



**İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞ STRESİNİN İŞGÖREN
PERFORMANSINA ETKİSİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

**2020
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME**

Havva SAYILDI

Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ

**İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞ STRESİNİN İŞGÖREN PERFORMANSINA ETKİSİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Havva SAYILDI

Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ

T.C.

Karabük Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalında

Yüksek Lisans Tezi

Olarak Hazırlanmıştır

KARABÜK

Ocak 2020

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	1
TEZ ONAY SAYFASI.....	6
DOĞRULUK BEYANI	7
ÖNSÖZ	8
ÖZ.....	9
ABSTRACT.....	10
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	11
ARCHIVE RECORD INFORMATION	12
KISALTMALAR	13
ARAŞTIRMANIN KONUSU	14
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	14
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	15
ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM	16
EVREN VE ÖRNEKLEM	17
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER	17
GİRİŞ	18
1. BİRİNCİ BÖLÜM.....	20
İŞ-AİLE ÇATIŞMASI.....	20
1.1. İş-Aile Çatışması Kavramı ve Tanımı	20
1.2. İş-Aile Çatışmasının Yönleri	22
1.3. İş-Aile Çatışmasını Açıklayan Kuramlar.....	23
1.3.1. Akılcı Bakış Açısı Kuramı	23
1.3.2. Taşma Kuramı.....	24
1.3.3. Telafi Kuramı	25
1.3.4. Katkı Kuramı	26
1.3.5. Çatışma Kuramı	27
1.4. İş-Aile Çatışmasının Türleri.....	28
1.4.1. Zaman Esaslı Çatışma	28
1.4.2. Gerginlik Esaslı Çatışma	28

1.4.3.	Davranış Esaslı Çatışma	29
1.5.	İş Aile Çatışmasının Nedenleri.....	30
1.5.1.	Kişisel Nedenler	30
1.5.1.1.	Cinsiyet.....	30
1.5.1.2.	Kişilik	32
1.5.1.3.	Yaş	33
1.5.2.	İşten Kaynaklanan Nedenler.....	34
1.5.2.1.	Çalışma Saatlerinin Fazlalığı	34
1.5.2.2.	Çalışma Saatlerinin Düzensizliği	35
1.5.2.3.	İş ve Çalışma Koşulları.....	36
1.5.3.	Aileden Kaynaklanan Nedenler	37
1.5.3.1.	Medeni Durum	37
1.5.3.2.	Çift Kariyerli ve Çift Gelirli Aile Yapısı.....	38
1.5.3.3.	Çocuk Bakımı Sorunları.....	38
1.5.3.4.	Yaşlı ve Engelli Aile Fertlerinin Bakımı	39
1.5.3.5.	Aile İçi Diğer Sorunlar	39
1.6.	İş-Aile Çatışmasının Sonuçları.....	40
1.6.1.	İş-Aile Çatışmasının Kişisel Sonuçları	40
1.6.2.	İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Sonuçları.....	42
2.	İKİNCİ BÖLÜM	44
	İŞ STRESİ	44
2.1.	Stres Kavramı ve Kapsamı.....	44
2.1.1.	Stres Kavramı.....	44
2.1.2.	Olumlu ve Olumsuz Stres	46
2.2.	Stres Türleri ve Belirtileri	48
2.2.1.	Psikolojik Stres ve Belirtileri.....	48
2.2.2.	Davranışsal Stres ve Belirtileri	49
2.2.3.	Fiziksel Stres ve Belirtileri.....	50
2.3.	İş Stresi Kavramı.....	50
2.4.	İş Stresi Yaratan Kaynaklar	52
2.4.1.	İşle İlgili Stres Kaynakları.....	53
2.4.1.1.	Aşırı İş Yükü	53
2.4.1.2.	Zaman Baskısı	53
2.4.1.3.	İşin Monotonluğu	54
2.4.1.4.	Ücret	54

