



## SAFRANBOLU'DAKİ OTEL VE KONAK ÇALIŞANLARININ ALGILADIĞI İŞ- AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ\*

Ozan BÜYÜKYILMAZ<sup>1</sup>

Sinem AKYÜZ<sup>2</sup>

### Öz

Bu çalışma, iş-aile yaşam çatışması ile iş tatmini arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır. Çalışmanın amacı, turizm sektöründe çalışanların algıladıkları iş-aile yaşam çatışması boyutları olan iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının, içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerinde ne derece etkili olduğunu belirlemektir. Bu amaç kapsamında, Safranbolu'da bulunan otel ve konaklardaki 201 çalışandan anket yöntemi kullanılarak veriler elde edilmiştir. Hipotezleri test etmek amacıyla, hiyerarşik regresyon analizinden yararlanılmıştır.

Çalışma sonucunda, iş-aile çatışmasının içsel iş tatminini ve genel iş tatminini negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Buna karşılık iş-aile çatışmasının dışsal iş tatmini üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir. Çalışmanın diğer bir bulgusu ise, aile-iş çatışmasının içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğudur.

**Anahtar Kelimeler:** İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması, İş Tatmini, Safranbolu.

## THE EFFECT OF PERCEIVED WORK-FAMILY LIFE CONFLICT ON JOB SATISFACTION FOR THE EMPLOYEES WORKING IN HOTELS AND MANSIONS IN SAFRANBOLU

### Abstract

This study focuses on the relationship between work-family life conflict and job satisfaction. The purpose of the study is to determine the effect of perceived work to family conflict and family to work conflict on intrinsic job satisfaction, extrinsic job satisfaction and overall job satisfaction for employees working in tourism sector. For this purpose data for the sample was collected from 201 employees who are working in hotels and mansions in Safranbolu via survey method. Hierarchical regression analyses were conducted to test the hypotheses.

As a result, it has been determined that work to family conflict has a negative and significant effect on intrinsic job satisfaction and overall job satisfaction. On the contrary, it has been identified that the effect of work to family conflict on extrinsic job satisfaction is statistically insignificant. Another finding of the study is family to work conflict has a negative and significant effect on intrinsic job satisfaction, extrinsic job satisfaction and overall job satisfaction.

**Key Words:** Work to Family Conflict, Family to Work Conflict, Job Satisfaction, Safranbolu.

### GİRİŞ

Çalışanların, iş yaşamları ile aile yaşamları arasında denge kurmalarının iş hayatlarındaki kişisel başarılarına ve özel yaşamlarındaki mutluluklarına etkileri araştırmacıların uzun süredir ilgisini çekmektedir. Özellikle araştırmaların, çalışanların iş ve aile yaşam alanlarında

\* Bu Çalışma Sinem Akyüz'ün Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından kabul edilen "İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Safranbolu Bölgesindeki Otel ve Konaklardaki Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

<sup>1</sup> Yrd. Doç. Dr., Karabük Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, [ozanbuyukyilmaz@karabuk.edu.tr](mailto:ozanbuyukyilmaz@karabuk.edu.tr)

<sup>2</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, [sinem--akyuz@hotmail.com](mailto:sinem--akyuz@hotmail.com)



üstlendikleri farklı rollerin çalışanlar açısından yarattığı çatışma ve yaşanan çatışmaların çalışanların işleri, işletmelere karşı tutumları ve işyerlerindeki davranışları üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir (Turunç ve Erkuş, 2010:417).

İnsanlar zamanlarını ya çalıştıkları iş yerlerinde ya da ailesi veya iş dışındaki yaşamları ile geçirmektedir. Bununla birlikte taşımaları gereken birçok rol de beraberinde gelmektedir. Bu rolleri dengeleyememek ise insanları iş-aile yaşam çatışması içine sokmaktadır. Bu çatışmalar, insanların işiyle ilgili sorumluluklarının ailesi ile ilgili görevlerini yerine getirememesinden kaynaklı iş-aile çatışması ya da ailenin iş ile ilgili görevlerini engellemesinden kaynaklı aile-iş çatışması şeklinde ortaya çıkmaktadır. Yaşanan bu çatışmalar insanların hem iş hem de aile yaşamlarındaki tatmini olumsuz olarak etkilemekte ve işten ayrılma niyeti, işe geç kalma, devamsızlık ve performans düşüklüğü gibi birçok istenmeyen sonuç ortaya çıkarmaktadır. Dolayısıyla, iş-aile yaşam çatışmasının olumsuz sonuçları sadece aileyi etkilemeyip bireyin iş davranışlarını da olumsuz yönden etkilemektedir. Bu süreçte bireyin iş tatmini azalmakta ve birey örgütsel gerekliliklerini ihmal etmektedir. İş-aile yaşam çatışmasından kaynaklanan olumsuz sonuçların en aza indirgenmesi hem örgütsel etkinlik açısından hem de işgörenin sağlığı ve mutluluğu açısından her zamankinden büyük önem taşımaktadır.

Literatür incelendiğinde, iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini kavramlarının farklı sektörler çerçevesinde incelendiği görülmektedir. Bu kapsamda, ilaç sektörü (Efeoğlu ve Özgen, 2007), kamu ve özel eğitim sektörü çalışanları (Kafetsios, 2007), banka çalışanları (Turunç ve Erkuş, 2010; Atabay, 2012), hemşireler (Yüksel, 2005), tekstil sektörü (Öcal, 2008), üniversite çalışanları ve insan kaynakları yönetimi çalışanları (Brady ve diğerleri, 2008) üzerine gerçekleştirilmiş araştırmalar olduğu bulunmaktadır.

Bu çalışmanın amacı ise, Safranbolu'daki otel ve konak çalışanlarının algıladıkları iş-aile yaşam çatışmasının boyutları olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının iş tatmini boyutları olan içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerindeki etkisini belirleyebilmektir.

Çalışanların iş ve aile yaşamlarında üstlendikleri rollerin dengelenmesinin önemini vurgulayan iş-aile yaşam çatışması ile çalışanın işini severek yapması ve işini değerlendirerek olumlu sonuçlar almasını vurgulayan iş tatmininin turizm sektöründe çalışanlar üzerinde ele alınıp incelenmesinin diğer çalışmalara ışık tutacağı ve yararlı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca araştırma sonuçları çerçevesinde, çalışanların iş ve aile yaşamlarının dengelenmesinin ve bu sayede iş-aile yaşam çatışmasını yaşamamalarının ve iş tatminlerinin sağlanmasının turizm sektöründe çalışanların sağlıklı, huzurlu çalışabilmeleri, kaliteli hizmet verebilmeleri ve örgütlerinde varmak istedikleri amaçlara ulaşabilmeleri açısından faydalı olacaktır.

Turizm sektöründe çalışanların her zaman güler yüzlü olmaları ve işlerini severek yapmaları gerekmektedir. Çünkü ancak bu şekilde konaklayan müşterilere iyi bir hizmet sunabilirler ve işletmelerde böyle çalışanlara sahip ise varmak istedikleri hedeflere ulaşabilirler. Bu yüzden işletmelerin, çalışanların iş tatminlerini sağlamaları ve iş-aile yaşamları için destekleyici bir örgüt olmaları gerekmektedir. Ancak bu sayede çalışanlar en iyi hizmeti sunabilirler ve etkinlik için çaba gösterebilirler.



## 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 1.1. İş-Aile Yaşam Çatışması

İnsanların etkileşim halinde olduğu her ortamda çatışma kaçınılmaz bir olgudur. Bireyler, gruplar ve örgütler amaçlarını gerçekleştirmek için çalışırken sürekli bir etkileşim içindedir. Bu etkileşim sürecinde taraflar arasındaki ilişkilerde ve etkinliklerde uyumsuzluk ve tutarsızlıklar iki taraf arasında çatışmayı doğurmaktadır. Uyuşmazlık ve tutarsızlıklar tarafların kıt bir kaynağı paylaşımı, ortak bir eylem veya etkinlikte farklı şeyler yapmak istemeleri, farklı değerlere, tutumlara ve inançlara sahip olmalarından kaynaklanabilir (Çağatay, 2012:13; Uzun, 2013:4).

