



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi
The Journal of International Social Research
Cilt: 10 Sayı: 51 Volume: 10 Issue: 51
Ağustos 2017 August 2017
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581
Doi Number: <http://dx.doi.org/10.17719/jisr.2017.1838>

TURİZM İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI VE YAŞAM DOYUMLARI İLİŞKİSİ: KARTEPE-ÇEŞME ÖRNEĞİ

RELATION BETWEEN WORK-FAMILY LIFE CONFLICT AND LIFE SATISFACTION OF TOURISM ESTABLISHMENTS' EMPLOYEES; KARTEPE-ÇEŞME EXAMPLE

Tülay POLAT ÜZÜMCÜ*
Nükhet Adalet AKPULAT**

Öz

Günümüzde iş yaşamının yoğun temposu çalışanların aile yaşamlarını olumsuz yönde etkilemekte, çalışanlar iş ve aile yaşamları arasında çatışmalar yaşamaktadır. İş-aile çatışması çalışanların birden fazla role sahip olması sonucu ortaya çıkan bir çatışma olup, bireyin iş ile ilgili rolleri, aile yükümlülüklerini yerine getirememesine yol açmaktadır. İş-aile yaşam çatışması çalışanların kişisel mutlulukları ve yaşam doyumlarının düşmesi yanında çalıştıkları işletmeler için önem taşıyacak şekilde iş stresi, iş doyumu, örgütsel bağlılık düzeylerini vb. etkilemektedir. Turizm işletmeleri açısından, turizm sektörünün yapısı gereği yoğun ve uzun çalışma saatleri, aşırı iş yükü, müşteriler ile yoğun iletişim kurma ve duygusal emek gerektirmesi gibi nedenlerle çalışanlar açısından stresli bir çalışma ortamı oluşmakta, çalışanların iş ve özel yaşam alanlarını dengede tutmaları zorlaşmaktadır. Bu ortamda turizm çalışanları iş-serbest zaman çatışması yaşamakta ve bu çatışma turizm çalışanlarının iş ve yaşam doyumlarını etkileyerek, iş-aile yaşam çatışmaları yaşamalarına neden olmaktadır.

Bu çalışma, İzmir ili Çeşme destinasyonu ve Kocaeli ili Kartepe destinasyonlarında yer alan turizm işletmeleri çalışanlarının iş ve aile yaşam çatışması ile yaşam doyumları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu kapsamda iş ve aile yaşam çatışması ile yaşam doyumlarına ilişkin kavramsal bilgiler verilmiş, bu doğrultuda hipotezler geliştirilmiş ve istatistik analizler yapılarak, elde edilen bulgular yorumlanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda turizm işletmeleri yöneticilerine yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Turizm İşletmeleri Çalışanları, İş-Aile Çatışması, Yaşam Doyumu.

Abstract

Today, the intense tempo of business life affects negatively the family life of employees so they have conflicts between work and family life. The work-family conflict is the result of employees' having more than one role and individuals' job-related roles lead them to fail to fulfill their family responsibilities. The conflict of work-family life, personal happiness of employees and decrease of their life satisfactions affect levels of job stress, job satisfaction, organizational commitment etc. in a way that is important for the companies in which they work. In terms of tourism establishments, due to structure of tourism sector, a stressful working environment is formed for employees for reasons such as; intensive and long working hours, excessive workload, continuous service presentation, intensive communication with customers and emotional labor requirement, therefore it is becoming harder for them to keep their work and private living areas in balance. In this environment, tourism establishments' employees have work-free time conflict and this conflict by affecting their work and life satisfaction, causes them to have work-family life conflicts.

In this context, the study is carried out to determine the relationship between work-family life conflicts and life satisfaction of tourism establishments' employees in İzmir province Çeşme destination and Kocaeli province Kartepe destination. At this point, conceptual information about work-family conflict and life satisfaction are given, hypotheses are developed, statistical analyzes are made, the obtained data is interpreted and suggestions are made to tourism establishments' managers in the direction of the obtained data as a result of this research.

Keywords: Tourism Establishments's Employees, Work-Family Conflict, Life Satisfaction.

1. Giriş

Günümüz çalışma hayatının getirdiği yoğun iş temposu çalışanların aile yaşamlarını olumsuz yönde etkilemekte ve iş ve aile yaşamları arasında çatışmalara neden olmaktadır. Özellikle aile yapılarının çekirdek aile yapısı yönünde değişmesi, kadınların iş hayatına katılma oranlarının artması, aile içi bazı işlere (çocuk bakımı, ev temizliği, yemek vb.) destek veren büyük ebeveynlerden uzaklaşılması, şehirlerde yaşamın zorlaşması, işin ve ailenin ebeveynlerden beklentilerinin artması gibi sebeplerden dolayı çalışanların ve işletmelerin hergeçen gün zorlaşan bir problemi haline gelen iş aile yaşam çatışması son zamanlarda farklı disiplinlerde inceleme konusu olmaktadır. Bir rol çatışması olarak görülen iş-aile yaşam çatışması, çalışanların anne-baba ve eş gibi birden fazla role sahip olduğunda ortaya çıkmakta ve iş ve aile alanlarından kaynaklanan rol taleplerinin bazı yönleriyle birbirleriyle uyumsuz olması durumu olarak tanımlanmaktadır (Dubrin, 1997; Greenhaus, 2003; aktaran: Çelik ve Turunç, 2011).

İş-aile çatışması bir bireyin çoklu roller oynamak zorunda kalması ile ortaya çıkar. Hem çalışan hem eş rollerini yerine getirmesi beklenen birey kaçınılmaz olarak çatışma yaşamaktadır. Bu çatışma, bir örgütün

* Yrd.Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi Kartepe Turizm MYO, tulay.uzumcu@kocaeli.edu.tr

** Dr., Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüsekokulu, nakupulat@yahoo.com



üyeyi olmanın gereği olarak benimsenen rol ile bir ailenin üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol arasında bir uyumsuzluğun var olması sonucunda ortaya çıkar. İş ve aile yaşamının gereği olarak benimsenen rollerin uyumsuzluk göstermesinin çalışan üzerinde yarattığı gerilim arttıkça, çalışanın iş-aile dengesinin bozulması, iş-aile çatışması yaşaması beklenir (Sastriy, N. & Pandey, 1999; Efeoğlu ve Özgen; aktaran: Çarıkçı, Çiftçi ve Derya, 2010: 55; Taşdelen Karçkay, Bakalım ve Yörük, 2016; Taşdelen Karçkay ve Bakalım, 2017).

Bireylerin iş ve aile rol talepleri arasındaki dengesiyle ilgili olan çatışma konusu, örgütsel davranış ve insan kaynakları alanında işletmelerin gündemini meşgul eden giderek artan önemli bir sorundur. İş-aile çatışması çalışanların birden fazla role sahip olması sonucu ortaya çıkan bir çatışma olup, bu çatışma, bireyin iş ile ilgili rolünün yanı sıra aile yükümlülüklerini yerine getirememesine yol açmaktadır. Bu olumsuzluk, teoride çatışmanın işi bırakmaya yol açması hipotezini test eden araştırmalarla desteklenmektedir. Bu bağlamda, iş aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi konu alan çalışmalar sayıca artmaktadır (Kosseck, Pichler, Bodner ve Hammer, 1998; Turunç ve Çelik, 2010; Ahuja, Chudoba, Kacmar, McKnight ve George, 2002; Cohen, 1997; aktaran: Karabay, 2013:117).

İş-aile yaşam çatışması çalışanların kişisel mutlulukları ve yaşam tatminlerinin düşmesinin yanında çalıştıkları işletmeler açısından önem taşıyacak şekilde iş stresi, iş doyumunu, örgütsel bağlılık düzeyleri vb. etkileyebilmektedir. Bu çatışmanın etkin olarak yönetilmesi için uygun insan kaynakları politikalarının üretilmesi, örgütsel düzenlemelerin gerçekleştirilmesi gereklidir. Bunun için, işletmelerde çalışanların iş-aile yaşam çatışması düzeylerinin işleriyle ilgili tutum ve davranışlarını ne yönde ve ne derecede etkilediğinin belirlenmesi önemlidir (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 238).

Turizm işletmeleri açısından ele alındığında ise, emek yoğun niteliğe sahip turizm sektörünün yapısı gereği; aşırı yoğun ve uzun çalışma saatleri, aşırı iş yükü, sürekli hizmet sunumu, müşteriler ile yoğun iletişim kurma ve duygusal emek gerektirmesi gibi nedenlerle çalışanlar açısından stresli bir çalışma ortamı yaratmakta, işgörenlerin iş ve özel yaşam alanlarını dengede tutmalarını zorlaştırmaktadır. Bu stresli ve yoğun emek gerektiren ortamda turizm çalışanları iş-serbest zaman çatışması yaşamakta ve bu çatışma turizm çalışanlarının meslek memnuniyetlerine ve yaşam doyumlarına etki etmekte, iş-aile yaşam çatışmaları yaşamalarına neden olmakta ve hatta yaşam doyumunu olumsuz etkilemesi mümkün olabilmektedir (Sop, 2014; Küçükusta, 2007). Bu bağlamda çalışmada, turizm çalışanlarının iş ve aile çatışması ile yaşam doyumları arasındaki ilişki açıklanmaktadır.

Bu çalışmada öncelikle iş ve aile yaşam çatışması ile yaşam doyumlarına ilişkin kavramsal bilgiler verilmiş, daha sonra oluşturulan teorik bilgiler doğrultusunda hipotezler geliştirilmiş ve bilgisayarda istatistik analizler yapılarak, elde edilen bulgular yorumlanmıştır. Araştırma da, İzmir ili Çeşme destinasyonu ve Kocaeli ili Kartepe destinasyonlarında yer alan turizm işletmeleri çalışanlarının iş ve aile yaşam çatışması ile yaşam doyumları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda turizm işletmeleri yöneticilerine önerilerde bulunulmuştur.

2. Literatür İncelemesi

Bu bölümde turizm işletmeleri çalışanlarının iş ve aile yaşamları arasındaki çatışma ile ve iş ve yaşam doyumlarına ilişkin kavramsal bilgilere yer verilecektir.

