

İş-Aile Çatışmasının Yönetilmesine İlişkin Beklentilerin Hizmet Sektöründe Araştırılması¹

Investigation of Expectations for Management of Work-Family Conflict in The Service Sector

Hilmiye TÜRESİN TETİK²
Sevinç KÖSE³

ÖZET

Bu araştırmada, iş-aile çatışma düzeyi, düzeyin meslekler(polis, askeri personel, bankacı, hemşire, hekim) ve demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Çatışmayı yönetmede yöneticilere ilişkin beklentilere de yer verilmiştir. Kolayda ve kartopu örnekleme yöntemine göre 472 katılımcıya ulaşılmıştır. Verilerin analizi SPSS 20 ve LISREL 8.7 yazılımı ile yapılmıştır. İş-aile çatışmasının boyutlarından en yüksek puanları zaman ve stres tabanlı iş-aile çatışması boyutları almakla birlikte, davranış tabanlı iş-aile çatışması puanının da ortalamanın üzerinde olduğu görülmektedir. İş-aile çatışmasını yönetmede yöneticilerden beklenenler yedi grupta değerlendirilmiştir. En fazla sayıda katılımcı (43) yöneticilerinin sorunlarını anlayarak onlara duygusal destek verdiklerinde, yöneticileri ilgili ve anlayışlı olduğunda, gereksiz gerilim ve baskı yaratmadıklarında daha az iş-aile çatışması yaşadıklarını ileri sürmüşlerdir. En az sayıda katılımcı (3) ise, istedikleri zaman esnek bir şekilde izin kullandıkları zaman daha az iş-aile çatışması yaşayacaklarını ifade etmişlerdir.

Anahtar Kelimeler: Çatışma, iş-aile çatışması, hizmet sektörü

ABSTRACT

This research investigates the degree of work-family conflict and whether or not this variable differ based on occupations (police officer, military personnel, bank employer, nurse, doctor) and demographic characteristics. The expectations from executives in managing the conflict were given. 472 participants were reached through convenience sampling and snowball sampling. Data analysis were performed with SPSS 20 and LISREL 8.7 software. Among the dimensions of work-family conflict, time-based work-family conflict and stress-based work-family conflict yielded the highest score, but behavior-based work-family conflict also yielded a score over the average. The expectations from executives in managing the conflict were assessed in seven groups. Most of the participants (43) reported experiencing less work-family conflict when their executives provided them with emotional support by appreciating their problems and when the executives were attentive and understanding. The minimum number of participants (3) reported that they experienced less work-family conflict when they get permission flexibly whenever they wanted.

Keywords: Conflict, work-family conflict, service sector

¹ Bu çalışma ilk yazarın "Psikolojik Sermaye, Lider-Üye Etkileşimi ve İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkilerin Hizmet Sektöründe Araştırılması" başlıklı doktora tezinden geliştirilmiştir.

² Araş.Gör.Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, hilmiye.turesin@cbu.edu.tr

³ Prof.Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, sevinc.kose@cbu.edu.tr