Bu çerçevede çalışanların, iş yaşamları ile aile yaşamları arasında denge kurmalarının iş hayatlarındaki kişisel başarılarına ve özel yaşamlarındaki mutluluklarına etkileri araştırmacıların uzun süredir ilgisini çekmektedir. Özellikle araştırmaların, çalışanların hem iş ve hem de aile yaşamlarında üstlendikleri farklı roller sonucu ortaya çıkan çatışmalara ve yaşanan bu çatışmaların tutum ve davranışlar üzerindeki etkilerine odaklandığı görülmektedir (Turunç ve Erkuş, 2010:417).

Turunç ve Çelik (2010:212), iş-aile yaşam çatışmasının, çalışanların aynı anda çalışan, anne-baba ve eş gibi birden fazla role sahip olması ve bu rollerin birbirleri ile çatışması sonucunda gerçekleştiğini belirtmektedir. Dolayısıyla iş-aile yaşam çatışması, kişinin aile beklentilerinin işteki rolleri ile çatışması ve uyumsuz/zıt/farklı algılanmasıyla ortaya çıkmaktadır. İş ya da aile rollerinin baskısı arttıkça iş-aile yaşam çatışması da artmaktadır. Rol baskısının bir kaynağı o rolün kişinin benlik/kendilik algısındaki merkeziliyedir. Role bağlılık arttıkça o role ayrılan zaman da artmaktadır. Bu da diğer rolün beklentilerine uymayı zorlaştırmaktadır (Önderoğlu, 2010:18). İş ve aile yaşamının gereği olarak benimsenen rollerin uyumsuzluk göstermesi, çalışan üzerinde yarattığı gerilimin artmasına, çalışanın iş-aile yaşam dengesinin bozulmasına ve iş-aile yaşam çatışması yaşamasına neden olmaktadır (Çarıkçı ve diğerleri, 2010:55).

Kılıç ve Sakallı (2013:213)'ya göre de iş-aile yaşam çatışması, çalışanların aynı anda birden fazla role sahip olması ve bu rollerin birbirleri ile çatışmasından ortaya çıkmaktadır. Bu çerçevede iş-aile yaşam çatışması roller arası bir çatışma biçimidir. Bu çatışma biçiminde bir alandaki yükümlülüklerin yerine getirilmesiyle ilgili yaşanan baskıların diğer alandaki yükümlülüklerin yerine getirilmesini güçleştirir söz konusudur.

İş-aile yaşam çatışması süreci çok yönlü ve çok boyutludur. Bu sürecin başlangıcında bireyin işine veya ailesine bağlılığının derecesi, işinde veya ailesinde yaşadığı sorunlar ve işinden veya ailesinden kaynaklanan talepler yer alırken; sonrasında bireyin iş veya aile yaşamından ve genel olarak yaşamdan aldığı tatminde önemli ölçüde azalmalar meydana gelebilmektedir. Bireyin iş ya da aile rolüne olan bağlılığının derecesi, bireyin o rol için harcamak istediği zaman ve çaba miktarını ve rolüyle ilgili duyarlılığını göstermektedir. Dolayısıyla işine çok fazla bağlı olan çalışanın aile rolünü ve tam tersi ailesine çok fazla bağlı olan bir çalışanın ise iş rolünü tam olarak yerine getirememesi söz konusu olabilmektedir (Zincirkıran, 2013:90).

Genel olarak araştırmalarda iş-aile yaşam çatışması, iki yönlü bir kavram olarak incelenmektedir. Kişinin işle ilgili sorumlulukları aile ile ilgili ödevlerini yerine getirmesini engelliyorsa iş-aile çatışması, kişinin aile ile ilgili sorumlulukları iş ile ilgili ödevlerini yerine getirmesini engelliyor ise de aile-iş çatışması meydana gelmektedir (Frone ve diğerleri, 1992:66).



İş-aile çatışması, bireyin işi ile ilgili üstlendiği rolün, ailesi ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirmesini engellemesinden dolayı meydana gelen çatışma veya işten aileye yönelik olan çatışma türüdür (Çağatay, 2012:55). İşten kaynaklı olumsuzluklar; çalışma saatlerinin fazlalığı, düzensiz iş saatleri, fazla mesai ve hafta sonları çalışmaları, çok erken ya da çok geç saatlerde yapılan toplantılar, iş stresi, yönetici ve üstlerle kötü ilişkiler, iş güvensizliği şeklinde sıralanabilmekte ve bireyin ailesini de etkileyerek iş-aile çatışması yaşanmasına neden olabilmektedir. Bunların dışında iş-aile çatışmasına neden olan işkoliklik, iş yolculukları, kötü çalışma koşulları da iş ile ilgili olan diğer faktörlerdir (Atabay, 2012:19).

Aile-iş çatışması ise, ailenin iş ile ilgili görevlerin yerine getirilmesini engellemesinden dolayı meydana gelen çatışma veya aileden işe yönelik olan çatışma durumlarını ifade etmektedir (Turunç ve Çelik, 2010:213). Aile-iş çatışması, aile ile ilgili stres faktörlerinden meydana gelmekte ve iş ile ilgili sonuçları etkilemektedir (Çakır, 2011:17). İş-aile çatışmasının aksine bireyin ailesi ile ilgili sorumluluklarının iş performansını engellemesi sonucu ortaya çıkan olumsuz durumdur. Bir başka deyişle, bireyin ailesi ile ilgili üstlendiği rolün iş rolünü engellemesi olarak tanımlanabilir. Aile-iş çatışmasını ortaya çıkaran temel neden aile ve ailenin özellikleridir. Buna göre, kişinin evli ya da dul olması, çocuklarının sayısı ve yaşları, okul öncesi çağıdaki çocukların varlığı, problemlili çocuklar, bakımından sorumlu olunan yaşlıların varlığı, aile yapısı, eşin çalışıyor olması, eşin yetersiz desteği gibi aile ile ilgili durumlar aile-iş çatışmasına neden olabilecek faktörlerdir (Atabay, 2012:19).

Araştırmacıların pek çok yönden iş-aile yaşam çatışmasını incelediği, fakat geleneksel olarak yalnızca tek yönlü iş-aile çatışması üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Kişinin sahip olduğu ailenin özelliklerinin ve ailevi durumlarının iş davranışlarını, motivasyonunu, işe bağlılığını, işe devamını, performansını etkilediğine dair görüşlere rağmen aile-iş çatışması, iş-aile çatışması kadar araştırılmamıştır. Bunun önemli nedenlerinden birisi, iş-aile çatışmalarının daha ziyade aile danışmanlığı, psikoloji ve sosyoloji alanında inceleme konusu yapılmış olmalarından kaynaklanmaktadır.

Ancak özellikle son yıllarda bu konunun örgütsel davranış ve insan kaynakları yönetimi literatürüne girmesi ile birlikte diğer boyut olan aile-iş çatışması da incelenmeye başlamıştır. Bu çerçevede günümüzde, araştırmacıların her iki yönü de dikkate alarak hem iş-aile çatışmasını hem de aile-iş çatışmasını birlikte ele aldığı görülmektedir. İş-aile yaşam çatışmasını bütünsel olarak inceleyebilmek, iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının iki yönlü olarak ele alınmasına bağlıdır (Carlson ve diğerleri, 2000:249; Özdevecioğlu ve Doruk, 2009:74).

## 1.2. İş Tatmini

İnsan, gününün büyük bir kısmını işinde geçirmekte ve bunu da en az 20-25 yıl devam ettirmektedir. Bu süre her çalışanın işinde, çalıştığı kurumda ve iş çevresinde bir dizi deneyimlere sahip olması, işine ve iş çevresine karşı tutumlar geliştirmesi sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Çalışanın iş hayatına ilişkin kazanç ve kayıpları karşılaştırması sonucunda kazançlarının çokluğu iş tatminini, azlığı ise iş tatminsizliğini oluşturmaktadır (Görgülür, 2013:73; Somuncuoğlu, 2013:57).

Tatmin kavramı, bir başkası tarafından doğrudan gözlenemeyen ve yalnızca ilgili birey tarafından hissedilerek tasvir edilen ve ifade edilebilen zevki veya iç huzuru anlatmak için kullanılmaktadır (Karaca, 2001:8). Maslow'a göre ise tatmin, birey davranışlarının temel



güdüsel ürünüdür (Demirtaş, 2014: 62). Soyut bir kavram olan iş tatminini anlatmak için ise, işi sevmeye, işe bağlılık, işe kendini coşkuyla verme gibi tanımlar kullanılmaktadır (Ehtiyar, 1995:40). İş tatmini kavramı, görülemediği ve sadece hissedilebildiği için duygusal yön ifade edilmektedir (Taş, 2011:121).

