

T.C.

BARTIN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

**İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI, İŞGÖREN PERFORMANSI VE İŞ STRESİ ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: KONAKLAMA İŞLETMESİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN

NİLÜFER ŞAHİN

DANIŞMAN

YRD. DOÇ. DR. AYHAN KARAKAŞ

BARTIN-2017

T.C.

BARTIN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI, İŞ GÖREN PERFORMANSI VE İŞ
STRESİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: KONAKLAMA
İŞLETMESİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN

Nilüfer ŞAHİN

DANIŞMAN

Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ

“Bu tez/....../201.. tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği /
Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

Jüri Üyesi	İmza
Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ	
Doç. Dr. Yasin BOYLU	
Doç. Dr. Şaban ESEN	

KABUL VE ONAY

Nilüfer Şahin tarafından hazırlanan “İş-Aile Yaşam Çatışması, İşgören Performansı ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı bu çalışma .../.../2017 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oy birliği/oy çokluğu ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ

Üye : Doç. Dr. Yasin BOYLU

Üye : Doç. Dr. Şaban ESEN

Bu tezin kabulü Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun .../.../... tarih ve Sayılı kararıyla onaylanmıştır.

Yrd. Doç. Dr. M. Said CEYHAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

BEYANNAME

Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre, Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ danışmanlığında hazırlamış olduğum “İş-Aile Yaşam Çatışması, İşgören Performansı ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı yüksek lisans tezimin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

.../.../2017

Nilüfer ŞAHİN

ÖN SÖZ

Kurum içinde faaliyet gösteren çalışanların yaşam olayları ve bu olayların etkisi altında gösterdikleri performanslar, hem çalışanların hem de kurumların geleceği için önemli bir konu olarak görülmektedir. Turizm sektörünün temel yapıtaşını oluşturan konaklama işletmeleri ve bu işletmelerin çalışanları, müşterilerle fiziksel olarak bir arada bulunup hizmet verdiklerinden öncelikle kendilerini her açıdan iyi hissetmelidir. İş-aile yaşam çatışması yaşayan, iş stresine maruz kalan ve kötü performans sergileyen çalışanlarla başarılı sonuçlara ulaşmak mümkün görülmemektedir. Değişkenler bu açıdan önem taşımaktadır.

“İş-Aile Yaşam Çatışması, İşgören Performansı ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı bu tez çalışmasında ilk günden son güne kadar anlayışı, bilgisi ve tecrübesi ile desteğini hiç esirgemeyen değerli danışman hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ başta olmak üzere yüksek lisans eğitimim boyunca emeği geçen çok değerli hocalarıma saygı, sevgi ve teşekkürlerimi sunarım. Yüksek lisans eğitimim süresince desteklerini hiç esirgemeyen ve yanımda olan Bartın Üniversitesi İİBF Dekan Yardımcıları Sayın Yrd. Doç. Dr. Ramazan ARSLAN ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Hande KÜÇÜKÖNDER’e saygı, sevgi ve teşekkürlerimi sunarım. Çalışma süresince takıldığım her konuda danıştığım ve benden yardımını esirgemeyen çok değerli hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Ahmet ÖZTEL’e ve Sayın Doç. Dr. Şaban ESEN’e saygı, sevgi ve teşekkürlerimi sunarım.

Lisans eğitimimde bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım, yüksek lisans eğitimim sürecinde de ilgi ve desteğini esirgemeyen Giresun Üniversitesi’nden Sayın Yrd. Doç. Dr. İpek CEBECİ’ye saygı, sevgi ve teşekkürlerimi sunarım.

Birçok kurumun çalışanlarının katılımı ile gerçekleştirilen bu çalışmada gerekli katılımın sağlanması için desteğini esirgemeyen, yoğun iş temposu içinde vakitlerini ayırarak çalışmanın hazırlanmasına katkı sağlayan ve destekte bulunan Ordu, Giresun, Trabzon illerinde bulunan konaklama işletmesi çalışanlarına saygı, sevgi ve teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak maddi ve manevi desteklerini hep yanımda hissettiğim, bugünlere gelmemi sağlayan BABAMA, ANNEME, ABLALARIMA ve EŞLERİNE teşekkür ederim.

Nilüfer ŞAHİN

Bartın, 2017

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

İş-Aile Yaşam Çatışması, İşgören Performansı ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

Nilüfer ŞAHİN

Bartın Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ

Bartın-2017, Sayfa: XV+115

Günümüzde iş dünyası üzerinde etkisi bulunan konulardan biri çalışanların iş yaşamları ile aile yaşamları arasında bulunan ilişkidir. Bu çalışma konaklama işletmesi çalışanlarının yaşamakta olduğu iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve işgören performansı arasında bulunan ilişkiyi incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılmak üzere üç ölçekli anket formu oluşturulmuştur. Bu anket formu bahsedilen değişkenlerin ölçülmesi amacıyla kullanılmıştır. Çalışma Doğu Karadeniz Bölgesi'nde bulunan 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmesi çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilere paket programlar aracılığı ile frekans analizi, kruskal wallis testi, mann-whitney u testi, korelasyon analizi, regresyon analizi, yol analizi ve aracı etki analizleri uygulanmıştır. Araştırmada uygulanan analizler sonucunda; aile-iş çatışmasının işgören performansı üzerine etkisi olduğu, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının iş stresi üzerine etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanı sıra iş-aile çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresinin tam aracılık rolü olduğu, aile-iş çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresinin aracılık rolü olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bazı demografik değişkenlere göre iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve işgören performansının farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi, işgören performansı, konaklama işletmesi çalışanları

ABSTRACT

M. Sc. Thesis

Investigating the Relation of Work-Family Conflict, Employee Performance and Work Stress: A Research on Accommodation Businesses Employees

Nilüfer ŞAHİN

Bartın University

Institute of Social Sciences

Department of Business

Thesis Advisor: Asst. Prof. Dr. Ayhan KARAKAŞ

Bartın-2017, Page: XV+115

One of the topics that have an effect on today's business world is the relation between the professional and family life of employees. This study has been conducted with the aim to investigate the relation of work-family conflict, family-work conflict, work stress and employee performance. A questionnaire form with three scales was prepared to be used in the research. This questionnaire form is used with an aim to measure the mentioned variables. The research is conducted on employees of 3,4 and 5 star accommodation businesses in the East Black sea Region. By means of package tours, frequency analysis, the Kruskal Wallis test, Mann-Whitney U test, correlation analysis, regression analysis, path analysis and intermediary effect analyses have been applied. As a result of the analyses it has been concluded that work-family conflict has an effect on employee performance, and that work-family conflict and family-work conflict have an effect on work stress. It has also been found that work stress plays a full intermediary role in the effect of work-family conflict on employee performance, but that it has no intermediary role in the effect of family-work conflict on employee performance. It has been determined that work-family conflict, family-work conflict, work stress and employee performance have shown differences in some demographic variables.

Key Words: Work-family conflict, family-work conflict, work stress, employee performance, accommodation business employees

İÇİNDEKİLER

SAYFA

KABUL VE ONAY	ii
BEYANNAME.....	iii
ÖN SÖZ.....	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar DİZİNİ.....	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiii
EKLER DİZİNİ	xiv
SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ	xv
GİRİŞ.....	1
1.Araştırmanın Amacı.....	1
2.Araştırmanın Önemi	1
3.Araştırmanın Kısıtları.....	2
4.Araştırma Yöntemi.....	3
BÖLÜM I İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI	4
1.1.İş Aile Yaşam Çatışması İle İlgili Kavramlar	4
1.1.1. Rol kavramı ve Rol Çatışması	4
1.1.2. İş-Aile Yaşam Çatışması Kavramı.....	5
1.2. İş-Aile Yaşam Çatışması Türleri	6
1.2.1.Zaman Esaslı İş-Aile Yaşam Çatışması.....	6
1.2.2.Gerilim Esaslı İş-Aile Yaşam Çatışması	7
1.2.3.Davranış Esaslı İş-Aile Yaşam Çatışması.....	7
1.3.İş-Aile Yaşam Çatışması Kuramları.....	8

1.3.1. Akılcı Bakış Açısı Kuramı	8
1.3.2. Telafi Kuramı	9
1.3.3. Çatışma Kuramı	9
1.3.4. Taşma Saçılma Kuramı.....	10
1.3.5. Katkı Kuramı.....	11
1.4. İş-Aile Yaşam Çatışmasına Neden Olan Faktörler	11
1.4.1. İş-Aile Yaşam Çatışmasına Neden Olan Kişisel Faktörler	11
1.4.2. İş-Aile Yaşam Çatışmasına Sebep Olan Aile İle İlgili Faktörler	15
1.4.3. İş-Aile Yaşam Çatışmasına Sebep Olan İş İle İlgili Faktörler	18
1.5. İş-Aile Yaşam Çatışmasının Sonuçları	20
1.6. İş-Aile Yaşam Çatışması ve Dengenin Önemi	22
BÖLÜM II İŞ STRESİ	24
2.1. İş Stresi İle İlgili Kavramlar	24
2.1.1. Stres ve İş Stresi Kavramları.....	24
2.2. Stresle Başa Çıkma	26
2.2.1. Stresle Başa Çıkmada Bireysel Stratejiler.....	27
2.2.2. Stresle Başa Çıkabilmede Örgütsel Stratejiler.....	28
2.3. Stresin Belirtileri	29
2.4. Stres Kaynakları	30
2.4.1. Bireyin Kendisiyle İlgili Stres Kaynakları	31
2.4.2. Bireyin İşle İlgili Stres Kaynakları.....	32
2.4.3. Bireyin Çevresiyle İlgili Stres Kaynakları	32
2.5. Stresin Aşamaları	33
2.5.1. Alarm Aşaması	33
2.5.2. Direnç aşaması	34
2.5.3. Tükenme Aşaması	34
2.6. Stresin Etkileri ve Sonuçları	35

BÖLÜM III İŞGÖREN PERFORMANSI	39
3.1.Performans, İş performansı, İşgören Performansı Kavramları	39
3.2.Performans Değerleme.....	40
3.2.1.Performans Değerlemenin Amaçları.....	41
3.2.2. Performans Değerleme Süreci	44
3.2.3.Performans Değerleme Yöntemleri.....	44
3.2.3.1.Grafik Derecelendirme Yöntemi	45
3.2.3.2.Sıralama Yöntemi.....	46
3.2.3.3.İkili Karşılaştırma Yöntemi.....	46
3.2.3.4.360 Derece Performans Değerleme Yöntemi.....	47
3.2.3.5.Derecelendirme(Puanlama) Yöntemi	47
3.2.3.6.Kritik Olay Yöntemi.....	48
3.2.3.7. Zorunlu Dağılım Değerleme Yöntemi	49
3.2.3.8.Zorunlu Seçim Yöntemi	49
3.2.3.9. Amaçlara Göre Değerleme Yöntemi	50
3.2.3.10.Diğer Performans Değerleme Yöntemleri.....	51
3.3.İşgören Performansının Önemi	52
BÖLÜM IV BULGULAR.....	54
4.1.İş Aile Yaşam Çatışması, İş Stresi, İşgören Performansı Arasında Bulunan İlişkileri Gösteren Çalışmaların İncelenmesi	54
4.2.Araştırma Modeli ve Araştırma Hipotezleri.....	56
4.2.1.Araştırma Modeli.....	56
4.2.2.Araştırma Hipotezleri.....	57
4.3.Materyal ve Yöntemler	58
4.3.1.Veritoplama Aracı.....	58
4.3.2.Evren ve Örneklem.....	59
4.4.Verilerin Analizi	63

4.5.Bulgular ve Yorumlar.....	65
4.5.1.Güvenilirlik Testleri.....	65
4.5.2.Araştırma Örneklemine İlişkin Demografik Özelliklerin Sınıflandırılması	66
4.5.3.Mann-Whitney U Test Sonuçları.....	69
4.5.4.Kruskal-Wallis Test Sonuçları.....	70
4.5.5.Korelasyon Analizi.....	84
4.5.6.Regresyon Analizi	87
4.5.7.Yol Analizi	88
4.6.Aracı Etki	90
4.6.1.İş-Aile Çatışmasının İşgören Performansını Etkilemesinde Stresin Aracılık Rolü.....	91
4.6.2.Aile-İş Çatışmasının İşgören Performansını Etkilemesinde Stresin Aracılık Rolü.....	92
BÖLÜM V TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER.....	95
KAYNAKLAR.....	101
EKLER	112
ÖZGEÇMİŞ.....	115

TABLolar DİZİNİ

Tablo	Sayfa
No	No
1 Ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları.....	59
2 Türkiye’de oda ve yatak başına düşen personel sayısı.....	60
3 Evrenle ilgili değerler.....	61
4 İş-aile çatışması, iş stresi, işgören performansı güvenilirlik istatistiği.....	65
5 Araştırma evrenine ilişkin demografik bilgiler.....	66
6 Boyutların ortalamalarının cinsiyete göre farklılıklarının incelenmesi	69
7 Boyutların ortalamalarının medeni duruma göre farklılıklarının incelenmesi	70
8 Boyutların ortalamalarının yaşa göre farklılıklarının incelenmesi.....	71
9 Boyutların ortalamalarının çocuk sayısına göre farklılıklarının incelenmesi.....	72
10 Boyutların ortalamalarının eğitim durumuna göre farklılıklarının incelenmesi.....	74
11 Değişkenlerin kurumda sahip olunan pozisyona göre ilişkileri.....	75
12 Boyutların ortalamalarının kurumda sahip olunan ünvana göre farklılıklarının incelenmesi.....	77
13 Değişkenlerin gelir seviyesine göre ilişkileri.....	78
14 Boyutların ortalamalarının kurumda çalışılan toplam süreye göre farklılıklarının incelenmesi.....	80
15 Boyutların ortalamalarının çalışma saatlerine göre farklılıklarının incelenmesi.....	81
16 Boyutların ortalamalarının turizm sektöründe toplam çalışılan süreye göre farklılıklarının incelenmesi.....	83
17 Korelasyon analizi sonuçları.....	85

18	Regresyon analizi sonuçları.....	87
19	Model uyum tablosu.....	90
20	İş-aile çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresin aracılık rolü.....	91
21	Aile-iş çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresin aracılık rolü.....	93
22	Araştırma hipotezlerinin değerlendirilmesi.....	94

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil	Sayfa
<u>No</u>	<u>No</u>
1 Araştırma modeli.....	57
2 Yol analizi sonuçları.....	89
3 Aracı etki modeli.....	90

EKLER DİZİNİ

Ek	Sayfa
No	No
1 Anket formu.....	112
2 Özgeçmiş formu.....	115

SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

İAYÇ : İş-Aile Yaşam Çatışması

İAÇ : İş-Aile Çatışması

AİÇ : Aile-İş Çatışması

İİBF : İktisadi İdari Bilimler Fakültesi

GİRİŞ

Aile kavramı geçmişten günümüze önemini taşıyarak gelen, günümüzde de büyük öneme sahip olmaya devam eden kavramlardan biridir. Bireyin yaşam sürecinde sahip olabileceği aile yapısı ile yaşamını kaliteli şekilde geçirmek için çaba gösterdiği iş yaşamı arasında kimi zaman çatışmalar oluşabilmektedir. Gün geçtikçe iş yaşamının daha karmaşık bir hal alması ve bireyin artan iş sorumlulukları nedeniyle aile yaşamı etkilenebilmektedir. Bunun tam tersi şekilde aile yaşamında ortaya çıkabilen karmaşık durumlar nedeniyle iş yaşamı da çeşitli şekillerde etkilenebilir. Söz konusu olan çatışmanın yanında iş stresi ve işgören performansı da göze çarpan etmenlerdendir.

Kurum için önemli konulardan biri performansı etkileyen unsurların kontrol altında tutulmasıdır. İş yaşamları ve aile yaşamları arasında dengeyi kuramayan çalışanların karşı karşıya kalacağı çatışma durumları ve çatışma durumunun doğuracağı sonuçlar bireyin kendi için olduğu kadar içinde faaliyet gösterdiği örgüt içinde önemlidir (Çakmak Doruk, 2008, s. 1). Bu yüzden örgüt içinde, bahsedilen bu değişkenler konusunda kontrollü davranmak örgütün devamlılığı adına dikkat edilmesi gereken önemli konulardandır.

1.Araştırmanın Amacı

Bireyler ev dışı yaşamlarının çoğunu iş alanları içerisinde geçirmektedir. Bu kadar fazla vakit harcanan iki alan arasında kurulan dengenin açıklanması arada oluşabilecek çatışmaların neler olabileceği ve bu çatışmaların iş stresi ve işgören performansı ile ilişkilerinin nasıl olduğunun açıklanması amacıyla yapılan bu çalışmada, söz konusu olan faktörlerin birbirleri ile etkileşimlerinin açıklanması amaçlanmıştır. Bu çalışmanın temel amacı konaklama işletmesi çalışanlarının iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve işgören performansının birbirleri üzerine etkilerinin incelenmesidir. Bu temel amaç çerçevesinde değişkenlerin bazı sosyo-demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin ortaya konulması amaçlanmıştır.

Bahsedilen amaçlar doğrultusunda çeşitli hipotezler ortaya konulmuş, yapılan araştırmalar sonucunda hipotezler sınanmıştır.

2.Araştırmanın Önemi

Örgütlerin başarılı bir şekilde varlıklarını sürdürüp faaliyetlerine devam etmesi için çalışanların emeği ve katkısı önemli etkenlerdendir. Turizm sektöründe emek-yoğun yapının

varlığından dolayı diğer çalışma alanlarına göre, işgörenler daha fazla önem taşımaktadır. Bireyler aile yaşamında ve iş yaşamında çeşitli rollere sahiptir ve bu rollerin etkilerini taşımaktadırlar. İş ve aile rollerinin gerekliliklerini aynı anda gerçekleştirmesi gereken birey zaman içinde çeşitli zorluklarla karşı karşıya olabilmektedir.

Bireyler yaşamlarını sürdürmek için yaşam sürelerinin belirli bir dönemini çeşitli iş alanlarına dahil olarak geçirmektedir. Ev ortamında olduğu kadar iş ortamında da vakit harcamak durumunda olan bireyler için, aile hayatı da iş hayatı da büyük öneme sahiptir. Büyük öneme sahip olan bu iki yaşam alanı arasında dengenin bozulması sonucunda iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması olmak üzere, çatışmalar yaşanabilmektedir. Meydana gelen çatışmalar bireylerin iş stresi yaşamalarına sebep olmasının yanı sıra işgören performansı da etki altında kalabilmektedir. Bu şekilde ortaya çıkan problemlerin belirlenmesi, önüne geçilmesi, yani bireylerin bir denge durumunu sağlaması büyük önem taşımaktadır.

Bahsedilen değişkenleri farklı şekillerde ele almış olan birçok çalışma bulunmaktadır. Çatışma kavramı birçok farklı değişkenle birlikte farklı meslek grupları üzerinde incelenmiştir. İş-aile yaşam çatışmasının iki boyutu ile iş stresi ve işgören performansını aynı başlık altında inceleyen araştırma sayısı sınırlıdır. Bu çalışmada bu değişkenler arasında bulunan ilişki incelenmiştir. Araştırmanın gelecekte yapılacak olan çalışmalara örnek olması ve farklı bakış açısı getirmesi amaçlanmıştır. Araştırma uygulama alanı bakımından da öneme sahiptir. Uygulanan meslek grubu bakımından da önem taşıyan bir çalışmadır. Çok sayıda insanın istihdam edildiği turizm sektöründe bireylerin karşı karşıya geldiği konular ve sorunlar büyük önem taşımaktadır. Araştırma sonucunda elde edilen bilgiler, araştırmacılar ve yöneticiler için bazı öneriler ortaya koyması ve değerlendirilmesi bakımından katkı sağlayacaktır. Araştırma bulguları sonucunda ortaya faydalı sonuçlar çıkacağı düşünülmekte ve literatüre olumlu katkılar sağlaması ümit edilmektedir.

3.Araştırmanın Kısıtları

Konaklama işletmesi çalışanlarının iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve işgören performansını ölçmeye yönelik yapılan çalışmada maliyet ve zaman kısıtlılıkları nedeniyle sadece belirlenen bir bölgede faaliyet gösteren konaklama işletmesi çalışanları ele alınmış, tüm Türkiye’de faaliyet gösteren konaklama işletmesi çalışanları örnekleme dahil

edilememiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda meslek dalında faaliyet gösteren tüm çalışanları genellemek yerine bölgesel olarak inceleme yoluna gidilmiştir.

Bunun yanı sıra bazı konaklama işletmesi yöneticileri çalışanlarının bu tarz çalışmalara katılmasına izin vermediğinden, bazı kurumların çalışanları ile iletişime geçilememiştir. Bazı kurumlarınsa sezonluk işçi çalıştırması ve bu çalışanların yılın her döneminde işletmede bulunmaması da kısıtlılıklardan biridir.

Aynı zamanda bir veri toplama yöntemi olan anket uygulamanın oluşturduğu sınırlılıklar bu çalışma içinde geçerli bir sınırlılıktır.

4.Araştırma Yöntemi

Bu araştırmada nicel yöntemlerden anket yöntemi tercih edilmiş, belirlenen evrenden örnekleme dahil olması gereken kişilerin ankete katılımı sağlanmıştır. Elde edilen veriler çeşitli paket programlar aracılığı ile analiz edilmiş ve çeşitli sonuçlara ulaşılmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde iş-aile yaşam çatışması ile ilgili kavramlar açıklanmış. Konuyla ilgili bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde iş stresi ile ilgili kavramlar açıklanmış. Konuyla ilgili çeşitli bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın dördüncü bölümünde ise işgören performansı konusu işlenmiş, konuyla ilgili gerekli bilgiler sunulmuştur. Çalışmanın beşinci bölümünde; konuyla ilgili daha önce yapılan çalışmalar incelenmiş ve konuyla ilgili edinilen bilgiler ışığında çeşitli analizlere yer verilmiştir. Bu bölümde hangi analiz yöntemlerinin uygulandığına, hangi istatistiksel yöntemlerin kullanıldığına, analiz sonuç tablolarına ve yorumlarına yer verilmiştir. Son olarak genel bir değerlendirme ile çeşitli sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırmacılara ve yöneticilere çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

BÖLÜM I

İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI

1.1.İş Aile Yaşam Çatışması İle İlgili Kavramlar

1.1.1. Rol kavramı ve Rol Çatışması

Bireylerin yaşam süreçlerinde sahip oldukları çeşitli roller bulunmaktadır. Sahip olunan roller bireyin yaşamında önemli etkilere sahiptir. Toplum yapısı, rollerin sayısı, eğitim düzeyi, aile yapısı gibi birçok etken bu kavram üzerinde etkilidir.

Rol ve Statü kavramları; toplumsal yaşamın bireylere yüklediği görevleri ve bunun beraberinde bireylerin toplumdaki beklentileri anlamlarını karşılamaktadır. Yani rol doğuştan gelen ya da bireyler arası etkileşimden oluşan, kişisel ve toplumsal faktör birleşimlerinden oluşan bir statü davranışıdır (Toraman , 2009, s. 4). Çatışma Kavramı; kesin bir tanımlamaya sığdırmanın zorluğuyla birlikte bu kavram; iki veya daha fazla sayıda kişi veya grubun amaç-hedef-istek veya güdüler sürecinin temelinde birbirlerine uyumlu olamamaları olarak tanımlanabilir. Temel olarak insanlar ve gruplar arasında uyumsuzluk, zıtlık ve anlaşmazlık söz konusudur. Kişi kendi fikir ve düşüncelerini karşısındakilere kabul ettirmeye çabalarırken, aynı şeyin karşısındakiler tarafından yapılmasına engel olmaya çalışır (Ertürk, 2000, s. 217). Yani bir tarafın, diğer tarafın çıkarlarının kendi çıkarlarını olumsuz yönde etkilediğini düşünmesine neden olan süreçtir. Bu süreçte tarafların birbirlerinin amaçlarına engel olacağı algısı ortaya çıkar. Yani nihai olarak çatışma algıya bağlı bir kavramdır (McShane & Von Glinow, 2016, s. 194). Tanımlamalar devam eden bir ilişki içinde olan tarafların değişime uğrayarak çatışmaya dönüştüğü anı ifade etmektedir (Robbins & Judge, 2015, s. 454).

Rol kavramı çeşitli değişkenlerden etkilenmektedir. Toplum yapısı değişkeni bakımından düşünülürse; karmaşık bir toplum birçok farklı rolü içermekteyken, basit bir toplum yapısı daha az sayıda rol içerir. Yani toplumsal yapının basit veya karmaşık olması durumunun roller üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. Bireyler kimi zaman birden fazla role sahip olabilirler. Bu roller birbirine karışabilmekte ve bu şekilde rol çatışması kavramı ortaya çıkabilmektedir. Rol çatışması kavramı; aynı zaman diliminde birden fazla rolü üstlenmek durumu ile karşı karşıya kalan bireyin, statüsü gereği rollerden birine daha yoğun şekilde uyum sağlaması durumu olarak tanımlanmaktadır. Bu duruma örnek olarak bireyler; bir üniversitede hoca, bir ailenin üyesi olarak anne, baba, evlat ya da kardeş, bir sendikada

üye olarak rol sahibi olabilmektedir. Bireylerin bu çatışmayla karşı karşıya kalmamak amacıyla kişinin statülerinin gerektirdiği rol davranışlarını iyi benimsemiş olması gerekmektedir (Güney, 2015, s. 179).

1.1.2. İş-Aile Yaşam Çatışması Kavramı

İş-aile yaşam çatışması rol çatışmasının bir çeşidi olarak ele alınabilir. Bireylerin iş ortamında bir role sahip olmasının yanı sıra, aile yaşamlarında da sahip oldukları ve uyum sağladıkları bir rol bulunmaktadır.

Bireyler iş hayatında kariyer elde ettikçe, iş ile ilgili ya da iş dışında birçok rol elde etmektedir. Bu roller bireylerin çok sayıda sorumluluk almasına neden olmaktadır. Farklı yaşam alanları içinde sahip olunan bu roller arasında denge kurmak ve kurulan dengeyi korumak için iş ve aile yaşamı arasında bir sınır oluşmaktadır (Yurtseven, 2008, s. 3).

Çatışma; iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması olarak iki yöne ayrılarak incelenebilmektedir. Birinde oluşan çatışma diğerini de benzer ölçülerde etkileyebilir (Aras & Karakiraz, 2013, s. 2). Kişinin aile yaşamının iş yaşamını etkileyebilmesinin yanı sıra iş yaşamı da aile yaşamını büyük ölçüde etkileyebilmektedir (Turunç & Çelik, 2010, s. 212). İki yönlü olarak ortaya çıkan bu çatışma; iş alanının aile alanı üzerine sahip olduğu etki, iş-aile yaşam çatışması olarak bilinirken; aile alanının iş alanı üzerine sahip olduğu etki, aile-iş yaşam çatışması olarak bilinir. Yakın anlamlar taşıyan bu kavramlar arasında anlam karışıklığına neden olmamak adına bu çalışmada iş-aile yaşam çatışması kavramı her iki yönü belirtmek amacıyla kullanılabilir. Bu kavramların ayrı ayrı adlandırılma nedeni iki yönlü ve çok boyutlu analizlerde daha iyi ayırım sağlanabilmesidir (Pala Morkoç, 2014, s. 19). Literatürde iş-aile yaşam çatışması ile ilgili yapılmış birçok tanımlama bulunmaktadır. Bunlardan bazıları;

- İş ve aile yaşam çatışması iş yaşamının gerektirdiği sorumluluklar ve aile yaşamının gerektirdiği sorumlulukların birbiri ile uyum içinde olamadığı durumlarda gerçekleşen bir çatışma türüdür (Solmuş, 2014, s. 196).

- Bir örgüte üye olma gereği benimsenen rol ile bir aileye üye olma gereği benimsenen rol arasında bir uyumsuzluğun ortaya çıkması sonucu iş-aile yaşam çatışması kendini gösterebilir (Efeoğlu & Özgen, 2007, s. 238).

-İş ve aile yaşamının gerektirdiği rol talepleriyle; yer, zaman, stres gibi faktörler arasında uyumsuzluk oluşması sonucu meydana gelen rol çatışmaları iş-aile yaşam çatışması olarak tanımlanır (Greenhaus & Beutell, 1985, s. 77).

1.2. İş-Aile Yaşam Çatışması Türleri

İşgörenler hem aile yaşamında eş, çocuk ve yakınlarına vakit ayırmaya çalışırken diğer taraftan iş yaşamında dahil olduğu örgütten kaynaklanan sorumluluklarını yerine getirmesi gerektiğinden iki alan arasında bulunması gereken dengenin kurulması zorlaşmakta ve çatışmalar ortaya çıkabilmektedir(Arslaner, 2015,s. 22). İş-aile yaşam çatışmaları çatışmaya neden olan temel özellik ve yapısal farklılıklar açısından üç ayrı grup olarak ele alınabilmektedir. Üç ayrı grup şu şekilde sınıflandırılmaktadır; zaman esaslı iş-aile yaşam çatışması, gerilim esaslı iş-aile yaşam çatışması, davranış esaslı iş-aile yaşam çatışması (Özdevecioğlu & Çakmak Doruk, 2009, s. 72).

1.2.1.Zaman Esaslı İş-Aile Yaşam Çatışması

Sınırlı kaynak olarak bilinen zamanın rollere ilişkin yerine getirilmesi gereken aktivitelerin zamanlamasında, bir rol için ayrılması gereken zamanın başka roller tarafından kısıtlanması sonucu rollere yeterli katılımı sağlayamama durumu ortaya çıkabilir. Zaman esaslı iş-aile yaşam çatışmasının nedenleri, çalışma saatlerinin fazla oluşu, vardiya düzeni ile çalışma ve bu nedenle esnek olmayan programlara sahip olma, uzun çalışma saatleri, sahip olunan aile bireyleri gibi olgulardır (Özen & Uzun, 2005, s. 131).

Yapılan araştırmalarda zaman esaslı iş aile yaşam çatışmasının, çalışma saatleri, iş merkezli yaşam, ailenin gereksinimleri, eşlerin çalışma saatleri ile ilgili olduğunu öne sürmektedir. Bu nedenlerle roller gereği yerine getirilmesi gereken görevler için engelleyici faktörlerle karşılaşma durumu ortaya çıkmaktadır (Diker , 2010, s. 48). Bu tür iş-aile yaşam çatışmasında çatışmanın ana sebebi zamanın kısıtlı olmasıdır. Bireyin yerine getirmesi gereken rolleri gerçekleştirmek için yeterli zamanı yoktur. Bireyin sadece bir görevi yerine getirebilmesi için harcayacağı zaman diğer tüm görevlere engel olmaktadır. Bunun sonucunda birey iş-aile yaşam çatışması ile karşı karşıya kalmaktadır (Aras & Karakiraz, 2013, s. 3). Tüm bunların yanı sıra zaman çatışmanın altında yatan en önemli problem olmayabilir. Birey evde de kimi zaman iş problemleri hakkında endişelenebilmektedir. Çalışan birey tam akşam yemeği zamanı evde olabilir. Fakat akıllı bazı problemlere takılı şekildeyse bu durum çatışmaya neden olabilir (Robbins & Judge, 2015, s. 572).

1.2.2.Gerilim Esaslı İş-Aile Yaşam Çatışması

Bireyler ev veya iş hayatında yoğun olarak hissettikleri stres nedeniyle gerilim esaslı iş-aile yaşam çatışması yaşamaktadır. Bireyin yaşantısında oluşan gerilme ve yorgunluklar, diğer yaşam alanında rollerin gerektirdiği yüksek performansları sergilemesine engel olabilmektedir (Dursun & İstar , 2014, s. 128). Bireylerin sahip oldukları işlerden kaynaklanan yorgunluk hissi, alınganlık durumu, sinirli olma hali ve endişeli, gergin olma durumlarının aileye yansmasıyla ortaya çıkmaktadır (Aras & Karakiraz, 2013, s. 3).

Gerilim esaslı iş-aile yaşam çatışması; kişinin iş hayatında yaşadığı rol belirsizliği, kişinin gerekenden fazla rol yükü üstlenmek zorunda kalması, yönetici destek ve etkileşim eksikliği, iş taleplerinin çok fazla olması, iş çevresi değişkenlerinin fazla olması gibi birçok etkenden kaynaklanmaktadır. Bu gibi nedenlerden dolayı bireyin sahip olduğu bir role çok fazla bağlanması, o rol için harcanan zaman miktarını artırması bir diğer rolün gerekliliklerini yerine getirmesini zorlaştırmaktadır (Işık, 2015, s. 41).

1.2.3.Davranış Esaslı İş-Aile Yaşam Çatışması

Herhangi bir rolün gerektirdiği davranış şekillerinin, gerçekleştirilecek diğer rollerin gerektirdiği davranış biçimleri ile uyumsuz olması veya uyumu zorlaştırması durumunda davranış esaslı iş-aile yaşam çatışması ortaya çıkmaktadır (Yüksel, 2005, s. 303). Bireyler sahip oldukları rollere bağlı olarak davranışlar sergilemelidir. Bu davranışları gerçekleştirirken roller birbirine karıştırılmamalıdır. Ailede ve işte sahip olunan roller birbirine karıştırıldığında ortaya çeşitli problemlerin çıkması olağan olacaktır (Özdevecioğlu & Çakmak Doruk, 2009, s. 73).

Başka bir şekilde açıklamak gerekirse; bir rolde talep edilen değer, davranış ve tutumlar başka bir rolde talep edilen değer, davranış ve tutumlarla uyumsuz olduğunda, bireylerin üstlenmesi gereken rollerin kural ve beklentileri arasında zıtlıklar meydana geldiğinde bu çatışma türü ortaya çıkabilmektedir (Çarıkcı & Çelikkol, 2009, s. 156).

