

## DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK, İŞ STRESİ VE İŞE BAĞLILIĞIN İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA\*

Esra BULGURCU GÜREL<sup>1</sup>

### Öz

Son yıllarda çalışma yaşamında yaşanan değişimler, bireyler açısından iş ve aile yaşamını dengelemeyi oldukça zorlaştırmaktadır. Bu nedenle, bireylerin iş ve aile yaşamlarını etkileyen iş-aile çatışması kavramına olan ilgi güncelliğini korumaktadır. Bu çalışmada, Denizli ilinde faaliyet gösteren ve serbest olarak çalışan muhasebe meslek mensuplarının, işe bağlılık, duygusal tükenmişlik ve iş stresi düzeylerinin iş-aile çatışması düzeyi üzerindeki etkileri incelenmektedir. Bu amaçla, 176 muhasebe meslek mensubundan elde edilen veriler, hiyerarşik regresyon yöntemiyle analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, duygusal tükenmişlik ve iş stresi ile iş-aile çatışması arasında pozitif, işe bağlılık ve iş-aile çatışması arasında ise negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** İş-aile Çatışması, İşe Bağlılık, Duygusal Tükenmişlik, İş Stresi

## IMPACT OF EMOTIONAL EXHAUSTION, WORK STRESS AND JOB INVOLVEMENT ON WORK-FAMILY CONFLICT: AN EMPIRICAL EVIDENCE

### Abstract

In recent years, as a result of changing working life, balancing work and family life has become a challenge for individuals. Therefore, work-family conflict which have been observed to affect individuals family and work life have, became a very interesting research area. This study examines the impact of job involvement, emotional exhaustion and work stress on work-family conflict on accountants in Turkey, Denizli. For this purpose the data were collected from 176 accountants and the data were evaluated by step-wise regression analysis. As a result of research a positive relationship between work family-conflict and emotional exhaustion and work stress was determined. On the other hand, a negative relationship between work family-conflict and job involvement was detected.

**Keywords:** Work-Family Conflict, Job Involvement, Emotional Exhaustion, Work Stress

**Jel Code:** D23

\* Bu çalışma 13. Ulusal İşletmecilik Kongresi'nde sunulan bildiriden genişletilerek yapılmıştır.

<sup>1</sup> Yrd. Doç. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, burcu\_bulgurcu@yahoo.com

## Giriş

İş-aile çatışması zamanının büyük bir kısmını işte geçirmek zorunda kalan çalışanların sıklıkla karşı karşıya kaldığı ve bireylerin yaşam kalitesini etkileyen önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışma yaşamındaki değişimler sonucu gittikçe daha çok çalışan iş-aile çatışmasıyla karşı karşıya kalmaktadır. Günümüz iş yaşamında, çalışanların ve örgütlerin karşılıklı olarak birbirlerinden beklentilerinin artması, çalışanlara birtakım imkânlar sunmanın yanı sıra bireyler üzerindeki baskıyı da arttırmaktadır. Bir taraftan, kişisel beklentilerini, diğer taraftan örgütün beklentilerini karşılayabilmek adına çalışanlar zamanlarının büyük kısmını işlerine ayırmak durumunda kalmaktadır. Diğer taraftan, kadınların iş yaşamında giderek daha aktif rol oynamaları geleneksel aile yaşamında değişikliklere yol açmaktadır. Yoğun çalışma ortamı ve işte geçirilen uzun saatler farklı rol gereklerini yerine getirmeyi birey açısından zorlaştırmaktadır. Farklı rol talepleri arasında sıkışıp kalan bireyin, iş ve aile yaşamı arasındaki denge bozulmaktadır. İş-aile çatışması bireyin üstlendiği çoklu roller sonrasında ortaya çıkmaktadır. Rol taleplerinin yarattığı baskı nedeniyle gerilen birey için iş-aile çatışması kaçınılmaz hale gelmektedir. İş-aile çatışması bireyin iş yaşamına ve özel hayatına etki eden iki boyutlu bir çatışmadır. Bireyin aile yaşamında karşılaştığı sorunlar, işteki performansını etkilerken, iş yaşamında karşılaştığı sorunlar da aile yaşantısını olumsuz olarak etkilemektedir. Bu durum, bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığının bozulmasına, iş ve yaşam tatmininin azalmasına yol açabilmektedir. Yazında yapılan birçok araştırma, iş-aile çatışmasının bireysel ve örgütsel olumsuz sonuçlarından söz etmektedir. Bu nedenle günümüzde yoğun baskılar altında çalışan bireyler açısından iş-aile çatışmasına yol açan faktörlerin ortaya konulması ve söz konusu çatışmanın çözümüne ilişkin öneriler geliştirilmesi oldukça önemlidir.

Çalışmanın amacı, incelenen örneklem açısından iş-aile çatışmasının belirleyicilerini tespit etmektir. Çalışmada öncelikle iş-aile çatışması, işe bağlılık, duygusal tükenmişlik ve iş stresi kavramlarına ilişkin teorik bir çerçeve oluşturulmaktadır. Çalışmanın ampirik bölümünde ise, duygusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılığın, iş-aile çatışması üzerindeki etkisi hiyerarşik regresyon analiziyle test edilmektedir. Araştırma meslekleri gereği uzun saatlerini işte geçiren ve bu nedenle sıkça iş-ile çatışmasıyla karşı karşıya kaldıkları düşünülen, Denizli ilinde faaliyet gösteren serbest muhasebeci ve mali müşavir üzerinde yapılmıştır.

## 1.Kavramsal Çerçeve

### 1.1. İş- Aile Çatışması

İş-aile çatışması, bir örgütün üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol ile bir ailenin üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol arasında uyumsuzluk olması sonucunda ortaya çıkmaktadır. İş ve aile yaşamının gereği olarak üstlenilen farklı roller arasındaki uyumsuzluk arttıkça, yaşanan iş-aile çatışması da artmaktadır. İş-aile çatışması, rol çatışmasının bir türü olarak ifade edilmektedir (Greenhaus & Beutell, 1985,77). Parasuraman ve Simmers (2001:556) iş-aile çatışmasının, işten ve aileden kaynaklı rollerinin eş zamanlı olarak ortaya çıkması nedeniyle yaşandığını belirtmektedir. Rol çatışması, iki ya da daha fazla rolü üstlenmenin birey üzerinde yarattığı baskı sonucu ortaya çıkan bir gerilim durumudur. Başka bir ifadeyle, bireyin bir rolü üstlenirken aynı anda bir diğer rolü de üstlenmesine bağlı olarak iki rol arasında sıkışıp kalmasıdır. Bu durum birey üzerinde baskı ve gerilim

yaratmaktadır. Bu baskının devam etmesi ise, bireyin roller arası çatışma yaşamasına neden olmaktadır (Vallone v.d., 2001:215).

