

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI: YER HİZMETLERİ ÇALIŞANLARI İÇİN BEKLENEN BİR SONUÇ MU?

Doç. Dr. Mustafa Kemal YILMAZ¹

Sümeyye AYNACI²

Ayşe Aybüke SAMAST³

ÖZ

Havacılık sektörü 7/24 vardiya sistemi esasına göre çalışan, zaman baskısı ve iş stresinin yüksek olduğu emek yoğun bir sektördür. Zorlayıcı çalışma koşulları sektördeki çalışanların zamanla iş yaşam dengesinin bozulmasına ve iş - aile çatışması yaşamalarına neden olmaktadır. Bu araştırmanın amacı, havacılık sektöründeki yolcu hizmetleri çalışanlarının (iş temelli ve aile temelli) iş - aile çatışma düzeylerinin demografik değişkenleri özelinde nasıl etkilendiğini ve değiştiğini incelemektir. Araştırma kapsamında, Türkiye'deki yer hizmetleri şirketlerinde görev yapan 396 yolcu hizmetleri çalışanı ile bir saha araştırması gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların iş - aile çatışma düzeyini ölçmek için 2 alt boyuttan oluşan (iş temelli ve aile temelli) iş - aile çatışması ölçeği kullanılmıştır. Çalışanların demografik değişkenleri ile iş - aile çatışma düzeyi arasındaki ilişki Bağımsız T testi ve ANOVA testleri ile analiz edilmiştir. Yapılan değerlendirmeler neticesinde; Türkiye'deki yer hizmetleri şirketlerinde görev yapan yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışma düzeylerinin alt boyutları bağlamında değiştiği ve demografik değişkenleri özelinde farklılaştığı görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş - Aile Çatışması, Yer hizmetleri, Yolcu Hizmetleri, Havacılık, Havayolu

Jel Kodları: L93, J20, M10

WORK-FAMILY CONFLICT: IS IT AN EXPECTED OUTCOME FOR GROUND-HANDLING EMPLOYEES?

ABSTRACT

The aviation sector is labor-intensive which is operating on 24/7 shift system and characterized by high time pressure and job stress. These challenging working conditions can negatively impact employees' work-life balance, leading to work-family conflict. This research focuses on examining how demographic variables influence the levels of work-family conflict (both work-based and family-based) among ground-handling employees in the aviation sector. Within the scope of the research, a field survey was conducted with 396 passenger service employees working for ground-handling companies in Turkey. The work-family conflict levels of these participants were measured using a scale that comprises two sub-dimensions: work-based conflict and family-based conflict. The relationship between the employees' demographic variables and their work-family conflict levels was analyzed using Independent T-test and ANOVA tests. The findings of the study reveal that the work-family conflict levels among passenger service employees in ground-handling companies in Turkey vary across different sub-dimensions and demographic variables.

Keywords: Work-Family Conflict, Ground Handling, Passenger Services, Aviation, Airline

JEL Codes: L93, J20, M10

* Bu çalışma, Tübitak 2209/A - Üniversite Öğrencileri Araştırma Projeleri Destek Programı kapsamında desteklenmiştir.

¹Doç. Dr., Samsun Üniversitesi, kemal.yilmaz@samsun.edu.tr (ORCID: 0000-0002-1533-8990)

²Lisans Öğrencisi, Samsun Üniversitesi, smeyyeyaynac@gmail.com (ORCID No 0009-0000-9631-9187)

³Lisans Öğrencisi, Samsun Üniversitesi, a.aybukesmst@gmail.com (ORCID No 0009-0006-0693-3962)

GİRİŞ

Bireylerin hayatlarında önemli bir rol oynayan iş ve aile kavramları birbirleriyle yakından ilişkilidir. Günümüzde kadın ve erkeklerin hem işyerinde, hem de evde değişen rolleri nedeniyle iş ve aile sorumluluklarını yönetmekte zorlanmaları giderek artan bir sorun haline gelmektedir. Günümüzde sadece kadınların ev dışında çalışma oranı artmakla kalmayıp, erkeklerin de ev içinde daha fazla sorumluluk üstlenmesi yaygınlaşmaktadır (Duxbury vd., 1994; Lero, 2003). İş ve aile hayatındaki bu dönüşüm, kadın ve erkeklerin yerine getirdiği geleneksel rol ve sorumluluklarda birtakım değişikliklere yol açmaktadır (Sieber, 1982; Cooke ve Rouseau, 1984; McElwain vd., 2005).

İş - aile çatışmasını konu edinen çalışmalar, hizmet sektöründeki çalışanların iş ve aile çatışması yaşamaya daha yatkın olduğunu göstermektedir (Furnham, 2002; Netemeyer vd., 2005). Bu yatkınlık, genel olarak hizmet sektöründe müşteri ile olan ilişkilerin daha yoğun ve stresli olmasından kaynaklanmakta; bu durum daha sonra çalışanlar tarafından aile ortamına taşınmaktadır (Netemeyer vd., 1990; Netemeyer vd., 2005).

Havacılık sektörü de doğası gereği emek yoğun bir hizmet sektörüdür. Havacılık işletmelerinin sahip olduğu insan kaynağını etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmesi sürdürülebilir bir hizmet vermesi bakımından önemlidir. Bu açıdan, çalışanların 7/24 devam eden hizmetin aksamaması için vardiyalı şekilde çalışması ve zaman baskısı altında kısa sürelerde yoğun çaba göstermesi gerekmektedir. Dolayısıyla, iş yaşamında bu kadar etkin olması gereken çalışanın zamanla iş - aile çatışması yaşaması ya da başka bir ifade ile iş ve aile yaşamındaki sorumlulukları dengelemede zorluk yaşaması olası bir durumdur. Alan yazında havacılık sektörünün farklı iş kollarında çalışan bireyler üzerinde iş - aile çatışmasını inceleyen araştırmalar (Çolak ve Cingöz, 2018; Gökmen ve Şahin, 2019; Yücel ve Bağ, 2021; Çalışkan ve Çapri, 2022) mevcut olsa da yer hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışmasına ilişkin bilimsel bir çalışma bulunmamaktadır. Bu çalışma, Türkiye'deki havalimanlarında faaliyet gösteren yer hizmetleri kuruluşlarında görev alan yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışmasına ilişkin tutumlarını incelemektedir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İş ve aile, bireyin hayatında önemli bir rol oynayan birbiriyle ilişkili iki kavramdır ve her zaman hassas bir dengededir. Ancak günümüzde bu hassas denge sarsılabilmekte ve bireylerin buldukları rollerdeki sorumluluklarını yerine getirmekte zorlanmalarına sebep olmaktadır. Bu noktada bireylerin sorumluluklarının baskısından dolayı, buldukları rollerin birbirini etkilemesine iş - aile çatışması denmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985; Yücel ve Bağ, 2021).

Netenyemer ve arkadaşları (1996) ise, iş - aile çatışmasını, işin gerekliliklerinin, iş için ayrılan zamanın ve işten kaynaklı baskının aile yaşamı ile ilgili görevlerin yerine getirilmesini engelleyen bir çeşit roller arası çatışma olarak tanımlamaktadır (Tepavcevic vd., 2021).

Pleck (1977) tarafından yürütülen bilimsel bir çalışmada ise, iş ve aile yaşamları arasında hem olumlu hem de olumsuz bir etkileşim olduğu sonucuna varılmıştır. Zaman, stres, görevler, tutumlar, karakteristik özellikler, duygular, davranışlar ve demografik özellikler gibi unsurlar iş ve aile arasında karşılıklı olarak yayılarak birbirlerini hem olumlu hem olumsuz yönde etkilemektedir (Pilar De Luis Carnicer vd., 2004).

İş - aile çatışması bireylerin demografik özelliklerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmektedir. Yapılan birçok çalışmada iş - aile çatışması için cinsiyet faktörünün etkisinin oldukça önemli olduğu belirtilmiştir. Cinsiyetin etkilerini inceleyen araştırmaların büyük çoğunluğunda kadınların, iş ve aile hayatları arasında daha çok çatışma yaşadıkları belirtilmektedir (Duxburry ve Higgins, 1994). Gutek ve arkadaşlarına (Gutek vd., 1991) göre çatışmanın, doğrudan evde ve işte harcanan saatlerle ilgili olduğu belirtilmektedir. Buna göre cinsiyet rolleri değerlendirildiğinde; geleneksel rol beklentilerine istinaden kadınların sorumluluklarının erkeklerden daha fazla olacağı ve sahip oldukları farklı fiziksel özellikler sebebiyle cinsiyet rollerine uygun davranmaları beklenmektedir. Bunun yanı sıra kadınların duygusal olarak erkeklerden daha hassas olmaları ve yoğun stres yaşamaları, iş hayatına adaptasyon sürecini daha da uzun tutabilmektedir (Özmutaf, 2007). Ataerkil toplumlarda, erkeklerin öncelikli sorumlulukları ailelerini geçindirmek ve para kazanmak için sürekli çalışmak iken; kadınların iş gücüne katılımı ise ailenin yaşadığı döneme ve ekonomik ihtiyaçlara göre değişiklik göstermektedir (Özmete ve Eker, 2012). Dolayısıyla kadınlar iş ve aile hayatları arasındaki bu dengesizlikten erkeklere oranla daha fazla etkilenmektedirler (Ezra ve Deckman, 1996). Aile içinde iş bölümünün adaletli bir şekilde sağlanamamış olması, ev ve aile işlerine ayrılan zamanın fazlalığı, çocuk/çocuklar ile ilgilenme zorunluluğu gibi sebepler kadınlarda stres ve çatışma ortamını artırmaktadır (Cinamon, 2006). Lo ve arkadaşları (2003) tarafından yapılan çalışmada ise eşlerinden yeterli düzeyde destek görmeyen kadınların iş - aile çatışma düzeyinin arttığı belirlenmiştir.