2.4.1.5.	Kariyer Sorunları.....	55
2.4.2.	Örgütsel Stres Kaynakları.....	55
2.4.2.1.	Örgüt Yapısı	56
2.4.2.2.	Örgütün Politikaları ve Stratejileri.....	57
2.4.2.3.	Çalışma Koşulları.....	57
2.4.3.	Bireysel Stres Kaynakları.....	57
2.4.3.1.	Kişilik ve Kişilik Özellikleri	58
2.4.3.2.	Yaş ve Cinsiyet	59
2.4.3.3.	Yaşam Tarzı ve Aile.....	59
2.4.4.	Rolle İlgili Stres Kaynakları.....	59
2.4.4.1.	Rol Çatışması.....	60
2.4.4.2.	Rol Belirsizliği	61
2.5.	İş Stresinin Sonuçları.....	62
2.5.1.	Bireysel Sonuçlar.....	62
2.5.1.1.	Fizyolojik Sonuçlar	63
2.5.1.2.	Psikolojik Sonuçlar	64
2.5.1.3.	Davranışsal Sonuçlar	65
2.5.2.	Örgütsel Sonuçlar.....	66
2.6.	İş-Aile Çatışmasının İş Stresiyle İlişkisi.....	68
3.	ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	70
	İŞ PERFORMANSI.....	70
3.1.	İş Performansının Tanımı	71
3.2.	İş Performansının Boyutları.....	73
3.2.1.	Görev Performansı (Rol İçi Performans)	74
3.2.2.	Bağlamsal Performans (Rol Dışı Performans)	75
3.3.	İş Performansının Ölçütleri	76
3.3.1.	Etkinlik.....	76
3.3.2.	Kalite	77
3.3.3.	Verimlilik	77
3.3.4.	Yenilik	78
3.3.5.	Çalışma Yaşamının Kalitesi	78
3.3.6.	Karlılık ve Bütçeye Uygunluk	78
3.4.	Performansı Etkileyen Faktörler.....	79
3.4.1.	Moral ve Motivasyon	79
3.4.2.	Ödül ve Ceza Yöntemi	80

3.4.3.	İş Sağlığı ve İş Güvenliği.....	81
3.4.4.	Çalışma Arkadaşları	81
3.4.5.	Fiziki Şartlar	82
3.5.	İş-Aile Çatışması Performans İlişkisi	82
3.6.	Stres ve Performans Arasındaki İlişki	84
3.6.1.	Olumlu Stresin Performansa Etkisi	84
3.6.2.	Olumsuz Stresin Performansa Etkisi	85
3.7.	Stres-Performans İlişki Modelleri	87
3.7.1.	Negatif İlişki Modeli.....	87
3.7.2.	Pozitif İlişki Modeli	88
3.7.3.	Ters U Tipi İlişki Modeli	89
3.7.4.	İlişki Bulunmaması Modeli	89
4.	DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	90
İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ VE İŞ STRESİNİN İŞGÖREN PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK ARAŞTIRMA		90
4.1.	Araştırmanın Yöntemi.....	90
4.1.1.	Araştırmanın Kapsamı	90
4.1.2.	Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli.....	91
4.1.3.	Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	94
4.1.4.	Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi.....	95
4.1.5.	Araştırmada Kullanılan Ölçekler	95
4.1.5.1.	İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışması Ölçeği	95
4.1.5.2.	İş Stresi Ölçeği.....	96
4.1.5.3.	İş Performans Algısı Ölçeği.....	96
4.1.6.	Araştırmanın Analiz Yöntemi.....	97
4.2.	Araştırmanın Bulguları	97
4.2.1.	Katılımcıların Demografik Bilgileri	97
4.2.2.	Geçerlilik Analizi.....	99
4.2.3.	Güvenilirlik Analizi.....	102
4.2.4.	Değişkenlerin Tanımlayıcı Değerleri.....	103
4.2.4.1.	İş-Aile Çatışması Tanımlayıcı Değerleri.....	103
4.2.4.2.	Aile-İş Çatışması Tanımlayıcı Değerleri.....	105
4.2.4.3.	İş Stresi Tanımlayıcı Değerleri	106
4.2.4.4.	İş Performans Algısı Tanımlayıcı Değerleri	107
4.2.5.	Değişkenler Arasındaki İlişkiler	107