İş-aile çatışması bireyin yaşam kalitesini etkileyen, bireyin yaşamıyla ilgili oldukça önemli bir kavramdır. İş-aile çatışması, çoğunlukla aynı anlama gelen tek boyutlu bir kavram gibi kullanılmaktadır. Ancak iş-aile çatışması kavramı iki farklı boyuttan oluşmaktadır. Frone ve Cooper (1992) iş ve aile yaşamları arasındaki çatışmanın iki boyutlu olduğunu belirtmektedir. Çatışmanın birinci boyutunu iş-aile çatışması, ikinci boyutunu ise, aile-iş çatışması oluşturmaktadır. İş-aile çatışmasında işten aileye yansıyan sorunlar nedeniyle oluşan bir çatışma, aile-iş çatışmasında ise, aile yaşamından işe yansıyan sorunlar nedeniyle ortaya çıkan bir çatışma söz konusudur. Frone (1997), iş-aile çatışmasının aile yaşamından kaynaklanan tatminin, aile-iş çatışmasının ise iş tatmininin belirleyicisi olduğunu ifade etmektedir (Frone,1997:326). Vallone v.d.(2001:214) yaptıkları çalışmada, iş aile çatışmasının bireyin genel refahının belirleyicisi olduğunu saptamıştır.

Yapılan çalışmalar, çalışma saatleri, işte gösterilen fiziksel ve duygusal çaba, işin özellikleri, zaman baskısı, işle ilgili görevlerin çeşitliliği ve aşırı iş yükü gibi işle ilgili taleplerin iş-aile çatışmasına yol açabileceğini göstermektedir (Voydanoff, 1988:750). Burke & Greenglass (2001), iş-aile çatışmasına yol açan stres faktörleri ve iş talepleri arasında güçlü bir ilişki bulunduğunu saptamıştır. Beham v.d. de (2011) yaptıkları çalışmada, iş talepleri ve iş-aile çatışması arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulmuştur (Aktaran Tharmalingam ve Bhatti, 2014:56). Mazerolle v.d. (2008:505), uzun çalışma saatlerinin, esnek olmayan iş programlarının, sık iş seyahatlerinin ve göreve ilişkin özelliklerin iş-aile çatışmasının belirleyicileri olduğunu ortaya koymuştur. Bruck v.d. (2002) bireyin işte harcadığı zaman arttıkça, yaşadığı iş-aile çatışması düzeyinin de arttığını ifade etmektedir. Grzywacz ve Marks (2000) yaptıkları çalışmada, haftada 20 saatten az çalışan kadınların daha az çatışma yaşadığını saptamıştır. Diğer taraftan, haftada 45 saat ve üzerinde çalışan hem kadın hem de erkeklerin daha fazla çatışma yaşadıkları belirlenmiştir. Milliken'in (2004) yaptığı araştırmada, çalışanların %65'i 5 yıl öncesine göre daha fazla çalıştıklarını, %95' i de sürekli zaman baskısı altında çalıştıklarını ifade etmiştir (Mihelic, Tekavcic, 2014:18).

Aile yapısıyla ve bireyin demografik özellikleriyle ilgili faktörler de iş-aile çatışmasının bir başka belirleyicisidir. Çocuk sayısının, yaşının, eşin çalışma saatlerinin, ev işlerine harcanan sürenin ve evlilikle ilgili sorunların da iş-aile çatışması üzerinde etkisi olduğu ifade edilmektedir. Çocuk sahibi olan çalışanların, olmayanlara göre daha çok iş-aile çatışması riskiyle karşı karşıya olduğu belirtilmektedir. Mjoli v.d. (2013:39) yaptıkları çalışmada, bakım gerektiren çocuk sayısının ve sahip olunan çocukların yaşlarının, iş-aile çatışmasıyla pozitif ilişkili olduğunu saptamıştır. Boşanmış ve tek başına çocuk yetiştiren ebeveynlerin ise, daha yüksek çatışma riski atında oldukları belirtilmektedir (Voydanoff, 1988:751; Mihelic, Tekavcic, 2014:18).

Örgüt kültürü, yönetici desteği ve sosyal destek de iş-aile çatışmasının diğer önemli belirleyicileri arasında gösterilmektedir. Cobb (1976), işyerindeki sosyal desteğin, bireye sevildiği ve kendisine değer verildiğini hissettirdiğini ifade etmektedir (Kossek v.d., 2011:291). Çalışanların, örgütlerini aile yaşamlarını destekleyici olarak algılamalarının iş-aile çatışmasını azaltıcı bir etkisi olduğu belirtilmektedir (Carlson ve Perrew,1999:514). Konuya ilişkin yapılan çeşitli çalışmalarda, destekleyici olmayan örgüt kültürünün iş-aile

çatışmasını arttırdığı, diğer taraftan, destekleyici bir kültürün daha az çatışma ve daha çok bağlılığa yol açtığı saptanmıştır. Yönetici desteğinin daha olumlu bir iş ortamı oluşmasına katkıda bulunarak, iş-aile çatışması riskini azaltabileceği belirtilmektedir. Sosyal destek yoksunluğunun ise, yüksek seviyede iş-aile çatışması ile ilişkili olduğu vurgulanmaktadır. Michael v.d.(2011) tarafından yapılan çalışmada, yönetici tarafından, sağlanan sosyal destek ve iş-aile çatışması arasında negatif bir ilişki saptanmıştır. Destekleyici bir yöneticinin, aile yaşamıyla ilgili sorunları çalışanla tartışarak ya da gerekli durumlarda çalışana iş programıyla ilgili esneklik sağlayarak, işi çalışan açısından daha az stresli bir hale dönüştürebileceği ifade edilmektedir. Galinsky (1994) yaptığı çalışmada, destekleyici olmayan bir iş ortamının aile yaşamıyla ilgili olumsuz sonuçları olduğunu ortaya koymuştur (Michel v.d. 2011,696; Carlson ve Perrew,1999:515). Ismail v.d. (2013:38) yaptığı çalışma sonucunda, yönetici desteği ve iş arkadaşlarının desteği ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır.

Diğer taraftan, alan yazındaki çalışmalar, iş-aile çatışmasının, bireyin iş ve özel yaşamıyla ilgili birçok olumsuz sonucu olduğunu ortaya koymaktadır. İş-aile çatışmasının bireylerde yarattığı baskı, bireyin işi, yaşamı ve evliliğiyle ilgili tatminsizlik gibi sorunlara yol açmaktadır (Razak v.d.,2011:2). Kossek ve Ozeki (1998:145) iş-aile çatışması ile iş ve yaşam tatminini arasında negatif ilişki olduğunu belirtmektedir. İş-aile çatışması, bireylerin genel sağlık durumları ve refahlarını da olumsuz olarak etkilemektedir. Yapılan çalışmalar, iş-aile çatışmasının birçok fiziksel ve ruhsal sağlık sorunuyla da ilişkili olduğunu göstermektedir (Adams,v.d.,1996:412). Bu nedenle iş-aile çatışmasına yol açan faktörlerin tespit edilmesi, çözümüne ilişkin önerilerin ortaya konulabilmesi açısından oldukça önemlidir.

