

ÇELİK-TURUNÇ

AİLE-İŞ ÇATIŞMASI, İŞ STRESİ VE ÖRGÜTSEL SADAKATİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ: SAVUNMA SEKTÖRÜNDE AMPİRİK BİR ÇALIŞMA

Mazlum ÇELİK¹
Ömer TURUNÇ²

ÖZET

İş performansı örgütsel başarımın önemli bir faktördür. İşletmelerde bu faktörün maksimize edilmesi önemli bir çalışma alanıdır. Bu çalışma ile savunma sektörü çalışanlarının aile-iş çatışma düzeylerinin, iş streslerinin ve örgütsel sadakat düzeylerinin iş performans düzeylerine etkileri araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların aile-iş çatışma düzeylerinin iş performansını negatif ve anlamlı olarak ve örgütsel sadakatinin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir. Yapılan analizler sonucunda, oluşturulan yapısal eşitlik modeli uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu belirlenmiş ve ortaya konulan yapısal modelin veriye uygun olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Aile- İş Çatışması, İş Stresi, Örgütsel Sadakat, İş Performansı

EFFECTS OF FAMILY- WORK CONFLICT, JOB STRESS, AND LOYALTY ON JOB PERFORMANCE: A STUDY ON DEFENCE SECTOR

ABSTRACT

One of the factors influencing organizational success is the job performance. This factor is a presentable studying area. Thus, conducted in the defence sector the current study has investigated the effects of employees' family-work conflict, job stress, and loyalty on their job performance. Results show that employee's family-work conflict effects reasonably job performance. It has also showed that their loyalty effects reasonably job performance. According to the results, it is determined that composed structural equation model's goodness of fit values are at the reasonable level and the composed structural equation model is proper for data.

Key Words: Family-Work Conflict, Job Stress, Loyalty, Job Performance

1.GİRİŞ

Rekabet şartlarının ağırlaştığı günümüzde işletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri için performans seviyelerini olabilecek en üst seviyeye

¹ Dr.P.Alb., Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Öğretim Elemanı, Ankara, mcelik@kho.edu.tr

² Dr.P.Bnb., Kara Harp Okulu Dekanlığı Sistem Yönetim Bilimleri Bölümü, Öğretim Elemanı, Ankara, oturunc@kho.edu.tr

ÇELİK-TURUNÇ

çıkarmaları gerekmektedir. Performansın yükseltilmesi konusunda tek bir değişkenin etkilerini incelemek her zaman yeterli olmamaktadır. Bu nedenle birden fazla değişkenin eş zamanlı olarak performans üzerine etkilerinin tespit edilmesi önem taşımaktadır.

İşgörenlerin iş ortamında kendilerini huzurlu hissetmeleri, iş memnuniyetlerinin yüksek olması, sınırları tahmin edilemeyen kapasitelerinin verimli bir şekilde kullanılmasında etkili olmaktadır. Huzur ve yüksek iş memnuniyetini birçok faktör etkilemektedir. Fakat son yıllarda aile bireylerinin iş gücü piyasasına daha fazla katılması, aile yapılarının değişmesi, şehirlerde yaşamının bedelinin ağırlaşması, hayattan beklentilerin artması gibi birçok sebepten dolayı aile içi rol gerekleri ile iş arasında çatışmalar yaşandığından aile iş çatışması (AİÇ) veya iş aile çatışması (İAÇ) konuları çok fazla gündeme gelmektedir. İnsanların günlük hayatlarında sorumluluklarını yerine getirebilmek için kullanabilecekleri zaman ve enerji sınırlıdır (Golden ve Jorgensen, 2002). Özellikle aile içinde önemli roller yüklenen kadınların çalışma hayatına katılmaları ile aile içi roller erkeklerle kadınlar arasında paylaşılmakta ve çok sık çatışma konusu hâline gelmektedir (Bragger vd.,2005). Her ne kadar aile içi rolleri hafifletecek şekilde kreşler, temizlik şirketleri, yemek servisleri gibi hizmet sektörüne yeni iş sahaları oluşsa da aile içi rollerin tamamının devredilmesi mümkün olamamaktadır.

Çalışma yaşamını önemli derecede etkileyen ve pek çok örgütsel davranış değişkeninin öncülü olana iş stresi, işgörenlerin performanslarında önemli bir role sahiptir. İş stresi, kişiden kaynaklanan bireysel dayanma gücünü aşan, bireye göre kendisini tehdit eden, ilişkilerin toplamıdır (Lazarus,1985). AİÇ, işgörenlerin iş ve aile ile ilgili rollerini dengeleyememesi ve aileden gelen taleplerin işin yapılmasına engel olması veya aksatması sonucu ortaya çıkmakta, dolayısıyla işten ve aileden gelen taleplerin kişinin dayanma gücünün üzerine çıkması nedeniyle stres seviyesi yükselmektedir. Stres belli bir eşik noktaya kadar verimliliği yükseltmekte, belli bir aşamadan sonra ise yıkıcı ve performans düşürücü etkileri olabilmektedir. İşten kaynaklanan yüksek seviyedeki stres nedeniyle ortaya çıkan olumsuzlukların işgörenlerin örgütlerine olan sadakat duygularını da etkileyebileceği düşünülmektedir.

Son dönemde organizasyonların verimlilik çalışmalarında önemle üzerinde durdukları kavramlardan birisi de örgütsel sadakattir. Örgütsel bağlılığın bir ileri aşaması olarak da görülen örgütsel sadakat, örgütün hedef ve değerlerine yüksek seviyede inanmışlığı, örgüt yararına çalışma konusunda gönüllü olma ve örgüt üyeliği konusunda çok yüksek bir istek

ÇELİK-TURUNÇ

şeklinde kendisini göstermektedir (Mowday vd., 1979). Örgüte yüksek seviyede aidiyet duygusu besleyen işgörenlerin performansları yükselmektedir.

Ancak, aile içi rolleri nedeniyle işlerini aksatan işgörenlerin zamanla AİÇ yaşayabilecekleri ve yaşanan bu çatışma nedeniyle iş memnuniyetinin düşmesi sonucunda işgörenlerin işletmeye gösterdikleri sadakat duygusu ve iş performanslarının olumsuz etkilenebileceği düşünülmektedir.

Aile iş çatışması, örgütsel stres ve örgütsel sadakat değişkenlerinin çalışanların iş performansı üzerindeki etkilerinin uygun bir model yardımıyla ortaya konularak iş performansını artırıcı yönde en uygun modelin geliştirilmesi, bu çalışmanın temel sorunsalını oluşturmaktadır. Önemi gün geçtikçe artan AİÇ, stres ve sadakat duygularının bir bütünlük içerisinde performans üzerine etkilerinin bir model çerçevesinde ele alınıyor olmasının araştırmayı benzer çalışmalardan farklılaştırdığı düşünülmektedir.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Aile iş Çatışması

İş-aile yaşam çatışması, bireyin aynı anda, çalışan anne-baba ve eş gibi birden fazla role sahip olduğunda ortaya çıkmaktadır (Dubrin,1997). Esas itibarıyla bir tür roller arası çatışma olan iş-aile yaşam çatışması, "iş ve aile alanlarından kaynaklanan rol taleplerinin bazı yönleriyle birbirleriyle uyumsuz olması durumu" olarak tanımlanmaktadır (Greenhaus vd., 2003). Parasuraman ve Simmers (2001)'e göre; iş-aile yaşam çatışması, "iş ve aile rollerinin eş zamanlı olarak ortaya çıkması nedeniyle yaşanan uyumsuzluk durumu" dur.

İş-aile yaşam çatışmasının birinci boyutunu oluşturan iş-aile çatışması (Work-family conflict), bireyin işi ile ilgili üstlendiği rolün, ailesi ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirmesini engellemesinden dolayı meydana gelen çatışma ya da işten aileye yönelik olan çatışma türüdür (Frone ve Cooper, 1992). İkinci boyut olarak değerlendirilen aile-iş çatışması (Family-work conflict) ise, ailenin iş ile ilgili görevlerin yerine getirilmesini engellemesinden dolayı meydana gelen çatışma veya aileden işe yönelik olan çatışma durumlarını ifade etmektedir (Voydanoff, 2005).

Aile iş çatışması (AİÇ) ile iş aile çatışması (İAÇ), çoğu zaman aynı anlamda kullanılmaktadır. Aile-iş çatışması; işin beklentileri ile ailenin

ÇELİK-TURUNÇ

beklentileri arasında ortaya çıkan özel bir rol çatışması alanıdır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Aile-iş çatışması (AİÇ) ailevi sorumlulukların işin gereklerinin yerine getirilmesine engel olması şeklinde de ifade edilmektedir (Bragger vd., 2005). İş aile çatışması (İAÇ) ise; işin beklentileri ile ailenin beklentileri arasında ortaya çıkan rol çatışması alanıdır (Greenhaus ve Beutell, 1985). AİÇ, aile ile ilgili rollerin işle ilgili rollerle karışmasının yaratmış olduğu zaman darlığı ve gerilimin sebep olduğu rol çatışmasının bir türüdür. İAÇ ise, işle ilgili yükümlülüklerin aile yükümlülükleri ile karışması sonucunda ortaya çıkan zaman darlığı ve gerilim yaratan bir çatışma türüdür (Netemeyer, vd.,1996). Sonuç olarak hem AİÇ, hem de İAÇ bir rol çatışmasıdır. Her ne kadar çatışmayı tetikleyen faktörler farklılaşsa da İAÇ veya AİÇ, iş gerekleri ile aile içi rollerin gerekleri arasındaki çatışmadır ve aralarında yüksek seviyede bir ilişki bulunmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985; Gutek vd., 1991; Flye vd., 2003).

