

İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ İŞ MEMNUNİYETİNE ETKİSİNDE TÜKENMİŞLİĞİN ARACI ROLÜ

Dr. Öğr. Üyesi İsmail DURAK*,

Düzce Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü

ismaildurak@duzce.edu.tr

ORCID: 0000-0002-8898-9639

Arş. Gör. Dr. Said ALTINIŞIK

Düzce Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü

saidaltinisik@duzce.edu.tr

ORCID: 0000-0002-9734-4541

Prof. Dr. Yalçın KARAGÖZ

Düzce Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü

yalcinkaragoz@duzce.edu.tr

ORCID: 0000-0001-5642-6498

Öz

Bu araştırmada iş-aile çatışması, tükenmişlik ve iş memnuniyeti arasındaki ilişki incelenmiştir. Ayrıca, iş-aile çatışması ile iş memnuniyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracı bir etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırma kapsamında özel sektör çalışanlarına iş-aile çatışması, tükenmişlik, iş memnuniyeti ölçeği ile demografik değişkenler kullanılarak hazırlanan bir anket uygulanmıştır. Anket verileri, kartopu örnekleme yöntemiyle sosyal medya aracılığıyla toplanmıştır. Bu çerçevede, elde edilen anketlerden 356 tanesi değerlendirmeye uygun bulunmuştur. Araştırmada verileri analiz etmek ve oluşturulan hipotezleri test etmek amacıyla güvenilirlik, korelasyon, doğrulayıcı faktör analizi ve yol analizi (path) yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, iş-aile çatışması ve tükenmişliğin iş memnuniyetini negatif etkilediği; iş-aile çatışması ve tükenmişlik arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca, tükenmişliğin iş-aile çatışması ile iş memnuniyeti arasındaki ilişkide tam aracı etki rolü oynadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş-Aile Çatışması, Tükenmişlik, İş Memnuniyeti, Aracı Değişken, Özel Sektör Çalışanı

*Sorumlu Yazar (Corresponding Author)

Citation/Atf: Durak, İ., Altınışik, S., Karagöz, Y. (2021). İş-Aile Çatışmasının İş Memnuniyetine Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Rolü. *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(1), 129-147.

Geliş (Received) :20/06/2021

Kabul (Accepted) :28/06/2021

Yayın (Published) :30/06/2021

THE MEDIATING ROLE OF BURNOUT ON THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK-FAMILY CONFLICT AND TURNOVER INTENTION

Abstract

In this research, the relationship between work-family conflict, burnout and job satisfaction was examined. Also, it was investigated whether burnout has a mediating effect on the relationship between work-family conflict and job satisfaction. Within the scope of the research, a questionnaire prepared using work-family conflict, burnout, job satisfaction scale and demographic variables was applied to private sector employees living in Düzce. Survey data were collected through social media with snowball sampling method. In this context, 356 of the obtained questionnaires were suitable for evaluation. In the research, reliability, correlation, confirmatory factor analysis and path analysis were performed in order to analyze the data and test the hypotheses. As a result of the analysis, it was found that work-family conflict and burnout negatively affect job satisfaction; it was determined that there is a positive and significant relationship between work-family conflict and burnout. In addition, it has been determined that burnout plays a full mediating role in the relationship between work-family conflict and job satisfaction.

Keywords: Work-Family Conflict, Burnout, Job Satisfaction, Mediator Variable, Private Sector Employee

Giriş

İlk çağdan yirmi birinci yüzyıla, iş hayatında birçok yenilik, değişim ve gelişim meydana gelmiştir. Başta yapılan bir işin yapısı, yapılma metodu, kullanılan araç-gereçler, teknoloji ve bilgi birikimi gibi bileşenler bu süreçten en fazla etkilenen durumlardan biridir. Özellikle teknoloji, insanın gerek iş gerekse aile hayatını kolaylaştırıcı birçok olanak sağlamıştır (İlkbahar vd., 2020). Bunlara ek olarak, iş hayatında göz ardı edilemeyecek kadar önemli olan bir diğer ve en önemli unsur ise insan faktörüdür.

İş dünyasında açısından insan kavramı, genel çerçevede iş süreçlerinin iyi işlemesini sağlayan ve özellikle bazı işlerde sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamada ikamesi oldukça zor bir kaynak olarak nitelendirilebilir. Öte yandan, günümüz iş dünyasında bilgiye ve teknolojiye kolay ulaşmak gerek işletmelerin çabucak kurulabilmesi gerekse bir gecede iş dünyasına adım atabilmelerinde oldukça etkili olmuştur. Bu doğrultuda, işletmelerin daha uzun hayatta kalmasını temin edebilecek olan en temel unsurlardan biri, o işletmenin çalışanlarıdır. Çünkü rakip firmaların sahip olamayacağı en önemli kaynaklardan biri işletmenin sahip olduğu kendi insan kaynağıdır.

1980 öncesinde personel yönetim anlayışı daha ön planda iken 1980’ den sonraki dönemde ise insan kaynakları yönetim anlayışının hâkim olduğu belirtilmektedir (Acar, 2019). Her ne kadar alan yazında insanı, “örgütün en önemli kaynağı” biçiminde ayrıntılı ya da net olarak ifade eden bir bilgi yer almasa da genel bağlamda örgüt tarafından belirlenmiş ve örgüte rekabet avantajı kazandıracak insan kaynağının tespit edilip istihdam edildiği bir yönetim biçiminin öne çıktığı söylenebilir. Bununla beraber 1980’ den itibaren daha da açık şekilde çalışanın örgüt amaçlarıyla uyumlu çalışacak biçimde yönlendirilmesi, performansın etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesinin için gerekli motivasyonun sağlanması ve kariyer fırsatlarının önünün açık tutulması için gereken iş politikalarının oluşturulması biçiminde tanımlanabilecek stratejik anlayışın hâkim olduğu vurgulanmaktadır (Yüksel, 1998; Aykaç, 1999).