2.1 İş ve Aile Yaşam Çatışması

İş ve aile, insan hayatının en önemli iki alanıdır. Aile kişinin ilk sosyalleşmesini gerçekleştirdiği, hayatının temel ilgi ve gereksinimlerini tamamladığı ve sürdürdüğü en önemli toplumsal kurumlardan birisi, iş hayatı da bireyin ekonomik ve diğer yaşamsal gereksinimlerini karşılaması için zorunlu olan ikinci önemli alandır. Aile ve meslek bireyin hayatının iki önemli alanını oluşturmasına karşın, insan hayatı temelde bir bütündür ve tektir, ilaveten insanların sahip oldukları enerji ve zamanları kısıtlıdır. Bu rollerin sırasıyla, birbirini takip eden olaylar şeklinde yerine getirilmesi de mümkün değildir (Goode, 1960; Dubin, 1976; aktaran: Coşkun, 2013: 25). İş ve aile rolleri birey hayatında iç içe geçmiş halde bulunur ve bu roller sürekli etkileşim halindedir. Birisindeki olumlu ya da olumsuz durum, diğerini olumlu ya da olumsuz etkileyebilmektedir (Arslan, 2012: 100). Birbirine bağımlı olan ve birbirini etkileyen iş ve aile rolleri ve bu rollerin beklentileri arasında denge kurmaya çalışan; ancak, her iki rolün eş zamanlı talepleri nedeniyle dengeyi kurmakta zorlanan birey, iş ve aile çatışması yaşayabilmektedir (Blair-Loy, 2003; Jacobs ve Gerson, 2004; Kanter, 2006; Moen, 1992; aktaran: Coşkun, 2013: 25).

Rol, belirli bir pozisyonu işgal eden bireyden toplumun ya da ilgili bireyle ilişkide bulunan diğer bireylerin beklediği, belirlenmiş davranışlar bütünüdür. Rol, sıklıkla statü (eş, ebeveyn, çalışan vb.) ile birlikte anılır; ancak rol, bireyden beklenen eylemleri içerdiğinden statünün dinamik yönüdür. Örneğin, bir bireyin anne ya da baba olması toplum yaşamında yeni bir statü elde etmesi demektir. Bu statüyü elde ettikten sonra kendisinden beklenen davranışları sergilemesi ise, rolünü yerine getirmesi anlamına gelir. Bu bağlamda statü, bireyin toplum yapısındaki konumu iken; rol, bu konumda bulunan bireyden beklenen



davranışlardır. Bu beklentiler eş, arkadaş, meslektaş, işveren vb. tarafından oluşabilmektedir (Kahn vd, 1964; Tan, 1979; Linton, 1936; Özkanlı ve Korkmaz, 2000; Gönen, 1986; aktaran: Coşkuner, 2013: 24). Rol çatışması, aynı anda iki ya da daha fazla rol gereklerinden birine uyulması durumunda diğer rolü yerine getirememesi durumudur. İş ve aile çatışması rol çatışmasının özel bir türüdür. Bir tarafta yaşanan çatışma diğer tarafı etkilemektedir. İş aile çatışması, iş ve aile alanlarından gelen rol baskılarının karşılıklı olarak çatışma içinde olmasıdır (Greenhaus ve Beutell, 1985: aktaran: Aras ve Karakiraz: 2013). İş aile çatışmasında genellikle iş rolleri ön planda tutulmakta ve aile rolleri ihmal edilmektedir. Burada işin ön planda tutulmasının sebebi kişinin ailesinin ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmak zorunda olması ve ailenin bu durumu kabul etmesidir (Aras ve Karakiraz: 2013: 2).

Bir tür roller arası çatışma olan iş-aile yaşam çatışması iş ve aile alanlarından kaynaklanan rol taleplerinin bazı yönleriyle birbirleriyle uyumsuz olması durumu olarak tanımlanmaktadır. Parasuraman ve Simmers (2001)'e göre ise, iş-aile yaşam çatışması, iş ve aile rollerinin eş zamanlı olarak ortaya çıkması nedeniyle yaşanan uyumsuzluk durumudur. İş-aile yaşam çatışmasının birinci boyutunu oluşturan **iş-aile çatışması**, bireyin işi ile ilgili üstlendiği rolün, ailesi ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirmesini engellemesi sebebiyle ortaya çıkan çatışma ya da işten aileye yönelik olan çatışma türüdür. İkinci boyut olarak değerlendirilen **aile-iş çatışması** ise, ailenin iş ile ilgili görevlerin yerine getirilmesini engellemesi nedeniyle ortaya çıkan çatışma veya aileden işe yönelik çatışma türüdür (Greenhaus vd., 2003; Frone ve Cooper, 1992; Voydanoff, 2005; aktaran: Çelik ve Turunç, 2009; Taşdelen Karçkay ve Bakalım, 2017).

İş-aile ve aile iş çatışmasına yönelik çalışmalar sonucunda, iş-aile çatışmasının en önemli nedenleri olarak; uzun ve düzensiz çalışma saatleri, fazla mesai, özerklik durumu, örgütün büyüklüğü, düşük ücret, üst yönetimin olumsuz tavrı, iş ilişkileri, kişinin işte bulunma süresinin uzunluğu, terfi, çalışan performansı sayılmaktadır. Aile-iş yaşamının nedenleri arasında ise; aile ilişkileri, aile beklentileri, sağlık durumu, çocuk sayısı, yaş, gelir gibi özellikler sayılmaktadır (Parasuman ve Simmers, 2001; Frone, Yardley ve Markel, 1997; Madsen, 2003; Ahuja et al., 2007; Cinamon, Weisel ve Tzuk, 2007; aktaran: Çelik ve Turunç, 2011).

İş aile çatışması üç farklı türde açıklanmaktadır. Greenhaus ve Beutell (1985); zaman temelli çatışma, baskı temelli çatışma ve davranış temelli çatışma olarak belirtmektedir. Zaman temelli çatışmada, bir alandaki rol performansına harcanan zaman diğer alanlarda harcanan zamana sık sık engel olmaktadır. Rol performansına harcanan zaman enerjiyi azaltır yada baskıyı artırır. Baskı temelli çatışma, bir alandaki olumsuzluk kaynağı diğer bir alanda olumsuz etkide bulunuyor. Davranış temelli çatışma ise iki alanda arzu edilen davranış şekilleri arasında uyumsuzluk sonucunda ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985; Yang et al, 2000; aktaran: Çarıkçı, Çiftçi ve Derya, 2010: 55).

İş-aile çatışmasına sebep olan etmenler; iş, aile ve bireysel kaynaklıdır. Bireysel özellikler çatışmanın sebeplerini ve sonuçlarını büyük oranda etkilemektedir. İş ve aile çatışmasına sebep olan bu etmenler; cinsiyet, yaş, medeni durum, çift kariyerli aile yapısı, çocuk bakımı sorunları, eğitim, yönetici tutumu ve çalışma programlarının düzensizliği olarak sıralanabilir. İş-aile çatışması cinsiyete göre karşılaştırıldığında kadınların erkeklere oranla daha fazla iş ve aile çatışması yaşadıkları görülmektedir. Bu sebepleri kısaca açıklayacak olursak (Toraman, 2009; Giray ve Engin, 2006; Oppong ve Abu, 1985; Oğut, 2006; Lambert vd, 2006; Karatepe ve Kılıç, 2005; Özmutaf, 2007; Blair, 1998; Vinokur vd., 1999; Önel, 2006; Ocal, 2008; Yurtseven, 2008; Boyar vd., 2003, Stoeva vd., 2002; aktaran: Çakır, 2011; Taşdelen Karçkay, Bakalım ve Yörük, 2016).

- **Cinsiyet:** İş-aile çatışmasının cinsiyete göre farklılık göstermesinin nedeni, yapılan çalışmalarda kadınların yedi temel rolü; annelik, eşlik, ev kadınlığı, akrabalık, mesleki, topluluk ve bireylik roller olduğu ve bu yedi rolden dördünün aile içi rolleri kapsadığı vurgulanmıştır. Kadınların, ev içi sorumlulukları çoğu zaman tek başına üstlenmek zorunda kalmaları; iş hayatına uyum sağlamaları ve işte başarılı olmaları açısından engel teşkil etmektedir.
- **Yaş:** Bireylerin yaşları ile iş-aile rol çatışması arasında daha çok negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bireyler yaşlandıkça bilgi, deneyim, para gibi isteki kaynaklarının arttığı, daha az iş stresi yaşadığı ve iş sorumluluklarının aile sorumluluklarını daha az etkilediği görülmektedir. İş-aile çatışmasının yaş arttıkça azalması, yaşlı büyük bireylerin iş ve aile hayatlarını birbirinden ayırabilme konusunda daha profesyonel olmalarından ya da çalışma koşullarının iyi ve çalışma programlarının nispeten daha düzenli olmasından da kaynaklanmaktadır.
- **Medeni Durum:** Kadınların bekarken ortaya koydukları çalışma performansları evlilikle özellikle çocuk sahibi olduktan sonra düşebilmektedir. Olumlu süren evlilikler iş performansını olumlu yönde etkilerken olumsuz süren evlilikler bireyin performansını olumsuz etkilemekte, bu süreçlerin getirdiği yıpranmaların bireylerde yarattığı yüksek stres ise odaklanmayı güçleştirerek, performansını düşürmekte ve hassaslaşan bireylerin çatışmaya girmelerini kolaylaştırmaktadır.