İş tatmini kavramı farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Genel olarak iş tatmini “işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur.” (Budak, 2006:4; Üngören ve diğerleri, 2009:41; Çetin ve diğerleri, 2011:74; Berberoğlu ve Sağlam, 2010:106). Örgütsel araştırmalarda en çok kullanılan tanımın ise Locke (1976)’nın yapmış olduğu tanım olduğu görülmektedir. Buna göre iş tatmini “kişinin iş ya da iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda kişide oluşan keyifli veya pozitif duygusal durumdur” (Judge ve Klinger, 2008:394).

Luthans (2011:141) iş tatminine ilişkin kabul edilmiş üç önemli boyutta bahsetmektedir. Bunlar;

1. İş tatmini, iş durumlarına gösterilen duygusal bir tepkidir. Dolayısıyla gözlenemez, sadece hissedilebilir.
2. İş tatmini genellikle, kazançların ne ölçüde karşılandığı veya beklentilerin ne derece aşıldığı ile belirlenmektedir. Örneğin bir çalışan iş arkadaşlarından daha fazla çalıştığını fakat karşılığında daha az ödüllendirildiğini hissederse, büyük olasılıkla yöneticisine, iş arkadaşlarına ve örgütüne ilişkin olumsuz tutumlar geliştirecektir. Diğer bir ifadeyle iş tatminsizliği yaşayacaktır. Diğer taraftan, kendisine iyi davranıldığını, eşit şekilde ücretlendirildiğini hissederse, işine karşı olumlu tutumlar geliştirecektir. Dolayısıyla işinden tatmin duyacaktır.
3. İş tatmini, birbiriyle ilişkili çeşitli tutumları temsil eder. Belirtilen tutumlar genellikle beş başlıkta toplanmaktadır. Bunlar, işin kendisi, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı ve çalışma arkadaşlarıdır.

İş tatmini hakkında kesin olan bir nokta, dinamik olduğudur. Yöneticiler bir kez iş tatmini sağlayıp sonra bu konuyu birkaç yıl gözden uzak tutamazlar. İş tatmini hızlı elde edilebildiği gibi, hızlı şekilde iş tatminsizliğine dönüşebilir. İş tatminsizliği, daha gizli biçimlerde iş yavaşlatma, düşük verimlilik, disiplin sorunları ve diğer örgütsel sorunların ardında yer alır. İş tatminsizliği, örgütün bağlılık sistemini zayıflatır, iç ve dış tehditlere karşı örgütün göstermesi gereken tepkiyi zayıflatır (Baştemur, 2006:5).

Herzberg tarafından ileri sürülen Çift Faktör Kuramı, literatürde Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisinden sonra en çok bilinen kapsam (gereksinim) kuramlarından biri olup, aynı zamanda iş tatmini ile ilgili geliştirilen en önemli kuramlardan biri olarak kabul edilmektedir (Kaya ve diğerleri, 2013:4). Herzberg’in kuramı, çalışanların çalışma ortamından neler beklediğini, çalışanları neyin daha fazla motive ettiğini, hangi çalışma koşullarının tatmin edici olduğunu ve nelerin işe karşı isteksizlik meydana getirdiğini belirlemeyi amaçlamaktadır (Küçük, 2007:77). Kuram, tatmin ve tatminsizliğin birbirlerini dengelediklerini ve iş ortamında birbirlerine zıt olgular olmadığını açıklamaya çalışmıştır. Bununla ilgili bir görüşe göre “tatmin, tatminsizliğin karşıtı değildir ve çalışan, işinden tatmin sağlamadan ama aynı zamanda tatminsiz olmadan da çalışabilir” (Başaran, 2000:217).

Herzberg’den önceki motivasyon teorilerinde, iş tatmini tek boyutlu olarak ele alınmıştır (Kurt, 2005:288). Herzberg kuramına göre ise iş tatmininin iki ayrı boyutu bulunmaktadır. Bu iki farklı boyut bireylerin tatminini sağlayan güdüleyici yani motive edici (içsel) faktörler ile



tatminsizliğe neden olan hijyen yani koruyucu (dışsal) faktörlerdir (Örücü ve diğerleri, 2006:42).

Herzberg, motive edici tatmin sağlayan içsel faktörleri; başarı, tanınma, takdir edilme, sorumluluk, ilerleme, büyüme, yetki ve sorumluluk, işin kendisi olarak adlandırmıştır. Bu faktörlerin olması durumunda bireylerin çalışma istek ve arzuları artar yani iş tatmini sağlanırken bu faktörlerin yoklukları iş tatminsizliğine neden olmamaktadır (Baylor, 2010:20; Tsourela ve diğerleri, 2008:250; Küçük, 2007:77). Eğer çalışanlar yaptıkları işin kendilerine yukarıda sıralanan özellikleri verdiklerine inanıyorlarsa, yaptıkları işten tatmin olacaklardır (Ağırbaş ve diğerleri, 2005:330).

Dışsal faktörler ise işletme tarafından sağlanan iş faktörlerini içeren dış yardımlardır. Bu faktörler; şirket politikası, denetim, iş güvenliği, ücret, kişiler arası ilişkiler, çalışma koşulları, maaş, çalışma ilişkileri şeklinde sıralanabilir. Bu faktörler iş tatminini sağlamaz, fakat yoklukları ise iş tatminsizliğine neden olur (Randolph, 2005:50; Tsourela ve diğerleri, 2008:250; Curry, 2007:24; Kaya ve diğerleri, 2013:4). Dışsal faktörler, iş tutumunda ve performansında sadece kısa süreli değişiklikler üretmektedir. Diğer bir ifadeyle dışsal faktörler iş performansının artmasına neden olsa da bu kısa süreli bir değişim olmaktadır ve durum çabucak önceki haline dönmektedir (Kurt, 2005:290).

Yöneticiler, çalışanlarının iş tatmininin yüksek olmasını istemektedir. Bundan dolayı iş tatminini sağlamak ve yükseltmek için de olanaklarına ve tecrübelerine göre çaba harcamaktadır. Dolayısıyla, çalışanların iş tatmin seviyelerini etkileyen faktörlerin saptanması örgütler açısından önemlidir. Böylece çalışanların hem kendi kişisel ihtiyaçlarını karşıladıkları hem de örgütün amaçlarına ulaşmak üzere çalıştıkları bir ortam yaratılacaktır (Akıncı, 2002:4; Somuncuoğlu, 2013:63).

## **2. YÖNTEM**

### **2.1. Araştırmanın Amacı ve Katkısı**

Bu çalışma iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkisini araştırmaktadır. Çalışmanın amacı, Safranbolu'daki otel ve konak çalışanlarının algıladıkları iş-aile yaşam çatışmasının boyutları olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının iş tatmini boyutları olan içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya çıkarmaktır.

Çalışanların iş ve aile yaşamlarında üstlendikleri rollerin dengelenmesinin önemini vurgulayan iş-aile yaşam çatışması ile çalışanın işini severek yapması ve işini değerlendirerek olumlu sonuçlar almasını vurgulayan iş tatmininin turizm sektöründe çalışanlar üzerinde ele alınıp incelenmesinin diğer çalışmalara ışık tutacağı ve yararlı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca araştırma sonuçları çerçevesinde, çalışanların iş ve aile yaşamlarının dengelenmesinin ve bu sayede iş-aile yaşam çatışmasını yaşamamalarının ve iş tatminlerinin sağlanmasının turizm sektöründe çalışanların sağlıklı, huzurlu çalışabilmeleri, kaliteli hizmet verebilmeleri ve örgütlerinde varmak istedikleri amaçlara ulaşabilmeleri açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

### **2.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Araştırma Modeli**

Çalışma kapsamında belirlenen amaç çerçevesinde cevaplanmak istenen araştırma sorusu aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

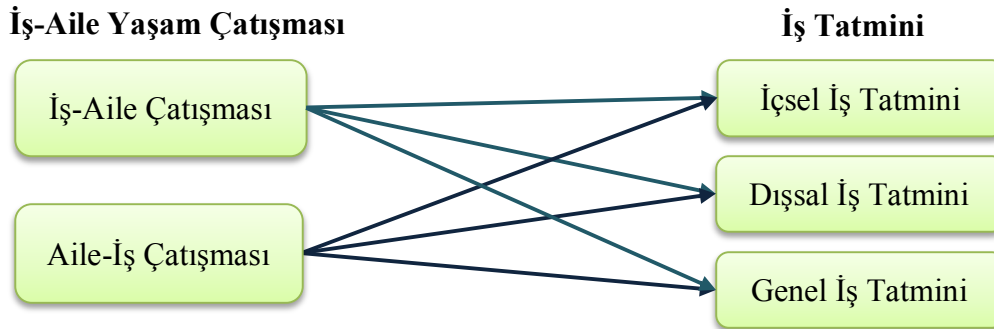


*Araştırma Sorusu:* Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışmasının işlerinden duydukları tatmin üzerinde herhangi bir etkisi var mıdır?