Firmaların envanterinde bulunan teknolojiyi kullanıp geliştirebilecek, inovasyonla önemli kazanımlar elde edebilecek ve işletmenin hedefine ulaşmasını sağlayacak en temel unsur olan insandır. Fakat insan gerek duygusal gerek fiziksel ve gerekse psikolojik donanımlara sahip olup bunların etkisinde kalarak hareket edebilmesi nedeniyle her vakit bir işte çalışmaya ve üretim yapmaya uygun olamayabilir. Bu ise, çalışanların motivasyon ihtiyacının olduğuna işaret etmektedir. Motivasyon tanım olarak, bireyi ulaşmayı istediği amacına ulaşması için harekete geçiren güç kaynağı olarak tanımlanabilir (Ertürk, 2000). Bu ise, mekanik bir varlık olmayan çalışanların etkili bir şekilde ve verimli olarak çalışabilmesi için gerekli şartların sağlanmasına işaret etmektedir. Bu şartlar her ne kadar belirli bir miktarda kişiden kişiye başta olmak üzere, işten işe ya da firmadan firmaya değişiklik gösterse de temelde “mutluluk” denilen kavramla ilişkilidir.

Mutluluğun gerek çalışan kişiler gerekse işletme açısından olumlu sonuçlarının olduğu belirtilmektedir (Fisher, 2010). Mutluluk; çalışanların işlerine odaklanmalarına yardımcı olarak verimlilik, performans, üretkenlik, etkinlik, işe ve çakışılan yere bağlılığı arttırmakla beraber işten ayrılma niyeti, devamsızlık ve çalışılan örgüte karşı olumsuz davranış ve tutumları da azaltabilmektedir. Çalışanların örgüt içindeki mutluluk durumları ise, bireyin özel hayatındaki mutluluklarına etki edebilen faktörlerdendir (Frey ve Stutzer, 2001).

Öte yandan, işletmelerin insan kaynağı açısından en önemli amaçlarından birinin, işletmeyi hedeflerine en etkin bir biçimde ulaştırarak çalışanlara elde etmek ve onları bünyesinde barındırmayı devam ettirebilmeyi sağlamak olduğu söylenebilir. Bu ise çalışanların iş memnuniyetini sağlamak ve kişi-iş uyumunu mümkün kılmakla oldukça ilişkilidir. Bu bağlamda, çalışanların mutluluk düzeylerinin arttırmanın örgütsel bütünleşme

ve bağlılığı arttıracığına yönelik literatürde çeşitli araştırmalar mevcuttur (Staw vd., 1994; Wright vd., 1993). Çalışanların mutluluğunu sağlayabilecek bazı etkenlerin insani şartlar ve çalışma süre aralıklarında çalışma, emek-ücret başta olmak üzere ödülde adillik, takdir edilme, kariyer fırsatlarının sağlanması ve yönetimle fikir alış-verişinde bulunma olanağının sağlanması olarak belirtilebilir.

Bunların dışında diğer unsurlardan birinin ise işletmenin dış çevresi, çalışanların ise iç çevresi olan ailedir. Nitekim aile neredeyse toplumdaki tüm bireyler için en özel bir yapı ve çalışanlar açısından gerek mental gerekse fiziksel bakımdan dinlenme ortamlarıdır. Bu doğrultuda, hayatta genel olarak ev ve iş ortamında zaman geçiren çalışanlar için, dolayısıyla işletmeler için, iş hayatı ve özel hayat arasındaki denge ve uyum çok önemlidir. Çünkü, çalışanların performanslarının bu uyumla doğrudan ve büyük ölçüde etkilendiği söylenebilir. Çalışanların aileleriyle olan mutluluğu ya da mutsuzluğu işyerine, işyerinde olan mutluluğu ve mutsuzluğu ise ailelerine yansıyabilmektedir. Bu ise, olası bir mutsuzluk durumunda her iki ortamda da çalışan kişiler için memnuniyetsizliğin olduğu ve devamsızlıkların görüldüğü durumlar meydana getirebilmektedir. Netemeyer vd. (1996), aile-iş çatışmasını, bireyin aile ile olan aktivitelerinin ve örgüte karşı olan sorumluluklarının karışması durumunda ortaya çıktığını ifade etmektedir.

Genel çerçevede, iş yoğunluğunun çok fazla olduğu ya da çalışma sürelerinin oldukça uzun olduğu işlerde çalışanlar ister istemez ailelerine gerektiği kadar zaman ayıramamaktadır. Bu durum, başta çalışanın diğer aile bireyleriyle olan bağının zayıflamasına, işten kaynaklanan stresinin çoğalmasına ve dolaylı yoldan bir dahaki günde işe mutsuz gidilmesine yol açabilmektedir. Ters durumda ise, bazı çalışanlar aile fertleri ile olması gerekende fazla zaman geçirmekte; bundan dolayı ise çalıştığı işe yeteri kadar zaman ayıramamakta ve kısa süre içerisinde işlerine odaklanmaları zorlaşabilmektedir. İş-aile arasında yaşanabilen bu çelişkili durumlar iş-aile çatışmasına, dolayısıyla da bireyin işe karşı olan tutum ve tavırlarına olumsuz yansıyabilmektedir. Ayrıca, yaşanan bu çatışma, çalışan bireylerin kariyerlerini olumsuz etkileyebilmektedir. Bu süreçte, çalışanların iş ve kariyer tatmininde azalma oluşabilmekte, işe geç saatte gidilip olması gerekenden daha erken vakitte iş yerinden çıkma gibi bazı davranışlar sergilenebilmektedir (Frone vd., 1996; Edwards ve Rothbard, 2000).

Vaktinin önemli bir bölümünü işe ya da aileye ayıran bir birey gerekli dengeyi sağlayamayıp birinden ötürü diğerine aksatıyorsa, bu durum hayatında tatminsizliklere ve mutsuzluğa yol açabilmektedir. Mutsuzluk ise çalışanların iş performanslarında düşüşe neden olmakla birlikte aileleriyle ilişkilerinin kötü olması sonucu doğurabilmektedir. Bu nedenle,

çalışanın iş ve aile arasında denge ve uyumu iyi sağlaması gerekmektedir. Bu dengenin sağlanmasında çalışanın ailesiyle geçirdiği zamanı gözden geçirmesi etkili olabilecek bir davranıştır. Fakat, çalışan iş yerinde geçirdiği süreyi göz önünde bulundursa dahi, bunda herhangi bir değişikliğe gitmesi çoğunlukla mümkün olamamakta; çünkü bu konudaki inisiyatif işverenin elinde bulunmaktadır. Bir diğer ifadeyle, çalışanın hangi saatlerde işte olması gerektiği, çalışma şartları ve emeğinin karşılığını ne kadar alacağı genel olarak işverenin kararına bağlıdır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın bu kısmında, araştırmada yer alan değişkenlerin kavramsal açıklamaları incelenmiştir.