Bu çalışmada, kavramın iş-aile çatışması boyutu ele alınmıştır. Araştırmalar, işle ilgili özelliklerin aile yapısıyla ilgili özelliklere kıyasla iş-aile çatışması ile daha yakından ilişkili olduğunu göstermektedir (Mihelic ve Tekavcic,2014:17). Bu nedenle çalışmada, bireyin işiyle ilgili faktörlerin iş-aile çatışması üzerine etkileri incelenmektedir. Yazında, yapılan birçok çalışmada, iş-aile çatışmasının, duygusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılık kavramları ile ilişkili olduğu ortaya konulan bir bulgudur. Lee ve Ashford (1996) rol çatışması ve duygusal tükenme arasında pozitif bir ilişki saptamıştır. Singh v.d. (1994) ve Bacharach (1991) iş-aile çatışması ve duygusal tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu ortaya koymaktadır. (Aktaran Posig ve Kickul,2004:377) Yazında, yapılan çalışmalar işe bağlılık ve iş-aile çatışması arasındaki pozitif bir ilişkiyi de desteklemektedir. ( Mihelic ve Tekavcic, 2014:15). İş-aile çatışması ve duygusal tükenmişlik, işe bağlılık ve iş stresi kavramları arasındaki ilişkiler izleyen bölümlerde açıklanmaktadır.

## **1.2. Duygusal Tükenmişlik ve İş Aile Çatışması**

İş-aile çatışmasıyla yakından ilişkili olan tükenmişlik kavramı, ilk olarak Herbert Freudenberg (1974) tarafından iş stresinin özel bir türünü tanımlamak amacıyla kullanılmıştır. Freudenberg bu terimi bir klinikte gönüllü olarak çalışan genç işçilerin ağır ağır ilerleyen duygusal boşalmasını, azalan motivasyonlarını ve işe bağlılıklarını açıklamak için kullanmıştır. Yazar tükenmişliği, başarısızlık, enerji, güç kaybı ve karşılanamayan isteklerin bir sonucu olarak iç kaynaklarda tükenme olarak tanımlamaktadır (Maslach vd., 2001: 399; Cakinberk, 2011:6826). Maslach v.d. (2001:402) ise tükenmişliği, “diğer insanların ko-

laylıkla gözlemleyebildikleri, fiziksel ve duygusal enerjinin azalmasıyla meydana gelen yorgunluk ve bitkinlik hali” olarak tanımlamaktadır.

Tükenmişlikle ilgili günümüzde en yaygın kabul gören tanım, Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Christina Maslach’a aittir. Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği “İşi gereği insanlarla yoğun ilişki içerisinde olan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi” şeklinde tanımlamaktadır. Yapılan çalışmalarda, tükenmişliğin, yüz yüze ve sürekli olarak insanlarla iletişim halinde ve duygusal taleplerin yoğun olduğu çalışma ortamlarında çalışan, idealist ve çalışma şevki yüksek bireylerde daha çok görüldüğü ortaya konulan bir bulgudur. Diğer taraftan, yazında yapılan araştırmalar tükenmişliğe, hizmet sektöründe daha çok rastlandığını da göstermektedir (Khan vd., 2010:234; Cakınberk, 2011:6825).

Tükenmişlikle karşı karşıya kalan bireylerin çoğu genellikle başka fırsat arayışları içine girme ve işlerini bırakma eğilimine girmektedir (Anand, Arora, 2009:159). Yaşanan tükenmişlik, devamsızlıkların ve işe geç kalmaların artmasına yol açarken, aynı zamanda iş performansının ve kalitenin düşmesine de neden olmaktadır (Anvari, Kalali, Gholi-pour,2011:115). Bu durum bireyin işinden kaynaklı stres ve gerginlik yaşamasına neden olmaktadır. Alan yazında, konuyla ilgili yapılan araştırmalar, iş-aile çatışması ve tükenmişlik arasında bir anlamlı ilişki olduğunu destekler niteliktedir (Wang, v.d., 2012:2). Nemeteyer v.d. (1996); Kinnunen ve Mauo (1998); Burke (1998), yaptıkları çalışmalarda, iş-aile çatışması ve tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki saptamıştır (Aktaran Posig and Kickul,2004:3749).

Maslach ve Jackson’a göre (1981), tükenmişlik kavramı; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıya (personel accomplishment) ilişkin duyguları belirten üç ayrı boyuttan oluşmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Duyusal tükenmişlik, oldukça karmaşık bir süreç olan tükenmişliğin en önemli ve en çok analiz edilen boyutudur (Lee ve Ashforth, 1993: 303). Duygusal tükenme “Bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarındaki azalmayı” ifade etmektedir. Duygusal tükenme yaşayan bireyde, yorgunluk, bıkkınlık, enerji kaybı ve duygusal açıdan yıpranmışlık hissi gözlemlenmektedir. Kavram, tükenmişliğin stres boyutunu yansıtmaktadır (Maslach v.d., 2001:402-403). Duyarsızlaşma, tükenmişlik sendromunun bireyler arası ilişki boyutunu ifade etmektedir. Söz konusu boyut, işini yaparken sürekli olarak insanlarla iletişim halinde olan bireylerde yaygın olarak görülmektedir. Duyarsızlaşma yaşayan birey, müşteriler ve iş ilişkisi içinde bulunduğu diğer insanlarla arasına mesafe koymakta, onlara katı ve ilgisiz davranmaktadır (Wright, Bonett, 1997:492). Duygusal yönden yıpranmış ve tükenmiş bir birey işinin gereklerini yerine getirememekte ve kendini yetersiz hissetmektedir. Kişisel başarısında ve motivasyonunda düşme hisseden birey kendisini işinde yetersiz olarak görmektedir. Kişisel başarısızlık hissi yaşayan birey, işinde ilerleme kaydetmediğini, harcadığı çabanın boşuna olduğunu düşünmekte ve kendisini suçlu hissetmektedir (Maslach v.d., 2001:403). Sürekli olarak özveri gerektiren bir iş ortamı, duygusal tükenmişliğe ve duyarsızlaşmaya katkıda bulunarak, bireyin yeterlilik duygusunu erozyona uğratmaktadır (Anvari vd.,2011:115).

Ray ve Miller (1994) yaptıkları çalışmada, tükenmişliğin üç boyutu içinde, iş ve aile yaşamından kaynaklı stres üzerindeki en güçlü etkinin duygusal tükenmişliğe ait olduğunu

saptamıştır. Boles, v.d. (1997:17), satış personeli üzerinde yaptıkları bir çalışmada, iş-aile çatışması ve duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki saptamıştır. Demerouti vd. de (2004), yaptıkları çalışmada iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişliğin belirleyicisi olduğu sonucuna varmıştır (Ahmad, 2008:175). Hemşireler, sağlık memurları, öğretmenler, bankacılar gibi birçok hizmet sektörü çalışanı üzerinde yapılan çalışmalar, iş-aile çatışmasının artmasının duygusal tükenmişliği de arttırdığını göstermektedir (Oscharoff, 2011:10). Bacharach v.d.(1991) hemşireler ve mühendisler üzerinde yaptıkları araştırmada, iş-aile çatışması ve duygusal tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki saptamıştır. (Posig ve Kic-kul,2004:376).