Yapılan araştırmalarda yaş faktörünün de, iş - aile çatışması sürecine etki eden bir başka faktör olduğu görülmektedir. Gordon ve Bery (2007) çalışmalarında, kariyerlerinin başındaki insanların işteki ilerleyişleriyle ilgili kaygıları sebebiyle kişisel hayatlarından feragat etmeye yatkın olduklarını belirtmiştir. Bazı araştırmacılar iş - aile çatışması ile yaş arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır (Grzywacz ve Marks, 2000; Andreassi ve Thompson, 2007; Hsu, 2011). Benzer şekilde, Grandey ve Cropanzo'nun (1999) öğretim üyeleri ile yaptığı bir çalışmada iş - aile çatışması ile yaş arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Apaydın, 2004). Hemşireler ile yapılan başka bir çalışmada; 33-40 yaş aralığındaki çalışanların, 18-25 ile 26-32 yaş aralığındaki çalışanlardan; yaşları

41'den yüksek olan çalışanların 26-32 yaş aralığındaki çalışanlardan daha büyük oranda iş - aile çatışması yaşadığı sonucu bulunmuştur (Yıldırım vd., 2014). Bazı araştırmacılar ise bu sonuçların tam tersine iş - aile çatışması ile yaş faktörü arasında pozitif bir ilişki olduğuna işaret etmişlerdir (Mjoli vd., 2013). Alan yazında iş - aile çatışması ile yaş faktörü arasındaki ilişkilerde farklılıklar olduğu görülmektedir.

Bireylerin eğitim durumlarının da yaşadıkları iş - aile çatışması düzeyinde etkili bir faktör olduğu alan yazında kabul edilmiştir. Anafarta ve Kuruüzüm'ün (2012) yaptıkları bir araştırmada hem kadınların hem de erkeklerin eğitim düzeyinin artması, iş - aile çatışması düzeyini de artırmaktadır. Bunun tam aksine Pilar De Luis Carnicer ve arkadaşları (2004) tarafından yapılan başka bir çalışmada ise, bireylerin eğitim düzeyinin yaşadıkları iş - aile çatışması üzerinde belirgin bir etkisinin olmadığını göstermektedir (Tepavcevic vd., 2021).

Diğer taraftan, bireylerin medeni hali ile iş - aile çatışması arasındaki ilişki; evlilik, bekarlık, boşanmışlık ya da dul olma gibi durumlarının iş ve aile yaşamlarındaki sorumlulukları üzerindeki etkileşimini yansıtmaktadır. Evli bireyler, aile yaşamının sorumlulukları ile işin getirdiği sorumluluklar arasında bir denge kurma çabasında iken, bekar veya boşanmış bireyler bu sorumlulukları farklı bir biçimde deneyimlemektedirler. Bir çok çalışma, iş temelli aile çatışması (Beutell ve Greenhaus, 1983; Parasurman vd., 1992; Frone vd., 1996) ve aile temelli iş çatışmasının (Frone vd., 1997) artan evlilik sıkıntısı ile arasında bağlantı olduğunu göstermektedir (Tubin, 2007). Evlilik sıkıntısı olarak bahsedilen durum zaman zaman evlilikte yaşanan stres ve sıkıntılar şeklinde ifade edilebilir. Alan yazında çeşitli çalışmalarda medeni durumun iş - aile çatışmasını olumsuz yönde etkilediği belirtilmiştir (Beutell, 2010; Mukanzi ve Senaji, 2017). Bu durum, evlilikte yaşanan olumsuzlukların bireyleri de olumsuz etkileyebileceği şeklinde açıklanmaktayken, iyi bir şekilde sürdürülen evliliğin de kişi üzerinde olumlu etkileri olabileceği belirtilmektedir (Karatepe ve Kılıç, 2005; Yücel ve Bağ, 2021). Beutell ve Greenhaus (1983) tarafından yapılan bir çalışmada, kadınların kariyerlerini planlarken evlendikten sonra bazı kısıt ve olumsuz sonuçlarla karşı karşıya kaldıkları belirtilmiştir. Ayrıca bekar kadınlara oranla evli kadınların iş yoğunluğu daha az ve daha düşük mevkide pozisyonlarda çalışmaya yöneldiği tespit edilmiştir. Kadınların aksine evli erkeklerin bekar erkeklere oranla daha başarılı olduğu, evli erkeklerin üst düzey pozisyonlarda görev aldıkları ve iş doyumlarının daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir (Greenhaus ve Parasuraman, 1999; Yücel ve Bağ, 2021). Öte yandan, Lee ve arkadaşları (2020) tarafından yapılan bir çalışmada medeni durum ile iş - aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Tepavcevic vd., 2021).

Gomez ve Marti (2004) tarafından İspanyol kadın yönetici ve profesyoneller ile yapılan bir çalışmada evliliğin kadınların kariyer gelişimini sınırladığı yönünde bir sonuca ulaşılmıştır. Grant-Vallone ve Donaldson (2001)'in araştırmalarında ise iş - aile çatışması düzeyleri açısından bekar

ebeveynler ile evli ebeveynler arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (Entricht vd., 2007). Evlilikle birlikte bireyler yaşamlarında yeni bir sürece geçerlerken sorumlulukları da artmaktadır. Bu süreç daha da ilerlediğinde ve çocuk sahibi olduklarında bu sorumluluklara çok daha fazlası eklenmektedir. Bu sorumluluklar beraberinde bireylerin ailelerine ayırmaları gereken süreyi artırmakta, dolayısıyla iş ve aile dengelerinin çatışmasına zemin hazırlamaktadır (Zhang ve Liu, 2001; Yücel ve Bağ, 2021).

Günümüzde evlilikle birlikte eşlerin eş zamanlı çalıştığı ve bu durumun gün geçtikçe tüm dünyada artış göstermekte olduğu bilinmektedir (Parasurman vd., 1992; Clackberg ve Merola, 2003; Allen vd., 2014; Grönlund ve Öun, 2018). Geçmişten günümüze hem yarı zamanlı hem de tam zamanlı olarak çalışan kadın sayısı giderek artmaktadır. ABD Çalışma Bakanlığı Kadın Bürosu (2005) tarafından paylaşılan verilere göre; 16 yaşın üzerindeki kadınların yaklaşık %60'ı 2004 yılında istihdam edilmiş ve aynı yıl toplam işgücünün %46'sını kadınlar oluşturmuştur. İş gücündeki bu değişiklikler aile yaşamında da değişikliklere yol açmaktadır. Kadınlar iş hayatına dahil olmalarıyla birlikte ev işleri ve çocuk bakımına eskisi gibi vakit ayıramamakla birlikte bu sorumluluklarından da kaçınmamaktadır. Bu sebeple, çalışan kadınların çalışmayanlarla aynı düzeyde ev işlerine dahil olmaları ya da eşlerinden bağımsız olarak daha düşük düzeyde ev işlerine katılmaları beklenmektedir. Her iki şekilde de, iş ve ev sorumlulukları sebebiyle hem erkekler hem de kadınlar için iş - aile uyumsuzlukları ortaya çıkmakta ve bu da iş - aile çatışmasına yol açmaktadır (Entricht vd., 2007).

Çalışanlar tarafından algılanan iş stresi, iş - aile çatışmasını etkileyen önemli faktörlerden biridir. Bazı araştırmacılar, iş stresindeki değişimin iş - aile çatışmasını etkilediğini belirtmiştir (Vinokur vd., 1999; Netemeyer vd., 2004; Karatepe ve Baddar, 2006). Diğer taraftan, işyerinde ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz gelişmelerin de aile yaşamını etkilediği görülmektedir (Burke ve Day, 1986; Leiter ve Durup, 1996; Netemeyer vd., 2004). Nitekim, çalışma hayatının bireyin günlük yaşamı üzerinde çok güçlü bir etkisi bulunmaktadır. Çalışanların işyerinde maruz kaldığı aşırı iş yükü, var olan çalışmalara göre iş - aile çatışmasının en önemli öncüllerinden biridir (Dinç, 2021). Bireylerin kendilerine iş için ayrılan süre içinde tamamlayabileceklerinden daha fazla veya daha zor iş yüklenmesini algılamaları durumunda iş yükü yerini aşırı iş yüküne bırakmaktadır (Spector ve Jex, 1998). Üstlerinde çok fazla sorumluluk ve görev olduğunu hisseden çalışanların zamanla kaygı düzeyi artmakta (Akçakanat ve Uzunbacak, 2019) ve stres seviyesi yükselmektedir (Cardenas vd., 2004). Havacılık sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede inceleme yapan Koçak ve arkadaşları (2019), 435 çalışan ile yürüttükleri çalışma neticesinde algılanan aşırı iş yükünün iş - aile çatışmasıyla pozitif bir ilişki içinde olduğunu tespit etmişlerdir. İş yükündeki artış veya iş rollerinin getirdiği fazla talepler bireyin ailesine karşı olan sorumlulukları yerine getirmesi gereken zamanı ve enerjisi azaltacaktır. Dolayısıyla bireyin karşı karşıya kalacağı bu durum aile hayatında olumsuz etkiler meydana getirecek ve çatışma yaşanmasına neden olacaktır (Leaptrott ve Mcdonald, 2011).