1.1.İş-Aile Çatışması

İnsanların oldukça fazla zaman geçirdikleri yerlerden olan iş yeri dışında, diğer bir önemli yaşam alanları ise ailedir. Dolayısıyla, insanların çalıştıkları işleri ve beraber yaşadıkları aileleri hayatlarının büyük bir çoğunluğunu oluşturur. Fakat bireyler bu ikisi arasındaki denge ve uyumu sağlamaya çalışırken zorluk yaşayabilmektedir. Bu bağlamda, Greenhaus ve Beutell (1985) bireyin çalıştığı işindeki görevi ile aile üstlendiği görevi arasında herhangi bir dengesizlik ve uyumsuzluk olduğu durumda iş-aile çatışmasının açığa çıktığını belirtmektedir. İş-aile yaşam çatışmasını oluşturan temel nedenlerden birini, çalışanların hem çalışan anne-baba hem de eş gibi birden çok görevi aynı anda üstlenmeleri ve bu rollerin birbirleriyle çatışması oluşturmaktadır (Dubrin, 1997). İş ve aile konusunda fazla yük üstlenilmesi durumunda da çatışmanın meydana gelmesi daha olası olmaktadır.

İş ve ailede üstlenilen roller arasında çift yönlü bir ilişki bulunmaktadır (Guttek vd., 1991). Eğer iş hayatındaki üstlenilen görev ve roller, aile içindekilerin yerine getirilmesine bir engel oluşturuyorsa bu çatışma 'İş-Aile Çatışması' (İAÇ) olarak; tam tersi şekilde aile içindeki sorumluluklar iş hayatını engeller nitelikte ise bu 'Aile-İş Çatışması' (AİÇ) olarak adlandırılır (Voydanoff, 2005). Yapılan araştırmalarda; iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasından çok daha fazla meydana geldiği belirtilmektedir (Netemeyer vd., 1996; Kinnunen vd., 2004). Bu kapsamda, iş-aile çatışmasının daha fazla görülmesinden dolayı bu çalışmada iş-aile çatışma konusu araştırılmıştır.

1.2. Tükenmişlik

Günlük hayatta bireylerin en sık maruz kaldığı konulardan biri tükenmişliktir. Hususen, çalışma hayatında kişinin motivasyon açısından bir bütünlük içerisinde olmadığı durumlar, insanı mutsuzluk, çaresizlik ve tükenmişliğe itebilmektedir. Bu tür durumlarda birey, çalıştığı örgüte fayda sağlamaktan ziyade zarar verme potansiyeli barındırabilmektedir. Tükenmişlik, çeşitli şekillerde tanımlanabilse de genel çerçevede, bireyin başarısızlık, yıpranma ya da enerji, güç ve potansiyel üstündeki fazla zorlanmayla meydana gelen bir tür tükenme durumu" şeklinde tanımlanmaktadır (Freudenberger, 1974). En sık kullanılan tükenmişlik tanımlarından biri olan Maslach (1982) tükenmişliği, işin zorunluluklarına yoğun bir biçimde maruz kalma durumuyla ilişkilendirilmiştir. Bu duygusal yıpranma, işteki başarıma ihtiyacının azalması ya da tamamen ortadan kalkmasını ortaya çıkaran "düşük kişisel başarı sendromu" ile bağlantılıdır. Bunun dışında, literatürde tükenmişlik konusu sıklıkla bu alanda çok fazla araştırması bulunan ve Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Maslach'la anılmaktadır (Sürgevil, 2014). Tükenmişlik bir diğer yerde, bireyin günlük hayatı ve iş hayatında çoğunlukla negatif, mutsuz ve ümitsizlik durumlarının olduğu; bir çeşit enerji tükenmesiyle ilişkilendirilmiştir (Kırlangıç, 1995). Aynı zamanda motivasyon kaybıyla beliren tükenmişlik; fiziksel ve psikolojik boyutları olan bir kavram olarak da tanımlanabilmektedir (Göktepe, 2016).

Bu sebeplerden ötürü, tükenmişlikle karşı karşıya kalınmaması için çalışan bireylerin, iş yerindeki rollerinin yalnızca yaptıkları işle sınırlandırılması önem arz etmektedir. Yapılan iş dışında, bireyin işteki motivasyonunun sağlanması tükenme durumuyla karşı karşıya gelmesinde bir set oluşturabilecektir.

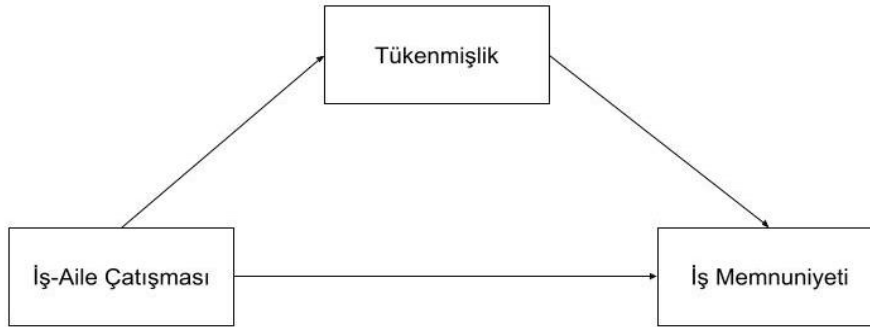
1.3. İş Memnuniyeti

Çalışanlar vakitlerinin önemli bir kısmını iş yerlerinde geçirmektedir. Bu nedenle örgütün, çalışanları için gerekli zaman ve enerjiyi harcaması örgüte bir yatırım olarak bakılmalıdır. Çalışanlar yaptıkları işlerde ve buldukları iş yerlerinde mutlu iseler bu durum memnuniyet, aksi durumdaysa memnuniyetsizlik oluşturur (Paksoy, 2007). Çalışanların işten duydukları memnuniyet yüksekse bu işe yönelik olan tutumlarına olumlu olarak yansır. Eğer işten duydukları memnuniyet düşük ise bu işe yönelik olan tutumlarını olumsuz etkileyecektir (Taner, 1993). İş memnuniyeti, yapılan işin çalışan ile ne derece uyumlu ve ilişkili olduğuyla doğrudan bağlantılıdır (Tütüncü, 2001). Bununla beraber, iş memnuniyetinin çalışılan ortam, kimlerle beraber çalışıldığı, yapılan iş, eğitim ve kariyer imkanları, başarının takdir edilmesi