4.2.6. Hipotez Testleri	108
4.2.6.1. İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının İş Stresine Etkisi.....	109
4.2.6.2. İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının İş Performansına Etkisi	110
4.2.6.3. İş Stresinin İş Performansına Etkisi	111
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	113
KAYNAKÇA.....	119
TABLolar LİSTESİ	142
ŞEKİLLER LİSTESİ	143
EKLER	144
EK 1: ANKET FORMU	144
EK2: ETİK KURUL İZİN BELGESİ.....	146
ÖZGEÇMİŞ	147

TEZ ONAY SAYFASI

Havva SAYILDI tarafından hazırlanan “İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin İşgören Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ



Tez Danışmanı, İşletme Anabilim Dalı

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile İşletme Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 17/01/2020

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

Başkan : Prof. Dr. Ahmet GÜRBÜZ (KBÜ)

İmzası


Üye : Dr. Öğr. Üyesi Tanju ÇOLAKOĞLU (ÇOMÜ)



Üye : Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ (KBÜ)

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans Tezi derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Hasan SOLMAZ



Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: Havva SAYILDI

İmza

: 

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tez çalışmamın hazırlanma süresince bilgi ve deneyimleriyle beni yönlendiren, desteğini esirgemeyen değerli tez danışmanım Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca tezimin hazırlanması süresinde yapmış olduğu tüm fedakârlık ve desteklerden dolayı çalışma arkadaşım Zeynep ÖZTÜRK DUMLU'ya, bilgi ve tecrübesiyle beni yönlendiren çalışma arkadaşım Mali Hizmetler Uzmanı Murat DOĞAN'a, desteğini her zaman hissettiren çalışma arkadaşım Elvan ÇALHAN'a çok teşekkür ederim.

Son olarak yüksek lisans tez çalışmam boyunca sabır ve anlayışla bana destek olan eşim Yusuf SAYILDI'ya, maddi manevi desteklerini ve sevgilerini esirgemeyen anneme ve kardeşlerime, beni anlamaya çalışan ve tez çalışmama ayırmam gereken zaman konusunda fedakârlıkta bulunan, en değerli varlıklarım olan kızlarım Erva ve Elif'e sonsuz teşekkürler.

Havva SAYILDI

ÖZ

Bu araştırmada, iş-aile atışması, aile-iş atışması, iş stresi ve işgören performans algısı arasındaki ilişkiler incelenmektedir. Araştırmanın amacı, çift yönlü olarak işten ve aileden kaynaklı çatışmanın (iş-aile atışması ve aile-iş atışması) ve iş stresinin işgörenlerin performans algıları üzerindeki etkisini tespit edebilmektir. Belirlenen amaç için araştırma verisi, Karabük Üniversitesi'nde görev yapmakta olan 302 idari personelden anket yoluyla toplanmıştır. Geçerlilik ve güvenilirlik analizlerinin ardından araştırma hipotezleri ise çoklu doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir.

Araştırmanın sonucunda gerginlik esaslı iş-aile çatışmasının, zaman esaslı aile-iş çatışmasının ve gerginlik esaslı aile-iş çatışmasının iş stresini arttırıcı etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte işgören performansı üzerinde gerginlik esaslı iş-aile atışması, davranış esaslı iş-aile atışması ve davranış esaslı aile-iş atışması olumsuz etkiye sahiptir. Yine iş stresinin işgören performansını azaltan bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş-Aile atışması, Aile-İş atışması, İş Stresi, İşgören Performansı.

ABSTRACT

In this study, the relationship between work-family conflict, family-work conflict, job stress and job performance are examined. The aim of the study is to determine the effect of work-related conflict and family-related conflict (work-family conflict and family-work conflict) and also job stress on the employees' perceptions of job performance. For this purpose, the research data were collected through a questionnaire from 302 administrative staff working at Karabuk University. Following the validity and reliability analyses, the research hypotheses were tested by multiple linear regression analysis.

As a result of the study, it was determined that strain-based work-family conflict, time-based family-work conflict and strain-based family-work conflict have an increasing effect on work stress. However, strain-based work-family conflict, behavior-based work-family conflict and behavior-based family-work conflict have negative effect on job performance. It was also determined that job stress has a decreasing effect on job performance.

