motivasyonun, bir kişiyi bir amacın gerçekleştirilmesine yönelik olarak canlandıran ve çalışmalarını yönlendiren güç olduğunu ifade etmektedir. Bu durumda motivasyon, en önemli konulardan biri ve iş performansı üzerinde etkili bir faktör ve çalışanları ana hedeflere yönlendirmek için bir gerekliliktir. Ayrıca organizasyonun karşılaştığı ana zorluk, ana hedeflerine ulaşmada iş performansını artırmak için uygun motivasyon faktörlerinin uygulanmasıdır. Bu durumda motivasyon fikri, en başarılı işletmeleri için ortak bir güç haline gelmektedir. Motivasyon, çalışanların performansı için çok önemlidir ve iş performansında ve diğer davranışlarda önemli bir işlev görmektedir. Bir çalışan farklı şekillerde motive olmaktadır. Örnek olarak; maaş, parasal teşvikler, terfi, sorumluluk, denetim, eğitim, bazı yan haklar verilmektedir. Kimi çalışanlar kendisi için sadece bir motive kaynağı bulabilirken bazı çalışanlar ise birden fazla motive kaynağına ihtiyaç duyabilmektedir. Sonuç olarak motive olmuş çalışanlar, kuruluşların kurumsal hedeflerine ulaşmasına katkıda bulunan yaratıcı personel olduğundan, çok önemli bir unsur olarak görülmektedir. Dolayısıyla bu, herhangi bir organizasyon planında ana hedef olarak kabul edilmektedir. Bu durumda motivasyon, organizasyonel hedeflere ulaşmak için temel bir ihtiyaç olarak ele alınmaktadır (Ghaffari, 2017, s.93).

5.4.5. İş Yaratma ve İşe Bağlılık

Yeterli iş kaynaklarına ve zorlu iş taleplerine sahip ancak iş taleplerini engelleyemeyen bir iş ortamı yaratan ve işini yapan çalışanların kendilerini iş görevleriyle meşgul hissetmeleri beklenmektedir. Bu beklenti, iş kaynaklarının iş hedeflerine ulaşmada aracı olduğu ve çalışanların yeni şeyler öğrenmelerini, kişisel olarak büyümelerini ve kendilerini geliştirmelerini sağladığı fikrine dayanmaktadır. Bu şekilde iş kaynakları, içsel motivasyon ve tanımlanmış motivasyon gibi özerk motivasyon biçimleriyle ilişkilidir. Baard, Deci ve Ryan (2004), karar kontrolü, sosyal destek ve gelişim fırsatları gibi insanların özerklik, ilişki, ve yeterlilik ihtiyaçlarını karşılayan çevrenin yönlerinin, motivasyon gibi olumlu sonuçlar doğurduğunu ortaya koymuştur. Benzer şekilde Deci ve ark. (2001), özerkliğin psikolojik ihtiyaçlarının tatmin edilmesinin yeterlik ve işe adanmışlık ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir (Tims vd, 2014, s.917).

5.5. Performans Kavramı

Lönnqvist (2004) performansı, “ölçüm nesnesinin kuruluşların hedeflerini başarma yeteneği” olarak tanımlamıştır. Performans, örgütsel sonucun nihai ölçüsüdür ve birçok piyasa olasılığından ve örgütsel koşullardan etkilenir. Karmaşık bir yapı olarak performans çeşitli şekillerde ölçülmüştür. Neely ve ark. (2000) göre performans, herhangi bir organizasyonda, sonuçlarla ilgili olanlara (finansal performans) ve sonuçların belirleyicilerine (kalite, esneklik, kaynak kullanımı ve yenilik) göre farklı kategorilerde belirlenmektedir. Buna ek olarak birçok araştırmacı, finansal ve finansal olmayan performans, inovasyon performansı ve kalite performansı gibi alt boyutları kullanarak iş performansını ölçmek için yollar ve araçlar önermektedir (Kafetzopoulos vd, 2020, s.859).

5.6. Performans Bilgisi

Performans bilgisi kavramının kapsamını ve itici gülerini açıklamak için önemli çabalar harcanmış olsa da, bir dizi çalışma, kuruluşların performans bilgisini farklı şekilde kullandığını öngörmektedir. En dikkat çeken iki tip; çalışanlara atıfta bulunan ‘pasif’ performans bilgilerinin esas olarak uymak ve raporlamak için kullanılır. Bir diğeri

ise temelde performansı iyileştirmek amacıyla bilginin kullanılmasını gösteren ‘amaçlı’ yaklaşımıdır. Bunlar ideal tipler olsa da kuruluşların bilgiyi çeşitli şekilde kullanmaları beklenebilirken farklı kullanımlarının nasıl tanıtıldığı ve bunların birbirleriyle nasıl ilişkili olduğu hakkında yeterli bilgi mevcudiyeti bulunmamaktadır. Bazı araştırmacılar, özellikle amaçlı türden performans bilgisi kullanımının öncüllerini araştırmış ve politika yapıcılar, performans bilgisi kullanımı ve hizmet iyileştirme arasındaki bağlantıyı güçlendirmeye çalışmıştır. Ancak, kurumların performans göstergelerini dâhili iyileştirmeler elde etmekten çok harici raporlama gerekliliklerini yerine getirmek için kullandıklarına dair kanıtlar bulunmaktadır. Bu da, performans bilgisinin kullanımını basitçe teşvik etmenin hizmet iyileştirmeye yol açtığını göstermektedir (Micheli ve Pavlov, 2017, s.2).

5.7. Performansın Üstünlük Alanları

Üstünlüğe işletmenin ulaştığı hedeflere göre bakılabilmekte ve bunları rakiplerle pazarın %10’u içinde elde edilen performans oranından daha yüksek bir standart sapma ile üstün performans olarak karşılaştırılabilmektedir. Ayrıca işletmenin üstün performansı genellikle birçok alanla ilişkilendirilebilmektedir. Bu bakımdan ilk üstünlük alanı, operasyonel performans üstünlüğüdür. Operasyonel süreçlerde üstünlük entegrasyonuna ek olarak iç faaliyetler yönetiminin entegrasyonu ile gerçekleşmektedir. Buna ek olarak, tedarikçiden tüketiciye ürün akışının faaliyetlerinin yönetimini sağlayan işletmeler olarak operasyonel süreçlerde üstünlük sağlamak için etkileşim yollarını değiştirmeli ve tedarikçi ve müşterilerle iletişim yolları geliştirilmelidir. Bir diğer alan ise, rekabetçi performans üstünlüğüdür. Burada rakiplerin performans düzeyine kıyasla işletmenin pazar payı ve satış hacmi belirlenerek performans ilerleme düzeyi gösterilmektedir (Alzoubi ve Khafajy, 2015, s.22).

5.8. İşletme Performansı

20. yüzyılın başlarından önce, işletme performansı nicel olarak ölçülmekteydi. Çoğu çok uluslu şirketin yönetimi, performansı, kullanılan sermaye getirisi, karlılık, likidite, ciro ve çok daha fazlasının bir fonksiyonu olarak görülmektedir. Bununla birlikte, hem firma hem de endüstri düzeyinde rekabetin yoğunluğu arttıkça, işletmeler hissedarların servetine yanıt olarak nicel performanstan nitel performansa geçmiştir.

Ayrıca, işletmelerin performanslarını etkileyen güçlerin tanıtılması ve bir işletmenin amaç ve hedeflerine ulaşmak için stratejik seçim yoluyla işletmeler düşük fiyatlandırma stratejisi, ürün farklılaştırma ve odaklanma stratejisi gibi stratejileri benimsemeye karar vermiştir. Bunun sonucu, işletmelerin Pazar payındaki ve pazar büyüme hızındaki artıştır. Bu bir işletmenin rakiplerine karşı rekabet avantajı elde etmesinin en kolay yollarından biridir. Ayrıca, bir işletmenin ait olduğu toplum içinde iyi ilişkilere ve sorunsuz operasyonlara sahip olabilmesinin tek yolu dış çevredeki fırsatları görebilmek, yönetmek ve iyi değerlendirmektir (Adeneye ve Ahmed, 2015, s.152).

5.8. İşletme Performansının Boyutları

5.8.1. Etkinlik (Yeterlik Derecesi)

Etkinlik, kuruluşun temel işlemlerini gerçekleştirmek için gereken insan ve kaynakların maliyetini en aza indirme derecesidir. Etkinlik aynı zamanda iş süreçlerinin gereksiz gecikmeler, hatalar ve kazalar olmaksızın yürütüldüğü ölçüde süreç güvenilirliğine de bağlıdır. Etkinliğin temel göstergeleri, gelirlerin yüzdesi olarak maliyetleri, rakip işletmelere göre maliyetleri ve işgücü maliyetlerine göre çalışan verimliliğini içermektedir. Bununla birlikte, etkinliği artırmanın birçok yolu bulunmakta ve bunlar arasında; iş süreçlerinin yeniden tasarlanması, yeni teknolojilerin kullanılması, enerji ve malzeme maliyetlerinin düşürülmesi, işgücü maliyetlerinin düşürülmesi veya işleri düşük ücretli ülkelere dış kaynak sağlaması yer almaktadır. Ayrıca, güvenilirlik, son teslim tarihine uyma, hatasız performans, kural ve prosedürlere bağlılık, maliyetleri kontrol etme ve kaynakların sorumlu kullanımı dahil olmak üzere ilgili kültürel değerler, etkinliği artmaktadır. Etkinlik, maliyet düşürme talep edebilen birkaç büyük müşterisi olan işletmeler için oldukça önemlidir. Bir kuruluş, fiyatları artırarak yüksek maliyetleri müşterilere aktarabildiğinde, etkinlik nispeten daha az önemlidir. Bir organizasyonun operasyonlarını sürekli değiştirmekten ziyade uzun bir süre nispeten istikrarlı olduğunda etkinliğini artırmak daha kolaylaşmaktadır. Bu durumun tam tersi olarak ise, maliyetlerin düşürülmesine ilişkin kısıtlamalar mevcutsa etkinliği artırmak çok daha zordur. Etkinlik özellikle organizasyonun rekabet stratejisi, ürünlerini ve hizmetlerini uygun bir zamanda sunmak olduğunda önem teşkil etmektedir (Yukl, 2008, s.709).

Sağlık sektöründe etkinlik, sağlık hizmetlerinin toplam sağlık ve bakım talebini karşılayıp karşılamadığı, evrensel kapsayıcılığının olup olmadığı ve hizmetin ulaştığı kalite düzeyi bir bütün olarak düşünüldüğünde tam olarak ortaya konabilmektedir. Sağlık sektöründeki bu yeni etkinlik anlayışı, pragmatik bir yöntem olan kamu sağlığı yaklaşımı kapsamında tartışılmaktadır. Bu yaklaşımın özü, özel ve kamu sektörü tekniklerini birlikte kullanmaktır. Bu amaçla bazı kurumsal ayarlamalar yapıp, etkin bir sağlık politikası kapsamında, etkili ve kaliteli bir kamu sağlığı düzeyi yakalamak mümkün olmaktadır (Günaydın, 2012, s.352).

5.8.2. Verimlilik

Verimlilik çoğunlukla bir üretim sistemiyle ilgili girdi-çıktı ilişkisi olarak ele alınmaktadır. Bu, bir organizasyonun değişkenlerle bir sistem olarak çalıştığını ve bunların kesin tanımlara uygun ara ilişkilerini ima etmektedir. Temelde, bir girdinin çıktıya neden olduğu bir uyarıcı-tepki nedensellik modeline dayanmaktadır. O halde verimlilik, en az çabayla en büyük getiriye sağlayacak tüm üretim faktörleri arasındaki dengedir. Bununla birlikte organizasyon düzeyindeki verimlilik, daha düşük seviyelerdeki verimlilikten ayrı olarak değerlendirilmektedir. Çünkü bir müşteri hizmeti satın alır ve verimlilik çıktıları girdiler ile ilişkilendirilir. Organizasyon düzeyinde verimlilik ise, işletmenin müşterinin faydasını ne kadar iyi karşıladığının bir ölçüsü olarak düşünülebilmektedir. Bu nedenle verimlilik ölçümü, bir işletmenin ne kadar iyi durumda olduğunu göstermektedir. Ancak bu durum işletmenin neden böyle bir performans gösterdiği hakkında hiçbir bilgi vermemektedir (Thomas ve Baron, 1994, s.5).

Esasında verimlilik, sahip olunan kaynakların hangi düzeylerde etkin kullanıldığının bununla birlikte, olumlu veya olumsuz nasıl bir sonucun ortaya çıktığının ölçülmeye çalışıldığı bu bağlamda, çıktıların girdilere bölünmesiyle belirlenen bir kavramdır. Ayrıca bu kavram, farklı kişi ve organizasyonlar için aynı anlama sahip olmasa bile esas olarak üretilen mal ve hizmetlerin miktar ve kalitesi ile bunları üretmek için kullanılan kaynaklar arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir (Dikmetaş, 2008, s.55).

Sağlık sektöründe ölçülen verimlilik artışı, genel olarak bir bütün olarak ekonominin oldukça altında olmaktadır. Birçok analist, bu düşük verimlilik artışını ölçüm problemlerine bağlamaktadır. Sağlık hizmetlerindeki verimlilik artışıının çoğunun, düşük maliyetten ziyade iyileştirilmiş kalite biçiminde geldiğini iddia edilmektedir. Ayrıca, yatarak tedaviden ayakta tedavi hizmetine geçmek gibi maliyetleri düşüren ve verimliliği artıran yeniliklerin çoğunun standart önlemlere dahil edilmediğini belirtilmektedir. Ancak diğerleri, düzgün bir şekilde ölçüldüğünde bile, sağlık sektöründeki verimlilik artışının düşük olduğuna inanılmaktadır, çünkü sağlık sektörü, verimlilik iyileştirmeleri için sınırlı kapsamı olan bir hizmet sektörüdür (Sheiner ve Malinovskaya, 2016, s.1).

5.8.3. Etkililik

Etkililik kavramı, İkinci Dünya Savaşı'ndan bu yana yönetim bilimlerinde kullanılmaya başlanmış ve bu terim iktisat biliminden alınmıştır. Özellikle eğitime ayrılan kaynakların azalması, diğer yandan eğitim görececek nüfusun azalması, artan nüfus ve daha yüksek eğitim seviyelerine duyulan ihtiyaç, ekonomi yönetiminin bir kurallar çerçevesinde oluşturulmasını zorunlu kılmıştır. Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde ekonomik ve sosyal kalkınmanın yolu, kıt finansal ve insan kaynaklarını, etkili bir şekilde kullanmanın gerekliliğidir. Literatürde etkinlik, etkililik ve verimlilik kavramları arasında bazı karışıklıklar yaşanmaktadır. Çünkü çoğu bilim insanı bu kavramları bir bütün olarak değerlendirmekte ve eş anlamda kullanmaktadır. Etkililik kavramı bu diğer iki kavram için eşanlamlı olarak kullanılsa da bazı araştırmacılar iki terim arasındaki ayrımı yapmaktadır. Mal veya hizmet üreten organizasyonlarda, organizasyonun etkinlik ölçüsünü belirleyebilmek için verimlilik kavramının da kullanıldığı görülmektedir.

Verimlilik, mevcut kaynaklardan elde edilen optimum çıktıyı ifade ederken etkililik ise kaynaklardan mümkün olan en iyi şekilde performans sonucunu elde etmektir. Ancak genel olarak anlaşılması gereken nokta, etkililik kavramının daha fazla kuruluş tarafından istenen sonuçlara ulaşma düzeyi ve kapsamı ifade etmek için kullanıldığıdır (Çağatay, 2012, s.87).

5.8.4. Kalite

Üst yönetim işletme performansında iyileştirmelerin yapılmasını isteyebilmektedir. Günümüz işletmeleri, iş başarılarını etkileyen operasyon ölçümlerini sürekli olarak takip etmekte ve jenerik terimlerinin kalite olduğunu belirtmektedir. Çünkü modern tarihte kalite sorunları, farklı ülkelerde birden fazla durgunluk karşıtı programların ana unsuru haline gelmekte ve daha önceki dönemlerde belirli ülkelerin gelişme yolunu tanımlamaktaydı. Kalite yönetiminin yöntem ve araçlarının çoğunda, alınan sonuçların analizi ve karar verme unsuru kullanılmaktadır. Bununla birlikte, dijital teknolojilerin gelişmesi, modern üretim teknolojilerine bakış açısını da değiştirmektedir. Bu tür sistemlerde geleneksel kalite yönetimi tarih öncesi görünmekte ve teknolojik süreçlerin fırsatlarının gerisinde kalmaktadır (Vasiliev vd, 2017, s.454).

Performans ölçmenin bir başka yolu da periyodik olarak yapılması gereken kalite denetimleridir. Kalite sisteminin uygulanmasını ve etkinliğini doğrulamak için denetimler yapılmaktadır. Bu denetimler sırasında toplanan veriler, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayıp karşılamadığını belirlemektedir. Yapılan denetimler ayrıca hataları belirleyecek, süreç ve prosedürlerin etkinliğini ölçecektir. Hataların meydana geldiği durumlarda, bunların nedenleri ve önlenmesi, veri analizinin temel amacı olmaktadır. Hataların nedeni her zaman açık değildir ve başlangıçta personele atfedilen hatalar prosedürlerdeki, çalışma koşullarındaki veya eğitimdeki sorunlardan kaynaklanabilmektedir. Denetimlerin sonuçları üst yönetime sunulmalı ve yönetimin gözden geçirmesi sırasında dikkate alınmalıdır. Hatalar ve iyileştirme fırsatları bulunduğu anda, düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmalı ve bunların etkinliği doğrulanmalıdır (Speir ve Nash, 1995, s.5).