Uzun ve düzensiz çalışma saatleri, fazla mesai, özerklik durumu, örgütün büyüklüğü, düşük ücret, üst yönetimin olumsuz tavrı, iş ilişkileri, kişinin işte bulunma süresinin uzunluğu, terfi, aile ilişkileri, aile beklentileri, sağlık durumu, çocuk sayısı, yaş, gelir, çalışan performansı gibi çeşitli iş ve kişisel özellikler iş-aile veya aile iş çatışmasının en önemli nedenleri arasında sayılmaktadır (Parasuraman vd., 2001; Frone vd., 1997; Madsen, 2003; Ahuja vd, 2007; Cinamon vd., 2007). Çalışanların yaşadığı aile iş çatışması, demografik faktörler ve sahip oldukları değerlere göre de farklılık gösterebilmektedir (Madsen, 2003). Cinsiyetin iş-aile yaşam çatışması üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalarda da kadınların erkeklerden daha fazla çatışma yaşadıkları ifade edilmektedir (Lo, 2003; Gutek vd., 1991). Bunun yanı sıra bireylerin sahip olduğu çocuk sayısının fazla ve yaşlarının küçük olması, eşlerin her ikisinin de çalışması, eşlerin birbirlerine destek olmamaları, çocukların bakımı ve sorumluluklarının eşlerden biri tarafından üstlenilmiş olması gibi çeşitli aile özelliklerinin iş-aile yaşam çatışmalarına neden olduğu belirtilmektedir (Madsen, 2003; Voydanoff, 1988).

2.2. İş Stresi

Kuşkusuz günümüz iş yaşamında bireyleri etkileyen konulardan birisi de iş stresidir (Vokić ve Bogdanić, 2007). Stresin, işe devamsızlık oranlarının artmasına, kazalara, yaralanmalara ve hastalıklara yol açtığı bilinmektedir (Sharpley vd., 1996; Ganster ve Schaubroeck, 1991). Bu bağlamda stres, sadece çalışanları etkileyen bir sağlık problemi değil; aynı zamanda örgütün işleyişinde bozulmalara yol açan büyük bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır.

ÇELİK-TURUNÇ

Stres kavramını ilk kez Selye (1976) tarafından kullanılmış ve “Vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepkidir.” biçiminde tanımlanmıştır (Aydın, 2004). Davis (1982), bir kişinin duygularında düşünce süreçlerinde veya fiziki şartlarında, kişinin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim durumu (Davis, 1982) olarak tanımlarken, Ivancevich ve Matteson (1993); bir kişi üzerinde herhangi bir dış (çevresel) faaliyet, durum veya olay sonucu ortaya çıkan aşırı psikolojik ve/veya fiziksel talebin kişisel farklılıklardan ve/veya psikolojik süreçlerden etkilenen bir uyum süreci olarak tanımlamıştır (Aydın, 2004). Lazarus (1985)’a göre ise stres, kişiden kaynaklanan bireysel dayanma gücünü aşan, bireye göre kendisini tehdit eden ilişkilerin toplamıdır.

Pleck’e (1997) göre, bir yaşam alanında ortaya çıkan stres kaynağı, diğer yaşam alanlarını farklı yoğunlukta etkileyebilmektedir. Kişinin iş veya ailesinden kaynaklanan stres, gerginlik, sıkıntı endişe ve yorgunluk gibi durumlar, diğer alandaki rollerinin gereklerini yerine getirmesini zorlaştırmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985).

2.3. Örgütsel Sadakat

Sadakat kavramına literatürde genellikle müşteri veya marka sadakati kapsamında ilgi duyulmuş ve yapılan araştırmaların önemli bir kısmı “bireyin mal veya hizmeti yeniden satın alma ve mal veya hizmet sağlayıcıyla ilişkileri sürdürme istekliliği” (Rauyruen ve Miller, 2007) olarak tanımlanan müşteri sadakati üzerine yoğunlaşmıştır. Örgütsel sadakat kavramı genellikle örgütsel vatandaşlık davranışı veya örgütsel bağlılık çalışmaları içerisinde yer almış fakat konuya ilişkin tatmin edici sayıda çalışmaya rastlanmamıştır (Koç, 2009).

Örgütsel sadakat; “bireyin çıkarlarından ziyade bağlı bulunduğu örgütün çıkarlarını artırmayı ve bu çıkarlara aidiyet göstermeyi içeren üye davranışları” olarak tanımlanmaktadır (Kang, vd., 2007). Örgütsel sadakat, işgörenlerin örgüte ait duygularının yüksek düzeyde olması ve örgütte işe devam etme konusundaki isteklilik şeklinde tezahür eden psikolojik boyutlu bir davranıştır. Sadık işgörenler örgütü dış tehditlere karşı korumakta, savunmakta ve her türlü şartta, örgütte kalmayı arzu etmektedir (Podsakof vd., 2000).

2.4. İş Performansı

Performans kavramı belirli bir amacın, görevin veya fonksiyonun yürütülmesiyle ya da gerçekleştirilmesiyle ilişkilidir. Performans, bir etkinlik sonucunda elde edileni nicel/nitel olarak belirleyen bir kavramdır (Akal,

ÇELİK-TURUNÇ

2003). İş performansı, işin bir parçası olarak çalışanların işe yönelik olarak aktiviteleri ile ilgilidir (Borman ve Motowidlo, 1993). İş performansı tipik olarak, çalışanların alacakları ücret karşılığında göstermeleri gereken çaba olarak da değerlendirilmektedir (Rousseau ve McLean P, 1993). Performans, çalışan ücret ve ödüllendirilmesini etkileyen önemli bir kavramdır (Kaplan ve Atkinson, 1998; Horngren vd., 2002). Sosyoanalitik bir bakış açısıyla insanlar, bir işi becermek ve bir işi başarmak için motive edilmeleri sonucunda iş performansı göstermektedirler (Hogan ve Shelton, 1998).

İş yaşamında organizasyonların verimlilik ve etkinliği sağlayabilmeleri için çalışanların iş performanslarını yüksek seviyede tutmaları önemli bir konudur. Bu nedenle, bugüne kadar yönetim alanında araştırmacılar tarafından, çalışanların performanslarını etkileyen değişkenlerin ortaya çıkarılmasına yönelik çok sayıda araştırma yapılmış ve bu konu tüm insan kaynakları kararlarında önemli rol oynamıştır (Borman, 1991; Campbell, 1990; Landy ve Farr, 1983; Motowidlo, 2003).

3. HİPOTEZLERİN OLUŞTURULMASI

3.1. Aile- İş Çatışması ve İş Performansı

AİÇ ve İAÇ'nin işle ilgili veya iş dışı pek çok olumsuz etkisi olduğu konusunda bulgular vardır. (Karatepe ve Baddar, 2006; Karatepe ve Kılıç, 2007). Araştırmacılar tarafından yüksek seviyedeki AİÇ'nin, iş memnuniyetini (Beutell ve Berman, 1999; Boles vd., 1997; Higgins vd., 2000; Perrewe vd., 1999) ve örgütsel bağlılığı (Franklin, 1998; Thompson vd., 1999) olumsuz etkilediği, yüksek seviyede tükenmişlik (Bacharach vd., 1991) ve duygusal bitkinliğe (Boles vd., 1997), işe devamsızlığa (Goff ve Mount, 1991) ve iş gücü değişimine (Boles vd., 1997) sebep olduğu konusunda bulgular elde edilmiştir (Bragger vd., 2005).

İşgörenlerin iş yerlerinde normalden daha fazla zaman geçirmeleri veya ailelerine daha fazla zaman ayırma konusunda istekli veya zorunlu olmaları, iş ile aile rolleri arasında bir çatışmaya sebep olmakta ve söz konusu çatışma, performansı düşürmekte ve yaşam memnuniyetini olumsuz etkilemektedir (Karatepe ve Bekteshi, 2008). Çatışmaların artması iş memnuniyetsizliği, tükenmişlik, işten ayrılma isteği (Burke ve Greenglass, 1988; Frone vd., 1992; Greenhaus, 1988; Pleck vd., 1980) ve stres kaynaklı psikolojik problemlerin artmasına sebep olmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985; Gutek vd. 1991; Voydanoff, 1988). Ross ve Boles (1994)

ÇELİK-TURUNÇ

tarafından hizmet sektöründe yapılan araştırmada, rol belirsizliği ve rol çatışmasının garsonların iş performansları ve iş memnuniyetlerini düşürdüğü sonucuna ulaşılmıştır.

Çatışmalar stres kaynağı olarak bilinmekte (Bacharach vd., 1991; Frone vd., 1992; Nelson vd., 1990) ve örgütte zaman kayıplarına, verimlilik düşüşlerine (Kossek ve Ozeki, 1999) etkilemektedir (Armstrong vd., 2007). Araştırmacılar yüksek seviyede AİÇ ile karşı karşıya gelen işgörenlerde, fiziksel ve zihinsel sağlık problemleri, işle ve aile içi rollerle ilgili düşük performans, işe devamsızlık, işten ayrılma isteği gibi işle ilgili olumsuz davranışların arttığını, morallerin bozulduğunu, işten, hayattan ve aileden memnuniyet seviyesinin düştüğünü tespit etmişlerdir (Duxbury ve Higgins, 1991; Frone vd., 1992; Hammer vd., 2003; Day ve Chamberlain, 2006; Leiter ve Durup, 1996). AİÇ'nin iş yeri için olumsuz sonuçları, devamsızlık, düşük performans, iş memnuniyetsizliği, tükenmişlik, iş değiştirme veya işten ayrılma isteğidir (Allen vd., 2000; Bruck, vd., 2002; Cinamona ve Rich, 2005).

AİÇ yaşayan işgörenlerin, devamsızlık yapmaları ailevi rollerinden dolayı işlerinin sık sık kesilmesi ve işten ayrılma isteklerinin artması beklenen bir durum olarak görülmektedir (Hammer vd., 2003; Kossek ve Ozeki, 1999). Frone ve arkadaşları (1997) yaptıkları araştırmalarda AİÇ'nin iş performansını düşürdüğü sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca, Karatepe ve Kılıç (2007) Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otellerin ön büro elemanları üzerinde yapmış oldukları araştırmada, AİÇ'nin çalışanların performanslarını olumsuz etkilediğini tespit etmişlerdir.