ve yapılan işte değer görme süreçleriyle yakından ilişkili olduğu belirtilmiştir (Sabuncuoğlu ve Tak, 2001). Ayrıca, Fogarty (1994)'e göre ise iş memnuniyeti, çalışanların emeklerinin karşılığını adaletli olarak alıp almadığıyla ilgilidir. Yaptığı işin karşılığını gerçekten ve adil olarak aldığına inanan herhangi bir çalışanın üretkenliği ve verimi artmakla beraber işe yönelik tutum ve davranışları da olumlu bir duruma dönüşmektedir.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Yapılan bu araştırmada iş-aile çatışmasının iş memnuniyetine etkisinin olup olmadığı, iş-aile çatışmasının tükenmişlikle ve tükenmişliğin iş memnuniyetiyle ilişkisinin olup olmadığının incelenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca, iş-aile çatışmasının iş memnuniyetine etkisinde tükenmişliğin aracı bir rolü olup olmadığının ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, oluşturulan araştırma modeli Şekil 1' de ve hipotezler aşağıda yer almaktadır:



Şekil 1. Araştırma Modeli

H1: İş-aile çatışması (İAÇ) iş memnuniyeti (İM)' ni olumsuz etkilemektedir.

H2: İş-aile çatışması tükenmişliği olumlu etkilemektedir.

H3: Tükenmişlik (T) iş memnuniyetini olumsuz etkilemektedir.

H4: İş-aile çatışmasının iş memnuniyetine etkisinde tükenmişliğin aracı etkisi vardır.

2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu çalışmayı test etmek amacıyla, demografik değişkenlerin dışında iş-aile çatışması, tükenmişlik ve iş memnuniyeti ölçeklerini içeren bir anket formu kullanılmıştır. Bu anket formu, Google Formlar aracılığıyla hazırlanıp, Düzce ilinde çalışan özel sektör çalışanlarına kartopu örnekleme yöntemiyle sosyal medyayla (whatsapp uygulaması) ulaşıp uygulanmıştır. Toplamda 376 özel sektör çalışanına ulaşılrken kayıp ve yanlış doldurulan anketlerden çıkarıldıktan sonra 356 anket verisi analiz edilmeye uygun bulunmuştur.

2.2. Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında, demografik bilgiler formu, iş-aile çatışması ölçeği, tükenmişlik ölçeği ve iş memnuniyeti ölçeği kullanılmıştır.

a) Demografik Bilgiler Formu: Özel sektör çalışanlarının demografik özelliklerini ortaya çıkarmaya yönelik; cinsiyet, aylık gelir, yaş, öğrenim durumu, meslekteki çalışılan toplam süre, eşinin çalışma durumu ve özel sektör çalışanı olup olmadığı gibi sorular yer almaktadır.

b) İş-Aile Çatışması Ölçeği: Araştırmada kullanılan İş-Aile Çatışması ölçeği orijinal olarak Carlson v.d.(2000) tarafından geliştirilmiş ve Uğur Gök (2019) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçekte yer alan 18 ifade iki temel boyut altında toplanan altı alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin iki temel boyutunu bir başka ifade ile yönünü “İş-Aile Çatışması Yönü” ve “Aile-İş Çatışması Yönü” boyutları oluşturmaktadır. Her bir temel boyut da zamana dayalı, gerginliğe dayalı ve davranışa dayalı olmak üzere üçer alt boyuttan oluşmaktadır.

Bu ölçekte yer alan sorulara verilen cevaplar beşli Likert tipinde olup (1) kesinlikle katılmıyorum (5) ise kesinlikle katılıyorum anlamına gelmektedir.

c) Oldenburg (OLBI) Tükenmişlik Ölçeği: Tükenmişliği ölçmek için Oldenburg tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek orijinal haliyle Almanca olarak oluşturulmuş ve İngilizce 'ye Halbesleben ve Demerouti (2005) tarafından çevrilmiştir. Türkçe uyarlaması ise Şeker (2011) tarafından yapılmıştır. Ölçek iş tükenmişliğini ele alan 8 pozitif, 8 negatif ifadeli 16 sorudan oluşmaktadır. Verileri analiz etmeden önce olumlu ifadeler içeren 8 soru ters çevrilerek kodlanmıştır. Bu ölçekteki sorulara verilebilecek yanıtlar beşli Likert tipinde 1'den 5'e kadar değişen puanlarla yapılmaktadır. Cevaplarda yer alan (1), kesinlikle katılmıyorum' u ifade ederken, (5) ise kesinlikle katılıyorum anlamına gelmektedir.

e) İş Memnuniyeti Ölçeği: İş Memnuniyeti ölçeği orijinal haliyle Spector (1985) tarafından geliştirilmiş, Türkçe 'ye ise Kula (2011) tarafından uyarlanmıştır. Ölçek iş arkadaşlarından memnuniyet, maaş memnuniyeti gibi iş memnuniyetinin farklı yönlerini ele alan 9 sorudan oluşmakta ve likert ölçeği ile her bir soru için '1-kesinlikle katılmıyorum' dan '5-kesinlikle katılıyorum' a kadar bir skalada yanıtlanması istenmektedir.

3. ANALİZ SONUÇLARI VE BULGULAR

3.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan insanların genel demografik bilgileri Tablo 1’ de verilmektedir. Katılımcılar cinsiyetlerine göre eşit sayılabilecek bir dağılım sergilemişlerdir. (%47 Erkek, %52 Kadın). Yaş gruplarına bakıldığında büyük çoğunluğun (%62) 23-32 yaş grubu olduğu görülmektedir. Aylık gelirleri üzerinden bir inceleme yapıldığında 1999 TL ve altı grubunun %19.4 olduğu, 2000 ile 3999 TL arası grubun %43, 4000-5999 TL arası grubun %22 ve 6000 TL ve üstü grubun toplam katılımcıların %15 ini oluşturduğu görülmektedir. Eğitim seviyeleri incelendiğinde %63’lük bir kesimin en az lisans seviyesinde eğitim aldığını göstermektedir. Katılımcıların meslekteki tecrübelerine bakıldığında %38’ lik bir grubun 2 yıl ve altı mesleki tecrübeye sahip olduğu; bunu da %30.6 ile 3 ila 5 yıl arası grubun oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 1. Demografik Bilgiler