- **Çift Kariyerli Aile Yapısı:** Kadınların işlerine, kariyerlerine verdikleri önem her geçen gün artmakta ancak kadınlar için ailevi rolü hala merkezi bir alan olarak görülmektedir.. Eşleriyle kariyer anlamında aynı statüye sahip kadınlar dahi ev işleri ve çocuk bakımı ile ilgili görevlerin dağılımıyla ilgili adaletsizliği aynen geleneksel ailelerdeki gibi yaşamaktadırlar. İş ve aile alanlarındaki beklentilerin çatışması hem iş hem de yaşam tatminini azaltmaktadır.
- **Çocuk Bakımı Sorunları:** Ücretli bir işte çalışmayan kadın çoğunlukla çocuğunu kendi büyütür. Ancak kadının iş yaşamına katılımıyla bu durum değişmiş ve bakıcı, kreş vb. devreye girmiştir. Gayle vd. (2000), erkekte çocuk sayısı arttıkça işte harcanan çaba ve zaman arttığını, bu durum kadında ise çalışma saatlerinin azalması ve işten ayrılmaların artmasıyla sonuçlandığını belirtmiştir.
- **Eğitim:** İş-aile çatışması ile eğitim arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar sınırlı olmakla birlikte, iş-aile çatışması ile eğitim düzeyi arasında ilişkinin yüksek olmadığı görülmektedir. Ballica (2010)'a göre, daha az eğitilmiş kişiler, yaptıkları işin daha az sorumluluk gerektiren işler olması sebebi ile iş-yasam dengesini daha iyi kurabildiklerini ifade etmektedir.
- **Yönetici Tutumu:** Aile yaşamını destekleyen işverenlerle çalışanlar, ailelerine daha fazla zaman ayırabileceğinden, daha az çalışma yaşayacak ve ailelerine daha fazla zaman ayırabileceklerdir. Bireylerin kişisel gelişimlerini destekleyen, kişiyi iş öncelikleri konusunda bilgilendiren ve kişinin iş yaşamı dışında da çeşitli rolleri olduğunu kabul eden ve iş ve aile yaşamının dengelenmesi için çeşitli yollar arayan yöneticiler sayesinde iş kaynaklı sorunlar azalabilecektir.
- **Çalışma Programlarının Düzensizliği:** Uzun çalışma saatleri, vardiyalı çalışma ve düzensiz çalışma programları, bireyin fiziksel olarak ailesi ile ilgili aktivitelere katılmasını engelleyebilmektedir, bununla birlikte hafta sonu çalışmaları ve ek mesailer gibi faktörler de bireyin aile aktivitelerine ayırması gereken zamanın işe aktarılması gibi sonuçlar doğurabilir. Bu sebeple iş saatlerinin belirsizliği kişinin özel yaşamını olumsuz etkileyecek, iş-aile çatışmasını yaşamasına neden olacaktır.

İlgili yazındaki araştırmaların büyük bir kısmı, iş-aile çatışmasının etkeni olarak daha çok zaman ve enerjiyi esas almaktadır. Her ne kadar çatışmalar ve gerilimler zaman ve enerji konusunda evrensel olsa da, bu tür çatışmaların ortaya çıkmasında sosyal ve kültürel faktörler de önemlidir. Ülkelerin refah düzeyi, sosyal desteği, iş mevzuatı, iş bölümü yapısı, cinsel ayrımcılık düzeyi ve cinsiyet rolleri de iş-aile çatışmasına neden olmaktadır (Santos ve Cabral-Cardoso, 2008; aktaran: Çarıkcı ve Çelikkol, 2009: 156-157). Çalışanın iş-aile çatışması yaşaması, kendisine ve aile yaşamına olduğu kadar işletmeye de zarar vermekte ve ciddi maliyetler yüklemektedir. Çalışanın iş-aile rol çatışmasını dengelemede yetersiz kalması, iş performansını düşürmekte, işe devamsızlığı artırmakta, yüksek işgücü devrine sebep olmakta, iş tatminsizliğini artırmakta ve işe ve örgüte bağlılığı azaltarak verimliliği düşürmektedir. İş ve aile rolleri arasında çatışma yaşayan çalışanın, düşük performans ve düşük iş tatmini nedeniyle örgüte olan bağlılığı azalabilecek ve iş tatminsizliği ileri boyutlara ulaştığında ise örgütten ayrılmayı düşünmeye başlayacaktır (Hammer vd, 2003; Özen ve Uzun, 2005; Namasivayam ve Zhao, 2006; Karatepe ve Kılıç, 2007; aktaran: Çarıkcı ve Çelikkol, 2009: 157).

İş ve aile rollerinin zaman, gerginlik ve psikolojik esaslı talepleri, iş ve aile çatışmasına neden olmakla birlikte; bu rollere ait sınır kapsamı kaynaklar, çatışma yaratan taleplerin karşılanmasını kolaylaştırarak ve taleplerin yarattığı stresi azaltarak, çatışmanın birey yaşamındaki şiddetini azaltmakta, hatta engelleyebilmektedir. Sınır kapsamı kaynak kavramı, bir alanın diğer alana yönelik destekleyici ve kolaylaştırıcı etkisini açıklamaktadır. Bunlar; *Yöneticinin Çalışan Bireyin Aile Hayatına Yönelik Desteği ve Eşin İş Yaşamına Yönelik Desteği* olarak sayılabilir. *Yöneticinin Çalışan Bireyin Aile Hayatına Yönelik Desteği*, çalışanın aile taleplerini karşılamasına yardımcı olacak tavsiyelerde bulunma, çalışma programında esneklik tanıma, çalışanın ailevi sorunlarını dinleme, vb. olabilir. *Eşin İş Yaşamına Yönelik Desteği* ise; eşin işe yönelik taleplerini karşılayabilmesini sağlamak için daha fazla ailevi sorumluluk alma, iş taleplerinin üstesinden gelmesinde bireye tavsiye ve önerilerde bulunma, eşin işine saygı duyma vb.) sayılabilmektedir (Voydanoff 2007; aktaran: Coşkun, 2013: 32).

İş ve aile yaşamı çatışması konusunda ilgili yazın incelendiğinde, yapılan çalışmaların geçmişi Kahn ve arkadaşları (1964) tarafından rol kuramı üzerindeki araştırmalara kadar uzanmaktadır. Daha sonra 1980'li yılların ortalarından itibaren yapılan çalışmalarda ise, daha çok çatışmayı yaratan ilişkinin yönü belirlenmeye çalışılmıştır. Örneğin, Frone ve arkadaşları yaptıkları çalışmada (1992), kapsamlı bir iş ve aile yaşamı çatışması modeli geliştirmişlerdir. Bu modelin öncekilerden farkı, iş ve aile yaşamları arasındaki ilişkinin iki yönlü olduğunu ortaya koyması olup, iş yaşamının aile yaşamını ve aile yaşamının iş yaşamını etkileyerek farklı biçimlerde çatışmanın doğabileceğini ifade etmesidir. İş yaşamının aile yaşamını etkilemesi sonucu ortaya çıkan iş ve aile yaşamı çatışmasının sonuçlarını irdeleyen çalışmalar, iş ve aile yaşamı çatışmasının aile yaşamı tatmini (Kopelman vd., 1983), genel yaşam tatmini (Adams vd., 1996), evlilik



yaşamı tatmini, işten ayrılma niyeti (Greenhaus ve Powell 2003), işten ayrılma durumu (Kirchmeyer ve Cohen 1999) üzerinde etkili olduğunu ortaya koymaktadırlar. Diğer yandan, aile yaşamının iş yaşamını etkilemesi sonucu ortaya çıkan aile ve iş çatışmasının sonuçlarını irdeleyen çalışmalarda da, aile ve iş yaşamı çatışmasının iş tatmini, işe geç kalma, işe devamsızlık ve performans (Frone vd., 1997; Kirchmeyer ve Cohen 1999) üzerinde etkili olduğu bulunmuştur (Duxbury ve Higgins, 1991; Greenhaus ve Beutell 1985; Greenhaus ve Parasuraman 1986; aktaran: Özmeye ve Eker, 2013: 22).

Konuya ilişkin yapılan ilk çalışmalardan biri olan; Greenhaus ve arkadaşları tarafından yürütülen (1987) araştırmada çalışan evli bireylerin iş yaşamı için ayırdıkları ya da ayırmak zorunda oldukları sürenin fazla olması nedeniyle, iş ve aile yaşamı çatışması yaşadıkları belirlenmiştir. Bedeian ve arkadaşları (1988) da iş kaynaklı stres ve ailenin taleplerinin iş tatminine, evlilik tatminine ve genel olarak yaşam tatminine etkisini değerlendirerek; iş ve aile yaşamı çatışması ile başa çıkmak için küçük çocuğa sahip olan kadınlar için yapılan evde çocuk bakımı düzenlemelerinin yaşam tatminini artırdığı sonucuna ulaşmışlardır. Gutek ve arkadaşları (1991) araştırmalarında kadınların erkeklere göre ev işlerine daha fazla zaman harcamalarına karşın iş ve aile yaşamı çatışmasını çok yaşamadıkları, böylece rol yükünün mutlaka çatışmaya dönüşmediği sonucuna varılmıştır. Duxbury ve Higgins (1994) Kanada'da çalışan ailelerin çoğunluğunun iş ve aile yaşamını dengelemede sorun yaşadıklarını bulmuşlardır. Netemeyer ve arkadaşları (1996) iş ve aile yaşamı çatışması ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi irdeledikleri araştırmada iş ve aile yaşamı çatışması azaldıkça örgütsel bağlılığın arttığını belirlemişlerdir. Frone ve arkadaşları (1997) iş ve aile yaşamı çatışması ile aile ve iş çatışmasını farklı yapılar olarak ele almış; bu iki yapının fiziksel ve mental sağlık sorunları açısından farklı sonuçlar ortaya çıkardığını bulmuşlardır. Aile ve iş yaşamı çatışması arttıkça depresyonun görülme sıklığının da arttığı, fiziksel sağlığın kötüleştiği belirlenmiştir (Özmeye ve Eker, 2013: 22-24). Parasuraman ve Simmers (2001) ise yaptıkları çalışmada, iş-aile çatışmasının Zaman Esaslı Çatışma ve Gerginlik Esaslı Çatışma olmak üzere iki türü olduğunu ifade etmişler, ancak daha sonra yapılan çalışmalarda davranış esaslı çatışma üçüncü bir tür olarak ifade edilmiştir (Parasuraman ve Simmers, 2001; Bruck and Allen, 2003; Özdevicioğlu ve Aktaş, 2007:6).

Araştırmacılar iş-aile çatışmasını demografik faktörlere göre de incelemişler, çalışanların yaşadığı iş aile çatışmasının demografik faktörler ve sahip oldukları değerlere göre farklılık gösterebildiğini ifade etmişlerdir. Cinsiyetin iş-aile yaşam çatışması üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalarda da kadınların erkeklerden daha fazla çatışma yaşadıkları ifade edilmektedir. İlaveten bireylerin sahip olduğu çocuk sayısının fazla ve küçük olması, eşlerin her ikisinin çalışması, eşlerin birbirlerine destek olmamaları, çocukların bakımı ve sorumluluklarının eşlerden biri tarafından üstlenilmiş olması gibi aile özelliklerinin iş-aile yaşam çatışmalarına neden olduğu belirtilmektedir (Madsen, 2003; Lo, 2003; Gutek vd., 1991; Voydanoff, 1988; aktaran: Çelik ve Turunç, 2011). (Taşdelen Karçkay, Bakalım ve Yörük, 2016).