2. YÖNTEM

Bireylerin hayatlarında önemli bir rol oynayan iş ve aile faktörleri birbirleriyle yakından ilişkilidir. Modern çalışma hayatının önemli bir sorunu olarak nitelendirilen iş - aile çatışması, çalışanların iş ve aile yaşamları arasında dengeyi sağlamalarını zorlaştırmaktadır. Bireyler bazen aileleri ile ilgili yaşadıkları sorunları iş hayatına yansıtırken bazen de işlerinde yaşadıkları sorunları aile hayatına yansıtmaktadır. İş - aile çatışmasının ortaya çıkmasında zaman baskısı (Voydanoff, 2005), yorgunluk, kaygı, bireylerin iş ve aile hayatlarındaki rollerin uyumsuzluğu (Greenhaus ve Beutell, 1985) gibi farklı faktörler etkili olmaktadır. İş - aile çatışmasına neden olan tüm bu faktörlere havacılıkta sıklıkla rastlanmaktadır. Alan yazında havacılık sektöründe iş - aile çatışmasının araştırıldığı çalışmalar olsa da yer hizmetlerine yönelik bir araştırmaya rastlanmamıştır. Özellikle yolcu hizmetleri çalışanları gibi müşterilerle direkt temas halinde olan, vardiyalı çalışma saatlerine sahip meslek grupları, iş - aile çatışmasının etkilerine daha fazla maruz kalmaktadır.

Araştırmanın evrenini Türkiye'deki havalimanlarında faaliyet gösteren yer hizmetleri kuruluşlarında görev alan yolcu hizmetleri çalışanları oluşturmaktadır. Bu kapsamda sosyal bilimlerde belirlenmiş olan 0.5 güven aralığı (Karabey, 2019) örneklem evreninin belirlenmesinde kullanılmıştır. Evrendeki çalışan sayısının bilinmediği durumlarda, n=384 örneklem sayısının ulaşılması istenen hedefi sağladığı (Üstün, 2018) tespit edilmiş, Google Forms üzerinden çevrimiçi yapılan anketlerle 396 kişiye ulaşılmıştır. Örneklem metodu olarak ise, örneklemin ana kütle içerisinde araştırıcı tarafından belirlendiği, olasılıklı olmayan, kolay, hızlı ve ekonomik şekilde uygulanan kolayda örnekleme yöntemi olarak belirlenmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2018).

Araştırmada veri toplama aracı olarak, konu ile ilgili diğer çalışmalarda geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış iş temelli aile ve aile temelli iş çatışması ölçekleri kullanılmıştır (Apaydın, 2004). Araştırma ölçeği, kesinlikle katılıyorum (7) ile kesinlikle katılmıyorum (1) aralığında değişen 7'li likert tipi tutum ölçeğinden oluşmaktadır.

Araştırmanın hipotezleri;

H1: Yolcu hizmetleri çalışanlarının genel iş - aile çatışma düzeyi demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, bulunduğu örgütteki çalışma süresi, sektör tecrübesi, gelir seviyesi) göre istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

H2: Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş temelli aile çatışma düzeyi demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, bulunduğu örgütteki çalışma süresi, sektör tecrübesi, gelir seviyesi) göre istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

H3: Yolcu hizmetleri çalışanlarının aile temelli iş çatışma düzeyi demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, bulunduğu örgütteki çalışma süresi, sektör tecrübesi, gelir seviyesi) göre istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

3. BULGULAR

Araştırma kapsamında, ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliğini belirlemek amacıyla faktör/varyans analizi yapılmıştır. İş - aile çatışması ölçeğinin güvenilirliğine ilişkin Cronbach Alfa değeri 0,879 (%87,9) olarak hesaplanmıştır. Buna göre; ölçeğin Cronbach's Alpha değeri 0,7'den büyük olduğundan yüksek güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 1. İş - Aile Çatışması Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik Analizi	
Cronbach's Alpha	n
,879	10

Örneklemden elde edilen verilerin doğru istatistiki yöntemlerle analiz edilebilmesi için normal dağılıma uygun olup olmadığının tespit edilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda iş - aile çatışması ölçeğinin alt faktörleri için hesaplanan çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 2'de verilmektedir.

Tablo 2. İş - Aile Çatışması Ölçeğinin Normallik Analizi

İş - Aile Çatışması Ölçeği	n	Çarpıklık / Skewness	Basıklık / Kurtosis
İş Temelli Aile Çatışması	396	-,831	,340
Aile Temelli İş Çatışması	396	,795	-,053

İş - aile çatışması ölçeğinin verilerinin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek için Tabachnick ve Fidell (2015)'e göre; çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1,50 ile +1,50 arasında olması gerekmektedir. Buna göre; iş - aile çatışması ölçeğinin çarpıklık ve basıklık değerlerinin belirlenen aralıkta olduğu ve veri setlerinin normal dağılıma uygun bir şekilde gerçekleştiği söylenebilir.

Tablo 3. İş - Aile Çatışması Ölçeğinin Faktör Uyumluluk Analizi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçütü		,794
Bartlett' Küresellik Testi	Ki-kare	3020,590
	Serbestlik Derecesi	45
	p Değeri	,000

Bir ölçeğinin faktör analizine uygun olup olmadığına Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği Ölçütüne bakılarak karar verilmektedir. Buna göre; İş - aile çatışması ölçeğinin KMO değeri 0,794 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin KMO değerinin ($p: 0,000 < 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda iş - aile çatışması ölçeğinin faktör analizine uyumluluğunun kabul edilebilir düzeyde olduğu söylenebilir.

İş - aile çatışması ölçeğinin yapısal geçerliliğini belirleyebilmek için faktör analizi yapılmış, ölçeğin varimaks eksen döndürme yöntemi kullanıldığında 2 alt faktör altında toplandığı ve varyansın %72,39'unu açıkladığı görülmüştür. Yapılan analize göre; faktörlere ait iç tutarlılık katsayıları Tablo 4'de verilmektedir.

Tablo 4. İş - Aile Çatışması Ölçeğinin Faktör Analizi / Faktör Yüğü Dağılımı

İŞ - AİLE ÇATIŞMASI (Faktör Dağılımı/Yükü)	Aile Temelli İş Çatışması	İş Temelli Aile Çatışması
1.Ailemin ya da eşimin taleplerinden dolayı işimle ilgili olarak yapmak istediğim bazı şeyleri	,931	
2.Aileme ayırmam gereken zaman nedeniyle, işlerimi ertelediğim olur.	,882	
3.Ailemle ilgili sıkıntularım, iş yapma kabiliyetimi azaltmaktadır.	,851	
4.Ailemin ya da eşimin talepleri, işimi etkilemektedir.	,783	
5.Fazla mesai yapmak, günlük işleri bitirmek, ya da zamanında işe gitmek gibi sorumluluklarım, aile hayatım nedeniyle etkilenmektedir.	,699	
6.İşime harcadığım zaman aileme karşı olan sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.		,905
7.İşimin bana yüklediği sorumluluklardan dolayı ailemle ilgili yapmak istediğim bazı şeyleri yapamamaktayım.		,883
8.İşimle ilgili sorumluluklarım aile hayatımı etkilemektedir.		,806
9.İşimin yarattığı stres aileme karşı olan görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.		,791
10.İşimin niteliği gereği, ailece yaptığımız planları değiştirmek zorunda kalmaktayım.		,724
* Ölçeğin faktör dağılımı / yükü varyansın %72,39'unu açıklamaktadır.		

Araştırma kapsamında yolcu hizmetleri çalışanlarının demografik özelliklerine (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, gelir seviyesi, buldukları örgütteki çalışma süresi ve sektör tecrübesine) ilişkin veriler Tablo 5'de verilmektedir.

Tablo 5. Yolcu Hizmetleri Çalışanlarının Demografik Verilerine İlişkin Frekans Dağılımı

Cinsiyet			Medeni Durum		
	Kişi	%		Kişi	%
Kadın	234	59,1	Bekar	306	77,3
Erkek	162	40,9	Evli	90	22,7
Toplam	396	100,0	Toplam	396	100,0
Eğitim Durumu			Yaş		
	Kişi	%		Kişi	%
Lise	36	9,1	18-24	102	25,8
Ön Lisans	170	42,9	25-29	159	40,2
Lisans	178	44,9	30-34	114	28,8
Lisansüstü	12	3,0	35-39	21	5,3
Toplam	396	100,0	Toplam	396	100,0
Çalışma Süresi (En Son Çalışılan Örgüt)			Sektör Tecrübesi		
	Kişi	%		Kişi	%
1 yıldan daha az	156	39,4	1 yıldan daha az	119	30,1
1-4 yıl	168	42,4	1-4 yıl	187	47,2
5-9 yıl	60	15,2	5-9 yıl	59	14,9
10-14 yıl	12	3,0	10-14 yıl	31	7,8
Toplam	396	100,0	Toplam	396	100,0
Gelir Durumu			Çalışılan Yer Hizmetleri Kuruluşu		
	Kişi	%		Kişi	%
25.000 TL ve altı	72	18,2	TGS	150	37,8
25.001 - 30.000TL	142	35,9	ÇELEBİ	114	28,9
30.001 - 35.000TL	101	25,5	HAVAŞ	132	33,3
35.001 - 40.000TL	53	13,4	Toplam	396	100,0
40.001 TL ve üstü	28	7,1			
Toplam	396	100,0			

Araştırmaya katılan yolcu hizmetleri çalışanları (n=396) cinsiyetlerine göre değerlendirildiğinde; çalışanların %59,1'inin (n=234) kadın, %40,9'unun (n=162) ise erkek çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Yolcu hizmetleri çalışanları (n=396) medeni durumlarına göre incelendiğinde ise; çalışanların %77,3'ünün (n=306) Bekar, %22,7'sinin (n=90) ise Evli çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

Yolcu hizmetleri çalışanları (n=396) eğitim seviyelerine göre değerlendirildiğinde; çalışanlarının %9,1'inin (n=36 Lise mezunu, %42,9'unun (n=170) Ön lisans mezunu, %44,9'unun (n=178) Lisans mezunu ve %3'ünün (n=12) ise Lisansüstü mezunlarından oluştuğu görülmektedir. Bu kapsamda, araştırmaya katılan yolcu hizmetleri çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun ön lisans ve lisans mezunlarından oluştuğu söylenebilir. Aynı zamanda, yolcu hizmetleri çalışanları (n=396) yaş aralıklarına göre incelendiğinde; çalışanların %25,8'inin (n=102) 18-24 yaş aralığında, %40,2'sinin (n=159) 25-29 yaş aralığında, %28,8'inin (n=114) 30-34 yaş aralığında, %5,3'ünün (n=21) 35-39 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, araştırmaya katılan yolcu hizmetleri çalışanların büyük bir çoğunluğunun 25-29 yaş aralığında olduğu söylenebilir.