Keywords: Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, Job Stress, Employee Performance

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin İşgören Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma
Tezin Yazarı	Havva SAYILDI
Tezin Danışmanı	Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	17/01/2020
Tezin Alanı	İşletme
Tezin Yeri	KBU/LEE
Tezin Sayfa Sayısı	147
Anahtar Kelimeler	İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması, İş Stresi, İşgören Performansı

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	The Effect of Work-Family Conflict and Work Stress on Employee Performance
Author of the Thesis	Havva SAYILDI
Advisor of the Thesis	Assoc. Prof. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ
Status of the Thesis	Master (M.Sc.)
Date of the Thesis	17/01/2020
Field of the Thesis	Business Administration
Place of the Thesis	KBU/LEE
Total Page Number	147
Keywords	Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, Work Stress, Employee Performance

KISALTMALAR

AGFI	: Adjusted Goodness of Fit Index
AMOS	: Analysis of Moment Structures
CFI	: Comparative Fit Index
GFI	: Goodness of Fit Index
NFI	: Normed Fit Index
RMSEA	: Root Mean Square Error of Approximation
s.	: Sayfa
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences
S. S	: Standart Sapma
TDK	: Türk Dil Kurumu
TLI	: Turker Lewis Index
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri

ARAŞTIRMANIN KONUSU

İş-aile çatışması son dönemlerde araştırmacıların dikkatini fazlaca çeken ve üzerinde önemle durulan konulardan biridir. İş ve aile yaşamlarından kaynaklı olarak ortaya çıkan taleplerin birbiriyle uyumsuz olması sonucunda birey çatışma yaşamaktadır. Yaşanan bu çatışma yalnızca işgörenleri değil tüm toplumu etkilemektedir. Bu nedenle araştırmamızın konusu daha fazla önem kazanmaktadır.

Günümüzde işgörenler işyerlerinde kendilerinden yüksek performans beklenmesinden kaynaklı olarak işlerine daha fazla zaman ve enerji ayırması gerekliliği hissetmektedirler. Bu durumda bireyin iş rolüne ağırlık vermesi ailedeki rolünü gerçekleştirmesini kısıtlamakta veya engellemektedir. Benzer şekilde birey, ailevi rollerine ağırlık verdiğinde ise, iş rollerini gerçekleştirmekte sorunlar yaşayabilmektedir. Rollere ilişkin yaşanan çatışma, bireyin kendisinden beklenen rol taleplerini dengeleme konusunda stres yaşamasına sebep olmaktadır. İşgörenlerin yaşadıkları stresten dolayı ise performansları olumsuz etkilenmekte ve işteki başarıları düşebilmektedir. Bu kapsamda iş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasının iş stresinin ve işgören performansının birbiriyle nasıl bir etkileşim içinde olduğu çalışmamızın konusunu oluşturmaktadır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

İş-aile çatışması ve iş stresinin işgören performansına etkisi konulu bu çalışmanın amacı, işgörenlerin iş yaşamı ve aile yaşamı arasında yaşadığı çatışmanın ve iş stresinin işe ilişkin performans algıları üzerine etkisinin bütün boyutlarıyla incelenmesidir.

Bu amaçla öncelikle işgörenlerin iş yaşamındaki rolü ile aile yaşamındaki rolü arasında yaşadığı çatışma belirlenmeye çalışılmıştır. İnceleme yapılan diğer konular ise iş stresi ve işgören performansıdır. Bireylerin iş-aile çatışması yaşamaması veya bu durumdan etkilenmemesi rolleri arasında denge kurabilmesine bağlıdır. İşi ve ailesi arasında denge kurabilen birey hayatından daha çok tatmin olabilir ve stresi algılama

şekli değişir. Aile yaşamından tatmin olan ve iş yaşamında olumsuz stres yaşamayan bireylerin ise iş yaşamında performanslarının yüksek olma olasılığı daha fazladır.