Diğer taraftan, alan yazındaki bazı çalışmalar, iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişliğin belirleyicisi olduğunu gösterirken, bazı çalışmalar duygusal tükenmişliğin, iş aile çatışmasının belirleyicisi olduğunu ortaya koymaktadır. Innstrand ve arkadaşları (2008), farklı meslek gruplarından bireyler üzerinde yaptıkları ve iki yıl süren çalışmalarının sonucunda iş-aile çatışması ve duygusal tükenmişliğin birbirlerinin belirleyicisi olduğu sonucuna varmıştır (Oscharoff, 2011:10).

### 1.3. İş Stresi ve İş-Aile Çatışması

Stres, yaygın olarak, sıkıntı, endişe ve sorun anlamlarında kullanılmaktaysa da bundan daha geniş bir anlam ifade etmektedir. Stres, insanların esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti ya da bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen, belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepki olarak tanımlanmaktadır. Çevrenin potansiyel tehditkar durumuna karşı fiziksel ve ruhsal bir tepki olarak da ifade edilebilir (Akgemci,2001:302).

Bireyler çalışma yaşamında, rol çatışması, iş-aile çatışması, aşırı iş yükü, gelecek korkusu gibi çeşitli stres faktörleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Bu stres faktörleri bireyin, motivasyon eksikliği, iş tatminsizliği, endişe, üzüntü ve depresyon gibi birçok sorun yaşamasına yol açmaktadır (Maslach v.d., 2001:403–404). İş stresi, çalışan ve çevresi arasındaki etkileşim sonucu oluşan gerilim ve olumsuz psikolojik durum olarak ifade edilmektedir. İş stresi, işin gerekleri ile çalışanın yetenekleri, kaynakları ya da ihtiyaçları arasındaki uyumsuzluk sonucunda ortaya çıkan, zararlı fiziksel ve duygusal tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007:239).

Rol çatışması, rol belirsizliği, rol baskısı gibi işle ilgili çeşitli faktörler, iş stresinin kaynakları olarak belirtilmektedir. Bu stres kaynaklarının her biri iş-aile çatışması üzerinde bir etkiye sahiptir. Örgütlerin çalışanlardan beklentilerinin her geçen gün giderek artması çalışanları, uzun saatlerini işte geçirmeye zorlamaktadır. Bu durum bireyin yaşadığı iş stresini arttırmakta ve aile yaşamının gereklerini yerine getirmesini zorlaştırmaktadır (Bazana ve Dodd, 2013). Yazında yapılan birçok çalışmada, uzun çalışma saatlerinin ve işle ilgili çeşitli stres kaynaklarının yüksek seviyede iş-aile çatışmasıyla ilişkili olduğunu saptanmıştır (DiRenzo vd.,2011:306). İş taleplerinin bireyin mevcut yetenek ve kaynaklarıyla karşılanamaması bireyin iş stresi yaşamasına yol açmaktadır. İş taleplerinin fazla olması ve bireyin işi üzerinde kontrol sahibi olamaması önemli bir başka stres kaynağı olarak belirtilmektedir (Esson,2004). İş stresi kavramı bireyin hem iş hem de aile yaşamıyla ilgili, güçlü etkiye sahip bir kavramdır. İş-aile çatışmasıyla ilgili en önemli kavramlardan biri olan iş

stresinin; yorgunluk, performans düşüklüğü, iş tatminsizliği, devamsızlık, iş kazaları, iş gücü devri, çatışma, işe yabancılaşma gibi bireysel ve örgütsel olumsuz sonuçları bulunduğu belirtilmektedir (Efeoğlu ve Özgen, 2007:239; Cakınberk,2011:6826). Diğer taraftan, iş stresinin, depresyon ve anksiyete gibi ruhsal sağlık sorunlarıyla da ilgili olduğu birçok çalışmada ortaya konulan bir bulgudur. Caplan vd. (1975) yaptıkları çalışmada, işe bağlı stresin yüksek derecede anksiyete ve depresyonla ilişkili olduğunu saptamıştır. İş stresi, bir taraftan bireyin, sağlık sorunlarını ve sosyal yaşamdaki sorunlarını arttırırken, diğer taraftan da işteki verimliliğini düşürmektedir (Srivastava, 2012:97). Peleck'e (1997) göre, bireyin işinden veya ailesinden kaynaklanan stres, gerginlik, sıkıntı, sağlık sorunları ve endişe gibi olumsuz duygular yaşaması, diğer alandaki rollerinin gereklerini yerine getirmesini zorlaştırmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Bunun sonucunda bireyler iş-aile yaşam çatışmasıyla karşı karşıya kalmaktadır. Konuya ilişkin yapılan araştırmalar bireylerin iş stresi düzeyinin, iş-aile çatışması düzeyi ile yakından ilişkili olduğunu göstermektedir (Esson, 2004). İş stresi, bireyin iş-aile yaşam dengesinin bozulmasına ve iş-aile çatışması yaşamasına neden olmaktadır. Yapılan çeşitli çalışmalar, iş stresi ve iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki bulunduğunu destekler niteliktedir (Wallace,1999; Netenmeyer v.d., 2004; Efeoğlu ve Özgen, 2007:241).

#### 1.4. İşe Bağlılık ve İş-Aile Çatışması

İşe bağlılık kavramı bireyin iş yaşamı, kişisel tatmin düzeyi ve özel yaşamıyla yakından ilişkili bir kavramdır. Kanungo (1982), işe bağlılığı bireyin bilişsel düzeyde işiyle özdeşleşmesi ve işiyle bütünleşmesi olarak tanımlamaktadır. Jewel ise (1984) işe bağlılığı bireyin kendisini işine adanması olarak tanımlamaktadır (Aktaran Karacaoğlu, 2005:56). Saleh ve Haseh (1976) işine yüksek derecede bağlılık gösteren bireylerin işlerini hayatlarının merkezine koyduğunu belirtmektedir. İşine aşırı bağlılık gösteren birey, işteki başarısını gurur duyulacak bir durum olarak algılamakta ve işteki başarısını hayatının anlamı olarak tanımlamaktadır (Chang, 2002:98). İşe bağlılık kavramı çalışanın işine daha çok motive olması, işinde başarılı olması ve kişisel tatmin sağlaması, bakımından olumlu bir durum olarak görülmekte, diğer taraftan bireyin işini yaşamının merkezine koyması ve kendini işine adanması birey açısından bazı olumsuz bazı sonuçlara da yol açabilmektedir.