5.8.5. Yenilik

İnovasyon üzerine yapılan çalışmaların çoğu, üst yönetim, insan kaynakları, teknolojik yetenekler ve organizasyon kültürü gibi dâhili organizasyonel unsurların inovasyonu nasıl etkilediğini anlamaya yöneliktir. Bunun nedeni, inovasyonun, yönetimin bir işletmenin takibi altında kontrol veya manipüle edilebilir bir faaliyet olarak görülmesidir. Buna karşılık, dış unsurların yenilik üzerine etkisi daha az bilinmektedir. Bununla birlikte, Schumpeter'in “yaratıcı yıkım” kavramından bu yana,

inovasyon günümüz iş piyasalarında etkin rekabet stratejilerinden biri olarak kabul edilmektedir. Aslında, sadece rekabet avantajı oluşturmak için değil, aynı zamanda bu avantajı sürdürmek için de önemlidir. İnovasyonu genel itibariyle ikiye ayrılmaktadır. Bunlar ürün yeniliği süreç yeniliğidir. Ürün yeniliği, bir organizasyonun sahip olduğu ürün veya hizmetlerde meydana getirdiği değişiklikleri ifade etmektedir. Müşteriler tarafından daha fazla görünürdür ve özellikle imalat sektöründe yeni pazarlar açma potansiyeline sahiptir. Süreç inovasyonu ise, ürünün veya hizmetin oluşturulma ve sunulma yollarındaki değişiklikleri ifade etmektedir. Burada işletmeler, rakiplerine karşı giriş engellerini artırmak için stratejik bir plan olarak süreç yeniliklerini kullanabilmekte böylece pazar avantajlarını korumaktadır. Çünkü süreç inovasyonu, rakipler tarafından taklit edilmelerini zorlaştıran, organizasyonların içinde genellikle gizli tutulan ve stratejilerinin temel noktası, ürünleri müşterilere daha yüksek standartlarda oluşturmak ve sunmak olan inovasyon türüdür. Genel olarak, hem ürün hem de süreç inovasyonu, müşterilere daha fazla değer sunmak ve dolayısıyla işletmelerin iş performansını iyileştirmek için rekabetçi stratejiler olarak kullanılabilmektedir (Prajogo, 2016, s.242).

5.8.6. Kârlılık

Kârlılık, tüm ticari girişimlerin temel amacıdır. Kârlılık olmadan işletmenin uzun vadede ayakta kalması pek mümkün görünmemektedir. Dolayısıyla mevcut ve geçmiş kârlılığı ölçmek ve gelecekteki kârlılığı tahmin etmek oldukça önem arz etmektedir. Bir diğer yandan kârlılık gelir ve giderlerle ölçülür ve gelir, işletmelerin faaliyetlerinden elde ettiği paradır. Ancak borç para almak gibi faaliyetlerden işletmeye gelen para bir gelir kaynağı sayılmamaktadır. Bu organizasyonu işletmek veya varlık satın almak için nakit yaratmak amacıyla işletme ile borç veren arasında yapılan bir nakit işlemidir. Giderler ise, işletmenin faaliyetleri tarafından kullanılan veya tüketilen kaynakların maliyetidir. Fakat bir kredinin geri ödenmesi bir masraf değildir. Sadece işletme ile borç veren arasında bir nakit transferidir.

Kârlılık bir gelir tablosu ile ölçülür ve esas olarak, tüm işletme için belirli bir süre (genellikle 1 yıl) boyunca gelir ve giderlerin bir listesidir. Kâr aracı gelir tablosu, basit bir gelir tablosu analizi yapmak için kullanılmaktadır. Esasında gelir tablosu, geleneksel olarak işletmenin geçmiş hesap dönemi için kârlılığını ölçmek için

kullanılmaktadır. Bununla birlikte, bir proforma gelir tablosu ise, bir sonraki hesap dönemi için işletmenin öngörülen karlılığını ölçmektedir. Belirli bir proje veya işletmenin bir bölümü için kârlılığı yansıtmak istenildiğinde bütçe kullanılabilir (Hofstrand, 2009, s.1).

5.9. Performans İzleme ve Ölçme

Performans hedefleri ve eylem stratejileri, genellikle yıllık planlama ve bütçe uygulamasının bir parçası olarak bir finansal yılın başında hazırlanır. Yöneticiler eylem planlarını yürütmek ve hedeflere ulaşmak için kaynaklarını organize ve tahsis etmektedir. Yıl ilerledikçe, yönetim, performans kilometre taşlarına uygun olduklarından emin olmak için ilerlemelerini planlama ve kontrol etmeye devam etmektedir. Bu süreçte çalışanların hedeflere ulaşmada yardımcı olacak bazı açıklamalara, desteğe ve/veya fikirlere ihtiyacı olabilmektedir. Performans izleme ve ölçme süreci boyunca, farklı birimlerin hedeflere ulaşma yolundaki gelişimi eleştirel bir şekilde incelenmektedir. Bu bağlamda performans yönetimini veya örgütsel performansın ölçülmesini, örgütsel kârlılığı artırmak için en önemli çok boyutlu yönetim araçlarından biri olarak tanımlanmaktadır. İlerlemenin tatmin edici olduğu durumlarda, toplantılar, geri bildirim verme ve alma için daha yenilikçi yollar bulma fırsatı bulma haline gelmekte ve sapmaların olduğu yerlerde eylemler çok geç olmadan eksiklikleri giderilmeye yönlendirilmektedir. Performans izleme ve ölçümünü geliştirmek ve kârlılığı artırmak için özellikle dengeli puan kartı yaklaşımı göze çarpmaktadır. Bu yaklaşım, işletmelerin stratejik planların uygulanması ve kontrolünde finansal perspektifleri dengelemek için neleri ölçmeleri gerektiğine dair net bir reçete sağlamayı amaçlamaktadır (Nnah Ugoani, 2019a, s.52).

Bireyler için performans ölçümü stres, hedef çatışması, korku ve yabancılaşma yaratabilir ve iş tatminini ve refahını azaltabilmektedir. Özellikle, performans ölçütlerinin teşvik odaklı kullanımı, bireylerin refahı pahasına gelme potansiyeline sahiptir. Ayrıca niceliksel performans ölçümleri, bireylerin değer ve katkılarının hakkını veremediğinden, çalışanların ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyebilecek adaletsizlik duygularını tetikleyebilmektedir. Başarılarla ilgili niceliksel performans bilgilerinin her yerde bulunması (örneğin, çevrimiçi beğeniler, spor başarıları, alıntılar), çalışanları dünya çapında milyonlarca başka kişiyle hiç bitmeyen bir rekabete sokmaktadır. Bu

yarışma, bireyleri zaman içinde, karşılaşılan kişileri geçmek için aşırı derecede odaklanabilecek "başarı denekleri" haline getirmektedir. Organizasyonlarda performans ölçütlerinin öneminin gereğinden fazla vurgulanması, gerçek hedefleri gözden kaçırırken performans göstergelerini iyileştirmeye yönelik davranışları tetikleyebilmektedir (van der Kolk, 2022, s.814).

5.10. Performans Ölçüm Yaklaşımları

5.10.1. Dengeli Puan Kartı

Dengeli puan kartı, orijinal biçiminde Kaplan ve Norton (1992, 1996) tarafından, finansal sonuç kontrol sistemlerinin ve işleme dayalı yönlendirme, geçmişe odaklanma, uyum eksikliği gibi muhasebe önlemlerinin yaygın kullanımından kaynaklanan sorunları hafifletmek için geliştirilmiştir. Ayrıca performans ölçümünde çok boyutlu bir yaklaşıma sahiptir. İşletme başarısı için sonuç ölçütleri olarak geleneksel finansal performans ölçütlerine vurguyu sürdürürken, uzun vadeli hissedar değeri yaratmak için üç ek perspektiften müşteri, iç süreç ve neden-sonuç ilişkilerine dayalı öğrenme ve büyüme ve itici güç olarak kabul edilen ölçütlerle bütünleştirir. Her bir bakış açısı için, dengeli puan kartı çerçevesi, hedeflerin tanımlanmasını, uygun önlemlerin seçilmesini, hedeflerin belirlenmesini ve hedeflere ulaşmak için uyumlu eylemlerde bulunulmasını içermektedir. Finansal ölçüler daha önce alınan önlemlerin sonuçlarını sunarken, diğer üç perspektif, şirketlerin gelecekteki büyüme ve finansal performans için gerekli olan yetenekleri ve maddi olmayan varlıkları geliştirmedeki ilerlemeyi izlemesini sağlayan finansal olmayan göstergelerden oluşmaktadır. Bu yaklaşım, farklı paydaşların çıkarlarını içeren, kısa ve uzun vadeli endişeleri, öncü ve gecikmeli göstergeleri dengeleyen ve ileriye dönük kontrolde ihtiyaç duyulan bilgileri sağlama amacına sahip açık bir sistemdir. Ayrıca, bir alandaki iyileştirmelerin diğerinin pahasına elde edilmediğinden emin olmak için üst düzey yöneticileri tüm önemli önlemleri birlikte değerlendirmeye zorlayarak alt optimizasyonu ele almaktadır (Mio vd, 2021, s.368).

5.10.2. 360 Derece Geribildirim

360 derece geri bildirimin doğası, herhangi bir ekip üyesi veya kuruluş hakkında bilgi veya geri bildirim toplanabilecek çok çeşitli kaynakların kullanımına atıfta

bulunmaktadır. Ayrıca kuruluşun, çalışanların, yöneticilerin ve diğer paydaşların kuruluşun büyümesine nasıl katkıda bulunduğunu ve zayıflıklarının kuruluşun hedefleri ile nasıl örtüştüğünü anlamasını sağlamaktadır. 360 derecelik geri bildirim konusu aşırı vurgulanmamakta çünkü sağlam performans yönetimi, yüksek derecede davranışsal yeterliliklere dayanmaktadır.

Yetkinlik, üstün iş performansı ile sonuçlanan bir kişinin temel özelliğidir. Davranışsal yetkinlikler, sıklıkla, bir organizasyon tarafından neyin değerli olduğunu ifade etmenin ve anlamının yanı sıra, üstün performansa neyin yol açacağını özelliklerini ifade etme aracı olarak görülür. Ayrıca, verimlilik odaklı olarak ve bir organizasyondaki performansı ölçmek için mekanizmayı geliştirmeye yönelik gerekli eğilime sahip olarak eylem yönetimi kavramını desteklemektedir. Bu da, planların önceden belirlenmiş kriterler olarak çalışmasını sağlamakta performanstaki değişiklikleri değerlendirmeye yardımcı olmakta ve üstün performansı ödüllendirme fırsatları sunmaktadır. 360 derecelik geri bildirim, performans yönetimi sürecindeki finansal olmayan faktörlerin ölçülmesini teşvik etmektedir. Bununla birlikte, 360 derece geri bildirim almanı en önemli yolu iş gücünden geçmektedir. Çalışanları dikkatle dinlemek, 360 derecelik geri bildirim almada büyük ölçüde yardımcı olmaktadır. Bu sebeple, yöneticilerin toplantılarda tüm dikkatlerini çalışanlara vermeleri ve onlarla bire bir görüşmeye çalışmaları gerekmektedir. Daha iyi performans gösterebilmek için ne yapmaları gerektiği konusunda net bilgiler edinmelidirler. Bir diğer yandan çalışanlardan geri bildirim almak ve vermek, sadakat ve bağlılık yaratır, böylece karlılığın önünü açılmaktadır. Birçok kuruluş, finansal performansı ölçmeye ek olarak, genel performansı ve karlılığı iyileştirmek için finansal olmayan alanlardaki performansı da ölçmektedir PM'nin amacının organizasyonun performansını iyileştirmek ve böylece karlılığı artırmak olduğuna inanmaktadır. Bir organizasyonun her üyesinin performansının, organizasyonun karlılığı üzerinde doğrudan veya dolaylı etkisi olduğunu kabul edilmektedir. Bu nedenle kârlılığı artırmak için, sürdürülebilir kârlılık amacıyla herkesin performansının kurumsal hedeflere uygunluğu izlenmeli ve ölçülmelidir (Nnah Ugoani, 2019b, s.52).

BÖLÜM 6: SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA YAŞANAN İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASININ AİLE TATMİNİ İLE İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİNİN BELİRLENMESİ

Bu bölümde; araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, verilerin toplanması ile verilerin analiz edilmesi başlıklarına yer verilecektir.

6.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, örgütlerde yer alan çalışanlar için önemli bir unsur olan iş-aile ve aile-iş çatışmasının yüksek stresli bir ortamda çalışan sağlık personellerinin, aile tatmini ile birlikte iş performansları üzerine etkilerinin araştırılmasıdır.

Araştırma, işteki performans ile işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir. Bir diğer amaç ise, işteki performans, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini ile kişisel özellikler arasında anlamlı farklılığın tespit edilmesidir.

6.2. Araştırmanın Önemi

Hem sağlık profesyonellerini hem de hastaları etkileyen sağlık hizmetlerindeki iş ve aile yaşamına yansıyan çatışmanın karmaşık ve her yerde bulunan doğası göz önüne alındığında, çatışmaların kaynaklarına ve sonuçlarına ilişkin araştırmalar kısıtlı sayıdadır. Bu çalışmanın önemi, kapsamlı ve geniş ölçekli bir literatür incelemesine dayalı olarak sağlık hizmeti çatışmasının bireysel, kişilerarası ve örgütsel faktörlerini sentezlemede, aile tatmini ile birlikte iş performansına yansımalarını keşfetmede ve bilgi tabanını genişletmek için araştırma fırsatlarının genişletilmesine yardımcı olmak ve literatüre katkıda bulunmak adına yapılmaktadır.

Çalışmanın kendi içerisinde önemine bakacak olursak;

- Kolektif bir ortamdaki iş yeri ilişkileri, sağlıksız çalışma ortamlarına ve olumsuz hasta hizmeti çıktılarına yol açan kişilerarası çatışmaların yaşanmasına sebep olabilmekte ya da var olan çatışmayı kuvvetlendirebilmektedir

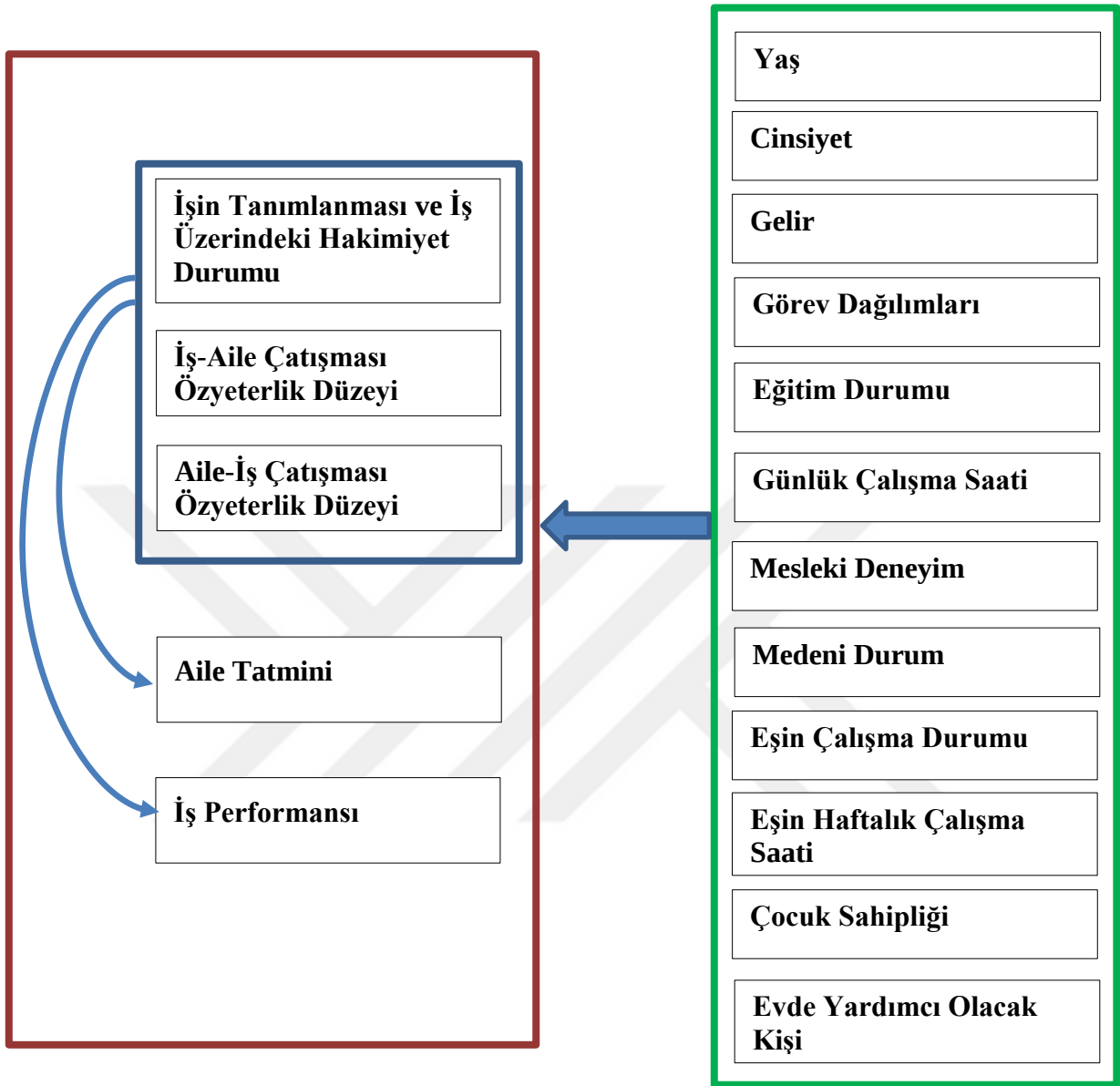
- Kişilerarası çatışmanın sonuçları, sağlık kuruluşlarının çatışmayı yönetmek veya hafifletmek için kanıtlara dayalı bilgi havuzu ve kılavuzlara sahip olma gerekliliğini zorunlu kılmaktadır.
- Çatışmanın altında yatan öncülleri belirlemek, çalışanların diğer meslektaşlarına karşı olan bağını besleyen en etkili çalışma yönetimine dahil olmak için mümkün olan en iyi ortamı yaratan bir örgütsel yapı oluşturulmasına katkı sağlamaktır.
- Diğer meslek gruplarına göre daha stresli bir iş ortamında bulunan sağlık personelinin aile tatmininin sağlanması veya sağlanamaması durumunda işteki performanslarının etkilenmesinin incelenmesi ve bu durumda iş ve aile arasında yaşanacak olan çatışmanın ortaya çıkarılmasını sağlamaktır.