Bireylerin iş ve aile yaşamının dengede olması, etkileşimli olduğu konular ve ortaya çıkardığı sonuçlar nedeniyle yalnızca kendisini değil tüm toplumu ilgilendirmektedir. Bundan dolayı çalışmada, iş ve aile yaşamını açıklayan kuramlar ile iş-aile çatışmasının türleri ve çatışmaya sebep olan nedenler açıklanmıştır. Bu çalışmada iş-aile çatışmasının ortaya çıkardığı sonuçlar ve birey üzerinde oluşturduğu stres faktörlerinin tespit edilerek işgörenlerin performansına yönelik etkileşiminin belirlenmesi büyük önem taşımaktadır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada veriler anket yoluyla elde edilmiştir. Uygun ölçekler kapsamında hazırlanan anket formu idari personele ulaştırılmış ve yüz yüze anket tekniği aracılığıyla uygulama gerçekleştirilmiştir. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, idari personelin iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması algısının derecesini belirleyebilmek amacıyla 18 ifade yer almaktadır. İkinci bölümde, idari personelin iş stresi algısını belirleyebilmek amacıyla kullanılan 7 ifade ve üçüncü kısımda iş performans algısını belirleyebilmek amacıyla kullanılan 4 ifade bulunmaktadır. Anket formunun dördüncü bölümünde ise, işgörenlerin tanımlayıcı niteliklerini belirlemek amacıyla kullanılan sorular yer almaktadır.

Katılımcıların iş yaşamından kaynaklı ailevi çatışmalarının ve aile yaşamından kaynaklı iş çatışmalarının derecesini belirleyebilmek amacıyla Carlson, Kacmar ve Williams (2000) tarafından geliştirilen iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ölçeklerinden faydalanılmıştır. Katılımcıların iş hayatında yaşadığı stresin derecesini belirleyebilmek amacıyla House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Katılımcıların gerçekleştirdikleri işteki performanslarına ilişkin algının derecesini belirleyebilmek amacıyla Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilen daha sonra Sigler ve Pearson (2000) çalışmasında kullanılmış olan iş performans ölçeğinden yararlanılmıştır.

Araştırmada öncelikle geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin diğer çalışmalardan adapte edilerek kullanılması nedeniyle geçerlilik

doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Güvenilirliğin test edilmesi amacıyla ise en çok kullanılan yöntem olan Cronbach Alfa (α) istatistiğinin hesaplanmasından faydalanılmıştır.

Geçerlilik ve güvenilirlik analizlerinden sonra oluşturulan hipotezlere ilişkin analizler yapılmıştır. Hipotez testlerinde çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi AMOS programı ile güvenilirlik analizleri ve regresyon analizi ise SPSS programı ile gerçekleştirilmiştir.

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM

Araştırma, işgörenlerin iş-aile çatışması, iş stresi ve iş performansı algılarına odaklanmaktadır. Araştırmanın temel problemi “işgörenler tarafından algılanan iş-aile çatışması ve iş stresi, işgörenlerin iş performans algısını ne şekilde etkilemektedir?” şeklindedir.

Ana probleme bağlı olarak araştırma kapsamında bazı alt problemler cevaplanmaya çalışılmaktadır.

1. İş-aile çatışmasının, işgörenlerin iş stresini arttırıcı bir etkisi var mıdır?
2. Aile-iş çatışmasının, işgörenlerin iş stresini arttırıcı bir etkisi var mıdır?
3. İş-aile çatışmasının, işgörenlerin iş performansını azaltıcı bir etkisi var mıdır?
4. Aile-iş çatışmasının, işgörenlerin iş performansını azaltıcı bir etkisi var mıdır?
5. İş stresinin, işgörenlerin iş performansını azaltıcı bir etkisi var mıdır?

Belirlenen araştırma problemlerini test edebilmek amacıyla oluşturulan araştırtma hipotezleri aşağıdaki gibidir.

- H1: İş-aile çatışması arttıkça (H1a: Zaman esaslı iş-aile çatışması, H1b: Gerginlik esaslı iş-aile çatışması, H1c: Davranış esaslı iş-aile çatışması), işgörenlerin iş stresi artmaktadır.
- H2: Aile-iş çatışması arttıkça (H2a: Zaman esaslı aile-iş çatışması, H2b: Gerginlik esaslı aile-iş çatışması, H2c: Davranış esaslı aile-iş çatışması), işgörenlerin iş stresi artmaktadır.

