

## İş-Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler<sup>1</sup>

**Yrd. Doç. Dr. Sabahattin TEKİNGÜNDÜZ**

Mersin Üniversitesi  
Sağlık Yüksekokulu  
Sağlık Yönetimi Bölümü  
stekingunduz@gmail.com

**Yrd. Doç. Dr. Aysu KURTULDU**

Trakya Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Fakültesi  
Sağlık Yönetimi Bölümü  
aysu83@gmail.com

**Uzm. Sibel ÖKSÜZ**

Sağlık Bakanlığı  
asibeloksuz@yahoo.com

### Özet

Çalışmanın amacı, iş-aile yaşam çatışması, iş stresi ve iş tatmin değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemektir. Kesitsel bir saha araştırması olan bu çalışmada ölçüm tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Katılımcılar Ankara'da bulunan bir eğitim ve araştırma hastanesinde (dal hastanesi) görev yapan 201 (106 kadın, 95 erkek) kişiden oluşmaktadır. Araştırmada, kişisel bilgi formu, iş-aile yaşam çatışması ölçeği (iş-aile çatışması boyutu ve aile-iş çatışması boyutu), iş stres ölçeği ve iş tatmin ölçeği kullanılmıştır. Kişisel özelliklerin frekans ve yüzde dağılımları alınırken; iş-aile yaşam çatışması, iş stresi ve iş tatmin değişkenleri arasındaki ilişkiye korelasyon analizi ile bakılmıştır. İş-aile yaşam çatışması ve iş stresinin, iş tatmini üzerine etkisi ile iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmininin, iş stresi üzerine etkisine de çoklu doğrusal regresyon analizi ile bakılmıştır. Çalışmada, iş tatminini aile-iş çatışmasının pozitif yönde, iş stresinin ise negatif yönde etkilediği; iş stresini ise iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının pozitif yönde, iş tatmininin ise negatif yönde etkilediği belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hastane çalışanları, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş tatmini, iş stresi, sağlık hizmetleri.

### The Relationship Between Work Family Life Conflict, Job Satisfaction and Job Stres

#### Abstract

The aim of this study is to examine the relationship between work-family conflict, job stress and job satisfaction variables. In this cross-sectional study, survey method was used for measurement technique. A survey was conducted among 201 person (106 female, 95 male) who worked in education and training hospital (branch hospital) in Ankara. In this study, personal information form, work-family conflict scale (work-family conflict dimension and family-work conflict dimension), job stress scale and job satisfaction scale were used. Frequency and percent distribution were used for personal variables; in addition the relationship between work-family

---

<sup>1</sup> Bu çalışma 23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

conflict, job stress and job satisfaction was determined by correlation analyze. The effects of work-family conflict and job stress on job satisfaction and the effects of work-family conflict and job satisfaction on job stress were examined by multiple linear regression analyze. In this study we found that job satisfaction effects family-work conflict positively but effects job stress negatively; on the other hand job stress effects work-family conflict and family-work conflict positively but effects job satisfaction negatively.

**Key Words:** Hospital workers, work-family conflict, family-work conflict, job satisfaction, job stress, health services.

**JEL ClassificationCodes:** M120, D23, J53

## **GİRİŞ**

Sağlık kurumları 24 saat kesintisiz hizmetin sunulduğu, aynı anda birçok farklı meslek mensubunu bünyesinde barındıran, Matriks organizasyon yapısına sahip karmaşık örgüt yapılarıdır. Bu örgüt yapısında hastalar ile çalışanların hizmet karşılaşmaları hem çalışanların hem de hastaların örgütsel tutum ve davranışlarına tesir etmektedir. Bu karşılaşma anları ve kurumdan kaynaklı etmenler çalışanların iş tatmini, iş stresi, bağlılık, liderlik, güven gibi örgütsel davranış konularını etkilerken, hastaların da hizmet kalite algılarını ve memnuniyetlerini etkileyebilmektedir. Yoğun ve kesintisiz çalışma temposunun yanında, farklı çalışma sistemlerinin olduğu bu örgütlerde kimi zaman iş ortamında yaşanan durumlar aile hayatına yansırken; kimi zamanda aile ortamındaki ilişkiler iş hayatına yansiyabilmektedir. Her iki durumun ortaya çıkması çalışanın psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Buna rağmen çalışanlar işleri ile aileleri arasındaki dengeyi sağlamaya çalışmaktadırlar.

Yapılan bu çalışmanın amaçlarından biri, iş-aile yaşam çatışması, iş stresi ve iş tatmin değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemektir. Çalışmanın diğer amaçları ise iş-aile yaşam çatışması ve iş stresinin, iş tatmini üzerine etkisini; iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmininin, iş stresi üzerine etkisini incelemektir. Araştırma Ankara'da bulunan bir eğitim ve araştırma hastanesinde (dal hastanesi) çalışmaya gönüllü olarak katılan 201 kişi (%49) ile gerçekleştirilmiştir. Kesitsel araştırma tipinde, 2013 yılı temmuz ayında yapılan çalışmada, ölçüm tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. İş-aile yaşam çatışması, iş tatmini ve iş stresinin hem çalışanı hem de örgütsel sonuçları (bağlılık, güven, performans, verimlilik vb.) etkilemesi karmaşık örgüt yapıları içerisinde yer alan hastane örgütleri için oldukça önemli konulardır. Çalışma sonunda elde edilen bulguların bu yönüyle alandaki literatüre katkı sağlayacağı, bunun yanında hastane yönetiminin hem insan kaynakları hem de örgütsel bazda politikalar geliştirmesine katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