6.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu bölümde araştırma evreni ve örnekleme, veri toplama araçları, veri toplama araçlarına ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, araştırma modeli ve hipotezleri, verilerin analiz edilmesine yönelik yapılan işlemler ve araştırmanın kısıtları alt başlıklarına yer verilmiştir.

6.3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışmada, ilişkisel tarama modeli tercih edilmiştir. Bu modelle, değişkenler arasındaki ilişkinin yönü ortaya konur. Araştırmanın modeli aşağıdaki şekilde sunulmuştur.



Şekil 6. 1. Araştırma Boyutlarının Detaylandırılmış Hali

Şekil 6.2’de yer alan araştırma alt boyutlarını da ihtiva eden model yardımıyla ortaya konulan araştırma hipotezlerine aşağıda yer verilmektedir.

H₁. İşin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ile işteki performans arasında anlamlı ilişki vardır.

H₂. İşin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ile ailenin tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

H₃. İşin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyinin ailenin tatmini üzerine anlamlı etkisi vardır.

H₄. İşin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyinin işteki performans üzerine anlamlı etkisi vardır.

H₅. İşin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu ile kişisel özellikler arasında anlamlı farklılık vardır.

H₆. Aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi ile kişisel özellikler arasında anlamlı farklılık vardır.

H₇. İş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ile kişisel özellikler arasında anlamlı farklılık vardır.

H₈. Ailenin tatmini ile kişisel özellikler arasında anlamlı farklılık vardır.

H₉. İşteki performans ile kişisel özellikler arasında anlamlı farklılık vardır.

6.3.2. Evren

Araştırmanın evrenini, Tokat ilinde görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin tam sayısı elde edilerek buradaki sayıyı ifade edebilecek örneklem hesabı yapıp evreni temsil kabiliyeti güçlü bir sayıya ulaşmak istenmiştir. Tokat il sağlık müdürlüğü ile yapılan görüşme neticesinde 2022 yılında Tokat ilinde görevli toplam sağlık çalışanı 7758 olduğu kayıtlar çerçevesinde tespit edilmiştir.

6.3.3. Örneklem

Bu araştırmada istatistiksel açıdan elde edilen verilerin anlamlılık düzeyinin sağlanması amacı ile toplam 500 kişiye anket uygulanmıştır. Ancak, araştırmaya katılanlardan 5 sağlık çalışanının anket formunu belirlenen kriterlere göre doldurmadığı

tespit edilmiştir. Sonuç olarak, toplam 495 adet anket istatistiksel analize tabi tutulmuştur.

Sözkonusu örneklemin yeterli olup olmadığı konusunda anakütle büyüklüğünün bilindiği durumlarda geçerli olan aşağıdaki formül kullanılmıştır (Yamane, 2001: 116-117).

$n = \frac{(Nt^2 pq)}{(d^2 (N-1) + t^2 pq)}$	$n = \frac{(7758 * 1,96^2 * 0,10 * 0,90)}{(0,05^2 * 7757 + 1,96^2 * 0,10 * 0,90)}$	$n = 136$
--	--	-----------

Formülde yer alan N: anakütle büyüklüğünü, n: örneklem büyüklüğünü, p: olayın görülme olasılığını, q: 1-p: olayın görülmemesi olasılığını, d: kabul edilen $\pm$ örnekleme hata oranını ve $t_{(\alpha, sd)}$: α anlamlılık düzeyinde, serbestlik derecesine göre t kritik değerini ifade etmektedir. Bu durumda gerekli örneklem sayısının 136 olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada 495 sağlık çalışanından elde edilenler üzerinden analizler yapılmıştır. Örneklemden elde edilen sayısal verinin formülde yeter sayıdan fazla olması ile evrene yaklaşma sayısı arttıkça evreni ifade etme ve anlamlandırma kabiliyeti artacağı düşünülerek sayı tutulmuştur. Bu durum ile anlamlı bir ifade ve sonuç çıkacağı var sayılmıştır. Bu çalışma için Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulundan E-91742949-044-159451 sayılı 7. Oturumunda 5. karar ve 27.04.2022 tarihli etik kurul onayı alınmıştır.

6.3.4. Veri Toplama Araçları

İş-aile çatışması Çağatay (2012) tarafından geçerlilik ve güvenirliği yapılmış ölçekten faydalanılmıştır. Hiçbir ifadede değişikliğe gitmeden olduğu gibi kullanılan ölçekte, ilk bölüm kişisel özellikleri tespit etmek amacıyla cevaplayıcıların, cinsiyeti, medeni durumu, yaşı, çalışma süresi, unvan ve eğitim durumu gibi toplam 14 madde yer almaktadır. İkinci bölüm ise çalışanı ve işini tanımlamaya yönelik ifadelerden oluşmaktadır. Bu kapsamda “İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumu” ile ilgili 8 madde, “Aile-İş Çatışmasında Öz Yeterlik Ölçeği” ile ilgili 10 madde, “İş-Aile Çatışması Ölçeği” hakkında 5 madde, “Aile Tatmini” ile ilgili 4 madde ve “İşteki Performans” hakkında 6 maddeden oluşan ölçek formu bulunmaktadır. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının iki yönlü doğasını temsil eden diğer boyutlar ve kişisel özelliklerde dahil toplam 47 maddeden oluşmaktadır. Yanıt seçenekleri kişisel özellikler

için ilgili kabul kriteri konulmuş diğer ölçekler de her bir ifade için, kesinlikle katılmıyorum (1) ile kesinlikle katılıyorum arasında değişen 5'li Likert ölçeğine dayalıdır. Ölçekteki ifadelerle sırasıyla, “1-Kesinlikle Katılmıyorum”, “2-Katılmıyorum”, “3- Kararsızım”, “4-Katılıyorum”, “5-Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde yer verilmiştir.

Araştırmada anket uygulaması sonucu elde edilen verilerin analizinde aşağıdaki yöntemlere başvurulmuştur:

Cronbach’s Alpha: Anket formunda yer alan ifadelerle verilen cevapların güvenilirliklerinin tespiti noktasında kullanılmıştır.

Normallik analizi: Araştırmada elde edilen verilerin normal bir dağılım gösterip göstermediğinin tespitinde normallik analizine başvurulmuştur. Bu kısımda verilerin normal dağılımında Skewness ve Kurtosis değerlerinin -2 ila +2 aralığında olup olmadığına bakılmıştır.

Frekans Dağılımları: Ankete katılanları tanımlayıcı bulguların ortaya konması amacıyla kullanılmıştır.

Tanımlayıcı İstatistikler: Anket içerisinde yer alan alanlara ait betimsel istatistiklerin ortaya konmasında kullanılmıştır.

Korelasyon Analizleri: Değişkenler arasındaki ilişkinin ortaya konmasında kullanılmıştır.

Bağımsız Örneklem t-Testi: Araştırmada ele alınan değişkenlerin ikili gruplara göre karşılaştırılması amacıyla kullanılmıştır.

Tek Tönlü Varyans (ANOVA) Analizi: Araştırmada ele alınan değişkenlerin ikiden fazla gruplara göre karşılaştırılması amacıyla kullanılmıştır. Araştırmada yer alan Bağımsız Örneklem t-Testi ve ANOVA analizi sonucu elde edilen sonuçların anlamlılık düzeyinin değerlendirilmesinde 0,05 değeri baz alınmıştır.

Tukey Testi: ANOVA analizi sonucu ortaya çıkan farklılığın hangi gruplar arasında olduğunun tespiti amacıyla kullanılmıştır.

Regresyon Analizi: Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerine etkisinin tespiti amacıyla kullanılmıştır.

6.4. Literatür Taraması

Literatür incelendiğinde sağlık çalışanlarını iş-aile çatışması yaşama durumları hakkında çalışmaların mevcut olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte özellikle hemşirelik mesleğinde iş-aile çatışması daha yoğun olarak araştırması konusu olduğu görülmektedir. Bu çalışma, sadece sağlık hizmetlerindeki bir meslek grubuna yönelik olarak değil, tüm sağlık meslek gruplarına yönelik olarak yürütülmüştür.

2018 yılında bir devlet hastanesinde çalışan 95 hemşire ile yürütülen araştırmada, hemşirelerin iş-aile yaşam çatışmasının orta düzeyde olduğu ve iş-aile çatışması ve iş stresi arttıkça mesleğe bağlılıklarının arttığı belirlenmiştir (Gökmen ve Yıldız, 2021:189). İstanbul ilinde faaliyet gösteren özel hastanelerde çalışan 206 sağlık personeli üzerinde yapılan bir başka çalışmada ise çalışanların iş ve aile kaynaklı yaşadıkları stresin işe devamlarının güçleştirirken, iş-aile çatışmasının çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olduğunu ortaya çıkarmaktadır (Karabay, 2015:128). İş-aile çatışması ayrıca Almanya'daki hekimler arasında oldukça yaygındır ve işten ayrılma veya yurtdışına gitme niyetiyle güçlü bir şekilde ilişkilidir. İş-aile çatışmasının özellikle kadın hekimlerin doğrudan hasta bakımından ayrılma niyetiyle ilgili olduğu bulunmuştur. Kadın hekimler, hekim iş gücünün giderek daha büyük bir bölümünü oluşturdukça, çatışma durumu daha da kritik hale gelmektedir. Sonuç olarak iş-aile çatışması, Alman hekimler arasında istihdam yeri seçiminde kritik bir rol oynamaktadır (Hander, 2021, s.2). Gerginliğe dayalı iş-aile çatışması ile çalışan güvenliğini ilişkilendiren 243 sağlık çalışanı ile yapılan bir araştırmada, güçlü iş performansı normları ve yoğun iş yükü, yüksek iş-aile çatışması ile ilişkilendirilirken, artan aile-iş çatışması, güvenlik kurallarına uyumun azalması ve isteğe bağlı güvenlik toplantılarına katılmaya daha az istekli olma ile ilişkilendirilmiştir (Cullen ve Hammer, 2007, s.274).

Kırsal alandaki 151 sağlık hizmet sağlayıcısına elektronik anket ile yapılan bir araştırmada, iş-aile çatışması, kişisel zaman aralığında çalışma ve iş tatmini ile negatif yönde, algılanan stres ve tükenmişlik ile pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Terry ve Woo, 2020, s.197). Yoğun bakım ve nefroloji bölümünden toplam 56 hekim, hemşire ve yardımcı hemşire ile yapılan bir araştırmada ise, iş-aile çatışması ve tükenmişliğin sağlık hizmetlerinde çalışan bireylerin meslekten ayrılma niyetini artırdığı ve sektördeki çalışanların günlük zindelik düzeylerini düşürdüğü ortaya

konulmuştur. Ek olarak, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu, iş-aile çatışmasının bu kalıcılık ve esenlik göstergeleri üzerindeki olumsuz etkisini artırmaktadır (Blanco-Donoso vd, 2021b, s.140). Güvenli ve insana yakışır bir iş sağlamak için çalışma koşullarının iyileştirilmesi, kişisel ve aile yaşamı arasında dengeye izin veren örgütsel politikalar, sağlık çalışanlarının iş doyumunu, stresten kurtulmalarını ve meslekte kalma isteklerini artırmada çok önemlidir. Yapılan diğer çalışmalara bakıldığında, ABD’de hemşirelerin %53’ü çatışmanın yaygın olduğunu ve bunun uygulama hatalarına neden olduğunu bildirmiştir. Bir diğer çalışma ise, Yeni Zellanda’da yüksek düzeyde çatışma yaşayan hemşirelerin, daha düşük bir benlik saygısı, daha fazla devamsızlık ve hemşirelikten ayrılma niyetinin bulunduğu tespit edilmiştir (Almost, 2016, s.1491). Bir başka çalışmada ise iş-aile çatışmasının hem iş hem de aile tatmini ile ilişkili olduğu ve katılımcıların yüksek düzeyde aile memnuniyeti bildirdiği tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre aile tatminini sağlayacak faydaların kullanılmasının ve destekleyici bir yöneticiye bildirimde bulunulmasının iş-aile çatışması için önemli olduğu vurgulanmaktadır (Frye ve Breugh, 2004a, s.216).

6.5. Araştırma Bulguları

Araştırmada ilk olarak araştırmaya katılanların kişisel özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiş, ikinci olarak ölçekte yer alan alt boyutları tanımlayıcı bulgular, tablolar halinde sunulmuştur. Bir sonraki aşamada ise araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezlerin test sonuçlarına yer verilmiştir.

6.5.1. Araştırma Ölçeklerinin Güvenilirlik ve Geçerliliği

Tablo. 6. 1: Tüm Alanların Betimsel İstatistikleri ve Güvenilirlik Düzeyleri

	Ort.	SS	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	3,31	,851	,845	8
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	3,87	,805	,944	10
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	2,82	1,112	,928	5
Ailenin Tatmini	4,22	,790	,836	4
İşteki Performans	3,76	,829	,842	6

Yukarıdaki tabloda, tüm alanların betimsel istatistikleri ile güvenilirlik sonuçları yer almaktadır. Buna göre, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet alanının ortalamasının 3,31; aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyinin ortalamasının 3,87; iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyinin 2,82; ailenin tatmini alanının 4,22 ve son olarak işteki performansın ortalamasının 3,76 olduğu görülmektedir. Söz konusu alanları yansıtan ifadelerin güvenilirlik sonuçlarına bakıldığında ise, belirtilen alanların yüksek düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir.

Tablo. 6. 2: Normallik Test Sonuçları

	Skewness	Kurtosis
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	-,026	-,618
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	-,491	,096
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	,044	-,929
Ailenin Tatmini	-1,278	1,843
İşteki Performans	-,444	,185

Yukarıdaki tabloda, tüm alanların normallik test sonuçları yer almaktadır. Buna göre, Skewness ve Kurtosis değerlerinin -2 ila +2 aralığında olmasından ötürü, verilerin normal dağılıma uyduğu görülmektedir. Bu sebeple, çalışmada parametrik test yöntemleri kullanılmıştır.

Çalışmanın bu kısmında, işteki performans ile işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini arasındaki ilişkinin korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo. 6. 3: İşteki Performans İle İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumu, Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi, İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi ve Ailenin Tatmini Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4
İşteki performans	-			
İşin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu	,412**	-		
Aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi	,610**	,394**	-	
İş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi	-,428**	-,318**	-,347**	-
Ailenin tatmini	,519**	,306**	,625**	-,276**

** p<,01

Yukarıdaki tabloda, işteki performans ile işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini arasındaki ilişkinin korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre;

İşteki performans ile işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu ($r=,412$, $p<,01$), aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi ($r=,610$, $p<,01$) ve ailenin tatmini ($r=,519$, $p<,01$) arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna karşın, işteki performans ile iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi arasında negatif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir.