Yolcu hizmetleri çalışanları (n=396) buldukları örgütteki çalışma sürelerine göre değerlendirildiğinde; çalışanların %39,4'ünün (n=156) 1 yıldan daha az çalışma süresine, %42,4'ünün (n=168) 1-4 yıl çalışma süresine, %15,2'sinin (n=60) 5-9 yıl çalışma süresine, %3'ünün ise; (n=12) 10-14 yıl çalışma süresine sahip olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, yolcu hizmetleri çalışanlarının (n=396) sektör tecrübeleri değerlendirildiğinde; çalışanların %30,1'inin (n=119) 1 yıldan daha az sektör tecrübesine, %47,2'sinin (n=187) 1-4 yıl sektör tecrübesine, %14,9'unun (n=59) 5-9 yıl sektör tecrübesine, %7,8'inin ise; (n=31) 10-14 yıl sektör tecrübesine sahip olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, araştırmaya katılan yolcu hizmetleri çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun 1-4 yıl sektör tecrübesine sahip olduğu söylenebilir.

Yolcu hizmetleri çalışanları (n=396) gelir durumlarına göre değerlendirildiğinde; çalışanların %18,2'sinin (n=72) 25.000 TL ve altı gelir seviyesinde, %35,9'unun (n=142) 25.001-30.000 TL gelir seviyesinde, %25,5'inin (n=101) 30.001-35.000 TL gelir seviyesinde, %13,4'ünün (n=53) 35.001-40.000 TL gelir seviyesinde, %7,1'inin ise; (n=25) 40.001 TL ve üzeri gelir seviyesinde olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, araştırmaya katılan yolcu hizmetleri çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun 25.001-30.000 TL aralığında bir gelir seviyesine sahip olduğu söylenebilir. Son olarak, yolcu hizmetleri çalışanları (n=396) çalıştıkları yer hizmetleri kuruluşlarına göre incelendiğinde; çalışanların %37,8'inin (n=150) TGS Yer Hizmetleri, %28,9'unun (n=114) Çelebi Yer Hizmetleri, %33,3'ünün ise (n=132) HAVAŞ Yer Hizmetleri kuruluşunda çalıştığı görülmektedir. Bu kapsamda, araştırmaya katılan yolcu hizmetleri çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun TGS Yer Hizmetleri kuruluşunda çalıştığı söylenebilir.

Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışma düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 6'da verilmektedir.

Tablo 6. Yolcu Hizmetleri Çalışanlarının İş - Aile Çatışması Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	n	Ortalama	Standart Sapma
İş - Aile Çatışması	396	3,96	1,274
İş Temelli Aile Çatışması	396	5,03	1,470
Aile Temelli İş Çatışması	396	2,88	1,601

Yolcu hizmetleri çalışanlarının genel iş - aile çatışması düzeyinin, $\bar{x}=3,96$ ortalama ile orta seviyelerde olduğu görülmektedir. Bu, çalışanların iş ve aile sorumluluklarını dengelemekte zorlandıklarını, ancak çatışmanın çok yüksek seviyelerde olmadığını, çalışanların genellikle iş ve aile arasında bir denge kurmaya çalıştıklarını, ancak bu dengeyi her zaman sağlayamadıklarını göstermektedir. $\bar{x}=5,03$ ortalama ile yolcu hizmetleri çalışanlarının iş temelli aile çatışması düzeyinin

oldukça yüksek olduğu gözlemlenmektedir. Bu, iş yerindeki sorumlulukların ve iş yükünün aile hayatını olumsuz yönde etkilediğini, çalışanların işten kaynaklanan stres ve taleplerinin aile yaşamlarına müdahale ettiğini ve aile içi ilişkilere zarar verebileceğini ortaya koymaktadır. $\bar{x}=2,88$ ortalama ile yolcu hizmetleri çalışanlarının aile temelli iş çatışmasının ise nispeten düşük olduğu görülmektedir. Bu, çalışanların aile sorumluluklarının iş performanslarını ve iş yerindeki görevlerini büyük ölçüde etkilemediğini, aileden kaynaklanan sorunların iş yaşamına daha az yansıtıldığını göstermektedir.

Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışması düzeyi ile demografik değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik Bağımsız Örneklem T testi ve ANOVA testi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 7. İş - Aile Çatışması & Cinsiyet İlişkisi

İş - Aile Çatışması & Cinsiyet İlişkisi - Fark Analizi (T Testi)						
Alt Boyut	Cinsiyet	n	Ortalama	Std. Sapma	t	p değeri
İş - Aile Çatışması	Kadın	234	4,08	1,319	2,266	,024
	Erkek	162	3,78	1,189		
İş Temelli Aile Çatışması	Kadın	234	5,08	1,402	0,733	,464
	Erkek	162	4,97	1,566		
Aile Temelli İş Çatışması	Kadın	234	3,08	1,651	2,943	,003
	Erkek	162	2,60	1,486		

* $p<,05$

Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışması düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 7’de verilmektedir. %95 güven aralığında kadın çalışanlar ile erkek çalışanların iş - aile çatışması düzeyi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Kadınların iş - aile çatışmasını erkeklere nazaran daha fazla yaşadığı, iş temelli aile çatışmasında cinsiyetler arasında önemli bir farklılığın olmadığı, kadınların aile temelli iş çatışmasına erkeklere nazaran daha fazla maruz kaldığı görülmektedir. Bu sonuçlar, kadın çalışanların hem iş - aile çatışması hem de aile temelli iş çatışmasını erkek çalışanlara göre daha yoğun yaşadığını göstermektedir. İşverenlerin bu durumu göz önünde bulundurarak özellikle kadın çalışanlara yönelik iş - aile dengesini destekleyici politikalar geliştirmeleri faydalı olabilir. Bu politikalar arasında esnek çalışma saatleri, çocuk bakım desteği ve stres yönetimi programları yer alabilir.

Tablo 8. İş - Aile Çatışması & Medeni Durum İlişkisi

İş - Aile Çatışması & Medeni Durum İlişkisi - Fark Analizi (T Testi)						
Alt Boyut	Medeni Durum	n	Ortalama	Std. Sapma	t	p değeri
İş - Aile Çatışması	Bekar	306	3,94	1,306	0,535	,593
	Evli	90	4,02	1,166		
İş Temelli Aile Çatışması	Bekar	306	4,99	1,425	1,088	,277
	Evli	90	5,18	1,615		
Aile Temelli İş Çatışması	Bekar	306	2,89	1,647	0,147	,883
	Evli	90	2,86	1,442		

* p<,05

Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışması düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 8’de verilmektedir. %95 güven aralığında evli çalışanlar ile bekar çalışanların iş - aile çatışması düzeyi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Bu sonuçlar, medeni durumun (bekar veya evli) iş - aile çatışması, iş temelli aile çatışması ve aile temelli iş çatışması üzerinde önemli bir etkisinin olmadığını göstermektedir. Bu, iş - aile çatışmasının daha çok işin doğası, çalışma koşulları ve bireysel faktörlerden etkilendiğini düşündürmektedir.

Tablo 9. İş - Aile Çatışması & Yaş İlişkisi

İş - Aile Çatışması & Yaş İlişkisi - Fark Analizi (ANOVA Testi)							
Alt Boyut	Yaş Aralığı	n	Ortalama	Std. Sapma	Levene	F	p
İş - Aile Çatışması	18-24	102	3,54	1,007	1,566	9,288	,000
	25-29	159	3,91	1,302			
	30-34	114	4,22	1,379	p değeri*		
	35-39	21	4,85	,826	,197		
	Toplam	396	3,96	1,274			
	18-24	102	4,75	1,426	5,826	2,204	,087
İş Temelli Aile Çatışması	25-29	159	5,22	1,550			
	30-34	114	5,04	1,484	p değeri*		
	35-39	21	4,95	,540	,001		
	Toplam	396	5,03	1,470			
Aile Temelli İş Çatışması	18-24	102	2,34	1,206	2,066	21,989	,000
	25-29	159	2,61	1,540			
	30-34	114	3,41	1,664	p değeri*		
	35-39	21	4,74	1,271	,104		
	Toplam	396	2,88	1,601			

* Varyans eşitliğine göre; (p<,01 ve p<,05) Tukey veya Tamhane Testleri uygulanmıştır.