Babin ve Boles (1998) tarafından yapılan araştırmada, iş performansı ile yaşam memnuniyeti arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aryee (1992) tarafından Singapur'da yapılan araştırmada AİÇ'nin yaşam memnuniyetini düşürdüğü sonucuna ulaşılmıştır. İşgörenlerin yaşam memnuniyetinin düşmesi, iş performanslarını da olumsuz etkilemektedir (Frone vd., 1994).

AİÇ konusundaki varsayımlar, işgörenlerin kariyer gelişimlerini ve performanslarını olumsuz etkilemektedir (Ragins, 1989). Liff ve Ward (2001) tarafından bayan banka yöneticileri üzerinde yapılan araştırmada bayanların terfilerinde objektif olmayan bir değerlendirme yapıldığını bunda da bayanların önemli kısmının çocuk sahibi olmak konusunda istekli oldukları ve çocuklarını işin önüne koydukları yönündeki varsayımlardan kaynaklandığını tespit etmişlerdir (Armstrong vd., 2007). Bu değerlendirmenin farkında olan bayan işgörenlerin performansları

ÇELİK-TURUNÇ

düşmektedir. Ayrıca söz konusu araştırmada AİÇ ile iş kalitesi arasında da pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Armstrong vd., 2007). Yukarıda belirtilen kuramsal gerçekler ve görgül araştırmalar ışığında araştırmada test edilmek üzere Hipotez 1 geliştirilmiştir.

Hipotez 1: *Aile –iş çatışması iş performansını negatif ve anlamlı olarak etkiler.*

2.2. Aile-İş Çatışması ve İş Stresi

AİÇ'nin, çalışanlarda iş stresinin bir öncülü olabileceği düşünülmektedir. Yapılan bir araştırmada, işteki çalışma süresi, katı iş programları ve işte stres yaratan durumlar ile iş-aile çatışması arasında pozitif ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir (Kim ve Ling, 2001). Stres ile aile-iş çatışması arasında, farklı alanlarında (Muhasebe çalışanları, Avukatlar, Üniversite öğrencileri, evli ve çocuklu yetişkin çalışanlar vs.) yapılan çalışmalarda pozitif ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Greenhaus vd., 2003; Parasuraman ve Simmers, 2001; Frone vd., 1997; Bolino ve Turnley, 2005; Wallace, 2005).

Stres konusunda araştırma yapanlar genellikle kişilik ile gerilim yaratıcı-stres yapıcılar arasındaki ilişkiye yönelmişlerdir. (Cooper ve Payne, 1991; Kahn ve Byosiere, 1992). Fakat, son zamanlarda sık sık gündeme gelen AİÇ konusunda çalışma yapanlar ise AİÇ'yi stres yapıcı olarak kabul etmektedirler (Kinnunen vd., 2003). AİÇ depresyon kaynaklı olarak görülmektedir (Kelloway vd., 1999). Stres yapıcı olan AİÇ'nin ardılı olarak genellikle stres ve gerilim kabul edilmektedir (Kahn ve Byosiere, 1992). Söz konusu çatışmaları stres tetiklerken sonuçları da yine stres olmaktadır (Steinmetz vd., 2008). Bu yüzden AİÇ ile ilgili araştırmalar genellikle stres ve gerilimin sonuçları olarak görülen işten ayrılma isteği ve diğer işgören davranışları üzerinde odaklanmıştır (Allen vd., 2000).

Aile ile iş rollerinin çatışması üç farklı yöntemle incelenmektedir. Birincisi; "Çatışma-gerilim" yaklaşımı: AİÇ psikolojik gerilimin kaynağı olarak görülmekte ve işgörenlerin zihni kaynaklarını tehdit eden ve tüketen bir faktör olarak kabul edilmektedir. (Eby vd., 2005). İkincisi, "gerilim-çatışma" yaklaşımıdır. Yüksek seviyeli gerilime AİÇ'nin sebep olduğu kabul edilmekte ve gerilim nedeniyle sıkıntı çeken işgörenlerin iş ve aile rollerini yürütecek yeterlilikte zihni gücünün kalmayabileceği ve AİÇ'nin yükseleceği kabul edilmektedir (Westman, 2005). Üçüncüsü ise, "karşılıklık" yaklaşımıdır. Bu yaklaşım ise, iş stresini AİÇ'nin ardılı olarak kabul

ÇELİK-TURUNÇ

etmektedir. Yine aileden kaynaklanan stres AİÇ'nin sebebi olarak görülmektedir (Frone, vd., 1997).

İşin ve ailenin zaman, ilgi ve enerjiye dönük taleplerinin baskın çıkması, AİÇ'ye neden olmaktadır (Greenhaus ve Beutell,1985; Perrewe vd., 1999). AİÇ'nin fiziksel ve zihinsel problemler ile ilişkili olduğu konusunda bilgiler bulunmaktadır (Judge vd., 1994). AİÇ'nin klinik depresyon ve iş stresi (Frone vd., 1992), duygusal tükenmişlik (Leiter ve Durup, 1996) gibi olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Mesmer-Magnus ve Viswesvaran (2005) tarafından 4714 işgören üzerinde yapılan araştırmada, stres ile AİÇ arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Steinmetz ve arkadaşları (2008) yapmış oldukları araştırmada, AİÇ ile stres arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Stoner ve arkadaşları (1990), zaman baskısının iş-aile çatışması ile pozitif ilişkisi olduğunu belirlemişlerdir. Frone ve arkadaşları (1992) tarafından AİÇ ile depresyon belirtileri ve iş stresi arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Dört yıl süren söz konusu araştırmada AİÇ'nin depresyon seviyesinin yükselmesinde ve psikolojik sağlık problemlerinin artmasında etkili olduğu belirlenmiştir (Matthews vd., 2009). Kelloway ve arkadaşları (1999) altı ay süren araştırmaları sonucunda altı haftadan daha uzun süreli AİÇ yaşayan işgörenlerde stres belirtileri görüldüğü, AİÇ'nin iş stresi ve işten ayrılma eğilimi üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yaşanan AİÇ'nin seviyesi kadın ve erkeklerde farklılaşmaktadır. Byron (2005) tarafından yapılan çalışmada stres ile AİÇ arasında pozitif yönde bir ilişki belirlenmiştir. Byron (2005)'a göre erkek işgörenler daha çok AİÇ yaşarken bayan işgörenler AİÇ yaşamaktadır. Armstrong ve arkadaşları (2007) tarafından bilgi işçisi olan bayanlar üzerinde yapılan araştırmada, AİÇ ile iş stresi arasında ve iş stresi ile işten ayrılma isteği arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Çocuk sayısı fazla olan işgörenler daha fazla AİÇ yaşamaktadırlar. AİÇ aile yaşamında yoğunlaşmayı, AİÇ ise iş yaşamına tamamen girişi engellemektedir (Frone vd., 1997; Rantanen vd., 2008).

Yukarıda belirtilen kuramsal gerçekler ve görgül araştırmalar ışığında araştırmada test edilmek üzere geliştirilen hipotez aşağıdadır;

Hipotez 2: *Aile –iş çatışması, iş stresini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.*

2.3. Aile-İş Çatışması ve Örgütsel Sadakat

Örgütsel sadakat, örgütsel bağlılığın son safhası olan yüksek düzeyli bağlılığın uzun sürmesi ve bireyin örgütü ile özdeşleşme, bağlanma ve adanma derecesinin son hâlini aldığı durumda ortaya çıkmaktadır (Koç, 2009). O hâlde örgütsel sadakatin ortaya çıkması için örgütsel bağlılık ön şart olmaktadır (Koç, 2009). Araştırmacılar tarafından yüksek seviyedeki AİÇ'nin, örgütsel bağlılığı olumsuz etkilediği belirlenmiştir (Franklin ve Cannon, 1998; Thompson vd., 1999). Jehn (1995) ile Jehn ve Mannix, (2001) tarafından yapılan araştırmalarda çatışma ile sadakat arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Day ve Chamberlain (2006) ise, AİÇ ile sadakat arasındaki ilişkinin İAÇ ile sadakat arasındaki ilişkiden daha yüksek olduğunu ifade etmektedir.

Rol teorisine göre bir rolün diğer rollere göre daha fazla önemsenmesi rol çatışmalarına sebep olmaktadır. (Greenhaus ve Beutell, 1985; Kahn vd., 1964). Kadınların aile rollerini (Annelik, eşlik vb.) daha fazla önemsemeleri nedeniyle, örgütsel sadakat kapsamındaki rol dışı davranışların, kadınlarda erkeklere göre daha fazla AİÇ'ye sebep olduğuna yönelik bulgulara ulaşılmıştır. Kadınlarda söz konusu davranışlar ile AİÇ arasındaki pozitif yöndeki ilişkinin erkeklere göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Byron, 2005). Bu durumun kadınların aileye ilişkin rollerini başkalarına devredememesi ve söz konusu rol gereklerini de eksiksiz yerine getirmek zorunda olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir (Parasuraman ve Greenhaus, 1993). Yukarıda belirtilen kuramsal gerçekler ve görgül araştırmalar ışığında araştırmada test edilmek üzere geliştirilen hipotez aşağıdadır;

Hipotez 3: *Aile –iş çatışması örgütsel sadakati negatif ve anlamlı olarak etkiler.*

2.5. Örgütsel Stres ve İş Performansı

Sullivan ve Baghat (1992) tarafından stres ile performans arasındaki ilişkiyi açıklamak için dört farklı senaryo ortaya konulmuştur. (1) Stres performansı düşürebilir. (2) Stres performansı yükseltebilir. (3) Stresin performans üzerinde etkisi yoktur. (4) Stres ile performans arasındaki ilişkinin grafiği ters U şeklindedir. Stresin hiç olmaması yüksek performans için motivasyonu düşürmektedir. Selye (1976)'ye göre stresin her seviyesinin zararlı olmadığı, belli bir seviyede stresin gelişim, değişim, motivasyon ve büyüme için gerekli olduğu iddia edilse de, stres belli bir seviyenin üzerine çıktığında yıkıcı etkiler ortaya çıkmaktadır. Japonların

ÇELİK-TURUNÇ

“karoshi” kelimesiyle tanımladıkları ve ölümcül etkileri olduğuna inandıkları stresin, tansiyon ve kalp rahatsızlıkları gibi akut veya kronik fiziksel hastalıklar ile psikolojik problemlere neden olduğuna ilişkin hiçbir şüphe kalmamıştır (Golden, Jorgensen, 2002).