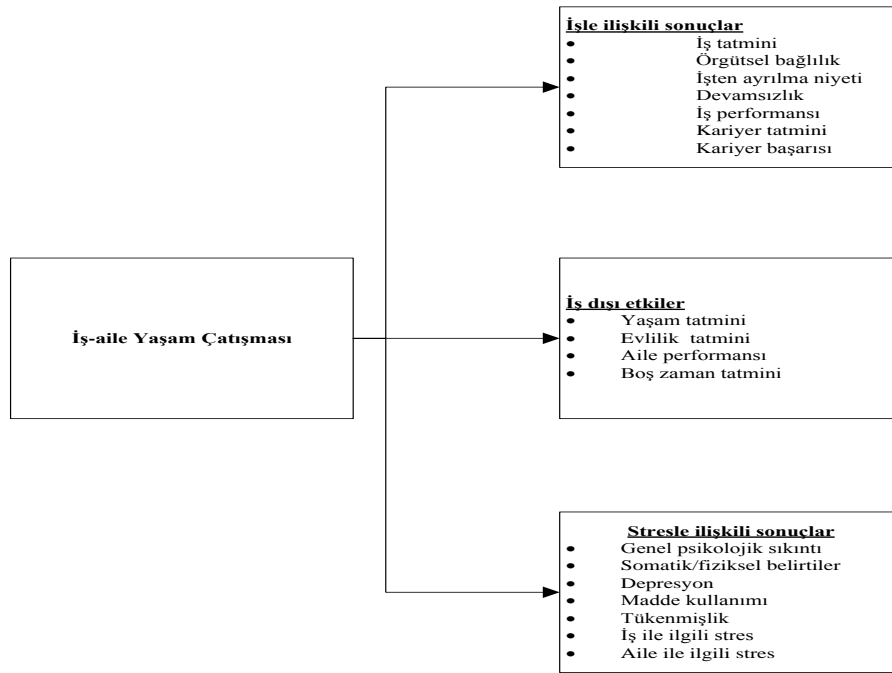
## **1. Kavramsal Çerçeve**

### **1.1. İş-Aile Yaşam çatışması**

İş ve aile ile ilgili roller bireylerin üstlendikleri en önemli rollerdir. İş ve aile yaşamında üstlenilen rollerin gerektirdiği sorumluluklar nerdeyse kişinin tüm yaşamını kontrol eder. Sorumlulukların aynı zamanda yerine getirilmesi gerektiği zaman kişi hayatının belki de en önemli çelişkisini iş rolü ve ailerolü arasında yaşamaktadır (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007: 5-6). Bu nedenle çalışanlar, işten kaynaklı talepler ile iş dışı yaşamdaki talepleri dengelemek durumundadırlar (Wayne ve diğ., 2004: 109).

Yetişkinlerin yaşamında iş ve aile iki önemli odak noktasını oluşturmaktadır. Bu iki kavramın rol beklentileri her zaman uyumlu olmamakla beraber, çatışmanın oluşmasına da yol açabilmektedir (Netenmeyer ve diğ., 1996: 400). İş-aile yaşam çatışması, iş veya ailedeki rolün, diğer rollerin etkisi sebebiyle daha zor hale geldiği bir roller arası çatışma durumudur. Bu çatışma, iş ve ailedeki rollerin oluşmasında zamanla alakalı faktörler ve bir rolün yarattığı tatmin veya baskının diğer rol üzerindeki psikolojik etkisi olmak üzere iki yönden karşımıza çıkmaktadır (Voydanoff, 1988: 749). Kronik bir stres faktörü olarak tanımlanan ve çatışmanın olduğu yer ve zamana bağlı olarak çoklu sosyal durumlardan etkilenen (Young, 2015: 311) İş-aile yaşam çatışması, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması olarak iki boyuttan oluşmaktadır. İş-aile çatışması birçok bireyin deneyimlediği bir stres kaynağıdır. Bu kavram 'aile ve işteki rollerin baskısıyla ortaya çıkan bir rol çatışması' şeklinde tanımlanmaktadır (Carlson ve diğ., 2000: 249). Renshaw (1976'dan aktaran Bruck ve diğ., 2002: 337), iş-aile çatışmasını aile içinde meydana gelen stres ile işyerinde meydana gelen stres arasındaki etkileşimin sonucunda ortaya çıktığını vurgulamaktadır. Aile-iş çatışması ise, aile ve iş yaşamındaki sorumluluklar birbiriyle uyumlu olmadığında ortaya çıkan bir rol çatışmasıdır (Boles ve diğ., 2001: 376). İş ve aile hayatındaki sorumluluklar ayrı ayrı öneme sahip olmakla beraber (Boles ve diğ., 1997: 18) birbirinden etkilenen önemli değişkenlerdir.

İş gücünün doğasındaki değişiklikler, birden fazla alanda kariyer yapma isteği, boşanma gibi durumlar, iş ve aile sorumlulukları arasında meydana gelen çatışma potansiyelini arttırmaktadır ve iş-aile yaşam çatışmasını önemli bir çalışma alanı haline getirmektedir (Boles ve diğ., 1997: 19). İş-aile, aile-iş çatışmasının potansiyel sonuçları incelendiğinde; düşük iş tatmini ve düşük örgütsel bağlılık yanında yönetsel açıdan işgücü devrinin artması, işgören devrinin sebep olduğu finansal maliyetler, iş kazası oranlarındaki artış, kalitenin azalması gibi pek çok durum karşımıza çıkmaktadır (Nohe ve Sonntag, 2014). Şekil 1'de Allen ve diğerleri tarafından (2000: 279-280) 1977 ile 2000 yılları arasında PsycLIT ve OVID adlı veri tabanlarından yararlanarak, 6 akademik dergiden seçilen 67 makale üzerinde yapılan çalışmada, iş-aile yaşam çatışmasının işle ilgili, iş dışında ve stresle ilgili sonuçları gösterilmektedir.