Bazı yazarlar tarafından işe bağlılık kavramı, bireyin işteki başarısını olumlu olarak etkileyen ve kişisel tatminini arttıran bir kavram olarak görülmektedir. Hackmann ve Lawler (1971) işe bağlılığı bireyin motivasyonunun belirleyicisi olarak ifade etmektedir (Blau ve Boal,1987:290). Diğer taraftan bazı yazarlar, işe bağlılığın olumsuz yönlerinden söz etmektedir. Bireyin, işine veya ailesine bağlılığının derecesi, işinde veya ailesinde yaşadığı sorunlar, işinden veya ailesinden kaynaklanan talepler çatışmaya neden olmaktadır. Yang v.d. (2000), bireyin rollerinden birine aşırı bağlılık göstermesinin roller arası çatışmayı arttırdığını ifade etmektedir. Carlson ve Kacmar (2000:1144), rollere olan aşırı bağlılığı iş-aile çatışmasının belirleyicilerinden biri olarak ifade etmektedir. Bir role olan aşırı bağlılık, o role harcanan zamanın artmasına yol açmakta ve böylece diğer rolün gereklerini yerine getirmek birey açısından zorlaşmaktadır. Aynı zamanda bireyin bir role gösterdiği aşırı bağlılık, bireyin ilgisinin sürekli aynı rol üzerinde yoğunlaşmasına yol açmakta ve bunun sonucunda birey diğer rolün gereklerini yerine getiremediği için bir çatışma yaşamaktadır.

Bireyin işine olan ilgisi ve duygusal bağlılığı, aile yaşamının gereklerini yerine getirmesini de zorlaştırmaktadır. Greenhaus (1989), işine bağlılık derecesi yüksek olan bireylerin sürekli işleriyle meşgul olduklarını, sürekli olarak kariyerlerinde ilerlemeyi düşündüklerini ve işlerine aile rollerinden daha fazla çaba ve enerji harcadıklarını belirtmektedir. Böylece birey daha yüksek oranda iş stresi ve iş-aile çatışmasıyla karşı karşıya kalmaktadır. Alan yazında yapılan çeşitli çalışmalar işe bağlılık ve iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir (Razak v.d., 2011:4).

## 2. Metodoloji

### 2.1. Araştırmanın Amacı

Günümüzde değişen iş yaşamının gereği olarak ortaya çıkan talepler, birçok çalışan için iş ve aile yaşamını dengelemeyi zorlaştırmaktadır. Bu nedenle, daha çok çalışanın, iş- aile çatışmasıyla karşı karşıya kalması konuyu çekici hale getirmektedir. Çalışmanın amacı, iş-aile çatışmasını etkilediği düşünülen duygusal tükenmişlik, iş stresi, işe bağlılık ve iş-aile çatışması kavramları arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu bağlamda duygusal tükenmişliğin, iş stresinin ve işe bağlılığın iş-aile çatışması üzerindeki etkisi hiyerarşik regresyon analizi ile test edilmektedir. Kavramsal çerçevede, Buraya kadar sunulan bilgiler ışığında araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur:

### 2.2. Araştırmanın Hipotezleri

**H1:** Duygusal tükenmişlik ve İş- aile çatışması arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

**H2:** İşe bağlılık ve İş- aile çatışması arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

**H3:** İş stresi ve İş- aile çatışması arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır

### 2.3. Araştırmanın Kısıtları

Her sosyal nitelikli araştırmada olduğu gibi, bu araştırmada da birtakım kısıtlar söz konusudur. Bu nedenle elde edilen sonuçların bu çerçevede değerlendirilmesi doğru olacaktır.

- Yapılacak yorumların, bölgelere ya da örneklem olarak seçilen katılımcıların genel yapısına ve çalışan tutumuna göre farklı olabileceği,
- Bazı çalışanların kendileri için olumsuz sonuçlar doğurabileceği endişesi ile sorulara gerçek dışı yanıtlar vermiş olabileceği,
- Katılımcıların algılama düzeyleri farklı olabileceği için sorulardan farklı şeyler anlaşılabilir olabileceği,
- Zaman ve maliyet kısıtı dikkate alınarak araştırmanın nispeten küçük bir örneklem üzerinde yapılmış olması ve bu sebeple araştırma grubunun geneli temsil etme yeteneğinin sınırlı olacağı ve sonuçların genellenemeyeceği bu araştırmanın temel kısıtlarını oluşturmaktadır.

### 2.4. Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırma Denizli ilinde çalışan serbest muhasebeci ve mali müşavirler üzerinde yapılmıştır. Denizli ilinde faaliyet gösteren 1090 serbest muhasebeci ve mali müşavir bulunmaktadır. Verilerin elde edilmesi amacıyla anket formu uygulanmıştır. Araştırmaya başlanmadan



önce Muğla ilinde faaliyet gösteren 15 muhasebe meslek mensubuna anket formları dağıtılmış, yapılan eleştiriler dikkate alınarak ankete son şekli verilmiştir. Anket formları, tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilen, Denizli ilindeki muhasebe meslek mensuplarına dağıtılmıştır. Araştırma sonucunda 192 anket formu elde edilmiştir. Yanlış ya da eksik doldurma nedeniyle anket formlarının 16 tanesi iptal edilmiştir. Sonuç olarak kalan 176 anket değerlendirilmeye alınmıştır.

## 2.5. Araştırmada kullanılan Ölçekler

Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması seviyelerinin ölçülmesinde Netemeyer ve arkadaşları (1996) tarafından geliştirilen ve 10 maddeden oluşan İş-Aile Çatışması Ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması olmak üzere 2 boyuttan oluşan ölçeğin iş- aile çatışmasını ölçen alt boyutu kullanılmıştır. Toplam 5 ifadeden oluşan bu ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır . Ölçek Türkçeye Efeoğlu (2006) tarafından çevrilmiş ve ilaç sektöründe uygulamıştır. Bu çalışmada ölçeklerin güvenilirlik düzeylerini belirten Cronbach's alpha katsayısı 0.921 olarak bulunmuştur.

Duygusal tükenme düzeyinin belirlenebilmesi için; Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'de geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmış olan ve tamamı 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin, 9 ifadeden oluşan Duygusal Tükenme alt ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte yer alan ifadelere 5'li Likert formatında cevap istenmiştir. Ölçeğin bu çalışma için hesaplanan Cronbach alfa değeri 0.895'tir.

İş stresini ölçmek üzere House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen İş Stresi Ölçeği (job stress scale) kullanılmıştır. Bu ölçek, çalışanın iş yerinde yaşadığı stresle ilişkili olan psikolojik ve psikosomatik semptomları ölçmektedir (Efeoğlu, 2006:70). Ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması Efeoğlu (2006) tarafından yapılmıştır. Yedi sorudan oluşan ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır. Bu çalışmada İş stresi ölçeği için Cronbach's alpha katsayısı 0,850 olarak hesaplanmıştır.

İşe bağlılığı ölçmek için ise Kanungo'nun (1982) geliştirdiği İşe Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte 5'li Likert tipi 10 soru yer almaktadır. Söz konusu ölçekte 2. ve 7. sorular ters kodlu sorulardır. Güner (2007), Orel (2013), Kartal (2015) tarafından Türkiye'de uygulanmıştır. Bu çalışmada İşe Bağlılık Ölçeği için Cronbach's alpha katsayısı 0.766 olarak hesaplanmıştır.