- H3: İş-aile çatışması arttıkça (H3a: Zaman esaslı iş-aile çatışması, H3b: Gerginlik esaslı iş-aile çatışması, H3c: Davranış esaslı iş-aile çatışması), işgörenlerin algıladığı iş performansı azalmaktadır.
- H4: Aile-iş çatışması arttıkça (H4a: Zaman esaslı aile-iş çatışması, H4b: Gerginlik esaslı aile-iş çatışması, H4c: Davranış esaslı aile-iş çatışması), işgörenlerin algıladığı iş performansı azalmaktadır.
- H5: İş stresi arttıkça, işgörenlerin algıladığı iş performansı azalmaktadır.

Araştırma kapsamında test edilmek istenen hipotezlere daha kapsamlı olarak yöntem bölümünde araştırmanın hipotezleri ve modeli başlığı altında değinilmektedir.

EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırma, Karabük Üniversitesi idari personelleri üzerinde gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda araştırma evrenini, Karabük Üniversitesi'nde idari olarak görev yapmakta olan bütün işgörenler oluşturmaktadır. 2019 yılı Kasım ayı itibariyle Karabük Üniversitesi'nin toplam idari personel sayısının 463 olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla araştırmanın evreni içerisinde 463 idari personel yer almaktadır.

Kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak hazırlanan anket formları personellere dağıtılmış ve 302'sinden geri dönüş sağlanmıştır. Bu çerçevede, araştırmanın örneklemini 302 idari personel oluşturmaktadır.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

Araştırma, maliyet ve zaman olanaksızlığı göz önünde bulundurulduğundan yalnızca idari personel üzerinde uygulanabilmiştir. Çalışmada idari personelin tamamına yönelik uygulama yapılması hedeflenmiştir. Fakat idari personellerden bazılarının izinli, görevli veya raporlu bazılarının ise çalışmaya katılmaması ve eksik yanıt vermeleri sebebiyle tam sayıya ulaşılamamıştır.

GİRİŞ

İnsanın yaşamındaki en önemli alanlarını işi ve ailesi oluşturur. İnsanlar hayatlarının büyük bölümünü ailesiyle birlikte veya işyerlerinde geçirirler. Bundan dolayı her iki yaşam alanında da mutlu ve başarılı olmak ister. Ancak bu sayede sahip olduğu yaşantısından tatmin olacağını düşünür. Bu sebeple iş ve aile yaşamını birbirinden ayrı düşünemeyiz. Birbiriyle etkileşim içinde olan bu iki yaşam alanında dengeyi sağlamak oldukça güç ve önemlidir. Tüm bu durumlar değerlendirildiğinde bireyin ailesi ve işindeki rolleri arasındaki etkileşimlerin farklı ve tüm boyutlarıyla incelenmesi gerekliliği hissedilmektedir.

İşgörenler işleri ve ailesi arasında çelişki yaşamakta, ailesine daha fazla zaman ayırmak istemekte iken işyerlerinin kendilerinden beklentilerinin fazla olması sebebiyle bunu istedikleri ölçüde gerçekleştirememektedirler. İş ve ailesi arasında çıkmaza düşen bireyin bu durumu yaşamasındaki önemli sebeplerin başında örgütlerin işgörenlerinin ailesine karşı sorumluluklarının olduğunu ve iş yaşamının dışında da bir yaşantısının olduğunu göz ardı etmeleri gelmektedir. Hâlbuki örgütler tarafından işgörenin iş dışındaki yaşamının örgütteki başarı ve faydasını da etkileyebileceği düşünülmelidir. Çünkü örgütlerin başarısında işgören performansı önemli bir faktördür. İşgörenlerin psikolojik ve fiziksel yönden kendilerini sağlıklı ve mutlu hissetmeleri bu iki yaşam alanındaki dengeye bağlıdır. Aksi halde iş ve ailesi arasında kalan birey bu durumundan dolayı strese girecek ve performansı da olumsuz etkilenecektir.