Davranış esaslı iş-aile yaşam çatışmasına örnek vermek gerekirse; İşyerinde yoğun çalışma temposu içinde çalışanların ve yöneticilerin iş ortamında kimi zaman sert davranışlar takınmaları mümkün olabilmektedir. Gösterilen bu davranışlar diğer davranışları da etkileyebilir, yani yayılma durumu gösterebilir. Bir otel yöneticisi rolüne sahip olan ve aynı zamanda bir ailenin babası rolünü taşıyan bir çalışan, eve geldiğinde işyerinde sergilediği

davranışları evde ondan ilgi bekleyen ailesi için sürdürürse çatışma kaçınılmazdır. Aileye yayılan bu davranış, aileye karşı gerçekleştirilmesi gereken rolün gerekliliklerini yerine getirmeyi engeller (Demir Harputluoğlu, 2015, s. 35).

1.3.İş-Aile Yaşam Çatışması Kuramları

İş yaşamı ve aile yaşamı arasında bulunan bağlantı ile ilgili yapılmış birçok çalışma vardır. Bu çalışmalarda bazı kuramların varlığından bahsedilmektedir. Bu kuramları açıklamadan önce iş yaşamı ile aile yaşamı arasında bulunan ve üzerinde fazla çalışma yapılmamış olan bölünme kuramından bahsetmek gerekir. Bölünme kuramına göre iş yaşamı ve aile yaşamı birbirinden ayrı alanlardır. Aralarında bir bağlantı, etkileşim olmadan da varlıklarını sürdürebilirler. Bireyler farklı yaşam alanlarının etkilerini birbiri üzerinde hissetmek zorunda değildir. Bunun yanı sıra iş yaşamının aile yaşamını etkilediği durumların varlığı da söz konusudur. Konuyla ilgili yapılmış çalışmalarda genel olarak beş ayrı kuramın varlığından söz etmek mümkündür. Bunlar; (Efeoğlu, 2006, s. 11)

-Akılcı Bakış Açısı Kuramı

-Çatışma Kuramı

-Taşma Kuramı

-Katkı Kuramı

-Telafi Kuramı

İş, işgören, meslek ve toplum olarak yaşanan pek çok değişiklik, iş-yaşam ilişkisi arasında bulunan ilişkiyi artırmıştır. İş ve yaşam arasında dengeyi inceleyen çalışmalar, çatışmaya yönelik yapılan çalışmaların sonrasında yer almaktadır. İş hayatına atılan kadınlar ve çift gelirli ailelerin artması gibi etmenler yapılan çalışmalarda artışa sebep olmuştur. Bu etkileşimler bahsedilen çeşitli kuramlarla açıklanmaktadır (Küçükusta, 2007, s. 39).

1.3.1.Akılcı Bakış Açısı Kuramı

Çalışan bireyin, iş alanında ve aile alanında üstlendiği rollerin birbiri ile uyumsuz olması, bireyin hem aile yaşamı hem de iş yaşamı gereklilikleri nedeniyle ayırması gereken daha fazla zamana ihtiyacı olması, bu sebeple taşıdığı yükün gitgide ağırlaşması ve iki alan

arasında çatışmanın ortaya çıkması gibi durumlar akılcı bakış açısı kuramı ile ifade edilmektedir (Duxbury, Higgins, & Catherine, 1994, s. 452).

İş ve aile yaşamı arasında bulunan ilişki üzerine geliştirilmiş olan bu kuramların ikisi; akılcı bakış açısı kuramı ve telafi kuramı; kişilerin yaşadıkları zaman baskısını temel alarak iş-aile yaşam çatışması ilişkisini açıklamaya çalışır. Yani akılcı bakış açısı kişinin yaşadığı iş-aile yaşam çatışmasının temel sebebinin zaman kısıtı olduğu varsayımı desteklemektedir (Efeoğlu & Özgen, 2007, s. 239).

1.3.2.Telafi Kuramı

İş ve aile hayatının birbirinden ayrı alanlar olduğunu düşünerek, bir alan yaşanan ve memnun kalınmayan durumların, diğer alanda yaşanan güzel anlar ile telafi edilebileceği düşüncesi bu kuramı oluşturmaktadır. Bu şekilde telafi sağlanarak alanlar arasında bir denge oluşturulabilir. Bu kurama örnek vermek gerekirse; bir çalışan iş hayatında yaşadığı sıkıntılı zamanların etkisini aile yaşantısına yansıtmak yerine, bu olumsuz durumu ailesine ve çocuklarına daha fazla vakit ayırarak dengelemeye çalışabilir (Karabacak, 2013, s. 21).

Bunun yanı sıra mutlu bir aile yaşantısına sahip olmayan bireyler ise işlerinde daha iyi performans göstererek, iş alanında daha mutlu olmayı tercih edebilirler. İş yaşamı daha öncelikli değer haline gelebilir. İşin duygusal sonuçları kişisel olarak değişkenlik gösterebilir. İşle ilgili pozitif duygular taşıyan birey, iş-aile yaşamlarının çatışmada veya bağımsız olduğunu düşünebilirken; işle ilgili negatif duygular taşıyan birey, işlerinin aile yaşantısını olumsuz etkilediğini veya bağımsız bir ilişki olduğunu düşünebilirler (Önderoğlu , 2010, s. 21). Başka bir deyişle; çalışanların aile yaşam ya da iş alanlarının biri ile bağlantılı şekilde yaşadığı doyumsuzluğun telafisini sağlamak amacıyla bir diğer yaşam alanındaki doyumu daha da artırmaya çalıştıkları, bunun sonucunda ise iş ve aile yaşamları alanında bulunan zaman dengesinin bozularak çatışmanın olduğu varsayımına dayanan kuramdır (Efeoğlu & Özgen, 2007, s. 239).

1.3.3.Çatışma Kuramı

Bireylerin iş-aile yaşam çatışması yaşamlarının temel sebebi, iş alanlarında ve aile alanlarında birbirinden farklı roller üstlenmeleri değil, bu roller için gereken davranışları yerine getirmelerinde çeşitli zorluklarla karşılaştıkları varsayımına dayanan kuram çatışma

kuramı olarak adlandırılmaktadır (Efeoğlu, 2006, s. 12). Buna göre bireyin iş ya da aile de üstlendiği rol doğrudan çatışma sebebi değildir. Çatışmanın esas sebebi rollerin taleplerinin yeterli düzeyde karşılanamamasıdır (Önderoğlu , 2010, s. 22).

İşgörenler arasında çalışma saati çok uzun veya düzensiz olanlar, katı kurallar altında çalışmak zorunda kalanların çalışma ve aile hayatına ilişkin sahip oldukları roller arası çatışma sıklıkla görülmektedir. Oluşan çatışmaların uzun süreli etkiler oluşturabilir. Ortaya çıkan rol uyumsuzluğu nedeniyle hem iş alanında, hem aile alanında çeşitli problemlerle karşılaşmak mümkündür (Işık, 2015, s. 44).

1.3.4.Taşma Saçılma Kuramı

İş ya da aile hayatından birinde meydana gelebilen olumsuz bir gelişme, diğer yaşam alanlarında da olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. İş gören ve yöneticilerin iş alanında yaşadıkları tecrübelerle aile yaşamlarında yaşadıkları tecrübeler benzerlik gösterebilir. Bu yüzden bu iki alan birbirini etkilediği düşünülür. Yani insanların iş yaşamları, aile yaşamını; aile yaşamları ise iş yaşamlarını etkilemektedir (Işık, 2015, s. 41). rnek vermek gerekirse; kişinin iş alanında yaşadığı bir problemi ev ve aile yaşamına da taşırması, etkilerini aile hayatında da hissetmesi mümkündür. Bu kuram olumlu ya da olumsuz yönde olabilir. Yani kişi iş alanında yaşadığı olumlu bir gelişmenin mutluluğunu aile yaşantısına yansıtabilir.

Birkaç role aynı anda sahip olma durumunda olan bireylerin rollerin baskısı sonucu stres ve iş tatminsizliği yaşama ihtimallerinin olmasının yanı sıra; taşma teorisine göre, fazla sayıda rolü aynı anda yürütmenin zarardan çok faydası olduğu düşünülmektedir. İş hayatında ve aile hayatında sahip olduğu rollerin arasında dengeyi kurabilen bireyler, bu söz konusu dengeyi kuramayan bireylere göre daha başarılı bir hayat sürdürmektedir. Bunun nedeni; bir rolde elde edilen tecrübelerin, diğer roller için rehber olabilme ihtimalidir (akır , 2011, s. 12). Tatmin edici bir işe sahip olan bireylerin daha tatminkar bir yaşama sahip olacağı, ya da tersi düşünülürse tatminkar bir yaşam süren birey tatmin edici işlere sahip olacaktır. İki arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Aşan & Erenler , 2008, s. 207). Örneğin; Birey aile yaşamında olumlu sonuçları doğuran davranışları, iş arkadaşları ile iyi ilişkiler kurmak için rehber olarak kullanabilir.

1.3.5.Katkı Kuramı

İş yaşamı ve aile yaşamının birbirinden ayrı alanlar olduğu ve birbirini etkilemediği düşünülen bölünme kuramının tersi; katkı kuramında; kişinin aile yaşamında hissettiği doyum düzeyi ile iş yaşamında hissettiği doyum düzeyi genel olarak yaşam doyumuyla alakalı olduğu düşünülür. Bu yüzden bireyin hem aile hem iş hayatında, örgütsel ve bireysel unsurların birbiri üzerine etkili bir şekilde kişinin genel yaşam doyum düzeyinde ve iyi olma durumunda etkiler oluşturduğu bilinir (Efeoğlu, 2006, s. 16). Farklı rolleri içeren farklı alanların birbiri üzerine katkı sağlaması söz konusudur.

1.4.İş-Aile Yaşam Çatışmasına Neden Olan Faktörler

İş ve aile, yaşam boyunca bireylerin en çok vakit ayırma durumunda olduğu, uzun dönemli başarıyı ve tatmin duygusunu yaşamak istedikleri önemli rolleri içerir. Günümüz dünyasında işle ilgili talepler gitgide artarken, bireyler eş ve çocuklarıyla daha fazla zaman geçirme ve daha fazla şey paylaşma isteği içindedirler. Bu iki önemli yapının kişi üzerinde zaman zaman oluşturduğu baskılar, kişinin öncelikleriyle ilgili yaşayacağı bazı çelişiklere yol açabilmektedir. Bu iki alan arasında oluşan etkileşim sonucu oluşan çatışmalar örgütlerin gündeminde önemli yer tutmaya başlamıştır (Diker , 2010, s. 55). İş aile çatışmasına neden olan faktörler genel olarak üç başlık altında incelenmektedir. Bunlar;

- İş-aile yaşam çatışmasına neden olan kişisel faktörler
- İş-aile yaşam çatışmasına neden olan aile ile ilgili faktörler
- İş-aile yaşam çatışmasına neden olan iş ile ilgili faktörlerdir.

1.4.1. İş-Aile Yaşam Çatışmasına Neden Olan Kişisel Faktörler

Her bir bireyi diğerlerinden ayrı kılan, sahip olduğu birtakım özellikler bulunmaktadır. En ayırt edici özellik olarak parmak izi düşünülebilir. Bireyleri birbirinden ayıran bu özellikler, onların yaşamları sürecinde karşılaşacakları olay ve olgulardan etkilenme şekilleri için belirleyici olacaktır. Sosyal bilimlerde insanları ayırt etmek için üzerinde durulan noktalar; yaş, cinsiyet, eğitim durumu vb. demografik özelliklerdir. İş-aile çatışması konusu incelenirken tüm demografik özelliklerin konu üzerinde etkisi söz konusu değildir. Bunun yanı sıra, cinsiyet ve bazı kişisel özellikler çatışma konusunda önemli role sahip olabilir (Işık, 2015, s. 36).

Giray ve Ergin'e (2006) göre; bireylerin yaşadığı iş-aile ve aile-iş çatışmalarının cinsiyete bağlı olarak farklılık göstermesinin yanı sıra bireylerin ve çocuklarının yaşları, çocuk sayıları gibi demografik değişkenler ve bireylerin yaşadıkları yaşam olayları ile iş-aile ve aile-iş çatışmaları arasında bir bağlantı olması beklenir. Ayrıca kendini kurgulama davranışı özellikleri taşıyan bireylerin farklı ortamlara rahat ayak uydurabildikleri düşüncesiyle daha az çatışma yaşamaları beklenir.

Cinsiyet;

İş-aile yaşam çatışmasına sebep olan faktörlerden biri olarak cinsiyet, insanların doğuştan sahip olduğu kişisel özelliklerden biridir. Bu özellik toplumda sahip olunan rollerin temel belirleyicilerindedir. Bir ailede anne ya da baba rolüne sahip olmak cinsiyet kaynaklı olarak meydana gelir.

Rol özellikleri arasında görülen bu ayrım kadınlara hem iş hayatında hem ev hayatında daha fazla sorumluluk yüklemektedir. Ev işleri ve çocuk bakımı kadının görevi olarak görülmesi olgusu kadınların iş hayatını daha zor hale getirebilir. Kadınların iyi bir eş, iyi bir anne olması görüşü cinsiyet bakımından çatışmaya neden olabilmektedir. Bunun yanında erkek rolü genel olarak evin geçimini sağlayan, ihtiyaç duyulan geçim kaynaklarını eve temin eden, kararlarda büyük ölçüde söz hakkına sahip olma gibi özellikler yükler (Kocacık & Gökçaya, 2005, s. 205). Cinsiyet rolü bireyin doğumundan ölümüne kadar sürmektedir. Cinsiyet rolleri tanım olarak toplumdan topluma zaman içinde değişiklik gösterse bile, temelinde hiç değişmeyen yönü kadının erkeğe göre ikinci önemde görülmesi durumudur (Karadal, 2014, s. 129). Erkek kendisine verildiğini hissettiği bu rolün sorumluluklarıyla daha üretken olmayı istemekte ve bunun yanında toplumsal değer kazanırken, kadın ise erkeğe bağımlı bir hayat rolünü üstlenmekte ve ev hayatında yaptığı işler yeterli değeri elde etmediğinden toplumsal değersizliğe itilmektedir (Koray, 1992, s. 95).

Kadınların aile rolünün gerektirdikleri ile iş rolünün gerektirdikleri daha çok çakıştığı için kadınlar iş-aile çatışmasını erkeklere oranla daha fazla yaşamaktadır. Kadınlar iş rolünün gereklilikleri nedeniyle aile rolünü yeterli şekilde yerine getiremediğini veya aile rolünün gereklilikleri nedeniyle iş rolünü yeterli şekilde yerine getiremediğini düşünmektedir. Kadınların yaşadığı çatışmanın yönünün genel olarak işten eve olduğu

düşünülmektedir. Bunun geleneksel cinsiyet-rol dağılımı ile ortaya çıkan bir sonuç olduğunu yorumlamak hata olmayacaktır (Özen & Uzun, 2005, s. 143).

Farklı çalışma alanına sahip iş sahaları vardır. İşgörenler denizde, arazide, başka bir şehirde veya başka bir ülkede çalışmak durumunda kalabilir. Kadınlar ailede sahip oldukları bazı sorumluluklar nedeniyle daha isteksiz davranabilmektedir. Bunun eş baskısı, çocuğunu bırakamama gibi birçok sebebi olabilir. Ayrıca hamilelik döneminde veya yeni doğan bebeğin bakımı için zorunlu olarak izin kullanma durumları olmaktadır. Bu gibi durumlar diğer çalışanların iş yükünün artması ile sonuçlanmaktadır ve yoğun bir şekilde çalışan örgütler için uzun vadede sorun teşkil edebilir. Bahsedilen tüm bu olumsuz durumlar zaman içinde örgütte çeşitli çatışmalara sebep olabilecek duruma gelir (Özmutaf, 2007, s. 53). İş-aile çatışmasının nedenlerinden biri olabilen cinsiyet konusunun, kadınlara ve erkeklere ayrı sorumlulukları olan roller yüklemesi nedeniyle, iş hayatına atılmış çiftlerin zaman zaman çatışmalarla karşılaşması kaçınılmaz bir hale gelebilir.

Aile yapısı, çocukların sorumlulukları gibi nedenler kadınların iş hayatında terfilerini, kendini geliştirmelerini kısıtlamaktadır. Kadının evliliğinin ve çocuklarının, iş yaşamını sekteye uğratması gibi nedenlerden dolayı, iş aile yaşam çatışması daha ziyade 'kadının çalışması' sorunu olarak görülmektedir. Bu yüzden cinsiyet faktörü genel olarak daha fazla, kadınlar açısından ele alınmaktadır (Aytaç, 2000, s. 910).

Yaş;

Belirli bir yaşa erişen bireyler, 55 yaş üzeri, uzmanlık ve iş garantisi sağladıkları düşüncesi ile ilerleyen yaşlar için kendini daha fazla geliştirme ihtiyacı duymamaktadırlar. Bunu yanında o yaşa ulaşmış kişiler eğer beklentilerine ulaşamamış ise plato dönemine girip motivasyon kaybı yaşamaktadırlar. Bunun sonucu olarak kendilerini salmakta ve iyice yetersiz hale gelmektedirler. Bu çağdaki insanlar en birikimli ve verimli anlarında rağmen kimi zaman bu durumu yaşamaktadırlar (İbicioğlu, 2010, s. 191). İş-aile yaşam çatışması konusunda yapılan çalışmalarda genel olarak yaş konusu üzerine çok yoğunlaşılmamıştır (Giray & Ergin, 2006, s. 86).

Bazı çalışmalarda iş-aile çatışmasının yaş ilerledikçe azaldığı sonucuna ulaşılmamasının sebebi; kişilerin yıllar boyunca çalışarak hayatlarında kazandıkları tecrübeler sonucunda iş ve aile hayatları arasında dengeyi nasıl sağlayacaklarını öğrenmeleridir. Ya da ilerleyen yıllar sonucunda daha düzenli bir hayat düzeni kurmak, daha makul saatlerde

çalışmak bunun nedenlerindedir (Çakır , 2011, s. 18). Kısacası bireyler yaşlandıkça daha fazla kaynağa sahip olur, ne oranda fazla kaynağa sahipse o oranda az strese ve bununla bağlantılı şekilde o kadar az çatışmaya sahip olur. Bahsedilen kaynaklar; zaman, bilgi, para gibi kaynaklardır (Giray & Ergin, 2006, s. 86). Yani iş-aile çatışması ile yaş arasında negatif yönde ilişki söz konusudur.

Yaş faktöründen bahsedilirken esas olarak vurgulanmak istenilen; bireyin yaşının ilerlemesinden ziyade, psikolojik olarak geçirdiği gelişimdir. Çatışmalarda yaş faktörünün net bir şekilde anlaşılabilmesi için; kadın ve erkeklerin psikolojik gelişimlerinin iyi anlaşılması gereklidir (Çakmak Doruk, 2008, s. 49).

Eğitim Durumu;

Birey davranışlarının çeşitli deneyimler yoluyla istenilen yönde değişiklikler meydana getirmeye çalışma faaliyetleri olarak tanımlanabilecek olan bu kavram insan faaliyetlerinde çeşitli gelişmeler gerçekleştirmeyi amaç edinmektedir. Eğitim sürecinde bireyin, bilgi, yetenek ve becerilerinde olumlu değişiklikler gerçekleştirmek ana hedeftir (Akoğlan Kozak, 2009, s. 118). Eğitim düzeyleri yüksek olan bireylerin, yaşamları süresince daha belirgin amaçlara ve ideallere sahip olacakları, bununla bağlantılı olarak yaşam tatmin düzeylerinin yüksek olacağı söylenebilir (Çakmak Doruk, 2008, s. 115). Bunun yanında eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin çatışmalar karşısında daha stratejik davranışlar geliştirebildikleri düşünülmektedir. Bu yüzden eğitim düzeyi yüksek olan bireyler daha çok yönetici kademelerinde çalışmayı hedefler ve daha yüksek ücret karşılığında çalışmak ister. Bu söz konusu rekabet, çatışma ortamı oluşturabilmektedir (Özmutaf, 2007, s. 53).

Kişilik;

Kişilik; bir bireyin kendine özgü biyolojik ve psikolojik özelliklerin tamamıdır (Mucuk, 2009, s. 81). Başka bir deyişle kişilik kavramı; bireyin kendisi açısından zihinsel, ruhsal ve fizyolojik özellikleri hakkında edinilebilen bilgilerdir. Başkalarının bakış açısıyla bakıldığında bireyin toplum içerisinde belli rollere ve özelliklere sahipliği olarak adlandırılabilir (Eren, 2012, s. 67). Kişilik tanım olarak duygu, düşünce ve davranışların birleşimi olarak ifade edilmekte ve sosyal bir canlı olan insanların toplumsal rollerini şekillendirdiği gibi, kamusal görevlerini de şekillendirmektedir (Karaca , Özdevecioğlu , & İnce , 2016, s. 96).

Kişilik yapısı bireyin algılarını ve bundan dolayı davranışlarını belirlediğinden iş-aile yaşam çatışmasının en önemli nedenlerinden biri olarak görülür. Taşıdıkları kişilik yapısı olumsuz şekilde olan bireyler, yaşadıkları olayları negatif bir anlayış ile değerlendirmekte, hayat hakkında sürekli olumsuz duygular taşımaktadır. Bu kişilik yapısını taşıyan insanlar ne olursa olsun hoşnut olmayan bir yapıya sahip olacaklardır. Sinirli, gergin, stresli bir ruh haline sahip olduklarından dolayı her çeşit stres ve çatışma yaşama ihtimalleri diğer bireylere oranla daha fazla olacaktır. Kişilik yapıları; A ve B tipi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. A tipi kişilik yapısına sahip bireyler; hırslı, rekabetçi, sabırsız, aceleci ve her zaman daha fazla iş yapma isteği içinde olan kişilerdir. Bu özelliklerin yanı sıra; işine çok bağlı, ısrarcı, azimli, hızlı hareket eden, hızlı konuşan, kimi zaman saldırgan olabilen, dinlemektense konuşmayı tercih eden, büyük hedeflere odaklanmış insanlardır (Bruck & Allen, 2003, s. 459).

A tipi kişilik tanımlanmasından yola çıkarak; bu kişilik yapısına sahip bireylerin genel olarak işlerini çok önemseyen bir yapıya sahip olduklarını düşünülebilir, bu yüzden iş-aile çatışması yaşamaya daha yatkın oldukları düşünülebilir.

1.4.2. İş-Aile Yaşam Çatışmasına Sebep Olan Aile İle İlgili Faktörler

Bir ailenin üyesi olmak bireye bazı sorumluluklar yüklemektedir. Rollere bağlı birtakım sorumlulukların diğer aile üyeleri tarafından yerine getirilmesi beklenir.

Bireyin ailesinin özellikleri iş-aile yaşam çatışmasının meydana gelmesine sebep olabilir. Ailenin özellikleri; bireyin evli-bekar veya dul oluşu, varsa çocuklarının sayısı ve çocukların yaşları, çocukların okul öncesi veya okul döneminde bulunuyor olmaları, problemlili çocukların varlığı, aile büyüklerinin varlığı, bireyler arasında gerçekleşen ailevi sorunlar, eşlerin birbirlerine destek olmayışı gibi birçok problem iş-aile yaşam çatışmasına sebep olmaktadır (Greenhaus & Beutell, 1985, s. 80).

Medeni Durum ve Eşin Özellikleri;

Evlenmek yani medeni durumda değişiklik yaşamak bireyin omuzlarında bulunan yükü çeşitli yönlerden artırırken, yerine getirmesi gereken sorumluluk ve beraberinde gerçekleştirilmesi gereken rollerde artmaktadır. Kişinin medeni durumu bekar ise sadece kendinden sorumlu bir şekilde yaşamını sürdürür. Evlendiğinde ise başka insanlarla da etkileşim içinde olur. Artan sorumluluklar dahilinde kimi zaman çatışmalar yaşanabilir.

İş-aile yaşam çatışması ve iş stresi arası ilişki düşünüldüğünde; bireylerin sorumluluklarını yerine getirmemesi, eşlerin anlayışsız olması gibi nedenlerden dolayı kişinin medeni durumu oldukça etkilidir (Işık, 2015, s. 46). İş-aile yaşam çatışma eş durumu yönünden incelenmesi gerektiğinde, eşin çalışıyor ya da çalışmıyor olması ve eşlerin birbirine sağladığı destek bakımından ele alınması gerekir (Çetinkaya, 2011, s. 106).

Ailede yerine getirilen bazı işler kadının görevi olarak görülmektedir. Örneğin; yemek pişirme, çamaşır, ütü, çocuk bakımı gibi. Bunlar düşünüldüğünde asıl desteğe ihtiyacı olan bireylerin kadınlar olduğu söylenebilir. Eşin hem moral olarak hem de ev işleri konusunda kadına destek olması yaşanması muhtemel çatışmaları azaltacaktır. Tersini düşünülürse kadının da erkeğe destek vermesi gerekmektedir. İş yerinde stresli bir gün geçiren erkeğin eve geldiğinde bu stresi hala üzerinde taşıyor olması mümkündür. Bu durumda kadın eşine gerekli desteği sağlamalı ve çatışmayı dengelemelidir. İki eşin çalıştığı durumlarda yine eşler birbirine destek olmalı ve birbirlerini daha iyi anlamalıdır (Çetinkaya, 2011, s. 107).

Kişinin aile ve iş ortamında karşılaştığı rol gereklilikleri veya sosyal destekten kaynaklanan kişinin sahip olduğu bilgi ve becerileri diğer rol ve davranışların yürütülmesi konusunda kolaylıklar sağlamaktadır (Yüksel, 2005, s. 307). İş ve ev yaşamlarında bireyler birbirine destek sağlamalı, anlayış içinde yaşamlarını sürdürmelidir.

Çocuk ve Yaşlı Bakımı;

Bireyin evlenmesi, evlat sahibi olması gibi etkenler yaşam süreci içinde ona yeni roller kazandıracaktır. Kazanılan bu rollerin yanı sıra sorumluluklarda artış gösterecektir. Başka bir anlamda ise bireyin, evine ailesine ayırması gereken zaman dilimi artacaktır. Artan ailevi gereksinimlerin yanı sıra iş-aile yaşam çatışması üzerinde de bazı etkiler yaşanması beklenir (Çakmak Doruk, 2008, s. 59). Çocukların yanı sıra aile bireyleri arasında bakılması gereken yaşlıların bulunması da bireylere çeşitli sorumluluklar yüklemektedir.

Çocuk ve yaşlı bakımı konusunda en büyük sorumluluk ailedeki kadın çalışana düşmektedir. Ailede bulunan yaşlıların kendi ihtiyaçlarını karşılayabilme derecesi ve çocukların sayısı ve yaşı çatışma seviyesi için önemli değişkenlerdir (Küçükusta, 2007, s. 51). İş-aile yaşam çatışması, çocuklar bakımında incelenirken göz önünde bulundurulması gereken iki etmen söz konusudur. Bunlar; Çocukların sayısı ve çocukların yaşı.

Ailedeki çocukların küçük yaşta olması anne ve babalarının yaşadığı iş-aile yaşam çatışması düzeyi için önemli bir etkidir. Okul öncesi yaşta olan çocukların günlük ihtiyaçları, eğitim, sağlık gibi sorunları nedeniyle anne-babaların işe geç gitmesi, işe gidememesi veya işyerinde gösterdikleri performansların düşük olmasına yol açabilmektedir. Sahip olunan çocuk sayısının artmasıyla birlikte bahsedilen bu problemlerin hepsi katlanmaktadır. Çocuklara ayrılması gereken süre artmakta, çocukların ihtiyaç ve problemleri ile ilgili endişeler artmaktadır (Çakmak Doruk, 2008, s. 59). Bazı örgütler bu gibi problemlerin önüne geçebilmek adına çalışanların çocuklarının bakımı için, işyerinde çocuk bakım üniteleri kurmaktadır. Anne babalar bu sayede işten fırsat bulduklarında çocuklarıyla ilgilenip, onlarla vakit geçirebilmektedir (Solmuş, 2014, s. 197). Bu sayede çatışmanın önüne geçilip, çalışanların görevlerini daha odaklanmış şekilde yerine getirmeleri sağlanmış olacaktır.

Çift Kariyerli Aile Yapısı;

Gelişen toplum yapısıyla birlikte, aile ekonomisine katkı sağlamak sadece erkeğin değil bayanında görevi haline gelmiştir. Evli çiftlerin her ikisi de çalışarak daha iyi yaşam şartlarına sahip olmayı hedefler. Bu yaşam şeklinin sağladığı faydaların yanı sıra, kimi zaman çatışmaya neden olacak yönleri de ortaya çıkabilmektedir.

Çift kariyere, aynı zaman da çift gelire sahip olan ile yapısında; eşlerin her ikisi de ücret karşılığı bir işte çalışır. Ev ve aile sorumluluklarının yanında işle ilgili birçok konuda da sorumluluk sahibidirler. Bu durumlar hem eşler arası ilişkiyi hem de çocuklarını etkileyecektir. Eşin işten geç dönmesi, evde olmaması gibi anlarda erkek ev işleri ve çocuklarla ilgilenme durumunda kalacaktır. Günün yorgunluğu ile yaşanan enerji eksikliği sorumlulukları yerine getirmeyi kısıtlayıp çatışmaya yol açabilir. Bu durumda eşlerin birbirine sağlayacağı destek büyük önem taşımaktadır (Çakmak Doruk, 2008, s. 61). Hem erkek hem kadın kariyerlerinde buldukları noktaya ulaşıncaya kadar birçok fedakarlığa katlandıkları için işleri ile ilgili gelecek beklentilerini bir kenara atmamak istemezler. Evdeki roller iştekinle birbirine karışır. Bu yüzden iş aile yaşam çatışması ortaya çıkar (İbicioğlu, 2010, s. 192) Zaman içinde aile yapısında meydana gelen değişimler sonucu artan çift gelirli aile sayısı artış göstermiştir (Çetinkaya, 2011, s. 111). Bu sorunun çözülebilmesi için sadece işletmelerin ya da sadece bireylerin çaba göstermesi kesin çözüm değildir. Konu hakkında devlet sosyo-ekonomik kurumların bağlantısı ile destekler sağlayabilir (İbicioğlu, 2010, s.

193) Bu artışın beraberinde çatışmayla karşılaşmamak için bireylerin daha anlayışlı olması gerekmektedir.

Ailenin İstekleri;

İş ile ilgili bazı gereklilikler bireyleri aile yaşamından uzaklaştırabilir. Bunun yanında kimi zaman ailesel gereklerde iş rollerini yerine getirmeye engel olabilir ve çatışma oluşmasına sebep olabilir. Örneğin; bir aile bireyinin yardıma ihtiyacı olduğunda, ailenin çalışan bireyinin işten erken çıkmasını ve kendisine yardım etmesini istemesi ve bu gibi beklentiler içinde olması işin gereklilikleri ile karışabilmektedir. Zaman zaman çalışanlar ev gereklerine karşılık vermekte ve aile-iş çatışması yaşayabilmektedir (Yüksel, 2005, s. 306).

1.4.3.İş-Aile Yaşam Çatışmasına Sebep Olan İş İle İlgili Faktörler

İnsanların yaşamlarını belirli bir standart içinde sürdürebilmeleri için sahip olmaları gereken işler büyük öneme taşır. Bireylerin çalıştığı işler onlara birçok imkan sunabilir. Bu imkanlar sayesinde yapılan işten duyulan memnuniyet bireyin ve ailesinin yaşamını çatışma olmadan sürdürmesi için önemlidir. İş hayatı her zaman güzelliklerle dolu olmayabilir. Bireyler zaman zaman problemlerle karşı karşıya gelebilir. Çalışanın örgüt içinde kendini güvende hissetmemesi, belirli doğrultuda olmayan istihdamlar, çalışma düzeninde sürekli ya da ani değişiklikler yapılması, yetiştirilemeyen işler ve bundan kaynaklı meydana gelebilecek iş stresleri, gösterilen yüksek performanslara karşılık emeğin karşılığını alamama, hedef baskısı gibi benzer nedenler bireyin iş-aile yaşam çatışmasına sürüklenmesine neden olabilmektedir (Işık, 2015, s. 37).

Çalışma Saatlerinin Düzensiz Oluşu, Fazla Mesai;

Bireyin işinde, çalışma saatlerinin belirsiz olması iş-aile yaşam çatışmalarının önemli nedenleri arasında yer almaktadır. Çalışma saatlerinde gerçekleşen bu belirsizlikler bireyin özel hayatını büyük ölçüde etkiler. Bu belirsizlikler bireyin zaman esaslı iş-aile yaşam çatışması yaşamasına yol açar (Çakır , 2011, s. 21). Bunun yanında bireyin iş yerinde fazla zaman geçirmesi, ailesine ayıracağı süreyi kısıtlamaktadır. Fazla çalışmak zorunda kalan birey eve geldiğinde kendini yorgun hissedecektir. Bu durum evde ailesi ile geçireceği zamanın kalitesini etkileyecek ve dolaylı olarak iş-aile yaşam çatışmasına neden olacaktır. Fazla çalışma saati bireyin işinden duyduğu tatmin düzeyini de olumsuz şekilde etkileyecektir (Çakmak Doruk, 2008, s. 51).