Çalışmanın bu kısmında, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmininin işteki performans üzerine etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo. 6. 4: İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumu, Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi, İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi ve Ailenin Tatmininin İşteki Performans Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi Sonuçları

<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>Bağımsız Değişken</i>	β	t	p	r	r^2	F
İşteki performans	İşin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu	,401	10,030	,00	,412	,169	100,595
İşteki performans	Aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi	,628	17,097	,00	,610	,372	292,320
İşteki performans	İş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi	- ,319	-10,521	,00	,428	,183	110,691
İşteki performans	Ailenin tatmini	,545	13,497	,00	,519	,270	182,178

Yukarıdaki tabloda, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmininin işteki performans üzerine etkisinin regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, İşin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumunun işteki performansı olumlu yönde etkilediği ve açıklanan varyansın %16,9 olduğu görülmektedir. Aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyinin işteki performans üzerine etkisinin de benzer şekilde olumlu olduğu ve açıklanan varyansın ise %37,2 olduğu görülmektedir. İş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyinin işteki performans üzerine etkisine bakıldığında negatif yönde olduğu görülmektedir. Bu etkide açıklanan varyansın %18,3 olduğu görülmektedir. Son olarak, Ailenin tatmininin işteki performans üzerine etkisinin pozitif yönde olduğu görülmektedir. Bu etkide, açıklanan varyansın %27 olduğu görülmektedir.

Tablo. 6. 5: İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumu, Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi, İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyinin Ailenin Tatmini Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi Sonuçları

<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>Bağımsız Değişken</i>	β	t	p	r	r^2	F
Ailenin Tatmini	İşin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu	,284	7,133	,00	,306	,094	50,883
Ailenin Tatmini	Aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi	,613	17,778	,00	,625	,391	316,050
Ailenin Tatmini	İş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi	- ,196	-6,375	,00	,276	,076	40,645

Yukarıdaki tabloda, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyinin ailenin tatmini üzerine etkisinin regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, İşin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumunun ailenin tatminini pozitif yönde etkilediği ve açıklanan varyansın %9,4 olduğu görülmektedir. Aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyinin ailenin tatmini üzerine etkisinin de benzer şekilde pozitif yönde olduğu ve açıklanan varyansın ise %39,1 olduğu görülmektedir. İş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyinin ailenin tatmini üzerine etkisine bakıldığında negatif yönde olduğu görülmektedir. Bu etkide açıklanan varyansın %7,6 olduğu görülmektedir.

Bu bölümde araştırmaya katılan bireylerin demografik özelliklere göre dağılımları tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo. 6. 6: Katılımcıların Yaş Dağılımları

	N	%
18-30 yaş	180	36,4
31-45 yaş	264	53,3
46-60 yaş	51	10,3
Toplam	495	100,0

Katılımcıların yaş dağılımlarına bakıldığında, %36,4'ünün 18-30 yaş, %53,3'ünün 31-45 yaş, %10,3'ünün 46-60 yaşında olduğu görülmektedir.

Tablo. 6. 7: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları

	N	%
Erkek	252	50,9
Kadın	243	49,1
Toplam	495	100,0

Katılımcıların cinsiyet dağılımlarına bakıldığında, %50,9'unun erkek, %49,1'inin kadın olduğu görülmektedir.

Tablo. 6. 8: Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları

	N	%
Evli	318	64,2
Bekâr	177	35,8
Toplam	495	100,0

Katılımcıların medeni durum dağılımlarına bakıldığında, %64,2'sinin evli, %35,8'inin ise bekâr olduğu görülmektedir.

Tablo. 6. 9: Katılımcıların Aylık Kazanç Dağılımları

	N	%
6000-9000 TL	48	9,7
9001-12000 TL	78	15,8
12001 TL ve üzeri	369	74,5
Toplam	495	100,0

Katılımcıların aylık kazançlarına bakıldığında, %9,7'sinin 6000-9000 TL arasında, %15,8'inin 9001-12000 TL arasında, %74,5'inin ise 12001 TL ve üzerinde gelire sahip olduğu görülmektedir.

Tablo. 6. 10: Katılımcıların Görev Dağılımları

	N	%
Hekim	132	26,7
Hemşire	177	35,8
Sağlık Memuru	186	37,6
Toplam	495	100,0

Katılımcıların görev dağılımlarına bakıldığında, %26,7'sinin hekim, %35,8'inin hemşire, %37,6'sının ise sağlık memuru olduğu görülmektedir.

Tablo. 6. 11: Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımları

	N	%
Lise	27	5,5
Üniversite	303	61,2
Yüksek Lisans	33	6,7
Tıpta Uzmanlık	132	26,7
Toplam	495	100,0

Katılımcıların eğitim durumu dağılımlarına bakıldığında, %5,5'inin lise, %61,2'sinin üniversite, %6,7'sinin yüksek lisans, %26,7'sinin ise tıpta uzmanlık olduğu görülmektedir.

Tablo. 6. 12: Katılımcıların İşyerinde Günlük Çalışma Saati Dağılımları

	N	%
5 saat ve altı	6	1,2
6-10 saat	342	69,1
11-15 saat	90	18,2
16-20 saat	57	11,5
Toplam	495	100,0

Katılımcıların işyerinde günlük çalışma saatlerine bakıldığında, büyük çoğunluğunun (%69,1) 6-10 saat arasında çalıştığı görülmektedir.

Tablo. 6. 13: Katılımcıların Mesleki Deneyim Dağılımları

	N	%
5 ve altı yıl	147	29,7
6-10 yıl	117	23,6
11-15 yıl	102	20,6
16-20 yıl	63	12,7
21 yıl ve üzeri	66	13,3
Toplam	495	100,0

Katılımcıların mesleki deneyimlerine bakıldığında, %29,7'sinin 5 yıl ve altında, %23,6'sının 6-10 yıl, %20,6'sının 11-15 yıl, %12,7'sinin 16-20 yıl ve son olarak %13,3'ünün 21 yıl ve üzeri bir süredir mesleki deneyime sahip olduğu memuru olduğu görülmektedir.

Tablo. 6. 14: Katılımcıların Çalışma Saati Düzenleri

	N	%
Diğer	15	3,0
Düzensiz - Vardiyalı	168	33,9
Düzensiz	105	21,2
Düzenli 08:00-17:00	183	37,0
Vardiyalı	24	4,8
Toplam	495	100,0

Katılımcıların çalışma saati düzenlerine yönelik elde edilen sonuçlarda, %33,9'unun düzensiz-vardiyalı, %21,2'sinin düzensiz, %37'sinin düzenli (8:00-17:00), %4,8'inin vardiyalı çalıştığı tespit edilmiştir.

Tablo. 6. 15: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumları

	N	%
Eşim yok	177	35,8
Çalışıyor	228	46,1
Çalışmıyor	90	18,2
Toplam	495	100,0

Katılımcıların eşlerinin çalışma durumlarına bakıldığında, %46,1'inin eşinin çalıştığı, %18,2'sinin eşinin çalışmadığı görülmektedir.

Tablo. 6. 16: Katılımcıların Eşlerinin Haftalık Çalışma Saatleri

	N	%
Eşim yok	177	35,8
40 saat ve daha az	153	30,9
40 saatten daha fazla	165	33,3
Toplam	495	100,0

Katılımcıların eşlerinin haftalık çalışma saatlerine yönelik elde edilen sonuçlarda, %30,9'unun eşinin 40 saat ve altında çalıştığı, %33,3'ünün ise 40 saatten daha fazla çalıştığı görülmektedir.

Tablo. 6. 17: Katılımcıların Sahip Olduğu Çocuk Sayısı

	N	%
Yok	201	40,6
1-2	225	45,5
3 ve daha fazla	69	13,9
Toplam	495	100,0

Katılımcıların çocuk sayılarına bakıldığında, %40,6'sının çocuğunun olmadığı, %45,5'inin 1-2 çocuğunun olduğu, %13,9'unun ise 3 ve daha fazla çocuğu olduğu görülmektedir.

Tablo. 6. 18: Anne ve/veya babanız sağ mı?

	N	%
Evet	450	90,9
Hayır	45	9,1
Toplam	495	100,0

Katılımcıların anne ve/veya babasının sağ oluma durumlarına bakıldığında, %90,9'unun sağ olduğu, %9,1'inin ise sağ olmadığı görülmektedir.

Tablo. 6. 19: Evde size yardım edebilecek biri mevcut mu?

	N	%
Evet	258	52,1
Hayır	237	47,9
Toplam	495	100,0

Katılımcıların evlerinde kendilerine yardımcı olacak birilerinin olup olmadığına yönelik elde edilen sonuçlarda, %52,1'inin evinde yardımcı olacak biri olduğu, %47,9'unun ise yardımcı olacak biri olmadığı tespit edilmiştir.

6.5.2. İşteki Performans Alanına Yönelik Betimsel İstatistikler

Araştırmanın bu kısmında İşteki Performans alanı içerisinde yer alan ifadelere verilen cevapların betimsel istatistikleri yer almaktadır. Bu alanda, 8 ifade yer almaktadır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo. 6. 20: İşteki Performans Alanına Ait Sonuçlar

	Ort.	SS
İş sorumluluğum üzerindeki etkim yeterince iyidir.	4,25	,913
Çalışma saatlerimdeki esnekliği kendim düzenleyebilirim.	2,48	1,465
Çalışmalarımı etkileyen ailevi sorunlar ile karşılaştığım zaman ailemden destek alırım.	3,77	1,170
Ailemi etkileyen iş ile ilgili sorunlarla karşılaştığım zaman aile bireylerinden destek alırım.	3,81	1,148
Ailemi etkileyen iş ile ilgili sorunlarla karşılaştığım zaman arkadaşlarımdan destek alırım.	3,29	1,202
İşimi etkileyen ailem ile ilgili sorunlarla karşılaştığım zaman aile bireylerinden ve arkadaşlarımdan destek alırım.	3,54	1,190
Ailemi etkileyen iş ile ilgili sorunlarla karşılaştığım zaman patronumdan/yöneticimden yeterli ölçüde destek alırım	2,67	1,332
İşimi etkileyen ailevi sorumluluklarım ile ilgili sorunlarla karşılaştığım zaman yöneticimden yeterli ölçüde destek alırım.	2,64	1,327

İşteki performans alanında yer alan ifadelerin ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Buna göre, en yüksek ortalamanın “İş sorumluluğum

üzerindeki etkim yeterince iyidir.” İfadesine; en düşük ortalamanın ise “Çalışma saatlerimdeki esnekliği kendim düzenleyebilirim.” İfadesine ait olduğu görülmektedir.

6.5.3. İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumuna Yönelik Betimsel İstatistikler

Araştırmanın bu kısmında İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumu içerisinde yer alan ifadelere verilen cevapların betimsel istatistikleri yer almaktadır. Bu alanda, 10 ifade yer almaktadır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo. 6. 21: İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumuna Yönelik Sonuçlar

	Ort.	SS
İş ile ilgili sorumluluklarımı ailevi sorumluluklarımı etkilemeden yerine getirebilirim.	3,80	1,120
Ailevi yükümlülüklerimi, işim ile ilgili acil görevlerimi etkilemeden yerine getirebilirim.	3,80	1,052
Aile hayatıma etki eden iş ile ilgili sorunlarla baş edebilirim.	3,87	,983
Zor ve sıkıcı iş hayatıma rağmen tüm ailevi sorumluluklarımı yerine getirebilirim.	3,80	1,017
Aile hayatımın etkilendiği iş ile ilgili olayların üstesinden gelebilirim.	3,86	1,021
Zor ve sıkıcı bir iş gününün ardından etkili bir şekilde ailedeki rolümü üstlenebilirim.	3,68	1,056
Ailem ile ilgili ağır sorumluluklarım olsa bile işime gereken önemi gösterebilirim.	4,07	,903
Ailevi birçok sorunla mücadele etmeme rağmen işimde başarılı olabilirim.	3,95	,838
İşim ile ilgili ağır sorumluluklarım olsa bile aileme gereken önemi gösterebilirim.	3,82	1,010
İşime ve işimle ilgili görevlerime, ailevi problemlerime rağmen gerekli önemi gösterebilirim.	4,04	,853

İşteki performans alanında yer alan ifadelerin ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Buna göre, en yüksek ortalamanın “İş sorumluluğum üzerindeki etkim yeterince iyidir.” İfadesine; en düşük ortalamanın ise “Çalışma saatlerimdeki esnekliği kendim düzenleyebilirim.” İfadesine ait olduğu görülmektedir.

6.5.4. Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyine Yönelik Betimsel İstatistikler

Araştırmanın bu kısmında Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi alanı içerisinde yer alan ifadelere verilen cevapların betimsel istatistikleri yer almaktadır. Bu alanda, 5 ifade yer almaktadır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo. 6. 22: Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyine Yönelik Sonuçlar

	Ort.	SS
İşim ile ilgili gereksinimler, ev ve aile hayatımla çatışmaktadır.	2,60	1,236
İşime ayırdığım zaman, aile sorumluluklarımı yerine getirmemi engelliyor.	2,78	1,292
Evde yapmak istediklerimi işimin bana yüklediği sorumluluklar ve taleplerden dolayı yapamıyorum.	2,79	1,265
İş stresi, ailevi sorumluluklarımı yerine getirmemi engelliyor.	2,80	1,218
İşimle ilgili sorumluluklarım nedeniyle, ailevi aktivitelerde değişiklik yapmak zorunda kalıyorum.	3,13	1,302

İşteki performans alanında yer alan ifadelerin ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Buna göre, en yüksek ortalamanın “İş sorumluluğum üzerindeki etkim yeterince iyidir.” İfadesine; en düşük ortalamanın ise “Çalışma saatlerimdeki esnekliği kendim düzenleyebilirim.” İfadesine ait olduğu görülmektedir.

6.5.5. İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi Alanına Yönelik Betimsel İstatistikler

Araştırmanın bu kısmında İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi alanı içerisinde yer alan ifadelere verilen cevapların betimsel istatistikleri yer almaktadır. Bu alanda, 4 ifade yer almaktadır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo. 6. 23: İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi Alanına Ait Sonuçlar

	Ort.	SS
Çoğunlukla istekli bir şekilde eve gidiyorum.	3,90	1,198
Aile hayatımdan hoşnutum.	4,29	,854
Gerçek mutluluk aile hayatındadır.	4,38	,885
Aile hayatımdan hoşnutluğum ortalamanın üzerindedir.	4,32	,882

Yukarıdaki tabloda, İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyini yansıtan ifadelerin ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Buna göre, en yüksek ortalamanın “Aile hayatımdan hoşnutum.” ifadesine; en düşük ortalamanın ise “Çoğunlukla istekli bir şekilde eve gidiyorum.” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

6.5.6. Ailenin Tatmini Alanına Yönelik Betimsel İstatistikler

Araştırmanın bu kısmında Ailenin Tatmini alanı içerisinde yer alan ifadelere verilen cevapların betimsel istatistikleri yer almaktadır. Bu alanda, 6 ifade yer almaktadır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo. 6. 24: Ailenin Tatminine Yönelik Sonuçlar

	Ort.	SS
İşimi yapmaktan huzur duyuyorum.	3,98	1,074
İşimde tam performansla çalışırım.	4,19	,921
İş yerinde performans değerlendirmesi gerçekçi ve adildir.	2,82	1,376
İşimdeki performansım kriterleri karşılamakta ve aşmaktadır.	3,96	1,093
Çalıştığım iş bana çok şey katar.	3,79	1,043
Çalıştığım yerde mutluyum.	3,79	1,099

Ailenin tatminini yansıtan ifadelerin betimsel istatistiklerine bakıldığında, en yüksek ortalamanın “İşimde tam performansla çalışırım.” ifadesine; en düşük ortalamanın ise “İş yerinde performans değerlendirmesi gerçekçi ve adildir.” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

6.5.7. Kişisel Özelliklere Göre Karşılaştırmalı İstatistikler

Bu bölümde araştırmaya katılan bireylere ait karşılaştırma sonuçları tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo. 6. 25: Yaşa Göre Karşılaştırma Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p	Fark Testi
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	18-30 yaş	180	3,43	,884	4,164	,02	18-30 yaş ile 46-60 yaş
	31-45 yaş	264	3,27	,797			
	46-60 yaş	51	3,07	,946			
	Toplam	495	3,31	,851			
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	18-30 yaş	180	3,96	,863	2,011	,14	
	31-45 yaş	264	3,81	,778			
	46-60 yaş	51	3,85	,711			
	Toplam	495	3,87	,805			
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	18-30 yaş	180	2,78	1,129	4,730	,01	31-45 yaş ile 46-60 yaş
	31-45 yaş	264	2,92	1,071			
	46-60 yaş	51	2,41	1,179			
	Toplam	495	2,82	1,112			
Ailenin Tatmini	18-30 yaş	180	4,29	,685	2,940	,06	
	31-45 yaş	264	4,15	,867			
	46-60 yaş	51	4,38	,671			
	Toplam	495	4,22	,790			
İşteki Performans	18-30 yaş	180	3,71	,886	,523	,59	
	31-45 yaş	264	3,79	,797			
	46-60 yaş	51	3,74	,790			
	Toplam	495	3,76	,829			