Çalışmada güvenilirlik analizlerinin yapılmasından sonra, bağımsız değişkenler olan, duygusal tükenmişlik, işe bağlılık ve iş stresinin, bağımlı değişken olan iş-aile çatışmasını hangi düzeyde etkilediğini ortaya koymak amacıyla hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Verilerin analizi için SPSS (19) paket programı kullanılmıştır.

## 1.6. Araştırmanın Bulguları

### 2.6.1. Ankete Katılan Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Demografik Özellikleri

Anketi cevaplayanların %22'si kadın,%78'i erkeklerden oluşmaktadır. Anketi cevaplayanların % 19'u 25 ile 35 yaş, % 37'si 36 ile 45 yaş, % 30'u 46 ile 55 yaş, % 11'i 56 ve üzeri yaş aralığındadır. Anket formlarından %4'ünde ise bu soru boş bırakılmıştır. Ankete katılanların eğitim durumuna bakıldığında, cevaplayanların, %3'ünün ilk ve ortaokul, %

11'inin lise ve dengi okul, % 78'inin lisans, %7'sinin ise lisansüstü eğitim seviyesinde olduğu görülmektedir. Anketlerin %1'inde ise eğitim seviyesi sorusu boş bırakılmıştır. Cevaplayıcıların %85'inin lisans ve lisansüstü eğitim seviyesinde olduğu görülmektedir. Cevaplayıcıların % 16'sı 6–10 yıl arası, % 14'ü 11–15 yıl arası, % 22'si 16–20 yıl arası, %19'u 21–25 yıl arası, % 13'ü 26–30 yıl arası, % 13'ü 30 yıl ve üzeri deneyime sahip olduğunu belirtmiştir. Cevaplayıcıların % 1'i soruyu boş bırakmıştır. 16 yıl ve üzeri tecrübeye sahip olanlar örneklemin %67'sini oluşturmaktadır. Örneklem olarak alınan grubun meslekteki tecrübe süresinin yüksek olduğu görülmektedir. Cevaplayıcıların % 15'i 1–5 yıl arası, % 23'ü 6–10 yıl arası, % 7'si 11–15 yıl arası, % 14'ü 16–20 yıl arası, % 4'ü 21–25 yıl arası ve % 12'si 26 yıldan fazla süredir aynı işyerinde çalıştıklarını belirtmiştir. Cevaplayıcılardan % 25'i ise bu soruyu boş bırakmıştır.

**Tablo 1:** *Ankete katılan Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Demografik Özellikleri*

Demografik Özellikler	F	%	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	39	0,22
	Erkek	137	0,78
<b>Yaş</b>	25-35	33	0,19
	36-45	65	0,37
	46-55	52	0,29
	56+	19	0,11
	Belirtilmeyen	7	0,04
	İlkokul	1	0,01
<b>Eğitim</b>	Ortaokul	4	0,02
	Lise ve dengi	19	0,11
	Fakülte/ Yüksekokul	137	0,78
	Lisans Üstü	13	0,07
	Belirtilmeyen	2	0,01
<b>Bu meslekte çalışma süresi</b>	6-10	29	0,16
	11-15	25	0,14
	16-20	39	0,22
	21-25	34	0,19
	26-30	23	0,13
	30+	22	0,13
	Belirtilmeyen	4	0,01

<b>Şu anki işyerinde çalışma süresi</b>	1-5	27	0,15
	6-10	41	0,23
	11-15	13	0,07
	16-20	25	0,14
	21-25	6	0,04
	26+	21	0,12
	Belirtilmeyen	43	0,25

## 2.7. Duygusal Tükenmişlik, İş Stresi, İşe Bağlılık ve İş-Aile Çatışması Arasındaki Hiyerarşik Regresyon Analizi

Bağımlı değişken olan iş-aile çatışması ile duygusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılık değişkenleri arasındaki ilişki hiyerarşik regresyon analizi yapılarak test edilmiştir. Model bir bütün olarak anlamlı bulunmuştur.

Hiyerarşik regresyon analizinin ilk adımında duygusal tükenmişlik değişkeni modele alınmıştır. Bu değişken tek başına iş-aile çatışması üzerindeki değişimin %36,6'sını açıklamaktadır.

İkinci adımda işe bağlılık değişkeni modele dahil edilmiştir. İkinci adımda işe bağlılık değişkeninin modele eklenmesiyle çoklu belirlilik katsayısı olan  $R^2$ 'de %5'lik bir değişim olmuştur. İkinci adım sonunda duygusal tükenmişlik ve işe bağlılığın iş-aile çatışması üzerindeki değişimin %41,6'sını açıkladığı görülmektedir.

Üçüncü ve son adımda iş stresi değişkeni modele eklenmiş ve  $R^2$ 'de %39'luk bir değişim olmuştur. Böylece üçüncü adım sonunda duygusal tükenmişlik, işe bağlılık ve iş stresi değişkenlerinin iş-aile çatışması üzerindeki değişimin %45,5'ini açıkladığı görülmüştür. Beta ( $\beta$ ) değeri incelendiğinde ikinci adımda iş-aile çatışmasının açıklanmasında duygusal tükenmişlik değişkeninin ( $\beta=0,66$ ), işe bağlılık değişkeninden ( $\beta= -0,326$ ) daha fazla etkiye sahip olduğu gözlenmiştir. Üçüncü adımda ise iş stresi değişkeninin modele eklenmesi ile iş-aile çatışması üzerindeki en kuvvetli etkinin, duygusal tükenmişlik değişkeninde ( $\beta=0,597$ ) olduğunu bunu sırasıyla işe bağlılık ( $\beta= -0,31$ ) ve iş stresi değişkenlerinin ( $\beta=0,23$ ) takip ettiği gözlenmiştir.

Duygusal tükenmişlikteki bir birimlik artış, iş-aile çatışmasında % 59 oranında bir artışa neden olmaktadır. Bu durumda H1 hipotezi kabul edilmektedir. İşe bağlılıktaki bir birimlik artış, iş-aile çatışmasını %31 oranında azaltmaktadır. H2 hipotezi rededilmektedir. İş stresindeki bir birimlik artış, iş-aile çatışmasını %23 oranında arttırmaktadır. H3 hipotezi kabul edilmektedir.