**Şekil 1. İş-aile Yaşam Çatışmasının Sonuçları (Allen ve diğ., 2000: 280).**

## **İş Tatmini**

Günümüzde çalışanlar Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde yer alan Fizyolojik İhtiyaçlar ve Güvenlik İhtiyacından daha fazlasına gereksinim duymaktadırlar. Maaş ve güvenlik ihtiyacı artık tek başına motivasyon faktörü olmaktan çıkmış (Hosseinabadi ve diğ., 2013: 264) ve çalışanın iş tatminini: yükselme, yöneticiler, ek imkânlar, olası ödüller çalışma koşulları, iş arkadaşları, işin yapısı, iletişim gibi boyutların etkilediği ortaya konmuştur (Spector, 1997).

Hastalara kaliteli sağlık hizmeti sunulması ve çalışmaya devam etmeyi etkilemesi bakımından hem kurum hem de sağlık çalışanı açısından oldukça önemli bir konu (Acker, 2004: 65-66) olan İş Tatmini 'bir kişinin işi veya iş durumu hakkında pozitif veya negatif değerlendirme hükmü' veya 'çalışanların işyerinde ihtiyaç ve isteklerinin karşılanma derecesi' şeklinde tanımlanabilmektedir. Bireylerin işlerini sevmeye veya işlerinde keyif alma boyutlarıyla ilişkili olan iş tatmini hem durumsal hem de ruhsal faktörlerden etkilenmektedir (Keller ve diğ., 2013: 88-89; Yang ve diğ., 2014: 187). İşyerinde yaşanan gerginliğin işten tatmin sağlayamamanın hem nedeni hem sonucu olabileceği öne sürülmekte ve iş tatminsizliğinin nedeni de sonucu da olsa gerginliğin baş ve mide ağrısı, sindirim sorunları, kusma gibi psikosomatik rahatsızlıklara yol açtığı; işlerinden tatmin sağlayamayan bireylerde sigara, alkol, uyuşturucular gibi bağımlılık yapan madde kullanımına neden olduğu belirtilmektedir (Sun, 2002: 3). Literatürde iş tatmininin yaşam tatmini, stres, sağlık, iş kazası, performans, verimlilik, karlılık, devamsızlık ve devir hızı gibi sonuçlara neden olduğu

belirtilmektedir (Koh ve Boo, 2004: 686; Bouwkamp, 2008: 36). Bunun yanında, hastanelerde hekim ve diğer personelin iş tatmini ile hastaların algıladığı bakım kalitesi arasında pozitif güçlü ilişkiler olduğu da belirtilmektedir (Atkins ve diğ., 1996: 14).

## **1.2. İş Stresi**

Son dönemlerde küreselleşme ve yoğun rekabet örgütü etkilediği kadar, örgütteki çalışma ilişkilerini ve çalışma şeklini de ciddi biçimde etkilemektedir. Yapılan çalışmalarda da (Chauvin ve diğ., 2014: 299-300) örgüt içindeki yapısal değişikliklerin; rol çatışması, artan iş talepleri (uzun çalışma süreleri, artan iş yükü ve baskı), işteki kontrolün azalması, yöneticilerin sunduğu sosyal destek olanaklarındaki değişimler gibi işle ilgili bir dizi stresin ortaya çıkmasına neden olduğu ileri sürülmektedir. Modern toplumun hastalığı olarak ifade edilen stres (Güçlü, 2001: 92), belirsiz ya da çalışanın kontrolü dışındaki deneyimlerinden kaynaklanan, istenmeyen ya da hoş olmayan duygusal ve fizyolojik durum olarak tanımlanmaktadır (Judge ve Colquitt, 2004: 396). Çalışanlar, kurumsal yapı ve ülke ekonomisi açısından getirdiği yük nedeniyle araştırmacılar iş stresi üzerine daha fazla eğilme gereği hissetmişlerdir. Birleşik Krallıkta, Hasta ve Güvenlik Yönetimi (2004), yaklaşık yarım milyon kişinin iş ile ilgili stres yaşadığını; beş milyon kadar kişinin işten kaynaklı çok veya aşırı stres yaşadıklarını ve her yıl stresin topluma maliyetinin yaklaşık 3.7 Milyar Sterlin olduğunu belirtmiştir (Johnson ve diğ., 2005: 179). Bireylerin davranışlarını negatif veya pozitif olarak etkileyen iş stresinin çıktıları uzun dönemli ve kısa dönemli etkileri içeren modellerden meydana gelmektedir (Desa ve diğ., 2014: 355; Gaither ve diğ., 2008: 232). İş stresi modelleri, hem kişisel hem örgütsel kaynaklı olmanın yanı sıra ekstra-rollerden kaynaklı psikolojik ve fizyolojik çıktıları içermektedir (Gaither ve diğ., 2008: 233). Bireylerin alışkanlıkları ve deneyimleri arasında direkt ilişkili olması sebebiyle iş stresi, örgütsel bağlılık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve verimlilik gibi değişkenleri etkileyen önemli faktörlerden biridir (Firth ve diğ., 2004; Chang ve diğ., 2009; Yin-Fah ve diğ., 2010; Desa ve diğ., 2014). Slatten (2008:378-379), iş stresine neden olan rol çatışması, rol yükü ve iş –aile çatışmasının çalışanın algılanan hizmet kalitesi üzerine duygusal tatmin aracılığı ile dolaylı etkisi olduğunu saptamıştır.

## **2. Yöntem**

### **2.1. Araştırma Grubu**

Kesitsel araştırma tipinde, 2013 yılı temmuz ayında yapılan çalışmada, ölçüm tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma grubunu, Ankara’da bulunan bir eğitim ve araştırma hastanesinde (dal hastanesi) çalışan 410 kişiden araştırmaya gönüllü olarak katılan 201 kişi (%49) oluşturmaktadır.