Cinsiyet	Sıklık	Yüzde	Öğrenim Durumu	Sıklık	Yüzde
Kadın	187	52,5	İlköğretim	14	3,9
Erkek	169	47,5	Lise	73	20,5
Toplam	356	100	Lisans	226	63,5
			Lisansüstü	43	12,1
			Toplam	356	100
Yaş	Sıklık	Yüzde	Mesleki Tecrübe (Yıl)	Sıklık	Yüzde
18-22	47	13,2	2 yıl ve altı	136	38,2
23-27	147	41,3	3-5 yıl	109	30,6
28-32	74	20,8	6-8 yıl	50	14,0
33-37	41	11,5	9 yıl ve üzeri	61	17,1
38 ve üstü	47	13,2	Toplam	356	100
Toplam	356	100			
Aylık Gelir	Sıklık	Yüzde	Eşiniz çalışıyor mu?	Sıklık	Yüzde
1999 TL ve altı	69	19,4	Evet	105	29,5
2000-3999 TL	154	43,3	Hayır	57	16,0
4000-5999 TL	79	22,2	Bekarım	194	54,5
6000 TL ve üstü	54	15,2	Toplam	356	100
Toplam	356	100			

3.2. Ölçüm Modeli

Araştırmada kullanılan ölçüm modelinin geçerlilik ve güvenilirliğini belirlemek için öncelikle yapısal modelde kullanılan 3 değişken için, aile-iş çatışması, tükenmişlik, iş memnuniyeti değişkenlerinin, kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach’s Alpha değerlerine bakılmıştır. Ardından faktörlere ait tanımlayıcı istatistikler ve

faktörler arası korelasyon değerleri verilmiştir. Sonrasında yine ölçüm modelinin güvenilirliğini ifade eden her bir faktör için Average variance extracted ve Composite Reliability değerlerine bakılmıştır. Son olarak da ölçüm modeli için doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, bu yolla gözlenen değişkenlerin gizil değişkeni ne kadar açıkladıkları yani faktör yükleri analiz edilmiştir.

İlk olarak ölçüm modelinin güvenilirliğini test etmek amacıyla kullanılan 3 ölçeğin her birisi için Cronbach's Alpha değerlerine bakılmıştır. İlgili değerler aşağıdaki Tablo 2' de verilmiştir.

Tablo 2. Cronbach's Alpha Değerleri

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
İş-Aile Çatışması	,939	17
Tükenmişlik	,885	8
İş memnuniyeti	,864	7

İş aile çatışması için güvenilirlik katsayısı Alfa = 0,939; tükenmişlik için güvenilirlik katsayısı 0,885; iş memnuniyeti için güvenilirlik katsayısı 0,864' tür. Bu değerler $0,80 \leq \alpha < 1,00$ arasında olduğundan, her üç ölçek de yüksek derecede güvenilir olarak saptanmıştır. Faktörlere ait tanımlayıcı istatistikler ve faktörler arası korelasyon değerleri Tablo 3' te verilmiştir.

Tablo 3. Tanımsal İstatistikler ve Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Ortalama	Standard Sapma	Çarpıklık	Basıklık	1	2	3
İAÇ	2,76	0,87	-,58	,12	1,00		
T	2,89	0,87	-,37	-,12	0,11*	1,00	
İM	3,22	0,89	-,42	,22	-0,09	-0,51**	1,00

(* = 0,05 düzeyinde anlamlı, ** = 0,01 düzeyinde anlamlı)

Tablo 3' te görüldüğü gibi faktör ortalamaları orta üstü bir eğilim göstermektedir. Bu ise katılımcıların ilgili faktörler açısından orta üstü iş-aile çatışması, tükenmişlik ve iş memnuniyetini göstermektedir.

Ölçüm modelinin geçerlilik ve güvenilirliğini test etmek amacıyla üçüncü olarak bakılan değerler ise Average Variance Extracted ve Composite reliability değerleridir. Bu değerler madde yükleri ile beraber Tablo 4' te verilmektedir.

Tablo 4. Madde Yükleri ve AVE, CR Değerleri

	Maddeler	Estimate	(AVE)	(CR)
İAÇ	İAÇ17	0,72	0,5	0,9
	İAÇ18	0,788		
	İAÇ15	0,711		
	İAÇ14	0,753		
	İAÇ13	0,769		
	İAÇ12	0,724		
	İAÇ11	0,743		
	İAÇ10	0,648		
	İAÇ9	0,615		
	İAÇ8	0,623		
	İAÇ7	0,589		
	İAÇ6	0,615		
	İAÇ5	0,643		
	İAÇ4	0,628		
	İAÇ16	0,742		
	İAÇ3	0,489		
İAÇ2	0,511			
İM	İM1	0,548	0,46	0,81
	İM2	0,646		
	İM3	0,694		
	İM4	0,543		
	İM5	0,703		
	İM6	0,827		
	İM8	0,734		
T	T5	0,725	0,5	0,85
	T7	0,751		
	T10	0,577		
	T13	0,587		
	T14	0,718		
	T15	0,787		
	T16	0,829		
	T1	0,653		

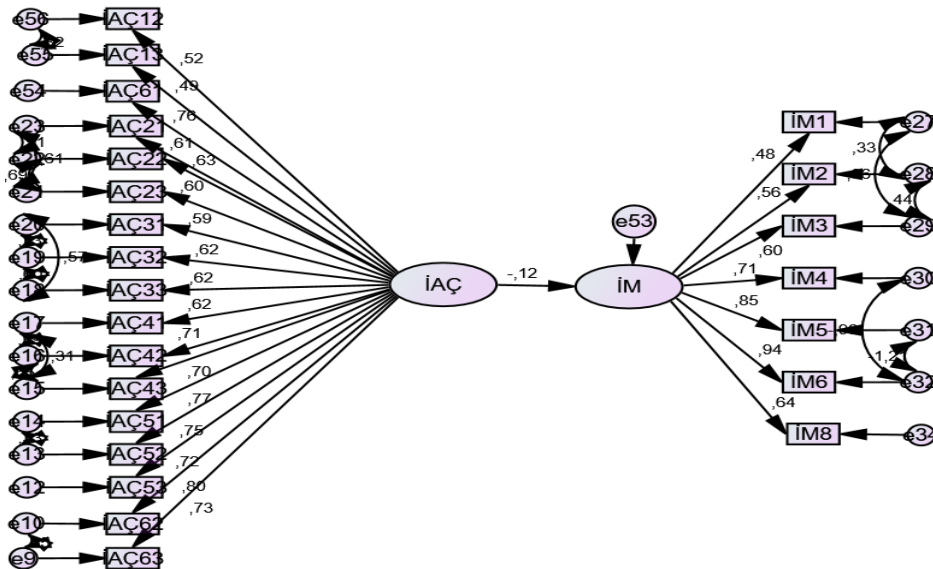
Hesaplanan AVE değerlerinden biri (İM) 0,5'ten küçük olsa da, CR katsayıları 0,70'den büyük olduğundan faktörler yüksek yapı güvenirligine, dolayısıyla uyum geçerliğine sahiptir. Fornell ve Larcker (1981) 'e göre; AVE değeri 0,50'nin altında olmasına rağmen CR değeri 0,70'in üzerinde ise 0,50'nin altındaki AVE değerlerinin de kabul edilebileceğini

belirtmektedir (Akçay ve Özdemir, 2018). Ölçüm modelinde uyum değerlerini sağlamayan maddeler ölçeklerden çıkarılmıştır.