Yönetici Tutum ve Davranışları;

Günün büyük bir kısmını işyerinde geçiren bireyler için, astları, üstleri ve meslektaşlarıyla kurduğu ilişkiler oldukça önemlidir. Çalışanlara karşı yöneticilerin takındığı tavırlar büyük önem taşır (Çetinkaya, 2011, s. 100). Bir çalışanın en yakın denetleyicisi olarak amir, birimlerden sorumludur. Çalışanı denetleyip değerlerken bir takım davranışlar sergileyebilir. Bakış açılarını vurgulayabilir. Bazı olumlu bakış açılarını ihmal edebilir (İbicioğlu, 2010, s. 132). Bireyin moral ve motivasyonuna, işyeri yöneticilerinin çalışanlara karşı takındığı tavır ve davranışların önemli ölçüde etkisi bulunmaktadır. Yönetici davranışları başka bir deyişle işyerinde destek adıyla açıklanabilir. İşyerinde destek; yeri geldiğinde yöneticilerle oturup karşılıklı konuşabilmeyi, belirli konularda problemlerin çözümü adına inisiyatif yetkisi tanımayı, aile ile ilgili durumlarda yeri geldiğinde izin isteyebilme gibi daha birçok konuyu kapsamaktadır (Çakmak Doruk, 2008, s. 54).

Stresli İş Ortamı;

Bireyler yaşamlarının üçte birlik kısmını işyerlerinde sürdürmektedir. Dolayısıyla bu kadar fazla vakit geçirilen bir ortamın onların psikolojileri üzerinde önemli bir yere sahip olması kaçınılmazdır. İşyerinin mevcut fiziki koşulları bireyi fiziksel olarak etkilemesinin yanı sıra psikolojik sağlığı üzerinde de etkili olacaktır. İş yaşamında devamlı stresli bir ortamın olması ilk olarak bireyin kendisini ve sağlığını, sonrasında dolaylı bir şekilde eşi ve ailesini etkileyecektir. Bireyin işyerinde stresli bir ortamda bulunması eve döndüğünde stresli ruh halinin etkilerinden kurtulamayıp gergin, saldırgan tavırlar sergilemesine neden olabilir. Bu yüzden iş-aile yaşam çatışması kaçınılmaz olacaktır. Bu gibi durumlarda stres faktörü iş-aile yaşam çatışması için hem sebep hem de sonuç olabilmektedir (Çakmak Doruk, 2008, s. 54).

İş ortamında yaşanan birçok durum stresin nedeni olabilir. Çalışanların rol çatışması, rol belirsizliği yaşamaları, çok fazla veya az iş yüküne sahip olmaları, vardiyalı çalışmaları, ücretin yetersiz olması vb. birçok faktör strese yol açabilir. Bu durumların sonucunda, stresli bir iş ortamında çalışmak zorunda olan bireyler yaşadıkları bu sorunun etkilerini ev yaşamlarına taşıyabilmektedirler. Bu stresin yanı sıra evde annelik, babalık eşlik gibi çeşitli rolleri gerektiği gibi yerine getiremeyebilirler. Bu da iş-aile yaşam çatışması ile sonuçlanacaktır (Çetinkaya, 2011, s. 105).

İşin Sağladığı Gelir Düzeyi

Üretim araçları arasında, emeğin karşılığı olan ücret kavramı; iktisadi, siyasi ve sosyal hayatı etkilemekte olan önemli unsurlardandır. Tarihte ücret çeşitli bilimlerde farklı şekillerde tanımlanmıştır. İktisat biliminde; emeğin fiyatı, sosyal politikada; personelin geçim vasıtası, iş hukukunda ise; çalışanların düşünsel ve bedensel çalışmalarının karşılığı olarak tanımlanmaktadır. Ücret konusu hem işgören hem de yönetici için büyük önem taşır (Yazıcı, 2007, s. 295). İşletmelerin ücret konusunda etkin bir politika izlemesi işletmenin geleceği için önemlidir. Çalışanlar açısından gelir olarak algılanan ücret, işletme açısından bir gider kalemidir. Her iki tarafında iyiliği için uygun ücret sistemi belirlemek kaçınılmazdır (Akoğlan Kozak, 2009, s. 169). Bireyin yaptığı işin karşılığı olarak gereken ücreti elde edemiyor olması, büyük stres nedenleri arasında yer almaktadır. Yapılan işin karşılığının alınamaması işgören için; ailesinin gereksinimlerini gerektiği gibi yerine getirememesi anlamına gelebilir. Aile bireylerinin gerektiği gibi beslenememesi, giydirilememesi gibi farklı sonuçlar ortaya çıkabilir. Maddi yetersizlikler stres oluşumu için önemli bir etkidir (Durna , 2004, s. 194). Ortaya çıkan stres ise iş-aile yaşam çatışmalarına yol açan etkenlerdendir.

1.5.İş-Aile Yaşam Çatışmasının Sonuçları

Yapılan birçok araştırma sonucunda, iş-aile yaşam çatışmasının işgörenler üzerinde çeşitli gerilim durumlarına yol açtığı ve ortaya çıkan bu durumun çalışanlar üzerinde olumsuz etkileri bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Gerçek mana da çalışanlar hem işlerinde hem de ailelerinde sorumluluklarını yerine getirebilmek için ve her iki alan içinde sorumluluklarına yetişebilmek için ağır bir zaman baskısı altındadırlar. Kimi zaman, çeşitli statü ve yükselme olanaklarını geri çevirmekte veya kaçırmaktadır. Bazen ise tüm bu gerilim ve çelişkiler sonucu sağlıklarını bile yitirebilmektedirler (Diker , 2010, s. 67). İş yaşamı ve aile yaşamı arasında oluşabilecek dengesizliklerin birey için ve örgüt için çeşitli sonuçları bulunmaktadır. İş yaşam dengesizliği düşünüldüğünde, çalışma hayatında bulunan kadınların bu durumdan en çok etkilenenler olduğu göz önündedir. Oluşan dengesizliğin en büyük sebebi onların birden fazla rol ve aile sorumluluklarını daha fazla benimsemeleri görülebilir (Küçükusta, 2007, s. 60).

Yaşanan çatışmanın türüne ve doğrultusuna göre sonuçları farklılık gösterebilmektedir. Yaşanma ihtimali olan tüm çatışma türleri bireylerin birbirinden farklı

duygulara kapılması sonucunu getirebilir. Buna örnek olarak; zaman esaslı iş-aile yaşam çatışması içinde olan bir birey, aile yaşamı için yeterli zamanı ayıramaması nedeniyle, kendinde bir planlama problemi olduğu hissine kapılabilir, sorumluluklarını yerine getiremediğini düşünerek kötü duyguların etkisinde kalabilir (Demir Harputluoğlu, 2015, s. 36). İş-aile yaşam çatışması konusunda sonuçlar bireysel olarak ele alındığında; gözlemlenebilen, yani davranışsal sonuçlar; örneğin yeme içme düzeninde yaşanan değişiklik, fiziksel sonuçlar; örneğin kalp ve mide rahatsızlıklar ya da stres sonucu fiziksel olarak oluşabilecek hasarlar, psikolojik sonuçlar; örneğin depresyon ve tükenmişlik hissi gibi birçok şekilde sınıflandırılıp örneklendirilebilir (Küçükusta, 2007, s. 61). İş-aile çatışması konusunda ortaya çıkan sorunlar yalnızca çalışan üzerinde etkiler oluşturmakla kalmayacaktır, bunun yanı sıra iş ve örgütle ilgili kimi problemlerin ortaya çıkacaktır. İki taraf arasında karşılıklı etkileşim söz konusudur.

İş yaşamında meydana gelen iş-aile yaşam çatışması ve iş stresi durumu yalnız işgöreni değil, işvereni de yakından ilgilendiren ve etkileyen bir konudur. Uygun derecede yaşanan stres her iki taraf için faydalıyken, kontrol altına alınamayan ya da yanlış yönetilen stres iki taraf içinde zarar verici hal alabilir. Uygun derecede yaşanan stres başarı ve verimliliğin artmasında önemli bir role sahipken, yüksek derecede yaşanan stres 'örgütsel strese' neden olmaktadır (Küçükusta, 2007, s. 65).

İş yaşam alanı ve aile yaşam alanı arasında oluşan etkileşim sonucunda meydana gelen iş-aile yaşam çatışmasının sonuçlarını inceleyen araştırmalar; iş-aile çatışmasının kişinin iş-aile yaşam tatminini, evlilik yaşam tatminini, genel yaşam tatmini olumsuz bir şekilde etkilediğini göstermektedir. Buna bağlı olarak yapılan diğer çalışmalar, insanların yaşadığı iş-aile çatışmasında meydana gelen artışın, çalışanların iş tatmininde eksikliğe neden olduğunu ve işten ayrılma niyetlerini artırdığını ileri sürmektedir. Aile yaşamı, iş yaşamını etkilediğinde ortaya çıkabilen aile-iş çatışmasının ise, çalışanların iş tatmini, işe geç gitme, işte devamsızlık, performansta düşüş ve işten ayrılma niyetinde etkileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Işık, 2015, s. 46). Bireyin çatışmayı yaşadığı boyuta ve şiddete bağlı olarak iş-aile yaşam çatışmasının değişik etki ve sonuçları olacaktır. Bu sonuçlar kimi zaman olumlu olabileceken kimi zaman olumsuz olabilir. Ancak bireyler üzerinde oluşan söz konusu etkinin çatışma durumlarında bir şekilde olumsuz yönde olduğu gerçeği göz önündedir (Diker , 2010, s. 77). İş-aile yaşam çatışması yaşayan bireyin kararı işten ayrılma

kararı ile sonuçlanabilir. Aile ve iş arasında seçim yapma durumunda kalan birey, genellikle kadın birey, işi yerine ailesini tercih edebilmektedir.

İşten ayrılma kararının veren işgörenler örgüt için oldukça önemli bir konudur. Bunun nedeni; örgütte uzun süre boyunca çalışmış olan bir işgörenin işten ayrılma kararı vermesi ve ayrılması, yerine yeni bir çalışanın yetiştirilmesi için uzun bir zaman ve bunun yanında yüksek maliyetlere neden olabilmektedir. İşten ayrılma kararının verilmesinde iş-aile yaşam çatışmalarının rolü büyüktür (Kayasandık, 2013, s. 29). İş-aile yaşam çatışması sonucu ortaya çıkabilecek olumsuz etkilerden öncelikli olarak birey ve bunun beraberinde ailesi etkileneceğinden, bu durum bireyin hayatının birçok yönünde olumsuz etkilere sebep olacak ve doğal olarak tüm yaşam doyumu olumsuz yönde etkilenecektir (Karabacak, 2013, s. 24).

1.6.İş-Aile Yaşam Çatışması ve Dengenin Önemi

Gelişen toplum yapısında, endüstri sonrası geçiş döneminde; ekonomik, kültürel ve sosyal alanlarda meydana gelen köklü değişimler sonucu iş yaşam alanında da yeni oluşum ve yaklaşımlar meydana gelmiştir. Böylece bireylerin yaşamında, iş hayatı gittikçe önem kazanan bir hal almıştır. Bununla beraber aile yaşamının da psikolojik fonksiyonlarının artan bir şekilde önemini muhafaza ettiği görülmektedir. Bu bağlamda aile yaşamı ve iş yaşamı arasında bulunan etkileşimin boyutları değişmekteyken bu iki alan arasında kurulacak dengenin sağlanması gittikçe önem kazanan bir hal almıştır (Özen Kapız, 2002, s. 139). Geçmiş zamanda bireyler kendilerine gösterilen yerlerde, belirtilen zaman içinde (günlük 8-9 saat gibi) açıkça tanımlanmış bir şekilde çalışırdı. Günümüzde ise iş bölümünün büyük bir kısmı için bu durum geçerli olmamaktadır. İş saatleri ve iş dışı saatler arasındaki ayrım gitgide azalıyor. Bunun en büyük nedeni küreselleşme ve dünyanın hiçbir zaman tam olarak uyumuyor olması. Çalışanlar günde 24 saat ulaşılabilir hal almış durumda ve hiç ofis dışına çıkmamış gibi hissetmekte. Kişisel yaşamlarının ihlal edildiğini düşünen aileler bu durumdan memnun değiller. Bireyler iş yaşamında esneklik sağlayabilen işlere yönelme eğilimindedir. Böylece iş-yaşam dengesini kurmanın daha kolay olduğu düşünülmektedir.

Birey açısından yaşam; kişisel yaşam, aile yaşamı ve çalışma yaşamı anlamında bir bütünü ifade eder. Bu yüzden bu alanlar arasında kurulan denge; bireyin aile ve sosyal çevre ile olumlu etkileşimlerde bulunmasını, nitelikli yaşam sürmesini ve işverenin beklentilerini olması gerektiği gibi karşılmasını sağlayacaktır (Doğrul & Tekeli , 2010, s. 17). Şüphesiz

bu etkiler toplumsal düzeyde olumlu, çeşitli gelişmeleri tetikleemesinin yanı sıra ülke olarak uluslararası alanda rekabetçiliğin inşasına da zemin hazırlayacaktır. Bu nedenle iş yaşam dengesinin sağlanmasında tüm taraflara çeşitli görevler düşmektedir (Robbins & Judge, 2015, s. 20). Bireyin iş ve aile yaşamı arasında oluşabilecek sorunlar her iki yaşam alanını da olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Görüldüğü üzere her iki alan arasında dengenin kurulması insan yaşamı için oldukça önemlidir. Aksi düşünüldüğünde iki yaşam alanı arasında oluşan dengesizlik durumunda bu durumun maliyeti; bireyler için, aileler için ve toplum için çok yüksek olacaktır. (Karavardar, 2015, s. 189)

BÖLÜM II

İŞ STRESİ

2.1.İş Stresi İle İlgili Kavramlar

2.1.1. Stres ve İş Stresi Kavramları

Gelişen iş yaşamı, içinde yaşanan değişimler sonucu ortaya çıkan yenilikler ve iyileşmeler yanında bazı olumsuz durumları da ortaya çıkarmıştır. Çalışanların zaman içinde karşı karşıya geldiği stres durumunun bunlardan biri olduğu söylenebilir.

Çalışanlara yaşadıkları stresle ilgili olarak ‘sık sık stres yaşıyor musunuz?’ sorusu yöneltildiğinde genel olarak bu soru evet yanıtını bulmaktadır. Bireyler bu kavramı sadece anlamakla kalmayıp konuyla ilgili birçok deneyime sahip olduklarını ileri sürmektedirler (McShane & Von Glinow, 2016, s. 79). Stres sözcüğü Latince kökenli olup, 17. Yüzyılda; dert, keder, elem, bela, felaket, musibet anlamlarını taşıyorken zaman içinde farklılaşarak 18-19. Yüzyıllarda; güç, zor, baskı gibi anlamlar taşıyarak kişilere, objelere ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmaya başlanmıştır. Böylece stres kavramı, kişi ve nesnelerin çeşitli güçlerin etkisine maruz kalarak bozulmasına karşılık bir direnç anlamında kullanılmaya devam edilmiştir (Güçlü, 2001, s. 92).

Stres kavramı günlük yaşantımızda birçok farklı alanda, sıklıkla kullanılan bir kavram olarak bilinir. Bu kavramın bir tanıma sığdırılması zordur. Hayatın içine bu şekilde yerleşmiş bir halde olan stres kavramına bir tanımlama getirmek gerekirse; Stres; kişilerin içinde bulunduğu çevre ve sahip oldukları iş koşullarının onları etkilemesi sonucu vücutta meydana gelen biyo-kimyasal özel salgıların oluşmasıyla, söz konusu olan koşullara uyum sağlamak amacıyla düşünsel ve bedensel yapının harekete geçmesi durumudur (Eren, 2012, s. 292). Bireyin düşmanca ve tehlikeli olarak algıladığı çevresel koşullara uyum sağlamasına yardımcı olan, onun mutluluğunu tehdit eden veya ona meydan okuyan bir duruma uyum sağlama yönünde gerçekleştirilen tepkiler stres olarak tanımlanabilir. Tüm bunların yanı sıra stres pek çok insanın hayatına işlemiş bir deneyim halini almıştır. Genel olarak olumsuz bir deneyimdir (McShane & Von Glinow, 2016, s. 79).

Stresle ilgili yapılmış birçok tanımlama bulunmaktadır. Bunlarda kimi zaman stresin ne olduğundan çok ne olmadığına değinilmiştir. Bazı örnekler vermek gerekirse; ‘stres basit bir endişe değildir’ ya da ‘sanılanın aksine sinirsel bir tansiyon değildir’ gibi

birçok tanımlamada stresin ne olduğundan çok ne olmadığı anlatılmaya çalışılmıştır. Tanımlamalara bakarak genel olarak stresin insanlar üzerinde olumsuz sonuçlar ve olumsuz etkiler, bunun yanında olumsuzluk ve hoşnutsuzluk hallerine neden olduğu ön plana çıkmaktadır. Stresin bazı olumsuz etkilerinin olmasının yanı sıra bazı önemli yönleri de çeşitli çalışmalara konu olabilmektedir (Soysal, 2009, s. 18). Örnek vermek gerekirse; bir işletmede uzun yıllar boyunca müdür yardımcısı olarak çalışan kişi bölüm müdürlüğüne terfi almayı hayal ediyorken, hayal ettiği terfiyi aldığı anda yeni konumuyla birlikte stres hissine de kapılabilir. İşin yüklediği çeşitli sorumluluklardan ötürü stres durumuna kapılan birey aynı zamanda; başarıya, gurur, mücadele hisleri de dahil olmak üzere bir çok olumlu tepkiyi de aynı anda sergileyebilir. Tüm olumsuz yönler benzer olarak, olumlu yönler de vücutta bazı psikolojik ve fizyolojik tepkilerle sonuçlanabilir (Riggio, 2014, s. 249).

Çalışan stresi; birey üzerinde etkileri tehdit edici ve yıpratıcı şekilde algılanabilen durum ve olaylara verilen fizyolojik ya da psikolojik tepkiler olarak tanımlanır (Riggio, 2014, s. 249). Stresle ilgili yapılan bazı tanımlamalar sonrası iş stresi; çalışanların iş yaşamında, iş ortamında karşılaştıkları stres durumu olarak tanımlanabilir. Çalışma hayatında çalışanlardan beklenen performans ile çalışanların gerçekleştirdiği performans arasında meydana gelen farklılıklar stres oluşumunun başlıca nedenlerinden biri olarak görülmektedir.

İş stresi kavramı bir örgütte iş yapan tüm bireyler için dikkat edilmesi gereken bir konudur. İş stresi, işyerinin gerek çalışanları olsun, gerek yöneticileri olsun, tümü için oldukça önemli bir konudur. Bu stresin işle ilgili nedenleri olarak; çalışma koşulları, işlerin çokluğu, işin güçlüğü, organizasyonda var olan bozukluklar, rol ve görev dağılımında bozuklukların bulunması, işyeri uzaklığı, iş alanında meydana gelen hızlı değişimler ve en önemlisi çalışanın yetersiz ücretle çalışması şeklinde sıralanabilir (Eren, 2012, s. 295).

Örgütsel yapının durumuna bağlı olarak ortaya çıkabilen iş stresi kavramı, örgüt çalışanlarının iş tatmini üzerine de çeşitli olumsuz etkilere sahiptir. Her şeyden önce stresin bu türü kişinin işi ve iş ortamını algılaması ile bağlantılı bir yapıdadır. Belirli bir iş, belirli bir çalışan açısından büyük bir stres faktörü oluştururken, bir diğer çalışan açısından oldukça basit ve önemsiz bir halde olabilir. Bu stresin bazı nedenleri; örgütteki rol yapısı, kariyer geliştirme uygulamaları, örgütle etkileşim ve örgütün bir parçası olmak şeklinde sıralanabilir. Çalışma ile ilgili kısmı ise örgüt dışı yapı çatışması altında 'iş-aile ilişkisi'ni barındırmaktadır (Demir, 2007, s. 137).

İş yerinde yaşanan stresin birçok nedeni bulunmaktadır. Örneğin; gelişen teknoloji kullanımını ile insanlardan beklenen verimde artmaktadır. İnsanların bu hıza ayak uydurmaya çalışması stres nedenlerindedir. Gereksiz baskılar, uzun çalışma saatleri, eksik iletişim, daha ucuza daha çok iş bekleyen kötü yönetimlerin bulunması da stresin önemli nedenlerindedir. Yüksek kazanç elde etme isteği, rol ve iş tanımlarının düzenli şekilde yapılmamış olması, çalışanların verilen kararlardan soyutlanması gibi sıralanabilecek daha birçok neden bulunmaktadır (Oktay, 2005, s. 112).

Stres kavramının ortaya çıkışında önemli etkenlerden biri kişi-iş uyumudur. Bu uyum genel olarak bireyde mevcut olan bilgi, beceri ve yetenek gibi kişisel özellikler ile yapacağı işin gerektirdiklerinin uyumlu olması olarak bilinir. Bahsedilen kişi-iş uyumunun sağlanabilmesi durumunda; bireylerin işlerinden daha fazla tatmin oldukları, örgüte duyulan bağlılığın artış gösterdiği, iş performanslarının yükseldiği, işten ayrılma eğilimlerinin azaldığı ve stresin daha az yaşanan bir durum halini aldığı yapılan çeşitli çalışmalar sonucu ortaya konulmuştur (Sığırı & Gürbüz, 2015, s. 178).

2.2. Stresle Başa Çıkma

Çoğu birey, stresin ciddi sonuçları ile karşılayıncaya kadar stresin varlığını inkar etme yoluna gitmektedir. Bu durum zaman içine kaçınılmaz bir kısır döngüye sebep olmaktadır. Stresle başa çıkabilmek adına zamanında ve doğru kararlar uygulanmalıdır (McShane & Von Glinow, 2016, s. 83). Stresle başa çıkma kavramı; bireylerin yaşam kalitesinin artırılması amacıyla, içinde bulunulan durumun veya duruma verilmesi muhtemel tepkilerin değiştirilerek stresin etkilerini azaltma, aynı zamanda stresi yönetme çabaları olarak açıklanır (Güçlü, 2001, s. 101).

Stresle başa çıkmanın; temel olarak stresin birey üzerinde meydana getirdiği etkileri en aza indirmek, yok etmek veya bazı çabalar sonucu bu etkileri olumlu bir sonuca çevirmek olduğu söylenebilir (Yerlikaya, 2009, s. 23). Bir işte stres yaşayan bireyin sahip olduğu koşulların stres oluşturduğu düşünülebilir. Fakat aynı işte başka bir bireyin aynı stresi yaşamadığı durumlar söz konusudur. Yani aynı stres faktörü altında bireylerin yaşadıkları stres düzeyi farklılık gösterebilir (Demir, 2007, s. 137). Bu yüzden stresle başa çıkma kavramı meydana gelmiştir. Stresle başa çıkmada temel amaç, stresin ortaya çıkardığı olumsuz etkilerin daha aza indirgenmesidir. Sonuç olarak stresle başa çıkma davranışlarının etkili olduğu durumlarda bireyler stresli yaşantının etkilerinden kurtulabilirken, etkisiz

olduğu durumlarda stresin sonuçlarını yaşam süreçleri boyunca hissetmektedirler. Stres; duygusal, fizyolojik, bilişsel veya davranışsal boyutların her birinde belirti gösterebilir. Stresle başa çıkmada başvurulan yollar, stresin kişinin yaşamında yer alan boyutlarının her birinde belirtilere sahip olabilir. Bahsedilen boyutlar kendi içlerinde etkileşim halindedir. Bu yüzden stresle başa çıkmada, stresin oluştuğu bu boyutların tamamı önem sahibidir (Yerlikaya, 2009, s. 45).

Stresle başa çıkma konusunda atılması gereken önemli adımlar ilk olarak birey ile ilgilidir. Birey öncelikli olarak kendisinde meydana gelen stres en çok kendini etkilediğinden dolayı, bu durumdan çıkış yolu; ortada bir sorunun olduğunu fark etmesi ve bu sorundan nasıl kurtulacağı konusunda adımlar atıp çözüm yolu bulmasıdır (Balcı Süslü, 2016, s. 21). Stresle başa çıkmanın yolları iki şekilde ele alınıp incelenebilir. Bunlar; Bireysel stratejiler ve örgütsel stratejilerdir.

2.2.1. Stresle Başa Çıkmada Bireysel Stratejiler

Stresle başa çıkma konusunda bireysel olarak atılacak adımlar büyük öneme sahiptir. Bu stratejilerin neredeyse tamamının, kişisel alışkanlıklar ile fiziksel, davranışsal ve psikolojik yapıları kontrol altına almayı öngörmeleri, ortak yönlerini oluşturmaktadır. Bu yapıları kontrol altına alarak insan bedeninde başlayıp ona zarar veren stres tepkisine karşı önlemler alınıp etkisiz hale getirilmeye çalışılır. Bu strateji ve teknikler genel olarak şöyle sıralanabilir (Pehlivan, 1994, s. 805);

- Bedensel Hareket (Egzersiz)
- Solunum Egzersizi
- Gevşeme, Masaj, Meditasyon
- Beslenme
- Toplumsal Destek
- Sosyal Kültürel ve Sportif Etkinliklere Katılım
- Dua ve İbadet
- Zaman Yönetimi

Birçok konuda olduğu gibi stres konusunda rahatsızlık çekenlerinde bunla başa çıkabilmek adına egzersizler yapması, yemek düzenini değiştirmesi gibi durumlarla strese karşı adım atılması sağlanabilir. Bu gibi değişiklikler sadece stres adına fayda sağlamaz, kimi zaman ortaya çıkabilecek birçok sorun karşısında çözüm oluşturabilir (Balcı Süslü, 2016, s. 22). Benzer şekilde sosyal yaşam alanında ortaya çıkan problemlerin engellenmesi de bireyin kontrolündedir. Bireylerle kurulan ilişkilerde yaşanan problemlerin engellenmesi, sınırlama getirilmesi gibi önlemler sayesinde stres faktörlerinden eleyerek kurtulmak mümkündür. Birey kendi hayatını irdelemeli ve incelemelidir (Balcı Süslü, 2016, s. 22).

Birey stresle başa çıkabilmek adına birçok adım atabilir. Öncelikle kendi belirlediği konularda önlemler geliştirerek daha düzenli bir yaşama sahip olmasının yanı sıra stresten uzak bir şekilde hayatını sürdürebilir.

2.2.2. Stresle Başa Çıkabilmede Örgütsel Stratejiler

Başta çıkılması gereken bir stres çeşidi de örgütsel streslerdir. İş yaşamında ortaya çıkan çalışan iş stresini azaltmak veya önlemek amacıyla uygulanan stresle başa çıkma stratejileri örgütte meydana gelen stres kaynaklarını kontrol altında tutmak ve azaltmak amacıyla uygulanan yönetsel düzenlemelerdir (Okutan & Tengilimoğlu, 2002, s. 26).

Örgüt içinde ortaya çıkan bazı stres kaynaklarının azaltılması ve bitirilmesi için bazı önlemlerin alınması gerekmektedir. Örgütsel stresi azaltmak adına uygulanabilecek bazı stratejiler vardır (Pehlivan, 1994, s. 812). Bunlar şu şekilde sıralanabilir; (Bakırcı , 2012, s. 52)

- Meslek için geliştirme planları yapmak ve danışmanlık sağlamak
- Destekçi örgütsel ortam oluşturmak
- Görevlerin zenginleştirilmesini sağlamak
- Örgüt içi rollerin belirlenmesi ile çatışmalarda azalma sağlamak
- İşyeri içinde çalışanlara neşeli bir çalışma ortamı sunmak
- Yeni çalışanların uyumu ve alışmasını sağlamak
- Fiziksel koşulları en iyi hale getirmek ve iş karşılığı iyi ücret sağlamak.

Örgütsel stres, iş hayatının hemen hemen her alanını kapsayan ve bütün çalışan bireyleri tehdit altında bulundurabilen etken olarak var olmaya devam etmektedir. Bu tehdit tüm sektörlerin çalışanlarını etkisi altına almaktadır. Çalışanların kurumlarından ve iş çevrelerinden uzaklaşması ve onlara yabancılaşması olarak sonuçlanabilmektedir. Ayrıca çalışanların iş ve sosyal yaşamlarını da etkilemektedir (Balcı Süslü, 2016, s. 23).

Bireyin hem iş hayatı hem de sosyal hayatı üzerinde bu denli büyük etkilere sahip olan örgütsel stresin azaltılması konusunda bahsedilen stratejilerin uygulanması oldukça önemli bir yere sahiptir. Doğru ve zamanında uygulanan stratejiler sayesinde bireylerin stres ve performans düzeyleri üzerinde olumlu sonuçlara ulaşılabilir.

2.3.Stresin Belirtileri

Bireyin doğal düzenini bozan etmenler arasında görülen stres, psikolojik bir durum olarak bilinir. Birey üzerinde stresin birtakım etkileri bulunmaktadır. Bunlar;

-Psikolojik etkiler

-Fizyolojik etkiler

-Davranışsal etkiler olarak sınıflandırılabilir. Stresin bu etkileri maruz kalınan süre ve miktara göre zaman içinde birey üzerinde çeşitli sonuçlara neden olmaktadır. Maruz kalınan etkiler neticesinde zaman içinde çeşitli rahatsızlıklar için zemin oluşabilir. Maruz kalınan stresin sıklığı ve yoğunluğu bu konuda belirleyicidir (Turna, 2014, s. 19). Organizasyonlarda stres kişi, grup ve organizasyon olarak üç ayrı şekilde ele alınabilir. Yöneticinin gözlem yeteneği, stres belirtilerini fark etme konusunda önemlidir (Barutçugil, 2004, s. 163).

Stresin belirtileri üç ayrı madde altında incelendiğinde şu şekilde sıralanabilir (Solmuş, 2014, s. 87).

Psikolojik belirtiler; Kaygı, sıkıntı, yalnızlık duygusu ve depresyon hissinin yaşanması, duygusal olarak hassasiyet ve alınganlık, karar verme konusunda zorluk yaşama, kendine saygıyı yitirme, bireyin kendine ve çevresine güven eksikliği duyması, öfkelenme ve saldırgan davranışlar, iletişim kurma eksikliği, işte doyumsuzluk, konsantrasyonun azalması vb.dir.

Fizyolojik Belirtiler; Kalp atış hızı, kan basıncı, kandaki glukoz miktarının artışı, kas geriliminin artması, gözbebeklerinin büyümesi, ışığa hassasiyet, bütün duyuların hassasiyetinin artması, solunum dengesizlikleri, dolaşım sistemi ve kalp ve damar hastalıklarının görülmesi, sindirim sisteminde sorun yaşanması vb.dir.

Davranışsal Belirtiler; İşten kaçmak ya da işi geciktirmek, işten ayrılma isteği ve tükenmişlik hissi, performans eksikliği ve üretkenliğin düşmesi, işe bağlılığın azalması, alkol kullanımının artması, ailede veya diğer kişilerle problem yaşanması, intihar düşüncesine sahiplik, iş kazalarında artış olması, iş zamanından kayıplar vb.dir

Stres durumuna ait belirtiler genel olarak karmaşık ve çelişkili bir yapıya sahiptir. Bu belirtiler her birey için benzer olmayabilir. Stresin aşamalarına göre belirtileri de farklılık gösterebilir. Yani aşamalara göre durum daha da kötüleşebilir. Ya da bazı belirtiler zaman için azalabilir hatta yok olabilir. Bazı stres faktörleri de zaman içinde diğerlerinin yerini alabilir (Turna, 2014, s. 20).

2.4.Stres Kaynakları

Sistemin herhangi bir kısmının dengesinin bozulması sonucunda dengeye geri dönülmesi amacıyla verilen tepki olarak adlandırılabilir olan stresin kaynağı, dengeyi bozan her şey olarak genel bir şekilde adlandırılabilir. Bahsedilen dengenin bozulması strese neden olmaktadır. Göze kaçan bir toz tanesinden, hayatın anlamının sorgulanıp belirli bir sonuca ulaşamamaya kadar birçok etmen stres kaynağı olabileceğinden çeşitli sınıflandırmalar söz konusu olacaktır (Sığırı & Gürbüz, 2015, s. 228). Genel olarak hayatta ve iş yaşamında bireyi etkilemekte olan pek çok stres faktörü bulunmaktadır. Tüm bunlar bireyin fiziksel ve duygusal anlamda kapasitesini zorlamaktadır (McShane & Von Glinow, 2016, s. 81). Bir örgütün tüm çalışanlarının stresine neden olan kaynaklar çeşitlidir. Bireyler stresle başa çıkabilmek adına çaba göstermektedir. Bireyin kariyer yaşamının ilk adımlarında yaşadığı, işten kaynaklanabilen, dış çevreden kaynaklanabilen veya kişinin kendi kişilik yapısından kaynaklanabilen stres kaynakları bireyin stres yaşamasına en fazla neden olan kaynaklardır. Fazla miktarda strese maruz kalan bireylerde çeşitli problemler ortaya çıkmaktadır (Eren Gümüştakin & Gültekin, 2009, s. 147).

Bireyler bir sınava gireceklerinde veya işyerinde performans değerlendirme süreci sırasında stres altında hissederler. Bunun nedeni fırsatlarla ve performans baskıları ile karşı karşıya kalmalarıdır. Gösterilen iyi performans terfi, ücret artışı veya yeni sorumluluklara

sahip olmakla sonuçlanırken, zayıf performans bunları sağlamaz. Hatta daha zayıf performans işsizlikle bile sonuçlanabilir (Robbins & Judge, 2015, s. 608).