** p<,01 ve p<,05

Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışması düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında yaşa göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 9’da verilmektedir. %95 güven aralığında yaş gruplarına göre çalışanların iş - aile çatışması düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın

olduğu görülmektedir. İş - aile çatışması düzeyinin yaş ilerledikçe yükseldiği söylenebilir. İş - aile çatışmasının alt boyutları incelendiğinde; iş temelli aile çatışmasında yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık görülmezken, aile temelli iş çatışmasında yaş gruplarına göre anlamlı farklılıklar gözlemlenmiş ve yaş arttıkça aile temelli iş çatışmasının arttığı tespit edilmiştir. Bu bulgular ışığında, işverenler farklı yaş gruplarındaki çalışanlar için özel olarak tasarlanmış iş - aile dengesi politikaları geliştirebilirler. Genç çalışanlar için daha esnek çalışma saatleri ve kariyer gelişimi fırsatları sunulabilirken, daha yaşlı çalışanlar için aile sorumluluklarına daha fazla destek sağlayacak programlar ve esneklikler sunulabilir. Bu şekilde, her yaş grubunun ihtiyaçlarına uygun destek sağlanarak iş - aile çatışması azaltılabilir.

Tablo 10. İş - Aile Çatışması & Eğitim Durumu İlişkisi

İş - Aile Çatışması & Eğitim Durumu İlişkisi - Fark Analizi (ANOVA Testi)							
Alt Boyut	Eğitim Durumu	n	Ortalama	Std. Sapma	Levene	F	p
İş - Aile Çatışması	Lise	36	2,93	1,159	4,796	20,791	,000
	Ön Lisans	170	3,70	,943			
	Lisans	178	4,34	1,388	p değeri*		
	Lisansüstü	12	4,97	1,162	,003		
	Toplam	396	3,96	1,274			
İş Temelli Aile Çatışması	Lise	36	3,80	1,654	1,616	13,459	,000
	Ön Lisans	170	4,98	1,239			
	Lisans	178	5,25	1,486	p değeri*		
	Lisansüstü	12	6,20	1,593	,185		
	Toplam	396	5,03	1,470			
Aile Temelli İş Çatışması	Lise	36	2,05	,966	14,278	18,317	,000
	Ön Lisans	170	2,42	1,286			
	Lisans	178	3,43	1,785	p değeri*		
	Lisansüstü	12	3,73	1,039	,000		
	Toplam	396	2,88	1,601			

* Varyans eşitliğine göre; ($p < ,01$ ve $p < ,05$) Tukey veya Tamhane Testleri uygulanmıştır.

** $p < ,01$ ve $p < ,05$

Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışması düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 10'da verilmektedir. %95 güven aralığında eğitim gruplarına göre çalışanların iş - aile çatışması düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Eğitim düzeyi arttıkça hem genel iş - aile çatışması hem de alt boyutlar bağlamında iş temelli aile çatışması artış göstermektedir. Bu durum, yüksek eğitim seviyesine sahip bireylerin kariyerlerine daha fazla önem vermeleri ve dolayısıyla iş yükünün artmasına bağlı olarak aile ile iş arasında denge kurmada daha fazla zorluk yaşamaları şeklinde yorumlanabilir. Eğitim seviyesi yüksek çalışanlar için iş - aile dengesini sağlamak amacıyla daha esnek çalışma saatleri, uzaktan çalışma imkanları ve iş destek programları gibi politikalar geliştirilebilir. Bu tür önlemler, yüksek eğitimli çalışanların iş ve aile hayatı arasında daha iyi bir denge kurmasına yardımcı olabilir.

Tablo 11. İş - Aile Çatışması & En Son Çalışılan Örgütteki Çalışma Süresi İlişkisi

İş - Aile Çatışması & Örgütteki Çalışma Süresi İlişkisi - Fark Analizi (ANOVA Testi)							
Alt Boyut	Çalışma Süresi	n	Ortalama	Std. Sapma	Levene	F	p
İş - Aile Çatışması	1 yıldan daha az	156	3,67	1,411	7,645	6,064	,000
	1-4 yıl	168	4,03	,912			
	5-9 yıl	60	4,43	1,613	p değeri*		
	10-14 yıl	12	4,25	1,034	,000		
	Toplam	396	3,96	1,274			
İş Temelli Aile Çatışması	1 yıldan daha az	156	4,65	1,603	9,149	6,470	,000
	1-4 yıl	168	5,35	1,116			
	5-9 yıl	60	5,13	1,785	p değeri*		
	10-14 yıl	12	5,10	1,325	,000		
	Toplam	396	5,03	1,470			
Aile Temelli İş Çatışması	1 yıldan daha az	156	2,69	1,622	4,192	7,728	,000
	1-4 yıl	168	2,72	1,452			
	5-9 yıl	60	3,73	1,777	p değeri*		
	10-14 yıl	12	3,40	,950	,000		
	Toplam	396	2,88	1,601			

* Varyans eşitliğine göre; (p<,01 ve p<,05) Tukey veya Tamhane Testleri uygulanmıştır.

** p<,01 ve p<,05

Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışması düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında örgütlerindeki çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 11’de verilmektedir. %95 güven aralığında çalışanların örgütlerindeki çalışma sürelerine göre genel iş - aile çatışması düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Özellikle 5-9 yıl arasında çalışanlar ($\bar{x}=4,43$) ile 1 yıldan az çalışanlar ($\bar{x}=3,67$) arasında belirgin bir fark bulunmaktadır. Bu durum, örgütteki çalışma süresi arttıkça iş - aile çatışmasının arttığını göstermektedir. İş - aile çatışması alt boyutları bağlamında incelendiğinde, çalışanların iş temelli aile çatışması düzeyinde çalışma süresine göre anlamlı farklılıklar görülmektedir. 1-4 yıl arasında çalışanlar, en yüksek ortalamaya sahipken ($\bar{x}=5,35$), 1 yıldan az çalışanların iş temelli aile çatışması ortalaması ($\bar{x}=4,65$) daha düşük düzeydedir. Bu sonuçlar, örgütte geçirilen sürenin iş temelli aile çatışmasını artırabileceğini göstermektedir. Örgütteki çalışma süresi arttıkça, çalışanların genel iş - aile çatışması ile iş temelli aile çatışması deneyimlerinin arttığını göstermektedir. Bu, uzun süre aynı iş yerinde çalışan bireylerin iş yükü, sorumlulukları ve iş-özel hayat dengesizlikleri nedeniyle daha fazla zorluk yaşayabileceğini düşündürmektedir.

Tablo 12. İş - Aile Çatışması & Sektör Tecrübesi İlişkisi

İş - Aile Çatışması & Sektör Tecrübesi İlişkisi - Fark Analizi (ANOVA Testi)							
Alt Boyut	İş Tecrübesi	n	Ortalama	Std. Sapma	Levene	F	p
İş - Aile Çatışması	1 yıldan daha az	119	3,48	1,327	10,750	10,978	,000
	1-4 yıl	187	4,05	1,014			
	5-9 yıl	59	4,26	1,698	p değeri*		
	10-14 yıl	31	4,66	,921	,000		
	Toplam	396	3,96	1,274			
İş Temelli Aile Çatışması	1 yıldan daha az	119	4,50	1,680	14,096	9,131	,000
	1-4 yıl	187	5,33	1,186			
	5-9 yıl	59	4,95	1,762	p değeri*		
	10-14 yıl	31	5,45	,887	,000		
	Toplam	396	5,03	1,470			
Aile Temelli İş Çatışması	1 yıldan daha az	119	2,46	1,371	2,424	11,678	,000
	1-4 yıl	187	2,77	1,497			
	5-9 yıl	59	3,58	1,938	p değeri*		
	10-14 yıl	31	3,88	1,558	,065		
	Toplam	396	2,88	1,601			

* Varyans eşitliğine göre; (p<,01 ve p<,05) Tukey veya Tamhane Testleri uygulanmıştır.

** p<,01 ve p<,05

Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışması düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında sektördeki iş deneyimine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 12’de verilmektedir. %95 güven aralığında çalışanların sektör tecrübesine göre iş - aile çatışması düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. 10-14 yıl arası sektör tecrübesine sahip çalışanların iş - aile çatışması ortalaması ($\bar{x}=4,66$) en yüksek düzeydedir. Bu durum, sektör tecrübesi arttıkça işin aile hayatı üzerindeki olumsuz etkilerinin de arttığını göstermektedir. İş - aile çatışması alt boyutları bağlamında incelendiğinde, iş temelli aile çatışmasında da sektör tecrübesine göre anlamlı farklılıklar görülmektedir. 1-4 yıl arasında sektör tecrübesine sahip çalışanların iş temelli aile çatışması ortalaması ($\bar{x}=5,33$) yüksek olmasına rağmen, 10-14 yıl arası sektör tecrübesine sahip çalışanların iş temelli aile çatışması ortalaması ($\bar{x}=5,45$) daha yüksek seviyededir. Bu, sektörde geçirilen süre arttıkça çalışanların işlerinin aile üzerindeki etkilerini daha fazla hissettiklerini göstermektedir. Çalışanların sektör tecrübesi arttıkça artan çatışmaları hafifletmek için, iş yükünü dengeleyen stratejiler, iş - aile yaşamını destekleyen esnek çalışma politikaları ve stres yönetimi eğitimleri uygulanabilir. Bu tür önlemler, özellikle uzun yıllar sektörde çalışan bireyler için iş - aile dengesini iyileştirmede faydalı olabilir.