Ölçüm modelinin geçerlilik ve güvenilirliğini test etmek için son olarak bu bölümde doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi üç gizil değişken, gözlenen değişkenleri ile beraber kovaryans oluşturularak AMOS programında model-veri uyumuna bakılmıştır. Yapılan analiz sonucunda model uyum değerlerine bakıldığında ölçüm modelinin veri ile iyi uyum gösterdiği görülmektedir. (CMIN/DF=2,69<3; $0,90 \leq IFI=0,902$; $0,90 \leq CFI=0,901$; RMSEA=0,069<0,08; SRMR=0,071<0,08) Ayrıca DFA analizi sonrası regresyon katsayıları Ek 1’ de verilmiştir. Ek 1’ de verilen regresyon değerleri, gözlenen değişkenlerin, gizli değişkenleri tahmin etme gücünü, yani faktör yüklenimlerini gösterir. Tablo 4’ te her ikili ilişki için “p” değerleri 0,001’den küçük olduğu için faktör yüklenimleri anlamlıdır. Bu nedenle, p değerlerinin önemli çıkması maddelerin, faktörlere doğru yüklendiğini göstermektedir.

3.3.Yapısal Model

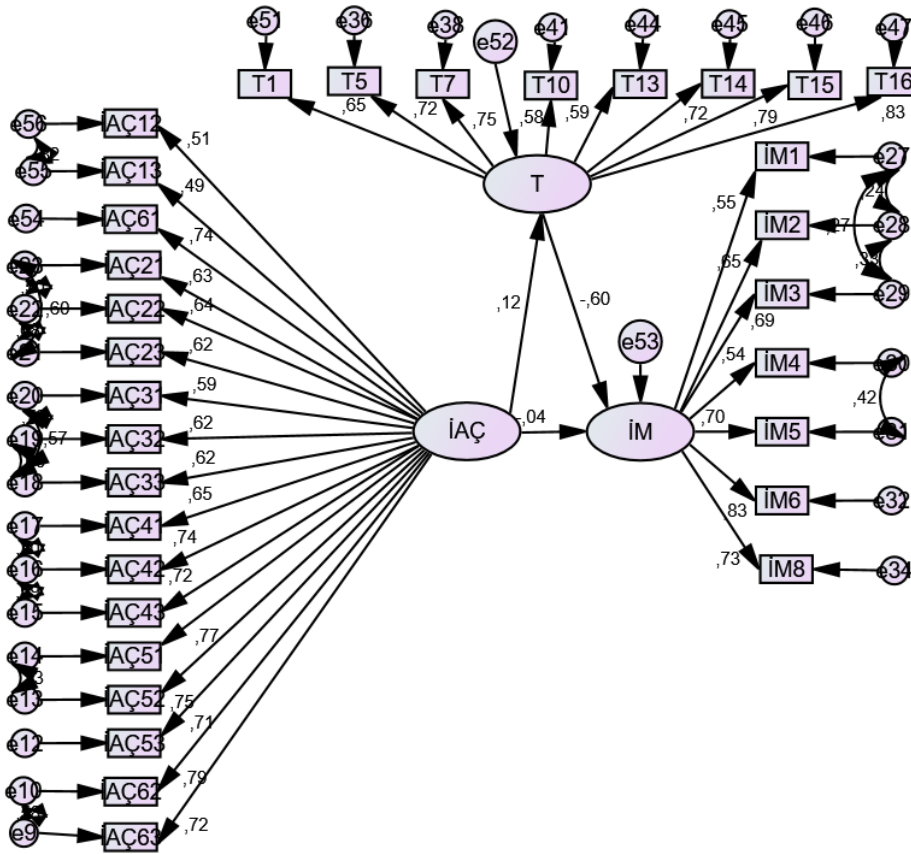
Araştırma kapsamında önerdiğimiz yapısal modelin toplanan verilerle test edilmesi için öncelikle aracı değişken olan tükenmişliğin dahil olmadığı doğrudan iş-aile çatışmasının iş memnuniyetine etkisi test edildi. Daha sonra tükenmişliğin aracı rolünün anlaşılması için iş aile çatışmasının iş memnuniyetine etkisi tükenmişliğin aracılığıyla beraber model tüm olarak test edilmiştir. Bu kapsamda oluşturulan birinci yapısal model Şekil 2’ de verilmiştir.



Şekil 2. Model 1 Yol Analizi

Öncelikle modelin uyum değerlerine baktığımızda yapısal modelin veri ile iyi bir uyum gösterdiği görülmektedir. ($CMIN/DF=3,05<5$; $0,90\leq IFI=0,921$; $0,90\leq CFI=0,92$; $RMSEA=0,076<0,08$; $SRMR=0,068<0,08$). Şekil 2' deki AMOS programı ekran görüntüsünde görüldüğü üzere bağımsız değişken olan iş-aile çatışmasının bağımlı değişken olan İM üzerindeki direk etkisi önemlidir ($p=0,035<0,05$) ve negatiftir (-0,12). Bağımsız değişkenin olan İAÇ ile bağımlı değişken İM arasındaki standardize edilmiş regresyon katsayısı -0,12'dir. Bu ise iş-aile çatışmasında meydana gelen bir birim artış, iş memnuniyetinde 0,12 kat azalmaya neden olacaktır.

Daha sonra, oluşturulan ikinci yapısal model olarak tükenmişlik değişkeni iş-aile çatışması ve iş memnuniyeti ilişkisine eklenerek tekrar yapısal model analiz edildiğinde Şekil 3' teki gibi AMOS program çıktısı elde edilmiştir.