Kaynaklarını sıralamak gerekirse stres; kurumların kendisinden, kurumun dışından ya da bireyin kendisinden kaynaklanıyor olabilir. Gününün neredeyse 8-10 saatini işyerinde geçirmek durumunda olan çalışan, kurum içinde yaşadığı stresi daha çok duygusal, öznel öğeler ve deneyimlerle yüklü bir kavram olarak tanımlayabilir. Kurumun büyüklüğü stres faktörünün etkisi için önemli bir kavramdır. Kurum büyüdükçe bireyin üzerinde hissettiği stres faktörü de giderek artabilir veya belirsizleşebilir (Aktaş, 2001, s. 29)

2.4.1. Bireyin Kendisiyle İlgili Stres Kaynakları

Çalışanların yaşadığı stres kurum ve çevreden kaynaklanabileceği gibi, bazı zamanlarda bireyin kendi özelliklerinden kaynaklanabilir (Riggio, 2014, s. 258). Bu kaynakları da kendi içinde bazı sınıflandırmalara tabi tutabiliriz. Bu sınıflandırmalar; biyolojik-bedensel, maddi-parasal, kişisel-duygusal, yaşam tarzı-yaşı şeklinde sıralanabilir. Bunlar; (Eren, 2012, s. 294)

Biyolojik-Bedensel açıdan bakıldığında bireyin yapısından kaynaklanan bazı rahatsızlıklar stresi artırabilmektedir. Hormonal düzensizlik yaşayan, tansiyon, kalp rahatsızlıkları olan bireyler doğal olarak stresten daha fazla etkilenenler olacaktır.

Maddi-Parasal açıdan bakıldığında ise birey yaşamını sürdürmek amacıyla işinde daha iyi olmaya çalışacak, sıkıntıları atlatmak için çaba sarf edecektir. Bazı bireyler maddi konulara fazla önem verebilmektedir. Bu bireyler lüks ve rahat içinde yaşamayı tercih ederler. Bu istekler zaman içinde bireyi strese sürükleyebilir.

Kişisel-Duygusal açıdan bakıldığında kişilik olarak bazı bireylerin stres durumlarına daha duyarlı olduğu bilinmektedir. İş konusunda titizlik, çekingen olma, kolay beğenmeme gibi bazı kişilik özellikleri stresi tetikleyebilir. Duygusal açıdan çabucak etkilenip hızlı harekete geçip, tepkiler verebilirler. Daha öncede bahsettiğimiz A tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerdir. Bunun yanı sıra B tipi kişiler ise strese karşı daha dayanıklıdır.

Yaşam Tarzı-Yaş açısından bakılırsa birey doğal yaşam tarzından uzaklaşıp yeni eğilimlere yöneldiğinde kendi için stres oluşturabilir. Hızlı yaşam tarzını seçmek, alkol sigara ilaç kullanımına düşkün olmak bireyin direncini kırıp strese yol açabilecektir. Bunun

tersi olarak monoton yaşam tarzı olan, değişiklik arayıp bulamayan bireylerde zaman içinde stres ile karşı karşıya gelebilir. Yaş konusunda ise; kadınların menopoz, erkeklerin andropoz dönemlerinde yaşadıkları değişikliklerin etkisi stresi doğurabilir.

2.4.2.Bireyin İşle İlgili Stres Kaynakları

İş çevresiyle ilgili olan stres kaynakları, çalışan stresi üzerinde büyük etkilere sahiptir. Bu stres türü kimi zaman işin görevlerinden kaynaklanıyor olabilir. İş ortamı çok sayıda insanla etkileşim gerektiren, karmaşık sosyal sisteme sahip olduğundan, bu ortamda gereken roller stres unsuru olabilir (Riggio, 2014, s. 253). Bir örgütte çalışırken karşılaşılabilecek stres, yani işyeri stresi diğer bir yandan gündelik sıkıntılar sınıfına girebilir. Kişinin duruma bakış açısı ve yorumlayışı oldukça önemlidir (Sığrı & Gürbüz, 2015, s. 232).

Bir örgüt içinde pek çok faktör strese neden olabilmektedir (Robbins & Judge, 2015, s. 609). İşle ilgili stres kaynakları genel haliyle şu şekilde sıralanabilir; Çalışma koşulları ve işin güçlüğü, işyeri organizasyonunda var olan bozukluklar, örgüt içinde rol-görev dağılım bozuklukları, işyerinin uzaklığı, yapılan işin karşılığında düşük ücret verilmesi, örgütsel çevre ve rekabetin varoluşu, hızlı yaşanan teknik değişimler, örgüt içinde daha üst sorumlu mevkilere yükselme hırısı ve isteği, işin çok fazla örgüt içi ve örgüt dışı ilişkiler gerektirmesi, vardiyalı çalışmanın olumsuz etkileri gibi (Eren, 2012, s. 296).

2.4.3.Bireyin Çevresiyle İlgili Stres Kaynakları

Çevresel belirsizlikler bir örgütün çevresini tasarımını etkilemesinin yanı sıra örgüt içinde faaliyet gösteren çalışanların stres seviyesi üzerinde de etkileri bulunmaktadır. Örgütsel değişiklikler ile mücadelede karşılaşılan en önemli sorun belirsizliklerdir (Robbins & Judge, 2015, s. 609). Çevresel stres kaynakları; strese maruz kalan kişinin herhangi bir katkısı bulunmadığı halde ortaya çıkan ve stres tepkisinin başlamasına sebep olan yapıdadır. Yavaş ya da aniden ortaya çıkabilir ve bireyin dengesini bozar. Örnek vermek gerekirse; radyasyon, hava kirliliği, hava ısısında meydana gelen değişimler, beş duyu organımızı etkileyen uyarıcıların yoğunluğundaki artış ve eksilmeler, yaşam alanının daralması veya genişlemesi, aşırı kalabalık veya yalnız kalma, depresyon, yangın, fırtına gibi tehlikeler bireyin çevresel stres kaynaklarıdır (Sığrı & Gürbüz, 2015, s. 229).

Çevresel stres kaynaklarını bazı gruplar halinde toplamak gerekirse bunlar (Eren, 2012, s. 298);

- Ülke ve dünya ekonomisinin gidişatı
- Politik yaşamda meydana gelen belirsizlikler
- Bulunulan şehrin çevresel sorunları, ulaşım problemleri
- Teknolojik gelişme ile yaşam tarzı ve değişen alışkanlıklar
- Sosyo-kültürel değişim hızı ve kuşaklar arası çatışmalardır.

Bu tür stres etmenlerine maruz kalan bireyin yapabileceği iki seçenek bulunmaktadır. Bunlar; ortaya çıkan problemin giderilmesi amacıyla ‘mücadele etmek’ veya hayatı tehdit eden ortamdaki ‘kaçıp uzaklaşmak’ şeklinde sıralanabilir. Böylece bireyler tekrar denge durumuna erişebilecektir. Bedende otomatik olarak ortaya çıkan stres tepkisi gereken enerjiyi bireyin kendisine sağlayacaktır (Sığırı & Gürbüz, 2015, s. 229).

2.5.Stresin Aşamaları

Stres kaynaklarının iki değişkeni olan, yoğunluk derecesi ve zaman değişkenine bağlı şekilde meydana gelen stresin ortaya çıkışı bazı aşamalardan oluşmaktadır (Eren, 2012, s. 303). Stres konusunda kapsamlı çalışmaları bulunan Selye çalışmalarına uzun yıllarını vermiş ve stres konusuna büyük katkılar sağlamıştır. Organizmaların strese tepki mekanizmalarını içeren kuram ‘Genel Uyum Sendromu’ olarak bilinmektedir (Ersarı , 2010, s. 76). Selye’ye göre stres üç aşamadan oluşmaktadır. Bunlar (Örnek & Aydın, 2011, s. 144);

- Alarm aşaması
- Direnç aşaması
- Tükenme aşamasıdır.

2.5.1.Alarm Aşaması

Stres kaynağı ile karşı karşıya gelen birey, sempatik sinir sisteminde meydana gelen etkinleşme sonucunda, bedeninde savaş veya kaç tepkisiyle karşılaşır. Oluşan bu tepkiler sonucu birey strese neden olan kaynakla yüzleşmeye veya kaçmaya hazır hale gelir.

Savaş veya kaç tepkilerinin meydana geldiği bu aşama alarm aşaması olarak adlandırılır. Bu aşama esnasında stresin kaynağının etkisinde artış oldukça, normal davranışlardan sapmanın ilk işaretleri ortaya çıkmaya başlar (Güçlü, 2001, s. 94). Kalp atışları hızlanabilir, tansiyon yükselebilir, solunum hızlanabilir, mide asit salgılanması artabilir, kan şekeri yükselebilir veya adrenalın salgılanmasında artış görülebilir. Kişi istenmeyen koşuldan kaçacaktır ya da mücadele edecektir (Tutar, 2000, s. 195).

2.5.2.Direnç aşaması

Bu aşama uyum aşaması olarak da adlandırılabilir. Alarm aşamasının ardından ortaya çıkan aşamadır. Eğer birey stres kaynağı ile uyum sağlayabilirse her şey normal hale dönecektir. Bu aşamada vücutta gerçekleşen yıkım düzeltilmeye kaybedilen enerji tekrar kazanılmaya çalışılır (Akgün, 2010, s. 18). Direnç aşaması bedenin tepki düzeyinin en fazla olduğu aşamadır. Beden dengeleyici kaynakları etkin bir şekilde kullanarak fizyolojik bütünlüğü muhafaza etmek için çalışır (Balcı, 2014, s. 10). Alarm aşamasında sempatik sinir sistemi uyarılırken, direnme aşamasında etkileri azalır ve parasempatik sinir sistemi etkin hale gelir. Bu aşamada birey strese karşı koymak için çaba sarfeder ve stresli bir birey davranışları sergileyebilir. Bu davranışlar bir süre etkisini sürdürebilir (Güçlü, 2001, s. 94).

Direnme aşaması genel uyum sendromunun en uzun safhasıdır (Balcı, 2014, s. 11). Stres durumuna uyum sağlandığı takdirde, vücuttan kaybedilen enerji yeniden kazanılmaya başlanır. Alarm aşaması sırasında meydana gelen zararlar onarılır. Bu sayede vücut normale döner. Eğer direnme aşamasında stres ortadan kalkmazsa ve etkisi sürerse, beden tükenme aşaması ile karşı karşıya gelir (Balcı, 2014, s. 24).

2.5.3.Tükenme Aşaması

Alarm ve direnme aşaması sonrası bireyin yaşadığı stresten dolayı ortaya çıkan gerilim kaynakları ve bu kaynakların yoğunluk derecelerinde bir azalma olmazsa, hatta bazı artışlar söz konusu olursa, bireyin gayretleri kırılacak ve davranışlarında ciddi sapmalar meydana gelecektir. Birey kendini hayal kırıklıklarının yaşandığı bir zaman evresinin içinde bulacaktır. Bu koşulların yaşandığı aşama tükenme aşaması olarak adlandırılmaktadır (Eren, 2012, s. 303). Bireyin yaşadığı stresin yoğunluğuna bağlı bir şekilde tükenmişlik durumu değişkenlik gösterebilmektedir (Ceyhan , 2012, s. 114).

Tükenme aşaması; hayatın çekilmez bir halde hissedildiği aşamadır. Bu aşamada yaşanabilecek bazı sıkıntıları şu şekilde sıralayabiliriz; uykusuzluk, canlılığı yitirme, baş ve göğüs ağrıları, kızgınlık, çaresizlik, yalnızlık, öfke patlamaları, şüphencilik, engellenmişlik, cesaret kırılmaları, can sıkıntısı vb.dir (Aktaş, 2001, s. 30). Tükenmişlik kavramı, duygusal tükenmişlik, duyarsız hale gelme ve kişisel başarının değerinde azalma hissi şeklinde boyutlar halinde incelebilir (Aslan & Etyemez, 2015,484). Bu aşamada birey uzun süre etkili stres kaynaklarına karşı mücadele edemeyebilir. Ayrıca birey diğer stres kaynaklarının etkileri için de savunmasız hale gelir (Güçlü, 2001, s. 94)

2.6.Stresin Etkileri ve Sonuçları

Stres konusu genel olarak düşünüldüğünde beraberinde birçok etki ve sonucu doğurduğu gerçeği kaçınılmazdır. Bu etkiler kimi zaman pozitif yönlü olmasının yanı sıra, kimi zaman ise negatif yönlü olabilir.

Stresli yaşam birey üzerinde geçici veya kalıcı rahatsızlıklara neden olabilir. Fakat bu tür rahatsızlıklar patlak vermeden önce stresin birey üzerinde bırakmış olduğu işaretlerin geçici, tedavisi mümkün olan veya kalıcı, tedavisi ömür boyu sürebilecek olan rahatsızlıkların belirtileri olabileceği, göz önünde bulundurulması gereken önemli konulardandır (Eren, 2012, s. 306). Yaygın olarak bilinen stres kaynaklı rahatsızlıklar; Ülser, kolit, yüksek tansiyon, kalp rahatsızlığı, solunum bozuklukları ve migren olarak sıralanabilir. Bunların yanı sıra stres diğer hafif rahatsızlıkları da daha ağır hale getirip iyileşme sürelerini uzatabilmektedir. Bu gibi stres kaynaklı rahatsızlıkların çalışanların devamsızlığı üzerine etkileri bulunup, işten ayrılmalarına neden olabilmesinin yanı sıra, çok yüksek maliyetlere neden olabildiği ortadadır (Riggio, 2014, s. 264). Stresin çalışanın sağlık durumu ile ilgili olarak ortaya çıkardığı sonuçları bulunurken, örgütün verimlilik düzeyi ve performansı üzerinde bazı olumsuz etkileri de bulunmaktadır. Bunun yanında belirli bir düzeye kadar sahip olunan stresin örgüt için olumlu bir durum olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır (Okutan & Tengilimoğlu, 2002, s. 22).

Stresin iş üzerine bulunan etkileri ve sonuçları; azalan iş performansı, artan devamsızlık ve işten ayrılmalar gibi birçok unsur eklenerek sıralanabilir. Ancak iş stresi ve bu sıralanan değişkenler arasında bulunan ilişki oldukça karmaşık bir yapıdadır. Örneğin; çok düşük stres düzeyi altında çalışan ve çok yüksek stres düzeyi altında çalışanlar yetersiz iş performansı gösterebilirken, orta düzey stres yaşayanlar daha iyi performans gösterebilir.

Çok yüksek stres altında çalışanların performans düşüşleri normalden, çok az stres yaşayanların performans düşüşleri motive olmamalarına bağlanabilir. Kısacası düşük miktarda stres kötü bir şey olmayabilir. Stres ve performans karmaşık bir yapıya sahiptir. Stres konusunda ortaya çıkan bu ilişki her zaman geçerli olmayabilir (Riggio, 2014, s. 265).

Örgütlerde stres; bağlılıkta azalma, yapılan işte tatmin olamama hissi, sahip olunan mal ve hizmet kalitesinin azalması, verimlilik de düşüş, karar etkinliğinde zayıflama, işgücü devrinde yükseliş, örgütün ikliminde soğuma hissi, çalışan talep ve şikâyetlerinin sürekli artışı, müşteriden gelen şikâyetlerin sürekli artması, işyeri departmanları işbirliğinde zayıflaması, karşılaşılan iş kazalarının artması, uygulanan uyarıların ve cezaların artması, sigorta ödemeleri miktarı artışı, iş devamsızlıklarında artış, iş ilişkilerinde yaşanan gerginlik hali, örgüt içi iletişim zayıflığı, fazla uzun süren çay ve yemek molaları ve dolayısıyla ortaya çıkan zaman kayıpları, çalışanlara ödenecek tazminatlarda artış ve örgütün imajında zayıflama vb. olumsuz durumlar oluşturabilmektedir (Uzun & Yiğit, 2011, s. 183). İş-yaşam alanı çeşitli stres faktörlerini içinde barındırmaktadır. Stres durumuna tepki olarak işgörenler, üretkenlik karşıtı bazı davranışları benimseyebilir. (Akbaş Tuna, 2015, s.22). Bu gibi durumlar işin kalitesini ve devamlılığını önemli ölçüde etkilemektedir.

Stresin meydana getirdiği fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçlar kontrol edilebilir ve etkin bir şekilde yönetilebilir. Kimi zaman kişi veya kurum tarafından ortadan kaldırılabilir. Eğer kurum çalışanlarının yaşadığı stres durumunun düzeyini tespit etmezse, stresin nedenlerini düzeltici veya engelleyici tedbirler almazsa bunun sonucu olarak o alanda faaliyet göstermekte olan nitelikli birçok kişinin işten ayrılma kararı alması kaçınılmazdır. Ortaya çıkması muhtemel diğer sonuçlar ise; çalışanların işe gelmemesi, iş verimliliğinin düşmesi gibi daha birçok sonuçtur. Bu durum hem kurum için, hem de toplum için nitelikli insan gücünün kaybı, sistemin değerli unsurlarının çökmesi anlamını taşımaktadır (Aktaş, 2001, s. 29).

Stresin etkilerini en aza indirmek için iş yaşam dengesinin kurulması gerekir. İş ve yaşam arasında denge sağlandığında insan yaşamı ve psikolojik durumu çok daha iyi seviyede tutulabilir.

İş yaşam dengesi kişinin iş yaşamı ile iş yaşamı dışında kalan yaşamda üstlenilen rolleri arası çatışmayı en düşük seviyede tutmasıyla gerçekleşir. Bireyler iş yaşamından ve aile ihtiyaçlarından doğan talepleri, bireysel ihtiyaçlarıyla en uyumlu hale getirmeli ve

aradaki dengeyi sağlamalıdır. Aile, iş ve birey tarafından gerçekleştirilmesi gereken amaçlar, hedefler ve talepler nedeniyle diğerleri için ayrılması gereken zamanda bir kısıtlamaya gerek kalmadığında denge sağlanmış olacaktır (Doğrul & Tekeli , 2010, s. 13). Son olarak stresle başa çıkabilmek adına insanların farkında olması gereken unsurlar şu şekilde sıralanabilir (Sığrı & Gürbüz, 2015, s. 284);

-Bireyler bilginin varoluşta en önemli araç olduğunu fark etmeli ve bilginin yanı sıra doğadaki çeşitliliğin yararının farkına varmalı,

-Fani olduğunun ve faniliğe bağlı olarak bilinçaltının davranışları etkilediğinin, sahip olunan şeylere en fazla yaşam süresi boyunca sahip olunabileceğinin,

-Çevrede meydana gelen değişimin ve mutlaka değişime uğrandığının,

-İstek, ihtiyaç ve hayallerin olduğunun, kimi zaman bunlardan vazgeçmek zorunda kalılabileceğinin,

-Varlığını sürdürmek için diğerlerinin varlığına ihtiyacı olduğunun ve diğerlerinin anlayabilmesi için kendini açıkça ifade etmesi gerektiğinin,

-Doğal olan her şeyin insan doğasına en uygun olanlar olduğunun,

-Zihnin olaylara sürekli anlam vermek için çabaladığı ve beden bu anlamlardan etkilendiğinin, olayları yorumlarken bazı hatalar meydana gelebileceğinin,

-Herkesin dünyaya kendi penceresinden baktığının ve doğru olanın kişilere göre değişebileceğinin, bu yüzden insanoğlunun her konuda iyiye ya da kötüye dönecek potansiyelinin olduğunun,

-Değiştirebileceğimiz olduğu gibi değiştiremeyeceğimiz şeyler de olduğunun, bugün için değiştirilemez olan bir durumun, yarın değiştirilebilir hale gelebileceğinin ve akli kullanarak bunların ayırt edilebileceğinin,

-İnsan olarak doğada sahip olunan en üstün özelliğin bilinç olduğunun ve bilincin bazı sorumluluklar gerektirdiğinin farkında olmalıdır.

Stresle başa çıkabilmek adına organizasyon içinde, çalışanlar için çeşitli eğitimler düzenlenerek, stresle nasıl başa çıkılabileceği konusunda bilgilendirmeler yapılmalıdır. Bu

eğitimler yöneticiler, insan kaynakları yöneticileri ve uzmanlar içinde düzenlenebilir. Eğitimler sayesinde çalışanlar, stresin niteliği ve nedenleri hakkında daha bilinçli olup, stresi yönetme becerisi kazanabilir. Bu ğrenme sresinin başarıyla sonuçlanması için, stresin psikolojik sonuçlarının, bireyler tarafından zayıflık noktası olarak görülmemesi gerekir (Barucuğil, 2004, s. 167). Bu eğitimler stresin sonuçlarından olumlu şekilde yararlanmayı sağlayabilir.

BÖLÜM III

İŞGÖREN PERFORMANSI

3.1. Performans, İş performansı, İşgören Performansı Kavramları

Bir işin yerine getirilmesi sonucunda genellikle ortaya bir fayda çıkmaktadır. Kişilerin gösterdiği performansa bağlı olarak bu faydanın etkisi, boyutu gibi konular değişkenlik göstermektedir. Bulunulan örgüt içinde çalışanların sergilediği performans, onların örgütte devamlılığının sağlanması ve bunun yanı sıra örgütün kendi devamlılığının sağlanması için büyük önem taşımaktadır.

Kişi veya birimler için ayrı şekillerde değerlendirilebilen performans kavramı, farklı amaçlarla kullanılabilen bir kavramdır. Performans; bir şeyi etkileme gücü, bir işi yapma kapasitesi, dayanıklılık gibi farklı durumları ifade etmek için kullanılır ve bu konularla ilgili belirlenen düzeylere ne kadar yakın sonuçlar elde edilebildiğinin bir göstergesi olarak tanımlanabilmektedir (Küçük ve diğ., 2015, s. 55). Başka bir deyişle, amaçlanan hedef doğrultusunda birey, grup veya örgütün nelere ulaşabildiğini, neleri sağlayabildiğini, nicel ve nitel açıdan belirten kavram olduğu söylenebilir. Birey ve grup performansları ile; belirlenen hedefler doğrultusunda birey ve grubun ne ölçüde başarıya ulaştığı, örgütsel performans ile; söz konusu olan sistemin toplam performansı açıklanmaya çalışılmaktadır. Örgüt içinde öncelikli öneme sahip olan bireysel performans konusudur. Bunun nedeni ise; örgütlerin başarısının ancak örgüt içinde faaliyet gösteren bireylerin performansı kadar iyi olabilmesidir (Şehitoğlu & Zehir, 2010, s. 95). İşletme performansı işletmenin çalışma göstergelerinin amaçlara göre, endüstri ortalamasına göre veya tarafsız bir şekilde önceden belirlenmiş olan rasyo ve değerlere ulaşabilme derecesine ilişkin olan verilerdir (Küçük ve diğ., 2015, s. 55).

Performans kavramı günümüzde sıkça karşılaşılan bir kavram haline almıştır. Bu durum kişilerin kendilerine verilen görevleri ne ölçüde yerine getirip getirmediği konusunun daha önemli bir hal alması ile birlikte ortaya çıkmıştır. Kişilerin kendilerine verilen görevleri doğru bir şekilde yerine getirmesi sonucu yüksek bir performansa sahip olduğu, ya da bunun tam tersi olarak verilen görevleri ve sorumlulukları başarıyla yerine getirememesi ve yetersiz sonuç aldığı durumlarda ise düşük performansa sahip olduğu söylenebilmektedir (Özgen, Öztürk, & Yalçın, 2005, s. 227). Bir işletmede bulunan tüm çalışanların gösterdikleri performanslar birbirinden farklı olabilir. Tümünün yaptıkları işlerde aynı performansı göstermeleri beklenemez. Bu durum bireylerin doğuştan sahip

oldukları bazı özelliklerden veya sonradan kazanılan bazı özelliklerden kaynaklanıyor olabilir.

İş performansının, bireyin kontrolü ile gerçekleşen ve örgütsel hedeflere destek sağlayan amaç odaklı davranışlar olduğu belirtilebilir. İş performansının içerdiği bir takım davranışlar; hammaddeleri mal ve hizmete dönüştürmek veya bu süreç içinde gerçekleşen teknik faaliyetlerde gerçekleştirilmeyi sağlamaktır (McShane & Von Glinow, 2016, s. 27). İş performansı bireyin işi konusunda gösterdiği birtakım çabalar sonucu elde ettiği başarı seviyesidir. Kişi eğer elde ettiği başarıların karşılığı olarak ödüllendirilir ise daha sonrasında yerine getireceği görevlerde de göstereceği başarı ve bunun yanı sıra işinden duyacağı tatmin de artacaktır. Bu da zaman içinde meydana gelebilecek daha yüksek başarılarla işaretler (Yıldız, Savcı, & Kapu , 2014, s. 236). Bir işletmede performans düzeyi; işletme çalışanlarının yeteneklerine, kişisel özelliklerine, inançlarına, ilke edindikleri değerlere ve faaliyet gösterdikleri örgüt içinde benimsenen amaçlarla bütünleşme isteklerine göre değişiklik gösterebilmektedir (Soybaş, 2015, s. 22).

İş performansı konusu; araştırmacılar, örgütler, çalışanlar ve yöneticiler için önem taşıyan temel olgulardandır. Örgütlerin belirledikleri hedeflere ulaşabilmek ve buldukları sektör için gerekli rekabet gücünü elde edebilmeleri için iş yaparken yüksek performans gösteren çalışanlara ihtiyaçları vardır. Yüksek iş performansı konusu örgütler için önemli olduğu kadar çalışanlar içinde önemlidir. Verilen görevleri olması gerektiği şekilde veya daha yüksek performans ile tamamlayan çalışanlar, gurur, beceri, tatmin gibi duyguları yaşamalarının yanı sıra daha iyi iş performansı, daha iyi bir kariyer, daha iyi gelir ve sosyal itibar gibi birçok olumlu sonucu elde edebilirler (Yelboğa, 2006, s. 200).

3.2.Performans Değerleme

Bir işyerinde çalışan tüm bireylerin merak ettiği bazı konular bulunmaktadır. Bunlar kişilerin gösterdikleri performansla ilgili konulardır ve bireylerin kendilerini sorgulamaları ile sonuçlanabilir. ‘İşimi düzgün yapabiliyor muyum?’, ‘performansım yeterli mi yoksa daha yüksek seviyelere taşımam mı gerekiyor?’, ‘aynı pozisyon da faaliyet gösteren iş arkadaşlarıma nazaran performansım yeterli mi ?’, ‘Amirim beklentilerine karşılayacak şekilde çalışıyor muyum?’ vb. birçok sorunun cevabı bireyler tarafından merak konusu halindedir (Riggio, 2014, s. 129). Performans değerlendirme, bir işletme içinde parayı, malı veya demirbaşları değerlendirmekten daha zor bir olgu olduğundan dolayı, özünde

performans değerlemeyi barındıran, yönetim ve örgüt değerlemesini en doğru Şekilde yapabilmek, devamlılığını sürdürmek ve geliŐmek adına mücadeleler veren işletmelerin en büyük sorunlarından birini oluşturmaktadır (Akoğlan Kozak, 2009, s. 146).

Performans değerleme konusu bir işletmede yöneticiler açısından önemli bir konu olduğu kadar, çalışanlar açısından da büyük önem taşımaktadır. Bu yüzden performans değerleme, işletmelerin içinde bulunduğu rekabet ortamında, insan kaynaklarının en verimli Şekilde kullanılması için önemli fonksiyonlardan biridir (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 187). Performans değerlendirmesi ile belirtilmesi gereken önemli konulardan biri; iş performansının ölçülmesinde personel tarama ve seçme sistemlerinin iyi çalıŐıp çalıŐmadıęını lme ve kontrol altında tutma amacıyla gerekli kontrollerin sağlanmasıdır (Riggio, 2014, s. 129).

Bir kişinin bulunduğu kurumda görevi ne olursa olsun kişilerin yaptıkları çalışmaları, gösterdikleri etkinlikleri, bulunan eksiklikleri, fazladan sahip olduğu becerileri, yani bireyin tüm yönleri ile gözden geçirilmesine performans değerleme denilebilir (Fındıkçı , 2009, s. 296). Çalışanların gösterdiği performansın değerlendirilmesi işletmede işlerin doğru yapılıp yapılmadığı konusunda işgören ve yöneticilere fikir verebilir. Çalışanın yerine getirdiği işlerde ne ölçüde başarılı olduğu konusunda fikir sahibi olmak amacıyla performans değerlemesine baŐvurulur.

3.2.1. Performans Değerlemenin Amaçları

Performans değerlemenin amacını açıklamaya günlük hayattan bir örnekle baŐlamak gerekirse; üniversitelerde öğrencilerin derslerinin değerlendirilmesi AA-BA-CC gibi çeşitli not sistemleri ile değerlendirilmesi yerine, sonuçlar doğrudan geçti veya kaldı olarak aıklansaydı öğrencilerin göstereceği baŐarma isteği ve performans büyük değişkenlik gösterirdi. Yani ğrenciler yüksek başarıyı elde etmek yerine geçebilecek seviyede çalışmalarının yeterli olacağını dŐnrlerdiler. Performans değerlemenin davranış üzerinde nasıl etkiler bıraktığı bu örnek ile net bir Şekilde görünmektedir (Robbins & Judge, 2015, s. 564).

İŞletmelerin yaptığı performans değerleme çalışmaları temelde iki düŐünceye dayanmaktadır. Bunlar (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 187);

-İşletmelerde bireylerin performansları ölçülmezse, daha sonrasında bu performansları yönetme konusunda çeşitli zorluklarla karşılaşılabilir.

-İşletmede bireylerin performansları ölçülmezse, zaman içinde performans geliştirilemez.

Bu açıdan bakıldığında performans değerlendirme amaçları, 'değerleme' ve 'geliştirme' olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. Çalışan açısından performans değerlendirme kariyerinde ilerleme kaydetmesi anlamına gelebilir. Performans değerlendirme, ücret artışlarının ve terfilerin temelini oluşturmasının yanı sıra performansın geliştirilmesine ve zayıflıkların fark edilip giderilmesine katkı sağlar ve iş amaçlarının oluşturulmasına bilgi sunabilir (Riggio, 2014, s. 129). Özellikle işlerini başarılı bir şekilde yerine getirmek için çaba gösteren bir çalışan, yaptığı bu çalışmaların karşılığını görmek ister. Bütün çalışma gücü ve iyi niyetini ortaya koyarak faaliyet gösteren bir çalışan, işe karşı ilgisiz olan, kaytarıcı davranışlar sergileyen kişilere kendisinden daha fazla değer verildiğini görürse, bunun sonucu olarak çalışma isteksizliği ve moral bozukluğu baş gösterecektir (Akoğlan Kozak, 2009, s. 146). Performans değerlendirme statik bir değerlendirme faaliyeti olmaktan çok dinamik bir süreç olarak ele alınıp, çalışanların performanslarını değerlendirme, planlama ve geliştirmeyi amaç edinen örgütsel sistem performans yönetimi olarak düşünülebilir (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 186). Yapılan değerlendirmeler sonucu çalışanlar eksiklerinin farkına varma fırsatı elde ederler, bununla birlikte yeteneklerini geliştirme fırsatına da sahip olurlar. Bu açıdan bakıldığında performans değerlendirme bir bakıma çalışanı işe yönlendirme konusunda özendirme olarak değerlendirilebilir (Akoğlan Kozak, 2009, s. 146).

Performans değerlendirmenin amaçlarını sıralamak gerekirse; Çalışanın yaptığı işte başarı oranının saptanması, terfi ve transferlerin belirlenmesi, ücret standardı belirlenmesi ve gerekli ödüllendirmelerin yapılması, eğitim gerekliliğinin tespiti, performansın iyileştirilmesine katkı saptanması gibi birçok amaç bulunmaktadır (Akoğlan Kozak, 2009, s. 148). Bu amaçlar işgören açısından ve örgüt açısından olmak üzere sınıflandırılabilir. İş gören açısından performans değerlendirmenin amaçları (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 188);

-İş görenin örgüte sağladığı katkıyı tespit etmek,

-Sürekli başarının sağlanması amacıyla işgöreni isteklendirmek,

- İşgörenin eksik yönlerini tespit ederek, bunların tamamlanmasını sağlamak,
- İşgörenin iş davranışlarını tespit etmek,
- İşgörenlerin sahip olduğu beceriler ile ilgili bilgi sahibi olmak,
- Personelin kendi üstün ve zayıf yönlerini tanımasına yardımcı olmak.

Bu amaçları organizasyon açısından değerlendirildiğinde ise şu şekilde sıralanabilir (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 189);

- İş görenin performansı ile uyumlu ücret almasını sağlamak,
- Elde edilen verileri işgücü planlaması sürecinde kullanmak,
- İş gören ve yöneticiler arasında etkileşimi ve güveni geliştirmek,
- İş görenin eğitim ve gelişim ihtiyacını belirlemek,
- İş akdi devamlılığını sağlamak, takım çalışmalarını geliştirmek,
- Farklı çalışmalar için gerekli personeli bulmak ve geliştirmek,
- Personelle ilgili bilgi yanlışlarını saptamak, iş tasarımı hatalarını önlemek,
- Kariyer planlama ve geliştirmeye katkı sağlamak
- Yöneticilerin personeli tanımasına yardımcı olmak.

Bu değerlemenin amaçlarından başka bir şekilde sıralamak gerekirse; başarı miktarını saptamak, kişilerin kendi değer ve başarılarını görmelerini sağlamak, kişilerin özelliklerini saptayarak onları en verimli olacakları işlere yerleştirmek, işinde yetersiz olan kişilere çeşitli eğitimler düzenlemek, çalışanların hak ettikleri maaş seviyesini saptamak, işten çıkarılacak kişileri en doğru şekilde belirlemektir (Yılmaz, 2013, s. 109). Çalışanların gösterdiği performansın değerlendirilmesi işletmede işlerin doğru yapılıp yapılmadığının kontrolleri ile işgören ve yöneticilere fikirler verebilir. Çalışanın yerine getirdiği işlerde ne ölçüde başarıya ulaştığı hakkında fikir sahibi olabilmek için performans değerlemesine başvurulmalıdır.