### **2.2. Veri toplama araçları**

Çalışmada, Kişisel Bilgi Formu, iş stresi, iş tatmini, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasını içeren iş-aile yaşam çatışması ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada

kullanılan ölçekler, Türkçeye uyarlaması yapılan, geçerliliği ve güvenilirliği test edilen uluslararası nitelikteki ölçeklerdir.

İş-aile yaşam çatışması ölçeği: Netenmeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen ölçek; iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması olarak iki alt boyuttan oluşmaktadır. Her bir alt boyut 5 ifadeden oluşmakta ve ilgili boyuttaki çatışma düzeyini göstermektedir. Türkiye’de de farklı araştırmacılar tarafından kullanılan ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı İş-aile çatışması için 0,93; aile-iş çatışması için 0,88 olarak elde edilmiştir.

İş stresi ölçeği: House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen 7 maddeden oluşan iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, çalışanın iş yerinde yaşadığı stresle ilişkili olan psikolojik ve psikosomatik semptomlarını ölçmektedir. Ölçek, çalışanın iş yerinde yaşadığı stresin ne derecede zihnini meşgul ettiğini ve kendisini geceleri uykusuz bıraktığını belirlemeye yönelik olarak düzenlenmiştir (Efeoğlu, 2006). İş stresi için Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,82 olarak elde edilmiştir.

İş tatmini ölçeği: Çalışanların genel iş tatminin ölçmek üzere Hackman ve Oldham’ın İş Özellikleri Anketi’nden uyarlanan beş maddeli ölçek kullanılmıştır. Ölçek Türkçe’ye Şeşen ve Basım (2010) tarafından uyarlanmıştır. İş tatmini için Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,82 olarak elde edilmiştir.

### **2.3. Veri Analizi**

Araştırma sonucu elde edilen veriler araştırma amaçları kapsamında bilgisayar ortamına aktarılarak analiz edilmiştir. Kişisel özelliklerin frekans ve yüzde dağılımları alınırken; iş-aile yaşam çatışması, iş stres ve iş tatmin değişkenlerinin ortalama ve standart sapmaları de değerlendirilmiştir. Çalışmada, iş-aile yaşam çatışması, iş stres ve iş tatmin değişkenleri arasındaki ilişkiye pearson korelasyon analizi ile bakılmıştır. Bunun yanında, iş-aile yaşam çatışması (iş-aile çatışması boyutu ve aile-iş çatışması boyutu) ve iş stresinin, iş tatmini üzerine etkisi ile iş-aile yaşam çatışması (iş-aile çatışması boyutu ve aile-iş çatışması boyutu) ve iş tatmininin, iş stresi üzerine etkisine de çoklu doğrusal regresyon analizi ile bakılmıştır. Çalışmada, değişkenler arasındaki çoklu şişme, varyans şişmesi (VIF) ve tolerans değerleri incelenmiştir. Sonuçlar her iki regresyon modelinde, değerlerin uygun düzeyde olduğunu göstermiştir (Durbin Watson katsayısı <2,5; VIF değerleri<10; tolerans değerleri >0,2).

### **2.4. Bulgular**

Yapılan çalışmada katılımcıların %53’ünün bayan, %77’sinin evli, %41’inin önlisans ve lisan mezunu olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, çalışmaya katılanların yaş ortalaması 37,3 iken, kurumda ortalama çalışma süresi 7 yıl çıkmıştır.

**Tablo 1. Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar**

	Ort.	St. Sapma	$\alpha^*$	1	2	3	4
1. İş-aile Çatışması	2,64	1,26	0,93	1			
2. Aile-iş Çatışması	2,33	1,17	0,88	,472**	1		
3. İş Tatmini	2,75	1,05	0,82	,049	,242**	1	
4. İş Stresi	2,91	1,10	0,82	,642**	,462**	-,091	1

\* Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı  
 \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Çalışmada, İş-aile Çatışması ile Aile-iş Çatışması ve İş Stresi arasında pozitif ilişki gözlenirken ( $p < 0.01$ ); Aile-iş Çatışması ile iş tatmini ve iş stresi arasında pozitif ilişki gözlenmiştir. Çalışmada, iş tatmini ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir (Tablo 1).

**Tablo 2. İş Tatmin Belirleyicileri**

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p	Tolerance	VIF
	Beta ( $\beta$ )	Std. Hata	Beta ( $\beta$ )				
Sabit	2,718	,209		13,015	,000		
İş-aile Çatışması	,093	,075	,112	1,241	,216	,549	1,823
Aile-iş Çatışması	,313	,070	,347	4,465	,0001*	,734	1,362
İş Stresi	-,324	,086	-,338	-3,781	,0001*	,555	1,803

**Regresyon Modeli Özeti:**  
 R= ,356,  
 R<sup>2</sup>= ,127  
 F=9,526,  
 p= <0,0001,  
 Durbin-Watson= 2,055  
 \*anlamlı etki

İş tatminini yordayan değişkenleri belirlemek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonuçlarına göre, İş-aile Çatışması, Aile-iş Çatışması ve İş Stresi toplam varyansın % 13'ünü açıklamaktadır. Modele alınan Aile-iş Çatışması (pozitif yönde) ve İş Stres (negatif yönde) değişkenlerinin modele katkısı (iş tatminine etkisi) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Standardize edilmiş beta katsayıları incelendiğinde modele en anlamlı katkıyı pozitif yönlü Aile-iş Çatışmasının yaptığı belirlenmiştir (Tablo 2).