İş-aile çatışmasının en sık incelenen sonuçlarından birisi de iş ve yaşam doyumu kavramları olmasına karşın, bu ilişki her zaman açık değildir. Örneğin, Ghiselli ve ark. (2001), iş doyumu ve roller arası çatışma arasında negatif bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Allen ve arkadaşlarının (2000) çalışmasında ise, iş-aile çatışması ve iş doyumu arasındaki ortalama örnek ağırlıklı korelasyon katsayısı anlamlı derecede negatiftir. Bununla birlikte, Bedeian ve ark. (1988) aileye engel olan çalışmanın iş doyumu ile pozitif yönde ilişkili olduğunu ve O'Driscoll ve arkadaşları (1992) da, işe engel olan aile ile iş doyumu arasında zayıf ancak pozitif bir ilişki bulunmuştur. İlaveten, iş aile çatışmasının birçok çalışmada iş doyumu ile anlamlı bir ilişki bulunmadığı da tespit edilmiştir İş-aile çatışması ile yaşam doyumu arasındaki ilişki için ise karışık sonuçlar bulunmuştur. Geleneksel olarak yaşam doyumu, aileye müdahale eden işlerden şiddetle etkilenen kritik bir sonuç olarak düşünülmüş, aileye engel olan çalışma ile yaşam doyumu arasında negatif bir ilişki bulunmuştur: özellikle, aileye engel olan fazla çalışma seviyesi, yaşam doyumunun daha düşük dereceleri ile ilişkilendirilmiştir. Bununla birlikte, aileye engel olan çalışma ile yaşam doyumu arasında anlamlı olmayan ilişkiler bulunmuştur. İlaveten Mesmer-Magnus ve Viswesvaran (2005), çalışmaya engel olan ailelerin, aileye müdahale etmekten çok, yaşam doyumunun daha güçlü bir göstergesi olduğunu bulmuşlardır (Brief, 1998; Grandey et al., 2005; Aryee et al., 1999; Thompson and Blau, 1993; Wiley, 1987; Allen ve ark., 2000; Allen ve ark. 2000; Kossek ve Ozeki, 1998; Beutell ve Greenhaus, 1982; Cooke ve Rousseau, 1984; Karatepe ve Baddar, 2006; aktaran: Zhao, Qu ve Ghiselli, 2011).

Türkiye'de iş ve aile yaşamı konusunda yapılan çalışmalar incelendiğinde ise; Çarıkçı (2001) tarafından yapılan çalışmada, banka çalışanlarının iş ve aile rolleri arasında yaşadıkları çatışmalarda iş taleplerinin fazla olmasının etkili olduğunu; Karahan ve Bener (2005) evli hemşirelerin büyük bir kısmının çalışıyor olmalarından dolayı ev ortamında sorun yaşadıklarını; Özen ve Uzun (2005) polisler için sosyal destek arttıkça örgüt içinde çalışanın rol çatışmasının azaldığını ve amirin sosyal desteğinin çalışanın iş ve aile rol çatışmasını azalttığını ifade etmişlerdir. Efeoğlu (2006), iş-aile yaşamı çatışması ve aile-iş yaşamı



çatışmasının örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönde etkisi bulunduğunu; Uysal (2007) bankacılık sektöründe çalışan evli kadınların daha yüksek düzeyde iş ve aile yaşamı çatışması yaşadıklarını, bu çatışmanın da işten aileye doğru yöneldiğini; Tubin (2007) ise kadınlar için *işten aileye* olan çatışmanın yönünün, yaşam ve iş tatminini düşürdüğünü ve işten ayrılma niyetini artırdığını belirlediği görülmektedir (Özmete ve Eker, 2013: 22-24).

Literatür incelendiğinde kişinin yaşayacağı iş-aile çatışmasından en çok etkilenen bireyin yaşam doyumunu olmaktadır. Bu sebeple bu çalışma da, turizm işletmeleri çalışanlarının iş-aile çatışması ve yaşam doyumları ilişkisi incelenmiştir. Bu konuda Mazerolle ve arkadaşlarının 2008 yılında atletizm antrenörleri üzerine yaptıkları araştırmada kişinin yaşam doyumunun yaşanan iş-aile çatışmasından negatif yönde etkilendiğini, Özdevecioğlu ve Aktaş'ın turizm işletmelerinde çalışanlar üzerinde 2007 yılında yaptıkları araştırmada iş-aile çatışmasının yaşam doyumunu negatif yönde etkilediği, Zhao ve arkadaşlarının otel yöneticileri üzerine 2011 yılında yaptıkları araştırmada aileden işe yönelik çatışmanın yaşam doyumunu ile negatif ilişkide olduğu, Özdevecioğlu ve Doruk'un 2009 yılında yaptıkları araştırmada ise iş-aile çatışması ile yaşam doyumunu arasında negatif yönlü ilişki var olduğu tespit edilmiştir (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007; Mazerolle ve diğ., 2008; Zhao ve diğ., 2011; Özdevecioğlu ve Doruk, 2009; aktaran: Yıldırım, Öner ve Yenihan, 2014:168).

2.2 Yaşam Doyumu

Yaşam doyumunu kavramını tanımlamadan önce yaşam kavramını tanımlamak uygun olacaktır. Yaşam, kişinin işte ve iş dışında geçirdiği zamanın tamamı olup, $Yaşam = İş + İş\ dışı$ olarak formüle edilebilir. *İş kavramı*; bedensel, zihinsel ve ruhsal enerji harcayarak maddi bir ücret karşılığında bir organizasyona bağlı ya da serbest olarak, bireyin başkaları veya kendisi için değer taşıyan mal ve hizmetler ürettiği amaçlı ve sürekli bir faaliyet olarak tanımlanabilir (Kapız, 2002: 6). İş kavramını çalışma kavramından ayıran en önemli fark işin bir ücret, gelir karşılığında yapılmasıdır. *İş dışı zaman* ise, *boş zaman ve diğer iş dışı zaman* olarak ikiye ayrılmaktadır. *Boş zaman*, kişinin sadece kendisi ve kendi sevdiği şeyleri yapmak için ayırabildiği zamandır. Bireyler genellikle iş dışı zamanın tamamını boş zaman olarak geçiremezler. Evi, ailesi, arkadaşları için yapması gerekenler de vardır. Böylece *diğer iş dışı zaman* evlilik ve toplumsal uyum için ayrılan zaman olarak tanımlanabilir (Dikmen, 1995: 117-118). Birey bu zaman içerisinde çok farklı davranış düzlemlerine girerek, farklı roller oynamak zorunda kalacaktır. Oynadığı bu roller bireyin hissedeceği yaşam doyum düzeyini etkileyebilecektir. Birey nasıl işiyle ilgili olarak tatmin ya da tatminsizlik yaşıyorsa, aynı şekilde yaşamıyla ilgili olarak da tatmin ya da tatminsizlik yaşayabilmektedir. Yaşam doyumunu hem bir tepki hem de bir tutum olarak değerlendirilebilir ve bireyin iş dışı yaşamı hakkındaki genel duygusal tepkisi olarak tanımlanabilir. Aynı zamanda yaşam doyumunu bireyin hayata karşı tutumu olup, kişinin yaşamından duyduğu memnuniyeti ifade etmektedir (Keser, 2005a; Özdevecioğlu, 2003; aktaran: Özdevecioğlu ve Doruk, 2009; Taşdelen Karçkay ve Bakalım, 2017).

Yaşam doyumunu çağlar boyunca insanlığın ilgi odağı olmuş konulardan birisi olup, bireyin beklentilerinin gerçek durumu kıyaslanmasıyla ortaya çıkan sonucu gösterir. Yaşam doyumunu genel olarak bireyin tüm yaşamını ve bu yaşamın çeşitli boyutlarını içerir. Yaşam doyumunu denildiğinde belirli bir duruma ilişkin tatmin değil, tüm yaşamdaki tatmin anlaşılır. Yaşam doyumunu, bireyin kendi yaşamının kavramsal bir değerlendirmesi ya da yargısını gösterir ve bu açıdan değerlendirildiğinde yaşam doyumunu bir tutum olarak görülebilir. Yani, yaşam doyumunu kişinin kendi hayatının hoşlandığı ya da hoşlanmadığı yönlerinin özet bir değerlendirmesidir. Bir başka tanımla yaşam doyumunu bireyin boş zaman ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşamın bütününe gösterdiği duygusal tepkisi ya da tutumudur. Yaşam doyumunu kişinin mutluluğunun ve refahının subjektif ve açık bir değerlendirmesidir (Heller vd., 2002; Khakoo, 2004; Donovan ve Helpert, 2002; aktaran: Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007). Yaşam doyumunu bir anlamda bireyin belirlediği hedeflere ulaşma derecesidir ve bireysel hedeflere ulaşma düzeyinin artması yaşam doyumunu artırır. Yaşam iş ve iş dışı zamandan oluştuğuna göre, yaşam doyumunda, iş doyumunda önemi fazladır. Yaşam doyumunun artırılması için iş doyumunun artması önemli bir faktördür (Jagodzinski, 2005: 288; Demerouti vd., 2000; Şener, 2002; aktaran: Özdevecioğlu M. ve Doruk N.Ç. (2009). Yaşamın, ilişki, sağlık ve iş gibi belirli yönlerinden memnun olmak, genel yaşam doyumuna katkıda bulunur. Yaşam doyumunu, bir kişinin hayatında kazandığı, elde ettikleri ile elde etmeyi umdukları, beklentilerini karşılaştıran genel bir değerlendirme olarak tanımlanır. Dolayısıyla, yaşam doyumuna ilişkin kararlar, yaşam koşullarının uygun görülen bir standartla karşılaştırılmasına bağlıdır. Yaşam doyumunu, yaşam kalitesinin küresel bir göstergesi olarak tüm boyutlarıyla kullanılmaktadır (Rice ve ark., 1992; Diener ve ark., 1985; aktaran: Mendieta ve Rivas, 2011: 233).