Araştırma sorusuna yönelik olarak iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir.

- **H1: İş-aile yaşam çatışmasının içsel iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.**
  - H1a: İş-aile çatışmasının içsel iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.
  - H1b: Aile-iş çatışmasının içsel iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.
- **H2: İş-aile yaşam çatışmasının dışsal iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.**
  - H2a: İş-aile çatışmasının dışsal iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.
  - H2b: Aile-iş çatışmasının dışsal iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.
- **H3: İş-aile yaşam çatışmasının genel iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.**
  - H3a: İş-aile çatışmasının genel iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.
  - H3b: Aile-iş çatışmasının genel iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

Araştırma soruları dikkate alınarak ve oluşturulan hipotezler çerçevesinde belirtilen ilişkilerin bütünsel olarak gösterildiği araştırma modeli Şekil 1’de sunulmaktadır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Şekil 1’de görüldüğü üzere araştırma modeli çerçevesinde iş-aile yaşam çatışmasının alt boyutları olan iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının, içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerinde etkisinin olup olmadığı araştırılmaktadır.

### 2.3. Ana Kütle ve Örneklem

Çalışmanın ana kütesini Safranbolu’daki otel ve konaklarda çalışanlar oluşturmaktadır. Bu çerçevede belirtilen otel ve konaklarda bulunan ön büro resepsiyon departmanı, kat hizmetleri departmanı, yiyecek içecek departmanı, teknik servis departmanı, personel ve insan kaynakları departmanı, muhasebe departmanı, satın alma departmanı, satış ve pazarlama departmanı, güvenlik departmanlarından herhangi birinde görev yapan departman müdürleri, müdür yardımcıları, resepsiyon görevlileri, kat görevlileri, aşçılar, bellboylar, teknik servisler, baş garsonlar, garsonlar, teknikerler, kazancılar, santral, mutfak görevlileri, halkla ilişkiler görevlileri çalışanları ana kütle içerisinde yer almaktadır.

Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı Eski Safranbolu Bölgesinde bulunan Turizm Danışmanlığından edinilen bilgilere göre turizm işletme belgeli 21 konaklama tesisi, belediye



belgeli 76 konaklama tesisi toplamda 97 konaklama tesisi bulunmaktadır. Bu tesislerin 3 tanesi üç yıldızlı otel, 2 tanesi iki yıldızlı otel, 54 tanesi butik konak, 6 tanesi otel, geriye kalan 32 tanesi pansiyondur. Yine Turizm Danışmanlığının 2015 yılı içerisinde yapmış olduğu Master Planına göre Safranbolu bölgesindeki konaklama tesislerinde toplam çalışan sayısının yaklaşık 395 olduğu düşünülmektedir. Bu çalışma kapsamında sadece otel ve konak işletmelerine anket ulaştırılmış, pansiyonlar çalışma kapsamına dahil edilmemiştir. Ana kütleden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde ve %5’lik bir hata payı dikkate alınarak en düşük örneklem büyüklüğü 195 kişi olarak hesaplanmıştır (Sekaran, 1992:253; Altunışık ve diğerleri, 2005:127). Bu kapsamda ana kütle içerisinde, geri dönüş oranları da hesaba katılarak kolayda örnekleme yöntemi ile 300 kişiye anketler dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerin 220’inden geri dönüş sağlanmıştır ve anketlerin geri dönüş oranı ise %73.3 olarak gerçekleşmiştir. Ancak anketlerden 19 tanesi soruların tamamına cevap verilmediği için analiz dışı bırakılmıştır. Sonuç olarak toplam 201 anket analiz amacıyla değerlendirilmeye alınmıştır.

#### **2.4. Veri Toplama Yöntemi**

Çalışmada iş-aile yaşam çatışması ve iş tatminini etkileyen faktörlerin tespitine yönelik veri toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özellikleri tespit etmeye yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise iş-aile yaşam çatışmasının boyutları olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile ilgili 10 soru yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise iş tatminin boyutları olan içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini ile genel yaşam tatmini kapsayan 20 soru yer almaktadır. Anket formu cevaplayıcılara yüz yüze ulaştırılmıştır. Cevaplar 27 Nisan-17 Mayıs 2015 tarihleri arasında toplanmıştır.

#### **2.5. Kullanılan Ölçekler**

Çalışma kapsamında belirlenen hipotezlerin test edilmesi amacıyla, daha önce çeşitli çalışmalarda kullanılan ölçekler incelenmiş ve araştırma yapısına uygun olduğu düşünülen ölçekler anket formunda kullanılmıştır.

##### **2.5.1. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği**

Katılımcıların algıladıkları iş-aile yaşam çatışması düzeyini belirleyebilmek amacıyla Netemeyer ve diğerleri (1996) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılmıştır. Belirtilen ölçekte toplam 10 ifade bulunmakta ve ölçek iki boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan 5 ifade iş-aile çatışmasının, 5 ifade ise aile-iş çatışmasının derecesini belirlemeye yönelik unsurlardan oluşmaktadır.

Ölçek beşli likert tipi olarak anket formunda yer almaktadır. Ölçek maddeleri “1= Kesinlikle Katılmıyorum”, “2= Katılmıyorum”, “3= Kararsızım”, “4= Katılıyorum” ve “5= Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde değişen cevapları içermektedir. Yüksek skorlar, yüksek derecede iş-aile yaşam çatışması algılandığını göstermektedir.

##### **2.5.2. İş Tatmini Ölçeği**

Katılımcılar tarafından algılanan iş tatmininin derecesini belirleyebilmek amacıyla Minnesota İş Tatmini Ölçeği’nden yararlanılmıştır. Minnesota İş Tatmini Ölçeği, 1967 yılında, Weiss vd. (1967) tarafından geliştirilmiştir. Çalışmada ölçeğin 20 sorudan oluşan kısa formu kullanılmıştır. Ölçek iki boyuttan oluşmakta ve 12 soru içsel iş tatmininin, 8 soru ise dışsal iş tatmininin derecesini belirlemek amacıyla kullanılmaktadır. 20 sorunun toplamıyla ise genel iş





tatmin derecesi belirlenmektedir. Çalışma kapsamında kullanılan iş tatmini ölçeğinin Türkçesi, Adıgüzel ve diğerleri (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmadan alınarak anket formunda kullanılmıştır.

Ölçek beşli likert tipi olarak anket formunda yer almaktadır. Ölçek maddeleri “1= Hiç Memnun Değilim”, “2= Memnun Değilim”, “3= Kararsızım”, “4= Memnunum” ve “5= Çok Memnunum” şeklinde değişen cevapları içermektedir. Yüksek skorlar, yüksek derecede iş tatminine sahip olduğunu göstermektedir.

## 2.6. Analiz Yöntemi

Gerçekleştirilen analizler kapsamında öncelikle çalışmada kullanılan ölçeklere ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kullanılan iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini ölçekleri literatürde birçok çalışma tarafından kullanılmış ve bu çalışmalar kapsamında ölçeklerin geçerlilikleri doğrulanmıştır. Bu nedenle ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır.

Güvenilirlik analizi kapsamında ise ölçeklerin içsel tutarlılığını belirleyebilmek için Cronbach Alfa ( $\alpha$ ) istatistiğinden yararlanılmıştır. Cronbach Alfa istatistiği, ölçekte yer alan soruların homojen bir yapıyı açıklamak üzere bir bütün oluşturup oluşturmadıklarını araştırmak amacıyla yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir ve 0 ile 1 arasında değerler almaktadır (Nunnally ve Bernstein, 1994:264-265; Kline, 2011:69). Genel olarak Cronbach Alfa istatistiği için kabul edilen en düşük değer 0.70 olarak ifade edilmektedir (Nunnally ve Bernstein, 1994:265; Tavşancıl, 2010:29).