3.2.2. Performans Değerleme Süreci

İşletmelerde çalışanlardan beklenen performans ile çalışanların gerçekleştirdiği performans arasındaki fark faaliyet ihtiyacını gözler önüne sermektedir. Bu nedenle işletmelerin yapısına, yaptığı işe, kurum kültürüne en uygun olan performans değerlendirme sistemini seçmesi ve bu sistemin sürekliliğini sağlayabilmesi oldukça önemli ve zorlu bir süreçtir (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 191). Performans değerlendirme süreci, çalışanın performansını sıralama ve değerlendirme sürecinden daha fazlasını kapsamaktadır (Riggio, 2014, s. 149). Performans değerlendirme süreci sonucunda çalışanlara çalışmalar hakkında bilgi verilmelidir ve çalışanlar yeni çalışmalar için cesaretlendirilmelidir. Değerleme sonucu elde edilen çıktılar doğrultusunda çalışanlar mutlaka bilgilendirilmelidir. Aksi halde birçok veri kullanılmadan, verimsiz bir şekilde elde tutuluyor olacaktır (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 191).

Bu süreçte işletme çeşitli aşamalardan geçmektedir. Öncelikli olarak performans ölçümü yapmak için bir plan oluşturulur. Amaçlar saptanır. Performans standartlarının ne olması gerektiği belirlenir. İşletmenin mevcut başarısı ölçülür, değerlendirilir ve gerçekleşmesi gereken başarı düzeyiyle karşılaştırmalar yapılabilir. Çeşitli analizler gerçekleştirilir. Mevcut verilerin tasarımı ve gelişimi sağlanır. Başarı değerlendirme ölçümü yapılır ve bu veriler doğrultusunda işletmede sürekli başarı planlanmaktadır (Yılmaz, 2013, s. 109). Farklı bir şekilde bu süreci üç aşamayla özetlemek gerekirse, bu üç temel davranış aşaması;

- Performans kriter ve standartlarının belirlenmesi aşaması,
- Performans değerlendirme sisteminin seçilmesi aşaması,
- Elde edilen bilgilerin kullanılması aşaması olarak sıralanabilir.

3.2.3. Performans Değerleme Yöntemleri

Geçmişten bugüne kadar gerçekleştirilen çalışanların performans değerlendirilmesi konusunda, birçok farklı yöntem denenmiş ve geliştirilmiştir. Etkin ve verimli performansı bulunan çalışanlara sahip olmayı amaçlayan her örgüt kendine uygun bir performans değerlendirme sistemi geliştirmelidir. Her örgütün kendi performans değerlendirme yöntemini geliştirmesinin en önemli nedenlerinden biri ise; birçok örgütün birbirinden farklılık gösterebilmesi ve çalışanların özelliklerinin çok farklı olmasıdır. Bu gibi farklılıklar

örgütlerde aynı yöntemin kullanımını zor hale getirmektedir. Sahip olunan değerlendirme yöntemleri işletmenin kendi yapısına özgü ve dinamik bir şekilde olmalıdır (Ünsalan & Şimşeker, 2010, s. 125). İşletmede benimsenen performans değerlendirme yönteminin işletme ve işe uygun olması şarttır (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 196).

Performans değerlendirme yöntemleri; klasik(geleneksel) performans değerlendirme yöntemleri ve modern (geleneksel olmayan) performans değerlendirme yöntemleri olmak üzere, genel olarak iki grup halinde sınıflandırılabilir. Geleneksel performans değerlendirme yöntemleri; işletmenin kuruluşundan, şimdiki zamana kadar ortaya konulmuş performans ölçmeyi amaç edinmektedir. Geleneksel olmayan performans ölçme yöntemleri; ortaya konulmuş performans ile çalışanın gelecekte göstereceği performans potansiyelini ortaya koymayı amaç edinmektedir (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 196). Geliştirilen birçok yöntem arasında en etkili ve en çok fayda getiren tek bir yöntemden bahsetmesi zordur. Örgütler bahsedilen birçok yöntem arasından kendilerine en uygun olanı veya en uygun olan birkaçını seçebilir ve birçok yöntemi bir arada değerlendirebilir (Akoğlan Kozak, 2009, s. 150). Söz konusu bu yöntemler sıralanacaktır.

3.2.3.1.Grafik Derecelendirme Yöntemi

En eski, en yaygın, en basit yöntemlerden biri olan grafik derecelendirme yöntemi çeşitli kriterlerden meydana gelir. Bunlar; kişilik özellikleri, işe ilişkin davranışlar, yaptığı işin çıktılarını ölçmeye yarayan faktörlerdir. Ortaya konulan kriterler doğrultusunda işgörenin performansı 'yetersiz', 'yeterli' ve 'mükemmel' şekline derecelendirilebilir. Bu derecelere sayısal değerler atanıp, çalışanın gösterdiği performans sayısal olarak elde edilebilir (Göktaş, 2014, s. 45). Bu yöntem bir iş grubunu oluşturan çalışanları genel olarak değerlendirmede kullanılabilmesinin yanı sıra, her bir çalışanın belirli başarı faktörleri doğrultusunda incelenmesinde de kullanılabilir. Bu yöntemde bir skala üzerinde, çalışanların iş bilgisinin, takım çalışmasına uygunluğun, işe devamlılığın, güvenilirliğin, yaratıcılığın, iş kalitesinin ve uyumun değerlendirilmesi sağlanmaktadır (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 199). Grafikler sayısal ve sözel olarak bazı noktalar içerir. (Riggio, 2014, s. 139) sözel olanlar etiket görevi görür. Çeşitli açıklamalar bu etiketler yardımıyla sayısal verilerin açıklanmasını kolaylaştırır.

Yaygın kullanıma sahip olan bu yöntemin çeşitli olumsuz yönleri de bulunmaktadır. Grafığe bakarak değerlendirme yapan kişilerin faktörlerden etkilenerek öznel değerlendirmelere

kapılması, gerekli olan faktörlerin değerlendirme yapacak kişiler tarafından seçilip yorumlanması ve faktörlerin net bir şekilde belirlenememesi gibi birçok olumsuz yön sıralanabilir (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 199).

3.2.3.2.Sıralama Yöntemi

Bu yöntemde işgörenler başarı ölçütü bakımından sıralanırlar. Sıralama sonucunda en iyi performanstan en kötü performansa doğru bir liste meydana getirilir. Yöntemin uygulama aşamalarını sıralamak gerekirse; öncelikle çalışan sayısı düşünülerek bir çizelge meydana getirilir. Değerlemeye söz konusu olacak nitelikler meydana getirilir. Sonrasında, söz konusu nitelikler bakımından diğerlerine oranla en başarılı görülen çalışanın adı listenin ilk sırasına yazılırken, liste tekrar gözden geçirilip en başarısız görülen çalışanın adı ise listenin sonuna yazılır (Aygın, 2007, s. 20). Sonrasında geride kalan isimler aynı şekilde arada kalan boşluklara sıralanır. Tüm isimler sıralanana kadar işlem sürdürülür. Bu yöntemde işgörenler kişisel özellikleri ve yetenekleri bakımından gruplara ayrılmaz. Çalışanlar birbiriyle bir bütün olarak karşılaştırılır ve sıralama yapılır (Akoğlan Kozak, 2009, s. 156).

Tüm çalışanların aynı listede sıralanması bu yöntemin avantajlarından (Aygın, 2007, s. 20). Bu yönüyle genel bir bakış için oldukça anlaşılır bir liste görevini görmektedir. Yöntemin olumsuzluklarından bahsetmek gerekirse; bu yöntem çalışanları en iyiden en kötüye sıralamaya çalışır fakat performansın o kadar kesin ve kolay standartlara sahip olmadığı bilinen bir gerçektir.

3.2.3.3.İkili Karşılaştırma Yöntemi

Belirli bir grup veya departmanda faaliyet gösteren çalışanların birbirleri ile ikili olarak karşılaştırılarak bir sıralamanın elde edildiği yöntemdir (Eraslan & Algün , 2005, s. 97). İkili gruplar halinde gruptaki her çalışan diğer çalışanla karşılaştırılır ve basit bir şekilde hangisinin daha iyi olduğuna karar verilir (Riggio, 2014, s. 138). Çalışanların isimlerinin yazılı olduğu kağıtlar kullanılabilir. Karşılaştırılan çalışanlardan iyi olduğu düşünülen işaretlenir. Bir sıralama yapılır. En çok işaret alan çalışan en iyi performansı gösterendir. Bu sistemin dezavantajları zaman alıcı olarak görülmesi ve çalışan sayısının fazla olduğu işletmelerde bu yöntemin kullanılmasının zorluğudur (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 197).

3.2.3.4.360 Derece Performans Değerleme Yöntemi

Son yıllarda en çok üzerinde durulan uygulamalardan biri haline gelen 360 derece performans değerlendirme yöntemi; işgörenin performansının iş arkadaşlarından, yöneticilerden, üstlerinden, astlardan, iç ve dış müşterilerden, parçası olduğu proje takımlarının diğer üyelerinden ve kendisinden derlenen özel iş performansı bilgileri ışığında değerlendirilmesi süreci olarak bilinmektedir. Diğer performans değerlendirme yöntemlerinde genellikle, sadece üstü tarafından geri bildirim sağlayan işgören 360 derece performans değerlendirme yönteminde, çalışanın performansını gözlemleyen daha geniş bir grup tarafından geribildirimler sağlanmaktadır. Bu yöntemi diğerlerinden ayıran fark geri bildirim boyutudur (Bayram, 2006, s. 52). Bu yöntem hem yöneticiler için hem de işgörenler için birbirlerini değerlendirme olanağı sunmaktadır. Yani bu yöntem işgörenlerin değerlemesini içermesinin yanı sıra, yöneticilerin performansının da, çalışanlar, astlar ve amirler tarafından değerlendirilebilmesini sağlamaktadır. Aynı zamanda kişinin kendi kendini değerlemesi de mümkün olmaktadır (Gavcar, Bulut, & Engin, 2006, s. 35). Bu yöntemin ortaya çıkma amacı değerlendirme işleminin tek bir kişi tarafından yapılması sakıncalarının ortadan kaldırılmasıdır. Yöntem çalışanların birbirlerine geri bildirim vermesine olanak sağlamasından ve bunun yanı sıra çalışanların gelişime açık yönleri hakkında bilgi sağlamasından dolayı gelişimi destekleyici bir süreç olarak görülmektedir (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 203).

Yöntemin çok büyük avantajlarının olmasının yanı sıra; bu değerlendirme yöntemi çok uzun zaman almaktadır ve aynı zamanda yüksek maliyetlere katlanmayı gerektirmektedir. Bu yöntem sadece değerlendirme aracı olarak değil, genellikle yönetim geliştirme sistemi olarak kullanılmaya çalışılmaktadır (Riggio, 2014, s. 137). Ayrıca bu yöntem objektif bir yaklaşım olarak görülse bile, objektif fikirlere uyum sağlayamayan ve sağlıklı eleştiri yapabilme kültürünün yerleşmediği kurumlarda ciddi sorunlar oluşmasına yol açabilir. Yöntemin etkin kullanılması için demokratik, eşit, katılımcı iletişim ortamı ve eğitilmiş personellerin sürece katılması ve diğer yöntemlerle desteklenerek kullanılması iyi sonuçlara ulaşmayı sağlayabilir (Akoğlan Kozak, 2009, s. 160).

3.2.3.5.Derecelendirme(Puanlama) Yöntemi

En eski ve en yaygın değerlendirme yöntemlerinde biri olan derecelendirme yöntemi; her çalışanın bağlı olduğu amir tarafından, geçmişte belirli bir dönem içinde,

güvenilirlik, girişimcilik, üstünlük kullanma, insan ilişkileri, uyum, iş bilgisi vb. faktörler açısından değerlendirilmesine dayanır. Değerlendirmeler belirli kriterlere dayanılarak yapılmaktadır. İşin yapılış biçimi, niteliği, miktarı ve bireysel davranış özelliklerine dayanarak söz konusu kriterler belirlenmektedir (Bakan, Eyitmiş, & Demir, 2011, s. 10). Diğer bazı kriterler; çalışanların iş bilgisi, yeni görev öğrenme yeteneği, iş planlaması, işe karşı tutumlar, işbirliği ve iletişim yeteneği, yargı ve sağduyusu gibi olan birçoğu sıralanabilir. Derecelendirme yönteminde kullanılan ölçekler mükemmel, ortalamanın üstünde, orta, ortalamanın altında, çok düşük gibi sıfatlarla gösterilmektedir. Bu ölçek sayesinde çalışanlar toplu şekilde değerlendirilebilmektedir. Objektif bir yöntemdir. Ücret ve terfi konularında verilmesi gereken kararlarda büyük öneme sahiptir. Tüm bu olumlu yönlerin yanı sıra uygulanması hızlı ve basittir (Akoğlan Kozak, 2009, s. 154).

Üzerinde ölçülmesi istenen özelliklerin bulunduğu basılı formlar ile amirler tarafından, çalışanların formda belirtilen özelliklere ne ölçüde sahip olduğu konusunda puanlama yapılmaktadır. Formların doldurulması sonucu yönetici ya da değerlendirme uzmanları formları puanlandıracaktır. Ortaya çıkan çalışan puanları, onlar arasında kıyaslama yapmaya elverişlidir (İpek, 2013, s. 15).

3.2.3.6.Kritik Olay Yöntemi

Kritik olay yöntemi; çalışanların örgüt içinde gösterdikleri rutin faaliyetlerin değerlendirilmesi değil de, çalışan davranışlarında gerçekleşebilecek olağanüstü olumlu veya olumsuz davranışlarının tespitine dayanan yöntemdir. Değerleme sadece bu olağanüstü olumlu veya olumsuz davranışların tespitine ve değerlemenin yalnızca kritik veya ilginç olayların esas alınarak gerçekleştirilmesine dayanmaktadır (İpek, 2013, s. 16). Kritik olaylar başarıyı son derece etkili veya etkisiz kılabilen çalışan davranışlarından meydana gelmektedir (Akoğlan Kozak, 2009, s. 150). Başka bir ifadeyle işletmede işgörenin çalışma esnasında işletmeye katkı sağlayacak, işin etkinliğini artıracak kritik davranışların belirlenmesi ve çalışanın başarı seviyesinin buna göre tespitinin sağlanmasıdır (İbicioğlu, 2010, s. 145).

Değerleme süreci sayesinde yöneticiler, çalışanların gösterdiği olumlu veya olumsuz davranışları kayıt altına alarak bu kayıtları gereken zaman dilimleri sonunda değerlendirmektedir. Yöntem sayesinde ortaya çıkan kayıtlar iyi ya da kötü davranışların unutulmasının önüne geçmeyi sağlamaktadır (İpek, 2013, s. 17). Bu yöntemin olumsuz

yönleri düşünülürken; hazırlanış aşamasının uzun zaman alması ve davranışların kaydedildiğinin çalışanlar tarafından bilinmesinden dolayı çalışanlar üzerinde büyük baskılar oluşturabilmesidir (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 199). Çalışan davranışlar not alınırken, yaptığı kritik olumsuz bir davranışın hemen kayıt altına alındığını görürken, birçok fedakarlık sonucu gerçekleştirdiği olumlu kritik bir davranışın not edilmediğini fark ederse, bu durum büyük bir hayal kırıklığı ile sonuçlanacaktır (İbicioğlu, 2010, s. 146). Aradaki denge yönetici tarafından en iyi şekilde kurulmalıdır.

3.2.3.7. Zorunlu Dağılım Değerleme Yöntemi

Zorunlu dağılım yöntemi, değerleyicilerin değerledikleri çalışanların öznel yargılar nedeniyle değerlendirme ölçeğinin herhangi bir noktasında kümelenmelerine engel olmak ve bu sebepten ortaya çıkabilecek olan tutarsızlıkların önüne geçmek amacıyla ortaya çıkarılmış bir yöntemdir (Tuncer , 2011, s. 261). Bu yöntemin dayanak noktası; örgütte faaliyet gösteren çalışanların küçük bir grubunun çok başarılı olduğu, benzer şekilde çok küçük bir grubun çok başarısız olduğu, geriye kalanların ise bu iki grup arasında orta seviyede, ortanın biraz üstü, ortanın biraz altı gibi derecelerde kümeleneceği düşüncesidir. Değerleme yapılırken bazı kriterler belirlenir ve çalışanların bu kriterler doğrultusunda her bir özellik açısından normal dağılım içindeki yerleri tespit edilir (Akoğlan Kozak, 2009, s. 157).

Daha net bir şekilde açıklamak gerekirse, zorunlu dağılım değerlendirme yöntemi üniversitelerde uygulanan çan eğrisi not sistemine benzetilebilir. Örneğin; bazı işletmeler bu politikayı benimseyerek, yapılan dağıtımlar sonucu çalışanlarının her yıl performans ortalamasının en kötü olan %10luk diliminde kalanları işten çıkarma yoluna gidebilir. Bu uygulama zorunlu dağılımlar sonucu işletmede çalışmaya devam eden tüm çalışanların toplu performans seviyesinde gerekli iyileşmeyi görene kadar uygulanmaya devam edilebilir (Riggio, 2014, s. 138). Benzer şekilde en iyi performansı gösteren %10luk dilime ise gerekli ödüllendirmeler sağlanarak, işlerinde gösterdikleri performansın artması için motivasyon sağlanabilir.

3.2.3.8.Zorunlu Seçim Yöntemi

Yöneticiler değerlendirme süreci içinde önyargı veya bazı çalışanları olduğundan üstün görmeleri doğrultusunda davranışlar sergileyebilmektedir. Yöneticilerin daha tarafsız seçimler yapması için bazı yeni yöntemlere ihtiyaç duyulmuştur. Bunun sonucunda zorunlu seçim yöntemi ortaya çıkarılmıştır (Akoğlan Kozak, 2009, s. 152). Hedef subjektif

değerlemenin önüne geçebilmektir (İbicioğlu, 2010, s. 144). Değerlendirme yapan kişi iş gereği olarak sorumluluk ve görevleri çalışanın nasıl yerine getirdiği ile ilgili ifadeleri sıralamaktadır. Sorulardaki ifadeler belirli bir değer taşımaktadır (Bakırcı, 2016, s. 52). Olumlu veya olumsuz değerlendirme eğilimlerinin önüne geçilebilmesi için değerlendiricinin hangi sorunun ve cevabın daha yüksek puana sahip olduğu değerlendirici tarafından bilinmemektedir. Değerleme bu şekilde gerçekleştirilir. Bu yöntem pratik ve düşük maliyetlidir. Ancak, kimi zaman içeriğinde bulunan ifadeler çalışanları şüphe içinde bırakabilir (Gavcar, Bulut, & Engin, 2006, s. 34).

3.2.3.9. Amaçlara Göre Değerleme Yöntemi

İşletmelerde başarı değerlendirilmesi yapmanın birçok amacı olduğu gibi, en genel amaç; işletmenin amaçlarını gerçekleştirirken çalışanların katkılarını göz önünde bulundurmak ve hataları en aza indirmektir (İbicioğlu, 2010, s. 151). Bu yöntem; diğer değerlendirme yöntemlerinde meydana gelen sorunları en aza indirerek, daha nesnel ölçütlere dayanarak değerlendirme gerçekleştirmek, kişisel ve örgütsel gelişime katkı sağlamak, değerlendirme aşamasında çalışanın başarısını en üst seviyede tutmak için geliştirilen yöntemlerden biridir. Bu yöntem başarıyı kişilik veya kişinin sahip olduğu yeteneklere bağlamak yerine, amaç ve sonuçların gerçekleştirilme derecesine odaklanmaktadır (Gavcar, Bulut, & Engin, 2006, s. 36). Bu yöntemde çalışanların amaç ve hedef belirleme sürecine katılımları sağlanır. Böylece çalışanların amaç ve hedeflere amaç ve hedeflerin yerine getirilebilmesi için gerçekleştirmeleri gereken faaliyetleri kendilerinin seçmesi sağlanır. Çalışanın performansı işe uygun olarak hazırlanmaktadır (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 201). Temel amaç bireysel performans ile örgütsel amaçlar arasında uyum sağlamaktır. Sık sık değerlendirmenin yapıldığı, işin kalitesinin önemli olduğu durumlarda bu yöntem oldukça elverişli olmaktadır. Yöntemin aşamalarında; amaçlar belirlenir, faaliyet planları hazırlanır, periyodik değerlendirmeler yapılır ve sürenin sonunda kapsamlı olarak genel değerlendirme yapılır. Periyod sonunda üstler ve astlar bir araya gelerek başarı durumları hakkında görüşebilirler. Bu sayede elde edilen amaçların kapsamı üzerinde fikir birliğine ulaşılabilir (Akoğlan Kozak, 2009, s. 161).

3.2.3.10. Diğer Performans Değerleme Yöntemleri

Kendi Kendini Değerleme Yöntemi; Bu yöntemde çalışan kendisiyle ilgili yöneticilerin görmediği zayıf yönlerini belirlemektedir. Bu sayede olduklarında farklı görünme çabası içine girmemeleri sağlanabilir. Yönetici çalışana kendini değerleyeceği bir form verir. Bu noktada önemli olan, çalışanın dürüst davranmasıdır. Aksi takdirde çalışan kendisini üstün görüp yanlış değerlendirme yapabilir. Zayıf yönlerini görebilen ve düzeltici faaliyette bulunan çalışanlar ile olumlu sonuçlara ulaşılabilir (Şahin Perçin, Güzel, & Aydın Tükeltürk, 2016, s. 202).

Yeterliliğe Dayalı Yöntem; En iyi performansı ortaya çıkarabilecek davranışlar yeterliliği ifade etmektedir. Bu yöntemde yeterlilik beklentisi bulunmakta, örgütün performans beklentisi artmakta, bireylerin davranışları işletme stratejileri ile bütünleşmektedir. Çalışanların bilgi düzeyi, beceri yeteneği, liderlik anlayışı ve çeşitli davranışlarının belirlenmesi ve geliştirilmesi hedef alınmaktadır (Gavcar, Bulut, & Engin, 2006, s. 37).

Tanımlayıcı Metin Tipi Değerlendirmeler; Çalışanın güçlü ve zayıf yönleri, başarılı ve başarısız yönleri değerlendirici tarafından tespit edilir. Yazılır ve bazı önerilerde bulunulabilir. Değerlendirmede kullanılan standartların değişkenlik göstermesi yöntemin zayıf noktasını oluşturmaktadır. Başka bir zayıf noktası ise öznel değerlendirme ve yargılara açık olmasıdır (Gavcar, Bulut, & Engin, 2006, s. 35). Çalışanın performansı değerlendiricinin yazma yeteneği düzeyine göre ölçülmektedir (Robbins & Judge, 2015, s. 568).

Takım Odaklı Performans Değerlendirme; İş alanlarında rekabette üstünlük sağlamak, ekonomik üstünlüklerini korumak, çalışan yeteneklerinden en iyi şekilde yararlanmak gibi amaçlar ile takım halinde çalışma durumu artmaya başladıkça, takım odaklı değerlendirmelerde gereklilik halini almıştır. Takımda bulunan bireylerin değerlemesinin tek tek yapılmasının daha zor olması, örgütleri takım değerlemesi yapmaya yönlendiren sebeplerden biridir. Fakat takım değerlemesi kısmi olarak birey değerlendirmelerini de içermektedir (Göktaş, 2014, s. 52). Bu yöntemin temel mantığı bir işletme de başarının takım olarak çalışarak hep birlikte ortaya çıkarıldığı ve takım olarak çalışarak işletmelerin amaçlara daha kolay ulaşabileceğine dayanmaktadır (İbicioğlu, 2010, s. 152). Bir organizasyonda hedeflere ulaşılabilmesi için takım çalışması yöntemi

kullanılmaktaysa; çalışanların emsalleriyle değerlendirilmesi oldukça önemlidir (Yalçın & Kılıç, 2002, s. 4).

3.3.İşgören Performansının Önemi

Bir birey ya da grubun önceden belirlenen hedefler doğrultusunda ve bu hedeflere uygun standartlar ile belirlenen dönem sonunda ulaşılan nokta olduğu söylenebilen performansa katkı sağlamak için, işletmenin hangi kademesinde pozisyona sahip olursa olsun tüm çalışanların yapması gereken bazı görevler bulunmaktadır. Bireyler işletmeye katıldığı andan itibaren bu görevlerini etkin bir şekilde yerine getirmek zorundadır. Yerine getirdikleri görevlerin karşılığı olarak çeşitli kazançlar elde etmektedirler. Genel olarak işletme içerisinde faaliyet göstermekte olan çalışanların bireysel performans düzeyleri örgütün performansı üzerine doğrudan etkilidir (Aydın, Üçüncü, & Taşdemir, 2010, s. 47). Buna bağlı olarak sağladıkları bireysel fayda da aynı düzeyde artış ya da azalış göstermektedir

İş performansı neredeyse tüm işletmeler için büyük öneme sahiptir. Yöneticiler, kendi yönetimleri altında faaliyet gösteren tüm çalışanlarının yeteneklerini, yapmaları gereken işin yaptıkları işe oranının, işin gerektirdiği amaçlara uygun olarak çaba harcamayı harcamadıklarını bilmeyi ister. Bir işgörenin işe alım sürecinde bile göz önünde bulundurulmuş önemli etmenlerden biri performanstır. İşe alım kararı bu doğrultuda şekillenebilir. Bu yüzden işe alım sonrasında da performansın izlenmesi kaçınılmazdır. İşletmeler en yüksek verime ulaşabilmek için işgörenlerin performanslarını yakından takip etmeli ve başarıya ulaşmak amacıyla sürekli gelişme sağlanmalıdır (Sabuncuoğlu, 2009, s. 184).

İşletmelerde performans değerlendirme konusu, insan kaynakları yönetiminin temelini oluşturan üç öge olan;

- Çalışanların seçimi
- Çalışanların güdülenmesi

Çalışanların eğitimi gibi konulardan çok daha önemlidir. Bunun nedeni ise; bahsedilen üç unsurun performans değerlemesi sonucu elde edilecek olan sonuçlara göre yönlenecek olmasıdır (Yalçın & Kılıç, 2002, s. 2).

İşletmelerin faaliyetlerinde devamlılık sağlayabilmeleri için çalışanların verimlilik düzeyleri yüksek tutulmalı ve verdikleri hizmetin kalitesi yüksek olmalıdır. Verimlilik ve kaliteyi sağlayamayan işletmeler başarılı olmak ve hedeflerine istekleri doğrultusunda ulaşmak adına çeşitli zorluklar yaşarlar (Seymen, 1995, s. 20). İşletmelerin faaliyet devamlılığı sağlamak için bahsedilen hedefler ulaşma konusunda performansın göz ardı edilemeyecek kadar büyük etkileri mevcuttur.

BÖLÜM IV

BULGULAR

4.1.İş Aile Yaşam Çatışması, İş Stresi, İşgören Performansı Arasında Bulunan İlişkileri Gösteren Çalışmaların İncelenmesi

İş aile yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansı konuları farklı başlıklar altında birleşerek geçmişte birçok çalışmaya konu olduğu gibi, günümüzde de bazı çalışmalara konu olmaya devam etmektedir. Bu konularla ilgili daha önce yapılmış olan çalışmaların bazıları incelenirse; Greenhaus & Beutell (1985)'in çalışmasına göre; aileden veya işten meydana gelen ilgi ve enerji ile ilgili taleplerin artış göstermesi iş-aile çatışmasına neden olmaktadır. İş-aile çatışmasının artması; stresten meydana gelen psikolojik sorunların artmasına neden olmaktadır. Bireylerin aile veya işlerinden kaynaklanan stres, sıkıntı, endişe, gerginlik veya yorgunluk benzeri durumlar diğer alanda gerekliliklerini yerine getirmesi gereken rolünü zorlaştırmaktadır. Eren Gümüştekin ve Gültekin (2009)'da stres kaynaklarının kariyer yönetimi üzerine etkileri konusunu incelemiş, çalışmada stres kaynaklarının, bireyin kariyer yaşamının üzerinde ne gibi etkileri olduğu konusu üzerinde durulmuştur. Akova ve Işık'ın (2008), otel işletmelerinde stres yönetimi adlı çalışma sonucunda; otel çalışanları üzerinde stres yapıcı etkiye sahip en önemli etmenlerin örgüt yapısı ve politikasından kaynaklandığı tespit edilmiş, stres durumunda gösterilen tepkilerin genel olarak performans ve verimliliği olumsuz yönde etkileyen etmenler olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Küçükusta (2007) yaptığı çalışmada konaklama işletmesi çalışanlarının iş yaşam dengesinin, çalışma yaşam kalitesi üzerine etkisini incelemiş ve sonucunda kişisel yaşamın iş üzerinde oluşturduğu olumsuz etkinin güçlü bir şekilde strese neden olduğu ve iş yaşam gelişimi ile çalışma yaşam kalitesi arasında anlamlı ve güçlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Gülertekin Genç, Genç ve Gümüş(2016), duygusal zekanın iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerindeki etkisini incelediği çalışmada otel çalışanlarının iş stresi ve iş yaşam dengesi arasında herhangi bir ilişki bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır. Efeoğlu ve Özgen (2007), ilaç sektörü üzerinde iş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık ile ilişkisini incelemiş, çalışma sonucunda iş-aile yaşam çatışması ve iş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde pozitif yönde etkisinin bulunduğu, aile-iş çatışmasının ise, iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Eren Gümüştekin ve Öztemiz (2015), örgütlerde stresin verimlilik ve performansla ilişkisi konusunu incelemiş, çalışmada stres kavramı ve stresin insanda görülen belirtileri üzerinde durulmuş, işletmelerde verimliliği ve performansı belirleyen etkenler incelenmiş, örgütsel stres kavramına değinilmiş, stresin örgütler üzerindeki etkileri verilmiştir. Gül (2007), iş stresi, örgütsel sağlık ve performans arasındaki ilişkiyi incelediği araştırması sonucuna, iş stresi ve iş performansının örgüt sağlığı ile ilişkili olduğunu ortaya koymuştur.

Bruck, Allen, & Spector (2002)'e göre iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışmasının iş yeri açısından meydana gelebilecek olumsuz sonuçları; işe devamsızlık, işten memnuniyetsizlik, düşük performans, iş değiştirme isteği, işten ayrılma isteği ve tükenmişliktir. Frone ve arkadaşları (1997)'nin yaptığı araştırma sonucunda iş-aile çatışmasının, iş performansını düşürdüğü sonucuna ulaştıkları görülmektedir. Karatepe ve Kılıç (2007) Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otellerin ön büro elemanları üzerine yapmış oldukları araştırma sonucunda; aile-iş çatışmasının çalışanların performanslarını olumsuz etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Çakmak ve Doruk (2008) yaptığı çalışmada organizasyonlarda iş-aile ve aile-iş çatışmalarının bireylerin performansı üzerine etkisini incelemiş, çalışma sonucunda; iş veya yaşam tatminsizliği yaşayan bireylerin iş-aile ve aile-iş çatışmalarının performans üzerinde negatif etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Karatepe & Bektashi (2008)'nin çalışmasına göre; İşgörenlerin işyerinde normal olandan daha fazla vakit geçirmeleri veya aileleri için daha fazla zaman ayırma konusunda istekli ya da zorunlu olmaları, iş ile aile rolleri arasında bir çatışmaya sebep olmakta ve söz konusu çatışmanın, performansı düşürmesinin yanısıra yaşam memnuniyetini de olumsuz şekilde etkilemektedir. Çelik ve Turunç (2009), savunma sektöründe iş-aile çatışması, iş stresi ve örgütsel sadakatin iş performansına etkisini incelemiş, çalışanların aile-iş çatışma düzeylerinin iş performansını negatif olarak ve örgütsel sadakatinin iş performansını pozitif olarak etkilediği belirlenmiştir.

Aras ve Karakiraz'ın, (2013) çalışmada doktora yapan araştırma görevlileri üzerinde zaman temelli iş-aile çatışmasının düşük başarı hissi ve iş tatmini ile ilişkisini incelenmiş, çalışma sonucunda değişkenler arasında negatif bir ilişki saptanmıştır. Turunç ve Çelik'in (2010) çalışmada savunma sektörü üzerinde algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile ve aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme, işten ayrılma niyetine etkisi incelenmiş, çalışma sonucunda algılanan örgütsel desteğin iş-aile çatışması, aile-iş çatışmasını ve işten ayrılma niyetini anlamlı olarak azalttığı, örgütsel özdeşleşmeyi artırdığı

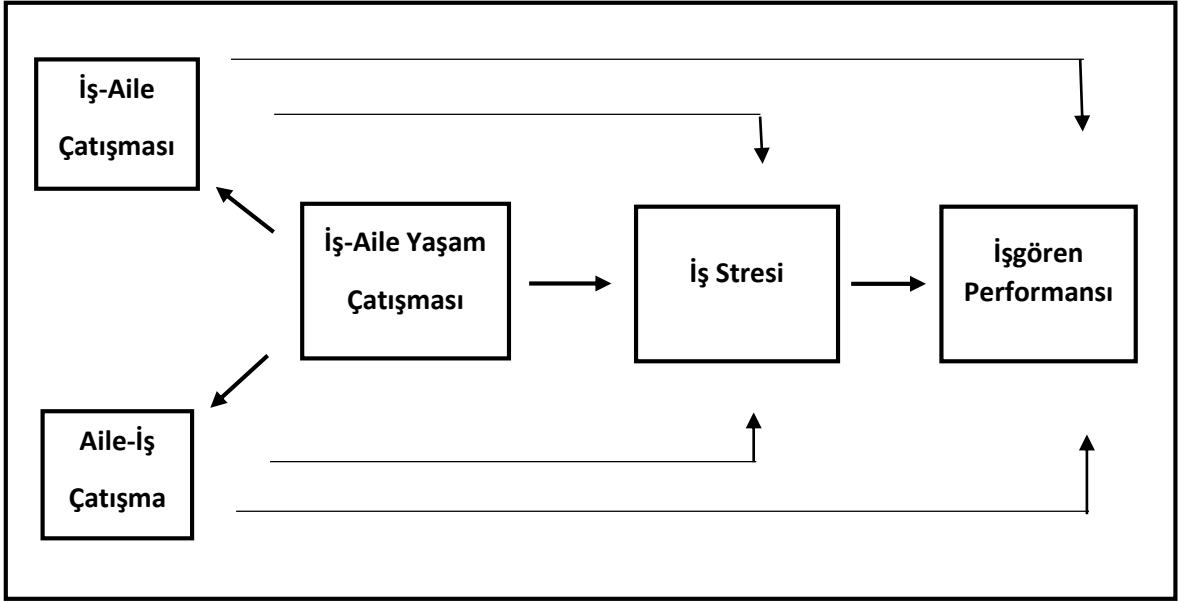
belirlenmiştir. Özdevecioğlu ve Çakmak Doruk (2009), organizasyonlarda iş-aile ve aile-iş çatışmalarının çalışanların iş ve yaşam tatminleri üzerindeki ilişkisi incelemiş, çalışma sonucunda iş-aile çatışması ile aile-is çatışması arasında pozitif yönlü bir ilişki ve benzer şekilde yaşam tatmini ile iş tatmini arasında da pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Yıldız, Savcı ve Kapu (2014), motive edici faktörlerin çalışanların iş performansına ve işten ayrılma niyetine etkisi çalışması sonucunda; motive edici faktörlerden ücret, çalışma koşulları ve çalışanlar arası işbirliği işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilerken, işin kendisi, ücret ve çalışma koşulları iş performansını pozitif yönde etkilemekte olduğuna ulaşmıştır. Arslaner (2015) çalışmasında iş yaşamında elde edilen verimlilik ve performansla ilişkili bir kavram olan presenteeism ile iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında bulunan ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda çatışma ve presenteeism arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Bu çalışmada diğer çalışmalardan farklı olarak, farklı bir bölgede, farklı bir çalışma alanı üzerine iş-aile yaşam, iş stresi ve işgören performansı ilişkisi incelenmesi üzerinde durulmuş ve çeşitli sonuçlara ulaşılmıştır.