Yaşam tatmini olarak da ifade edilen yaşam doyumunu, bireyin hayata karşı tutumudur. Yaşam doyumunu bireyler için önemli görülen genel yaşam yapıtaşları (iş, aile, boş zaman, sağlık vb.) ile bireyin kendi



yaşamı için önemsendiği özel unsurlar (seyahat etme) ile ilgili duyduğu memnuniyetin bütünüdür. Yaşam doyumunu pek çok unsura bağlı olabileceği gibi, bireylerin işle ilgili tutumlarını ve işyerinde yaşadıkları yaşam doyumunu da etkilemektedir (Özdevecioğlu, 2004; Keser, 2005; Iverson ve Maguire, 1999; Rode, 2004; aktaran: Kale, 2015). Shin ve Johnson (1978) yaşam doyumunu, bireyin kendi belirlediği ölçütler çerçevesinde yaşam kalitesinin geniş çaplı bir değerlendirmesi olarak tanımlamakta, Hong ve Giannakopoluos (1994) yaşam doyumunu, kişinin iş, serbest zaman ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal tepki olarak açıklamaktadır. Tatarkiewicz (1976) ise yaşam doyumunu, bireyin hayatında mutlu olabilmesi için önemli olan bir unsur olarak değerlendirmektedir (Lapa ve ark., 2012; Diener ve ark., 1985; aktaran: Sop, 2014).

Yaşam doyumunu, genel olarak hayatın değerlendirilmesinden kaynaklanan iyi olma halini ölçen bir yapı (Graves ve diğerleri, 2007; Karatepe ve Baddar, 2006; aktaran: Zhao, Qu ve Ghiselli, 2011) olmasına karşın yaşam doyumunu aynı zamanda bireylerin iş performanslarıyla da ilişkilidir. Jones (2006) araştırmasında yaşam doyumunu ile işgörenlerin rol performansları, örgütsel vatandaşlık davranışı ve genel iş performansı arasında önemli bir ilişki bulmuştur. Yaşam doyumunun artması bireylerin iş yaşantılarını da olumlu yönde etkilemektedir (Kale, 2015).

Literatürde yaşam doyumunun bazen başka kavramlarla karıştırıldığı, bazen de tanımlanmasında güçlük çekildiği görülmektedir. Örneğin 1974 ve 1976 yıllarında iki ayrı çalışmada yaşam doyumuna ait olduğu varsayılan 800 ayrı faktör sınamış, ilk aşamada bu faktörler ancak 100'e indirilebilmiş, ikincisinde ise 30 faktöre indirilmiştir. Bir başka çalışmada ise 6500 faktör incelenmiş ve 15'e indirilebilmiştir. Bu faktörler; araçsal rahatlık, sağlık ve kişisel yaşam, aile ve yakın akrabalarla ilişkiler, bir çocuğa sahip olma ve onu büyütme, karı-koca ilişkisinde yakınlık, yakın arkadaşlara sahip olma, başkalarına yardım etme ve başkalarını gözetme, devletin yerel ve ulusal etkinlikleriyle, halk etkinliklerine katılma, öğreniyor olma, kendini anlayabilme, bir işte çalışıyor olma, kendini tanımlayabilme, toplumsallaşma, kitap okuma, müzik dinleme, sinema, maç vb. seyretme ve eğlenceli etkinliklere katılma olarak sıralanmaktadır (Dikmen, 1995: 118; Dündar, 1993; aktaran: Özdevecioğlu ve Doruk, 2009). Görüldüğü gibi yaşam doyumunu etkileyen pekçok faktör bulunmaktadır. Ancak ilgili yazında yaşam doyumunu etkileyen faktörler genel olarak 4 alt kategori altında toplanmıştır. Birinci kategoride iş ile ilgili faktörler bulunmakta ve bireyin örgütünde yaptığı işin niteliği, dışarıdan görünümü, aldığı ücret, örgütteki rolü, iş yükü, yükselme imkanları, iş yerinde verilen eğitimler, işiyle ilgili tecrübeleri gibi faktörler bulunur. İkinci kategoride kişisel faktörler bulunur. Bu kategoride bireyin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, kişilik özellikleri, negatif veya pozitif duygusalıkları, beklentileri gibi faktörler bulunmaktadır. Üçüncü kategorideki faktörler çevresel faktörler olup, bireyin alternatif iş bulma imkanları bulunmaktadır. Son kategoride ise toplumsal faktörler bulunmaktadır. Bu kategoride bireyin sosyal ağları, üye olduğu sosyal organizasyonlar, aile ve akrabaları ile ilişkileri, aile izolasyonu, hemşehrilik gibi faktörler bulunmaktadır (Khakoo, 2004; Dockery, 2004; Diener, 1984; Farrell ve Rusbult, 1981; Iverson, 1996; Martin, 1979; Lawler, 1971; Miller, 1991; Price ve Mueller, 1981; Diener, 1984; Judge ve Locke, 1993; Judge vd., 1998; Watson vd., 1987; Iverson, 1992; Iverson vd., 1995; George ve Brief, 1992; Dastmalchian ve Adamson, 1991; Lorenz, 1992; Iverson ve Roy, 1994; Erwin and Iverson, 1994; Nadkarni ve Stening, 1989; Martin, 1979; Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007).

Yaşam doyumunu kavramı, yaşam kalitesi mutluluk ve öznel iyi oluş gibi kavramların birbirleriyle çok yakın ve iç içe girmiş olmaları sebebiyle karıştırılmaktadır. Bu kavramların üçü de insanın kendini iyi hissetmesi ile ilgili olup, yaşam kalitesi kavramı bireyden bireye, gruptan gruba, toplumdaki topluma ve konuya bakış açısına göre değişebildiği için anlaşılması ve tanımlanması güç olan bir kavramdır. Yaşam kalitesi, tatmin edildiğinde ya da karşılandığında bireye mutluluk ve doyum sağlayacak olan istek ve ihtiyaçlar seti olarak tanımlanabilir. Bir birey için yaşam doyumunu sağlayabilen bir faktör diğer bir insan için bir anlam ifade etmeyebilir. Bu nedenle yaşam kalitesi kişinin algılamaları ile yakından ilişkili olmaktadır. Mutluluk kavramı, belli bir hedefe, ileride ulaşılması beklenenlere bağlı olarak tanımlanmaktadır. Mutluluk da hep geleceğe yönelik iyi hissetme umudu vardır. Örneğin yaşam koşulları iyi olmayan bir bireyin yaşam doyumunu düşük olabilir ancak ileride güzel günlerin geleceği beklentisi olduğu için mutlu olabilir. Yine mutluluk kavramı da kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Her insanın elde edince kendini rahat ve huzurlu hissedeceği faktörler farklı olup, kimi insanlar için para mutluluk için yeterli iken kimilerine göre para olmasa da mutluluk mümkün olabilmektedir. Öznel iyi oluş kavramı ise, daha çok fiziksel ve ruhsal sağlık göstergelerine göre tanımlanan bir kavramdır. İnsanın fiziksel ve ruhsal olarak kendini ne kadar iyi hissettiğini ifade etmektedir. Sonuç olarak, yaşam doyumunu bireyin kendi yaşamıyla ilgili olarak amaçladıkları ile elde ettikleri arasındaki algıladığı fark olarak da tanımlanabilir. Bu nedenle aynı şartlar altında yaşayan bireylerin algılamalarına bağlı olarak yaşam doyumunu düzeyleri farklı olabilir (Şener, 2002;



Dündar, 1993; Dikmen, 1995; Dikmen, 1995; Davern ve Cummins, 2006; Kim, 2004; Schimmack vd., 2004; aktaran: Özdevecioğlu ve Doruk, 2009).

Yaşam doyumunu konusunda yapılmış çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalardan bazıları yaşam doyumunu ile serbest zaman doyumunu, serbest zaman özgürlüğü algısı ve kişilik özellikleri (Brown ve Frankel, 1993; Griffin ve McKenna, 1998; Huang ve Carleton, 2003; Nimrod, 2007; Lapa ve ark., 2012; Lapa, 2013, Hosseinkhanzadeh & Taher, 2013) (Poulsen ve ark., 2007; Poulsen ve ark., 2008; Agyar, 2013; Lapa, 2013) arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Yaşam doyumunun belirleyicisi olan faktörlerin evlilik, sağlık, iş, yaşam standartları, arkadaşlık ve serbest zaman olarak sınıflandırıldığı göz önüne alındığında, özellikle serbest zaman ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik çok sayıda çalışma olduğu görülmektedir (Sop, 2014).

Hosseinkhanzadeh ve Taher (2013) tarafından yükseköğretim kurumlarındaki kadın işgörenlerin kişilik özellikleri ile yaşam doyumları arasındaki ilişki incelenmiş, kişilik özelliklerinden *dışadönüklük*, işine bağlılık ve *açıklık* ile yaşam doyumunu arasında negatif ilişki tespit edilmiş, *uzlaşma* ile yaşam doyumunu arasında ise pozitif ilişkinin bulunduğu anlaşılmıştır. Bu durumda, yaşam doyumunun kişilik özelliklerinden etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Aynı çalışmada gelir ve eğitimin yaşam doyumunu üzerinde etkisinin olmadığı görülmüştür. Agyar'ın (2013) çalışmasında ise beden eğitimi ve spor okulu öğrencileri üzerine bir inceleme yapılmış ve yaşam doyumunu, öz saygı düzeyi ve serbest zaman faaliyetlerine katılımda algılanan özgürlük arasında pozitif ilişki bulunmuştur. Cinsiyete bağlı olarak yaşam doyumunda anlamlı farklılaşmanın gözlenmediği çalışmada, daha fazla serbest zaman faaliyetlerine katılan bireylerde yaşam doyumunun daha yüksek olduğu görülmüştür. Lapa'nın (2013) çalışmasında ise rekreasyonel faaliyet için parklara giden bireyler incelenmiş; yaşam doyumunu, serbest zaman doyumunu ve algılanan özgürlük arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir. Karatepe ve Sökmen (2004) tarafından Türkiye'deki 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışanlar üzerinde yapılan araştırmada ise iş doyumunu, rol belirsizliği, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının turist ile birebir etkileşimde olan otel çalışanlarının işten ayrılma niyetine etki edeceği vurgulanmıştır (Hosseinkhanzadeh & Taher, 2013; Agyar, 2013; Lapa, 2013; Karatepe ve Sökmen, 2004; aktaran: Sop, 2014).