İş aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla oluşturulan hipotezler ise hiyerarşik regresyon analizi ile test edilmiştir. Analizler çerçevesinde gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi için AMOS programından, güvenilirlik analizleri ve hiyerarşik regresyon analizi için ise SPSS programından faydalanılmıştır.

## 3. BULGULAR

Bulgular çerçevesinde Safranbolu’da bulunan otel ve konak çalışanları tarafından algılanan iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini arasındaki ilişkinin analizi ile elde edilen sonuçlara değinilmektedir. Bu başlık altında, çalışmaya katılanların demografik özelliklerine, geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine, tanımlayıcı istatistiklere ve çalışma kapsamında oluşturulan hipotezlere ilişkin analiz sonuçlarına yer verilmektedir.

### 3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan otel ve konak çalışanlarının demografik değişkenlere göre dağılımı çerçevesinde cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, işletmede çalışma süresi, görev ve çalışılan bölüme ilişkin elde edilen bulgular değerlendirilmektedir.

Araştırmaya katılan 201 çalışanın belirtilen değişkenine göre dağılımı Tablo 1’de gösterilmektedir.

**Tablo 1. Çalışmaya Katılanların Demografik Dağılımı**

Değişken	Sayı (N)	Yüzde (%)	
Cinsiyet	Kadın	83	41,3
	Erkek	118	58,7
Evli	114	56,7	



Medeni Durum	Bekar	87	43,3
Yaş	20 ve altı	13	6,5
	21-30	83	41,3
	31-40	76	37,8
	41 ve üzeri	29	14,4
Eğitim Durumu	Lise ve altı	124	61,7
	Önlisans	41	20,4
	Lisans	35	14,4
	Lisansüstü	1	,5
İşletmede Çalışma Süresi	1 yıldan az	61	30,3
	1-3 yıl	74	36,8
	4-6 yıl	35	17,4
	7-9 yıl	18	9,0
	10 yıldan fazla	13	6,5
Görev	Aşçı	11	5,5
	Resepsiyon Görevlisi	40	19,9
	Kat Görevlisi	50	24,9
	Müdür	13	6,5
	Baş Garson/Garson	47	23,4
	Bellboy	8	4,0
	Bulaşık Görevlisi	5	2,5
	Muhasebeci	7	3,5
	Diğer	20	10,0
Çalışılan Bölüm	Mutfak	21	10,4
	Ön Büro	48	23,9
	Kat Hizmetleri	50	24,9
	Restoran	49	24,4
	Yönetim	12	6,0
	Diğer	21	10,4
<b>TOPLAM</b>		<b>201</b>	<b>100</b>

Tablo 1'e göre araştırmaya katılan çalışanların %58,7'si erkek ve %56,7'si evlidir. Katılımcıların daha çok 21-40 yaş aralığında olduğu görülmektedir (%79,1). Eğitim durumu açısından incelendiğinde katılımcıların büyük oranın lise mezunu olduğu görülmektedir (%61,7). Çalışma süresine bakıldığında 1 yıldan az (%30,3) ve 1-3 yıl arası (%36,8) çalışanların çoğunlukta olduğu belirlenmiştir. Çalışmaya daha çok resepsiyon görevlisi (%19,9), kat görevlisi (%24,9) ve baş garson/garson (%23,4) olarak görev yapan çalışanların katıldığı tespit edilmiştir. Yine katılımcıların çoğunlukla ön büro (%23,9), kat hizmetleri (%24,9) ve restoran (%24,4) bölümlerinde görev yaptığı görülmektedir.



### 3.2. Geçerlilik Analizi

Çalışmada kullanılan iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini ölçeklerinin farklı çalışmalar kapsamında geçerli olarak kabul edilmesi nedeniyle, bu ölçeklerin yapı geçerliliklerini test edebilmek amacıyla ölçeklere ayrı ayrı doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

İş-aile yaşam çatışması için gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonuçları kapsamında, faktör yüklerinin 0,763 ile 0,884 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte analiz sonucunda en düşük t-değerinin 11,114 olduğu, dolayısıyla faktör yüklerinin 0,01 önemlilik seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir.

Doğrulayıcı faktör analizi çerçevesinde t-değerlerinin anlamlı olması, modelin doğru ya da kabul edilebilir olması için gerekli fakat yeterli koşul değildir. Doğrulayıcı faktör analizi çerçevesinde bir modelin bir bütün olarak kabul edilebilir olması için, modeldeki ilişkilerin örneklem verisi ile ne derece tutarlı olup olmadığını gösteren bazı uyum iyiliği kriterlerine ihtiyaç duyulmaktadır (Şimşek, 2007:47). Bu kapsamda oluşturulan modellere ilişkin uyum iyiliği, ki kare uyum testi ( $\chi^2/sd$ ), uyum iyiliği indeksi (GFI), düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi (AGFI), normlandırılmış uyum indeksi (NFI), Tucker-Lewis indeksi (TLI), karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) aracılığıyla test edilmiştir.  $\chi^2/sd$  değerinin 5'in altında, GFI ve AGFI değerinin 0,850'in üstünde, NFI, TLI, CFI değerinin 0,900'in üstünde ve RMSEA değerinin ise 0,080'in altında olması kabul edilebilir uyum anlamına gelmektedir (Byrne, 2010:73-84; Kline, 2011:193-209; Meydan ve Şeşen, 2011:31-37).

Elde edilen uyum iyiliği değerlerine bakıldığında, uyum iyiliğine ilişkin bütün kriterlerin iyi uyum şartını sağladığı görülmektedir ( $\chi^2/sd=2,152$ , GFI=0,936, AGFI=0,886, NFI=0,956, TLI=0,965, CFI=0,976, RMSEA=0,076). Dolayısıyla uyum iyiliği kriterleri çerçevesinde modeldeki ilişkilerin örneklem verisi ile yüksek derecede tutarlı olduğu söylenebilmektedir. Sonuç olarak, gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi ile iş-aile yaşam çatışması ölçeğine ilişkin 10 maddelik ve iki faktörlük yapı doğrulanmıştır.

İş tatmini ölçeği için gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin iki faktörlü yapısına uyum sağladığı görülmüştür. Fakat içsel iş tatmini boyutunda yer alan üç ifadenin ve dışsal iş tatmini boyutunda yer alan iki ifadenin faktör yapısını ve uyum iyiliğini olumsuz olarak etkilediği gözlenmiştir. Dolayısıyla beş ifade analiz dışı bırakılarak analiz tekrarlanmıştır.

Beş ifadenin analiz dışında bırakılması ile tekrarlanan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları kapsamında, iş tatmini ölçeği için faktör yüklerinin 0,594 ile 0,744 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte analiz sonucunda en düşük t-değerinin 7,542 olduğu, dolayısıyla faktör yüklerinin 0,01 önemlilik seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir.

Uyum iyiliğine ilişkin kriterler incelendiğinde ise, bütün kriterlerin iyi uyum şartını sağladığı görülmektedir ( $\chi^2/sd=1,724$ , GFI=0,917, AGFI=0,875, NFI=0,914, TLI=0,948, CFI=0,961, RMSEA=0,060). Dolayısıyla uyum iyiliği kriterleri çerçevesinde modeldeki ilişkilerin örneklem verisi ile tutarlı olduğu söylenebilmektedir. Sonuç olarak, gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi ile iş tatmini ölçeğine ilişkin 15 maddelik ve iki faktörlük yapı doğrulanmıştır.

### 3.3. Güvenilirlik Analizi



Geçerlilik analizlerinin ardından güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Güvenilirlik değerleri, ölçeklerin belirlenen her bir alt boyutuna ve ölçeklerde yer alan ifadelerin tamamına ilişkin hesaplanan Cronbach Alfa ( $\alpha$ ) istatistiğinin hesaplanması ile belirlenmiştir. İş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini ölçeklerine ve alt boyutlarına ilişkin elde edilen güvenilirlik değerleri Tablo 2’de gösterilmektedir.