**Tablo 3. İş Stres Belirleyicileri**

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p	Tolerance	VIF
	Beta ( $\beta$ )	Std. Hata	Beta ( $\beta$ )				
Sabit	1,695	,194		8,744	,000		
İş-aile Çatışması	,463	,051	,531	9,122	,0001*	,774	1,292
Aile-iş Çatışması	,245	,056	,260	4,346	,0001*	,731	1,368
İş Tatmin	-,209	,055	-,200	-3,781	,0001*	,937	1,068
<b>Regresyon</b>			<b>Modeli</b>			<b>Özeti:</b>	
R=						,695,	
R <sup>2</sup> =						,483	
F=61,312,							
p=						<0,0001,	
Durbin-Watson= 1,696							
*anlamli etki							

İş stresini yordayan değişkenleri belirlemek amacıyla yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, İş Stresindeki toplam varyansın % 48'ini İş-aile Çatışması, Aile-iş Çatışması ve İş tatmini açıklamaktadır. Modele alınan tüm değişkenlerin modele katkısı (iş stresine etkisi) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Standardize edilmiş beta katsayıları incelendiğinde, Modele en büyük katkıyı iş aile çatışması (pozitif yönlü) yaparken, iş tatminin modele negatif yönlü bir etkisi olduğu gözlenmiştir (Tablo 3).

## SONUÇ

Hızla artan rekabet koşullarında örgütler varlıklarını sürdürebilmek ve rekabet üstünlüğü sağlayabilmek için insan kaynağına giderek daha fazla önem vermeye başlamışlardır. İnsan kaynağına yapılan yatırımların önceleri bir maliyet unsuru olarak değerlendirildiği bir dönemden insan kaynağının merkeze alındığı bir döneme geçilmeye başlanmıştır. Akademisyenler, örgütün üretkenliğine ve verimliliğine doğrudan etkisi olan insan kaynağı üzerine daha fazla eğilmeye ve alanda daha fazla çalışmaya yapmaya başlamışlardır. Çalışmalar sadece iş ortamı ile sınırlı olmayıp çalışanın aile ortamını da kapsayan bir evreye geçmiştir. Mesleki bilgi, tecrübe ve yeterliliği yüksek olan bireylerin tercih edildiği çalışma hayatında, çalışanlar daha iyi yerlere gelebilmek için büyük çaba sarf etmektedir. Çalışanların işlerine daha fazla önem vermesi ve işlerini öncelik haline getirmesi rollerin dengede olmasını engelleyerek çoğu zaman aile yaşantılarını ihmal etmelerine neden olmakta ve çatışmaların çıkmasına zemin



hazırlayabilmektedir. Roller arası bu çatışma zamanla kişinin işine sirayet ederek işten aldığı doyumunu düşürebilmekte ve stres yaşamasına yol açabilmektedir.

Çalışmanın amaçlarından biri, iş-aile yaşam çatışması, iş stresi ve iş tatmin değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemektir. Çalışmanın diğer amaçları ise iş-aile yaşam çatışması ve iş stresinin, iş tatmini üzerine etkisini; iş-aile yaşam çatışması ve iş tatmininin, iş stresi üzerine etkisini incelemektir.

Yapılan analizde, iş-aile çatışması ile hem aile-iş çatışması hem de iş stresi arasında pozitif anlamlı ilişki gözlenirken; aile-iş çatışması ile iş tatmini ve iş stresi arasında pozitif anlamlı ilişki gözlenmiştir. İş tatmini ile iş stresi arasında ise negatif yönlü ancak anlamlı olmayan bir ilişki saptanmıştır.

Yapılan bu çalışmada, iş tatminini aile-iş çatışması pozitif yönde, iş stresi ise negatif yönde etkilemektedir. Literatürde gözleendiği kadarıyla iş-aile yaşam çatışması ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki beklenmektedir. Ancak, telafi kuramına göre, çalışanlar hayatlarını daha anlamlı ve tatmin edici bir şekilde yaşamak için hem iş hem de aile yaşamlarında eksik olan şeyleri telafi etmek için diğer yaşam alanlarından daha fazla doyum sağlama çabası içerisine girebilirler. (Efeoğlu, 2006:111). Hastane çalışanlarının çalışma koşullarından kaynaklı sebeplerden aile yaşamlarına yeterince zaman ayıramamaları nedeniyle aile yaşamlarında yaşadıkları tatminsizliği telafi etmek için iş yaşamından sağladıkları tatmini artırma eğilimine girdikleri söylenebilir. Çalışmamızın bu bulgusu Efeoğlu'nun (2006:111) çalışması ile de desteklenmektedir. Yapılan bazı çalışmalarda da hem iş-aile çatışmasının hem de aile-iş çatışmasının iş tatmini ile negatif ilişkisi ortaya konmuştur (Netenmeyer ve diğerleri, 1996: 401). Bachrach ve diğerlerinin (1991) hemşireler ve mühendislerden oluşan iki grup ile yaptıkları çalışmada, iş-aile arasındaki rol çatışmasının iş tatmini ve tükenmişlik üzerine doğrudan etkisi olduğu belirlenmiştir. Mauno ve diğerleri (2015) sağlık sektöründe gece ve gündüz vardiyasında çalışan hemşirelerle yaptıkları çalışmada, iş tatmini ve iş-aile çatışması arasında ilişki olduğu belirlenmiştir. Yazarlar, gündüz vardiyasında çalışan hemşirelerin iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğunu, iş-aile rolleri arasında çatışma olmadığını saptamışlardır. Bunun nedenini ise gündüz çalışmaları ile aile ve iş arasındaki dengenin daha kolay sağlanmasına bağlamışlardır.