Zamanın hızla aktığı aynı zamanda işgörenlerin işi ve ailesinin beklentilerinin arttığı son yıllarda sahip olunan rolleri dengeleme ihtiyacı tüm bireyler tarafından hissedilmektedir. Fakat insan hayatının bazı dönemlerinde, sahip olduğu bir role diğerlerine göre daha fazla zaman ve enerji ayırmak zorunda kalabilir. Bu da yaşamındaki diğer rollerine daha az zaman ayırmasına sebep olur. Bu durumdan kaynaklı olarak birey rolleri arasında çatışma yaşayacağı için yaşamından alacağı tatmin duygusu azalır.

Kısacası insanlar mutlu ve huzurlu bir yaşama sahip olmak isterler ve bunun da yaşamda sahip oldukları rolleri en iyi düzeyde gerçekleştirebildiklerinde mümkün olacağına inanırlar. İnsan iş dışı yaşamında daha fazla zaman geçirmek ister. Fakat bu istek her zaman gerçekleşmez. Çünkü aile yaşamı kadar iş yaşamı da hayatımızda çok

önemli bir yere sahiptir. İnsanlar kendileri ve birlikte yaşadığı kişilerin yaşamını sürdürebilmek için çalışırlar ve yaptıkları iş hem maddi açıdan hem de özgüvenleri açısından oldukça önemlidir. Fakat iş hayatındaki beklentilerin ve işyerinde geçirilen zamanın artması iş-aile çatışmasını ortaya çıkarmakta ve bu durum işgörenlerde stresi tetiklemektedir.

İş yaşamında başarılı olmak için çabalayan bireyin iş rolüne çok fazla ağırlık vermesi aile yaşamında ve diğer yaşam alanlarında birtakım sorunları beraberinde getirir. Bu kez de işi ve ailesi arasında yaşadığı bu sorunlar işgörende stres oluşturur ve işyerindeki verimliliği ve performansı etkilenir. Yani insanların iş ve aile yaşamında yaşadığı çatışmadan kaynaklı hissettiği stres durumu ve iş yaşamındaki performansı birbiriyle yakından ilişkilidir.

Bu çalışma, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş stresi ile işgören performansı etkileşiminin tüm boyutlarıyla ele alınmasını amaçlamaktadır. Bu sebeple çalışmanın birinci bölümünde iş-aile çatışması kavramı ve iş-aile çatışmasının yönleri açıklanmaktadır. İş-aile çatışmasını açıklayan kuramlar ile birlikte iş-aile çatışmasının türleri ve nedenleri ele alınmaktadır. Son olarak da iş-aile çatışmasının kişisel ve örgütsel sonuçlarına değinilmektedir.

Çalışmanın ikinci bölümünde, stres kavramı, stres türleri ve belirtileri üzerinde durulmaktadır. Daha sonra ise iş stresi kavramı ve insanlarda iş stresi yaratan kaynaklar açıklanmaktadır. Bölümün sonunda iş stresinin ortaya çıkardığı bireysel ve örgütsel sonuçlar ile iş-aile çatışmasının iş stresiyle olan ilişkisi incelenmektedir.

Üçüncü bölümde ise iş performansı kavramı ve boyutları ele alınmaktadır. İş performansı ölçütleri ve işgörenlerin performansını etkileyen faktörler açıklanmaktadır. İşgörenlerin yaşadığı iş-aile çatışmasının işgören performansına etkileri incelenmekte ve stresin performansla olan ilişkisine değinilmektedir. Son olarak stres-performans ilişki modelleri açıklanmaktadır.

Çalışmanın dördüncü bölümünde Karabük Üniversitesinde görev yapan 302 idari personel üzerinde gerçekleştirilen anket çalışması sonucunda elde edilen bulgular üzerinde durulmaktadır. Bu çerçevede, personelin yaşadığı iş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasının ve iş stresinin, performanslarına nasıl etki ettiği araştırılmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI

Bireylerin üstlendikleri en önemli roller iş ve aile ile ilgili rollerdir. İş ve aile yaşamındaki rollerimiz bizim yaşamımızı yönlendirir. İş ve aile yaşamındaki sorumluluklarımızın yerine getirilmesi aşamasında önceliğimizin hangi tarafta olması gerektiği konusunda çelişkiler yaşanmaktadır. Birey böyle zamanlarda iş yaşamındaki talepler ile aile yaşamındaki beklentiler arasında denge kurmak durumunda kalmaktadır (Tekingündüz , Kurtuldu, & Öksüz, 2015, s. 29).