Yüksek iş stresi, işgörenlerin performanslarının düşmesine sebep olmaktadır. Zajonc (1965) ve Meglino (1977) basit görevler için stres ile performans arasında pozitif bir ilişki olduğunu iddia ederken, Sullivan ve Baghat (1992) benzer bir şekilde karışık görevlerde bu ilişkinin grafiğinin ters U şeklinde olduğunu belirtmişlerdir. Diğer taraftan, Jamal (1984) ve Abramis (1994) zor kolay ayrımı yapmadan bütün işlerde stresle performans arasında negatif bir ilişki olduğunu ileri sürmüşlerdir (Leung vd., 2008). Fiore ve arkadaşları (2005), stres faktörünün kişilerin performansını olumsuz etkilediğini ifade etmişlerdir (Karahana vd., 2007).

Gerilim, stresin ürünüdür. Gerilim, iş memnuniyetini düşürme, işten ayrılma eğilimini artırma gibi psikolojik problemlere, tansiyon, kalp krizleri gibi fiziksel problemlere ve sigara, alkol veya çekilme davranışı gibi olumsuz davranışlara sebep olmaktadır (Fox vd., 2001). Gerilimden kaynaklanan olumsuz davranışlar, işgörenlerin performanslarını düşürmektedir (Leung vd., 2008). Nitekim; yapılan araştırmalarda, gerilim ile performans arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Lepine vd., 2005; Taris, 2006; Chang vd., 2005). Gerilim insanların fiziksel ve zihinsel enerjilerini düşürdüğü için gerilim kaynaklı İAÇ veya AİÇ işgörenleri farklı beklentileri karşılayamayacak duruma düşürebilmektedir (Edwards ve Rothbard, 2000).

Stres performans ilişkisi konusunda farklı bulgular vardır. İşten kaynaklanan stres iş performansını etkilemektedir (Lerouge vd., 2006). Yüksek iş yeri stresi işgörenlerin zihinsel ve fiziksel sağlıklarını etkilemektedir (Ivancevich vd., 1982). Allen ve arkadaşları (1982) tarafından yapılan araştırmalarda stres ile performans arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Tam tersine Rabinowitz ve Stumpf (1987) tarafından yapılan araştırmada ise stres ile performans arasında pozitif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Bulgular arasındaki bu farklılığın ortaya çıkmasında stres seviyesinin etkili olduğu düşünülmektedir.

Yukarıda belirtilen kuramsal gerçekler ve görgül araştırmalar ışığında araştırmada test edilmek üzere geliştirilen hipotez aşağıdadır;

Hipotez 4: *Örgütsel stres iş performansını negatif ve anlamlı olarak etkiler.*

2.6. Örgütsel Sadakat ve İş Performansı

Sadakat, örgütsel bağlılığın bir tezahürüdür ve bir organizasyona yüksek seviyede aidiyet duygusu beslenmesi ile ilgilidir (Mowday vd., 1979).

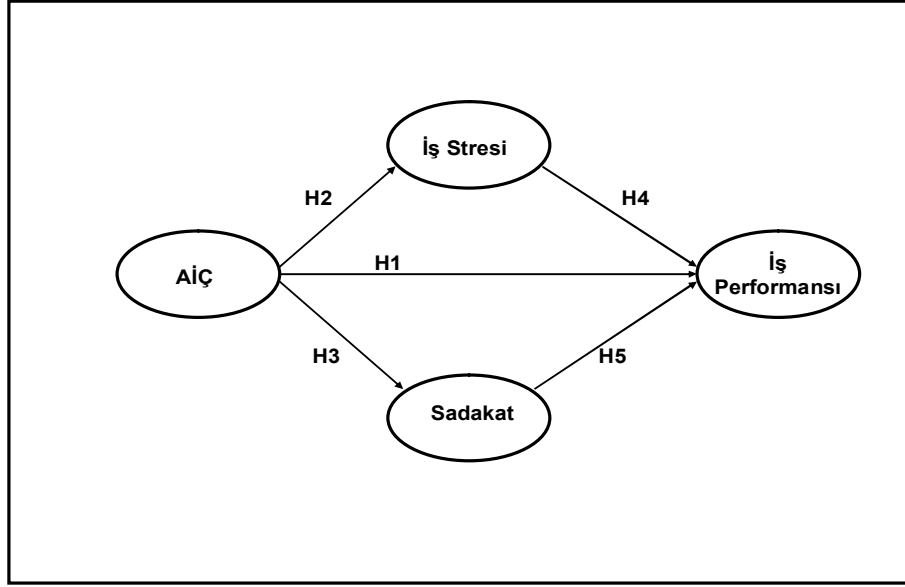
Mowday ve arkadaşları (1979) örgütsel sadakatin örgütsel performans üzerinde etkili olduğunu ifade etmişlerdir. İş memnuniyeti ve örgütsel bağlılık, işgörenlerin işlerine devam etmeleri konusundaki kararlarını etkileyen önemli faktörlerdendir. İş tatmini yüksek olan sadık işgörenler, sadakatlerini örgüt için daha fazla çalışarak ve müşterilere verilen randevulara hatasız uyarak göstermektedirler (Rachel vd., 2009). Loveman(1998) sadakatin servis kalitesi ile pozitif yönde ilişkili olduğunu ileri sürmektedir. Sosyal değişim teorisi, sadakat ile servis kalitesi arasındaki ilişkiyi açıklamaktadır. Sosyal değişim teorisindeki (Blau,1964) karşılıklılık normu bir tarafın iyiliğine diğer tarafın karşılık vereceğini varsaymaktadır. Buna göre pozitif davranışlar pozitif karşılık bulmaktadır (Eisenberger vd., 2004). Rachel ve arkadaşları (2009)'nın Honkong'da yapmış oldukları bir araştırmada örgütsel sadakat ile performans arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Abraham ve Anat (2004) ile Barbara (1998) örgüte duyulan sadakatin, üretkenlik, iş kalitesi, örgütsel etkililik iş tatmini ve motivasyonun artması, işten ayrılma isteğinin düşmesi üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir.

Yukarıda belirtilen kuramsal gerçekler ve görgül araştırmalar ışığında araştırmada test edilmek üzere geliştirilen hipotez aşağıdadır;

Hipotez 5: Örgütsel sadakat iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

Günümüz örgütlerinde performansı artırma konusunda yapılan çalışmalarda; işgörenlerin yaşadıkları AİÇ ve buna bağlı olarak ortaya çıkan stres ve sadakat seviyelerinin performans üzerinde etkili oldukları yukarıda açıklanan çalışmalarda görülmektedir. Ancak ülkemizde bu dört değişkenin tamamının birlikte ele alındığı araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle çalışmada teorik ve görgül çalışmalar esas alınarak oluşturulan hipotezlerden yola çıkılarak Şekil-1'de yer alan araştırma modeli geliştirilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli.

3. Araştırmanın Yöntemi

3.1. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın ana kütesini savunma alanında faaliyet gösteren ve Ankara'da bulunan küçük işletmelerde çalışan personel oluşturmaktadır. Bu işletmelerde toplam 232 kişi çalışmaktadır. Ana küteden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 142 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992: 253). Bu kapsamda kümelere göre örnekleme yöntemiyle tesadüfi olarak seçilen işletmelerde çalışan toplam 180 kişiye anket uygulaması yapılması planlanmıştır. Gönderilen anketlerden 161'i geri dönmüş, 153 tanesi analiz yapmak için uygun bulunmuştur. Araştırmaya katılanların %16,3'ü kadın (n=25), %83,7'si (n=128) erkek, % 60,1'i (n=92) evli, %36,6'sı (n=56) bekâr ve % 2,6'sı ise (n=4) duldu. Ayrıca, %46,4'ü (n=71) çocuk sahibi iken %52,7'sinin (n=82) çocuğu yoktur. % 15,7'si (n=24) lise, %41,8'i (n=64) üniversite, %32,7'si (n=50) yüksek lisans ve %9,8' i (n=15) doktora eğitim derecesine sahiptir. %13,7'si (n=21) 18-24, %32'si (n=49) 24-31, %39,9'u (n=61) 32-38 ve %14,4'ü (n=22) de 39 ve yukarı yaşlar arasındadır. %9,2'si (n=14) 1 yıldan az, %25,5'i (n=39) 1-5 yıl arası, %21,6'sı (n=33) 6-

ÇELİK-TURUNÇ

10 yıl arası, %25,5'i (n=39) 11-15 yıl arası ve %17,6'sı (n=27) de 16 ve yukarı yıl iş deneyimine sahiptir.