4.2.Araştırma Modeli ve Araştırma Hipotezleri

4.2.1.Araştırma Modeli

Bu araştırma, Doğu Karadeniz Bölgesi'nde bulunan konaklama işletmesi çalışanlarının iş-aile yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansı arasında bulunan ilişkiyi ölçmek amacıyla yapılan bir çalışmadır. Araştırma modeli çalışmalarda problemi çözme yolunda kullanılan genel bir çerçevedir. Araştırma kapsamı içinde ele alınan değişkenler ve bu değişkenler arasında bulunduğu düşünülen ilişkiler konusundan hareket edilerek aşağıdaki model oluşturulmuştur. Çalışmada ele alınan tüm değişkenlerin birbiri ile ilişkili olabileceği düşünülmüştür.



Şekil 1: Araştırma modeli.

Bu araştırmada hazırlanmış olan araştırma modeli çerçevesi içinde yanıt aranacak olan araştırma soruları şu şekildedir;

4.2.2.Araştırma Hipotezleri

H1: İş-aile çatışmasının işgören performansı üzerine etkisi bulunmaktadır.

H2: Aile-iş çatışmasının işgören performansı üzerine etkisi bulunmaktadır.

H3: İş-aile çatışmasının iş stresi üzerine etkisi bulunmaktadır.

H4: Aile-iş çatışmasının iş stresi üzerine etkisi bulunmaktadır.

H5: İş stresinin işgören performansı üzerine etkisi bulunmaktadır.

H6: İş-aile çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresinin aracılık rolü bulunmaktadır.

H7: Aile-iş çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresinin aracılık rolü bulunmaktadır.

H8: İş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve işgören performansı demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

4.3. Materyal ve Yöntemler

4.3.1. Veri Toplama Aracı

Araştırmada verilerin elde edilmesi amacıyla anket formu yöntemi kullanılıp, ölçek olarak Beşli Likert Ölçekleri tercih edilmiştir. Elde edilen veriler doğrultusunda otel çalışanlarının iş-aile yaşam çatışması, iş stresi, işgören performansı düzeyleri ortaya konulacaktır. Ayrıca ankete katılanların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla 11 ifade bulunmaktadır.

İş aile yaşam çatışmasını ölçmek amacıyla Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen ve Efeoğlu (2006) tarafından Türkçeye geçerliliği ve güvenilirliği yapılan 10 sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçek iki alt boyuttan oluşmaktadır. İlk 5 soru bireylerin iş-aile yaşam çatışmasını ölçmektedir. Son 5 soru ise bireylerin aile-iş yaşam çatışmasını ölçmektedir. Ankete katılanların ankette bulunan ifadelere ne ölçüde katıldığını belirlemek amacıyla; “Kesinlikle Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kısmen Katılıyorum”, “Katılıyorum”, “Kesinlikle Katılıyorum” cevapları yer almaktadır.

İş stresi düzeyini ölçmek amacıyla Huselid ve Day (1991) tarafından geliştirilen ve Efeoğlu (2006) tarafından Türkçeye geçerliliği ve güvenilirliği yapılan 7 sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır. Ankete katılanların ankette bulunan ifadelere ne ölçüde katıldığını belirlemek amacıyla; “Kesinlikle Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kısmen Katılıyorum”, “Katılıyorum”, “Kesinlikle Katılıyorum” cevapları yer almaktadır.

İşgören performansını ölçmek amacıyla Choo (1986) tarafından geliştirilen ve Yıldız, Savcı ve Kapu (2014) tarafından Türkçeye geçerliliği ve güvenilirliği yapılan 13 soruluk ölçek kullanılmıştır. Ankete katılanların sorulara cevap vermesi için “Yetersiz”, “Geliştirilmesi Gerekli”, “Yeterli”, “İyi”, “Çok Fazla” şeklinde seçenekler bulunmaktadır.

Araştırmacı tarafından var olduğu önceden bilinen ilişkinin doğru olup olmadığının test edilmesi amacıyla uygulanan doğrulayıcı faktör analizi (Coşkun ve diğ., 2015, s. 266), bu çalışmada kullanılan ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacıyla uygulanmıştır.

Tablo 1: Ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları.

Ölçek	Δx^2	df	$\Delta x^2/df$	RMSEA	CFI	IFI	GFI	NFI
İş-Aile Yaşam Çatışması	76,100	30	2,537	0,053	,986	,986	,973	,977
İş Stresi	13,274	9	1,475	0,03	,99	,99	,99	,99
İş Performansı	131,281	51	2,574	0,054	,97	,97	0,96	,95

Modellerin sınanmasında genellikle Kikare Uyum testi (Δx^2), yaklaşık hataların ortalama karekökü(RMSEA), fazlalık uyum indeksi(IFI), karşılaştırmalı uyum indeksi(CFI) değerleri incelenmektedir. Model uyumunun iyi olduğu durumda; Δx^2 anlamlı olmamalı, RMSEA değerinin kabul edilebilir sınır içinde 0,08 den küçük olmalı, CFI ve IFI değerleri ise kabul edilebilir sınırlar içinde 0,90 değerinden büyük olmalıdır (Meydan , Basım, & Çetin , 2011, s. 185). Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda iş-aile yaşam çatışması ölçeğinin iki faktörlü yapısı(iş-aile çatışması,aile-iş çatışması), iş stresi ölçeğinin tek faktörlü yapısı ve işgören performansı ölçeğinin tek faktörlü yapısı test edilmiş, doğrulanmıştır. Analiz sonucu elde edilen tüm değerlerin arzu edilen aralıkta oluşu, kullanılan ölçeklerin kabul edilir geçerlilikte olduğunu göstermektedir.

4.3.2.Evren ve Örneklem

Çeşitli nedenlerle evrenin tümünde araştırma yapılması, tüm bireylere gidilmesi ve tümünün gözlemi olanaklı olmadığı durumlarda, evrenin tümünün ele alınması yerine onu temsil eden bir parçası ele alınarak araştırma yapılabilir (Aziz, 2011, s. 50). İhtiyaç duyulan bilgilere ikincil kaynaklardan derlenemiyorsa bu bilgiler birincil kaynaktan toplanmak zorundadır. Zaman maliyet ve diğer nedenlerden dolayı zor bir iştir. Ana kütleyle tam olarak saymak yerine nitelik ve nicelik olarak temsil edebilecek bir örnek çekilir (İslamoğlu & Alnaçık, 2011, s. 166). Büyük bir grup üzerinde sayım uygulamak yerine, grubun küçük bir kısmı incelenip genel özelliklere ulaşılması hedeflenir. Örneklemenin temelinde yatan mantık da budur. Daha kolay, hızlı ve ucuzdur. Uygun yöntemlerle belirlenen uygun örnek kütle ile evren hakkında genelleme yapılacak verilere ulaşılabilir (Coşkun ve diğ., 2015, s. 132). Bunun için kullanılan çeşitli örnekleme yöntemleri bulunmaktadır. Bu araştırmada

örnekleme yöntemi olarak; olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan ‘kolayda örnekleme’ yöntemi tercih edilmiştir. Bu örnekleme tekniğinde çalışmada yer alacak olan birimlere araştırmacı karar verebilir (Bayram, 2015, s. 22). Araştırma evrenini Doğu Karadeniz Bölgesi’nde bulunan Ordu, Giresun ve Trabzon illerinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmesi çalışanları oluşturmaktadır. Turizm alanında faaliyet gösteren işletmelerin çalışan devir hızının yüksek olması ve kesin olarak belirlenememesi nedeniyle çalışan sayısına ilişkin istatistiksel bir veriye ulaşmak oldukça zordur. Bunun yerine işletme sayısı, oda sayısı ve yatak sayısına ilişkin verilere ulaşılabilmektedir. Bu araştırmada Ağaoğlu (1992)’nin konaklama işletmelerinde işgören sayısına ulaşmak için yatak başına düşen işgören sayısının hesaplanmasında kullanılan tablodan yararlanılmıştır.

Tablo 2: Türkiye’de oda ve yatak başına düşen personel sayısı (Ağaoğlu, 1992, s. 114).

İşletme Türleri	Oda Başına Personel Sayısı	Yatak Başına Personel Sayısı
Otel 5 Yıldız	1,18	0,59
Otel 4 Yıldız	0,76	0,38
Otel 3 Yıldız	0,72	0,36
Otel 2 Yıldız	0,56	0,28
Otel 1 Yıldız	0,50	0,25
Özel Belgeli Otel	1,48	0,74
Tatil Köyleri	0,74	0,37
Motel 1. Sınıf	0,74	0,37
Motel 2. Sınıf	0,94	0,47
Pansiyon ve Oberj	0,40	0,25
Toplam Ortalama	0,70	0,35

Doğu Karadeniz Bölgesi 2015 yılı istatistiksel verilerinde yararlanılarak bölgede bulunan tesis sayıları, tesislerin sahip olduğu oda ve yatak sayıları toplamı aşağıda bir tablo haline getirilmiştir.

Tablo 3: Evrenle ilgili değerler (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2015).

Otel Türü	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Yatak Sayısına Göre Mevcut İşgören
5 Yıldız	5	879	1791	1056
4 Yıldız	31	2839	5817	2210
3 Yıldız	74	2923	5857	2108

Tablolar incelendiğinde; bölgede 5 yıldızlı 5 tesis bulunduğu ve bu tesislerde toplam oda sayısının 879, toplam yatak sayısının ise 1791 olduğu görülmektedir. Yatak sayısından yola çıkılarak çalışan sayısının hesaplanmasında kullanılması gereken oranın 0,59 olduğu görülmektedir. Buna göre;

[İşgören Sayısı= Yatak Sayısı*5 Yıldızlı Otel İşgören Sayısı Oranı] formülüne göre hesaplandığında; $1791 * 0,59 = 1056$ işgörenin bulunduğu varsayılabilir.

Benzer şekilde, bölgede bulunan 4 yıldızlı 31 tesis bulunduğu ve bu tesislerde toplam oda sayısının 2839, yatak sayısının ise 5817 olduğu görülmektedir. Yatak sayısından yola çıkılarak çalışan sayısının hesaplanmasında kullanılması gereken oranın 0,38 olduğu görülmektedir. Buna göre;

[İşgören Sayısı= Yatak Sayısı*4 Yıldızlı Otel İşgören Sayısı Oranı] formülüne göre hesaplandığında; $5817 * 0,38 = 2210$ işgörenin bulunduğu varsayılabilir.

Son olarak bölgede bulunan 3 yıldızlı 74 tesis bulunduğu ve bu tesislerde toplam oda sayısının 2923, yatak sayısının ise 5857 olduğu görülmektedir. Yatak sayısından yola çıkılarak çalışan sayısının hesaplanmasında kullanılması gereken oranın 0,36 olduğu görülmektedir. Buna göre;

[İşgören Sayısı= Yatak Sayısı*3 Yıldızlı Otel İşgören Sayısı Oranı] formülüne göre hesaplandığında; $2923 * 0,36 = 2108$ işgören bulunduğu varsayılabilir.

Yukardaki bilgilere göre Doğu Karadeniz Bölgesinde bulunan 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde toplamda; 1056+2210+2108=5374 işgören bulunmaktadır.

Bu veriler göz önünde bulundurularak evreni temsil etme gücüne sahip bir örneklemin ne kadar alınması gerektiğini belirlemek için; $N < 10000$ sınırlı evren formülüne göre

$$N = 5374$$

$$\sigma = 1$$

$$H = 0,1$$

$$p = 0,05 \text{ ve } q = 0,05$$

$$\alpha = 0,05 \text{ için } Z_{\alpha} = 1,96$$

Güven düzeyi= %95 yani $\alpha = 0,05$ değerleri için;

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2}{(N-1) \cdot H^2 + Z_{\alpha}^2 \cdot \sigma^2}$$

$$n = \frac{5374 \cdot 1^2 \cdot 1,96^2}{(5374-1) \cdot (0,1)^2 + 1,96^2 \cdot 1^2}$$

$$n = 358$$

(N: Evrendeki Birey Sayısı, σ : Standart Sapma Değeri, H: Örnekleme Hatası, p:Gözlemlenme Oranı, q:Gözlemlenmeme Oranı, n:Örnekleme Hacmi)

Kolayda örnekleme yönteminin temel mantığı olan; ankete cevap vermek isteyen tüm çalışanların örneğe dahil edilmesi gerektiği göz önünde bulundurularak ve kayıp verilerin önüne geçilmesi, ihtiyatlı olunması amacıyla toplamda 750 anket oluşturulup bunlar araştırmaya dahil olan konaklama işletmelerine dağıtılmış, toplamda 552 anket geri dönüşü alınmış ve bu anketlerin 538'inin kullanılabilir olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma sürecinde en güncel veri olarak Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanan 2015 yılı verilerine dayanarak Doğu Karadeniz Bölgesi'nde 3, 4 ve 5 yıldızlı

konaklama işletmelerinde 6641 oda bulunduğu, 13465 yatak bulunduğu ve yapılan hesaplamalar sonucunda toplamda 5374 personelin istihdam edildiği sonucuna ulaşılmıştır. Toplam işgören sayısı göz önünde bulundurularak 538 çalışanla anket yapılarak kabul edilebilir örneklem büyüklüğüne ulaşılmıştır.

4.4.Verilerin Analizi

Uygulanan anketler sonucu elde edilen veriler ile ilgili tüm analizler gerekli istatistiksel programlar yardımı ile gerçekleştirilmiştir.

Öncelikli olarak elde edilen verilerin güven sınırlarını belirlemek için uygulanan ölçeklere güvenilirlik testleri uygulanmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliklerinin tespit edilmesi için iç tutarlılık katsayıları hesaplanmasının yanı sıra doğrulayıcı faktör analizinden faydalanılmıştır. Var olduğu önceden bilinen ilişkinin doğru olup olmadığının test edilmesi amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır (Coşkun ve diğ., 2015, s. 266). Doğrulayıcı faktör analizi aracılığıyla ölçeklerin kaç faktörlü oldukları sınanmıştır. Güvenilirlik testi sonrasında örnekleme dahil olan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin dağılımları belirlenmiştir.

Veri analizinde kullanılmak üzere parametrik testler ve parametrik olmayan testler bulunmaktadır. Verileri test ederken hangi test grubunun kullanılacağı ile ilgili çeşitli varsayımlar vardır. Parametrik test koşulları (Ural & Kılıç , 2013, s. 81);

-Nicel özellikte olan verilere sahip olmak

-Verilerin normal dağılım göstermesi

-Varyansların homojen olması

-Örnekleme oluşturacak olan birim ve denekler evrenden yansız seçilmeli; birbirlerinden bağımsız olmalıdır

-Örneklem büyüklüğü 10'dan fazla olmalıdır. Eğer örneklem büyüklüğü 30'dan büyükse parametrik testler tercih edilebilir. Bahsedilen bu koşullardan Verilerin normal dağılım göstermesi koşulu sağlanamadığı için çalışmada parametrik olmayan testlerin kullanılması tercih edilmiştir.

Birbiri ile ilişkili iki grubun belirlenen ortalamalarının birbirinden anlamlı şekilde farklı olup olmadığını test etmek amacıyla uygulanan Mann Whitney U testi; iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve işgören performansının; çeşitli demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği test edilmiştir.

Birbiri ile ilişkili ikiden fazla grubun belirlenen ortalamalarının birbirinden anlamlı şekilde farklı olup olmadıklarını test etmek amacıyla uygulanan Kruskal Wallis testlerinde; iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve işgören performansının; çeşitli demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği test edilmiştir.

İş-aile çatışması ve alt iki boyutu ile iş stresi ve işgören performansı arasında bulunan ilişkiyi incelemek amacıyla korelasyon ve regresyon analizlerinden faydalanılmıştır.

İki değişken arasında bulunan ilişkinin gücünü ve yönünü belirlemek amacıyla korelasyon analizi yöntemi kullanılmıştır (Bayram, 2015, s. 179). Ölçek değişkenlerinin arasında bulunan ilişkiler belirlenmiştir. Çatışma-stres, stres-performans, çatışma-performans arasında bulunan ilişkilerin incelenmesi sonucu çeşitli sonuçlara ulaşılmıştır.

İki değişken arasında bulunan ilişkiyi veya bir değişkenin iki ya da daha fazla değişkenle ilişkisini ortaya koymak için yapılan için yapılan, eğer değişkenler arasında bir ilişki varsa bu ilişkinin derecesinin ölçülmesi için yapılan korelasyon analizinde; iki değişken arasında bağlantı var mıdır sorusunun cevabı aranırken yorumlanması gereken Pearson korelasyon katsayıları şu şekilde yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2009, s. 116);

- Pearson korelasyon katsayısı; 0,00-0,25 aralığında ise ilişki çok zayıf
- Pearson korelasyon katsayısı; 0,26-0,49 aralığında ise ilişki zayıf
- Pearson korelasyon katsayısı; 0,50-0,69 aralığında ise ilişki orta
- Pearson korelasyon katsayısı; 0,70-0,89 arasında ise ilişki yüksek
- Pearson korelasyon katsayısı; 0,90-1,00 aralığında ise ilişki çok yüksektir.

Değişkenler arasında bulunan ilişkinin fonksiyonel şekli ile ilgilenildiğinde tercih edilen regresyon analizinde; tek bir bağımsız değişken ile testler gerçekleştirildiğinde basit doğrusal regresyon modeli kullanılırken, birden fazla bağımsız değişken olduğunda çoklu

doğrusal regresyon modeli kullanılır (Bayram, 2015, s. 183). Yapılan testlerde birden fazla bağımsız değişken bulunduğu göz önünde bulundurularak çoklu doğrusal regresyon modeli uygulanarak çalışmada çeşitli sonuçlar elde edilmiştir. Model değişkenleri arasında aracı etkiyi tespit etmek amacıyla çoklu regresyon analizi kullanılmıştır

Araştırma da incelenen değişkenler arasındaki ilişkilerin bir model üzerinde daha net bir şekilde ortaya konulmuştur. İlişkileri gösteren bu modelin sınanması amacıyla yol analizi uygulanmıştır. Var olan ilişkiler yol analiz modeli üzerinde net bir şekilde verilmiştir.

4.5.Bulgular ve Yorumlar

4.5.1.Güvenilirlik Testleri

Alfa katsayısına göre bir ölçeğin güvenilirliği şu şekilde yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2009, s. 405).

$,00 \leq \alpha < ,40$ ise ölçek güvenilir değildir

$,40 \leq \alpha < ,60$ ise ölçek güvenilirliği düşük

$,60 \leq \alpha < ,80$ ise ölçek oldukça güvenilir

$,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 4: İş-aile yaşam çatışması, iş stresi, işgören performansı güvenilirlik istatistiği.

	Cronbach's Alpha	Standart Ögelere Dayalı Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
İş-Aile Yaşam Çatışması	,907	,907	10
İş-Aile Çatışması	,902		5
Aile-İş Çatışması	,891		5
İş Stresi	,881	,882	7
İş Performansı	,885	,888	13

İş-Aile yaşam çatışması ölçeği için yapılan güvenilirlik testinde ortaya çıkan 0,907 değeri, ölçeğin yüksek derece güvenilir sonuçlar verdiğini, kullanılan ölçeğin güvenilir olduğunu ifade etmektedir. İş stresi ölçeği için yapılan güvenilirlik testinde ortaya çıkan 0,881 değeri ölçeğin yüksek derecede güvenilir sonuçlar verdiğini, kullanılan ölçeğin güvenilir olduğunu ifade etmektedir. İşgören performansı ölçeği için yapılan güvenilirlik testinde ortaya çıkan 0,885 değeri ölçeğin yüksek derecede güvenilir sonuçlar verdiğini, kullanılan ölçeğin güvenilir olduğunu ifade etmektedir.

Çatışma ölçeğinin iki alt boyutu; iş-aile çatışması için ortaya çıkan 0,902 değeri ve aile-iş çatışması için ortaya çıkan 0,891 değeri ölçeğin yüksek derecede güvenilir sonuçlar verdiğini, kullanılan ölçeğin alt boyut içinde güvenilir olduğunu ifade etmektedir.

4.5.2.Araştırma Örneklemine İlişkin Demografik Özelliklerin Sınıflandırılması

Tablo 5: Araştırma evrenine ilişkin demografik bilgiler.

Cinsiyet	N	Yüzde (%)	Yaş	N	Yüzde (%)
Erkek	338	62,8	25 ve altı	145	27,0
Kadın	200	37,2	26-35 arası	259	48,1
Medeni Durum	N	Yüzde (%)	36-45 arası	100	18,6
Bekar	296	55,0	46-55 arası	30	5,6
Evli	242	45,0	56-65 arası	3	0,6
Çocuk Sayısı	N	Yüzde (%)	66 ve üzeri	1	0,2
0	324	60,2	Pozisyon	N	Yüzde (%)
1	74	13,8	Resepsiyon	125	23,2
2	98	18,2	Kat Hizmetleri	112	20,8
3	28	5,2	Servis	102	19,0

Tablo 5: (devam ediyor).

4	13	2,4	Mutfak	107	19,9
5	1	0,2	İdari Birimler	64	11,9
Eğitim Durumu	N	Yüzde (%)	Yardımcı Hizmetler	28	5,2
İlköğretim	107	19,9	Çalışma Saati	N	Yüzde (%)
Lise	249	46,3	Düzenli	191	35,5
Üniversite	160	29,7	Vardiyalı	261	48,5
Yüksek Lisans	20	3,7	Düzensiz	86	16,0
Doktora	2	0,4	Kurumda Çalışma	N	Yüzde (%)
Gelir	N	Yüzde (%)	12 ay ve altı	183	34
1000-1499 arası	367	68,2	13-48 ay arası	220	40,9
1500-2499 arası	141	26,2	49-72 ay arası	54	10,0
2500-3499 arası	14	2,6	73 ay ve üzeri	81	15,1
3500 ve üzeri	16	3,0	Turizm Sektöründe	N	Yüzde(%)
Unvan	N	Yüzde (%)	Çalışma		
İşgören	361	67,1	12 ay ve altı	92	17,1
Alt Kademe Yönetici	55	10,2	13-48 ay arası	195	36,2
Orta Kademe Yönetici	84	15,6	49-72 ay arası	79	14,7
Üst Kademe Yönetici	38	7,1	73 ay ve üzeri	172	32,0

Tabloda da görüldüğü üzere araştırma örneklemini meslek grubu içinde faaliyet gösteren kadın ve erkeklerden oluşmaktadır. %62,8'lik kısmını erkekler oluştururken, %37,2'lik kısmını kadınlar oluşturmaktadır. Medeni duruma bakılınca örneklemin %55'inin kısmın bekar, %45'inin evli olduğu görülmektedir. Örnekleme dahil olan bireyler yaşa göre sınıflandırıldığında ise %27'sinin 25 yaş ve altı grubunda yer aldığı, %48,1'inin 26-35 yaş arasında olduğu, %18,6'sının 36-45 yaş arasında olduğu, %5,6'sının 46-55 yaş arasında olduğu, %0,6'sının 56-65 yaş arasında olduğu, %0,2'sinin ise 66 yaş ve üzeri grubunda yer aldığı görülmektedir. Örnekleme dahil olan bireyler işletmede sahip olunan pozisyon bakımından incelendiğinde; %23,2'lik kısmı resepsiyon çalışanları oluştururken, %20,8'lik kısmı kat hizmetleri çalışanları, %19'luk kısmı servis hizmeti çalışanları, %19,9'luk kısmı mutfak çalışanları, %11,9'luk kısmı idari birim çalışanları, %5,2'lik kısmı yardımcı hizmetler çalışanları oluşturmaktadır. Çalışanların çocuk sayısına bakıldığında; çocuk sahibi olmayanların %60,2'lik büyük çoğunluğu oluşturduğu, bunun yanında tek çocuk sahibi olanların %13,8 olduğu, 2 çocuk sahibi olanların %18,2 olduğu, 3 çocuk sahibi olanların %5,2 olduğu, 4 çocuk sahibi olanların 2,4 olduğu ve 5 çocuk sahibi olanların %0,2 olduğu görülmektedir. Çalışanların eğitim durumları incelendiğinde; %19,9'unun ilköğretim mezunu olduğu, %46,3'ünün lise mezunu olduğu, %29,7'inin lisans mezunu olduğu, %3,7'sinin yüksek lisans mezunu ve %0,4'ünün doktora mezunu olduğu görülmektedir. Çalışma saatleri incelendiğinde ise %35,5'inin düzenli çalışma saati olduğu, %48,5'inin vardiyalı çalıştığı, %16'sının düzensiz çalışma saati olduğu görülmektedir. Gelir düzeyleri incelendiğinde; %68,2'sini oluşturan büyük çoğunluğun, 1000-1499 lira arasında yani asgari ücret seviyesinde çalıştığı görülmektedir. Bunun yanında %26,2'si 1500-2499 arasında, %2,6'sı 2500-3499 arasında ve yine %3'ü 3500 ve üzeri ücret ile çalışmaya devam etmektedir. Örneklemin büyük çoğunluğu olan %67,1'ini işgörenler oluştururken, %10,2'sini alt kademe yöneticiler, %15,6'sını orta kademe yöneticiler, %7,1'ini üst kademe yöneticiler oluşturmaktadır. Çalışanların buldukları kurumda kaç yıl çalıştığı incelendiğinde; %34'ünün bir yıl ve daha az süredir aynı kurumda çalıştığı, %40,9'unun 13-48 ay aralığında olduğu, %10'unun 49-72 ay aralığında olduğu, %15,1'inin 6 yıl ve üzeri süredir aynı kurumda çalıştığı görülmektedir.

Son olarak buldukları turizm sektöründe çalıştıkları süre incelenirse; %17,1'inin bir yıl ve daha az süredir bu sektörde çalıştığı, %36,2'sinin 13-48 ay aralığında olduğu, %14,7'sinin 49-72 ay aralığında olduğu, %32'sinin 6 yıl ve üzeri süredir sektörde çalıştığı görülmektedir.

4.5.3.Mann-Whitney U Test Sonuçları

İş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi sonucunda;

Tablo 6: Boyutların ortalamalarının cinsiyete göre farklılıklarının incelenmesi.

	Mann Whitney U	Wilcoxon W	Test İstatistiği	Standart Hata	Standartlaştırılmış Test İstatistiği	Sig
İş-Aile Çatışması	36,361000	56,461	36,361.000	1,739.493	1.472	,141
Aile-İş Çatışması	35,612.000	55,712.000	35,612.000	1,736.479	1.043	,297
İş Stresi	35,846.000	55,946.000	35,846.000	1,740.638	1.175	,240
İşgören Performansı	29,742.000	49,842.000	29,742.000	1,740.930	-2,331	,020

$P > 0,05$ olduğundan iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması ve iş stresinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

$P < 0,05$ olduğundan işgören performansının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Erkek ve kadınlar işgören performansı bakımından incelendiğinde erkeklerin daha yüksek işgören performansına sahip olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Yani bireyin cinsiyeti yaşadığı iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması ve iş stresi seviyesini değiştirmiyorken, işgören performansı cinsiyete göre farklılık göstermektedir ve erkeklerin işgören performansı daha yüksektir.

Tablo 7: Boyutların ortalamalarının medeni duruma göre farklılıklarının incelenmesi.

	Mann Whitney U	Wilcoxon W	Test İstatistiği	Standart Hata	Standartlaştırılmış Test İstatistiği	Sig
İş-Aile Çatışması	38.709,500	68.112,500	38.709,500	1.790,618	1,616	,106
Aile-İş Çatışması	36.819,000	66.222,000	36.819,000	1.787,515	,561	,575
İş Stresi	38.030,000	67.433,000	38,030,000	1.791,797	1,236	,217
İşgören Performansı	35,028,000	64.431,000	35.028,000	1.792,097	-,440	,660

İş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi sonucunda;

$P > 0,05$ olduğundan iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Yani bireyin evli veya bekar oluşu yaşadığı iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının seviyesini değiştirmemektedir.

4.5.4.Kruskal-Wallis Test Sonuçları

İş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının yaşa göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi sonucunda;

Tablo 8: Boyutların ortalamalarının yaşa göre farklılıklarının incelenmesi.

	Yaş	N	Sıra Ort	Serbestlik Derecesi	X2	Sig
İş-Aile Çatışması	1-25 yaş	145	255,29	5	8,326	,139
	26-35 yaş	259	262,11			
	36-45 yaş	100	294,55			
	46-55 yaş	30	308,00			
	56-65 yaş	3	302,33			
	66-80 yaş	1	485,00			
Aile-İş Çatışması	1-25 yaş	145	258,16	5	5,510	,357
	26-35 yaş	259	263,60			
	36-45 yaş	100	294,67			
	46-55 yaş	30	283,72			
	56-65 yaş	3	369,67			
	66-80 yaş	1	198,50			
İş Stresi	1-25 yaş	145	256,44	5	6,929	,226
	26-35 yaş	259	267,49			
	36-45 yaş	100	283,65			
	46-55 yaş	30	303,27			
	56-65 yaş	3	351,17			
	66-80 yaş	1	10,50			
İşgören Performansı	1-25 yaş	145	258,10	5	9,629	,086
	26-35 yaş	259	283,21			
	36-45 yaş	100	248,74			
	46-55 yaş	30	284,28			
	56-65 yaş	3	113,00			
	66-80 yaş	1	473,50			

P>0,05 olduğundan iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Yani bireyin yaşı yaşadığı iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının seviyesini değiştirmemektedir.

Tablo 9: Boyutların ortalamalarının çocuk sayısına göre farklılıklarının incelenmesi.

	Çocuk Sayısı	N	Sıra Ortalaması	Serbestlik Derecesi	X2	Sig
İş-Aile Çatışması	0	324	256,38	5	9,412	,094
	1	74	290,12			
	2	98	295,27			
	3	28	259,38			
	4	13	286,73			
	5	1	529,50			
Aile-İş Çatışması	0	324	262,56	5	4,595	,467
	1	74	261,05			
	2	98	285,85			
	3	28	286,50			
	4	13	318,88			
	5	1	422,50			
İş Stresi	0	324	263,13	5	5,183	,394
	1	74	275,78			
	2	98	272,04			
	3	28	285,55			
	4	13	318,42			
	5	1	534,00			

Tablo 9: (devam ediyor).

İşgören Performansı	0	324	274,00	5	1,750	,882
	1	74	272,40			
	2	98	263,62			
	3	28	244,34			
	4	13	245,69			
	5	1	188,50			

İş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının çocuk sayısına göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi sonucunda;

$P>0,05$ olduğundan iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Yani birey kaç çocuğa sahip olursa olsun yaşadığı iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının seviyesini değiştirmemektedir.

Tablo 10: Boyutların ortalamalarının eğitim durumuna göre farklılıklarının incelenmesi.

	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Serbestlik Derecesi	X2	Sig
İş-Aile Çatışması	İlköğretim	107	279,60	4	3,484	,480
	Lise	249	266,96			
	Üniversite	160	274,13			
	Yüksek Lisans	20	211,35			
	Doktora	2	257,00			
Aile-İş Çatışması	İlköğretim	107	290,85	4	5,809	,214
	Lise	249	273,64			
	Üniversite	160	254,58			
	Yüksek Lisans	20	220,08			
	Doktora	2	300,25			
İş Stresi	İlköğretim	107	270,41	4	,715	,949
	Lise	249	265,03			
	Üniversite	160	276,78			
	Yüksek Lisans	20	259,20			
	Doktora	2	297,75			
İşgören Performansı	İlköğretim	107	250,99	4	2,518	,641
	Lise	249	271,36			
	Üniversite	160	275,80			
	Yüksek Lisans	20	287,93			
	Doktora	2	340,50			

İş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi sonucunda;

P>0,05 olduğundan iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Yani bireyin almış olduğu eğitimin düzeyi yaşadığı iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının seviyesini değiştirmemektedir.

Tablo 11: Boyutların ortalamalarının kurumda sahip olunan pozisyona göre farklılıklarının incelenmesi.