Yukarıdaki tabloda, yaşa göre yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, “Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi, Ailenin Tatmini ve İşteki Performans” alanlarında 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Buna karşın, “İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu” ve “İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi” alanında 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olduğu

görülmektedir. Farklılığın görüldüğü “İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu” alanında 18-30 yaşında olanların; “İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi” alanında ise 31-45 yaşında olanların ortalamasının diğerlerinden yüksek olduğu görülmektedir. Ortaya çıkan farklılığın hangi gruplar arasında olduğunun tespitine yönelik yapılan çoklu karşılaştırma test sonuçlarında ise “İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu” alanında, 18-30 yaş ile 46-60 yaş arasında; “İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi” alanında 31-45 yaş ile 46-60 yaş arasındakilerde anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Tablo. 6. 26: Cinsiyete Göre Karşılaştırma Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ort.	SS	t	p
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	Erkek	252	3,31	,842	,171	,87
	Kadın	243	3,30	,861		
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Erkek	252	3,96	,800	2,524	,01
	Kadın	243	3,78	,802		
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Erkek	252	2,60	1,120	-4,558	,00
	Kadın	243	3,05	1,060		
Ailenin Tatmini	Erkek	252	4,28	,836	1,681	,09
	Kadın	243	4,16	,736		
İşteki Performans	Erkek	252	3,86	,919	2,878	,00
	Kadın	243	3,65	,710		

Yukarıdaki tabloda, cinsiyete göre yapılan Bağımsız Örneklem t-Testi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, işin tanımlanması ve ailenin tatmini alanlarında 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı buna karşın diğer alanlarda anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Farklılığın görüldüğü aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi ve işteki performans alanlarında erkeklerin ortalama değerlerinin kadınlardan daha yüksek olduğu; iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi alanında kadınların ortalama değerlerinin erkeklerden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo. 6. 27: Gelire Göre Karşılaştırma Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	6000-9000 TL	48	3,17	,846	2,435	,09
	9001-12000 TL	78	3,16	1,036		
	12001 TL ve üzeri	369	3,36	,804		
	Toplam	495	3,31	,851		
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	6000-9000 TL	48	3,86	,893	,041	,96
	9001-12000 TL	78	3,89	,908		
	12001 TL ve üzeri	369	3,87	,772		
	Toplam	495	3,87	,805		
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	6000-9000 TL	48	2,83	,915	,161	,85
	9001-12000 TL	78	2,75	1,128		
	12001 TL ve üzeri	369	2,83	1,134		
	Toplam	495	2,82	1,112		
Ailenin Tatmini	6000-9000 TL	48	4,14	,799	2,779	,06
	9001-12000 TL	78	4,41	,722		
	12001 TL ve üzeri	369	4,20	,798		
	Toplam	495	4,22	,790		
İşteki Performans	6000-9000 TL	48	3,62	,811	,670	,51
	9001-12000 TL	78	3,78	,822		
	12001 TL ve üzeri	369	3,77	,834		
	Toplam	495	3,76	,829		

Yukarıdaki tabloda, gelir düzeyine göre yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, tüm alanlarda 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo. 6. 28: Göreve Göre Karşılaştırma Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p	Fark Testi
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	Hekim	132	3,43	,851	6,778	,00	Sağlık memuru ile hekim ve hemşire
	Hemşire	177	3,40	,769			
	Sağlık	186	3,13	,897			
	Memuru						
	Toplam	495	3,31	,851			
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Hekim	132	3,81	,838	3,131	,06	
	Hemşire	177	3,99	,714			
	Sağlık	186	3,80	,853			
	Memuru						
	Toplam	495	3,87	,805			
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Hekim	132	2,56	1,286	8,219	,00	Hemşire ile hekim ve sağlık memuru
	Hemşire	177	3,06	,970			
	Sağlık	186	2,77	1,064			
	Memuru						
	Toplam	495	2,82	1,112			
Ailenin Tatmini	Hekim	132	4,27	,744	,951	,39	
	Hemşire	177	4,26	,689			
	Sağlık	186	4,16	,903			
	Memuru						
	Toplam	495	4,22	,790			
İşteki Performans	Hekim	132	3,88	,979	2,060	,13	
	Hemşire	177	3,73	,704			
	Sağlık	186	3,69	,819			
	Memuru						
	Toplam	495	3,76	,829			

Yukarıdaki tabloda, göreve göre yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, “Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi, Ailenin Tatmini ve İşteki Performans” alanlarında 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Buna karşın, “İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu” ve “İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi” alanında 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Farklılığın görüldüğü “İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu” alanında hekimlerin; “İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi”

alanında ise hemşirelerin ortalamasının diğerlerinden yüksek olduğu görülmektedir. Ortaya çıkan farklılığın hangi gruplar arasında olduğunun tespitine yönelik yapılan çoklu karşılaştırma test sonuçlarında ise “İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu” alanında, sağlık memuru ile hekim ve hemşire olanlar arasında; “İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi” alanında hemşire ile hekim ve sağlık memuru olanlar arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Tablo. 6. 29: Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırma Sonuçları

	Eğitim Durumu	N	Ort.	SS	t	p
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	Lise-Üniversite	330	3,26	,852	-1,586	,11
	Yüksek Lisans-Tıpta Uzmanlık	165	3,39	,844		
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Lise-Üniversite	330	3,93	,747	2,282	,02
	Yüksek Lisans-Tıpta Uzmanlık	165	3,75	,903		
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Lise-Üniversite	330	2,90	1,010	2,342	,02
	Yüksek Lisans-Tıpta Uzmanlık	165	2,65	1,279		
Ailenin Tatmini	Lise-Üniversite	330	4,24	,744	,483	,63
	Yüksek Lisans-Tıpta Uzmanlık	165	4,20	,876		
İşteki Performans	Lise-Üniversite	330	3,73	,716	-1,112	,27
	Yüksek Lisans-Tıpta Uzmanlık	165	3,82	1,018		

Yukarıdaki tabloda, eğitim durumuna göre yapılan Bağımsız Örneklem t-Testi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve işteki performans alanlarında 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Buna karşın, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi alanlarında 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Farklılığın olduğu alanlarda, lise ve üniversite mezunu olanların ortalama değerlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo. 6. 30: Günlük Çalışma Saatine Göre Karşılaştırma Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	10 saat ve altı	348	3,31	,847	,008	,99
	11-15 saat	90	3,31	,776		
	16-20 saat	57	3,29	,993		
	Toplam	495	3,31	,851		
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	10 saat ve altı	348	3,87	,825	,289	,75
	11-15 saat	90	3,83	,730		
	16-20 saat	57	3,93	,807		
	Toplam	495	3,87	,805		
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	10 saat ve altı	348	2,79	1,134	,340	,71
	11-15 saat	90	2,90	1,055		
	16-20 saat	57	2,85	1,080		
	Toplam	495	2,82	1,112		
Ailenin Tatmini	10 saat ve altı	348	4,24	,813	,434	,65
	11-15 saat	90	4,22	,690		
	16-20 saat	57	4,14	,799		
	Toplam	495	4,22	,790		
İşteki Performans	10 saat ve altı	348	3,77	,847	,251	,78
	11-15 saat	90	3,73	,822		
	16-20 saat	57	3,70	,735		
	Toplam	495	3,76	,829		

Yukarıdaki tabloda, günlük çalışma saatine göre yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, tüm alanlarda 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo. 6. 31: Mesleki Deneyime Göre Karşılaştırma Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	5 ve altı yıl	147	3,27	,928	,355	,84
	6-10 yıl	117	3,35	,796		
	11-15 yıl	102	3,33	,794		
	16-20 yıl	63	3,35	,930		
	21 yıl ve üzeri	66	3,23	,782		
	Toplam	495	3,31	,851		
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	5 ve altı yıl	147	3,84	,831	,345	,85
	6-10 yıl	117	3,91	,787		
	11-15 yıl	102	3,86	,764		
	16-20 yıl	63	3,95	,781		
	21 yıl ve üzeri	66	3,82	,877		
	Toplam	495	3,87	,805		
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	5 ve altı yıl	147	2,92	1,127	,516	,72
	6-10 yıl	117	2,78	1,006		
	11-15 yıl	102	2,81	1,154		
	16-20 yıl	63	2,70	1,095		
	21 yıl ve üzeri	66	2,80	1,221		
	Toplam	495	2,82	1,112		
Ailenin Tatmini	5 ve altı yıl	147	4,19	,747	,947	,44
	6-10 yıl	117	4,29	,760		
	11-15 yıl	102	4,21	,877		
	16-20 yıl	63	4,33	,720		
	21 yıl ve üzeri	66	4,11	,855		
	Toplam	495	4,22	,790		
İşteki Performans	5 ve altı yıl	147	3,73	,800	,731	,57
	6-10 yıl	117	3,75	,836		
	11-15 yıl	102	3,67	,925		
	16-20 yıl	63	3,86	,685		
	21 yıl ve üzeri	66	3,85	,856		
	Toplam	495	3,76	,829		

Yukarıdaki tabloda, mesleki deneyime göre yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, tüm alanlarda 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo. 6. 32: Medeni Duruma Göre Karşılaştırma Sonuçları

	Medeni Durum	N	Ort.	SS	t	p
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	Evli	318	3,31	,838	,062	,95
	Bekar	177	3,30	,876		
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Evli	318	3,83	,799	-1,442	,15
	Bekar	177	3,94	,815		
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Evli	318	2,81	1,085	-,267	,79
	Bekar	177	2,84	1,163		
Ailenin Tatmini	Evli	318	4,24	,781	,586	,56
	Bekar	177	4,20	,807		
İşteki Performans	Evli	318	3,77	,812	,329	,74
	Bekar	177	3,74	,861		

Yukarıdaki tabloda, medeni duruma göre yapılan Bağımsız Örneklem t-Testi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, tüm alanlarda 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo. 6. 33: Eşin Çalışma Durumuna Göre Karşılaştırma Sonuçları

	Eşin Çalışma Durumu	N	Ort.	SS	t	p
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	Çalışıyor	228	3,28	,837	-1,027	,31
	Çalışmıyor	90	3,39	,839		
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Çalışıyor	228	3,78	,804	-1,764	,08
	Çalışmıyor	90	3,96	,775		
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Çalışıyor	228	2,86	1,105	1,385	,17
	Çalışmıyor	90	2,68	1,026		
Ailenin Tatmini	Çalışıyor	228	4,22	,772	-,864	,39
	Çalışmıyor	90	4,30	,804		
İşteki Performans	Çalışıyor	228	3,73	,806	-1,112	,27
	Çalışmıyor	90	3,85	,828		

Yukarıdaki tabloda, eşin çalışma durumuna göre yapılan Bağımsız Örneklem t-Testi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, tüm alanlarda 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo. 6. 34: Eşin Haftalık Çalışma Saatine Göre Karşılaştırma Sonuçları

	Eşin Haftalık Çalışma Saati	N	Ort.	SS	F	p
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	40 saat ve daha az	153	3,37	,836	1,145	,25
	40 saatten daha fazla	165	3,26	,838		
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	40 saat ve daha az	153	3,84	,804	,152	,88
	40 saatten daha fazla	165	3,82	,797		
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	40 saat ve daha az	153	2,84	1,095	,471	,64
	40 saatten daha fazla	165	2,78	1,077		
Ailenin Tatmini	40 saat ve daha az	153	4,22	,826	-,457	,65
	40 saatten daha fazla	165	4,26	,738		
İşteki Performans	40 saat ve daha az	153	3,82	,797	1,223	,22
	40 saatten daha fazla	165	3,71	,825		

Yukarıdaki tabloda, eşin haftalık çalışma saatine göre yapılan Bağımsız Örneklem t-Testi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, tüm alanlarda 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo. 6. 35: Çocuk Sahipliğine Göre Karşılaştırma Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	Yok	201	3,30	,878	1,678	,19
	1-2	225	3,26	,837		
	3 ve daha fazla	69	3,48	,804		
	Toplam	495	3,31	,851		
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Yok	201	3,95	,797	2,214	,11
	1-2	225	3,79	,794		
	3 ve daha fazla	69	3,89	,852		
	Toplam	495	3,87	,805		
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Yok	201	2,85	1,179	,555	,57
	1-2	225	2,77	1,075		
	3 ve daha fazla	69	2,91	1,033		
	Toplam	495	2,82	1,112		
Ailenin Tatmini	Yok	201	4,19	,798	,373	,69
	1-2	225	4,25	,796		
	3 ve daha fazla	69	4,24	,751		
	Toplam	495	4,22	,790		
İşteki Performans	Yok	201	3,75	,844	,862	,42
	1-2	225	3,73	,833		
	3 ve daha fazla	69	3,87	,773		
	Toplam	495	3,76	,829		

Yukarıdaki tabloda, çocuk sahipliğine göre yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, tüm alanlarda 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo. 6. 36: Evde Yardımcı Olacak Kişinin Varlığına Göre Karşılaştırma Sonuçları

	Evde size yardım edebilecek biri mevcut mu?	N	Ort.	SS	t	p
İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu	Evet	258	3,39	,827	2,232	,03
	Hayır	237	3,22	,869		
Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Evet	258	3,96	,755	2,695	,01
	Hayır	237	3,77	,847		
İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi	Evet	258	2,79	1,121	-,518	,61
	Hayır	237	2,85	1,105		
Ailenin Tatmini	Evet	258	4,33	,726	3,120	,00
	Hayır	237	4,11	,840		
İşteki Performans	Evet	258	3,81	,792	1,591	,11
	Hayır	237	3,69	,866		

Yukarıdaki tabloda, evde yardımcı olacak kişinin olma durumuna göre yapılan Bağımsız Örneklem t-Testi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve işteki performans alanlarında 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Buna karşın, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini alanlarında 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Farklılığın olduğu alanlarda, evde yardımcı olacak kişilerin ortalama değerlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışma, işteki performans ve aile tatmini ile işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, işteki performans ile işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiş iken iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini arttıkça işteki performans da aynı şekilde artacaktır. Bununla beraber, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi arttıkça işteki performans azalış gösterecektir.

Çalışmada elde edilen bulgular arasında, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumunun işteki performansı pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, işteki performansın artışında işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumunun yapıcı etkisi vardır. Ayrıca aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyinin işteki performansı pozitif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi arttıkça işteki performansın da aynı doğrultuda artacağını göstermektedir.

Çalışmada elde edilen bir diğer bulguda, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyinin işteki performans üzerine etkisinin olumsuz yönde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, Schultz ve Henderson (1985)'un çalışmalarıyla uyumluluk göstermektedir. Bu doğrultuda, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyinin azalması durumunda işteki performansın artacağı ifade edilebilmektedir.

Çalışmada ayrıca, ailenin tatmininin işteki performansı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuç, ailenin tatminin artması durumunda işteki performansında artacağını göstermektedir.

Çalışmada, yaş ile “Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi, Ailenin Tatmini ve İşteki Performans” alanlarında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiş iken “İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu” ve “İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi” alanında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklılığın görüldüğü “İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu” alanında 18-30

yaşında olanların; “İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi” alanında ise 31-45 yaşında olanların ortalamasının diğerlerinden yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada, cinsiyet ile işin tanımlanması ve ailenin tatmini arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuç, cinsiyet bağlamında işin tanımlanması ve aile tatmininin birbirine yakın olduğunu göstermektedir. Bu sonuç Efeoğlu ve Özcan (2013)’ın çalışmasıyla uyumludur. Çalışmada, diğer alanlarda ise cinsiyete göre farklılık olduğu tespit edilmiştir. Aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi ve işteki performans alanlarında erkeklerin ortalama değerlerinin kadınlardan daha yüksek olduğu; iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi alanında kadınların ortalama değerlerinin erkeklerden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çalışmada, kişisel özelliklerin araştırılmasında ele alınan ilgili alanlar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Bu sonuç Cortini ve ark. (2016)’ın ve Kahya (2018)’nın çalışmalarıyla uyumluluk barındırmaktadır. Ayrıca, gelir düzeyi, günlük çalışma saati, mesleki deneyim, medeni durum, eşin çalışma durumu, eşin haftalık çalışma saati, çocuk sahipliği değişkenleri ile araştırmada ele alınan alanlar arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, söz konusu değişkenlerin ele alınan alanlarda farklılaşmaya neden olmadığını göstermektedir.

Çalışmada görev değişkeni ile “Aile-İş Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi, Ailenin Tatmini ve İşteki Performans” arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiş iken “İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu” ve “İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi” alanında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklılığın görüldüğü “İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet durumu” alanında hekimlerin; “İş-Aile Çatışmasında Özyeterlik Düzeyi” alanında ise hemşirelerin ortalamasının diğerlerinden yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmada eğitim düzeyine göre, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve işteki performans alanlarında 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiş iken aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi alanlarında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklılığın olduğu alanlarda, lise ve üniversite mezunu olanların ortalama değerlerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Son olarak, evde yardımcı olacak kişinin olma durumuna göre iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ve işteki performans alanlarında 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Buna karşın, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini alanlarında evde yardımcı olacak kişinin varlığına göre anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklılığın olduğu alanlarda, evde yardımcı olacak kişilerin ortalama değerlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Araştırmaya konu olan sağlık sektörü çoğu ülkede olduğu gibi Türkiye’de de çalışanın, toplumun ve ülkenin genel refahı yönünden önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlık hizmetleri doğası gereği iş stresinin yoğun olarak görüldüğü ve çatışma ortamının oluşmasına yatkın birçok etmeni kendinde barındırmaktadır. Hastaneler düzeyinde bakıldığında, çalışanların yalnızca hastaları tedavi etme görevi ile değil, bir çok talep ve ihtiyaç ile baş etmek zorunda kalmakta ve bunları yaparken empati kurmalı ve merhamet duygusuyla hareket etmelidir.