**Tablo 2. Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri**

Ölçek / Boyut	Madde Sayısı	Güvenilirlik Değeri ( $\alpha$ )
<b>İş Aile Yaşam Çatışması Ölçeği</b>	<b>10</b>	<b>0,926</b>
İş-Aile Çatışması	5	0,903
Aile-İş Çatışması	5	0,921
<b>İş Tatmini Ölçeği</b>	<b>15</b>	<b>0,925</b>
İçsel İş Tatmini	9	0,891
Dışsal İş Tatmini	6	0,830

Tablo 2 incelendiğinde, tüm ölçeklere ve alt boyutlara ilişkin elde edilen güvenilirlik değerlerinin 0,70’in üzerinde olduğu belirlenmiştir (Nunnally ve Bernstein, 1994:265; Tavşancıl, 2010:29). Bu sonuçlar çerçevesinde iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmini ölçeklerinin güvenilir olduğu görülmektedir.

### 3.4. Tanımlayıcı İstatistikler

Tanımlayıcı istatistikler kapsamında, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini değişkenlerine ilişkin ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri incelenmektedir. Elde edilen bulgular Tablo 3’de gösterilmektedir.

**Tablo 3. Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri**

	Ortalama	Std. Sapma	Korelasyonlar				
			1	2	3	4	5
1 İş-Aile Çatışması	2,834	1,123	1				
2 Aile-İş Çatışması	2,550	1,161	0,619*	1			
3 İçsel İş Tatmini	3,307	0,893	-0,297*	-0,303*	1		
4 Dışsal İş Tatmini	3,155	0,900	-0,272*	-0,342*	0,815*	1	
5 Genel İş Tatmini	3,247	0,855	-0,301*	-0,334*	0,970*	0,932*	1

\*p<0,01

Tablo 3 incelendiğinde çalışma kapsamında kullanılan tüm değişkenler arasındaki karşılıklı ilişkilerin anlamlı (p<0,01) olduğu görülmektedir. Bununla birlikte iş-aile yaşam çatışmasının boyutları ile iş tatmininin boyutları arasındaki ilişkinin negatif yönlü olması beklenmektedir. Korelasyonlar incelendiğinde belirtilen ilişkilerin beklenen yönde olduğu görülmektedir. Elde edilen anlamlı ilişkiler, değişkenler arasındaki etkilerin incelenbilmesine olanak tanımaktadır.



### 3.5. Hipotez Testleri

Bu çalışmada, Safranbolu’da hizmet vermekte olan otel ve konaklardaki çalışanlar tarafından algılanan iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkisi tespit edilmeye çalışılmaktadır. Bu amaçla iş-aile yaşam çatışmasının iki boyutu olan iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının, içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerindeki etkileri hiyerarşik regresyon analizi ile test edilmiştir.

Regresyon analizinin ilk aşamasında kontrol değişkenlerinin (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, işyerinde çalışma süresi, görev ve çalışılan bölüm) içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmıştır. İkinci aşamada ise bağımsız değişkenler olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması modele dahil edilmiştir. Hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 4’de sunulmaktadır.

**Tablo 4. Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları**

	İçsel İş Tatmini		Dışsal İş Tatmini		Genel İş Tatmini	
	1. aşama	2. aşama	1. aşama	2. aşama	1. aşama	2. aşama
	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
<b>Kontrol Değişkenleri</b>						
Cinsiyet	0,039	0,009	0,056	0,015	0,048	0,012
Medeni Durum	-0,034	-0,032	0,030	0,044	-0,009	-0,002
Yaş	0,046	0,037	0,071	0,078	0,059	0,056
Eğitim Durumu	-0,034	-0,013	-0,055	-0,037	-0,045	-0,024
İşyerinde Çalışma Süresi	0,013	0,075	0,018	0,081	0,015	0,081
Görev	-0,029	-0,051	-0,037	-0,064	-0,033	-0,059
Çalışılan Bölüm	0,087	0,103	0,088	0,101	0,091	0,107
<b>Bağımsız Değişkenler</b>						
İş-Aile Çatışması		<b>-0,189**</b>		-0,105		<b>-0,162**</b>
Aile-İş Çatışması		<b>-0,188**</b>		<b>-0,274*</b>		<b>-0,233*</b>
<b>F Değeri</b>	0,545	2,912*	1,242	3,756*	0,829	3,508*
<b>R<sup>2</sup></b>	0,022	0,133	0,049	0,165	0,033	0,156
<b>Düzeltilmiş R<sup>2</sup></b>	-0,019	0,087	0,010	0,121	-0,007	0,111
<b><math>\Delta R^2</math></b>		0,111*		0,116*		0,123*

\*p<0,01; \*\*p<0,05

Hipotezler çerçevesinde ilk olarak iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının, içsel iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Analiz sonuçları incelendiğinde, iş-aile çatışmasının içsel iş tatmini üzerindeki etkisinin negatif yönlü ve anlamlı olduğu belirlenmiştir (H1a: $\beta=-0,189,p<0,05$ ). Benzer şekilde aile-iş çatışması da içsel iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahiptir (H1b: $\beta=-0,188,p<0,05$ ). Bu çerçevede H1a ve H1b hipotezleri kabul edilmektedir.

İkinci hipotez çerçevesinde iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının, dışsal iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Sonuçlar incelendiğinde aile-iş çatışmasının dışsal iş tatmini



üzerindeki etkisinin negatif yönlü ve anlamlı olduğu görülmektedir ( $H2b:\beta=-0,274,p<0,01$ ). Buna karşılık, iş-aile çatışmasının dışsal iş tatmini üzerindeki etkisinin ise istatistiki olarak anlamsız olduğu tespit edilmiştir ( $H2a:\beta=-0,105,p>0,05$ ). Bu bulgu,  $H2b$  hipotezinin kabul edildiği, fakat  $H2a$  hipotezi reddedildiği anlamına gelmektedir.

Son hipotez ise iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının genel iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik olarak oluşturulmuştur. Tablo 3.15'deki sonuçlara göre iş-aile çatışmasının genel iş tatmini üzerindeki etkisi negatif yönlü ve anlamlıdır ( $H3a:\beta=-0,162,p<0,05$ ). Yine aile-iş çatışmasının genel iş tatminini negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği görülmektedir ( $H3b:\beta=-0,233,p<0,01$ ). Dolayısıyla  $H3a$  ve  $H3b$  hipotezleri kabul edilmektedir.

Hipotezlere ilişkin elde edilen sonuçlar genel olarak Tablo 5'de özetlenmektedir.

**Tablo 5. Hipotez Testleri Özeti**

Hipotezler	R <sup>2</sup>	$\beta$	t değeri	Hipotez Testi
H1a: İş-Aile Çatışması → İçsel İş Tatmini	0,087	<b>-0,189**</b>	-2,108	KABUL
H1b: Aile-İş Çatışması → İçsel İş Tatmini		<b>-0,188**</b>	-2,055	KABUL
H2a: İş-Aile Çatışması → Dışsal İş Tatmini	0,121	-0,105	-1,198	RED
H2b: Aile-İş Çatışması → Dışsal İş Tatmini		<b>-0,274*</b>	-3,056	KABUL
H3a: İş-Aile Çatışması → Genel İş Tatmini	0,111	<b>-0,162**</b>	-2,056	KABUL
H3b: Aile-İş Çatışması → Genel İş Tatmini		<b>-0,233*</b>	-2,585	KABUL

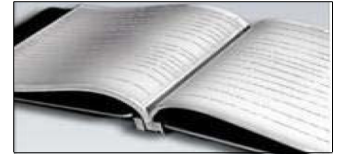
\* $p<0,01$ ; \*\* $p<0,05$

Bununla birlikte hiyerarşik regresyon analizleri sonucunda, iş-aile yaşam çatışmasının iki boyutu olan iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının içsel iş tatminini açıklama oranının %8,7 ( $R^2=0,087$ ), dışsal iş tatminini açıklama oranının %12,1 ( $R^2=0,121$ ) ve genel iş tatminini açıklama oranının %11,1 ( $R^2=0,111$ ) olduğu görülmektedir.