3.2. Araştırmanın Ölçekleri

Aile –iş çatışmasının iş stresi, örgütsel sadakat ve iş performansı üzerine etkilerini belirlemek amacıyla araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda verilmektedir. Araştırmada oluşturulan modelleri ve hipotezleri test etmek amacıyla gizli değişkenlerle yol analizi yapılmıştır. Gizli değişkenlerle yol analizi yapmak için modeldeki değişkenlerin ölçülmesinde kullanılan bütün ölçüm araçlarının geçerli ve güvenilir olması gerekmektedir (Şimşek, 2007: 19). Bu amaçla, araştırmada kullanılan bütün ölçeklere ilişkin yapılan geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarına ilişkin sonuçlar, her ölçekle ilgili bölümün sonunda verilmiştir.

Tüm ölçeklerin KMO değerleri .70 üstünde ve Bartlett's test anlamlı olarak belirlendiğinden veri sayısının faktör analizi için yeterli olduğu belirlenmiştir. Ölçeklerin Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları SPSS 15.0 paket programı ile doğrulayıcı faktör analizleri AMOS 6.0 programı ile analiz edilmiştir.

Aile-İş Çatışması Ölçeği: İşgörenlerin yaşadıkları aile-iş çatışması seviyelerinin ölçülmesinde Netemeyer ve arkadaşları (1996) tarafından geliştirilen iş-aile yaşam çatışması ölçeği kullanılmıştır. Toplam 5 ifadeden oluşan bu ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Ölçek Türkçeye Efeoğlu (2006) tarafından çevrilmiş ve ilaç sektöründe uygulanmıştır. Yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda maddelerin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .83 arasında olduğu belirlenmiştir.

Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek maksadıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .453-.851 arasında değiştiği belirlenmiştir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .81 olarak tespit edilmiştir.

İş Stresi Ölçeği: Çalışanların iş ortamında yaşadıkları stres seviyelerinin ölçülmesinde çalışanlarda algılanan stresi ölçmek üzere Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Dört maddeden oluşan ve tek boyutlu olan ölçek Küçükusta (2007) tarafından konaklama işletmelerinde uygulanmış ve bu çalışmada ölçek

ÇELİK-TURUNÇ

güvenilirliği .76 olarak bildirilmiştir. Cevaplar 5'li likert (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) ölçeği ile alınmıştır.

Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek maksadıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .564-.917 arasında değiştiği belirlenmiştir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .80 olarak tespit edilmiştir.

Örgütsel Sadakat Ölçeği: Örgütsel sadakat seviyesinin belirlenmesinde, Reynolds ve Beatty(1999) tarafından adapte edilen ve bu hâliyle Bove ve arkadaşları (2009) tarafından kullanılan örgütsel sadakat ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek İngilizce-Türkçe, Türkçe-İngilizce yeniden çeviri işlemleri tarafımızdan alanında yetkin akademisyenlere yaptırılarak ve keşfedici ardından doğrulayıcı faktör analizleri yapılarak geçerlenmiş ve kullanılmıştır. Toplam 3 ifadeden oluşan bu ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Bove ve arkadaşları (2009) araştırmalarında ölçeğin güvenirlik katsayısını .84 olarak bildirmiştir.

Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin tek faktörlü yapıya sahip olduğu, faktör yüklerinin .557-.981 arasında değiştiği belirlenmiştir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .82 olarak tespit edilmiştir.

İş Performansı Ölçeği: Çalışanların iş performansının ölçülmesinde; önce Kirkman ve Rosen (1999), daha sonra ise, Sigler ve Pearson (2000) tarafından kullanılan iş performansı ölçeği kullanılmıştır. Dört sorudan oluşan ölçeğin güvenirlik katsayısı her iki çalışmada da .70'in üstündedir. Türkiye'de Çöl (2008) tarafından akademisyenler üzerinde uygulanan ölçeğin güvenirlik katsayısı .82 olarak tespit edilmiştir. Araştırmada cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum).

Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin tek faktörlü yapıya sahip olduğu, faktör yüklerinin .649-.799 arasında değiştiği belirlenmiştir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .75 olarak tespit edilmiştir.

ÇELİK-TURUNÇ

3.3. Bulgular

Araştırma sonucunda elde edilen verilere SPSS 15 ve Amos 6.0 programında analizler yapılmıştır. Bu kapsamda, ilk aşamada katılımcıların AİÇ, iş stresi, örgütsel sadakat ve iş performansı düzeylerine ilişkin elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlara bakılmıştır. Bu analize ilişkin veriler Tablo 1’ de sunulmuştur.

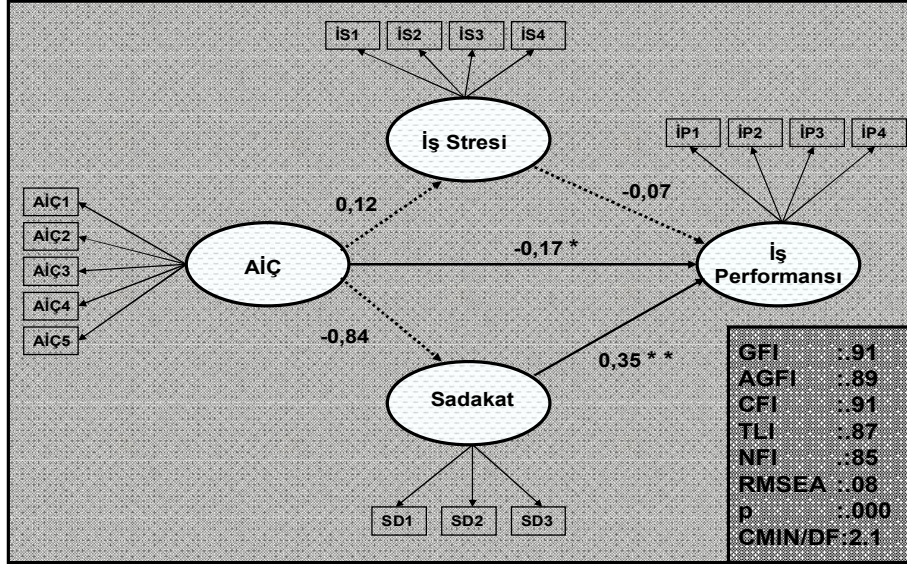
Tablo 1. Verilere ilişkin Ortalama, Standart Sapma, Korelasyon ve Güvenilirlik Değerleri

Değişkenler	Ort.	S.S.	1	2	3	4
1. İş Stresi	2,36	0,91	(0,80)			
2. Aile İş Çatışması	2,13	0,87	0,02	(0,81)		
3. Örgütsel Sadakat	3,82	0,94	-0,26**	-0,15	(0,82)	
4. İş Performansı	4,00	0,70	-0,147	-0,13	0,40**	(0,75)

*p< .05 ** p< .01

Tablo 1’de de görüldüğü gibi örgütsel sadakat – iş performansı ve örgütsel sadakat – iş stresi arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler belirlenmiştir.

Analizin ikinci aşamasında ise yapısal eşitlik modeli ile kurulan modele ilişkin yol analizi yapılmıştır. Yapılan yol analizi ile çalışmanın hipotezleri test edilirken, mevcut ilişkileri açıklayan en uygun modelin belirlenmesi de amaçlanmıştır. Araştırmada kurulan yapısal eşitlik modeline ait analiz sonuçları Şekil 2’de verilmektedir.



Şekil 2. Yapısal Model ve Analiz Sonuçları

Yapısal modelin uyum indeksleri incelendiğinde; GFI (Goodness of fit index) değerinin .91, AGFI (Adjusted goodness of fit index) değerinin .89, CFI (Comperative fit index-Karşılaştırmalı uyum indeksi) değerinin .91, TLI (Tucher- Lewis indeksi) değerinin .87, NFI (Normlanmış uyum iyiliği indeksi) .85, CMIN/DF değerinin 2,1, p değerinin .000 ve RMSEA (Root mean square error of approximation-Kök ortalama kare yaklaşım hatası) değerinin de 0.06 olduğu tespit edilmiştir. Bir modelin kabul edilmesi için RMSEA değerinin 0.08 ve altında olması gerekir (Şimsek, 2007). Elde edilen bu değerler kapsamında verinin iyi uyum iyiliği değerleri ve standarda çok yakın değerler verdiği için oluşturulan yapısal eşitlik modelinin kabul edilebilir olduğunu söylenebilir (Joreskog ve Sorbom, 1993; Kline, 1998)

Analiz sonuçları incelendiğinde çalışanların aile-iş çatışmasının iş performanslarını negatif ve anlamlı; örgütsel sadakatlerinin de iş performanslarını pozitif ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir. Hipotez sonuçları Tablo 2'de toplu olarak verilmiştir.

ÇELİK-TURUNÇ

Tablo 2. Hipotez Sonuçları

		Hipotez	Yol Katsayısı	Hipotez Test Sonucu
1	H1	AİÇ → İş Performansı	-.17**	KABUL
2	H2	AİÇ → İş Stresi	.12	DESTEKLENMEDİ
3	H3	AİÇ → Örg. Sadakat	-.84	DESTEKLENMEDİ
5	H4	Örg. Sadakat → İş Performansı	.35**	KABUL
6	H5	İş Stresi → İş Performansı	.07	DESTEKLENMEDİ

*p < 0,05 **p < 0,01

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma ile aile iş çatışması, iş stresi, örgütsel sadakat ile iş performansı arasındaki ilişki ve etkiler incelenmiştir. Bu amaçla savunma sektöründe çalışanlar üzerinde bir araştırma yapılmış, çalışanların aile iş çatışması, iş stresi ve örgütsel sadakatlerinin iş performansı üzerindeki etkileri, oluşturulan bir model yardımıyla açıklanmaya çalışılmıştır. Yapılan araştırma ile özellikle günümüzde nitelikli iş gücünün yoğun istihdam edildiği savunma sektöründe konu edilen değişkenlere ilişkin bulgular elde edilmiştir.