	Pozisyon	Kişi	Sıra Ortalaması	Serbestlik Derecesi	X2	Sig
İş-Aile Çatışması	Resepsiyon	125	258,39	5	20,225	,001
	Kat Hizmetleri	112	291,57			
	Servis	102	214,63			
	Mutfak	107	286,92			
	İdari Birimler	64	295,98			
	Yardımcı Hizmetler	28	303,63			
Aile-İş Çatışması	Resepsiyon	125	264,92	5	20,702	,001
	Kat Hizmetleri	112	305,67			
	Servis	102	227,49			
	Mutfak	107	283,72			
	İdari Birimler	64	235,88			
	Yardımcı Hizmetler	28	320,79			
İş Stresi	Resepsiyon	125	256,70	5	21,195	,001
	Kat Hizmetleri	112	295,44			
	Servis	102	214,96			
	Mutfak	107	293,74			
	İdari Birimler	64	278,14			
	Yardımcı Hizmetler	28	309,21			

Tablo 11: (devam ediyor).

İşgören Performansı	Resepsiyon	125	227,14	5	31,668	,000
	Kat Hizmetleri	112	242,82			
	Servis	102	295,28			
	Mutfak	107	319,96			
	İdari Birimler	64	296,03			
	Yardımcı Hizmetler	28	217,93			

İş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının kurumda sahip olunan pozisyona göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi sonucunda;

$P < 0,05$ olduğundan iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının kurumda sahip olunan pozisyona göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda;

İş-aile çatışmasında oluşan farklılığın; servis hizmeti çalışanları ile kat hizmetler, mutfak ve idari birim çalışanları arasında olduğu,

Aile-iş çatışmasında meydana gelen farklılığın; kat hizmetleri çalışanları ile servis ve idari birim çalışanları arasında olduğu, bunun yanında servis hizmeti ve mutfak çalışanları arasında da bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İş stresinde oluşan farklılığın; servis hizmeti çalışanları ile mutfak ve kat hizmetleri çalışanları arasında olduğu,

İşgören performansında meydana gelen farklılığın; resepsiyon çalışanları ile servis hizmeti çalışanları, mutfak ve idari birim çalışanları arasında olduğu, bunun yanı sıra kat hizmetleri ve mutfak çalışanları arasında da bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 12: Boyutların ortalamalarının kurumda sahip olunan ünvana göre farklılıklarının incelenmesi.

	Ünvan	N	Sıra Ortalaması	Serbestlik Derecesi	X2	Sig
İş-Aile Çatışması	İş gören	361	257,97	3	10,595	,014
	Alt Kademe Yönetici	55	329,34			
	Orta Kademe Yönetici	84	272,77			
	Üst Kademe Yönetici	38	285,18			
Aile-İş Çatışması	İş gören	361	271,29	3	1,943	,584
	Alt Kademe Yönetici	55	283,18			
	Orta Kademe Yönetici	84	266,45			
	Üst Kademe Yönetici	38	239,42			
İş Stresi	İş gören	361	253,26	3	15,020	,002
	Alt Kademe Yönetici	55	332,82			
	Orta Kademe Yönetici	84	288,88			
	Üst Kademe Yönetici	38	289,32			
İşgören Performansı	İş gören	361	259,61	3	9,646	,022
	Alt Kademe Yönetici	55	274,48			
	Orta Kademe Yönetici	84	276,63			
	Üst Kademe Yönetici	38	340,53			

İş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının kurumda sahip olunan ünvana göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi sonucunda;

$P > 0,05$ olduğundan aile-iş yaşam çatışmasının kurumda sahip olunan ünvana göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında; $P < 0,05$ olduğundan iş-aile yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının kurumda sahip olunan ünvana göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda; İş-aile çatışması ve iş stresinde oluşan farklılığın; işgören ile alt kademe yönetici arasında olduğu, İş performansında oluşan farklılığın; işgören ile üst kademe yönetici arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 13: Boyutların ortalamalarının gelir seviyesine göre farklılıklarının incelenmesi.

	Gelir Seviyesi	N	Sıra Ortalaması	Serbestlik Derecesi	X2	Sig
İş-Aile Çatışması	1000-1499 TL	367	261,35	3	5,270	,153
	1500-2499 TL	141	282,49			
	2500-3499 TL	14	344,07			
	3500 TL ve üzeri	16	276,78			
Aile-İş Çatışması	1000-1499 TL	367	272,17	3	2,510	,474
	1500-2499 TL	141	261,52			
	2500-3499 TL	14	317,11			
	3500 TL ve üzeri	16	237,00			
İş Stres	1000-1499 TL	367	255,05	3	10,856	,013
	1500-2499 TL	141	303,06			
	2500-3499 TL	14	312,79			
	3500 TL ve üzeri	16	267,41			
İşgören Performansı	1000-1499 TL	367	248,15	3	22,419	,000
	1500-2499 TL	141	316,50			
	2500-3499 TL	14	287,39			
	3500 TL ve üzeri	16	329,47			

İş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının gelir seviyesine göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi sonucunda;

$P>0,05$ olduğundan iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışmasının gelir seviyesine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında;

$P<0,05$ olduğundan iş stresi ve işgören performansının gelir seviyesine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda;

İş stresi ve işgören performansında oluşan farklılığın; 1000-1499 TL gelir elde edenler ile 1500-2499 TL gelir elde edenler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 14: Boyutların ortalamalarının kurumda çalışılan toplam süreye göre farklılıklarının incelenmesi.

	Kurum Yılı	N	Sıra Ortalaması	Serbestlik Derecesi	X2	Sig
İş-Aile Çatışması	12 ay ve altı	183	249,12	3	10,586	,014
	13-48 ay arası	220	266,49			
	49-72 ay arası	54	282,57			
	73 ay ve üzeri	81	315,00			
Aile-İş Çatışması	12 ay ve altı	183	250,02	3	6,485	,090
	13-48 ay arası	220	271,11			
	49-72 ay arası	54	283,16			
	73 ay ve üzeri	81	300,04			
İş Stresi	12 ay ve altı	183	244,40	3	11,231	,011
	13-48 ay arası	220	270,92			
	49-72 ay arası	54	286,51			
	73 ay ve üzeri	81	311,00			
İşgören Performansı	12 ay ve altı	183	256,93	3	1,837	,607
	13-48 ay arası	220	275,72			
	49-72 ay arası	54	278,61			
	73 ay ve üzeri	81	274,95			

İş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının kurumda çalışılan toplam süreye göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi sonucunda;

$P > 0,05$ olduğundan aile-iş yaşam çatışması ve işgören performansının kurumda çalışılan toplam süreye göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında;

P<0,05 olduğundan iş-aile yaşam çatışması ve iş stresinin kurumda çalışılan toplam süreye göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda;

İş-aile çatışmasında ve iş stresinde oluşan farklılığın; kurumda 6 yıl ve üzeri çalışanlar ile 1 yıl ve daha az çalışanlar arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 15: Boyutların ortalamalarının çalışma saatlerine göre farklılıklarının incelenmesi.

	Çalışma Saati	N	Sıra Ortalaması	Serbestlik Derecesi	X2	Sig
İş-Aile Çatışması	Düzenli	191	282,65	2	25,456	,000
	Vardiyalı	261	239,16			
	Düzensiz	86	332,35			
Aile-İş Çatışması	Düzenli	191	294,69	2	8,658	,013
	Vardiyalı	261	259,97			
	Düzensiz	86	242,47			
İş Stresi	Düzenli	191	284,24	2	23,173	,000
	Vardiyalı	261	239,72			
	Düzensiz	86	327,15			
İşgören Performans	Düzenli	191	270,33	2	,341	,843
	Vardiyalı	261	271,80			
	Düzensiz	86	260,67			

İş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının çalışma saatlerine göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi sonucunda;

$P > 0,05$ olduğundan işgören performansının çalışma saatlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında;

$P < 0,05$ olduğundan iş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması ve iş stresinin çalışma saatlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda;

İş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş stresinde oluşan farklılığın; düzenli, düzensiz ve vardiyalı çalışma saatlerine uygun şekilde çalışan tüm çalışanlar arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 16: Boyutların ortalamalarının turizm sektöründe toplam çalışılan süreye göre farklılıklarının incelenmesi.

	Turizm Yıl	N	Sıra Ortalaması	Serbestlik Derecesi	X2	Sig
İş-Aile Çatışması	12 ay ve altı	92	232,32	3	22,846	,000
	13-48 ay arası	195	251,37			
	49-72 ay arası	79	259,25			
	73 ay ve üzeri	172	314,65			
Aile-İş Çatışması	12 ay ve altı	92	258,83	3	,713	,870
	13-48 ay arası	195	269,73			
	49-72 ay arası	79	268,03			
	73 ay ve üzeri	172	275,62			
İş Stresi	12 ay ve altı	92	239,97	3	15,437	,001
	13-48 ay arası	195	247,44			
	49-72 ay arası	79	294,68			
	73 ay ve üzeri	172	298,74			
İşgören Performansı	12 ay ve altı	92	232,09	3	7,035	,071
	13-48 ay arası	195	272,51			
	49-72 ay arası	79	273,23			
	73 ay ve üzeri	172	284,38			

İş-aile yaşam çatışması, aile-iş yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının turizm sektöründe toplam çalışılan süreye göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi sonucunda;

$P > 0,05$ olduğundan aile-iş yaşam çatışmasının ve işgören performansının turizm sektöründe çalışılan toplam süreye göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında;

$P < 0,05$ olduğundan iş-aile yaşam çatışması ve iş stresi turizm sektöründe çalışılan toplam süreye göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda;

İş-aile çatışmasında oluşan farklılığın; kurumda 6 yıl ve üzeri çalışanlar ile diğer tüm gruplar arasında olduğu,

İş stresinde oluşan farklılığın; kurumda 6 yıl ve üzeri çalışanlar ile 1-4 yıl arası çalışanlar ve 1 yıldan daha az çalışanlar arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

4.5.5.Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi sonucunda iş-aile yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansı arasında bulunan ilişki incelendiğinde;

Tablo 17: Korelasyon analizi sonuçları.

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İş-Aile Yaşam Çatışması Ortalama (1)	Pearson Correlation	1				
	Sig. (2-tailed)					
	N	538				
İş-Aile Çatışması Ortalama (2)	Pearson Correlation	,888**	1			
	Sig. (2-tailed)	,000				
	N	538	538			
Aile-İş Çatışması Ortalama (3)	Pearson Correlation	,866**	,540**	1		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000			
	N	538	538	538		
İş Stresi Ortalama (4)	Pearson Correlation	,673**	,634**	,543**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		
	N	538	538	538	538	
İşgören Performansı Ortalama (5)	Pearson Correlation	-,176**	-,104*	-,210**	-,146**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,016	,000	,001	
	N	538	538	538	538	538

* $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

** $p < 0,01$ anlamlılık derecesinde ilişki anlamlı

İş-aile yaşam çatışması ve iş stresi arasında bulunan ilişkide, $P<0,05$ olduğundan anlamlı bir ilişkinin var olduğu söylenebilir. Bu ilişki %67'lik pozitif yönlü, orta düzeyde bir ilişkidir. Yani iş-aile yaşam çatışması arttığında iş stresi de artmaktadır. İş-aile yaşam çatışması ve işgören performansı arasında bulunan ilişkide, $P<0,05$ olduğundan anlamlı bir ilişkinin var olduğu söylenebilir. Bu ilişki %17'lik negatif yönlü, zayıf bir ilişkidir. Yani iş-aile yaşam çatışmasında meydana gelen bir artış işgören performansında azalmaya neden olabilir. İş stresi ve işgören performansı arasında bulunan ilişkide, $P<0,05$ olduğundan anlamlı bir ilişkinin var olduğu söylenebilir. Bu ilişki %14'lük negatif yönlü, zayıf bir ilişkidir. Yani iş stresinde meydana gelen bir artış işgören performansında azalmaya neden olabilir.

İş-aile yaşam çatışmasının iki alt boyutu olan iş-aile çatışması ve aile iş çatışmasının iş stresi ve işgören performansı ile arasında bulunan ilişkiler incelendiğinde ise;

İş-aile çatışması ve iş stresi arasında bulunan ilişkide, $P<0,05$ olduğundan anlamlı bir ilişkinin var olduğu söylenebilir. Bu ilişki %63'lük pozitif yönlü, orta düzeyin üstünde bir ilişkidir. Yani iş-aile çatışması arttığında iş stresi de artmaktadır. Aile-iş çatışması ve iş stresi arasında bulunan ilişkide, $P<0,05$ olduğundan anlamlı bir ilişkinin var olduğu söylenebilir. Bu ilişki %54'lük pozitif yönlü, orta düzeyde bir ilişkidir. Yani aile-iş çatışması arttığında iş stresi de artmaktadır.

İş-aile çatışması ve işgören performansı arasında bulunan ilişkide, $P<0,05$ olduğundan anlamlı bir ilişkinin var olduğu söylenebilir. Bu ilişki %10'luk negatif yönlü, zayıf bir ilişkidir. Yani iş-aile çatışması arttığında işgören performansı azalmaktadır. Aile-iş çatışması ve işgören performansı arasında bulunan ilişkide, $P<0,05$ olduğundan anlamlı bir ilişkinin var olduğu söylenebilir. Bu ilişki %21'lik negatif yönlü, zayıf bir ilişkidir. Yani aile-iş çatışması arttığında işgören performansı azalmaktadır.

İş-aile yaşam çatışması ile iki alt boyutu olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında bulunan ilişkiler incelendiğinde ise;

İş-aile yaşam çatışması ile iş-aile çatışması arasında bulunan ilişkide, $P<0,05$ olduğundan anlamlı bir ilişkinin var olduğu söylenebilir. Bu ilişki %88'lik pozitif yönlü, güçlü bir ilişkidir. Yani iş-aile çatışması arttığında iş-aile yaşam çatışması da artmaktadır. İş-aile yaşam çatışması ile aile-iş çatışması arasında bulunan ilişkide, $P<0,05$ olduğundan

anlamli bir iliskinin var olduğu soylenebilir. Bu iliski %86'lik pozitif yo nlu, guclu bir iliskidir. Yani aile-iş çatışması arttığında iş-aile yaşam çatışması da artmaktadır.

4.5.6.Regresyon Analizi

Regresyon analizi sonucunda iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve işgoren performansı arasında bulunan iliski incelendiğinde;

Tablo 18: Regresyon analizi sonuçları.

	Tahmin	Standart Hata	Standartlaştırılmış Tahmin(β)	P
İş Stresi \leftarrow İş-Aile Çatışması	,388	,044	8,774	,001
İş Stresi \leftarrow Aile-İş Çatışması	,213	,039	5,483	,001
İşgoren Performansı \leftarrow Aile-İş Çatışması	-,080	,019	-4,240	,001

Modelin değişkenleri arasında bulunan iliskilere ait bazı değerler tabloda goru lmektedir. Değişkenler arasında anlamlı olanlar şu şekilde açıklanabilir; İş-aile çatışmasının iş stresini açıklama duzeyine bakıldığında; $P < 0,05$ olduğundan anlamlı bir iliskinin var olduğu soylenebilir. Bu iliski %38'lik pozitif yo nlu bir iliskidir. Yani iş-aile çatışmasında meydana gelen bir artışın iş stresinde de bir artışa neden olacağı sonucuna ulaşılabilir. Benzer şekilde aile-iş çatışmasının iş stresini açıklama duzeyine bakıldığında; $P < 0,05$ olduğundan anlamlı bir iliskinin var olduğu soylenebilir. Bu iliski %21'lik pozitif yo nlu bir iliskidir. Yani aile-iş çatışmasında meydana gelen bir artışın iş stresinde de bir artışa neden olacağı sonucuna ulaşılabilir.

Aile-iş çatışmasının işgoren performansını açıklama duzeyine bakıldığında; $P < 0,05$ olduğundan anlamlı bir iliskinin var olduğu soylenebilir. Bu iliski %8'lik negatif yo nlu bir iliskidir. Yani aile-iş çatışmasında meydana gelen bir artışın işgoren performansında bir azalmaya neden olacağı sonucuna ulaşılabilir.

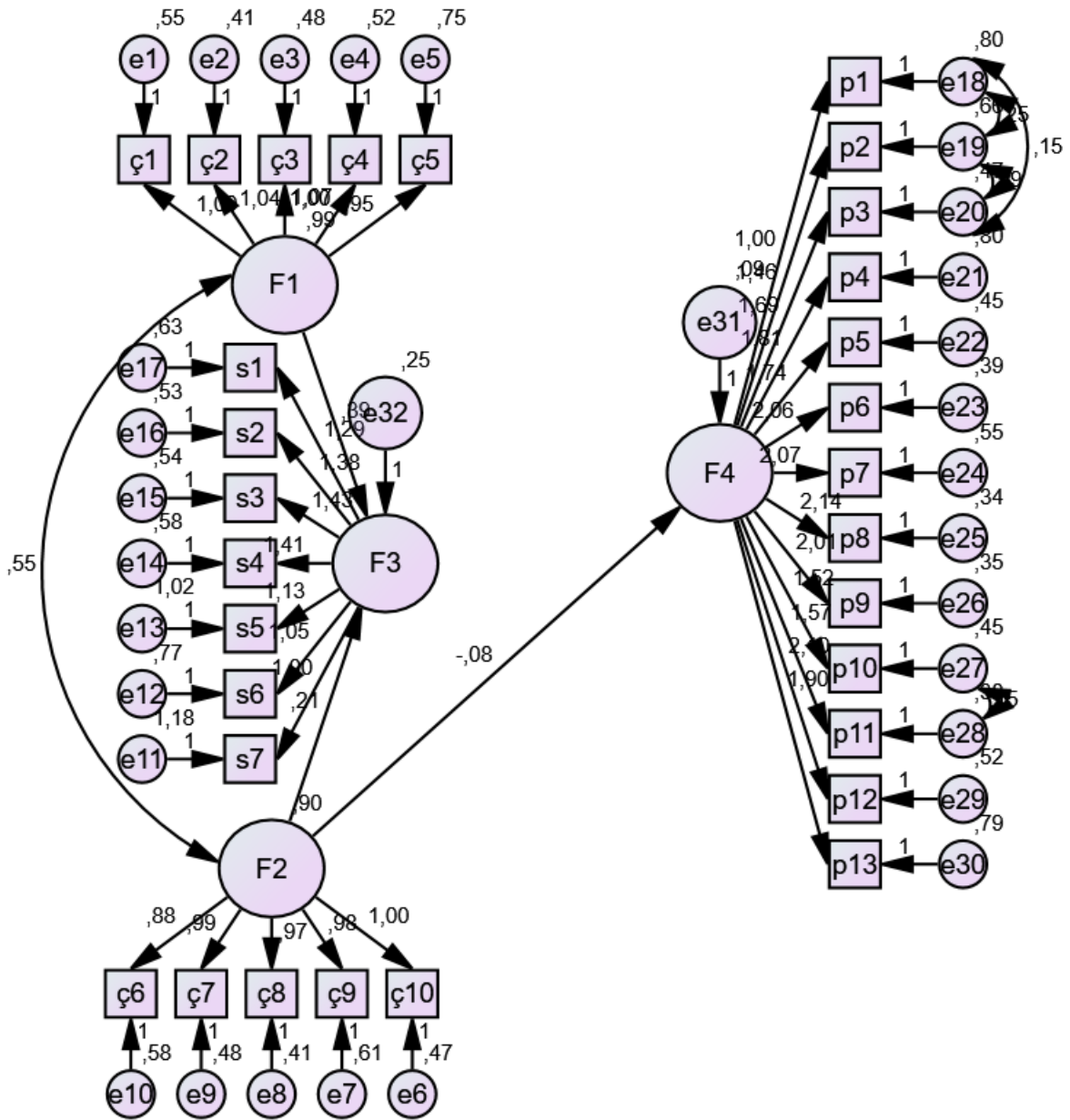
4.5.7.Yol Analizi

Tüm değişkenler arasında bulunan ilişkilerin daha net bir şekilde ortaya konulabilmesi için araştırma modeli oluşturulur (Meydan, 2010, s. 183). Bu çalışmada da ilişkileri daha iyi ortaya koyabilmek için; iş-aile çatışması, aile iş çatışması, iş stresi ve işgören performansı arasında bulunabilecek olan ilişkileri gösteren araştırma modelini sınamak için yol analizi uygulanmış, ilişkiler model üzerinde daha net bir şekilde belirlenmeye çalışılmıştır.

İş-aile yaşam çatışmasının iki alt boyutu olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ayrı ayrı incelenmiştir. İş-aile yaşam çatışması tek boyut halinde incelendiğinde anlamlı bir etki belirlenemezken, iki alt boyut halinde incelendiğinde boyutlardan biri olan aile-iş çatışması anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Araştırma modeli AMOS paket programı kullanılarak analiz edilerek elde edilmiştir. AMOS programından elde edilen model aşağıda görülmektedir.

Model sonucu oluşan değerler kabul edilebilir sınırlar içinde olmuştur fakat değerlerin daha iyi hale getirilmesi amacıyla çeşitli iyileştirmeler yapılmıştır. İyileştirmeler işgören performansı ölçeğinde bulunan birbirleri ile ilişkili ve bağlantılı olan bazı sorular arasında gerçekleştirilmiştir.



(F3:İAYÇ, F1:İAÇ, F2: AİÇ, F4:İşgören Performansı)

Şekil 2: Yol analizi sonuçları.

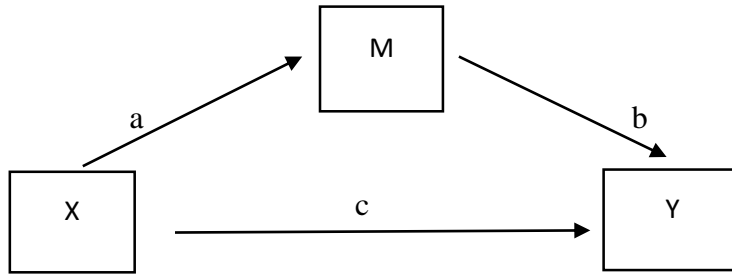
Çeşitli iyileştirmeler sonucu elde edilen yapısal eşitlik modelinin uyum değerleri aşağıda bulunan tablo üzerinde yer almaktadır. İş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve işgören performansı arasında bulunan ilişkileri ölçmek üzere kurulan araştırma modeline yönelik olarak yapılan yol analizi sonucunda ortaya çıkan uyum değerleri tablosu incelendiğinde analiz sonucu elde edilen tüm değerlerin arzu edilen aralıkta oluşu, modelin uyum gösterdiğini ifade etmektedir.

Tablo 19: Model uyum tablosu.

	Δx^2	Df	$\Delta x^2/df$	RMSEA	CFI	IFI	GFI	NFI
Model	1097,236	397	2,764	0,057	,917	,917	,878	,876

4.6.Aracı Etki

Aracı ilişkinin varlığı aşağıda gösterilen şekilde bir model ile test edilmektedir. Şekilde bulunan X bağımsız değişkeni, Y bağımlı değişkeni, M ise aracı değişkeni temsil etmektedir. Bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasındaki etkiyi c yolu, bağımsız değişken ile aracı değişken arasındaki etkiyi a yolu, aracı değişkenle bağımsız değişken arasındaki etkiyi b yolu göstermektedir (Baron & Kenny, 1986, s. 1176).



Şekil 3: Aracı etki modeli.

Aracılık etkisinin varlığından söz edebilmek için sağlanması gereken bazı koşullar bulunmaktadır. Baron ve Kenny'nin adımları olarak adlandırılan koşullar şu şekilde sıralanabilir (Baron & Kenny, 1986, s. 1176);

-Bağımsız değişkenin, aracı değişken üzerinde bir etkisi olmalıdır.

-Bağımsız değişken, bağımlı değişken üzerinde de etkili olmalıdır

-İkinci adımda yapılan regresyon analizine, aracı değişkende dahil edildiğinde; bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında anlamlı olmayan bir ilişki ortaya çıkarsa tam aracılık etkisinin varlığından, bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasındaki ilişkide azalma meydana gelirse kısmi aracılık etkisinin varlığından söz edilebilir.

Baron ve Kenny'nin üç aşamalı yönteminin uygulanması ile kısmi aracılık veya tam aracılık etkisi sınanmıştır olur. Sağlanan şartların yanında; bağımsız değişkenin aracı

değişken vasıtasıyla bağımlı değişken üzerinde gerçekleştirdiği dolaylı etkinin anlamlı olup olmadığını saptamak için Sobel Test’de uygulanmaktadır. Bu test uygulanırken ilgili değişkenlere ilişkin düzeltilmemiş regresyon katsayıları(β) ve bunlara ait standart hata değerlerinin kullanılması ile hesaplanmaktadır (Sobel, 1982).

4.6.1.İş-Aile Çatışmasının İşgören Performansını Etkilemesinde Stresin Aracılık Rolü

Bu bölümde işgören performansı değişkeni bağımlı değişken, iş-aile yaşam çatışmasının iş-aile çatışması boyutu bağımsız değişken ve iş stresi değişkeni aracı değişken olarak ele alınmıştır. Elde edilen sonuçlar tabloda sunulmuştur.

Tablo 20: İş-aile çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresinin aracılık rolü.

Adımlar		β	t	Sig
1.Adım (İş-Aile Çatışması-İş Stresi)		,634	19,002	,000
R ² /F		0,402/0,000		
2.Adım (İş-Aile Çatışması> İşgören Performansı)		-,104	-2,419	,016
R ² /F		0,011/0,016		
3. Adım İş-Aile Çatışması > İşgören Performansı İş Stresi >	İş-Aile Ç.	-,019	-,342	,732
	İş Stresi	-,134	-2,422	,016
R ² /F/Tolerance-VIF		0,022/0,003/0,838-1,191		

Tablo incelendiğinde Baron ve Kenny’nin 3 aşamalı regresyon analizinin yapıldığı görülmektedir. Analizin birinci adımına göre iş-aile çatışması değişkeninin iş stresi değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Analizin ikinci adımına göre iş-aile çatışmasının işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu

görülmektedir. Analizin üçüncü adımında aracı değişken olan iş stresi değişkeni ikinci adımdaki regresyon analizine dahil edildiğinde bağımsız değişken olan iş-aile çatışması ile bağımlı değişken olan işgören performansı arasında bulunan ilişki anlamsız hale gelmiştir.

Yapılan bu analize göre iş-aile çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresinin tam aracılık rolü olduğu söylenebilir. Fakat aracılık etkisinden kesin bir şekilde söz edebilmek için azalmanın anlamlılığı Sobel Testi ile test edilmiştir. Yapılan Sobel Testi Sonucuna göre $P < 0,05$ ($P = 0,015$) olduğundan, Sobel Testi sonucunun anlamlı çıkması da tam aracılık etkisinin varlığını doğrulamaktadır.

Üçüncü adımda bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusallık olup olmadığının tespit edilmesi için VIF ve Tolerance değerleri hesaplanmıştır. $VIF = 1,191$ (Rogerson, 2001) ve $Tolerance = 0,838$ (Huber & Stephens, 1995) şeklinde bulunmuştur. Bu sonuçlara göre değişkenler arasında çoklu doğrusallık olmadığı söylenebilir.

4.6.2. Aile-İş Çatışmasının İşgören Performansını Etkilemesinde Stresin Aracılık Rolü

Bu bölümde işgören performansı değişkeni bağımlı değişken, iş-aile yaşam çatışmasının aile-iş çatışması boyutu bağımsız değişken ve iş stresi değişkeni aracı değişken olarak ele alınmıştır. Elde edilen sonuçlar tabloda sunulmuştur.

Tablo 21:Aile-iş çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresinin aracılık rolü.

Adımlar		β	t	Sig
1.Adım (Aile-İş Çatışması-İş Stresi)		,543	14,961	,000000
R ² /F		0,295/0,000		
2.Adım (Aile-İş Çatışması- İşgören Performansı)		-,210	-4,960	,000
R ² /F		0,044/0,000		
3. Adım Aile-İş Çatışması > İşgören Performansı İş Stresi >	Aile-İş Ç.	-,185	-3,672	,000265
	İş Stresi	-,046	-,910	,363
R ² /F/Tolerance-VIF		0,045/0,000/0,087-1,095		

Tablo incelendiğinde Baron ve Kenny'nin 3 aşamalı regresyon analizinin yapıldığı görülmektedir. Analizin birinci adımına göre aile-iş çatışması değişkeninin iş stresi değişkeni üzerinde bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Analizin ikinci adımına göre aile-iş çatışmasının işgören performansı üzerinde bir etkisinin olduğu görülmektedir. Analizin üçüncü adımında aracı değişken olan iş stresi değişkeni ikinci adımdaki regresyon analizine dahil edildiğinde bağımsız değişken olan aile-iş çatışması ile bağımlı değişken olan işgören performansı arasında bulunan ilişkide bir azalma meydana gelmiştir.

Yapılan bu analize göre aile-iş çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresinin kısmi aracılık rolü olduğu söylenebilir. Fakat aracılık etkisinden kesin bir şekilde söz edebilmek için azalmanın anlamlılığı Sobel Testi ile test edilmiştir. Yapılan Sobel Testi Sonucuna göre $P > 0,05$ ($P = 0,350$) olduğundan, Sobel Testi sonucunun anlamlı çıkmamasından dolayı kısmi aracılık etkisinin varlığından söz edilemez.

4.7.Hipotezlere Ait Sonuçlar

Tablo 22: Araştırma hipotezlerinin değerlendirilmesi.

H1: İş-aile çatışmasının işgören performansı üzerine etkisi bulunmaktadır.	Red Edilmiştir.
H2: Aile-iş çatışmasının işgören performansı üzerine etkisi bulunmaktadır	Kabul Edilmiştir.
H3: İş-aile çatışmasının iş stresi üzerine etkisi bulunmaktadır.	Kabul Edilmiştir.
H4: Aile-iş çatışmasının iş stresi üzerine etkisi bulunmaktadır.	Kabul Edilmiştir.
H5: İş stresinin işgören performansı üzerine etkisi bulunmaktadır.	Red Edilmiştir.
H6: İş-aile çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresinin aracılık rolü bulunmaktadır.	Kabul Edilmiştir.
H7: Aile-iş çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresinin aracılık rolü bulunmaktadır.	Red Edilmiştir.
H8: İş-aile atışması, aile-iş atışması, iş stresi ve işgören performansı demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.	Kısmi Olarak Kabul Edilmiştir.

BÖLÜM V

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Belirli bir iş alanına dahil olup çalışan, kazanan ve geleceğe başarılı bir şekilde ulaşmak amacıyla çaba gösteren bireylerin maruz kalabildiği; iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi gibi durumlar söz konusudur. Bahsedilen durumların etkisi altında kalan konulardan biri işgören performansıdır. Doğu Karadeniz Bölgesi'ni temsilen bölgede yer alan Ordu, Giresun ve Trabzon illerinde bulunan 3,4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının örneklemini oluşturduğu çalışma da araştırmaya katılan bireylerin demografik özelliklerine bağlı olarak değişkenlerin farklılık gösterip göstermedikleri, araştırmada ele alınan değişkenler arasında bulunan ilişkilerin hangi yönlerde olduğu ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırmaya konu olan değişkenlerle ilgili sorular içeren bir anket formu oluşturulmuş, bu anket formu örnekleme dahil olan işletmelere getirilip, çalışanlara gerekli bilgilendirmeler yapılarak doldurmaları sağlanmıştır. Anketler vasıtasıyla elde edilen veriler gerekli analizlere tabi tutulmuş ve bir takım sonuçlara ulaşılmıştır. Yapılan analizler sonucu araştırma bulgularına bağlı olarak ulaşılan sonuçlar şu şekilde ifade edilebilir;

Araştırma örnekleminin çoğunu erkekler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan erkeklerin oranı %62,8'dir. Örnekleme dahil olan bireylerin %55'i bekarıdır. Yaşa göre sınıflandırıldıklarında en yüksek oran %48,1 oranıyla 26-35 yaş aralığına aittir. Resepsiyon çalışanları %23,8'lik oranla en yüksek katılımı sağlarken diğer pozisyon çalışanları da yakın oranla onları takip etmektedir. Çocuk sayısı bakımından incelendiğinde %60,2'lik oranla çocuk sahibi olmayanlar daha fazladır. Örnekleme dahil olan bireylerin %46,3'lük büyük çoğunluğu lise mezunlarından oluşmaktadır. İş alanında faaliyet gösteren çalışanların çoğunluğu(%48,5) vardiyalı olarak hizmetlerini sürdürmektedir. Gelir seviyesi bakımından sınıflandırıldıklarında %68,2 şeklinde yüksek bir oranla asgari ücret seviyesinde çalıştıkları görülmektedir ve %67,1'lik bir oranla örneklemin büyük çoğunluğu işgörenler tarafından oluşturulmuştur.

Bu oranlardan yola çıkarak konaklama işletmesi iş alanında erkeklerin daha yüksek oranda istihdam edildiği ve bu iş alanını bekar bireylerin daha çok tercih ettiği sonucuna ulaşılabilir. Bu yüzden çocuk sahibi olmayanların oranının bu denli yüksek olması olağandır. Pozisyon bakımından tüm çalışanların katılım oranlarının yakın olması, yapılan araştırmaya her pozisyon çalışanınin ilgiyle katıldığı sonucuna ulaşılabilir.

Yapılan Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis testleri sonuçlarına göre bireylerin iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve işgören performansı; medeni duruma, yaşa, çocuk sayısına ve eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bunun yanısıra; cinsiyete, kurumda sahip olunan pozisyona, kurumda sahip olunan ünvana, gelir seviyesine, çalışma saatine, kurumda toplamda çalışılan süreye, turizm sektöründe çalışılan toplam süreye göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.