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada iş-aile yaşam çatışması ile iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu çerçevede turizm sektöründeki çalışanlar üzerinde uygulama gerçekleştirilmiştir. Turizm sektörü emek yoğun hizmet içeren, müşteri ile hizmeti sunan çalışanın iletişim halinde olmasını gerektiren ve uzun çalışma saatleri olan bir sektördür. Bu nedenle çalışanların iyi bir performans, etkinlik göstermesi, kaliteli bir hizmet sunması ve müşteri memnuniyeti sağlayabilmeleri örgütlerin de varmak istedikleri amaçlara ulaşabilmelerini sağlayacaktır. Çalışmanın amacı, Safranbolu'daki otel ve konak çalışanlarının algıladıkları iş-aile yaşam çatışması boyutlarının (iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması), içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini üzerinde ne derece etkili olduğunu belirlemektir.

İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması değerlerine ilişkin ortalama sonuçlarına bakıldığında, çalışanların aile-iş çatışmasına göre iş-aile çatışmasını daha fazla yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bazı araştırmalarda da benzer bulgulara ulaşılmıştır (Turunç ve Çelik, 2010). Bazı araştırmalarda ise tam tersi şekilde aile-iş çatışmasının derecesinin iş-aile çatışmasına oranla daha yüksek olduğu görülmektedir (Özdevcioğlu ve Doruk, 2005). Bunun nedeni olarak



turizm sektörünün uzun çalışma saatleri içermesi ve insan emeğinin diğer sektörlerle göre fazla olması olarak gösterilebilir. İş gereklerinin yoğun ve uzun olması çalışanların zamanının çoğunu işinde geçirmelerinden dolayı aileye gerekli zamanı ayıramaması nedeniyle iş-aile çatışmasını daha fazla yaşadıkları söylenebilir.

İçsel, dışsal ve genel iş tatmini değerlerine ilişkin ortalamalara bakıldığında ise, her üç boyutun da birbirine yakın değerler aldığı ancak çalışanların aldıkları ücret, çalışma koşulları, çalışma ilişkileri gibi dışsal iş tatmin unsurlarından ziyade tanınma, takdir edilme, ilerleme imkanlarının sağlanması, terfi fırsatlarının oluşturulması gibi içsel iş tatmin unsurlarının daha yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu bulgu bazı alışmalarla benzerlik göstermektedir (Randolph, 2005). Genel iş tatmininin ise çalışanlar tarafından iyi bir ortalama karşılandığı görülmektedir.

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen hipotez testlerinin sonuçlarına bakıldığında ise, ilk olarak iş-aile çatışmasının içsel iş tatmini üzerindeki etkisinin negatif yönlü ve anlamlı olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla, çalışanın iş gerekliliklerinin ailesi ile ilgili görevlerini yerine getirmesini engellemesi sonucu yaşadığı çatışmadan dolayı içsel iş tatmin unsurlarının azalacağı söylenebilir. Benzer şekilde aile-iş çatışmasının da içsel iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda çalışanın, aile gerekliliklerinin işi ile ilgili görevlerini yerine getirmesini engellemesi sonucu yaşadığı çatışmadan dolayı içsel iş tatmin unsurlarının azalacağı söylenebilir.

İkinci hipotez çerçevesinde ise aile-iş çatışmasının dışsal iş tatmini üzerindeki etkisinin negatif yönlü ve anlamlı olduğu görülmektedir. Bunun nedeni olarak çalışanların, aile ile ilgili sorumlulukları için fazla zaman ayırması, sahip olunan çocuk ve onların özel ihtiyaçları özellikle küçük çocukların bakımı, çocuk sayısının fazla olması, bunun yanında evde bakıma muhtaç yaşlı ebeveynlerin bulunması, ailede yaşanan gerginlikler, krizler v.b. durumlar çalışan kişinin iş gereklerini aksatmasına neden olabileceği düşünülmektedir. Böyle bir durumda çalışanın, örgütte iş gereklerini yeterince yerine getirememesinden dolayı ücret, terfi, ilerleme imkanı gibi dışsal iş tatmin unsurları azalmakta ve dolayısıyla da çalışan bir beklenti içine girememektedir. Buna karşılık, iş-aile çatışmasının dışsal iş tatmini üzerindeki etkisinin ise istatistik olarak anlamsız olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni olarak işini seven çalışanların işe bağlılık derecelerinin yüksek olduğu gösterilebilir. Çünkü işine aşırı derecede bağlı çalışanlar, işin dışsal iş tatmin unsurlarını dikkate almadan sadece işlerine odaklanmaktadır.

Son hipotez de ise, iş-aile çatışmasının genel iş tatmini üzerindeki etkisinin negatif yönlü ve anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda çalışanın, iş gerekliliklerinin ailesi ile ilgili görevlerini yerine getirmesini engellemesi sonucu yaşadığı çatışmadan dolayı içsel ve dışsal yani genel iş tatminine ilişkin unsurların azalacağı söylenebilir. Benzer şekilde aile-iş çatışmasının genel iş tatminini negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla çalışanın, aile gerekliliklerinin işi ile ilgili görevlerini yerine getirmesini engellemesi sonucu yaşadığı çatışmadan dolayı içsel ve dışsal yani genel iş tatminine ilişkin unsurların azalacağı söylenebilir.

Çalışma sonucunda elde edilen bulgular genel olarak değerlendirildiğinde, Safranbolu'daki otel ve konak çalışanlarının algıladıkları iş-aile yaşam çatışması arttıkça içsel, dışsal ve genel iş tatmin seviyelerinde azalma olduğu görülmektedir. Literatür çerçevesinde, iş-aile çatışması ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalara göre de, iş-aile çatışmasının iş tatmini



üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır (Yüksel, 2005; Efeoğlu ve Özgen, 2007; Özdevecioğlu ve Doruk, 2009; Turunç ve Erkuş, 2010).

Bu çalışmada çalışanların iş ve aile yaşamlarında üstlendikleri rollerin dengelenmesinin önemini vurgulayan iş-aile yaşam çatışmasının, çalışanın işini severek yapmasını ve işiyle ilgili olumlu sonuçlar almasını sağlayan iş tatminine etkisinin turizm sektöründe çalışanlar üzerinde ele alınıp incelenmesinin diğer çalışmalara ışık tutacağı ve yararlı olacağı düşünülmektedir. İş-aile yaşam çatışmasının çalışanların iş tatminlerini azaltmasının bireysel ve örgütsel birçok olumsuz sonuçları olmaktadır. Bu olumsuz sonuçların azaltılması ve olmaması için gerekli önlemlerin alınmasını gerektiren bir konudur.

Bu çalışmadan elde edilen bulgular çerçevesinde aşağıdaki önerilerde bulunmak mümkündür:

- İş-aile yaşam çatışmasının önlenmesi demek iş tatmini yüksek çalışan demektir. Turizm çalışanlarının iş-aile yaşam çatışmasının alt boyutu olan iş-aile çatışmasını daha çok yaşadıkları görülmektedir. Bunun için çalışma koşullarının, çalışma saatlerinin düzenlenmesi için işletme yöneticilerine ve örgütlere önemli görevler düşmektedir. Başarılı ve iyi performans gösteren çalışanlara sahip olabilmek için çalışanların iş tatmininin sağlanması gerekir. Bu nedenle örgütlerin, çalışanların iş-aile yaşam dengesini kurabilmeleri için politikalar oluşturmaları ve yöneticilerin de bunları uygulamaları gerekmektedir.
- Kişinin iş gerekliliklerinin ailesi ile ilgili görevlerini yerine getirememesinden dolayı yaşadığı iş-aile çatışmasının önüne geçebilmek ve bu sayede iş tatminini sağlayabilmek için iş için harcanan zamanın olması gereken süreyi aşmaması önemlidir. Bunun için örgütlerin çalışma saatlerinde düzenlemelere gitmesi ve ayrıca çalışma koşullarının adil olmasının yaşanan iş-aile çatışmalarını azaltacağı söylenebilir.
- Çalışan kişilerin de herhangi nedenlerden sorunları ve problemleri olabilir. Böyle zamanlarda anlayışlı ve destekleyici örgütler ve yöneticiler önemlidir. Çalışanlara bu zamanlarda ücretli izin, ücretli hastalık, doğum izni vb. haklarını gerçekleştirmeleri sağlanmalıdır. Özellikle çocuk sahibi çalışanlar için örgüt içi çocuk kreşleri de yararlı olacaktır. Bu sayede işten ayrılma, devamsızlık gibi durumların önüne geçilebilir ve aile ile sorumluluklar da yerine getirilmiş olur. Bu durum aile-iş çatışmasına da faydalı olabilecektir.
- Turizm sektörü, müşterilerinin konaklamaları süresince memnuniyetini sağlamak ve yine memnun bir şekilde tesislerden ayrılmaları ile varlıklarını sürdüren bir sektördür. Bunun için müşteri memnuniyeti turizm sektörü için önemlidir. Müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için ise öncelikle örgütlerin, çalışanlarının yaşadıkları çatışmaları azaltıcı politikalar uygulayarak iş tatminlerini sağlamaları gerekmektedir. Bu sayede çalışanlar iyi bir etkinlik ile müşterilerine kaliteli hizmeti sunabilirler. Sağlanan müşteri memnuniyeti ise örgütleri istedikleri amaçlara ulaştırabilir.