Zhao ve diğerlerinin (2012) çalışmasında; çalışanların aile içindeki rollerinin işlerindeki rollerine olumsuz etki etmesinin iş tatmin düzeyinin düşürdüğü ifade edilmiştir. Ayrıca ailenin diğer fertlerinin, işyerindeki yöneticilerin ve çalışanların bireye olan müdahalelerinin iş tatminini düşürdüğü ileri sürülmektedir. Bu sebeple "aile dostu çalışma ortamları" oluşturularak iş-aile çatışmasının negatif etkilerinin ortadan kaldırılması önerilmektedir. Valcour ve diğerlerinin (2007) çalışmasında; çalışma saatleri arttıkça iş ve aile dengesinin sağlanamadığı, bunun sonucunda iş tatminlerinin azaldığı ve iş-aile çatışma düzeylerinin arttığı sonucu elde edilmiştir. Ferguson ve diğerlerinin (2012) çalışmasında, iş-aile arasındaki dengenin, tatmin üzerinde önemli rol oynadığı belirlenmiştir. Bedeian ve diğerlerinin (1988),

çalışmasında, işle ilgili rol stresinin doğrudan hem iş tatmini ile hem de iş-aile çatışması ile ilişkisi olduğu (hem kadın hem de erkekte) belirlenmiştir. Çalışmada, ayrıca iş-aile çatışmasının, hem işle ilgili rol stresi ile evlilik tatmini arasında hem de işle ilgili rol stresi ile yaşam tatmini arasında aracılık yaptığı; iş tatmininin de işle ilgili rol stresi ile yaşam tatmini arasında aracılık yaptığı belirlenmiştir. Arslan'ın (2012: 110) çalışmasında, sadece iş-aile çatışması boyutunun, iş tatmini üzerinde etkisi belirlenmiştir. Yapraklı ve Yılmaz'ın (2007: 178) çalışmasında, iş-aile çatışmasının iş tatmini üzerine etkisi olduğu, rol çatışması ve rol belirsizliğinin ise iş tatmini üzerinde bir etkisinin olmadığı saptanmıştır.

Yapılan bu çalışmada, hem iş-aile çatışmasının hem de aile-iş çatışmasının iş stresini pozitif yönde, iş tatmininin ise negatif yönde etkilediği saptanmıştır. Çalışmamızda katılımcıları dörtte üçü evli ve %53'ü kadınlardan oluşmaktadır. Aile içinde sosyal desteğin yetersiz olması, çocukların sorumlulukları gibi diğer unsurlarda iş-aile çatışması yaşanmasına neden olabilmektedir. Yaşanan iş-aile çatışması ve yukarıda sayılan nedenlerden kaynaklı olarak iş tatmininin düşmesine, stres düzeyinin yükselmesine yol açabilmektedir. Literatürde de, iş-aile çatışmasından eşlerden kadınların erkeklere göre daha fazla etkilendiği görülmüştür. Bunun nedeni olarak da kadın işgörenlerin üstlendiği birden fazla rol ve aile sorumlulukları gösterilmektedir (Küçükusta, 2007: 245). Ayrıca, çalışmada, iş-aile çatışması ile iş stresi arasındaki ilişki aile-iş çatışması ile iş stresi arasındaki ilişkiden daha güçlü bulunmuştur. Literatürde de benzer bir beklentinin olduğu görülmektedir (Efeoğlu, 2006: 46).

Turizm sektöründe yapılan bir çalışmada (Gamor ve diğerleri, 2013); esnek çalışma şeklinin, aile dostu çalışma alanlarına sahip otel çalışanlarının iş-aile çatışmalarını azalttığı ve stresi düşürdüğü belirtilmiştir. Stoeva ve diğerlerinin (2002) Hong Kong'da çeşitli devlet kurumlarında görev yapan 148 üst düzey memurla yaptığı çalışmada, iş stresi ve iş-aile çatışmasının pozitif ilişkili olduğu vurgulanmıştır. Swimberge ve diğerlerinin (2014) çalışmasında, iş-aile çatışmasının satış elemanlarının örgütsel ve kişilerarası ilişkilerini doğrudan etkilediği belirlenmiştir. İş-aile çatışması ile iş stresi arasında pozitif ilişki gözlenirken, evde yaşanan bir sıkıntının iş yerini de etkilediği ve aile-iş çatışmasının ve iş stresi düzeyinin artmasının müşterilerle olan güçlü ilişkileri etkilediği belirlenmiştir. Frone ve diğerlerinin (1997:162) çalışmasında, aile-iş çatışmasının iş stresi ve iş yükü aracılığıyla dolaylı olarak iş-aile çatışmasını etkilediği belirlenirken; iş-aile çatışmasının da ebeveyn baskısı aracılığı ile dolaylı olarak aile-iş çatışmasını etkilediği belirlenmiştir. Efeoğlu'nun (2006:121) çalışmasında, sadece iş-aile çatışmasının iş stresini etkilediği, iş-aile yaşam çatışmasının her iki boyutunun da iş tatminini etkilemediği belirlenmiştir. Çelik ve Turunç'un (2010:234) çalışmasında aile-iş çatışmasının iş stresi üzerine etki etmediği belirlenmiştir.

Literatürde gerçekleştirilen diğer bazı çalışmalarda da, iş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini, yaşam tatmini, iş stresi, işten ayrılma niyeti gibi

değişkenleri etkilediği gözlenmektedir (Thomas ve Ganster, 1995; Netenmeyer ve diğerleri, 1996; Adams ve diğerleri, 1996; Kossek ve diğerleri, 1998; Grandey ve diğerleri, 1999; Bruck ve diğerleri, 2002; Turunç ve diğerleri, 2010). Allen ve diğerlerinin yaptıkları (2000) çalışmada da iş-aile yaşam çatışmasının hem işle ilgili olan iş tatmini üzerine hem de stres üzerine etkisi gözlenmiştir.