**Tablo 2: Hiyerarşik regresyon analizi sonucu**

<b>Bağımlı Değişken: İş-aile çatışması</b>				
Bağımsız Değişkenler	R <sup>2</sup>	Katsayı (β)	F Değeri	Anlam Düzeyi
<b>MODEL 1</b>				
Duygusal Tükenmişlik		0,683	84,869	0,000
Adım 1 Sonrası R <sup>2</sup>	0,366			
<b>MODEL 2</b>				
Duygusal Tükenmişlik		0,66	12,408	0,001
İşe Bağlılık		-0,326		
Adım 2 Sonrası R <sup>2</sup>	0,416			
Δ R <sup>2</sup> (R <sup>2</sup> değişimi)	0,5			
<b>MODEL 3</b>				
Duygusal Tükenmişlik		0,597	10,395	0,002
İşe Bağlılık		-0,31		
İş Stresi		0,23		
Adım 3 Sonrası R <sup>2</sup>	0,455			
Δ R <sup>2</sup> (R <sup>2</sup> değişimi)	0,39			

### **Sonuç**

Çalışanlar, iş ve işgücünün değişen yapısı nedeniyle, giderek daha çok iş-aile çatışmasıyla karşı karşıya kalmaktadır. Kadınların çalışma hayatında daha çok yer alması, kadının aile içindeki geleneksel rolünün değişmesine yol açmıştır. Çalışma yaşamında eskisine kıyasla çok daha fazla kariyer sahibi evli ve çocuklu çift bulunmaktadır. Bu nedenle, iş ve aile yaşamı arasında denge kurmak oldukça zorlaşmıştır. Bozulan denge, bireyin iş ve aile rolleri arasında sıkışıp kalmasına yol açmaktadır. İş ve aile taleplerinin artması ve bunun birey üzerinde yarattığı baskı, roller arası çatışmaya yol açmaktadır. Bireyin üstlendiği her bir rol için yeterli zamanı ayıramaması ve gerekli özveriyi gösterememesi bu çatışmayı daha da arttırmakta ve bireyin yaşamını olumsuz olarak etkilemektedir. Bu nedenle iş-aile çatışmasına yol açan faktörlerin ortaya konulması, konunun açıklığa kavuşması açısından oldukça önemlidir.

Bu çalışmada, bireylerin iş ve özel yaşamlarını yakından etkileyen, iş-aile çatışması ile duygusal tükenmişlik, işe bağlılık, iş stresi kavramları arasındaki etkileşim ele alınmaktadır. Yazında, konuya ilişkin yapılan araştırmalar, iş-aile çatışmasının, iş stresi, işe bağlılık ve duygusal tükenmişlikle ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çalışmada oluşturulan model çerçevesinde yapılan analizler sonucunda, duygusal tükenmişlik ve iş stresi ile iş-aile çatışması arasında pozitif, işe bağlılık ve iş-aile çatışması arasında ise, negatif bir ilişki bulunduğu saptanmıştır. Çalışmanın iş-aile çatışması ile duygusal tükenmişlik ve iş stresi arasındaki ilişkiye dair bulguları konuya ilişkin yazın tarafından desteklenir niteliktedir. Singh v.d. (1994) iş-aile çatışması ve duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki oldu-

ğunu bulmuştur. Bacharach v.d.(1991), iş-aile çatışması ve duygusal tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki saptamıştır. Benzer şekilde yapılan çeşitli çalışmalarda, iş stresi ve iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur (Netenmeyer v.d., 2004; Efeoğlu ve Özgen, 2007). Bireyin yaşadığı duygusal tükenmişlik ve iş stresi birey üzerinde baskı ve gerginlik yaratarak, bireyi duygusal açıdan yıpratmış olabilir. Bu durum birey açısından rol taleplerinin yerine getirilmesini daha da zorlaştırmaktadır. Bunun sonucunda bireyin iş- aile çatışması ile karşı karşıya kalmış olduğu düşünülmektedir. Diğer taraftan, iş-aile çatışması ve işe bağlılık arasındaki ilişkiye dair sonuç beklenilenden farklı çıkmıştır. İşe bağlılığın, bireyin işiyle ilgili olarak hissettiği olumlu duygular sonucu, işten aldığı tatmini arttırdığı, bu durumun bireyin yaşamına olumlu olarak etki ettiği ve böylece daha az iş-aile çatışması yaşamasına neden olduğu sanılmaktadır. İşe bağlılık kavramının iş tatminiyle yakından ilişkili olduğu yapılan çalışmalarda ortaya konulan bir bulgudur (Karacaoğlu,2005:58). Sonucun bu şekilde çıkmış olmasının bir başka nedeninin de çalışmanın örneklemini oluşturan serbest muhasebeci mali müşavirlerin bağımsız olarak çalışmaları olduğu düşünülmektedir. Kendileri için çalışıyor olmaları nedeniyle yaşadıkları işe bağlılık serbest muhasebeci mali müşavirlerin yaşamdan aldıkları tatmini arttırmış olabilir. İşe bağlılıkla ilişkili olan işe gönülden adanmışlık kavramı; bireyin güçlü bir şekilde işine bağlanması ve işine karşı hevesli olması anlamına gelmektedir. İşe gönülden adanmış çalışanların, kendilerine olan saygıları ve özgüvenleri yüksek ve iyimser bir kişilik yapıları olduğu ifade edilmektedir. Engelbrecht's (2006) yaptığı çalışma sonucunda işe gönülden adanmış çalışanların, işlerine karşı pozitif bir tutum içinde olduğunu, tutkulu bir şekilde işlerini yaptığını ve yaptıkları işten memnun olduklarını saptamıştır (Bakker ve Demerouti, 2008:210). İşe gönülden adanmış bireyin daha az çatışmayla karşı karşıya kalabileceği düşünülmektedir. Farklı meslek grupları üzerinde, farklı araştırma modelleri kullanılarak yapılacak çalışmaların sayısının artırılmasının konuyu açıklığa kavuşturacağı düşünülmektedir.

## Kaynakça

- Adams, G., King, L., King, D., (1996),“ Relationship of Job and Family Involvement, Family Social Support and Work-Family Conflict With Job and Life Satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, 81 (4),411-420.
- Ahmad, A., (2008), “Direct and Indirect Effects of Work-Family Conflict on Job Performance”, *The Journal of International Management Studies*, 13, (2), 176-180.
- Akgeçici, T., (2001), “Örgütlerde Stres ve Yönetimi”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15, 1-2.
- Anand, M.; Arora, D., (2009), “Burnout, Life Satisfaction and Quality of Life Among Executives of Multi National Companies”, *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35(1), 159-164.
- Anvari, M., Kalali, N., Gholipour, A., (2011), “How Does Personality Affect on Job Burnout?”, *International Journal of Trade Economics and Finance*, 2(2), 115-119.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., (2008), “Towards a Model of Work Engagement”, *Career Development International* 13(3), 209-223.
- Bazana, S., Dodd, N., (2013), “Conscientiousness, Work Family Conflict and Stress amongst Police Officers in Alice, South Africa”, *J Psychology*, 4(1), 1-8.
- Blau, G.J., Boal, K.B., (1987), “Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover And Absenteeism”, *Academy of Management Review*, 112 (2), 288-300.
- Boles, J.S., M.W., Hair, J.F., (1997), “Role Stress, Work-family Conflict and Emotional Exhaustion: Inter-Relationships and Effects on Some Work-Related Consequences”, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 17 (1), 17-28.
- Cakınberk, A., (2011), “Studying the Relationship Between Employees Occupational Burnout Levels and Satisfaction of Life: A Research in Private Banks”, *African Journal of Business Management*, 5(16), 6825-6838.
- Carlson, D. S., & Kacmar, K. M., (2000), “Work-family Conflict in the Organization: Do Life Role Values Make a Difference?” *Journal of Management*, 26(5), 1031-1054.
- Chang, Kyung-Moon, (2002), “The Influences of Work-Family Conflict and Sex- Role Identity on Married Female Teacher’s Job Involvement”, *Journal of Korean Home Economics Association English Edition*, 3(1), 95-109.
- Dawn S. Carlson and Pamela L. Perrewé, (1999), “The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict”, *Journal of Management* 25 (4) 513-540.
- DiRenzo, M.S., Greenhaus, J.H., Weer, C.H., (2013), “Job Level, Demands, and Resources as Antecedents of Work-family Conflict”, *Journal of Vocational Behavior*, vol. 78, (2), 305-314.
- Efeoğlu, İ., 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*, 16(2), 237-254.
- Ergin, C. (1992), “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992), “Antecedents and Outcomes of