Analiz sonuçları incelendiğinde çalışanların aile iş çatışma düzeyleri ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki olmadığı gibi AİÇ'nin iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Bu bulgu beklenmeyen bir sonuçtur. Nitekim evden işe taşınan sorunların çalışma yaşamında sorunlara yol açtığı çok rastlanan ve beklenen bir durumdur. Araştırma sonucunda elde edilen bu bulgu bazı çalışmalarla uyumlu (Frone vd., 1997; Rantanen vd., 2008), ancak bazı çalışmalarla uyumlu değildir (Steinmetz vd., 2008; Matthews vd., 2009). Araştırma kapsamında, benzer şekilde çalışanların aile iş çatışma düzeyleri ile örgütsel sadakatleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı gibi anlamlı bir etkinin de olmadığı belirlenmiştir. Bu bulgu benzer çalışmalarla uyumlu değildir (Amason ve Sapienza, 1997; Day ve Chamberlain, 2006). Yazında aile iş çatışma düzeylerinin örgütsel sadakati anlamlı olarak etkilemediği konusunda bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Tüm bunların tersi olarak çalışanların aile iş çatışma düzeylerinin iş performansını negatif ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir. Bu beklenen bir sonuçtur. Nitekim evden çalışma yaşamına yansıyan olumsuz etkilerin genellikle performansı düşürebileceği öngörülebilir bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

ÇELİK-TURUNÇ

Araştırma sonuçlarına göre çalışanların iş stresi düzeyleri ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı gibi iş stresinin iş performansını anlamlı olarak etkilemediği belirlenmiştir. Bu bulgu beklenmeyen bir sonuçtur. Nitekim, çalışma ortamında yaşanan stresin performansı düşüreceği beklentisi yaygın bir beklentidir. Elde edilen bu bulgu benzer çalışmalarla uyumlu değildir (Zajonc, 1965; Meglino,1977;Leung vd., 2008; Allen vd.,1982; Ivancevich vd., 1982; Lerouge vd., 2006). Bazı çalışmalarda iş stresi ile iş performansı arasında pozitif ve anlamlı etki görülse de (Sullivan ve Baghat,1992; Rabinowitz ve Stumpf, 1987), iş stresinin iş performansını anlamlı olarak etkilemediği bir bulguya rastlanılmamıştır. Araştırma sonucunda elde edilen anlamsız etkilerin örneklemin özelliğinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Nitelikli iş gücünden oluşan savunma sektöründe çalışanların negatif etkileri çalışma yaşamına aktarmayabileceği düşüncesi elde edilen beklenmedik bulguların bir nedeni olarak değerlendirilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda çalışanların iş stresi düzeyi ile örgütsel sadakati arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu bulgu benzer çalışmalarla uyumludur (Graham, 1991; Chang vd. 2007). Örgütsel sadakatın olumlu etkileri araştırma sonuçlarına da yansımıştır. Analiz sonuçlarına göre çalışanların örgütsel sadakat düzeyinin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir. Bu bulgu benzer çalışmalarla uyumludur(Mowday vd.,1979; Loveman, 1998; Rachel vd., 2009).

Sonuç olarak, çalışanların aile iş çatışma düzeyleri ile örgütsel sadakat düzeylerinin iş performansını etkilediği belirlenmiştir. Bunun yanında çalışanların iş stresi ile örgütsel sadakatleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu da belirlenmiştir. AİÇ- iş stresi, AİÇ- sadakat ve iş stresi- iş performansı arasında anlamlı etkiler olmadığı belirlenmiş olsa da oluşturulan yapısal eşitlik modeline göre elde edilen bulgular veri ile uyumludur. Bu kapsamda ele alınan örneklem üzerinde AİÇ, iş stresi, örgütsel sadakat ve iş performansı değişkenlerinin aralarında oluşturulan modelin uyumlu olduğu tespit edilmiştir.

Bütün bunların yanı sıra araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırmanın yapıldığı sektör, yapı itibarıyla diğer sektörlerden farklılık göstermektedir. Nitelikli iş gücü, sürekli ve hızla değişen çevre şartları, bu farklılıklardan bazılarıdır. Bu nedenle farklı sektörlerde yapılacak araştırmalardan farklı sonuçlar elde edilebilir. Bunun yanı sıra araştırmada kullanılan veriler savunma sektörünün belli bir coğrafi bölgesindeki çalışanlarından elde edilmiştir. Farklı coğrafi bölgelerdeki

ÇELİK-TURUNÇ

Çalışanlardan elde edilecek verilerle daha açıklayıcı sonuçlara ulaşılması mümkün olabilir. Ayrıca araştırmada dört farklı değişkenin bir arada kullanılması sonuçları dikkate alındığında araştırmanın önemli bir kısıtı olarak görülmüştür. Bundan sonra benzer konularda araştırma yapacak olan akademisyenlere daha az sayıda ve birbirinden farklı değişkenlerle analiz yapmaları önerilebilir.

Bu araştırmanın, AİÇ, iş stresi, örgütsel sadakat ve iş performansı ilişkisini belirlemeye yönelik bir çalışma olması nedeniyle araştırma metodolojisi açısından diğer çalışmalardan kısmen farklı olduğu düşünülmektedir. Araştırmanın yapısal eşitlik modeli, modelin uyum iyiliğini belirlemeye yönelik bir çalışma olması ve daha önce bir arada etkileri araştırılmayan dört değişken ile bir model çalışması yapılmış olması açısından bundan sonraki çalışmalar için faydalı olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca bu araştırmada da kullanılan gizli değişkenlerle yol analizi, farklı modellerin ve farklı değişkenlerin aynı anda test edilmesine imkân tanıyan bir yöntemdir. Böylece birbirini etkileyen değişkenlerin bir bütün olarak ve aynı anda değerlendirilmesi mümkün olabilmektedir. Özellikle örgütsel davranış gibi insan faktörünün son derece önemli olduğu bir alanda, karmaşık faktörler ve değişkenler arasındaki ilişkilerin oluşturulacak modellerle test edilmesi, yönetim ve insan kaynakları yönetimi açısından daha tatmin edici sonuçlar verebilir. Bu nedenle, gelecekte yönetim ve organizasyon alanında yapılacak çalışmalarda bu yöntemin kullanılmasının daha çok desteklenmesi gerektiği düşünülmektedir. Ayrıca bundan sonra benzer konularda araştırma yapacak araştırmacıların, AİÇ yanında İAÇ ile iş performansı ilişkisini diğer değişkenlerin aracılık rollerini de kapsayacak araştırmalar yapmalarının yararlı olabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Abraham C., F. Anat, "Work Commitment, Job Satisfaction and Job Performance: An Empirical Investigation", *International Journal of Organization Theory and Practice*, 7(3): 289. 2004.
- Allen, T. D., "Family-Supportive Work Environments: The Role of Organizational Perceptions", **Journal of Vocational Behavior**, 58: 45-61. 2000.
- Allen, T. D., D. E. Herst, C. S. Burck ve M. Sutton, "Consequences Associated with Work to Family Conflict: Review and Agenda for Future Research", **Journal of Occupational Health Psychology**, 5: 278–308. 2000.

ÇELİK-TURUNÇ

- Amason, A. C. ve H. J. Sapienza, "The Effects of Top Management Team Size and Interaction Norms on Cognitive and Affective Conflict.", **Journal of Management**, 23(4): 495–516. 1997.
- Armstrong, D.J., C. K. Riemenschneider, M. W. Allen ve M. F. Reid, "Advancement, Voluntary Turnover and Women in IT: A Cognitive Study of Work–Family Conflict", **Information & Management**, 44: 142–153. 2007.
- Aryee, S., "Antecedents and Outcomes of Work–Family Conflict Among Married Professional Women: Evidence from Singapore", **Human Relations**, 45 : (8), 813–837. 1992.
- Aydın Şule, "Örgütsel Stres Yönetimi", **Dokuz Eylül Ün. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 6(3): 49-74. 2004.
- Babin, B.J. ve J.S. Boles, "Employee Behavior in a Service Environment: A Model and Test of Potential Differences Between Men And Women", **Journal of Marketing**, 62: (2),.7-91. 1998.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., ve Conley, S., "Work-Home Conflict Among Nurses and Engineers: Mediating The Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work", **Journal of Organizational Behavior**, 12: 39–53.1991.
- Barbara M. M., "The Chance in Employee Loyalty", **Nursing Management**", 1998.
- Bellavia, G. M. ve Frone, M. R., Work–family conflict. In J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone (Eds.), *Handbook of Work Stress* (pp. 113–147). Thousand Oaks, CA: Sage. 2005.
- Beutell, N. J. ve U. W. Berman,, "Predictors of Work-Family Conflict and Satisfaction With Family, Job, Career, and Life", **Psychological Reports**, 85: 893–903. 1999.
- Boles, J. S., M. W. Johnston,, ve J. F. Jr. HAIR,, "Role Stress, Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion: Inter-Relationships and Effects on Some Work Related Consequences", **Journal of Personal Selling and Sales Management**, 17: 17–28. 1997.
- Borycki, C., R.G. Thorn, J. Lemaster, "Job satisfaction and Organization Commitment: A Comparison of United States and Mexico Employees.", **International Journal of Commerce and Management**, 8 (3–4): 7–25. 1998.
- Boyar, S.L., C.P. Maertz, A.W. Pearson, "The Effects of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict on Nonattendance Behaviors", *Journal of Business Research*, 58: 919-925. 2005.
- Bove, L. L. , Pervan, S. J. , Beatty, S. E., Shiu, E. "Service Worker Role in Encouraging Customer Organizational Citizenship", *Behaviors Journal of Business Research*, 62, ss. 698–705. 2009