Bununla birlikte gerçekleştirilen çalışmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. İlk olarak çalışma sadece turizm çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Farklı sektörlerde uygulanacak benzer çalışmalar farklı sonuçların ortaya çıkmasını sağlayabilir. Çalışma yalnızca Safranbolu bölgesindeki otel ve konaklarda yapılmıştır. Başka turistik yerlere sahip bölgelerde yapılacak uygulama iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini üzerindeki etkisinin farklı açılardan incelenmesini sağlayabilir.





Sonuç olarak çalışanların iş-aile yaşam çatışması yaşamaları iş tatminsizliğine neden olmaktadır. Yaşanan bu çatışmalar ile oluşan iş tatminsizliği ise çalışanların stres yaşamalarına, yaşamdan alınan tatminin azalmasına, işe yabancılaşmasına, işten ayrılmasına, devamsızlığa vb. fiziksel, zihinsel ve örgütsel birçok olumsuz sonuç yaşamalarına neden olmaktadır. Bu olumsuz sonuçların yaşanmaması için örgütlerin, çalışanlarının, iş-aile yaşam dengesini kurabilmelerine yardımcı olmaları ve iş tatminlerini sağlamaları gerekmektedir. Böylelikle turizm sektöründe çalışanlar sağlıklı ve huzurlu çalışabilecekler, örgütler ise müşteri memnuniyeti, rekabet üstünlüğü ve kar gibi varmak istedikleri amaçlara ulaşabileceklerdir.

#### KAYNAKÇA

- Adıgüzel, Z., Karadağ, M. & Ünsal, Y. (2011). Fen ve Teknoloji Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2(4), 49-74.
- Ağırbaş, İ., Çelik, Y. & Büyükkayıkçı, H. (2005). Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 327-350.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(4), 1-25.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. 4. Baskı, İstanbul: Avcı Ofset.
- Atabay, E. S. (2012). *İş-Aile Çatışması İle İş Tatmini İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Başaran, İ. E. (2000). *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü*. 3.Baskı, Ankara: Feryal Matbaası.
- Baştemur, Y. (2006). *İş Tatmini İle Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baylor, K. M. (2010). *The Influence of Intrinsic and Extrinsic Job Satisfaction Factors and Affective Commitment on the Intention to Quit for Occupations Characterized by High Voluntary Attrition*. Doktora Tezi, Florida: Nova Southeastern University.
- Berberoğlu, M. & Sağlam, B. (2010). Meslek Yüksekokulu Akademik Personellerinin Tükenmişliği Ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 1(2), 102-118.
- Brady, B. R., Vodanovich, S. J. & Rotunda, R. (2008). The Impact of Workaholism on Work-Family Conflict, Job Satisfaction, and Perception of Leisure Activities. *The Psychologist-Manager Journal* 11, 241.
- Budak, A. (2006). *Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal ve NatoPol Tesisleri'nde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.



- Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications and Programming*. 2nd Edition, New York: Routledge Taylor and Francis Group.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M. & Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*. 56(2), 249-276.
- Curry, C. J. (2007). *Predicting The Effects of Extrinsic and Intrinsic Job Factors on Overall Job Satisfaction for Generation X and Baby Boomers in A Regional Healthcare Organization*. Doktora Tezi, Atlanta: Georgia State University.
- Çağatay, A. (2012). *İş-Aile Çatışmasının Çalışanların İş Performanslarına Etkisinin Belirlenmesi: Ankara'daki Özel Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Çakır, M. (2011). *Turizm Sektöründe İş-Aile Çatışması: Ankara'daki 4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Çarıkcı, İ. H., Çiftçi, M. & Derya, S. (2010). İş-Aile Yaşam Çatışması: Türkiye'deki Kadın Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 2(2), 53-65.
- Çetin, F., Basım, N. & Karataş, M. (2011). Çalışanların Problem Çözme Becerilerinde Örgütsel Adalet Algısı Ve İş Tatmininin Rolü. *Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 71-85.
- Demirtaş, M. D. (2014). *Banka Müdürlerinin Etik Davranışlarının Çalışanların İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığına Etkileri: İzmir İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Gediz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Efeoğlu, İ. E. & Özgen, H. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Ehtiyar, R. (1995). *Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Verimliliğin Bir Göstergesi Olan İşgören Devir Hızı ile Olan İlişkinin Değerlendirilmesine Yönelik Antalya Yöresindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Araştırmalı Bir Uygulama*”, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Frone, M. R., Russell, M. & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Judge, T. A. & Klinger, R. (2008). Job Satisfaction: Subjective Well-Being at Work. *The Science of Subjective Well-Being*. Ed.: M. Eid, ve R. Larsen, New York: Guilford Publications, 393-413.
- Görgülür, A. A. (2013). *Örgütsel Adalet Ve İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.



- Kafetsios, K. (2007). Work-Family Conflict and Its Relationship With Job Satisfaction and Psychological Distress: The Role of Affect at Work and Gender Hellenic. *Journal of Psychology*, 4, 15-35.
- Karaca, S. (2001). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaya, F. Ş., Yıldız, B. & Yıldız, H. (2013). Herzberg'in Çift Faktör Kuramı Açısından İlköğretim I. Kademe Öğretmenlerinin Motivasyon Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Akademik Bakış Dergisi*, 39, 1-18.
- Kılıç, R. & Sakallı, S. Ö. (2013). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 208-237.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. Third Edition, New York: The Guilford Press.
- Kurt, T. (2005). Herzberg'in Çift Faktörlü Güdüleme Kuramının Öğretmenlerin Motivasyonu Açısından Çözümlemesi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1), 285-299.
- Küçük, F. (2007). Çalışanlarının İşe Güdülenmesinde Herzberg'in Motivasyon-Hijyen Faktörlerinin Önemi: Belediye Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 44(511), 75-94.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. Twelve Edition, New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Meydan, C. H. & Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi: AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*, Third Edition, New York: McGraw-Hill Book Company.
- Öcal, Ö. (2008). *İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Önderoğlu, S. (2010). *Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması Ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Örücü, E., Yumuşak, S. & Bozkır, Y. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 39-51.
- Özdevecioğlu, M. & Doruk, N. Ç. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 33, 69-99.



- Randolph, D. S. (2005). Predicting the Effect of Extrinsic and Intrinsic Job Satisfaction Factors on Recruitment and Retention of Rehabilitation Professionals. *Journal Of Healthcare Management*, 50(1), 49-60.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Second Edition, New York: John Wiley.
- Somoncuoğlu, A. B. (2013). *Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Yayınevi.
- Taş, Y. (2011). İş Tatmini ve Bilgi Paylaşımı Düzeyinin Duygusal Bağlılığa Etkisi: Kocaeli Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(21), 117-131.
- Tavşancıl, E. (2010). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analiz*. 4.Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tsourela, M., Mouza, Anna-Maria & Paschaloudis, D. (2008). Extrinsic Job Satisfaction of Employees, Regarding their Intention to Leave Work Position. A Survey in Small and Medium Enterprises. *Technological Educational Institute of Serries*, 249-261.
- 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*, 14(1), 209-232.
- Turunç, Ö. ve Erkuş, A. (2010). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İş Stresinin Aracılık Rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(19), 415-440.
- Uzun, Y. (2013). *Tek Gelirli ve Çift Gelirli Ailelerde Yaşanan İş Aile Çatışmasının İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetiyle Olan İlişkisi: Zonguldak İlindeki Dershaneler Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Üngören, E., Cengiz, F. & Algür, S. (2009). İş Tatmini ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(27), 36-56.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Yüksel, İ. (2005). İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları İle İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 301-314.
- Zincirkıran, M. (2013). *İşkoliklik ile İş-Aile Çatışması İlişkisinin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi: Sağlık İşletmelerinde Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.