Kossek ve Özeki'de iş-aile çatışmasının her iki yönünde hem iş, hem de yaşam doyumunu ile arasında negatif bir ilişki olduğunu ancak iş ve yaşam doyumlarının aile-iş çatışması ile olan ilişkilerinin iş-aile çatışması ile olan ilişkilerinden daha az olduğunu ifade etmişlerdir (Kossek ve Özeki, 1998:145). İş-aile çatışmasının yaşam doyumunu üzerindeki olumsuz etkisi ve aralarındaki ilişkinin güçlü olması beklenen bir durumdur. Ancak yapılan pek çok çalışma iş-aile çatışmasının sadece yaşam doyumunu ile değil aynı zamanda iş doyumunu ile olan ilişkisinin de güçlü olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durumun nedeni iş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasına nazaran daha fazla hissedilmesi olabilmektedir. Çünkü genellikle bireyin işi ve işin gereklerinden dolayı ailevi sorumluluklarını ihmal etmesi durumunda ailesinin göstereceği anlayış, işini ihmal ettiğinde yöneticisinin göstereceği anlayıştan çok fazla olmaktadır. Bu konuda yapılan araştırmalar için aile üzerindeki olumsuz etkilerinin, ailenin iş üzerindeki olumsuz etkilerinden çok daha fazla ve belirgin hissedildiğini ortaya koymaktadır. Perrone (2005) vd. tarafından yapılan bir çalışma iş-aile çatışması ile evlilik tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymakta, bireyin evliliğinden duyduğu memnuniyet arttıkça hissettiği iş-aile çatışması azalmaktadır. İş-aile çatışmasının bireyin ruh halini olumsuz etkilediği, strese soktuğu, psikosomatik hastalıklara neden olduğu düşünülürse iş-aile çatışmalarının en önemli sonuçlarından birinin de yaşam doyumunun azalması olduğu anlaşılabilecektir. Özellikle iş-aile çatışmalarının yaşam doyumunu üzerinde negatif etkisinin daha fazla olması beklenmektedir. Çünkü birey işi ile ilgili sorumlulukları gereği ailesine yeterince zaman ayıramaz ve onları ihmal ederse, bu durumdan rahatsız olabilir, kendini suçlu hissedebilir, böylece aile tatmini ve dolayısıyla da yaşam doyumunu azalabilir. Rice, Frone ve McFarlin (1992), daha önce yapılan çalışmalarda iş-aile çatışması ile algılanan yaşam kalitesi arasında negatif bir ilişki tespit edildiğini ifade ederek, kendi yaptıkları çalışmada iş-aile çatışmasının yaşam doyumunu olumsuz etkilediğini ispat etmişlerdir. Demerouti ve diğerlerin yaptıkları çalışmada, iş-aile çatışması ile yaşam kalitesi arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. 2000 ve 2001 yıllarında yapılan üç farklı çalışma da iş-aile çatışmasının doğrudan ya da iş ve aile tatminleri aracılığı ile yaşam doyumunu negatif etkilediğini, aralarında negatif bir ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır (Cinamon ve Rich, 2005; Perrone vd., 2005; Rice vd., 1992; Demerouti vd., 2005; Cinamon ve Rich, 2002; Kinnunen vd., 2003; Kim ve Ling, 2001; Carlson ve Kacmar, 2000; Parasuraman ve Simmers, 2001; aktaran: Özdevecioğlu ve Doruk, 2009). Taşdelen-Karçkay ve Bakalım (2017) tarafından yapılan araştırmada ise iş yaşam dengesinin iş-aile/aile-iş çatışması ve yaşam doyumunu arasında aracı etkisinin olduğu ortaya konmuştur.

Turizm sektörü çalışanları, işletme performansı ve hizmet kalitesini sağlamak için kimi zamanlarda ailelerinin sorumluluklarını ve kişisel hayatlarını feda etmeleri gereken yerlerden biri olarak kabul



edilmiştir. Ayrıca, turizm işletmeleri çalışanları, uzun çalışma saatleri, düzensiz ve esnek olmayan çalışma çizelgeleri, ağır iş yükü, düşük ücret ve talepkar ve zor müşteriler ile karşı karşıya kalmakta, bu sebeple duygusal uyumsuzluk ve tükenme yaşamakta (Cleveland ve diğerleri, 2007; Karatepe ve Uludağ, 2008; Mulvaney ve diğerleri, 2006; Karatepe ve Aleshinloye, 2009; Karatepe ve Olugbade, 2009;; Wong ve Ko, 2009, aktaran: Zhao, Qu ve Ghiselli, 2011) ve dolayısıyla yaşam doyumları düşmektedir.

3. METODOLOJİ

Bu araştırmada, anket aracından faydalanılarak, İzmir ili Çeşme destinasyonu ve Kocaeli ili Kartepe destinasyonlarında yer alan turizm işletmeleri çalışanlarının iş-aile yaşam çatışması ve yaşam doyumları ilişkisi incelenmektedir. Anketin kullanılma sebebi, nispeten geniş bir örneklem üzerinde kolay veri toplamayı olanaklı kılması ve istatistiksel programlarla elde edilen verilerin rahatlıkla analiz edilebilir olmasıdır.

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın temel konusu, turizm işletmeleri personelinin, iş-aile yaşam çatışması ile yaşam doyumları ilişkisinin incelenmesidir. Araştırmanın evreni Kartepe ve Çeşme ilçelerinde turizm işletmelerinde çalışanlardır. Araştırma da olasılıklı olmayan örnekleme tekniklerinden kolayda örnekleme uygulanmıştır. "Bu örnekleme yöntemi araştırmacıya hız ve pratiklik kazandırır. Çünkü bu yöntemde araştırmacı, yakın olan ve erişilmesi kolay olan bir durumu seçer" (Yıldırım ve Şimşek, 2004). Bu sebeple araştırmacıların akademik çalışma alanları olan Kartepe ve Çeşme turizm destinasyonları tercih edilmiştir. Araştırma anketleri; 185 Çeşme ve 139 Kartepe destinasyonu olmak üzere, toplamda 351 turizm çalışanına uygulanmış, 324 anket değerlendirilmiş, 22 anket ise eksik cevaplama ve tüm cevaplarda aynı şıkkı işaretleme gibi nedenlerden dolayı değerlendirme dışında bırakılmıştır.

3.2 Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, turizm personelinin iş-aile yaşam çatışması ve yaşam doyum ilişkisinin incelenmesi amaçlanmaktadır.

3.3 Araştırma Hipotezleri

H1'de turizm çalışanlarının iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olup olmadığına bakılmakta, H2'de turizm çalışanlarının iş-aile yaşam çatışması ve yaşam doyum arasında anlamlı e negatif yönlü bir ilişki olup olmadığı incelenmektedir. H3'de ise turizm çalışanlarının aile-iş çatışması ve yaşam doyum arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına bakılmaktadır. Hipotezler aşağıda yer almaktadır.

Hipotez 1: İş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır.

Hipotez 2: İş-aile çatışması ile yaşam doyum arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Hipotez 3: Aile-iş çatışması ile yaşam doyum arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

3.4 Araştırmanın Ölçekleri

Araştırmada İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği ve Yaşam Doyum ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçeklere ait bilgiler aşağıda verilmektedir.

- **İş-Aile Yaşam Çatışması Yaşam Çatışması Ölçeği**

Ölçek İş-aile yaşam çatışması'nı ölçmek için Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilmiştir. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması olarak iki alt boyuttan oluşmaktadır. Her bir alt boyut 5 ifadeden oluşmakta ve ilgili boyuttaki çatışma düzeyini göstermektedir. Her bir ifade likert tipi beşli dereceleme ölçeği üzerinden değerlendirilmektedir (1=Kesinlikle katılmıyorum-5=Kesinlikle katılıyorum). Araştırmada kullanılan ölçeğin Cronbach's Alpha değeri 87,4'dir.

- **Yaşam Doyum Ölçeği**

Araştırmada yaşam doyum'unu ölçmek için Brayfield ve Rothe, Yaşam Doyum Ölçeği (1951) kullanılmıştır. Brayfield ve Rothe 'in Yaşam Doyum değişkeninin ölçülmesi için kullanılan kısaltılmış 5 maddelik ölçek tek boyutludur. Her bir ifade likert tipi beşli dereceleme ölçeği üzerinden değerlendirilmektedir. Araştırmada kullanılan ölçeğin Cronbach's Alpha değeri 80,7'dir.

3.5 Veri Analizi

Araştırma sonucunda elde edilen veriler araştırma amacı kapsamında bilgisayar programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada demografik özellikleri ortaya çıkarmak amacı ile frekans ve yüzde dağılımları incelenmiş, hipotezleri test etmek amacıyla t-testi ve pearson korelasyon analizi kullanılmıştır.

Tablo 1: Turizm Çalışanlarının İş Aile Yaşam Çatışması Alt Boyutlarının Korelasyon Değerleri

Ölçekler	Boyut	n	ortalama	ss	r	Sig(2-Til)
İş-AileYaşam Çatışması	İş-Aile	324	13,7	4,87	,485	,000
	Aile-İş	324	11,4	4,52		

P<0,01



Araştırmada turizm işletmeleri çalışanlarının, iş-aile çatışması ve aile iş çatışması arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığını test etmek amacıyla Pearson Korelasyon katsayısı hesaplanmıştır. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=485, p<1$). Bu sonuca göre H1 kabul edilmiştir (Tablo1). Turizm işletmelerinde çalışan personelin iş-aile çatışması ve yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılaşmanın olup olmadığını ortaya çıkarmak amacıyla Pearson Korelasyon katsayısı hesaplanmıştır. İş-aile çatışması ve yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($r=-30$). Bu sonuca göre H2 kabul edilmemiştir (Tablo 2).

Tablo 2: Turizm Çalışanlarının İş-Aile Yaşam Çatışması ve Yaşam Doyumu Korelasyon Değerleri

	n	ortalama	ss	r	Sig (2-tail)
İş-Aile Yaşam Çatışması	324	25,19	8,1	-,030	,591
Yaşam Doyum Ölçeği	324	19,07	6,6		

Turizm çalışanlarının aile-iş çatışması ve yaşam doyum puanları arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığını test etmek amacıyla Pearson Korelasyon Katsayısı hesaplanmıştır. Tablo 3 incelendiğinde, turizm işletmeleri personelinin aile-iş çatışması ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir ($r=-093, p<5$). Bu sonuçlara göre H3 kabul edilmiştir (Tablo 3).