ÇELİK-TURUNÇ

- Bragger J. D., O. Rodriguez-Srednicki, E. J. Kutcher, L. Indovino ve E. Rosner, "Work-Family Conflict, Work-Family Culture, and Organizational Citizenship Behavior Among Teachers", **Journal of Business and Psychology**, 20 (2): 303-324. 2005.
- Bruck, C. S., T. D. Allen ve P. Spector, "The relation between work-family conflict and job satisfaction: A finergrained analysis", **Journal of Vocational Behavior**, 60: 336-353. 2002.
- Burke, R. J. ve E. R. Greenglass, "Career Orientations and Psychological Burnout in Teachers", **Psychological Reports**, 63: 107-116. 1988.
- Byron, K., "A Meta-Analytic Review of Work-Family Conflict and its Antecedents", **Journal of Vocational Behavior**, 67: 169-198. 2005.
- Chang, C., E. J. Russell ve Y. Liu-Qin, "Emotional Strain and Organizational Citizenship Behaviours: A Meta-Analysis and Review", **Work & Stress**, 21: 312-332. 2007.
- Cinamona R. G. ve Y. Rich, "Work-Family Conflict Among Female Teachers", **Teaching and Teacher Education**, 21: 365-378. 2005.
- Cooper, C.L. ve R. Payne, "Personality and Stress: Individual Differences in the Stress Process.", Wiley, Chichester, 1991.
- Çarıkcı, İ., "Antecedents of Work Family Conflict among Turkish Bank Personel", **IX. National Management and Organization Congress**, May, 2001, İSTANBUL.
- Davis, K., **İşletmelerde İnsan Davranışı**, Çeviren: Kemal TOSUN vd., İstanbul Üni. İşletme Fak. Yayını, No: 199, İSTANBUL
- Day A. L. , T. C. Chamberlain, "Committing to Your Work, Spouse, And Children: Implications For Work-Family Conflict ", **Journal of Vocational Behavior**, 68: 116-130. 2006.
- Duxbury, L., C., Higgins ve C. Lee, "Work-Family Conxict: A Comparison by Gender, Family Type, and Perceived Control.", **Journal of Family Issues**, 15:(3), 449-466. 1994.
- Eby, L. T., W. J. Casper, A. Lockwood, C. Bordeaux ve A. Brinley, "Work and Family Research in IO/OB: Content Analysis and Review of the Literature (1980-2002).", **Journal of Vocational Behavior**, 66: 124-197. 2005.
- Edwards, J.R., N.P. Rothbard, "Mechanisms Linking Work and Family: Clarifying the Relationship Between Work and Family Construct", **Acad. Manage. Rev.**, 25: 178-199. 2000.
- Eisenberger, R., P. Lynch, J. Aselageand ve S. Rohdieck, "Who Takes the Most Revenge? Individual Differences in Negative Reciprocity Norm Endorsement", **Personality and Social Psychology Bulletin**, 30(6): 789-799. 2004.

ÇELİK-TURUNÇ

- Fenwick, R. ve M. Tausig, "Scheduling Stress: Family and Health Outcomes of Shift Work and Schedule Control.", **American Behavioral Scientist**, 44(7): 1179-1198. 2001.
- Fiore, T. (2005). Resolving Workplace Conflict 4 Ways To A Win-Win Solution By, <http://www.conflict911.com/quest.conflict/winwin.conflict.htm> (18.11.2006).
- Flye, L., M. Agars ve J. Kottke, "Organizational Approaches to Work-Family Conflict: Testing an Integrative Model.", Discussion Paper, **Society of Industrial Organizational Psychology**, April 2003.
- Fox, S., P.E. Spector ve D. Miles, "Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions", **Journal of Vocational Behavior**, 59: 291–309. 2001.
- Franklin, C. D., "Better Understanding of Impact of Work Interferences on Organizational Commitment", **Marriage and Family Review**, 28: 153–166.1998.
- Fried, Y., H.A. Ben-David, R.B., Tiegs, N. Avital ve U. Yeverechyahu, "The Interactive Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Performance. " , **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 71(1): 19–27. 1998.
- Frone M.R., M. Russell, M., L. Cooper., "Antecedents and Outcomes of Work Family Conflict: Testing a Model of the Work Family Interface.", **Journal of Applied Psychology**, 77:(1), 65-78. 1992.
- Frone M.R., M. Russell, G.M. Barnes, "Work – Family Conflict, Gender, and Health-Related Outcomes: A Study of Employed Parents in Two Community Samples", **J Occup Health Psychol**, 1: 57–69. 1996.
- Frone, M. R., G. M. Barnes ve M. P. Farrell, "Relationship of Work-Family Conflict to Substance Use Among Employed Mothers: The Role of Negative Affect.", **Journal of Marriage and the Family**, 56: 1019–1030. 1994.
- Frone, M.R., J.K. Yardley, K.S. Markel, "Developing and Testing An Integrative Model of the Work–Family Interface", **Journal of Vocational Behavior**, 50: (2), 145–167. 1997.
- Goff, S. J. ve M. K. Mount, "Employer Supported Child Care, Work/Family Conflict, and Absenteeism: A Field Study", **Personnel Psychology**, 44(7): 793–809. 1991.
- Golden L. ve H. Jorgensen, Time After Time, Mandatory Overtime in the U.S. Economy, **Economic Policy Institute Briefing Paper**, (<http://epinet.org>), 2002.
- Graham, J., "An Essay on Organizational Citizenship Behavior", **Employee Responsibilities and Rights Journal**, 4: 249–270. 1991.

ÇELİK-TURUNÇ

- Greenhaus, J. H., ve N. J. Beutell, "Sources of Conflict Between Work and Family Roles", **Academy of Management Review**, 10: 213-222. 1985.
- Greenhaus, J.H., "The Intersection of Work and Family Roles: Individual, Interpersonal, and Organizational Issues", **Journal of Social Behavior & Personality**, 3:(4), 23-44. 1988.
- Griffeth, R.W., P.W. Hom, S. Gaertner, "A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implication for the Next Millennium.", **Journal of Management**, 26 (3): 463–488. 2000.
- Guimaraes, T., "Assessing Employee Turnover Intentions Before/ After TQM.", **International Journal of Quality and Reliability Management**, 14 (1): 46–63. 1997.
- Gutek, B. A., Searle, S. ve Klepa, L., "Rational Versus Gender Role Explanations for Work–Family Conflict", **Journal of Applied Psychology**, 76: 415-433. 1991.
- Hammer, L. B., E. Allen ve T. D. Grigsby, "Work–Family Conxict in Dual-Earner Couples: Within Individual and Crossover Effects of Work and Family.", **Journal of Vocational Behavior**, 50: 185–203. 1997.
- Harrison, J.K., R. Hubbard, Antecedents to Organizational Commitment Among Mexican Employees of a U.S. Firm in Mexico.", **Journal of Social Psychology**, 138 (5): 609–623. 1998.
- Hayes, C. T., B.L. Weathington, "Optimism, Stress, Life Satisfaction, and Job Burnout in Restaurant Managers", **The Journal of Psychology**, 141(6): 565–579. 2007.
- Hom, P.W., A.J. Kinicki, "Toward a Greater Understanding of How Dissatisfaction Drives Employee Turnover.", **Academy of Management Journal**, 44 (5): 975–987. 2001.
- Ivancevich, J.M., H.A. Napier, J.C. Wetherbe, "An Empirical Study of Occupational Stress, Attitudes, and Health Among Information Systems Personnel", **Information & Management**, 9: 77–85. 1985.
- Ivancevich, J.M., M.T. Matteson, "Occupational Stress, Type a Behavior, and Physical Well Being", **Academy of Management Journal**, 25: 373–391.1982.
- Jehn, K. A. ve E. A., Mannix, "The Dynamic Nature of Conflict: A Longitudinal Study of Intragroup Conflict and Group Performance.", **Academy of Management Journal**, 44(2): 238– 251. 2001.
- Jehn, K. A., "A Multimethod Examination of the Benefits and Detriments of Intragroup Conflict.", **Administrative Science Quarterly**, 40: 256–282. 1995.
- Jones, E., L. Chonko, D. Rangarajan, J. Roberts, "The Role of Overload on Job Attitudes, Turnover Intentions, and Salesperson Performance", **Journal of Business Research**, 60: 148-163. 2007.

ÇELİK-TURUNÇ

- Judge, T. A., J. W. Boudreau ve R. D. Bretz, "Job and Life Attitudes of Male Executives", **Journal of Applied Psychology**, 79(5): 767–782. 1994.
- Jun M., C. Shaohan, S. Hojung, "TQM Practice in Maquiladora: Antecedents of Employee Satisfaction and Loyalty", **Journal of Operations Management**, 24: 791–812. 2006.
- Jun, M., S. Cai, R.T. Peterson, "Obstacles to TQM Implementation in Mexico's Maquiladora Industry." **Total Quality Management and Business Excellence**, 27 (4): 515–527. 2004.
- Kahn, R. L. ve P. Byosiere, **Stress in organizations**, In M. D. DUNNETTE ve L. M. HOUGH (Eds.), Handbook of industrial and organizational psychology, 3: 571–650. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 1992.
- Kahn, R. L., D. M. Wolfe, R. P. Quinn, J. D. Snoek ve R. A. Rosenthal, **Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity**, New York: Wiley, 1964.
- Kang I., K.C. Lee, S. Lee, J. Choi, "Investigation of Online Community Voluntary Behavior Using Cognitive Map", **Computers in Human Behavior**, 23: 111-126. 2007.
- Karahan A., K. Gürpınar, P. Özyürek; "Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İli Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi.", **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 3(1): 27-44. 2007.
- Karatepe, O. M. ve L. Bekteshi. "Antecedents and Outcomes of Work-Family Facilitation and Family-Work Facilitation among Frontline Hotel Employees," **International Journal of Hospitality Management**, 27 :(4), 517-28. 2008.
- Karatepe, O.M., H. Kılıç, "Relationships of Supervisor Support and Conflicts in the Work-Family Interface with the Selected Job Outcomes of Frontline Employees.", **Tourism Management**, 28: (1), 238–252. 2007.
- Karatepe, O.M., L. Baddar, "An Empirical Study of The Selected Consequences of Frontline Employees' Work-Family Conflict And Family-Work Conflict", **Tourism Management**, 27: (5), 1017–1028. 2006.
- Kelloway, E. K., B. H. Gottlieb ve L. Barham, "The Source, Nature, and Direction of Work and Family Conflict: A Longitudinal Investigation", **Journal of Occupational Health Psychology**, 4: 337–346. 1999.
- Kinnunen, U., A. Vermulst, J. Gerris, A. Mäkikangas, "Work-Family Conflict and Its Relations to Well-Being: The Role of Personality as a Moderating Factor", **Personality and Individual Differences**, 35(7): 1669-1683. 2003.