- Work-family Conflict: Testing a Model of the Work-family Interface”, *Journal of Applied Psychology*, 77, 65-78.
- Frone, M. R., Yardley, J.K., & Markel, K.S., (1997), “Developing and testing an integrative model of the work-family interface”, *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-167.
- Wright, T.A., Bonett, G.D., (1997), “The Contribution of Burnout to Work Performance”, *Journal of Organizational Behavior*, 18, 491-499.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J., (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles”, *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Güner, R. A., (2007), Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Jackson, S. E., Zedeck, S., Summers, E., (1985), “Family Life Disruptions: Effects of Job Induced Structural and Emotional Interference”, *Academy of Management Journal*, 28, 574-586.
- Kanungo, R., (1982), “Measurement of Job and Work Involvement”, *Journal of Applied Psychology*, 67, 341-349.
- Karacaoğlu, K., (2005), Sağlık Çalışanlarının İşe Bağlılığa İlişkin Tutumları ve Demografik Nitelikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama”, *Yönetim*, 16(52), 54-72.
- Kartal, H., (2015), Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Etmenler Ve Örgütsel Bağlılığın, İşe Bağlılık Ve Ayrılma İsteği Gibi Kavramlarla Olan İlişkilerinin Uygulamalı Analizi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Khan, M., Zaheer, A., Malik, M., (2010), “Developing and Testing a Model of Burnout At Work and Turnover Intentions Among Doctors in Pakistan”, *International Journal of Business and Management*, 5(10), 234-244.
- Lee, R. T., Ashforth, B. E. (1993). A Longitudinal Study of Burnout Among Supervisors and Managers: Comparisons Between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) Models”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54(3), 369–398.
- Lee, R.T., Ashforth, B. E., (1990), “On the Meaning of Maslach’s Three Dimensions of Burnout”, *Journal of Applied Psychology*, 75 (6), 743-747.
- Maslach, C., Jackson, S., (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Organizational Behaviour*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W., Leiter, M., (2001), “Job Burnout”, *Annu. Rev. Psychol.*, 52: 397-422.
- Michel, J.S., Kotrba, L.M., Mitchelson, J.K., Clark, M.A., Baltes, B.B., (2011), “Antecedents of Work–family Conflict: A Meta-analytic Review”, *Journal of Organizational Behavior*”, 32, 689–725.
- Mihelič, K.K., Tekavčič, M. (2014), “Work-family Conflict: A Review Of Antecedents And Outcomes”, *International Journal of Management & Information Systems – First Quarter* 18, 1, 15-26.
- Mjoli, T., Dywili, M., N. Dodd, N., (2013), “Demographic Determinants of Work-Family Conflict among Female Factory Workers in South Africa”, *Journal of Economics, Business and Management*, 1 (1), 39-41.
- Netemeyer, R.G, T. Brashear-Alejandro, J.S. Boles, (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, Winter, 49-60.

Ismail, A., Nor, S., Yahya, Z., Zahar, U., Ismail, Y., Samah, A., (2013), "Social Support In Job Performance As An Antecedent of Work Intrusion on Family Conflict: Empirical Evidence", Journal of Contemporary Management Issues, 18( 2), 37-55.

Onay,M., Kılıcı, S., (2011), "İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar", Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 3(2), 363-372.

Orel, O., (2013), Organize Perakende Sektöründe Çalışanların Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Oscharoff,A.,(2011), "Emotional Exhaustion, Work-Family Conflict and Marital Satisfaction Among Professional Psychologists", Master Theses, Loyola University Chicago.

Parasuraman, S., & Simmers, C. A., (2001), "Type of Employment, Work-family Conflict and Well-being: A Comparative Study", Journal of Organizational Behavior, 22, 551-568.

Posig, M., Kickul, J., (2004), "Work-role Expectations and Work Family Conflict: Gender Differences in Emotional Exhaustion", Women in Management Review, 19 (7), 373-386.

Razak A.Z. A., Yunus, N. K. Y., Nasurdin, A. M., (2011), "The Impact Of Work Overload And Job Involvement On Work-Family Conflict Among Malaysian Doctors", Labuan e-Journal of Muamalat and Society, 5, 1-10.

Kossek, E., Ozeki, C.E., (1998), "Work-family Conflict, Policies, and the Job-life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-human Resources Research", Journal of Applied Psychology, 83(2), 139-149.

Razak, A.A, Yunus, N.K., A.M., (2011), Nasurdin, "The Impact of Work Overload and Job Involvement on Work- Family Conflict Among Malasian Doctors, Labuan e- journal of Muamalat and Society, 5, 1-11.

Srivastava, M. (2012), "Stress, Workaholism and Job Demands: A study of Executives in Mumbai", NMIMS Management Review, 22, 94-116.

Mazerolle, S.M., Bruening, J.E., Casa, D.J., Burton J. (2008), "Work-Family Conflict, Part II: Job and Life Satisfaction in National Collegiate Athletic Association Division I-a Certified Athletic Trainers", Journal of Athletic Training; 43(5): 513-522

Tharmalingam, S.D., Bhatti, M.A., (2014), "Work-family Conflict: an Investigation on Job Involvement, Role Ambiguity and Job Demand: Moderated by Social Support", Journal of Human Resource Management, 2(3): 52-62

Vallone, E.J.G., Donaldson, S.I.,(2001), "Consequences of Work-family Conflict on Employee Well-being Over Time", Work & Stress, 15, (3), 214-226.

Voydanoff, P., (1988), "Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work/Family Conflict", Journal of Marriage and Family, 50 (3),749-761.

Wallace, J. E., (1999), "Work-to-Nonwork Conflict among Married Male and Female Lawyers", Journal of Organizational Behavior, 20, No. 6, 797-816.

Wang, Y., Liu, L., Wang, J., Wang, L., (2012), "Work-Family Conflict and Burnout Among Chinese Doctors, The Mediating Role of Psychological Capital", Journal Of Occupational. Health, 54, 232-240.

Wright, T.A.,Bonett, G.D., (1997), "The Contribution of Burnout toWork Performance", Journal of Organizational Behavior, 18, 491-499.