Şekil 3. Model 2 Yol Analizi

Şekil 3' te yer alan model için aşağıda verilen uyum değerleri model uyumunun sağlandığını göstermektedir ($CMIN/DF=2,692<3$; $0,90\leq IFI=0,902$; $0,90\leq CFI=0,901$; $RMSEA=0,069<0,08$; $SRMR=0,0699<0,08$). Şekil 3' te verilen aracı değişken olan T, bağımsız değişken olan İAÇ ile birlikte modele dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin (İAÇ),

bağımlı değişken (İM) üzerindeki etkisi ($p=0,458>0,05$) ve negatiftir (-0,4). Sadece bağımsız değişken (İAÇ) ile bağımlı değişken (İM) arasındaki standardize edilmiş regresyon katsayısı -0,12 iken, bütün modeldeki bağımsız değişken (İAÇ) ile bağımlı değişken (İM) arasındaki standardize edilmiş regresyon katsayısı -0,4' tür. Dolayısıyla, tükenmişlik değişkeni tam aracı değişken olarak bulunmuştur. Elde edilen yapısal modellerin standardize edilmemiş regresyon katsayıları sonuçları ise Tablo 5' te verilmiştir.

Tablo 5. Yapısal Modellerin standardize edilmemiş regresyon Değerleri

Hypothesis	Paths	Estimate	S.E.	C.R.	P	Result
İAÇ ->İM (Aracılıktan Önce)						
H ₁	İM <--- İAÇ	-,087	,041	-2,103	,035	Önemli
İAÇ ->İM (Aracı değişkenden sonra)						
H ₂	T <--- İAÇ	,118	,058	2,034	,042	Önemli
	İM <--- İAÇ	-,033	,045	-,743	,458	Önemsiz
	İM <--- T	-,522	,070	-7,510	***	İleri düzeyde önemli

Tablo 5, özetle standardize edilmiş değerler ile paralel olarak aynı sonuçları vermiştir. Buna göre, ilk yapısal modeldeki standardize edilmemiş regresyon katsayısı -,087 olarak elde edilmiştir. Ayrıca, test sonucu ise anlamlı çıkmıştır. Bu bağlamda, İAÇ' nin İM' yi negatif yönde anlamlı etkilediği söylenebilir. İkinci yapısal modeldeki standardize edilememiş regresyon katsayısı İAÇ ile T, T ile İM değişkenleri arasında anlamlı, İAÇ ile İM arasında ise anlamsız olarak elde edilmiştir. Bu bulgular ise, T değişkeninin İAÇ ve İM arasında tam aracı değişken olduğunu göstermektedir.

SONUÇ

Bu çalışmada, özel sektör çalışanlarında iş-aile çatışmasının iş memnuniyetine etkisi incelenmiş ve bu ilişkide tükenmişliğin aracı rolü araştırılmıştır. Yapılan analizler sonunda iş-aile çatışmasının iş memnuniyetine direkt etkisi beklenildiği üzere negatif ve istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. Aracı değişken olarak, tükenmişlik faktörü modele dahil edildiğinde ise iş-aile çatışmasının tükenmişliğe etkisi 0.12 regresyon katsayısı ile zayıf pozitif bir etki; tükenmişliğin iş memnuniyetine etkisi -0.522 katsayısı ile negatif ve anlamlı bir etki bulunurken, iş –aile çatışmasının iş memnuniyetine etkisi istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. Dolayısıyla Tükenmişliğin iş-aile çatışmasının iş memnuniyetine etkisi üzerinde tam aracılık rolü oynadığı saptanmıştır. Araştırmada elde edilen İAÇ ve T arasındaki pozitif ilişki literatürde yer alan bazı çalışmalarla örtüşmektedir (Karatepe vd.,

2010; Lambert vd., 2010). Öte yandan, araştırmadan elde edilen tükenmişliğin iş-aile çatışması ve iş memnuniyeti arasındaki aracılık rolü ile ilgili sonuç literatürdeki çeşitli çalışmalar ile tutarlılık göstermektedir (Knudsen vd., 2009; Mukherjee, vd., 2009; Büssing ve Glaser, 2010). Analiz sonuçlarına göre, işverenlerin iş-aile çatışmasını önleyici çeşitli tedbirler almasının gerek çalışanların iş memnuniyetlerine arttırması gerekse tükenmişliklerini azaltması yönünden işletmeye pozitif katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Bu bağlamda, bu çalışmanın ilgili alan yazına en önemli katkısının bu aracı etkisinin incelenmesinin olduğu düşünülmektedir. İlerde yapılacak çalışmalarda bu aracılık rolünün kamu sektöründe incelenmesi her iki sektörün karşılaştırılabilirliği açısından önemli sonuçlar ortaya koyabileceği düşünülmektedir. Ayrıca, yapılacak çalışmalarda aracılık modelinde verilen değişkenlere ek olarak demografik özelliklerden bazı değişkenlere göre bir düzenleyici (moderatör) etkinin olup olmadığının incelenmesi oluşturulan modelin daha anlamlı ve anlaşır olmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, O. K. (2019). Personel Yönetiminden İnsan Kaynakları Yönetimine: Cumhuriyet Dönemi Kamu Personel Yönetim Tarihçesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(1), 119-146.
- Akçay G. ve Özdemir E. (2018). Satış Elemanlarının Cinsiyet Kimliğinin Satış Performansı Üzerindeki Etkisi Ve Biyolojik Cinsiyetin Düzenleyici Rolü: Perakendecilik Sektöründe Bir Araştırma. *Social Science Studies Journal*, 4 (27), 5983-6001.
- Aykaç, B. (1999). *İnsan kaynakları yönetimi ve insan kaynaklarının stratejik planlaması*. Nobel Yayın Dağıtım.,
- Büssing, A., & Glaser, J. (2000). Four-stage process model of the core factors of burnout: The role of work stressors and work-related resources. *Work & Stress*, 14(4), 329-346.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J., (2000), Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict, *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- Dubrin, A. J.; (1997), *Fundamentals of Organizational Behavior*, SouthWestern College Publishing, Cincinnati, Ohio.