Hastaneler 7 gün 24 saat kesintisiz hizmetin verildiği, şiddetin sık yaşandığı, farklı çalışma sistemlerini içinde barındıran, aşırı iş yükünün olduğu hizmet kurumlarıdır. Aynı zamanda diğer hizmet kurumlarına göre kadın istihdamın fazla olduğu çalışma alanlarıdır. Hastanelerin bu özelliklerinden kaynaklı olarak çalışanların iş stresi ve iş-aile yaşam çatışmasının fazla görüldüğü birimler olarak değerlendirilebilir. Yöneticiler, iş tatminini artırmak, iş stresini ve iş-aile yaşam çatışmasını en az düzeye düşürmek içinastlarına ‘açık kapı politikası’ uygulayarak çalışanların rahat edebileceği katılımcı bir çalışma ortamı sağlanmalıdır. Çalışanlar yöneticileriyle fikirlerini rahatça paylaşmalı ve çalıştıkları işletmede kendilerine değer verildiğini hissetmelidir. Sağlık kurumları gibi çok fazla çalışanın olduğu karmaşık örgütlerde sağlık çalışanlarının o kurum için değerli olduğunu bilmesi tatminin arttıracaktır ve hem iş hem aile yaşamında daha mutlu olabilecektir. Aynı zamanda çalışana yönelik sunulacak örgütsel ve sosyal desteğin iş tatminini artıracığı, iş stresi ve iş-aile yaşam çatışmasını düşüreceği düşünülmektedir. Çalışmamıza evli ve kadın çalışanların katılım oranının yüksek olduğundan hareketle “aile dostu çalışma alanı” fikri göz önüne alınarak çalışma koşulları yönünden gerekli düzenlemelerin yapılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın sınırlılıkları şu şeklide sıralanmıştır. i. maliyet ve zaman sınırlılığından dolayı araştırma Ankara’da bulunan bir eğitim ve araştırma hastanesinde (dal hastanesi) gerçekleştirilmiştir. Bu sebeple araştırma sonuçlarının genellenmesi söz konusu değildir. ii. örneklem seçilmemiş, ilgili hastanede görev yapan 410 çalışandan 201’i gönüllük ilkesi gereğince çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. Böylece çalışanların %49’una ulaşılmıştır. iii. hastane çalışanlarının iş-aile yaşam çatışması, iş tatmini ve iş stres durumlarının değerlendirilmesi, ölçekteki maddelerle ve maddelere verilen yanıtlarla sınırlı varsayılmıştır.

## KAYNAKÇA

- Acker, G.M. (2004), “The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care”, *Community Mental Health Journal*, Vol. 40, No. 1, 65-73.
- Adams, G., King, L.A., & King, D.W. (1996), “Relationships Of Job and Family Involvement, Family Social Support and Work-Family Conflict with Job and Life Satisfaction”, *Journal of Applied Pyschology*, Vol 81 (4), 411-420.

- Allen, T.D., Herst, D.E.L., Bruck, C.S.I., & Sutton, M. (2000), "Consequences Associated with Work-to-Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research", *Journal of Occupational Health Psychology*, 4: 278-308.
- Arslan, M. (2012), "İş-Aile Ve Aile-İş Çatışmalarının Kadın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisi", *Birey ve Toplum*, Cilt 2, Sayı 3, 99-113.
- Atkins, P., Marshall, B., & Javalgi, R. (1996), "Happy Employees Lead To Loyal Patients. Survey of Nurses And Patients Shows A Strong Link Between Employee Satisfaction and Patient Loyalty", *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 16, No. 4, 14-23.
- Bacharach, S., Bamberger P., & Conley S. (1991), "Work home Conflict among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work", *Journal of Organizational Behavior*, (12), 39-53.
- Bedeian, A.G., Burke, B.G., & Moffett, R.G. (1988), "Outcomes of Work-Family Conflict among Married Male and Female Professionals", *Journal of Management*, 14, 475-491.
- Boles, J., Howard, G., & Howard, D.H. (2001), "An Investigation Into The Inter Relationships of Work Family Conflict, Family Work Conflict and Work Satisfaction", *Journal of Managerial Issues*, Vol. XIII, No:3, 376-390.
- Boles, J., Johnston, M., & Hair, J. (1997), "Role Stress, Work Family Conflict and Emotional Exhaustion: Inter Relationships and Effects on Some Work-Related Consequences", *Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol. XVII, No.1, 17-28.
- Bouwkamp, J.C. (2008), *The Work Values And Job Satisfaction of Family Physicians*, PHD Thesis, Indiana University.
- Bruck, C., Allen, T., & Spector, P. (2002), "The Relation Between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-Grained Analysis", *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 336-353.
- Carlson, D., Kacmar, M., & Williams, L. (2000), "Construction and Initial Validation of a Multi Dimensional Measure of Work-Family Conflict", *Journal of Vocational Behaviour*, 56, 249-276.
- Chang, H, Shih, C., & Liang, R. (2009), "Effects of Job Rotation and Role Stress among Nurses on Job Satisfaction and Organizational Commitment", *BMC Health Service Research*, 9(8), 117-127.
- Chauvin, B., Rohmer, O., Spitzenstter, F., Raffin, D., Schimchowitsch, S., & Louvet, E. (2014), "Assessment of Job Stress Factors in a Context of Organizational Change", *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, (64), 299-306.