Tablo 3: Turizm Çalışanlarının Aile-İş Yaşam Çatışması ve Yaşam Doyumu Korelasyon Değerleri

	N	Mean	Ss	R	Sig (2-tail)
Aile-İş Yaşam Çatışması	324	25,19	8,1	-,093	,096
Yaşam Doyum Ölçeği	324	19,07	6,6		

3.6 Bulgular

İş-aile çatışmasına sebep olan etmenler; iş, aile ve bireysel kaynaklıdır. Bireysel özellikler çatışmanın sebeplerini ve sonuçlarını büyük oranda etkilemektedir (Toraman, 2009; aktaran: Çakır, 2011). Bu anlamda bu çalışmada turizm işletmeleri çalışanlarının iş-aile rol çatışmasını etkileyebileceği düşünülerek demografik ve çalışma koşullarına ilişkin bilgileri Tablo 4’de verilmiştir. Tablo 4’te ankete katılan turizm işletmeleri çalışanlarının çalıştıkları bölgeye göre dağılımı incelendiğinde, %57,1’inin Çeşme’de, %42,9’unun ise Kartepe’de çalıştıkları görülmektedir. Her iki destinasyonun turizm çalışanlarının demografik özelliklerine bakıldığında ise, çalışanların % 32,4’ünün kadın, %67,3’ünün erkek olduğu, % 59,3’ünün bekâr, % 40,7’sinin ise evli oldukları görülmektedir. Katılımcıların yaş aralığına göre dağılımları incelendiğinde; %83,3’ünün 39-19 yaş arasında, %14,2’sinin 60-40 yaş arasında, %8’inin 18 yaş ve altı olduğu anlaşılmaktadır. Çalışanların eğitim düzeylerinin; %32,7’sinin lise, %30’unun lisans/lisansüstü, %18,8’inin ilköğretim, %18,5’inin önlisans mezunu olduğu görülmektedir. Yine bu destinasyonlardaki katılımcıların %38,3 ünün çocuk sahibi olmadığı; %33 ünün 1 çocuk sahibi olduğu, %12,7’sinin 2 çocuk ve %16’sının 3 ve daha fazla çocuk sahibi olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların günlük çalışma saatine göre dağılımında; %87,7’sinin 8-12 saat arası, %8,6’sının 1-8 saat arası, %3,7’sinin 13 saat ve üzerinde çalıştığı, haftalık çalışma gününde ise, %87,7’si haftanın altı günü, %3,7’sinin haftanın yedi günü çalıştığı ve 5 gün altında çalışan sayısının da %8,6 olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Turizm İşletmeleri Personelinin Demografik Özellikleri

Destinasyon	N	%	Cinsiyet	n	%
Çeşme	185	57,1	Kadın	106	32,4
Kartepe	139	42,9	Erkek	218	67,3
Medeni Durum	n	%	Eğitim	N	%
Evli	132	40,7	İlköğretim	61	18,8
Bekar	192	59,3	Lise	106	32,7
			Önlisans	60	18,5
			Lisans/Lisansüstü	97	30
Yaşı	N	%	Çocuk sayısı	n	%
39-19	270	83,3	Yok	124	38,3
60-40	46	14,2	1	107	33
18 ve altı	13	8	2	41	12,7
			3 ve fazla	52	16
Çalışma Saati			Çalışılan gün sayısı		
1-7 saat	28	8,6	6 gün	284	87,7
8-12 saat	282	87,7	7 gün	12	3,7
13 saat ve fazla	12	3,7	5 gün ve daha az	28	8,6

Turizm çalışanlarının eğitim düzeylerine bakıldığında ise üniversite eğitimi almış çalışanların toplam çalışanların yarısı dahi (%48,5) olmadıkları, ancak bu iki destinasyon çalışanlarının çok büyük bir kısmının (%81,2) lise eğitimine sahip oldukları görülmektedir. Katılımcıların günlük çalışma saatlerine



bakıldığında çok büyük bir kısmının (%91,4) sekiz saat üzerinde çalıştığı ve yine çok büyük bir kısmının (%91,4) haftanın altı günü ve üzerinde çalıştığı görülmektedir. Çalışanların çocuk sayılarında ise, azınlığın iki çocuk ve üstünde (%28,7) olduğu görülmektedir. Kocaeli-Kartepe ve İzmir-Çeşme destinasyonlarındaki turizm çalışanlarının yoğun yaşamlarına paralel olarak; çoğunluğunun genç ve bekar erkeklerden oluştuğunu söylemek mümkündür. Bu bulgular bize, turizm sektörünün yapısı gereği uzun çalışma saatleri ve iş odaklı bir yaşam tarzının aile yaşamını etkilediği, çalışanların çoğunluğunun bekar olması, evlilerin çocuksuz ya da tek çocuklu olmasına ittiğini söylemek mümkündür. Buna göre, yoğun tempo sebebiyle çalışanların yaşadıkları stresli bir çalışma ortamı, çalışanların iş ve özel yaşam alanlarını dengede tutmalarını zorlamakta, turizm çalışanlarının iş ve yaşam doyumlarını etkileyerek, iş-aile yaşam çatışmaları yaşamalarına neden olmaktadır sonucuna varılabilecektir.

3.7.Tartışma

İş ve aile hemen her insanın hayatındaki en önemli iki unsur (Fu ve Shaffer, 2001: 502)olu, insanların iş ve aileye karşı yerine getirmesi gereken sorumlulukları vardır. Parasuraman ve Simmers'da iş-aile çatışması olarak ifade edilen uyumsuzluk durumunun, iş ve aile rollerinin eş zamanlı olarak ortaya çıkması nedeniyle yaşandığını vurgulamışlardır (Parasuraman ve Simmers, 2001: 556). Bazı durumlarda iş ile ilgili sorumlulukların, aile ilgili sorumlulukları olumsuz yönde etkilediği ya da aile ile ilgili sorumlulukların, iş ile ilgili sorumlulukları olumsuz yönde etkilediği görülmüştür. Yaşam doyumu ise kişinin yaşamından duyduğu memnuniyeti ifade etmekte ve Fu ve Shaffer'in belirttiği gibi iş ve aile insan hayatının en önemli iki unsuru olduğuna göre kişinin yaşamından duyduğu memnuniyete etki etmektedir.

Literatür incelendiğinde kişinin yaşayacağı iş-aile çatışmasından en çok etkilenen bireyin yaşam doyumu olmaktadır. İş-aile çatışması ve yaşam doyumu konusunda yapılan araştırmalara bakıldığında; Mazerolle ve arkadaşlarının yaptıkları araştırmada kişinin yaşam doyumunun yaşanan iş-aile çatışmasından negatif yönde etkilendiğini, Özdevecioğlu ve Aktaş'ın turizm işletmelerinde çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada ise iş-aile çatışmasının yaşam doyumunu negatif yönde etkilediği belirtilmiştir. Zhao ve arkadaşlarının otel yöneticileri üzerine yaptıkları araştırmada, aileden işe yönelik çatışmanın yaşam doyumu ile negatif ilişkide olduğu, Özdevecioğlu ve Doruk'un yaptıkları araştırmada ise iş-aile çatışması ile yaşam doyumu arasında negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Bu çalışmada iş-aile ve aile-iş çatışmalarının çalışanların yaşam doyumları üzerindeki etkileri incelenmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın temel amacı, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve yaşam doyumu arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmaktır. H1'de turizm çalışanlarının iş-aile ve aile iş çatışması arasında ilişki olup olmadığı incelenmiş, "İş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır" olarak ifade edilmiş ve aralarında pozitif yönlü bir ilişki bulunarak kabul edilmiştir. Bu çalışmada turizm personelinin iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının pozitif yönlü olduğu yani birisi arttığında diğersinin de arttığı anlaşılmaktadır. Bu anlamda turizm çalışanlarında her iki çatışma da görülmektedir. Ancak iş-aile çatışmasının daha yüksek çıkmasının sonucunda, işle ilgili sorumluluklar aile ile ilgili sorumlulukların önüne geçmekte ve iş yaşamı -aile yaşamını daha çok etkilediğinden, birey bu nedenle çatışma yaşamaktadır.

H2'de İş-aile çatışması ve yaşam doyumu arasında ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Hipotez 2: "İş-aile çatışması ile yaşam doyumu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır" şeklinde ifade edilmiştir. Yapılan analize göre, iş-aile çatışması ve yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamış, bu nedenle hipotez kabul edilmemiştir. Örneklem içerisinde yer alan turizm çalışanlarının iş-aile çatışmasının yaşam doyumlarına etki etmediğini söylememiz mümkündür. Bunu, turizm sektörünün yapısının -uzun çalışma saatleri, çalışma düzeni, mevsimlik yoğunlaşma, sürekli misafir memnuniyeti sağlama çabaları vb.- turizm çalışanlarının kabullenmiş olması, işlerin zorluğuna uyum sağlamış olmaları ve bu çalışma yapısını çalışanların ailelerinin de kabullenmesi nedeniyle, iş-aile çatışmasının yaşam doyumlarına etki etmediğini söylemek mümkündür.

H3'te turizm çalışanlarının aile yaşam çatışmasının yaşam doyumuna etkisi incelenmiş, "Aile-iş çatışması ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki yoktur" hipotezinde, aile-iş çatışması ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüş ve H3 kabul edilmiştir. Bu sonuca göre, çalışanların aile-iş çatışmasının, çalışanların yaşam doyumuna bir etkisi olmadığı anlaşılmaktadır. Yine turizm çalışanlarının turizm sektörünün çalışma düzenini, bu işin doğası gereği olduğunu düşünerek kabullendikleri ve bunu ailelerinin de benimsediği anlaşılmakta, bu sebeple aile-iş yaşam çatışmasının çalışanların yaşam doyumu ile ilişkisi olmadığı düşünülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Turizm işletmeleri çalışanlarının iş-aile yaşam çatışması ve yaşam doyumları ilişkisinin incelendiği bu çalışmada, Kocaeli ili Kartepe destinasyonu ile İzmir ili Çeşme destinasyonu turizm çalışanlarına uygulanmıştır. Çalışmanın ilk hipotezi sonucunda, turizm işletmeleri çalışanlarının, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Buna göre, bu



destinasyonlardaki turizm çalışanları, işi ile ilgili sorun yaşadığında ailesinde sorun yaşamakta, ailesi ile ilgili sorun yaşadığında da, işyerinde sorun yaşamaktadır. Bu sonuca göre, turizm sektörünün yapısı gereği yaşanan uzun, yoğun ve düzensiz çalışma saatleri, misafir memnuniyeti gibi nedenlerle stres yaşamaktadır. Bu düzensiz çalışma sistemi çalışanın aile yaşamını etkilediğinden, aile tarafından da strese maruz bırakılan çalışanın performansı düşmekte, motivasyonu azalmakta ve örgütsel bağlılığı azalarak işletmeden ayrılmaya kadar gitmektedir. Bu sebeple turizm işletmelerinin, hem işletme hem çalışan verimliliği bakımından çatışma yaratmayacak çalışma sistemi kurması, bu sistemleri oluşturacak yöneticilerle çalışması önemlidir. Araştırmanın ikinci hipotezi olan turizm işletmelerinde çalışan personelin iş-aile çatışması ve yaşam doyumunu arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Burada beklenenin aksine bir sonuç çıkmış ve çalışanların yaşadığı çatışmanın, çalışanın yaşam doyumunu etkilemediği anlaşılmıştır. Bu sonuç, daha önce Zhao ve arkadaşlarının (2011) de yaptığı araştırmada "Turizm sektörü çalışanları, işletme performansı ve hizmet kalitesini sağlamak için kimi zamanlarda ailelerinin sorumluluklarını ve kişisel hayatlarını feda etmeleri gereken yerlerden biri olarak kabul edilmiştir" yargısını destekler niteliktedir. Bu noktada, diğer sektörlerde iş-aile çatışmasına neden olan faktörlerin, turizm çalışanları tarafından turizm sektörünün yapısı gereği görülerek, kendi sosyal yaşamları ve aile yaşamlarından ödün vermeleri gerektiğini kabul ettiklerini söylemek mümkündür.