- Edwards, J.R. ve Rothbard, N.P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family. *Academy of Management Review*, 25 (1): 178-199.
- Ertürk, M. (2000), Otel İşletmelerinde Çalışanların Verimliliğini Arttırmaya Yönelik Teşvik Araçları ve Bunların Bölümler Arası Farklılıkları, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi
- Fisher, D.C. (2010). Happiness At Work. *International Journal Of Management Reviews*, 12 (4): 384- 412.
- Fogarty, R. (1994). *The Mindful School: How To Teach for Metacognitive Reflection*. IRI/Skylight Publishing, Inc., 200 East Wood Street, Suite 274, Palatine, IL 60067.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 48, 39-50.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Frey, B. ve Stutzer, A. (2001). Happiness and economics: How the economy and institutions affect human well-being. New Jersey: Princeton University Press
- Frone, M.R., Russell, M. ve Barnes, G.M. (1996). Work-Family Conflict, Gender, and Health-Related Outcomes: A Study of Employed Parents in Two Community Samples. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1): 57-69.
- Göktepe, A. K. (2016). *Tükenmişlik sendromu*. Nesil Basım Yayın Gıda Ticaret ve Sanayi A. Ş.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88.
- Gutek, B. A., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of applied psychology*, 76(4), 560.
- Halbesleben, J. R., & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress*, 19(3), 208-220.
- İlkbahar, F., Ünal, Ş., Karakaya, A. T., & Eren, B. (2021). Akıllı Ev Sistemleri Üzerine Bir Model Önerisi. *AJIT-e: Bilişim Teknolojileri Online Dergisi*, 12(45), 90-105.

- Karatepe, O. M., Sokmen, A., Yavas, U. & Babakus, E. (2010). Work-family conflict and burnout in frontline service jobs: direct, mediating and moderating effects. *Economics and Management*, 4, 61-73.
- Kırlangıç, O.(1995). *Tükenmişlik*. (1. Baskı). İzmir: Saray Medikal Yayıncılık.
- Kinnunen, U., Geurts, S., & Mauno, S. (2004). Work-to-family conflict and its relationship with satisfaction and well-being: A one-year longitudinal study on gender differences. *Work & Stress*, 18(1), 1-22.
- Knudsen, H. K., Ducharme, L. J., & Roman, P. M. (2009). Turnover intention and emotional exhaustion" at the top": adapting the job demands-resources model to leaders of addiction treatment organizations. *Journal of occupational health psychology*, 14(1), 84.
- Kula, S. (2011). Occupational Stress and Work-Related Wellbeing of Turkish National Police (TNP) Members, University of Central Florida, (Unpublished Dissertation) Orlando.
- Lambert, E., Hogan, N. L. & Altheimer, I. (2010). The association between work-family conflict and job burnout among correctional staff: A preliminary study. *American Journal of Criminal Justice*, 35(1-2), 37-55.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*, Prentice-Hall, New York.
- Mukherjee, A., Malhotra, N., Sawyerr, O. O., Srinivas, S., & Wang, S. (2009). Call center employee personality factors and service performance. *Journal of Services Marketing*.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of applied psychology*, 81(4), 400.
- Paksoy, H. M. (2007). Üniversitelerde akademik personelin iş memnuniyeti: Harran üniversitesi örneği. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007(1), 138-151.
- Sabuncuoğlu, Z., & Tak, B. (2001). Çalışanların İş Tatminlerinin Müşteri Tatmini Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri*, 24-26.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693-713.

- Staw, B. M., & Barsade, S. G. (1993). Affect and managerial performance: A test of the sadder-but-wiser vs. happier-and-smarter hypotheses. *Administrative science quarterly*, 304-331.
- Sürgevil, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*, 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Şeker, S. (2011). Çalışanlarda iş güvencesizliği ve tükenmişlik ilişkisi: Tıbbi tanıtım sorumlularına yönelik bir alan araştırması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. DEÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.*
- Taner, B. (1993), Büyük Otellerde Yönetim Biçimlerinin Personel Üzerindeki Etkileri ve Yöneticilerin Personele Yaklaşımlarında Bir Sistem Önerisi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Adana
- Tütüncü, Ö. (2001). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Uğur Gök, A. (2019). İş-Aile Çatışmasının Öncül ve Ardılları: Hemşireler Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta
- Voydanoff, P. (2005). Consequences of boundary-spanning demands and resources for work-to-family conflict and perceived stress. *Journal of occupational health psychology*, 10(4), 491.
- Wright, T. A., & Staw, B. M. (1999). Affect and favorable work outcomes: Two longitudinal tests of the happy-productive worker thesis. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 20(1), 1-23.
- Yüksel Ö. (1998). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İkinci Baskı, Gazi Yayınları, Ankara,

EKLER**Ek 1. DFA Regresyon Katsayıları**

			Estimate	S.E.	C.R.	P
İAÇ42	<---	İAÇ	1,074	,080	13,393	***
İAÇ41	<---	İAÇ	1,023	,087	11,693	***
İAÇ33	<---	İAÇ	,960	,086	11,096	***
İAÇ32	<---	İAÇ	,972	,086	11,240	***
İAÇ31	<---	İAÇ	,933	,088	10,621	***
İAÇ23	<---	İAÇ	,890	,080	11,086	***
İAÇ22	<---	İAÇ	,919	,079	11,590	***
İM3	<---	İM	1,129	,105	10,726	***
İM4	<---	İM	,826	,105	7,843	***
İM5	<---	İM	1,190	,128	9,265	***
İM6	<---	İM	1,372	,137	9,989	***
İM8	<---	İM	1,151	,121	9,481	***
T7	<---	T	1,068	,078	13,636	***
T10	<---	T	,849	,082	10,418	***
T14	<---	T	,980	,075	13,018	***
T15	<---	T	1,126	,079	14,285	***
İAÇ12	<---	İAÇ	,770	,084	9,212	***
İAÇ13	<---	İAÇ	,752	,085	8,819	***
İAÇ61	<---	İAÇ	1,065	,079	13,395	***
İAÇ21	<---	İAÇ	,913	,081	11,311	***
İAÇ63	<---	İAÇ	1,000			
İAÇ62	<---	İAÇ	1,143	,053	21,760	***
İAÇ53	<---	İAÇ	1,041	,081	12,838	***
İAÇ52	<---	İAÇ	1,098	,081	13,553	***
İAÇ51	<---	İAÇ	1,159	,084	13,843	***
İAÇ43	<---	İAÇ	1,066	,082	13,067	***
İM1	<---	İM	1,000			
İM2	<---	İM	1,164	,115	10,122	***
T16	<---	T	1,165	,077	15,032	***
T13	<---	T	,895	,084	10,601	***
T1	<---	T	,977	,083	11,825	***
T5	<---	T	1,000			