Araştırma sonucunda, işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumunun ve aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyinin işteki performansı pozitif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca aile tatmininin işteki performansı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Çalışmanın literatüre en büyük katkısı, sağlık kuruluşlarında çalışan personelin iş ve aile hayatlarından kaynaklanan çatışmaların, iş performansına etkisinin incelenmesidir. Ancak araştırmaya konu olan kitlenin tamamından veri toplamak zaman ve maliyet nedenlerinden dolayı mümkün olmamış, bu nedenle mevcut evrenden örnek seçme yoluna gidilmiştir. Bununla beraber çalışmanın birtakım kısıtları da mevcuttur. En önemlisi araştırmadaki hipotezlerde var olduğu iddia edilen etkinin gerçekten varolup olmadığını gösterebilmek ve genel bir yargıya varabilmek için araştırmanın sektör geneline yapılması önemlidir. Diğer bir kısıt ise, araştırmanın sadece Tokat ili’nde istihdam edilen sağlık personelinin içermesidir. Bu bakımdan evrenin daha da genişleterek diğer illerdeki sağlık çalışanlarını da kapsamaları araştırmanın ülke geneline ait somut bulgular sunmasını sağlayacaktır.

Bu çalışmada, verilerin toplanması noktasında anket yöntemi kullanılmıştır. Gelecekteki araştırmalarda mülakat yönteminin kullanması mümkündür. Ayrıca

gelecekteki araştırmaların farklı illerde yapılması verilerin karşılaştırılması hususunda yapılan araştırmaların literatüre katkısını kuvvetlendirecektir.

Bilindiği üzere, işgörenlerin iş-aile çatışması ve iş performansını etkileyen pek çok faktör söz konusudur. Bu bağlamda, araştırmanın ileri safhalarında çalışanların bağlılık (duygusal, normatif bağlılık vb), motivasyon, örgüt iklimi, örgütsel adalet gibi kavramlara yönelik tutum ve davranışlarının incelenmesi de son derece önemlidir. Son olarak, örneklemin yurtdışındaki hastanelerde çalışanları da kapsayacak şekilde genişletilmesi işgörenler arasındaki stres, tatmin ve çatışma gibi konulara ilişkin algıları karşılaştırma imkânı verecektir. Ek olarak kültürel değerlerin iş-aile çatışması, aile tatmini ve iş performansı sonuçları arasındaki ilişki üzerindeki potansiyel etki daha fazla araştırılmalıdır.

Yazın taraması sonucunda iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile ilgili çalışmalar genellikle hemşirelerin iş tatmini ve tükenmişlik kavramları üzerinde yoğunlaşıldığı görölmektedir. Çalışmamızın örneklemini tüm sağlık çalışanları olarak seçerek bireylerin iş ve ailedeki rollerinin özellikle COVID-19 döneminde iş hayatına yansımalarını tespit etmeyi amaçlamaktadır.

Bu çalışma, sağlık profesyonelleri arasında iş-aile arayüzünün ve aile tatmini ve iş performansının kaynak atfına ve sektörel etkisine ilişkin içgörü sağlamaktadır. Ayrıca hastane yönetiminin iş ve aile arasındaki bağlantıyı korumak için yapıcı bir strateji veya destekleyici müdahaleler tasarlayabilmesi için önem arz etmektedir. Böylece memnun çalışanlara sahip olunacak, yönetim tarafından yetenekli çalışanın farkedilmesi kolaylaşacak ve mevcut çalışan elde tutulabilecektir. Bu bağlamda, sağlık kuruluşlarının bir yandan sağlık personeline olan ihtiyaçlarının artması, diğer yandan onları yetiştirme maliyetlerinin yüksek olması, sağlık sektöründe insan kaynağının dikkate alınmasının önemini vurgulamaktadır. Örgütsel bağlılığın eksikliği, iş ve aile ortamı arasındaki çelişki ve personel terki gibi insan kaynakları ile ilgili sorunlar, hassas sağlık sisteminin insan kaynağı eksikliği gibi sorunlarla karşı karşıya kalmasına ve hizmetin azalmasına neden olabilmektedir (Hatam vd, 2015, s.108).

İş ve aile yaşamındaki çatışmalar iş performansına yansıyabilir, iş hayatındaki çatışmalar yönetim tarafından kontrol altına alınamadığı durumlarda ise ileri aşamalarda yetenekli ve deneyimli sağlık çalışanın işten ayrılmasını mümkün kılacaktır. O halde,

daha dengeli bir iş yaşamı ihtiyacı göz ardı edilmemeli çünkü bu durumda sağlık çalışanları arasındaki memnuniyetsizliklerin artması beklenen bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kuruluşun, aile veya kişisel yaşam faaliyetlerine katılımın iş sonuçlarına ve hastaneye fayda sağladığını kabul etmesi önemlidir. Bu durumda, çalışanları için destekleyici bir iş-aile kültürü oluşturulmasında fayda vardır. Özellikle çalışan anneler için yönetim tarafından çocuk bakım hizmeti sunularak sağlık çalışanlarına yeterli derecede bakım hizmeti sağlanmalıdır.

Son yıllarda çiftlerin birlikte iş hayatına atılmaları artmaktadır. Bu da, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmalarına gösterilen ilgiyi artırmaktadır. Dolayısıyla, işverenler bu tür çatışmaları azalttığı düşünülen çeşitli aile dostu politikalar/uygulamalar benimsemelidir. Bu tür uygulamaların benimsenmesi, çalışanlar ve işverenler için olumlu sonuçlarla ilişkilendirilmiştir. Örneğin, Baltes, ve ark. (1999) tarafından yapılan bir meta-analizin sonuçları, esnek çalışma programlarının daha az devamsızlık ve daha yüksek iş tatmini ile ilişkili olduğunu göstermiştir (Frye ve Breugh, 2004b, s.216).

Özellikle çok uluslu ülkelerde sağlık hizmeti sunucularının kültürel farklılıkları nedeniyle, farklı kültürdeki hastalardan bağımsız sağlık hizmetleri kararları alınması istendiğinde, sağlık çalışanları ve hasta veya hasta yakınları arasında yanlış anlaşılmalara çıkabilir, ileriki aşamalarda çatışmaların yaşanması muhtemeldir (McLaughlin ve Braun, 1998, s.122). Bu duruma benzer bir örnek sağlık turizminin gelişmiş olduğu ülkelerde yaşanmaktadır. Farklı kültürlerden sağlık göçü yapılan ülkelerdeki sağlık hizmeti sağlayıcıları, gelen hastalar ile düzgün iletişim kuramaması ve hastanın kendini iyi bir şekilde ifade edememesi, sağlık çalışanları ve hastalar arasında çatışmaların yaşanmasına sebebiyet vermektedir. Bu da uzun vadede bir sağlık çalışanının yaptığı işten tatmin olamamasına böylece iş performansına yansımaya neden olabilmektedir.

KAYNAKÇA

- ADENEYE, Y. ve AHMED, M. (2015). Corporate Social Responsibility and Company Performance. *Journal of Business Studies Quarterly*, 7(1), 151-166.
- AKBOLAT, M., KAHRAMAN G. ve ÖZTÜRK, T. (2016). Sağlık Çalışanlarının İş Yaşamında Karşılaştıkları İş-Aile Çatışması Örgütsel Bağlılıklarını Etkiler mi?: Sakarya İli Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(2), 153-169
- AKHLAQ, A., MALIK, N. ve KHAN, N. (2012). Family Communication and Family System as the Predictors of Family Satisfaction in Adolescents. *Science Journal of Psychology*, 2013, 1-6
- AKIN, Ö. ve KARAKULAK, H. (2019). İş-Aile ve Aile-İş Çatışması, İş, Aile ve Hayat Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Karşılıklı ve Demografik Değişkenli Etkileşimler. *Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi*, 5(2), 325-347
- ALLEN, T., CHO, E. ve MEIER, L. (2014). Work–Family Boundary Dynamics. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 99-121.
- AL-MAKHAITA, H. M., SABRA, A. A. ve HAFEZ, A. S. (2014). Job performance among nurses working in two different health care levels, Eastern Saudi Arabia: a comparative study. *International Journal of Medical Science and Public Health*, 3(7), 832-837.
- ALMOST, J., WOLFF, A. C., STEWART-PYNE, A. ve McCORMICK, L. G. (2016). Managing and mitigating conflict in healthcare teams: an integrative review. *Journal of advanced nursing*, 72(7), 1490-1505.
- ALTAN, Y. (2015). Örgütsel Çatışma ve Etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27, 159-168.
- ALZOUBI, H. ve KHAFAY, N. (2015). The Impact of Business Process Management on Business. 4. *International Journal of Business and Management Review*, 3(2), 17-34.

- AMAH, O. (2019). Managing the negative effects of work-to-family and family-to-work conflicts on family satisfaction of working mothers' in Nigeria: the role of extended family support. *Community, Work & Family*, 257-271.
- ARAFAT, M., ZAKI, H. ve EL-KASHİF, M. (2018). The correlation between interpersonal conflict and jobsatisfaction among intensive care nurses. *IOSR Journal of Nursing and Health Science (IOSR-JNHS)*, 7(6), 59-68.
- AREFIN, M.S., ALAM, M.S., LI, S.-L. ve LONG, L. (2021), Spillover effects of organizational politics on family satisfaction: the role of work-to-family conflict and family support. *Personnel Review*, 50(5), 1426-1444. <https://doi.org/10.1108/PR-02-2020-0107>
- ARIBAŞ, A. N. ve ÖZŞAHİN, F. (2021). A Research on the Effect of Work-Family Conflict on Life Satisfaction and Job Satisfaction. *İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2, 294-308
- ARYEE, S., SRINAVAS, E. ve TAN , H. (2005). Rhythms of Life: Antecedents and Outcomes of Work–Family Balance in Employed Parents. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 132-146.
- ASIAMAH, N. (2017). The nexus between health workers' emotional intelligence and job performance: Controlling for gender, education, tenure and in-service training. *Journal of Global Responsibility*, 8(1), 10-33.
- AUBERT, V. (2019). Competition and Dissensus: Two Types of Conflict and of Conflict Resolution. *Conflict Resolution*, Vol.7, No.1, 26-42.
- AYCAN, Z. (2008) Cross-cultural approaches to work-family conflict. In: *Handbook of work-family integration*. Academic Press, 353-370.
- BAGGER, J. ve LI, A. (2012). Being important matters: The impact of work and family centralities on the family-to-work conflict–satisfaction relationship. *Human Relations*, 65(4), 473-500.
- BAHADIR-YILMAZ, E. (2022). Hemşirelerde Ahlaki Sıkıntıya Karşı Ahlaki Sağlamlık: Tanımı, Bileşenleri ve Geliştirilmesi. *Ordu Üniversitesi Hemşirelik Çalışmaları Dergisi*, 5(1), 132-138.

- BALTES, B., CLARK, M. ve CHAKRABARTI, M. (2009). Work-Life Balance: The Roles of Work-Family Conflict and Work-Family Facilitation. *Oup Uncorrected Proof*, 201-212.
- BARBOSA, A., MONZATO, P. ve LEMOS, A. (2020). Women in home office during the COVID-19 pandemic and the work-family conflict configurations. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 60(6), 388-399.
- BARNES, C., WAGNER, D. ve GHUMMAN, S. (2012). Borrowing from Sleep to Pay Work and Family: Expanding Time-Based Conflict to the Broader Nonwork Domain. *Personnel Psychology*, 65, 789-819.
- BARON, R. (1986). Distraction-Conflict Theory: Progress and Problems. *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol.19, 1-40.
- BERCOVITCH, J. (2019). *Social Conflicts And Third Parties: Strategies Of Conflict Resolution*. New York: Routledge.
- BHOWON, U. (2013). Role Salience, Work-Family Conflict and Satisfaction of Dual-Earner Couple. *Journal of Business Studies Quarterly*, 5(2), 78-90.
- BINYANYA, D. (2021). *Conflict Management Styles and Employee Performance in Hospitals*. *European Journal of Conflict Management*, 2(1), 60-95.
- BLANCO-DONOSO, L. M., MORENO-JIMENEZ, J., HERNANDEZ-HURTADO, M. ve CIFRI-GAVELA, J.L. (2021). Daily Work-Family Conflict and Burnout to Explain the Leaving Intentions and Vitality Levels of Healthcare Workers: Interactive Effects Using an Experience-Sampling Method. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18, 1932, 130-145, <https://doi.org/10.3390/ijerph18041932>, 1-17.
- BONO, J., BOLES, T., JUDGE, T. ve LAUVER, K. (2002). The Role of Personality in Task and Relationship Conflict. *Journal of Personality*, 70(3), 311-344.
- BOYAR, S., MAERTZ JR, C. ve PEARSON, A. (2005). The Effects of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict on Nonattendance Behaviors. *Journal of Business Research*, 58, 919-925.

- BOYAR, S., MAERTZ JR, C., MOSLEY JR, D. ve CARR, J. (2008). The Impact of Work/Family Demand on Work-Family Conflict. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 23 No. 3, 215-235.
- BRANDSTATTER, V., JOB, V. ve SCHULZE, B. (2016). Motivational Incongruence and Well-Being at the Workplace: Person-Job Fit, Job Burnout, and Physical Symptoms. *Frontiers in Psychology*, 7(1153), <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01153>, 1-11.
- BRET BECTON, J., MATTHEWS, M. C., HARTLEY, D. L. ve WHITAKER, D. H. (2009). Using biodata to predict turnover, organizational commitment, and job performance in healthcare. *International Journal of Selection and Assessment*, 17(2), 189-202.
- BROCHARD, D. ve LETABLIER, M.-T. (2017). Trade union involvement in work–family life balance: lessons from France. *Work, employment and society*, 1-18.
- BROUGH, P. ve KALLIATH, T. (2009). Work–Family Balance: Theoretical and Empirical Advancements. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 581-585.
- BROUGH, P., O'DRISCOLL, M. ve KALLIATH, T. (2005). The ability of 'family friendly' organizational resources to predict work–family conflict and job and family satisfaction. *Stress and Health*, 21, 223-234.
- BURCH, T. (2020). All in the Family: the Link Between Couple-Level Work-Family Conflict and Family Satisfaction and Its Impact on the Composition of the Family over Time. *Journal of Business and Psychology*, 35, 593-607.
- BURCHIELLI, R., BARTRAM, T. ve THANACOODY, R. (2008). Work-Family Balance or Greedy Organizations?. *RI/IR*, 63(1), 108-133.
- CARLSON, D. ve KACMAR, K. (2000). Work–Family Conflict in the Organization: Do Life Role Values make a Difference?. *Journal of Management*, 26(5), 1031-1054.
- CARVER, M. ve JONES, W. (1992). The Family Satisfaction Scale. *Social Behavior and Personality*, 20(2), 71-84.

- CAUGHLIN, J. (2003). Family Communication Standards What Counts as Excellent Family Communication and How Are Such Standards Associated With Family Satisfaction?. *Human Communication Research*, 29(1), 5-40.
- CENGİZ, A. (2018). *Çatışmanın Doğası: Tanımı, Türleri ve Süreci*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını, No. 2547.
- CEYLAN, A., ERGÜN, E. ve ALPKAN, L. (2000). Çatışmanın Yönetimi ve Sebepleri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 1(2), 39-51.
- CHANDGE, R. (2018). Useful Communication Model and Psychological Tool for Improving Understanding Between Individuals. *Proceedingsof International Conferenceon Advances in Computer Technology and Management (ICACTM)*, 1-4.
- CHANG, X., ZHOU, Y., WANG, C. ve HEREDERO, C. (2017). *How do work-family balance practices affect work-family conflict? The differential roles of work stress*. *Front. Bus. Res. China* 11, 8 <https://doi.org/10.1186/s11782-017-0008-4>
- CHEN, H., KWAN, H., ve YE, W. (2021). Effects of sexual harassment on work-family enrichment: the roles of organization-based self-esteem and Polychronicity. *Asia Pacific Journal of Management*, <https://doi.org/10.1007/s10490-021-09787-5>, 1-26.
- CINAMON, R. ve RICH, Y. (2000). Gender Differences in the Importance of Work and Family Roles: Implications for Work-Family Conflict. *Sex Roles*, 47, 531-541.
- CLARK, M., EARLY, R., BALTES, B. ve KRENN, D. (2018). Work-Family Behavioral Role Conflict: Scale Development and Validation. *Journal of Business and Psychology*, <https://doi.org/10.1007/s10869-017-9529-2>, 1-15.
- CLARK, S. (2000). Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770.
- CLARK, S. (2001). Work Cultures and Work/Family Balance. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 348-365.