Tablo 13. İş - Aile Çatışması & Gelir Durumu İlişkisi

İş - Aile Çatışması & Gelir Durumu İlişkisi - Fark Analizi (ANOVA Testi)							
Alt Boyut	Gelir Aralığı	n	Ortalama	Std. Sapma	Levene	F	p
İş - Aile Çatışması	25.000 TL ve altı	72	4,79	,655	5,257	14,622	,000
	25.001 -	142	3,49	1,374			
	30.001 -	101	3,99	1,395	p değeri*		
	35.001 -	53	4,13	,815	,000		
	40.001 TL ve üstü	28	3,73	1,088			
	Toplam	396	3,96	1,274			
İş Temelli Aile Çatışması	25.000 TL ve altı	72	5,93	,986	5,561	16,219	,000
	25.001 -	142	4,38	1,477			
	30.001 -	101	5,21	1,607	p değeri*		
	35.001 -	53	5,11	,772	,000		
	40.001 TL ve üstü	28	5,24	1,569			
	Toplam	396	5,03	1,470			
Aile Temelli İş Çatışması	25.000 TL ve altı	72	3,65	1,151	6,238	7,325	,000
	25.001 -	142	2,60	1,714			
	30.001 -	101	2,78	1,579	p değeri*		
	35.001 -	53	3,14	1,759	,000		
	40.001 TL ve üstü	28	2,22	,931			
	Toplam	396	2,88	1,601			

* Varyans eşitliğine göre; (p<,01 ve p<,05) Tukey veya Tamhane Testleri uygulanmıştır.

** p<,01 ve p<,05

Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışması düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 13'de verilmektedir. %95 güven aralığında gelir durumuna göre çalışanların iş - aile çatışması düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Özellikle, 25.000 TL ve altı gelire sahip çalışanların iş - aile çatışması ortalaması en yüksek düzeydedir. Düşük gelir seviyesinde olan bireylerin hem genel iş - aile çatışması hem de iş temelli aile çatışması ortalamalarının daha yüksek olduğu, gelir arttıkça bu çatışma düzeyinin azaldığı, ancak belirli gelir seviyelerinde tekrar artış gösterdiği gözlemlenmektedir. Bu durum, gelir düzeyinin hem işin aile üzerindeki etkilerini hem de ailenin iş üzerindeki etkilerini nasıl şekillendirdiğini anlamada önemli bir göstergedir. Düşük gelirli çalışanlar için iş - aile dengesini sağlamak amacıyla daha fazla esneklik, destek ve kaynak sağlanması gerekebilir. Yüksek gelir grupları için ise, artan iş - aile çatışmasını yönetmek amacıyla stres yönetimi ve aile destek programları önerilebilir. Gelir seviyelerine göre farklı iş - aile dengesi stratejileri geliştirilmesi, çalışan memnuniyeti ve verimliliği açısından faydalı olabilir.

Tablo 14. İş - Aile Çatışması & Çalışılan Yer Hizmetleri Kuruluşu İlişkisi

İş - Aile Çatışması & Yer Hizmetleri Kuruluşu İlişkisi - Fark Analizi (ANOVA Testi)							
Alt Boyut	Yer Hizmetleri Kuruluşu	n	Ortalama	Std. Sapma	Levene Statistic	F	P değeri**
İş - Aile Çatışması	TGS	150	3,85	1,472	12,712	4,907	,008
	Çelebi	114	4,27	,810			
	Havaş	132	3,81	1,322	p değeri*		
	Toplam	396	3,96	1,274	,000		
İş Temelli Aile Çatışması	TGS	150	4,85	1,671	13,218	9,195	,000
	Çelebi	114	5,52	1,031			
	Havaş	132	4,81	1,461	p değeri*		
	Toplam	396	5,03	1,470	,000		
Aile Temelli İş Çatışması	TGS	150	2,85	1,695	1,006	0,962	,459
	Çelebi	114	3,02	1,493			
	Havaş	132	2,80	1,586	p değeri*		
	Toplam	396	2,88	1,601	,349		

* Varyans eşitliğine göre; (p<,01 ve p<,05) Tukey veya Tamhane Testleri uygulanmıştır.

** p<,01 ve p<,05

Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışması düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında çalıştıkları yer hizmetleri kuruluşuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 14’de verilmektedir. %95 güven aralığında çalışılan yer hizmetleri kuruluşuna göre çalışanların iş - aile çatışması düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Çelebi çalışanlarının iş - aile çatışması ortalaması (x=4,27) diğer iki kuruluşa göre daha yüksek iken, Havaş çalışanları en düşük ortalamaya (x=3,81) sahiptir. İş - ile çatışması alt boyutları bağlamında incelendiğinde; iş temelli aile çatışmasında da çalışılan yer hizmetleri kuruluşuna göre anlamlı farklılıklar görülmektedir. Benzer şekilde, Çelebi çalışanlarının iş temelli aile çatışması ortalaması (x=5,52) diğer iki kuruluşa göre daha yüksektir. Bu, Çelebi’de görev yapan yolcu hizmetleri çalışanlarının işlerinin aile yaşamına olumsuz etkilerinin daha fazla olduğunu göstermektedir. Aile temelli iş çatışması açısından, yer hizmetleri kuruluşları arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Çalışanların işlerinden kaynaklanan stresin aile yaşamlarına olan etkisini azaltmak için, iş yükü yönetimi, esnek çalışma saatleri ve psikolojik destek gibi stratejiler değerlendirilebilir.

Tablo 15. Yolcu Hizmetleri Çalışanlarında İş - Aile Çatışmasına Sebep Olan Faktörlere İlişkin İstatistikler

İş - Aile Çatışmasına Sebep Olan Faktörler		
	Kişi	%
Vardiyalı Çalışma Düzeni	138	34,9
Fazla Mesai	79	19,9
İzin Sürelerinin Az Olması	52	13,2
Yönetim / Yönetici Olumsuz Tutum / Davranışlar	47	11,8
Aileye Zaman Ayıramama	31	7,8
Düşük Maaş	26	6,5
İş Stresi	23	5,9
Toplam	396	100,0

Yolcu hizmetleri çalışanlarında iş - aile çatışmasına sebep olan faktörlere ilişkin istatistikler Tablo 15'de verilmektedir. Vardiyalı çalışma düzeni, iş - aile çatışmasının en yaygın sebebi olarak öne çıkmaktadır. Çalışanların neredeyse üçte biri, vardiyalı çalışma nedeniyle aileleriyle yeterince zaman geçiremediklerini ifade etmektedir. Vardiyalı çalışma, özellikle düzensiz veya gece vardiyalarından oluşuyorsa aile yaşamına ciddi bir müdahale olarak algılanabilir. Bu durum, çalışanların biyolojik ritimleri ve sosyal yaşamlarıyla da uyumsuzluk yaratabilir, bu da iş - aile dengesini sağlama konusunda büyük bir zorluk yaratmaktadır. Fazla mesai, iş - aile çatışmasının ikinci büyük sebebidir. Çalışanların %19,9'u, iş yükünün artması ve fazla çalışma saatleri nedeniyle ailelerine yeterince zaman ayıramadıklarını belirtmiştir. Sürekli fazla mesai yapmak, çalışanların tükenmişlik hissine kapılmasına ve aile yaşamlarına gereken önemi verememesine yol açabilir. Bu da hem iş performansını hem de aile içi ilişkileri olumsuz etkileyebilir.

İzin sürelerinin yetersizliği, iş - aile çatışmasına katkıda bulunan bir diğer önemli faktördür. Çalışanlar, yetersiz izin süreleri nedeniyle işten uzaklaşma ve dinlenme fırsatı bulamadıkları için ailelerine zaman ayırmakta zorlanmaktadırlar. Bu durum, aile yaşamında memnuniyetsizlik yaratabilir ve çalışanların iş motivasyonunu olumsuz etkileyebilir. Yönetim veya yöneticilerin olumsuz tutum ve davranışları, çalışanların iş - aile dengesini sağlama konusunda yaşadıkları zorluklara önemli bir katkıda bulunabilir. Olumsuz yönetim tarzları, işyerinde stres yaratabilir ve çalışanların işten ayrılma isteğini artırabilir. Ayrıca, bu tür bir yönetim tarzı, çalışanların ailelerine yeterince zaman ayırmalarını engelleyebilir.

Aileye zaman ayıramama, iş - aile çatışmasının doğrudan bir göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışanların %7,7'si bu durumu iş - aile çatışmasının bir nedeni olarak belirtmiştir. Bu faktör, iş yükü ve işin taleplerinin çalışanların ailelerine ayıracakları zamanı sınırladığını göstermektedir. Diğer taraftan; düşük maaş, iş - aile çatışmasının daha az sıklıkla bildirilen bir sebebidir. Ancak yine de %6,6 oranında bir etkisi bulunmaktadır. Düşük maaş, çalışanların yaşam standartlarını

düşürebilir ve aileleriyle geçirecekleri kaliteli zamanın azalmasına yol açabilir. Ayrıca, düşük maaş nedeniyle çalışanlar ek iş yapmaya zorlanabilir, bu da iş - aile çatışmasını daha da artırabilir.

Genel olarak, iş - aile çatışmasının en büyük nedeni vardiyalı çalışma düzeni olarak öne çıkmaktadır. Vardiyalı çalışma, çalışanların aileleriyle geçirdikleri zamanı doğrudan kısıtlayan bir faktör olarak ön plandadır. Fazla mesai ve izin sürelerinin yetersizliği de bu çatışmaya önemli katkılar sağlamaktadır. Bu sonuçlar, iş - aile çatışmasını azaltmak için esnek çalışma saatleri, yeterli izin hakları ve çalışan refahını artıracak yönetim uygulamalarının gerekliliğini vurgulamaktadır. Çalışanların iş - aile dengesini daha iyi sağlamaları için işverenlerin çalışma koşullarını gözden geçirmesi, çalışma saatlerinde esneklik sağlaması ve çalışanların aile yaşamlarına daha fazla zaman ayırmalarına olanak tanıyan politikalar geliştirmesi önemlidir. Bu tür önlemler, hem çalışan memnuniyetini artırabilir hem de iş verimliliğini olumlu yönde etkileyebilir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada, Türkiye'deki havalimanlarında faaliyet gösteren yer hizmetleri kuruluşlarında görev alan yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışma düzeyleri araştırılmaktadır. Araştırma kapsamında, 396 yolcu hizmetleri çalışanından Google Forms üzerinden çevrimiçi anket yoluyla veri toplanmış ve bu veriler nicel analiz yöntemleriyle analiz edilmiştir.