Araştırma sonucunda turizm işletmeleri personelinin aile-iş çatışması ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir. Bu sonucu yine Zhao ve arkadaşlarının (2011) araştırmada, "Turizm işletmelerinde çalışanlarının iş-aile dengesini kurabilmeleri ve esnek çalışma programlarına uyum sağlamları sebebiyle, çok yoğun çalışıp iyi performans gösterirler" yargısına dayandırmak mümkündür. Turizm sektörü çalışanlarının sektörün yapısı gereği müşteri ile yüzyüze çalışma, daima gülyüz ve pozitif iletişim gereği gibi duygusal emeği yoğun bir iş yapmaları nedeniyle, araştırma dahilinde bulunan işletmelerde çalışanların, ailevi çatışmaları işletmeye taşımadıkları, profesyonel davranarak, iş-aile yaşam dengesini başarıyla kurdukları sonucuna varılabilecektir.

Turizm işletmeleri, turizm sektörünün yapısı nedeniyle çalışanların fiziksel ve duygusal emeğine bağlı olarak; hizmette kalite, kalitede süreklilik ve müşteri memnuniyeti sağlayabilmektedirler. Turizm çalışanın emeğine bağlı olan hizmet kalitesine karşın, turizm işletmelerindeki; uzun ve düzensiz çalışma saatleri, ağır iş yükü, düşük ücret ve talepkar müşteriler vb. çalışanların iş-aile çatışması, aile-iş çatışması yaşamasına neden olmakta ve bu çatışmalara bağlı olarak yaşam doyumları düşmektedir. Bu noktada turizm işletmelerinin iş-aile çatışması yaşanmaması, aile-iş çatışması oluşmasına ortam oluşturmamak ve bu çatışmaların çalışanların yaşam doyumunu olumsuz etkilememeleri için bir takım önlemler alması gereklidir. Bu bağlamda getirilebilecek bazı öneriler şunlardır:

- Turizm işletmeleri için uyumlu, iş ve aile sorumluluklarını yerine getirirken dengeli, çalışanların çalışma sistemini düzenlemede adil, tutarlı ve yetenekli yöneticiler ile çalışması gereklidir.
- Turizm işletmelerinin yöneticilerinin, sektörün kendi yapısına özgü çalışma biçimleri, işgören özellikleri, işletmenin büyüklüğü gibi yapısal unsurları göz önüne alarak ve çalışanların iş-yaşam dengesini gözönünde bulunduracak yönetim stratejileri geliştirmelidirler.
- Turizm işletmelerinde çatışmaların ortaya çıkmasında çalışma yaşamının düzeni ve stresi kadar, sosyal ve kültürel faktörler de önemlidir. Ülkedeki geçim sıkıntısı, sosyal destek ihtiyacı, etnik yapı ve alt kültür, eğitim düzeyi, cinsel ayrımcılık düzeyi ve cinsiyet rolleri de iş-aile çatışmasına neden olmakta bu da çalışanların yaşam doyumunu düşürebilmektedir. Bu sebeple yöneticilerin çalışanları ile olan iletişimde bu sosyal ve kültürel faktörleri de gözönünde bulundurması gerekmektedir.
- Araştırmacılar, kadınların erkeklerden daha fazla çatışma yaşadıklarını, bireylerin sahip olduğu çocuk sayısının fazla ve küçük olması, eşlerin her ikisinin çalışması gibi aile özelliklerinin de iş-aile yaşam çatışmalarına neden olduğunu belirtmektedir. Bu sebeple işletmelerde kadınların toplum içerisindeki rolü, özellikle anne ve aile sorumlulukları göz önünde bulundurularak turizm işletmeleri yöneticilerinin çalışma günleri ve saatlerinde pozitif tutum takınmaları çatışmaları önleyecektir.
- Turizm işletmelerinin yoğun ve düzensiz çalışma yapısı ve sürekli misafir memnuniyeti sağlama çabaları çalışanların hem fiziksel hem de duygusal emek sergilemelerini gerektirmekte ve çalışanlar yoğun stres altında kalmaktadırlar. Bu bağlamda, çatışmaların yaşanmasını önleyici ve motivasyon artırıcı bir içsel pazarlama faaliyeti olarak turizm işletmelerinde işyeri psikoloğunun hizmet vermesi yararlı olacaktır. Bir işyeri hekiminin fiziksel desteği kadar, işyeri psikoloğunun akıl ve ruh sağlığı açısından desteği turizm işletmeleri ve çalışanları açısından yararlı olabilecektir.

KAYNAKÇA

ARAS Mustafa ve Karakiraz A. (2013). "Zaman Temelli İş Aile Çatışması, Düşük Başarı Hissi ve İş Tatmini İlişkisi: Doktora Yapan Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma", *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmalar Dergisi*, C.1, S.4, s.1-14.



- ARSLAN Mustafa. (2012). "İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kadın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisi", *Birey ve Toplum*, C.2, S.3, s.99-113.
- BRAYFIELD, A.H.; Rothe, H.F. (1951). "An index of job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, S.35, s.307-311.
- COŞKUNER Selda (2013). Akademisyenlerin İş ve Aile Karakteristiklerinin Evlilik, Aile ve Yaşam Tatmini ile İlişkisi: İş ve Aile Çatışmasının Aracı Rolü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇAKIR Melike (2011). Turizm Sektöründe İş-Aile Çatışması: Ankara'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- ÇARIKÇI İlker H., Çiftçi M. ve Derya S. (2010). "İş - Aile Yaşam Çatışması: Türkiye'deki Kadın Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama", *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, C.2, S.2, s.53-65.
- ÇARIKÇI İlker H. ve Çelikkol Ö. (2009). "İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S.9, s.153-170.
- ÇELİK Mazlum ve Turunç Ö. (2011). "Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile çatışmasının Aracılık Etkisi", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, C.40, S.2, s.226-250.
- ÇELİK Mazlum ve Turunç Ö. (2009). "Aile-İş Çatışması, İş Stresi ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma", *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Dergisi*, C.8, S.2, s.217-245.
- EFEOĞLU Efe ve Özgen H. (2007). "İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.16, S.2, s.237-254.
- FU, Carmen K. ve Margaret A. Shaffer; (2001). "The Tug of Work and Family", *Personnel Review*, C.30, S.5, s.502-522.
- KALE Emine (2015). "Lider Desteği ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü", *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, S.14, s.103-119.
- KARABAY Melisa Erdilek (2015). "Sağlık Personelinin İş Stresi, İş- Aile Çatışması ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma", *Yönetim Bilimleri Dergisi*, C.13, S.26, s.113-134.
- KÜÇÜKUSTA Deniz (2007). "Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesi Sorunları ve Çözüme Yönelik Yaklaşımlar", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.9, S.3, s.243-268.
- MENDIETA I. H. ve Rivas F. C. (2011). "Burnout, Workplace Support, Job Satisfaction and Life Satisfaction Among Social Workers In Spain: A Structural Equation Model", *International Social Work*, C.56, S.2, s.228-246.
- NETEMEYER, R.G., Boles, J.S. and McMurrian, R. (1996). "Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales", *Journal of Applied Psychology*, S.81, s.400-410.
- ÖZDEVECİOĞLU Mahmut ve Aktaş A. (2007). "Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S.28, s.1-20.
- ÖZDEVECİOĞLU Mahmut ve Doruk N.Ç. (2009). "Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S.33, s.69-99.
- ÖZMETE Emine ve Eker I. (2013). "İş-Aile Yaşamı Çatışması ile Başa Çıkma Kullanılan Bireysel ve Kurumsal Stratejilerin Değerlendirilmesi", *Sosyal Güvenlik Dergisi*, C.3, S.1, s.19-49.
- PARASURAMAN, S. ve Claire A. Simmers (2001). "Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: A Comparative Study", *Journal of Organizational Behavior*, S.22, s. 551-568.
- SOP Serhat Adem (2014). "İş Baskısı, İş-Serbest Zaman Çatışması, Meslek Memnuniyeti ve Yaşam Doyumu İlişkisi Üzerine Bir İnceleme", *Turizm Akademik Dergisi*, S.01, s.1-14.
- TAŞDELEN Karçkay, A., ve Bakalım, O. (2017). "The Mediating Effect Of Work-Life Balance On The Relationship Between Work-Family Conflict And Life Satisfaction". *Australian Journal of Career Development*, C.26, S.1, s.3-13.
- TAŞDELEN Karçkay, A., Bakalım, O. ve Yörük, C. (2016). "İş Aile Çatışmasını Yönetme Özyeterliliği Ölçeği Türk Örneklemini İçin Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi", *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C.6, S.1, s.80-91
- YILDIRIM Ali ve Şimşek, Hasan (2004). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- YILDIRIMALP Sinem, Öner M. ve Yenihan B. (2014). "Hemşirelerin İş-Aile Çatışması ve Yaşam Tatmini Düzeyleri: Demografik Özellikler Açısından Bir Değerlendirme", *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, C.2, S.3, s.165-182.
- ZHAO, X, Qu H. ve Ghiselli R. (2011). "Examining The Relationship Of Work-Family Conflict To Job And Life Satisfaction: A Case Of Hotel Sales Managers", *International Journal of Hospitality Management*, S.30, s.46-54.