Ortaya çıkan farklılıklardan en yüksek olanı kurumda sahip olunan pozisyona göre farklılıklardır. Tüm değişkenler bakımından farklılık ortaya çıkmıştır. Tüm değişkenler bakımından ortaya çıkan farklılık kurumda sahip olan pozisyonun iş-aile yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansı bakımından büyük öneme sahip olduğuyla açıklanabilir. Ünvan bakımından iş-aile çatışması ve iş stresi konusunda işgörenler ile alt kademe arasında ortaya çıkan farklılık bu iki kademe arasında bulunan yakın ilişkiden kaynaklı olabilir. Ünvan bakımından işgören performansında ortaya çıkan farklılığın işgörenler ile üst kademe yönetici arasında olması performansın üst kademe yönetimi daha çok ilgilendiren bir konu olmasından kaynaklanıyor olabilir. Gelir seviyesi iş-aile yaşam çatışması bakımından değil de, iş stresi ve işgören performansı bakımından farklılık göstermektedir. Kişi daha iyi ücrete sahip olmayı isteyebilir ve performansı da bu yönde etkilenebilir. Bu farklılık işe yeni başlayan bir çalışanını asgari ücret seviyesinden başlaması ve zaman içinde daha yüksek ücret kazanmayı istemesinden kaynaklanıyor olabilir. Çalışma saatleri bakımından iş-aile yaşam çatışması ve iş stresinde ortaya çıkan farklılık vardiyalı çalışma düzeninin zorluğundan kaynaklanıyor olabilir. Kişi bir şekilde işgören performansını yüksek tutmaya mecburdur. Bu yüzden farklılık işgören performansı bakımından değilde iş-aile yaşam çatışması ve iş stresi bakımından meydana gelmektedir. Kurumda ve turizm sektöründe çalışılan süre bakımından iş-aile yaşam çatışması ve iş stresinde ortaya çıkan farklılığın işe yeni başlayanlar ile uzun yıllar aynı işte çalışıyor olanlar arasında meydana geldiği görülmüştür. Bunun nedeni çalışılan sürenin artmasıyla işe uyumun sağlanması iş-aile çatışması ile iş stresinde zamanla daha iyi denge kurulması olabilir.

Daha önce yapılan bazı araştırmalarda; (Efeoğlu, 2006)'da iş-aile yaşam çatışmasının yaşa, cinsiyete, medeni duruma, çocuk sayısına, eğitim durumuna, kurumda sahip olunan ünvana göre farklılık göstermezken; gelir seviyesine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. (Karabacak, 2013)'de iş-aile çatışmasının cinsiyete, yaşa ve medeni duruma göre farklılık göstermezken; gelir seviyesine göre anlamlı farklılık

gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. (Çakmak Doruk, 2008)'de aile-iş çatışması cinsiyete, yaşa, medeni duruma ve çalışma saatine göre anlamlı farklılık göstermektedir. (Efeoğlu , 2006)'da iş stresinin yaşa, cinsiyete, medeni duruma, çocuk sayısına, eğitim seviyesine ve kurumda sahip olunan ünvana göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. (Çelik & Turunç , 2010)'da iş performansının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği, ayrıca medeni durum ve çocuk sayısına göre anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. (Çakmak Doruk, 2008)'de iş performansının kurumda sahip olunan unvan ve gelir seviyesine göre anlamlı farklılık gösterdiği fakat çalışma saatine göre anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. İncelenen araştırmaların sonucu çerçevesinde bu çalışmada elde edilen bulgular bazı değişkenler bakımında farklılık gösterse bile genel olarak uyuma sahiptir.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda iş-aile yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansı arasında bulunan ilişki incelendiğinde;

İş-aile yaşam çatışması ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu ilişki %67'lik pozitif yönlü, orta düzeyde bir ilişkidir. İş-aile yaşam çatışması ve işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu ilişki %17'lik negatif yönlü, zayıf bir ilişkidir. İş stresi ve işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu ilişki %14'lük negatif yönlü, zayıf bir ilişkidir.

İş-aile yaşam çatışmasının iki alt boyutu olan iş-aile çatışması ve aile iş çatışmasının iş stresi ve işgören performansı ile arasında bulunan ilişkiler incelendiğinde ise;

İş-aile çatışması ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu ilişki %63'lük pozitif yönlü, orta düzeyin üstünde bir ilişkidir. Aile-iş çatışması ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu ilişki %54'lük pozitif yönlü, orta düzeyde bir ilişkidir. İş-aile çatışması ve işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu ilişki %10'luk negatif yönlü, zayıf bir ilişkidir. Aile-iş çatışması ve işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu ilişki %21'lik negatif yönlü, zayıf bir ilişkidir.

Daha önce yapılan bazı araştırmalarda;

(Efeoğlu & Özgen, 2007)'de iş-aile yaşam çatışması ve iş stresi arasında anlamlı, pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Aynı çalışmada aile-iş çatışması ve iş

stresi arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ve iş-aile çatışması ve iş stresi arasında ise anlamlı pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. (Karabacak, 2013)'de iş-aile çatışması ve iş stresi arasında anlamlı, pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Aynı çalışmada aile-iş çatışması ile iş stresi arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu ve iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. (Çakmak Doruk, 2008)'de aile-iş çatışması ile iş performansı arasında anlamlı negatif yönlü bir ilişki bulunduğu sonucuna ulaşmıştır. Aynı çalışmada iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında anlamlı, pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. (Çelik & Turunç , 2010)'da aile-iş çatışması ve iş performansı arasında negatif düşük düzeyde bir ilişki olduğu, aynı çalışmada iş-aile çatışması ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ve iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. (Efeoğlu, 2006)'da iş stresi ve iş-aile çatışması arasında anlamlı, pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Aynı çalışmada aile-iş çatışması ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı ve iş- aile yaşam çatışması ve iş stresi arasında anlamlı pozitif bir ilişkinin var olduğu sonucuna ulaşmıştır. (Çelik & Turunç, 2009)'da iş stresi ve iş performansı arasında düşük düzeyde zayıf bir ilişki olduğu, bunun yanı sıra aile-iş çatışması ve iş performansı arasında düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. (Karakaş & Şahin, 2017)'de iş-aile yaşam çatışması ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı, bunun yanında iş-aile yaşam çatışması ile iş stresi arasında orta düzeyde olumlu bir ilişki bulunduğu sonucuna ulaşmıştır. İncelenen araştırmaların sonucu çerçevesinde bu çalışmada elde edilen bulgular bazı değişkenler bakımında farklılık gösterse bile genel olarak uyuma sahiptir.

Yapılan regresyon analizi sonucuna göre;

İş-aile çatışmasının iş stresini açıklama düzeyine bakıldığında; ilişkinin anlamlı %38'lik pozitif yönlü bir ilişki olduğu, yani iş-aile çatışmasında meydana gelen bir artışın iş stresinde de bir artışa neden olacağı sonucuna ulaşılabilir. Benzer şekilde aile-iş çatışmasının iş stresini açıklama düzeyine bakıldığında; ilişkinin anlamlı %21'lik pozitif yönlü bir ilişki olduğu, yani aile-iş çatışmasında meydana gelen bir artışın iş stresinde de bir artışa neden olacağı sonucuna ulaşılabilir. Aile-iş çatışmasının işgören performansını açıklama düzeyine bakıldığında; ilişkinin anlamlı %8'lik negatif yönlü bir ilişki olduğu yani aile-iş çatışmasında meydana gelen bir artışın işgören performansında bir azalmaya neden olacağı sonucuna ulaşılabilir.

Daha önce yapılan bazı araştırmalarda;

(Efeoğlu & Özgen, 2007)'de iş aile çatışmasının iş stresi üzerinde anlamlı, pozitif bir etkisinin olduğu, aile-iş çatışmasının iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır. (Çakmak Doruk, 2008)'de iş tatmini, iş-aile çatışması ve aile iş çatışmalarının birlikte performansın %14,2'sini açıklayabildiği sonucuna ulaşmıştır. (Efeoğlu , 2006)'da iş-aile çatışması değişkeninin iş stresi üzerinde anlamlı pozitif bir etkisi bulunmadığı, aile-iş çatışması değişkeninin iş stresi değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır. (Karakaş & şahin, 2017)'de iş-aile çatışması ve iş stresinin işgören performansını önemli ölçüde açıklayamadığı sonucuna ulaşmıştır. İncelenen araştırmaların sonucu çerçevesinde bu çalışmada elde edilen bulguların çeşitli şekillerde farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Aracılık etkisinin var olup olmadığını ortaya koymak için yapılan testler sonucunda; İş-aile çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresinin tam aracılık rolüne sahip olduğu, bunun yanı sıra aile-iş çatışmasının işgören performansını etkilemesinde iş stresinin aracılık rolü olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Daha önce (Turunç & Erkuş, 2010)'un çalışmasında; iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerine etkisinde iş stresinin kısmi aracılık rolü olduğu sonucuna ulaşmıştır.

İş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve işgören performansı arasında bulunan ve çalışmada ortaya konulan ilişkiler sektörde faaliyet göstermeye devam eden işgörenler ve yöneticiler için önemli olduğu kadar, akademik çalışanlar ve konuyla ilgili olan diğer tüm gruplar içinde anlamlıdır. Bireylerin iş-yaşam dengeleri ideal seviyelerde tutulmalı, aile ve işle ilgili çatışmalara sürüklenmemelidir. Ortaya çıkması muhtemel çatışmalar tüm yaşam dengeleri üzerinde etkili olabilir. Artan rekabet ortamı içinde bireyler çatışmalardan uzak, işine odaklanmış, başarıyı hedefleyen, yüksek performans gösteren, yaşam dengesini oluşturmuş şekilde hayatlarını sürdürmelidir.

Birey yaşamında ortaya çıkan çatışma durumu yaşam kalitesini etkileyen önemli unsurlardan biri olduğundan çatışmaya neden olabilecek etkenler çatışma başlamadan önlenmeli veya çatışma başlamış olsa bile zamanında müdahale ile daha büyük sorunların ortaya çıkmaması adına zamanında önüne geçilmelidir. Bahsedilen çatışma durumunu çözmenin en iyi yollarından biri ev yaşamında da iş yaşamında da bireyler arasında iyi ilişkiler ve iyi iletişimin kurulmasıdır. Araştırma sonuçlarına dayanarak araştırmacıların

gelecekteki çalışmalarını için, bunun yanı sıra konaklama işletmesi yöneticileri için çeşitli önerilerde bulunmak gerekirse;

Yöneticiler için öneriler;

- Daha verimli faaliyet gösteren işgörenlerle çalışmak amacıyla çalışanların performans algılarının geliştirilmesi için onlara performans konusunda gerekli bilgilendirmeler belirli zaman aralıklarında yapılabilir.
- Çalışanların çalışma saatleri dolayısıyla yaşadıkları stres ve iş-aile çatışmasının önüne geçmek için çalışma saatlerinde çeşitli kolaylaştırılmalar uygulanabilir.
- İşgören performansının artmasını sağlamak için, kurum içinde izlenen ücret politikaları yeniden gözden geçirilebilir.
- İş-aile yaşam dengesi ile ilgili sorunların önüne geçebilmek için bu konuda çeşitli eğitimler düzenlenebilir.
- Yöneticiler çalışanları için zaman zaman aileleri ile birlikte katılacakları etkinlikler düzenleyerek, iş ve aile ilişkileri arasında çatışmanın önüne geçebilecek ilişkiler kurulmasını sağlayabilir.
- İnsan kaynakları yönetimi kurum içinde daha etkin daha önemli hale getirilmesi sayesinde çalışanların sorunları, ihtiyaçları daha erken fark edilip, daha iyi bir yaşam seviyesine sahip olmaları sağlanabilir.

Araştırmacılar için öneriler;

- Yapılan bu çalışmada kullanılan değişkenler farklı bir bölgede aynı iş alanında faaliyet gösteren çalışanlara uygulanıp ortaya çıkan sonuçlar bakımından karşılaştırılabilir. Ya da aynı değişkenler farklı bir iş alanında faaliyet gösteren çalışanlara uygulanıp daha farklı sonuçlar elde edilebilir.
- Çalışma da kullanılan değişkenlere farklı değişkenler eklenerek iş-aile yaşam çatışması, iş stresi ve işgören performansının yeni değişkenlerle arasında bulunan ilişki incelenebilir.

KAYNAKLAR

- Ağaoğlu, O. (1992). *İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No:457.
- Akbaş Tuna, A. (2015). *Algılanan Örgütsel Destek Ve İşe İlişkin Duyuşsal İyi Oluş Halinin Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları Üzerine Etkileri: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma*. Doktora tezi: Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Akgün, O. (2010). *Emniyet Mensuplarında Stres Faktörleri ve Bunların Çalışanların İş Tatmini, Bireysel Verimlilikleri ve Kurumsal Bağlılıkları Üzerine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akoğlan Kozak, M. (2009). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar* (3 b.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akova, O., & Işık, K. (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul' daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(15), 17-44.
- Aktaş, A. (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(4), 24-42.
- Aras, M., & Karakiraz, A. (2013). Zaman Temelli İş Aile Çatışması, Düşük Başarı Hissi ve İş Tatmini İlişkisi: Doktora Yapan Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(4), 1-14.
- Arslaner, E. (2015). *Otel İşletmelerinde Presenteeism Sorunu: Algılanan Örgütsel Destek Ve İş-Aile Çatışması Açısından Bir İnceleme*. Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aslan, Z., & Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 482-507.
- Aşan, Ö., & Erenler, E. (2008). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 203-216.

- Aydın, A., Üçüncü, K., & Taşdemir, T. (2010). İşletmelerde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Çalışmalarının Çalışan Performansı Üzerine Etkileri. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 41-62.
- Aydın, A. (2007). *Performans Değerleme ile Çalışanların Motivasyonu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek lisans Tezi. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aytaç, S. (2000). Çalışma Yaşamında Kadının Kariyer Sorunu. *Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü Sendikası Yayını Prof. Dr Nusret Ekin'e Armağan*, 905-914. Ankara.
- Aziz, A. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri* (6 b.). Nobel Yayıncılık.
- Bakan, İ., Eyitmiş, M., & Demir, B. (2011). Tekstil İşletmelerinde Yönetici Adayları İçin Performans Değerleme Sistemi Kurulmasına Yönelik Bir Çalışma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(16), 1-32.
- Bakırcı , B. (2012). *Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenleri Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları Nelerdir? (Edirne İli Örneği)*. Yüksek lisans Proje Çalışması. Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bakırcı, B. (2016). *Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Bağlılığının İşgören Performansı Üzerinde Etkileri*. Yüksek lisans Tezi. Muğla: Sıtkı Koçman Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Balcı Süslü, S. (2016). *Duygusal Zeka ve Örgütsel Stres: Örgütlerde Hemşirelerin Duygusal Zeka Becerileri ve Stresle Başa Çıkma Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yüksek lisans Tezi. İstanbul. Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Balcı, A. (2014). *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü*. Yüksek lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The Moderator-Mediatör Variable Distinction in Social Pshchological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Barutçugil, İ. (2004). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi* (2 b.). İstanbul: Kariyer Yayınları.

- Bayram , L. (2006). Gelenksel Performans Değerleme Yöntemlerine Yeni Bir Alternatif: 360 Derece Performans Değerlendirme. *Sayıştay Dergisi*(62), 47-65.
- Bayram, N. (2015). *Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi* (5 b.). Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Bruck, C., & Allen, T. (2003). The Relationship Between Big Five Personality Traits, Negative Affectivity, Type A Behavior, And Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*(63), 457-472.
- Bruck, C., Allen, T., & Spector, P. (2002). The Relation Between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Finergrained Analysis. (336-353, Dü.) *Journal of Vocational Behavior*(60).
- Ceyhan , B. (2012). *Örgütsel Stres Yönetimi ve Stresin İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışanlarının İş Performansı Üzerine Etkisinin Uygulamalı Olarak İncelenmesi*. Yüksek lisans Tezi. İstanbul. Bahçeşehir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Choo, F. (1986). Job Stress, Job Performance, and Auditor Personality Characteristics. *A Journal of Practice & Theory*, 17-34.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS uygulamalı* (8 b.). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Çakır , M. (2011). *Turizm Sektöründe İş-Aile Çatışması: Ankara'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yüksek lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Çakmak Doruk, N. (2008). *Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Bireylerin Performansları Üzerine Etkisinde İş ve Yaşam Tatmininin Rolü*. Yüksek lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelik, M., & Turunç , Ö. (2010, Haziran). Lider Desteğinin Çalışanların İş-Aile Çatışması ve İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(1), 19-41.
- Çelik, M., & Turunç, Ö. (2009). Aile-İş Çatışması, İş Stresi ve Örgütsel Sadakatın İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Araştırma. 218-245.
- Çetinkaya, F. (2011). *Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması üzerindeki ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir*

- Araştırma* . Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demir Harputluoğlu, D. (2015). *İşe Tutkunluk ve İş-Aile-İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama* . Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale: Onsekiz Mart Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demir, N. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini* (1 b.). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Diker , O. (2010). *İş-Aile Çatışması ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doğrul, B., & Tekeli , S. (2010). İş-Yaşam Dengesinin Sağlanmasında Esnek Çalışma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(2), 11-18.
- Durna , U. (2004). Stres, Ave B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1), 191-206.
- Dursun , S., & İştari , E. (2014). Kadın Çalışanların Yaşamış oldukları İş aile Yaşamı Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(3), 127-137.
- Duxbury, L., Higgins, C., & Catherine, L. (1994). Work-Family Conflict a Comparison By Gender, Family Type, and Perceived Control. *Journal of Family Issues*, 3(15), 449-466.
- Efeoğlu , İ. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri; İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Efeoğlu, İ., & Özgen, H. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri; İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Eraslan, E., & Algün , O. (2005). İdeal Performans Değerlendirme Formu Tasarımında Analitik Hiyerarşi Yöntemi Yaklaşımı. *Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20(1), 95-106.

- Eren Gümüştekin, G., & Gültekin, F. (2009). Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(23), 147-158.
- Eren Gümüştekin, G., & Öztemiz, B. (2015). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Eren, E. (2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (13 b.). İstanbul: Beta.
- Ersarı , G. (2010). *İş Gören Motivasyonunda Algılanan Stres Düzeyinin ve Stres Yönetim Tekniklerinin Rolü- Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama* . Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ertürk, M. (2000). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon* (3 b.). İstanbul: Beta.
- Fındıkçı , İ. (2009). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (7 b.). İstanbul: Alfa Yayınları.
- Frone, M., Yardley, J., & Markel, K. (1997). Developing and Testing An Integrative Model of The Work-Family Interface. *Journal of Vocational Behavior*(50), 145-167.
- Gavcar, E., Bulut, Z., & Engin, K. (2006). Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Performans Değerleme Sistemleri ve Uygulama Alanları. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13(2), 31-45.
- GülerteKin Genç, S., Genç V., & Gümüş M. (2016). Otel İşletmelerinde Duygusal Zekanın İş Stresi ve İş Yaşam Dengesi Üzerindeki Etkisi. *Yaşam Bilimleri Dergisi*, 6(2),97-112.
- Giray, M., & Ergin, C. (2006). Çift Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşam Olayları İle İlişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 21(57), 83-101.
- Göktaş, D. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetiminin Bir Fonksiyonu Olarak Performans Değerleme ve Bankalarda Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Gediz Üniversitesi. Sosyal Bİlimler Enstitüsü
- Greenhaus, J., & Beutell, N. (1985). Sourcess of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *G. Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.

- Gül, H. (2007). İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması. *Karaman İktisadi ve İdari Birimler Fakültesi Dergisi*, 7(13), 318-332.
- Güney, S. (2015). *Örgütsel Davranış* (3 b.). Nobel Yayıncılık.
- Çarıkçı, İ.H., & Çelikkol, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(9), 153-170.
- Huber, E., & Stephens, J. (1995). Applied Logistic Regression Analysis: Sage University Series on Quantitative Applications in the Social Sciences. *Acta Sociologica*(36), 309-325.
- Huselid, M., & Day, N. (1991). Organizational Commitment, Job Involvement and Turnover; A Substantive and Methodological Analysis. 380-391.
- İbicioğlu, H. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (2 b.). Ankara: Alter Yayıncılık.
- İpek, E. (2013). *Çalışan Algısına Göre Hizmet Kalitesinin Artırılmasında Performans Değerlemesi ve Eğitimin Rolü Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İslamoğlu, A., & Alnaçık, Ü. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (2 b.). İstanbul: Beta.
- Işık, Z. (2015). *Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personellerde Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayınları.
- Karabacak, G. (2013). *İş-Aile Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumuna Etkilerinin İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Açısından Otel Personeli Üzerinde İncelenmesi*. Doktora Tezi. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karaca, M., Özdevecioğlu, M., & İnce, F. (2016). Kamu Girişimcilerinin Kişilik Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Uygulamalı Bir Çalışma. *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*(3), 94-119.

- Karadal, H. (2014). *Girişimcilik* (3 b.). İstanbul: Beta.
- Karakaş, A., & Şahin, N. (2016). The Relation between Work Family Life Conflict, Job Performance and Job Stress: A Research on Hotel Employee. *Second International Meeting of Sosyoekonomi Society*, (s. 189-191). Amsterdam.
- Karakaş, A., & Şahin, N. (2017). The Relation between Work Family Life Conflict, Job Performance and Job Stress: A Research on Hotel Employee. *Sosyoekonomi*, 32(25), 51-69.
- Karatepe, O., & Bektashi, L. (2008). Antecedents and Outcomes of Work–Family Facilitation and Family–Work Facilitation Among Frontline Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*, 4(27), 517-528.
- Karatepe, O., & Kılıç, H. (2007). Relationships of Supervisor Support and Conflicts In The Work–Family Interface With The Selected Job Outcomes Of Frontline Employees. *Tourism Management*, 1(28), 238-252.
- Karavardar, G. (2015). İş Yaşamında Farkındalık: İş-Aile Dengesi ve İş Performansı ile İlişkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 186-199.
- Kayasandık, A. (2013). *İş-Aile Çatışması ve Duygusal Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Adaletin Düzenleyici Rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kocacık, F., & Gökkaya, V. (2005). Türkiye'de Çalışan Kadınlar ve Sorunları. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(1), 195-219.
- Koray, M. (1992). Çalışma Yaşamında Kadın Gerçekleri. *Amme İdaresi Dergisi*, 25(1), 93-122.
- Küçük, O., Yılmaz, E., Şen, H., & Küçük, N. (2015). Toplam Kalite Yönetiminin İşletme Performansına Etkisi: Lojistik Sektöründe Bir Uygulama. *International Journal of Social Science*(34), 53-67.
- Küçükusta, D. (2007). *Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerinde Etkisi*. Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2015). *Türlerine ve Sınıflarına Göre Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinin Sayısı*. Kültür Ve Turizm Bakanlığı Yatırım İşletmeleri Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı.
- McShane, S., & Von Glinow, M. (2016). *Örgütsel Davranış* (2 b.). (A. Günsel, & S. Bozkurt , Çev.) Nobel Kitabevi.
- Meydan , C., Basım, N., & Çetin , F. (2011). Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Türk Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*(57), 175-200.
- Meydan, C. (2010). Doktora Tezi. *Örgüt Kültürü, Örgütsel Güç ve Örgütsel Adalet Algularının Bireyin İş Tatmini ve Örgüte Bağlılığı Üzerine Etkisi: Kamuda Bir Araştırma*. Ankara: Kara Harp Okulu Komutanlığı. Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Mucuk, İ. (2009). *Pazarlama İlkeleri* (17 b.). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Netemeyer, R., Boles, J., & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 400-409.
- Oktay, M. (2005). Çalışma Yaşamında İş Yerinde Stres. *Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi*(47), 111-116. İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitim Etkinlikleri.
- Okutan , M., & Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(3), 15-42.
- Önderoğlu , S. (2010). *Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Örnek, A., & Aydın, Ş. (2011). *Kriz ve Stres Yönetimi* (3 b.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özdevecioğlu , M., & Çakmak Doruk, N. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve yaşam Tatmini Üzerine Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*(33), 66-99.

- Özen Kapız, S. (2002). İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 139-153.
- Özen, S., & Uzun, T. (2005). İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(3), 128-147.
- Özgen, H., Öztürk, A., & Yalçın, A. (2005). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (1 b.). Nobel Kitabevi.
- Özmutaf, N. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 41-60.
- Pala Morkoç, T. (2014). *Otel Çalışanlarının Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi; İzmir Şehir Otelleri Örneği*. Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pehlivan, İ. (1994). Stresle Başa Çıkma Bireysel ve Örgütsel Stratejiler. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 27(2), 803-815.
- Riggio, R. (2014). *Industrial/Organizational Psychology* (6 b.). (B. Özkara, Çev.) Nobel .
- Robbins, S., & Judge, T. (2015). *Örgütsel Davranış* (14 b.). (İ. Erdem, Çev.) Nobel Yayıncılık.
- Rogerson, P. (2001). *Statistical Methods For Geography*. London.
- Sabuncuoğlu, Z. (2009). *İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalı Örnekleriyle* (4 b.). Bursa: Furkan Ofset.
- Seymen, O. (1995). *İnsan Kaynakları Yönetiminde 'İşgören Performansının Değerlendirilmesi Süreci'nin Konaklama İşletmeleri Açısından İncelenmesi ve Bir Model Önerisi*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sığrı, Ü., & Gürbüz, S. (2015). *Örgütsel Davranış* (3 b.). İstanbul: Beta.
- Sobel, M. (1982). Asymptotic Intervals For Indirect Effects in Structural Equations Models. *Sociological Methodology*, 290-312.
- Solmuş, T. (2014). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler* (1 b.). İstanbul: Beta.

- Soybaşı, İ. (2015). *Örgütsel Sessizlik İklimi ve İşgören Sessizlik Davranışının İşgören Performansına Etkisinin Analizi: Eğitim Sektörü Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Diyarbakır: Dicle Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 17-40.
- Şahin Perçin, N., Güzel, B., & Aydın Tükeltürk, Ş. (2016). *Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları* (1 b.). İstanbul: Beta.
- Şehitoğlu, Y., & Zehir, C. (2010). Türk Kamu Kuruluşlarında Çalışan Performansının, Çalışan Sessizliği ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bağlamında İncelenmesi. *Amme İdaresi Dergisi*, 43(4), 87-110.
- Toramam, Ö. (2009). *İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tuncer, M. (2011). Performans Değerleme Uygulamalarının Otel Çalışanları Üzerindeki Etkileri. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(7), 258-279.
- Turna, H. (2014). *Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Stresle Baş Etme Yolları*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Okan Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010). Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(14), 209-232.
- Turunç, Ö., & Erkuş, A. (2010). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İş Stresinin Aracılık Rolü. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 415-440.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Yönetimi* (1 b.). İstanbul: Hayat Yayınları.
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi* (4 b.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uzun, Ö., & Yiğit, E. (2011). Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1(6), 181-213.

- Ünsalan, E., & Şimşeker, B. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (3 b.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yalçın, A., & Kılıç, T. (2002). Farklı Performans Değerlendirme Sistemlerine İlişkin İşgören Tercihlerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(9), 1-14.
- Yazıcı, K. (2007). *İşletme Bilimine Giriş* (4 b.). Trabzon: Derya Kitabevi.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 196-211.
- Yerlikaya, E. (2009). *Üniversite Öğrencilerinin Mizah Tarzları ile Algılanan Stres, Kaygı ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Doktora Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldız, S., Savcı, G., & Kapu , H. (2014). Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21(1), 233-249.
- Yılmaz, A. (2013). *İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar* (3 b.). Seçkin Yayıncılık.
- Yurtseven, Ö. (2008). *İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yüksel, İ. (2005). İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları ile İlişkisi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 301-314.

EKLER

Anket Formu

Sayın katılımcı;

Bu anket Bartın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans programı bünyesinde yürütülen ‘İş Aile Yaşam Çatışması, İşgören Performansı ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma’ konulu çalışmaya veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Her bölümün yönergesi anketin üst kısmında yer almaktadır. Ankette, değerli katılımcılardan kimlik belirtici hiçbir bilgi istenmemektedir. Anketimize katılımınız için teşekkür eder, iyi çalışmalar dileriz.

Yrd. Doç. Dr. Ayhan Karakaş, Nilüfer Şahin (Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü)

İş-Aile Yaşam Çatışması

Açıklama: Anketin bu bölümünde çalışanların iş-aile yaşam çatışması düzeylerini belirlemeyi amaçlayan yargı cümleleri yer almaktadır. Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek belirtiniz. 1=Kesinlikle Katılmıyorum 2= Katılmıyorum 3= Kısmen Katılıyorum 4= Katılıyorum 5=Kesinlikle Katılıyorum						
1	İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.	1	2	3	4	5
2	İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.	1	2	3	4	5
3	İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	1	2	3	4	5
4	İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantıyla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	1	2	3	4	5
5	İş sorumluluklarım nedeniyle aileme ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
6	Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.	1	2	3	4	5
7	Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.	1	2	3	4	5
8	Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	1	2	3	4	5
9	Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.	1	2	3	4	5
10	Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.	1	2	3	4	5

Bölüm 2; İş Stresi

Açıklama: Anketin bu bölümünde çalışanların iş stresi düzeylerini belirlemeyi amaçlayan yargı cümleleri yer almaktadır. Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek belirtiniz.
1=Kesinlikle Katılmıyorum 2= Katılmıyorum 3= Biraz Katılıyorum 4= Katılıyorum 5=Kesinlikle Katılıyorum

1	İşim sağlımı doğrudan etkilemeye yatkındır.	1	2	3	4	5
2	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	1	2	3	4	5
3	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	1	2	3	4	5
4	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	1	2	3	4	5
5	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	1	2	3	4	5
6	Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	1	2	3	4	5
7	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	1	2	3	4	5

Bölüm 3; İşgören Performansı

Aşağıdaki sorular işinizdeki performansınızı *kendi kendinize değerlendirmenize* dayanmaktadır. Lütfen anketteki her bir ifadenin size ne derece uyduğunu ilgili hücreye “X” işareti koyarak belirtiniz.
1=Yetersiz 2= Geliştirilmesi gerekli 3= Yeterli 4= İyi 5=Çok fazla

1	Çalışırken yaptığım iş miktarı	1	2	3	4	5
2	Çalışırken yaptığım işin kalitesi	1	2	3	4	5
3	Çalışırken yaptığım sözlü iletişim miktarı ve kalitesi	1	2	3	4	5
4	Çalışırken yaptığım yazılı iletişim miktarı ve kalitesi	1	2	3	4	5
5	Çalışırken sorumluluk alma ve hemen faaliyete geçme durumum	1	2	3	4	5
6	Mesleki beceri (ustalık) ve vazife anlayışı seviyem	1	2	3	4	5
7	Kurumun politika ve yöntemlerinin takipçisi olma derecem	1	2	3	4	5
8	Görevimi planlama ve örgütleme (düzenleme) becerim	1	2	3	4	5
9	Bana verilen yeni veya farklı görevlere intibak edebilme derecem	1	2	3	4	5
10	Kurumda çalışan diğer kişilerle anlaşabilme ve uyum sağlayabilme derecem	1	2	3	4	5
11	Müşterilere karşı olumlu tutumum	1	2	3	4	5
12	Çalışanları denetleme ve yönetebilme seviyem	1	2	3	4	5
13	Takdir edilmem ve işletmenin başarısından sorumlu tutulmam	1	2	3	4	5

Bölüm 4; Demografik Özellikler

Açıklama: Anketin bu bölümünde çalışanların demografik özelliklerini belirlemeyi amaçlayan sorular yer almaktadır. Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek ya da boşluğu doldurarak belirtiniz.

1)Cinsiyetiniz nedir?

Bay Bayan

2)Kaç yaşındasınız?

.....

3)Medeni durumunuz nedir?

Bekâr Evli

4)Kaç çocuğunuz var

.....

5)Eğitim durumunuz nedir?

İlköğretim Lise Lisans Yüksek Lisans Doktora

6)Şu anda çalıştığınız kurumdaki pozisyonunuz nedir?

Resepsiyon Kat Hizmetleri Servis Mutfak İdari Birimler
 Yardımcı Hizmetler

7)Hangi ünvana sahibsiniz?

İşgören Alt kademe yöneticisi Orta kademe yöneticisi Üst kademe yöneticisi

8)Aylık geliriniz ne kadardır?

1000-1499 TL 1500-2499 TL 2500-3499 TL 3500 ve üstü

9)Ne kadar süredir şu anda çalıştığınız kurumda çalışıyorsunuz?

..... yılay

10)Çalışma Saati düzeni:

Düzenli 09:00- 17:00 Vardiyalı Düzensiz

11)Turizm sektöründe toplam kaç yıldır çalışıyorsunuz?

.....

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Nilüfer ŞAHİN

Doğum Yeri ve Tarihi : ORDU/Ünye

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Giresun Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksek Okulu
Bankacılık ve Finans Programı

Yüksek Lisans Öğrenimi : Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

Bilimsel Faaliyet ve Yayınlar :

- Karakaş, A., & Şahin, N. (2016). The Relation between Work Family Life Conflict, Job Performance and Job Stress: A Research on Hotel Employee. *Second International Meeting of Sosyoekonomi Society*, (s. 189-191). Amsterdam. (Bildiri)

- Karakaş, A., & Şahin, N. (2017). The Relation between Work Family Life Conflict, Job Performance and Job Stress: A Research on Hotel Employee. *Sosyoekonomi*, 32(25), 51-69. (Makale)

İş Deneyimi

Stajlar : Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
Muhasebe Personeli (Stajyer)
Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O. (Stajyer)

İletişim

E-posta adresi : nilufer-sahin@hotmail.com

Tarih : 16.06.2017