ÇELİK-TURUNÇ

- Kinnunen, U., S. Mauno, "Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland", **Human Relations**, 51(2): 157-177. 1998.
- Koç H., "Örgütsel Bağlılık ve Sadakat İlişkisi", **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 8 (28): 200-211. 2009.
- Kossek E.E., C. Ozeki, "Bridging the work-family policy and productivity gap: a literature review, Community", **Work & Family**, 2: (1), 7-32. 1999.
- Kristoff, A., "Person-organization fit: an integrative review of its conceptualizations, measurements, and implications", **Personnel Psychology**, 49: 1-49. 1996.
- Lazarus, A.A., "Setting the Record Straight", **American Psychologist**, 40(12): 1418-1419. 1985.
- Leiter, M. P. ve M. J. Durup, "Work, Home, and in-Between: A Longitudinal Study of Spillover.", **Journal of Applied Behavioral Science**, 32(1): 29-47. 1996.
- Lepine, J. A., N. P. Podsakoff ve M. A. Lepine, "A Meta-Analytic Test of the Challenge Stressor-Hindrance Stressor Framework: an Explanation for Inconsistent Relationships Among Stressors and Performance.", **Academy of Management Journal**, 48: 764-775. 2005.
- Lerouge, C., A. Nelson , J. E. Blanton, "The impact of Role Stress Fit and Self-Esteem on the Job Attitudes of IT Professionals", **Information & Management**, 43: 928-938. 2006.
- Leung M., Y.S. Chan ve P. Olomolaiye, "Impact of Stress on the Performance of Construction Project Managers", **Journal of Construction Engineering and Management**, 134(8): 644-652. 2008.
- Liff, S., K. Ward, "Distorted Views Through the Glass Ceiling: The Construction of Women's Understandings of Promotion and Senior Management Positions", **Gender, Work & Organization**, 8: (1), 19-37. 2001.
- Loveman, G.W., "Employee Satisfaction, Customer Loyalty, and Financial Performance: An Empirical Examination of the Service Profit Chain in Retail Banking.", **Journal of Service Research**, 1(1): 18-31. 1998.
- Matthews, R. A., C. A. Bulger, J.L. Barnes-Farre, "Work Social Supports, Role Stressors, and Work-Family Conflict: The Moderating Effect of Age", **Journal of Vocational Behavior**, 1-3, 2009.
- Meglino, B. M., "The stress-performance controversy." **MSU Business Topics**, 25: 53-59. 1977.
- Mesmer-Magnus, J. R. ve C. Viswesvaran, "Convergence Between Measures of Work-to-Family Conflict: A Meta-Analytic Examination", **Journal of Vocational Behavior**, 67: 215-237. 2005.

ÇELİK-TURUNÇ

- Mohr, A.T. ve J.F. Puck, "Role Conflict, General Manager Job Satisfaction and Stress and the Performance of IJVs.", **European Management Journal**, 25 (1): 25–35, 2007.
- Moore, J.E., An Empirical Test of the Relationship of Causal Attribution to Work Exhaustion Consequences, in: M.A. Rahim, R.T. Golembiewski (Eds.), *Current Topics in Management*, JAI
- Mowday, R.T., R.M. Steers, L.W. Porter, "The Measurement of Organizational Commitment", **Journal of Vocational Behavior**, 14:224-247. 1979.
- Namasivayam K., X. Zhao "An Investigation of the Moderating Effects of Organizational Commitment on the Relationships Between Work-Family Conflict and Job Satisfaction Among Hospitality Employees in India", **Tourism Management**, 28:1212-1223.2007.
- Nelson, D.L., J.C. Quick, M.A. Hitt, D. Moesel, "Politics, Lack of Career Progress, and Work/Home Conflict: Stress and Strain for Working Women", **Sex Roles**, 23:(3/4), 169–185. 1990.
- Netemeyer, R.G., J.S. Boles, R. McMurrian, "Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales", **Journal of Applied Psychology**, 81: 400-409. 1996.
- Parasuraman, S. ve J. H. Greenhaus, **Personal Portrait: The Lifestyle of the Woman Manager**, In E. A. Fagenson (Ed.), *Women in Management: Trends, issues, and challenges in managerial diversity* (Vol. 4, pp. 186–211). Newbury Park, CA: Sage.
- Perrewe, P. L., Hochwarter, W. W., ve Kiewitz, C., "Value Attainment: An Explanation for the Negative Effects of Work-Family Conflict On Job and Life Satisfaction", **Journal of Occupational Health Psychology**, 4: 318–326. 1999.
- Pleck, J.H., G.L. Staines ve L Lang, "Conflicts Between Work and Family Life", **Monthly Labor Review**, 103:(3), 29-32. 1980.
- Podsakof P.M., S.B. Mackenzie, J.B. Paine, D.G. Bachrach "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of teh Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research", **Journal of Management**, 26 (3): 513-563. 2000.
- Rabinowitz S, S. Stumpf, "Facets of Role Conflict, Role-Specific Performance, and Organizational Level Within the Academic Career.", **J Vocational Behav**, 30: 72– 83. 1987.
- Rachel W.Y.Y., C.L. Y. Andy ve T.C. E. Cheng, "An Empirical Study Of Employee Loyalty, Service Quality and Firm Performance in the Service Industry", **International Journal of Production Economics**, 2009.
- Ragins, B.R., "Power and Gender Congruency Effects in Evaluations of Male and Female Managers", **Journal of Management**, 15: (1), 65–77. 1989.

ÇELİK-TURUNÇ

- Rantanen, J., U. Kinnunen, T. Feldt, L. Pulkkinen, "Work–Family Conflict and Psychological Well-Being: Stability And Cross-Lagged Relations Within One- And Six-Year Follow-Ups", **Journal of Vocational Behavior**, 73: 37–51. 2008.
- Rauyruen P., K.E. Miller, "Relationship Quality as a Predictor of B2B Customer Loyalty", **Journal of Business Research**, 60: 21-31. 2007.
- Reynolds, K.E, Beatty, S.E. "Customer Benefits And Company Consequences of Customer– Salesperson Relationships in Retailing", *Journal Retail*, 75(1), ss.11–32. 1999.
- Robert, C., T.M. Probst, J.J. Martocchio, F. Drasgow, J.J. Lawler, "Empowerment and Continuous Improvement in the United States, Mexico, Poland, And India: Predicting Fit on the Basis of the Dimensions of Power Distance And Individualism.", **Journal of Applied Psychology**, 85 (5): 643–658. 2000.
- Ross, L. E., J.S. Boles, "Exploring the Influence of Workplace Relationships on Work-Related Attitudes and Behaviors in the Hospitality Work Environment.", **International Journal of Hospitality Management**, 13: (2), 155–171. 1994.
- Rotondo, D.M., D.S. Carlson, J.F. Kincaid, "Coping with Multiple Dimensions of Work–Family Conflict", **Personnel Review**, 32: (3), 275–296. 2003.
- Selye, H., "Further Thoughts on Stress Without Distress.", **Med. Times**, 104: 124–132. 1976.
- Singh J., "Striking a Balance in Boundary-Spanning Positions: An Investigation of Some Unconventional Influences of Role Stressors and Job Characteristics on Job Outcomes of Salespeople", **Journal of Marketing**, 62(3): 69-86. 1998.
- Steinmetz, H., M. Frese, P. Schmidt, "A Longitudinal Panel Study on Antecedents and Outcomes Of Work–Home Interference." , **Journal of Vocational Behavior**, 73: 231–241.2008.
- Stoner, C. R., R. I. Hartman ve R. Arora, "Work-Home Role Conflict in Female Owners of Small Businesses: An exploratory study", **Journal of Small Business Management**, 28: 30–38. 1990.
- Sullivan, S.E. ve R.S. Bhagat, "Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where Do We Go From Here?.", **Journal of Management**. 18 (2): 353-374. 1992.
- Taris, T. W. , "Is There a Relationship Between Burnout and Objective Performance? A Critical Review of 16 Studies.", **Work & Stress**, 20: 316-334. 2006.
- Thompson, C. A., L. L. Beauvais, ve K. S. Lyness, "When Work Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work-Family Culture on

ÇELİK-TURUNÇ

- Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work-Family Conflict”, **Journal of Vocational Behavior**, 54: 392–415. 1999.
- Tubre, T.C. ve J.M. Collins, “A Meta-Analysis of the Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict, and Job Performance.”, **Journal of Management**, 26(2):, 155–169. 2000.
- Tutena, T. L., P.E. Neidermeyer, “Performance, Satisfaction and Turnover in Call Centers The Effects of Stress and Optimism”, **Journal of Business Research**, 57: 26– 34. 2004.
- Visser, M. R.M., E. M.A. Smets, F. J. Oort, H. C.J.M. de Haes, “Stress, Satisfaction and Burnout Among Dutch Medical Specialists”, **Canadian Medical Association or its licensors**, 168(3): 271-275. 2003.
- Voydanoof, P., "Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work/Family Conflict", **Journal of Marriage and the Family**, 50: 740-761. 1988.
- Westman, M., “The Crossover Of Work-Family Conflict From One Spouse To The Other”, **Journal of Applied Social Psychology**, 35(9): 1936-1957. 2005.
- Zajonc, R. B., “Social facilitation.” **Science**, 149: 269–274. 1965.