- CORTINI, M., PIVETTI, M. ve CERVAI, S. (2016). Learning Climate and Job Performance among Health Workers. *A Pilot Study. Front. Psychol*, 7(1644), 1-6.
- CULLEN, J. C. ve HAMMER, L. B. (2007). Developing and testing a theoretical model linking work-family conflict to employee safety. *Journal of occupational health psychology*, 12(3), 266.
- ÇAĞATAY, A. (2012). *İş-Aile Çatışmasının Çalışanların İş Performanslarına Etkisinin Belirlenmesi: Ankara'daki Özel Eğitim Kurumlarına Bir Uygulama* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi.
- DE GIETER, S., DE COOMAN, R., BOGAERTS, Y. ve VERELST, L. (2021). Explaining the Effect of Work–Nonwork Boundary Management Fit on Satisfaction and Performance at Home through Reduced Time- and Strain-Based Work–Family Conflict. *Applied Psychology*, 1-25.
- DEMİR, İ. (2017). Çatışma ve Çatışmaya Yaklaşım Yöntemlerinin Teorik Çerçevesi. *Barış Araştırmalar ve Çatışma Çözümleri Dergisi*, 1-53.
- DİKMETAŞ, E. (2008). Sağlık Kurumlarında Verimlilik ve Veri Zarflama Analizi. *Verimlilik Dergisi*, 1, 55-77.
- EBEGUKI, I., OSIBANJO, A. ADENIJI, A. ve SALAU, O. (2019). Espoused Art of Conflict Management Styles and Engagement of Academic Staff of Selected Technology-Driven Private Universities in Nigeria. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 10(3), 680-689, <https://ssrn.com/abstract=3452379>
- EFEOĞLU, I. E., & ÖZCAN, S. (2013). Work-family conflict and its association with job performance and family satisfaction among physicians. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(7), 43-48.
- EPİK, M. T. ve ÖZTÜRK, M. (2020). Sağlık Hizmetlerinde Psikososyal Riskler. *ADİ V, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25,(4), 451-467
- ERDAMAR, G. ve DEMİREL, H. (2014). Investigation of work-family, family-

- work conflict of the teachers . *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 4919-4924.
- FAYGANOĞLU, P. (2021). İş Aile Çatışması İle Örgütsel Bağlılık İlişkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 40, 294-321.
- FORBAT, L. ve BARCLAY, S. (2019). Reducing healthcare conflict: outcomes from using the conflict management framework. *Archives of disease in childhood*, 104(4), 328-332.
- FRONE, M. (2003). Work-Family Balance. *Handbook of occupational health psychology*, 143-162.
- FRYE, N. K. ve BREAUUGH, J. A. (2004). Family-friendly policies, supervisor support, work-family conflict, family-work conflict, and satisfaction: A test of a conceptual model. *Journal of business and psychology*, 19(2), 197-220.
- GHAFFARI, S. (2017). The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(4), 92-99.
- GHISLIERI, C. MOLINO, M. DOLCE, V. ve SANSEVERINO, D. (2021). Work-family conflict during the Covid-19 pandemic: teleworking of administrative and technical staff in healthcare. An Italian study. *La Medicina del Lavoro*, 112, 3, 229-240.
- GHORPADE, J., LACKRITZ, J. ve SINGH, G. (2011). Personality as a Moderator of the Relationship Between Role Conflict, Role Ambiguity, and Burnout. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(6), 1275-1298 .
- GÖKMEN, B. D., & YILDIZ, M. Hemşirelerde İş-Aile Yaşam Çatışması Düzeyi ile İş Verimliliği ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. *Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 5(2) , 186-197 . DOI: 10.46237/amusbfd.779008
- GREENHAUS, J., COLLINS, K. ve SHAW, J. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 510-531.

- GROSSWALD, B. (2004). The Effects of Shift Work on Family Satisfaction. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 85(3), 413-423.
- GUIDROZ, A. M., WANG, M. ve PEREZ, L. M. (2012). Developing a model of source-specific interpersonal conflict in health care. *Stress and Health*, 28(1), 69-79.
- GULL, N., SONG, Z., SHI, R. ve ASGHAR, M. (2021). Paternalistic leadership, polychronicity, and life satisfaction of nurses: the role of work-family conflict and family-work conflict in public sector hospitals. *Frontiers in Psychology*, 12.
- GUZZO, K. ve HAYFORD, S. (2020). Pathways to Parenthood in Social and Family Contexts: Decade in Review. *Journal of Marriage and Family*, 82(1), 117-144.
- GÜNEYDİN, D. (2012). Sağlık Hizmetlerinde Küresel Reform Yaklaşımları. In: *Journal of Social Policy Conferences*, 60, 323-365.
- HARDER, N. R., GULDE, M., KLEIN, T. ve MULFINGER, N. (2021). Group-Treatment for Dealing with the Work-Family Conflict for Healthcare Professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 11728.
- HASLAM, D., FILUS, A., ALINA, M. ve SANDERS, M. (2014). The Work-Family Conflict Scale (WAFCS): Development and Initial Validation of a Self-report Measure of Work-Family Conflict for Use with Parents. *Child Psychiatry Hum Dev*, DOI 10.1007/s10578-014-0476-0, 1-12.
- HATAM, N., JALALI, M. T., ASKARIAN, M. ve KHARAZMI, E. (2016). Relationship between family-work and work-family conflict with organizational commitment and desertion intention among nurses and paramedical staff at hospitals. *International journal of community based nursing and midwifery*, 4(2), 107.
- HEIJSTRA, T. ve RAFNSDOTTIR, G. (2010:). The Internet and academics' workload and work-family balance. *Internet and Higher Education*, 13, 158-

163.

- HILL, E. J., ERICKSON, J. J., HOLMES, E. K. ve FERRIS, M. (2010). Workplace flexibility, work hours, and work-life conflict: Finding an extra day or two. *Journal of Family Psychology*, 24(3), 349–358. <https://doi.org/10.1037/a0019282>
- HIRSCHI, A., SHOCKEY, K. ve ZACHER, H. (2018). Achieving Work-Family Balance: An Action Regulation Model. *Academy of Management Review*, 44(1), 1-50.
- HOFSTRAND, D. (2009:1). Understanding Profitability. *Ag Desicion Maker*, 1-5.
- HOWARD, W., H. DONOFRIO, H. ve BOLES, J. (2004). Inter-domain work-family, family-work conflict and police work satisfaction. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 27(3), 380-395.
- HUFFMAN, A. H., OLSON, K. J., O’GARA JR, T. C. ve KING, E. B. (2014), "Gender role beliefs and fathers’ work-family conflict". *Journal of Managerial Psychology*, 29(7), 774-793. <https://doi.org/10.1108/JMP-11-2012-0372>
- IKEDA, A., VELUDO-de-OLIVEIRA, T. ve CAMPOMAR, M. (2005). Organizational Conflicts Perceived by Marketing Executives. *EJBO Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 10(1), 22-28.
- İPLİK, E. ve ÜLBEGİ, İ. (2021). The Effect of Work-Family Enrichment on Career and Life Satisfaction of Women Entrepreneurs. *International Journal of Society Researches*, 18(42), 5157-5186.
- JACKSON, A. T. ve FRAME, M. C. (2018). Stress, health, and job performance: What do we know?. *Journal of Applied Biobehavioral Research*, <https://doi.org/10.1111/jabr.12147>, 1-14.
- JAIN, S. ve NAIR, S. (2013). Research on Work- Family Balance: A Review. *Business Perrpeclires and Research* , 43-58.
- JALAGAT JR., R. (2016). Job Performance, Job Satisfaction, and Motivation: A

- Critical Review of their Relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36-42.
- JAMALUDIN, N., IBRAHIM, R. ve DAGANG, M. (2018). Social support as a moderator of the relationship between work family conflict and family satisfaction faction. *Management Science Letters*, 8, 951-962.
- JEHN, K. ve BENDERSKY, C. (2003). Intragroup Conflict in Organizations. *Organizational Behavior*, Vol. 25, 187-242.
- KAFETZOPOULOS, D., PSOMAS, E. ve SKALKOS, D. (2020). Innovation dimensions and business performance under environmental uncertainty. *European Journal of Innovation Management*, 23(5), 856-876.
- KAHYA, E. (2018): "İş değerlemesi, kişisel özellikler ve iş performansından oluşan bir maaş modeli." *Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi*, 24(4), 720-729.
- KALLIATH, P., KALLIATH, T. ve CHAN, C. (2017). Work–family conflict, family satisfaction and employee well-being: a comparative study of Australian and Indian social workers. *Human Resource Manegement Journal*, 27(3), 366-381.
- KARABAY, E, M (2015). Sağlık Personelinin İş Stresi, İş- Aile Çatışması Ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13, 26, 113-134.
- KARABEYTAN, L. (2020). Kadın Akademisyenlerde Politik Becerinin İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışması Üzerine Etkisi: Vakıf Üniversiteleri Örneği. *İstanbul Üniversitesi Kadın Araştırmaları Dergisi*, 20, 87-106.
- KARASSVIDOU, E. ve GLAVELI, N. (2015). Work-family balance through border theory lens: the case of a company “driving in the fast lane”. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 34(1), 84-97.
- KARATEPE, O. M. ve BEKTESHI, L. (2008). Antecedents and outcomes of work–family facilitation and family–work facilitation among frontline hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 517-

528.

KARCI, G., YOLDAŞCAN, B. ve OKYAY, R. (2018). Assessment of the Problems and Caregiver Burden of Family Individuals Who Care the Elderly. *Kocaeli Med J*, 7(3), 146-153.

KARCIOĞLU, F. ve ALİOĞULLARI, Z. (2012). Çatışmanın Nedenleri ve Çatışma Yönetim Tarzları İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 26, Sayı: 3-4, 2012, 215-237.

KATEBI, A., HAJIZADEH, M.H., BORDBAR, A. ve SALEHI, A. M. (2022). The Relationship Between “Job Satisfaction” and “Job Performance”: A Meta-analysis. *Glob J Flex Syst Manag*, 23, 21–42. <https://doi.org/10.1007/s40171-021-00280-y>

KAY, A. ve SKARLICKI, D. (2020). Cultivating a conflict-positive workplace: How mindfulness facilitates constructive conflict management. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 159, 8-20.

KAYSER, J. ve KAPLAN, L. (2020). Conflict Management in the ICU. *Concise Definitive Review*, 48(9), 1349-1357.

KELLY, E. L., MOEN, P., OAKES, M. ve FAN, W. (2014). Changing Work and Work-Family Conflict: Evidence from the Work, Family, and Health Network. *American Sociological Review*, 79(3), 485-516.

KENGATHARAN, N. ve KUNATILAKAM, S. (2020). Work-family conflict among female nurses in the healthcare sector. *Int. J. Work Org. Emot*, 11, 213-230.

KIM, S., BOCHATAY, N., RELYEA-CHEW, A. ve BUTTRICK, E. (2017). Individual, interpersonal, and organisational factors of healthcare conflict: A scoping review. *Journal of interprofessional care*, 31(3), 282-290.

KING, R.B., KARUNTZOS, G., CASPER, L.M. ve MOEN, P. (2012). *Work–Family Balance Issues and Work–Leave Policies*. In: Gatchel, R., Schultz, I. (eds) *Handbook of Occupational Health and Wellness*. Handbooks in Health, Work, and Disability. Springer, Boston, MA. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4839-6_15

- KOSSEK, E. ve LAUTSCH, B. (2012). Work–family boundary management styles in organizations: A cross-level model. *Organizational Psychology Review* 2(2), 152-171.
- KOSSEK, E. ve TURNER, B. (2017). Work-Family Conflict and Work-Life Conflict. *Business and Management*, <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190224851.013.52>, 1-22.
- KÖKSALAN, B. ve CELKAN, H. Y. (2018). Evaluation of Professional Definition and Classification. *Turkish Studies*. 13(19), 1219-1233.
- KRIJGSHELD, M., TUMMERS, L. G. ve SCHEEPERS, F. E. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1-17.
- LAUFER, A. ve BITTON, M. (2021). Parents’ Perceptions of Children’s Behavioral Difficulties and the Parent–Child Interaction During the COVID-19 Lockdown. *Journal of Family Issues*, 1-20.
- LIU, J., LAMBERT E.G., JIANG, S. ve ZHANG, J. (2019). International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology. *Exploring the Association Between Work–Family Conflict and Job Involvement*, <https://doi.org/10.1177%2F0306624X19896463>, 1-27.
- LUMINEAU, F., ECKERT, S. ve HANDLEY, S. (2015). Inter-organizational conflicts: Research overview, challenges, and opportunities. *Journal of Strategic Contracting and Negotiation*, 1(1), 42-64.
- MAUNO, S., RUKOLAINEN, M. ve KINNUNEN, U. (2015). Work–family conflict and enrichment from the perspective of psychosocial resources: Comparing Finnish healthcare workers by working schedules. *Applied ergonomics*, 48, 86-94.
- MCLAUGHLIN, L. A. ve BRAUN, K. L. (1998). Asian and Pacific Islander cultural values: considerations for health care decision making. *Health & social work*, 23(2), 116-126.
- MICHELLI, P. ve PAVLOV, A. (2017). What is performance measurement for? Multiple uses of performance information within organizations. *Public*

- Administration*, 12, <https://doi.org/10.1111/padm.12382>, 1-17.
- MIN, J. H., JANG, W., HAN, S. ve KIM, D. (2018). How Conflict Occurs and What Causes Conflict: Conflict Analysis Framework for Public Infrastructure Projects. *J. Manage. Eng.*, 34(4), [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)ME.1943-5479.0000625](https://doi.org/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0000625), 1-14.
- MIO, C., COSTANTINI, A. ve PANFILO, S. (2021). Performance measurement tools for sustainable business: A systematic literature review on the sustainability balanced scorecard use. *Corporate Social Responsibility Environment Management*, 29(2), 367-384.
- MOHAMED, R., EL BADAWEY, T. ve MAGDY, M. (2020). The Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Style Adoption. *International Journal of Business and Economics*, 5(2), 9-23.
- MOHAMMED, A. ve WANG, Q. (2019). Factors contributing job satisfaction and job performance of nurses in the healthcare industry. *International Journal of Humanities and Social Development Research*, 3, 7-23.
- MOLINA, J. (2020). The Work–Family Conflict: Evidence from the Recent Decade and Lines of Future Research. *Journal of Family and Economic*, 42, 4-10.
- MORGANSON, V., LITANO, M. ve O'NEILL, S. (2014). Promoting Work–Family Balance Through Positive Psychology: A Practical Review of the Literature. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(4), 221-244.
- MOSADEGHRAD, A. ve MOJBAFAN, A. (2019). Conflict and conflict management in Iranian hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(3), 550-561.
- MURPHY, S. ve ZAGORSKI, D. (2013). Enhancing Work-Family and Work-Life Interaction: The Role of Management. In *From Work-Family Balance to Work-Family Interaction: Changing the Metaphor*, 47-68. New York: Routledge.
- NAMASIVAYAM, K. ve MOUNT, D. (2004). The Relationship of Work-Family Conflicts and Family-Work Conflict to Job Satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 28(2), 242-250.

- NAMAYANDEH, H., JUHARI, R. ve YAACOB, S. (2011). The Effect of Job Satisfaction and Family Satisfaction on Work- Family Conflict (W-FC) and Family-Work Conflict (F-WC) among Married Female Nurses in Shiraz-Iran. *Asian Social Science*, 7(2), 88-95.
- NETO, M. J., SEQUEIRA, J., MASSANO-CARDOSO, I. ve CHAMBEL, M. J. (2021). Flexibility, cohesion and family satisfaction: The impact of conflict between work and family. *Journal of Family Therapy*, 43(4), 773-792.
- NNAH-UGOANI, J. (2019). Performance Management and Bank Profitability in Nigeria. *Business. Management and Economics Research*, 5(3), 49-56.
- ODLE-DUSSEAU, H., BRITT, T. ve BOBKO, P. (2012). Work–Family Balance, Well-Being, and Organizational Outcomes: Investigating Actual Versus Desired Work/Family Time Discrepancies. *J Bus Psychol*, 27, 331-343.
- OGHAREN, B., EGBULE, E. ve JOY, A. (2022). Management of Interpersonal Conflict Involving Principals and Teachers of Selected Public Secondary Schools in Nigeria. *Journal of Educational and Social Research*, 12(3), 320-336.
- OKEKE, C. (2020). Effective Mediation Strategy as a Means of Conflict Management and Resolution in Sports. *Nigerian Journal of African Studies*, 2(1), 208-220.
- ÖZALP, İ. (1989). ÖRGÜTLERDE ÇATIŞMA. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 81-114.
- ÖZUTKU, H. ve ALTINDİŞ, S. (2013). The relations between work intensity and work-family conflict in collectivist culture: Evidence from Turkish health care professionals. *Journal of Health Management*, 15(3), 361-382.
- PATTUSAMY, M. ve JACOB, J. (2017). The Mediating Role of Family-to-Work Conflict and Work-Family Balance in the Relationship between Family Support and Family Satisfaction: A Three Path Mediation Approach. *Curr Psychol*, 36, 812-822.
- PICHON, F., JOUSSELME, A.-L. ve ABDALLAH, N. (2019). Several Shades of Conflict. *ScienceDirect*, <https://doi.org/10.1016/j.fss.2019.01.014>, 1-22.