Alan yazında, iş - aile çatışmasının ortaya çıkmasında bireysel faktörlerin etkili olduğu belirtilmektedir. Nitekim, bu çalışmada iş - aile çatışması ile yolcu hizmetleri çalışanlarının demografik özellikleri arasındaki ilişki incelenmektedir.

İş - aile çatışması, çalışanların işyerindeki sorumlulukları ile aile yaşamları arasındaki dengesizliğin sonucu olarak ortaya çıkan bir durumdur. Araştırma kapsamında, kadınların iş - aile çatışmasını erkeklere nazaran daha fazla yaşadığı, iş temelli aile çatışmasında cinsiyetler arasında önemli bir farklılığın olmadığı, kadınların aile temelli iş çatışmasına erkeklere nazaran daha fazla maruz kaldığı görülmektedir. İşverenlerin bu durumu göz önünde bulundurarak özellikle kadın çalışanlara yönelik iş - aile dengesini destekleyici politikalar geliştirmeleri önerilmektedir. Diğer taraftan; medeni durumun genel iş - aile çatışması, iş temelli aile çatışması ve aile temelli iş çatışması üzerinde önemli bir etkisinin olmadığı gözlemlenmiştir. Bu, iş - aile çatışmasının daha çok işin doğası, çalışma koşulları ve bireysel faktörlerden kaynaklandığını düşündürmektedir.

Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışma düzeyi eğitim durumlarına göre incelendiğinde; özellikle lisansüstü eğitim almış bireylerde iş - aile çatışması daha yüksek görünmektedir. Bu durum, yüksek eğitim düzeyine sahip bireylerin daha fazla sorumluluk gerektiren işler üstlendiklerini ve bu nedenle iş - aile dengesini sağlamakta daha fazla zorlandıklarını göstermektedir. Örgütteki çalışma süresi arttıkça da iş - aile çatışmasının arttığı görülmektedir. Özellikle, 1-4 yıl arasında çalışanlarda iş

temelli aile çatışması belirgin bir şekilde yüksektir. Bu durum, kariyerin ilk yıllarında iş baskısının daha fazla hissedildiğini ve aileyle geçirilen zamanın bu süreçte kısıtlandığını göstermektedir. Diğer taraftan; sektördeki iş tecrübesi arttıkça, özellikle 10-14 yıl tecrübeye sahip bireylerde de iş - aile çatışması oldukça yüksek görülmektedir. Tecrübenin artmasıyla birlikte artan sorumluluklar, işin ailenin önüne geçmesine neden olmaktadır. Ayrıca, iş temelli aile çatışmasının özellikle 1-4 yıl arasında çalışanlar arasında yüksek olması, işin aile üzerindeki baskısının zamanla arttığını göstermektedir.

Yolcu hizmetleri çalışanlarının iş - aile çatışma düzeyi gelir durumlarına göre incelendiğinde; gelir düzeyinin iş - aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Nitekim, en düşük gelir grubunda (25.000 TL ve altı) iş - aile çatışması en yüksek düzeyde gözlemlenmiştir. Bu, düşük gelirli çalışanların hem iş baskısıyla hem de ekonomik zorluklarla başa çıkmakta zorlandıklarını ve bu nedenle ailelerine yeterince zaman ayıramadıklarını göstermektedir. Çalışanların görev yaptıkları yer hizmetleri kuruluşlarına göre de iş - aile çatışması düzeyleri arasında farklılıklar vardır. Çelebi çalışanları arasındaki iş - aile çatışması diğer çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Bu, farklı işyerlerinin çalışma koşulları ve iş - yaşam dengesi politikalarının çatışma düzeylerini etkileyebileceğini göstermektedir.

Araştırmada, vardiyalı çalışma düzeni iş - aile çatışmasının en yaygın sebebi olarak öne çıkmaktadır. Çalışma saatlerinin düzensizliği, çalışanların ailelerine zaman ayırmasını zorlaştırmakta, bu durum iş - aile çatışmasını artırmaktadır. İş yükünün artması ve fazla çalışma saatleri, çalışanların aileleriyle geçirdikleri zamanı kısıtlamakta ve iş - aile dengesini olumsuz etkilemektedir. Yetersiz izin süreleri, çalışanların işten uzaklaşma ve dinlenme fırsatı bulamamalarına yol açmakta, bu da aileleriyle yeterince zaman geçirememelerine neden olmaktadır. Olumsuz yönetim tarzları, işyerinde stres yaratmakta ve çalışanların iş - aile dengesini sağlamalarını zorlaştırmaktadır.

Genel anlamda, iş - aile çatışmasının çeşitli faktörler tarafından etkilendiği ve bu faktörlerin iş yaşamında karşılaşılan zorlukları artırdığı gözlemlenmiştir. Çalışanların cinsiyeti, eğitim düzeyi, çalışma süresi, sektör tecrübesi, gelir durumu ve çalıştıkları kuruluş gibi demografik özellikler, iş - aile çatışmasının düzeyini belirleyen önemli unsurlardır.

Çalışanların iş - aile dengesini sağlamalarına yardımcı olmak için işverenlerin çalışma saatlerini düzenlemesi, yeterli izin süreleri tanınması ve çalışanların aile yaşamlarını destekleyen politikalar geliştirmesi önemlidir. Aynı zamanda, yönetim tarzlarının daha destekleyici ve anlayışlı olması, iş - aile çatışmasının azaltılmasında önemli bir rol oynayabilir. Gelir düzeyi düşük olan çalışanlar için ise ekonomik desteklerin ve iş - aile dengesini gözeten uygulamaların geliştirilmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak, iş - aile çatışmasının azaltılması, hem çalışanların refahını artıracak hem de işyerindeki verimliliği olumlu yönde etkileyecektir. Bu bağlamda, çalışma koşullarının iyileştirilmesi

ve esnek çalışma düzenlerinin uygulanması, iş - aile dengesinin sağlanmasına katkıda bulunacaktır. Bu çalışmanın iş - aile çatışmasının etkin bir şekilde yönetilebilmesi için alan yazına ve havacılık sektöründeki tüm paydaşlara katkı sunması beklenmektedir.

KAYNAKÇA

- Akçakanat, T., & Uzunbacak, H. H. (2019). Aşırı İş Yükü Algısının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Sürekli Kaygının Aracılık Rolü. *Alanya Akademik Bakış*, 3(3), 215-230.
- Allen, T., Cho, E., & Meier, L. (2014). Work Family Boundary Dynamics. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 99–121. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091330>
- Anafarta, N., & Kuruüzüm, A. (2012). Demographic predictors of work-family conflict for men and women: Turkish case. *International Journal of Business and Management*, 7(13), 145-158. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n13p145>
- Andreassi, J., & Thompson, C. (2007). Dispositional and situational sources of control: Relative impact on work-family conflict and positive spillover. *Journal of Managerial Psychology*, 22(8), 722-740. <https://doi.org/10.1108/02683940710837704>
- Apaydın, M. D. (2004). Çift Kariyerli Ailelerde İş - Aile ve Aile - İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Düzeyleri İle İlişkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Beutell, N. J. (2010). The Causes and Consequences of Work-Family Synergy: An Empirical Study in the United States. *International Journal of Management*, 27, 650-664.
- Beutell, N., & Greenhaus, J. (1983). Integration of home and nonhome roles: Women's conflict and coping behavior. *Journal of Applied Psychology*, 68(1), 43-48. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.1.43>
- Burke, M. J., & Day, R. R. (1986). A cumulative study of the effectiveness of managerial training. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), 232-245. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.2.232>
- Cardenas, R. A., Major, D., & Bernas, K. (2004). Exploring work and family distractions: Antecedents and outcomes. *International Journal of Stress Management*, 11, 346-365. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.11.4.346>
- Cinamon, R. G. (2006). Anticipated Work-Family Conflict: Effects of Gender, Self-Efficacy, and Family Background. *The Career Development Quarterly*, 54(3), 202-215. <https://doi.org/10.1002/j.2161-0045.2006.tb00151.x>
- Clackberg, M., & Merola, S. (2003). *Competing clocks: Work and leisure in dual-earner couples*. P. Moen içinde, It's about Time: Couples and Careers (s. 35-48). Cornell University Press.
- Cooke, R., & Rousseau, D. (1984). Stress and strain from family roles and work-role expectations. *Journal of Applied Psychology*, 69(2), 252-260. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.2.252>
- Çalışkan, S., & Çapri, B. (2022). Uçuş ekibinin iş - aile çatışmasını yönetme öz-yeterliği ile mesleki tükenmişlik ve eş tükenmişliği arasındaki ilişkide ontolojik iyi oluşun aracılık rolü. *Yüksek Lisans Tezi*. Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Çolak, S., & Cingöz, A. (2018). Kabin memurlarında iş - aile çatışmasının iş tatmini ve kariyer tatminine etkileri: THY örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dinç, M. (2021). Aşırı İş Yükünün ve Aile Gereklilerinin İş - Aile Çatışmasına Etkisi: Özel Okul Öğretmenleri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Organizational Behavior Review*, 3(1), 45-72.
- Duxbury, L., & Higgins, C. (1994). Employed mothers: Balancing work and family life. *Canadian Centre for Management Development*, 15, 1-15.
- Duxbury, L., Higgins, C., & Lee, C. (1994). Work-family conflict: A comparison by gender, family type and perceived control. *Journal of Family Issues*, 15(3), 449-466. <https://doi.org/10.1177/0192513X94015003005>
- Entricht, T. L., Hugnes, J. L., & Tovey, H. R. (2007). Relationships among work and family conflict, stress, and family conflict. *PSI CHI Journal of Undergraduate Research*, 12(4), 116–121.
- Ezra, M., & Deckman, M. (1996). Balancing Work-Family Responsibilities: Flextime and Childcare in Federal Government. *Public Administration Review*, 56(2), 174-179.