- Çelik, M., & Turunç, Ö. (2010), "Aile İş Çatışması, İş Stresi ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma", *KHO Savunma Bilimleri Dergisi*, 8(2), 217-245.
- Desa, A., Yusooff, F., İbrahim, N., Kadir, N., & Rahman, R. (2014), "A Study of The Relationship and Influence of Personality on Job Stress among Academic Administrators at a University", *Procedia Social and Behavioral Sciences* (114), p.355-359.
- Efeoğlu, İ.E. (2006), *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana.
- Ferguson, M., Carlson, D., Zivnuska, S., & Whitten, D. (2012), "Support at Work and Home: The Path to Satisfaction Through Balance", *Journal of Vocational Behavior*, (80), 299-307.
- Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A., & Loquet, C. (2004), "How can managers reduce employee intention to quit?", *Journal of Managerial Psychology*, 19(2): 170-187.
- Frone, M.R., Yardley, J.K., & Markel, K.S. (1997), "Developing and Testing an Integrative Model of the Work-Family Interface", *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-167.
- Gaither, C., Kahaleh, A., Doucette, W., Matt, D., Pederson, C., & Schommer, J. (2008), "A Modified Model of Pharmacists' Job Stress: The Role of Organizational, Extra-role and Individual Factors on Work Related Outcomes", *Research in Social and Administrative Pharmacy*, (4), p. 231-243.
- Gamor, E., Ammisah, E., Adutum, K., & Boakye, A. (2014), "Work Family Conflict among Hotel Employees in Selendi Tahorad: Metropolis Ghana", *Tourism Management Perspectives*, (12), 1-8.
- Grandey, A., & Cropanzano, R. (1999), "The Conservation of Resources Model Applied to Work-Family Conflict and Strain", *Journal of Vocational Behavior*, 54, 350-370.
- Güçlü, N. (2001), "Stres Yönetimi", *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- Hosseinabadi, R., Karampourian, A., & Beiranvand, S. (2013), "The Effect of Quality Circles on Satisfaction and Quality of Work Life of Staff in Emergency Medical Services", *International Emergency Nursing*, (21), 264-270.
- House, R.J., & Rizzo, J.R. (1972), "Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in A Model of Organizational Behavior", *Organizational Behavior & Human Performance*, Vol. 7, 467-505.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Millet, C., (2005), "The experience of work-related Stress across

- occupations”, *Journal Managerial Psychology*, Volume: 20, Issue: 2, pp: 178-187.
- Judge, T.A. & Colquitt, J.A. (2004), “Organizational justice and stress: the mediating role of work–family conflict”, *Journal of Applied Psychology*, 89(3),395-404.
- Keller, A., & Semmer, N. (2013), “Changes in Situational and Dispositional Factors as Predictors of Job Satisfaction”, *Journal of Vocational Behavior*, (83), 88-98.
- Koh, H.C. & Boo, E.H.Y. (2004), “Organisational Ethics and Employee Satisfaction and Commitment”, *Management Decision*, Vol. 42 No. 5, 677-693.
- Kossek, E., & Ozeki, C. (1998), “Work-family Conflict, Policies and The Job-Life Satisfaction Relationship: A review and Directions for Organizational Behavior Human Resources Research”, *Journal of Applied Psychology*, Vol 83, 139-149.
- Küçükusta, D. (2009), “Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesi Sorunları ve Çözüme Yönelik Yaklaşımlar”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 9, sayı 3, 243-268.
- Mauno, S., Ruokolainen, M., & Kinnunen, U. (2015), “Work Family Conflict and Enrichment from the Perspective of Psychosocial Resources: Comparing Finnish Healthcare Workers by Working Schedule”, *Applied Ergonomics* (48), 86-94.
- 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*, 80: 400-409.
- Nohe, C., & Sonntag, K. (2014), “Work family conflict, Social Support and Turnover Intentions: A Longitudinal Study”, *Journal of Vocational Behavior*, (85), 1-12.
- Özdevecioğlu, M., & Aktaş, A. (2007), “Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 28, 1-20.
- Slatten, T. (2008), “Antecedents and effects of emotional satisfaction on employeeperceived service quality”, *Managing Service Quality: An International Journal*, 18(4), 370 – 386.
- Spector, P.E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Stoeva, A., Chiu, R., & Grrenhows, J. (2002), “Negative Affectivity, Role Stress and Work Family Conflict”, *Journal of Vocational Behavior*, (60), 1-16.

- Sun, Ö.H. (2002), *İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi*, Ankara.
- Swimberghe, K., Jones, R., & Darnat, M. (2014), “Deviant Behavior in Retail, When Sales Associates ‘GoBad’, Examining the Relationship Between the Work Family Interface, Job Stress and Sales Person Deviance”, *Journal of Retailing and Consumer Services*, (21), 424-431.
- Şeşen, H., & Basım, H. N. (2010), “Çalışanların Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi: İş tatmininin Aracılık Rolü”, *ODTÜ Geliştirme Dergisi*, 37(8), 171-193.
- Thomas, L.T., & Ganster, D.C. (1995), “Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective”, *Journal of Applied Psychology*, 80, 6-15.
- 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.
- Valcour, M. (2007), “Work Based Resources Moderators of the Relationship Between Work hours and Satisfaction with Work Family Balance”, *Journal of Applied Psychology*, (92), 1512-1523.
- Voydanoff, P. (1988), “Work Role Characteristics, Family Structure Demands and Work-Family Conflict”, *Journal of Marriage and Family*, Vol. 50, No.3, 749-761.
- Wayne, J.H., Musisca, N. & Fleeson, W. (2004), “Considering the Role of Personality in the Work-Family Experience: Relationships of the Big Five to Work-Family Conflict and Facilitation”, *Journal of Vocational Behavior*, 64 (1), 108-230.
- Yang, J., Liu, Y., Chan, Y., & Pan, X. (2014), “The Effect of Structural Empowerment and Organizational Commitment on Chinese Nurses’ Job Satisfaction”, *Applied Nursing Research*, (27), 186-191.
- Yapraklı, Ş., & Yılmaz, M.K. (2007), “Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum’da İlaç Müessesileri Üzerinde Bir Saha Araştırması”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 21, Sayı: 1, 155-183.
- Yin-Fah, B.C., Foon, Y.S., Chee-Leong, L., & Osman, S. (2010), “An exploratory study on turnover intention among private sector employees”, *International Journal of Business and Management*, 5(8), 57-64.

- Young, M. (2015), “Work Family Conflict in Context: The impact of Structural and Perceived Neighborhood Disadvantage on Work-Family Conflict”, *Social Science Research*, 311-327.
- Zhao, X., & Namasivayam, K. (2012), “The Relationship of Chronic Regulatory Focus to Work Family Conflict and Job Satisfaction”, *International Journal of Hospitality Management*, (31), 458-467.