- PIRYANI, R. ve PIRYANI, S. (2018). Conflict Management in Healthcare. *Nepal Health Res Counc*, 16(41), 481-482.
- PISZCZEK, M.ve BERG, P. (2014). Expanding the boundaries of boundary theory: Regulative institutions and work–family role management. *Human Relations*, 1-22.
- PLATIS, C., REKLITIS, P. ve ZIMERAS, S. (2015). Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. *Social and Behavioral Sciences*, 175, 480-487.
- POLAT, Ş., KUTLU, L., AY, F. ve AYYILDIZ, H. (2018). Bir üniversite hastanesindeki hemşirelerde iş-aile çatışması ile örgütsel sessizlik ve sosyal destek algısı arasındaki ilişkiler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 9(3), 195-204.
- PRAJOGO, D. (2016). The strategic fit between innovation strategies and business environment in delivering business performance. *International Journal of Production Economics*, 241-249.
- PRENTICE, C. ve THAICHON, P. (2019). Revisiting the job performance – burnout relationship. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(7), 807-832.
- QUI, H. ve FREEL, M. (2019). Managing Family-Related Conflicts in Family Businesses: A Review and Research Agenda. *Family Business Review*, 1-24.
- RAHIM, A. M. (2017). *Managing Conflict in Organizational*. Routledge, 1-14.
- RAIDEN, A. ve RAISANEN, C. (2013). Striving to achieve it all: men and work-family-life balance in Sweden and the UK. *Construction Management and Economics*, 31(8), 899-913.
- RITTIPANT, N., TONGKONG, J., THAMMA-APIROAM, S. ve MINGARIAMARK, S. (2011). Work–family conflict: An investigation of healthcare professionals in Thailand. *Internafional Proceedings of Economic Development & Research*, 8, 64-68.
- ROTHEN, H., STRICKER, K. ve HEYLAND, D. (2010). Family satisfaction with

- critical care: measurements and messages. *Current Opinion in Critical Care*, 16(6), 623-631.
- ROYEEN, C. (2002). Occupation Reconsidered. *Occupational Therapy International*, 9(2), 111-120.
- SANDALL, H., SILVA, L. ve QUEIROGA, F. (2022). A Comprehensive Approach to Job Performance in the Service Sector: A Systematic Literature Review. *Brazilian Administration Review*, 19(2), 1-24.
- SANZ-VERGEL, A., DEMEROUTI, E., MORINO-JIMENEZ, B. ve MAYO, M. (2010). Work-family balance and energy: A day-level study on recovery conditions. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 118-130.
- SCABINI, E. ve MANZI, C. (2011). Family Processes and Identity. *Handbook of Identity Theory and Research*, 23, 565-584.
- SCHUCK, A., VLIEGENTHART, R. ve DE VREESE, C. (2016). Who's Afraid of Conflict? The Mobilizing Effect of Conflict Framing in Campaign News. *Cambridge University Press*, 46(1), 177-194.
- SCHULTZ, J. B. ve HENDERSON, C. (1985). Family satisfaction and job performance: Implications for career development. *Journal of career development*, 12(1), 33-47.
- SHEINER, L. ve MALINOVSKAYA, A. (2016). Measuring productivity in healthcare: an analysis of the literature. *Hutchins center on fiscal and monetary policy at Brookings*, 1-31
- SHMAILAN, A. (2016). The relationship between job satisfaction, job performance and employee engagement: An explorative study. *Issues in Business Management and Economics*, 4 (1), 1-8.
- SIDANI, Y. ve AL HAKIM, Z. (2012). Work-family conflicts and job attitudes of single women: a developing country perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(7), 1376-1393.
- SKINNER, K. (1980). Conflict and Command in a Public Corporation in Japan. *Journal of Japanese Studies*, 6, 301-329.

- SMITH, K. (1989). The Movement of Conflict in Organizations: The Joint Dynamics of Splitting and Triangulation. *Administrative Science Quarterly*, 34(1), 1-20.
- SOLTANI, I., HAJATPOUR, S., KHORRAM, J. ve NEJATI, M. H. (2013). Investigating the effect of role conflict and role ambiguity on employees' job stress: Articulating the role of work-family conflict . *Management Science Letters*, 3 , 1927-1936.
- SPAHO, K. (2013). *Organizational communication and conflict management. Management*, 18, 103-118.
- SPEIR, J. ve NASH, T. (1995). *The Use of Standarts in Performance Measurement. IEE Colloquium on Measures of Performance - The Best Thing Since Sliced Bread'*? (s. 1-7). Londra, Birleşik Krallık: IET.
- STEIBER, N. (2009). Reported Levels of Time-based and Strain-based Conflict Between Work and Family Roles in Europe: A Multilevel Approach. *Soc Indic Res*, 93, 469-488.
- ŞAHİN, S. ve YOZGAT, U. (2021). Work–family conflict and job performance: mediating role of work engagement in healthcare employees. *Journal of Management & Organization*, 1-20.
- TAŞDELEN-KARÇKAY, A. ve BAKALIM, O. (2017). The mediating effect of work–life balance on the relationship between work–family conflict and life satisfaction. *Australian Journal of Career Development*, 26(1), 3-13.
- TERRY, D. L. ve WOO, M. J. (2021). Burnout, job satisfaction, and work-family conflict among rural medical providers. *Psycholog. Health & Medicine*, 26(2), 196-203.
- THAKORE, D. (2013). Conflict and Conflict Management. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 8(6), 7-16.
- THIELMAN, I. ve BÖHM, R. (2016). Who Does (Not) Participate in Intergroup Conflict?. *Social Psychological and Personality Science*, 7(8), 778-787.
- THOMAS, B. ve BARON, J. (1994). Evaluating Knowledge Worker Productivity:

- Literature Review. *Construction Engineering Research Laboratories*, 1-40.
- TIMS, M., BAKKER, A. ve DERKS, D. (2014). Job crafting and job performance: A longitudinal study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 914-928.
- TO, A. T., TRAN, T. S., NGUYEN, K. O. ve HOANG, V. T. (2021). Applying Conflict Management Styles to Resolve Task Conflict and Enhance Team Innovation. *Emerging Science Journal*, 5(5), 667-677.
- TOTH-KIRALY, I., MORIN, A. ve SALMELA-ARO, K. (2020). A longitudinal perspective on the associations between work engagement and workaholism. *Work & Stress*, 1-30.
- TUNÇ, C., HANDAN, A. ve BAYHAN-KARAPINAR, P. (2020). Akıllı Telefon Kullanımı – Çalışan İyi Oluş Hali İlişkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi. *Journal of Organizational Behavior Review*, Cilt/Vol.: 2, Sayı/Is.:1, 31-48.
- UNRUH, L. Y., RAFFENAUD, A. ve FOTTLER, M. (2016). Work-family conflict among newly licensed registered nurses: a structural equation model of antecedents and outcomes. *Journal of Healthcare Management*, 61(2), 129-145.
- ÜNGÜREN, E., CENGİZ, F. ve ALGÜR, S. (2009). İş Tatmini ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 36-38.
- VALENTE, S. ve LOURENÇO, A. (2020). Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management. *Emotional Intelligence and Conflict Management*, 5(5), 1-10.
- VAN DER KAM N. A., JANSSEN, O. VAN DER VEGT, G. S. ve STOKER, J. I. (2014). The role of vertical conflict in the relationship between leader self-enhancement and leader performance. *The Leadership Quarterly*, 25(2), 267-281.
- VAN DER KOLK, B. (2022). Numbers Speak for Themselves, or Do They? On Performance Measurement and Its Implications. *Business & Society*, 61(4),

813-817.

- VAROĞLU, D. (2013). Örgütlerde çatışma. *Kırel, ÇA, ve Ağlargöz O.(Editörler), Örgütsel Davranış içinde (119-127)(İkinci baskı)*. Ankara: Saray Matbaacılık.
- VASILIEV, V., ALEKSANDROVA, S. ve ALEKSANDROV, M. (2017). *Integration of Quality Management and Digital Technologies. 2017 International Conference "Quality Management,Transport and Information Security, Information Technologies" (IT&QM&IS), 454-456)*. St. Petersburg, Russia: IEEE.
- WATTIS, L., STANDING, K. ve YERKES, M. (2013). Mothers and work-life balance: exploring the contradictions and complexities involved in work-family negotiation. *Community, Work & Family*, 16(1), 1-19.
- WEIGEL, D. J. (2008). The concept of family: An analysis of laypeople's views of family. *Journal of Family Issues*, 29(11), 1426-1447.
- WIEVIORKA, M. (2013). Social conflict. *Current Sociology Review Article*, 61(5-6), 696-713.
- WRIGHT, S., KACMARSK, J., FIRSICK, D. ve JENKINS-GUARNIERI, M. (2020). Family Influences on College Students' Anticipated Work-Family Conflict, *Social Self-Efficacy, and Self-Esteem. The Career Development Quarterly*, 68, 112-128.
- YAMANE, T. (2001). Temel Örnekleme Yöntemleri. Çeviren: ESİN A., BAKIR M. A., AYDIN C. ve GÜRBÜZSEL E. *İstanbul: Litaratür Yayınları*. 116-117.
- YANG, N., CHEN, C. C., CHOI, J. ve ZOU, Y. (2000). Sources of work-family conflict: A Sino-US comparison of the effects of work and family demands. *Academy of Management journal*, 43(1), 113-123.
- YAVAŞ, U., BABAKUŞ, E. ve KARATEPE, O. (2008). Attitudinal and behavioral consequences of work-family conflict and family-work conflict Does gender matter?. *International Journal of Service Industry Management*, 19(1), 7-31.
- YUKL, G. (2008). How leaders influence organizational effectiveness. *The*

Leadership Quarterly, 19, 708-722.

ZAMAN, N., MEMON, K. N., ZAMAN, F. ve KHAN, K. Z. (2021). Role of emotional intelligence in job performance of healthcare providers working in public sector hospitals of Pakistan. *Journal of Mind and Medical Sciences*, 8(2), 245-251.

ZHANG, J. ve LIU , Y. (2011). Antecedents of Work-Family Conflict: Review and Prospect. *International Journal of Business and Management*, 6(1), 89-103.

ZHOU, Z., EATOUGH, E. ve CHE, X. (2020). Effect of Illegitimate Tasks on Work-to-Family Conflict through Psychological Detachment: Passive Leadership as a Moderator. *Journal Pre-proof*, <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103463>, 1-44.

E-Kaynaklar

<https://sozluk.gov.tr/> 13.04.2022

<https://sozluk.gov.tr/> 19.04.2022)



EKLER

Bölüm 1

- 1- **Cinsiyetiniz:** ☐ Kadın ☐ Erkek
- 2- **Yaşınız:** ☐ 18-30 ☐ 31-45 ☐ 46-60 ☐ 60 ve üzeri
- 3- **Aylık Geliriniz:** ☐ ≤ asgari ücret TL ☐ 6000-9000
☐ 9001-12000 ☐ 12001 ve üzeri
- 4- **Görev / Unvan (Belirtiniz) :**
- 5- **Eğitim durumu:** ☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Üniversite
☐ Y. Lisans ☐ Tıpta Uzmanlık veya Doktora
- 6- **İşyerinde günlük çalışma süresi**
☐ 5 ve altı saat ☐ 6-10 saat ☐ 11-15 saat ☐ 16 ve üzeri
- 7- **Kaç Yıldır Çalışmaktasınız (mesleki tecrübeniz) :**
☐ 5 ve altı ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 ☐ 16-20 ☐ 21 ve üstü
- 8- **Çalışma Saati düzeni:**
☐ Düzenli 08:00- 17:00 ☐ Vardiyalı ☐ Düzensiz ☐ Diğer
- 9- **Medeni Durumunuz**
☐ Evli ☐ Bekar
- 10- **Eşinizin Çalışma Durumu:**
☐ Çalışıyor ☐ Çalışmıyor ☐ Eşim Yok
- 11- **Eşinizin haftalık çalışma saati:**
☐ 40 saat ve daha az ☐ 40 saatten fazla ☐ Eşim Çalışmıyor
☐ Eşim Yok
- 12- **Çocuk sayısını**
☐ Yok ☐ 1-2 ☐ 3 ve daha fazla
- 13- **Anne ve / veya babanız sağ mı?**
☐ Evet ☐ Hayır
- 14- **Evde size yardım edecek biri var mı?**
☐ Evet ☐ Hayır

Bölüm 2

İşin Tanımlanması ve İş Üzerindeki Hakimiyet Durumu

Aşağıda hazırlanmış olan ölçekler, işinizi ve sizi tanımlamaya yönelik ölçekleri ifade eder. İfadeleri derecelendirirken 1’den 5’e kadar (**1 Kesinlikle Katılmıyorum - 5 Kesinlikle Katılıyorum**) değer veriniz. Size uygun ölçeğe “X” işareti koyarak, işaretleyin. Teşekkür ederim.

No	İFADELER	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kayıtsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	İş sorumluluğum üzerindeki kontrol düzeyim yeterince iyidir.					
2	Çalışma saatlerimdeki esnekliği kendim düzenleyebilirim.					
3	Çalışmalarımı etkileyen ailevi sorunlar ile karşılaştığım zaman eşimdendestek alırım.					
4	Ailemi etkileyen iş ile ilgili sorunlarla karşılaştığım zaman eşimden destek alırım.					
5	Ailemi etkileyen iş ile ilgili sorunlarla karşılaştığım zaman aile bireylerinden ve arkadaşlarımdan destek alırım.					
6	İşimi etkileyen ailem ile ilgili sorunlarla karşılaştığım zaman aile bireylerinden ve arkadaşlarımdan destek alırım.					
7	Ailemi etkileyen iş ile ilgili sorunlarla karşılaştığım zaman patronumdan/yöneticimden yeterli ölçüde destek alırım.					
8	İşimi etkileyen ailevi sorumluluklarım ile ilgili sorunlarla karşılaştığım zaman patronumdan/yöneticimden yeterli ölçüde destek alırım.					

Aile – İş Çatışmasında Öz Yeterlik Ölçeği

Lütfen aşağıdaki davranışları başarıyla yürütüp yürütemeyeceğinizle ilgili kendinize olan güveninizi, uygun ölçeğe “X” işareti koyarak, işaretleyin (**1 Kesinlikle Katılmıyorum - 5 Kesinlikle Katılıyorum**)” iş” ve “çalışma” kelimeleri ücretli olarak çalıştığınız işinizle ilgili tüm aktiviteleri kapsamaktadır. “Aile” kelimesi ise aile hayatı, eş/partner olmanız ve ev hayatıyla ilgili mülkiyetinizdeki her şeyi kapsamaktadır.

No	İFADELER	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kayıtsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	İşle ilgili sorumluluklarımı ailevi sorumluluklarımı etkilemeden yerine getirebilirim.					
2	Ailevi yükümlülüklerimi, işim ile ilgili acil vazifelerim etkilemeden yerine getirebilirim.					
3	Aile hayatıma etki eden iş ile ilgili sorunlarla baş edebilirim.					
4	Zor ve sıkıcı iş hayatıma rağmen tüm ailevi sorumluluklarımı yerine getirebilmekteyim.					
5	Aile hayatımın etkilediği iş ile ilgili olayların üstesinden gelebilirim					
6	Zor ve sıkıcı bir iş gününün ardından etkili bir şekilde ailedeki rolümü üstlenebilirim.					
7	Ailem ile ilgili ağır sorumluluklarım olsa bile işime gereken önemi veririm					
8	Ailevi birçok zorlukla mücadele etmeme rağmen işimde başarılı olabilirim.					
9	İşim ile ilgili ağır sorumluluklarım olsa bile aileme gereken önemigösterebilirim.					
10	İşime ve işimle ilgili görevlerime, ailevi problemlerime rağmen yoğunlaşıp gereken önemi gösterebilirim.					

İş –Aile Çatışma Ölçeği

No	İFADELER	Kesinlikle	Katılmıyorum	Kayıtsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	İşim ile ilgili gereksinimler ev ve aile hayatımla çatışmaktadır.					
2	İşime ayırdığım zaman, ailevi sorumluluklarımı yerine getirmemi engelliyor.					
3	Evde yapmak istediklerimi işimin bana yüklediği sorumluluklar ve taleplerden dolayı yapamıyorum.					
4	İş stresi, ailevi görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırıyor.					
5	İşimle ilgili görevlerim nedeniyle, ailesel aktivitelerde değişiklik yapmak zorunda kalıyorum.					

Ailenin Tatmini

Aşağıda katılacağınız veya katılmayacağınız beş ifade var. 1’den 5’e kadar olan aşağıdaki ölçeği kullanarak her birine ne kadar katıldığınızı uygun ölçeğe “X” işareti koyarak, işaretleyin (1 Kesinlikle Katılmıyorum - 5 Kesinlikle Katılıyorum) ” iş” ve “çalışma” kelimeleri ücretli olarak çalıştığınız işinizle ilgili tüm aktiviteleri kapsamaktadır. “Aile” kelimesi ise aile hayatı, eş/partner olmanız ve ev hayatıyla ilgili mülkiyetinizdeki her şeyi kapsamaktadır.

No	İFADELER	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kayıtsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Çoğunlukla istekli bir şekilde eve gidiyorum					
2	Aile hayatımdan hoşnutum.					
3	Gerçek mutluluğu aile hayatında buldum.					
4	Aile hayatımdan hoşnutluğum toplumsal ortalamanın üzerindedir.					

İşteki Performans

No	İFADELER	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kayıtsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	İşimi yapmaktan huzur duyuyorum					
2	İşimde tam performansla çalışırım					
3	İş yerimde performans değerlendirmesi gerçekçi ve adildir					
4	İşimdeki performansım kriterleri karşılamakta ve aşmaktadır					
5	Çalıştığım iş bana çok şey katıyor					
6	Çalıştığım yerde mutluyum					

ÖZGEÇMİŞ