- Frone, M., Russell, M., & Barnes, G. (1996). Work-family conflict, gender, and health-related outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology, 1*(1), 57-69. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.57>
- Frone, M., Yardley, J., & Markel, K. (1997). Developing and testing an integrative model of the work-family interface. *Journal of Vocational Behavior, 50*(2), 145-167. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.1577>
- Furnham, A. (2002). Happy staff is not the full answer: Management style can be reflected in customer service – but the relationship is complex. *Financial Times*, 16.
- Gomez, S., & Marti, C. (2004). La Incorporacion de la Mujer al Mercado Laboral: Impacto Social y Medias Estructurales. *Research paper, D/557*, IESE Business School.
- Gordon, J., & Berry-Whelan, K. (2007). The relationship among work-family conflict and enhancement, organizational culture and work outcomes for older working women. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(4), 350-364. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.4.350>
- Gökmen, F., & Şahin, B. (2019). Havayolu çalışanlarında iş aile çatışması, iş tatmini ve yaşam doyumunu ilişkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Grandey, A., & Cropanzano, R. (1999). The Conservation of Resources Model Applied to Work-Family Conflict and Strain. *Journal of Vocational Behavior, 54*(2), 350-370. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1998.1666>
- Grant-Vallone, E., & Donaldson, S. (2001). Consequences of work-family conflict on employee well-being over time. *Work and Stress, 15*(3), 214-226. <https://doi.org/10.1080/02678370110066544>
- Greenhaus, J., & Beutell, N. J. (1985). Source of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management, 10*(1), 76-88. <https://doi.org/10.2307/258214>
- Greenhaus, J., & Parasuraman, S. (1999). *Research on work, family and gender: Current Status and Future Directions*. Handbook of Gender & Work (s. 391-412). içinde SAGE Publications, Inc.
- Grönlund, A., & Öun, I. (2018). In search of family-friendly careers? Professional strategies work conditions and gender differences in work-family conflict. *Community, Work and Family, 21*(1), 87-105. <https://doi.org/10.1080/13668803.2017.1405064>
- Grzywacz, J., & Marks, N. (2000). Family, work, work-family spillover, and problem drinking during midlife. *Journal of Marriage and Family, 62*(2), 336-348. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2000.00336.x>
- Gutek, B. A., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational versus Gender Role Explanations for Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology, 76*(4), 560-568. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.4.560>
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hsu, Y. (2011). Work-family conflict and job satisfaction in stressful working environments. *International Journal of Manpower, 32*, 233-248. <https://doi.org/10.1108/01437721111130224>
- Karabey, C. N. (2019). *Örnekleme. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. içinde Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- Karatepe, O. M., & Baddar, L. (2006). An empirical study of the selected consequences of frontline employees' work-family conflict and family-work conflict. *Tourism Management, 27*(5), 1017-1028. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.10.016>
- Karatepe, O., & Kılıç, H. (2005). 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. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.019>
- Kim, B., Lee, G., & Carlson, K. D. (2020). An examination of the nature of the relationship between Leader-Member-Exchange (LMX) and turnover intent at different organizational levels. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 17*(4), 591-607. <https://doi.org/10.3390/ijerph17020591>

- Koçak, D., Kerse, G., & Yücel, İ. (2019). Aşırı iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişki: Havacılık sektöründe bir uygulama. *S.C.Ü İ.İ.B.F. Dergisi*, 20(2), 1-16.
- Labor, U. D. (2005, Kasım 30). Hızlı İstatistikler. <https://www.dol.gov/wb/stats/main.htm> adresinden alınmıştır
- Leaptrott, J., & Mcdonald, J. (2011). The Differential Effect Of Gender On The Way Conflict Between Work And Family Roles Affects Managers' Reliance On Information Sources In Dealing With Significant Workplace Events. *Journal of Organizational Culture*, 15(2), 1-20.
- Leiter, M. P., & Durup, M. J. (1996). Work, home, and in-between: A longitudinal study of spillover. *Journal of Applied Behavioral Science*, 32(1), 29-47. <https://doi.org/10.1177/0021886396321003>
- Lero, D. (2003). *Dual-earner families*. M. Lynn içinde, Voices: Essays on Canadian families (2nd ed.). Toronto: Nelson.
- Lo, S., Stone, R., & Ng, C. W. (2003). Work-family conflict and coping strategies adopted by female married professionals in Hong Kong. *Women in Management Review*, 18(4), 182-190. <https://doi.org/10.1108/09649420310482304>
- McElwain, A., Korabik, K., & Rosin, H. M. (2005). An examination of gender differences in work-family conflict. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 37(4), 283-298. <https://doi.org/10.1037/h0087267>
- Mjoli, T., Dywili, M., & Dodd, N. (2013). Demographic determinants of work-family conflict among female factory workers in South Africa. *Journal of Economics, Business and Management*, 1(1), 30-41. <https://doi.org/10.7763/JOEBM.2013.V1.7>
- Mukanzi, C. M., & Senaji, T. A. (2017). Work-family conflict and employee commitment: The moderating effect of perceived managerial support. *SAGE Open*, 7(3), 1-12. <https://doi.org/10.1177/2158244017725794>
- Netemeyer, R. G., Alejandro, T. B., & Boles, J. S. (2004). A cross-national model of job-related outcomes of work role and family role variables: A retail sales context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1), 49-60. <https://doi.org/10.1177/0092070303259128>
- Netemeyer, R. G., Johnston, M. W., & Burton, S. (1990). Analysis of role conflict and role ambiguity in a structural equations framework. *Journal of Applied Psychology*, 75(2), 148-157. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.75.2.148>
- Netemeyer, R. G., Maxham III, J. G., & Pullig, C. (2005). Conflicts in the work-family interface: Links to job stress, customer service employee performance, and customer purchase intent. *Journal of Marketing*, 69(2), 130-143. <https://doi.org/10.1509/jmkg.69.2.130.60758>
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Özmete, E., & Eker, I. (2012). İş - aile yaşamı çatışması ve roller: Kamu sektörü örneğinde bir değerlendirme. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(1), 1-23.
- Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde bireysel performans unsurları ve çatışma. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(1), 41-60.
- Parasuraman, S., Greenhaus, J. H., & Granrose, C. S. (1992). Role stressors, social support, and well-being among two-career couples. *Journal of Organizational Behavior*, 13(4), 339-356. <https://doi.org/10.1002/job.4030130403>
- Pilar de Luis Carnicer, M., Martinez Sanchez, A., Perez Perez, M., & Jose Vela Jimenez, M. (2004). Work-family conflict in a southern European country: The influence of job-related and non-related factors. *Journal of Managerial Psychology*, 19(5), 466-489. <https://doi.org/10.1108/02683940410543579>
- Pleck, J. H. (1977). The work-family role system. *Social Problems*, 24(4), 417-427. <https://doi.org/10.2307/800135>
- Sieber, S. D. (1982). Sex differences in the job satisfaction of university professors. *Journal of Applied Psychology*, 67(2), 249-251. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.67.2.249>

- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*(4), 356-367. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.356>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2015). *Çok Değişkenli İstatistiklerin Kullanımı*. 6. Baskı. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Tepavcevic, J., Vukosav, S., & Bradic, M. (2021). The impact of demographic factors on work-family conflict in the hotel and tourism industry. *Hotel and Tourism Management, 9*(2), 125-140. <https://doi.org/10.5937/menhottur2102125T>
- Tubin, R. (2007). Multiple roles, work-family conflict. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Üstün, P. (2018). Örneklem yöntemleri. *Psikoloji ve Eğitim Çalışmaları Dergisi, 5*(2), 150-170. Retrieved from https://www.phdernegi.org/wp-content/uploads/2016/03/örneklem_yontemleri.pdf
- Vinokur, A. D., Pierce, P. F., & Buck, C. L. (1999). Work-family conflicts of women in the Air Force: Their influence on mental health and functioning. *Journal of Organizational Behavior, 20*(6), 865-878. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199911\)20:6<865::AID-JOB978>3.0.CO;2-6](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199911)20:6<865::AID-JOB978>3.0.CO;2-6)
- Voydanoff, P. (1988). Work role characteristics, family structure, and work/family conflict. *Journal of Marriage and Family, 50*(3), 749-761. <https://doi.org/10.2307/352644>
- Yıldırım, S., Öner, M., & Yenihan, B. (2014). Hemşirelerin iş - aile çatışması ve yaşam tatmini düzeyleri: Demografik özellikler açısından bir değerlendirme. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 2*(2), 165-182.
- Yücel, İ., & Bağ, R. A. (2021). İş - aile çatışması ve işten ayrılma. *Yüksek Lisans Tezi*. Erzincan: Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Zhang, J., & Liu, Y. (2001). Antecedents of work-family conflict: Review and prospect. *International Journal of Business and Management, 6*(3), 89-92.