1.1. İş-Aile Çatışması Kavramı ve Tanımı

İnsanların zamanlarının büyük kısmını geçirdikleri, en çok değer verdikleri ve içinde farklı kuralları, düşünce ve davranışları barındırmasına rağmen birbiri üzerine etkili olan alanı iş ve aile kavramları temsil eder (Karaca & Polat Dede, 2017, s. 150).

İş-aile çatışması kavramı incelendiğinde aile yaşamındaki sorumlulukların yerine getirilmesi sırasında iş yaşamında sorunların ortaya çıkması ile iş yaşamında geçirilen zamanın, davranış ve stres durumlarının aile yaşamı üzerindeki etkileri iş-aile çatışmasının iki boyutlu olarak birbiriyle etkileşim içinde bulunduğunu göstermektedir (Demir Harputluoğlu, 2015, s. 22).

İş-aile çatışması, kişilerin iş yaşamındaki rollerinin gereklerinin yapılmasından kaynaklı aile rollerinin yapılmasının zorlaşması durumunda ortaya çıkar. İşgörenlerin büyük kısmı işleri ve aileleriyle ilgili çelişkiler yaşamaktadır. İşgörenler ailelerine daha fazla zaman ayırmak ve ailelerinin yanlarında bulunmak istemesine rağmen örgütlerin beklentileri ve talepleri gün geçtikçe artmaktadır. İş-aile çatışmasının en önemli sebepleri arasında uzun ve düzensiz çalışma saatleri, özerklik durumu, fazla mesai, düşük ücret, örgütün büyüklüğü, iş ilişkileri, üst yönetimin olumsuz tavrı, kişinin işte bulunma süresinin uzunluğu, terfi, aile beklentileri, aile ilişkileri, sağlık durumu, çocuk sayısı, gelir, yaş, işgören performansı gibi çeşitli iş ve kişisel özellikler sayılabilir (Çelik & Turunç, 2011, s. 229-230).

İş-aile yaşam çatışması iş yaşamının aile yaşamı üzerine etkilerini ifade eder. İş ve aile yaşam alanı birbiri üzerine etkili olduğundan hem toplum hem de bireyler bunu dikkate almak durumunda kalmaktadır. Çoğu zaman iş-aile çatışması, kişilerin iş ve aile yaşamlarındaki rollerini gerçekleştirirken denge kuramamalarından kaynaklanır.

Bu iki rolü dengeli ve başarılı bir biçimde yürütebilmek işgörenler açısından oldukça zor olmaktadır (Demircan & Turunç, 2017, s. 47).

İş-aile çatışması bireylerin işi dolayısıyla yüklendiği rolün, aile yaşantısındaki görev ve sorumluluklarıyla uyuşamamasından kaynaklanan iş hayatındaki rolü ile aile hayatındaki rolü arasındaki çatışmayı temel alan kavramdır. Bireylerin çoğu zaman iş hayatındaki rolü nedeniyle yerine getirmesi gereken tutum ve davranışları aile yaşamındaki rolü ile çelişmektedir. Bu durum kişi üzerinde bir baskı oluşturarak her iki rolünün gereklerini yerine getirmekte zorluk yaşamasına neden olabilmektedir (Akdoğan & Aydemir, 2018, s. 3).

İş yaşamının en önemli özelliği, bireylerin ekonomik kaynak ve statü elde etmesidir. Buna rağmen iş hayatı ile ilgili beklentiler bireyin aile hayatındaki beklentilerle çatışarak iş ve aile ile ilgili davranışlarını gerçekleştirmesini engelleyebilmektedir. Bireylerin iş ve aile hayatındaki yaşadıkları durumlar iş ve aile yaşamlarını düzenli bir biçimde sürdürebilmelerini sağlamaktadır. Bireyler bu yaşam alanında beklenen düzeni sağlayamadıklarında iş-aile çatışması yaşanması kaçınılmaz olur (Toraman, 2009, s. 15-16).

Bireyin yaşadığı iş-aile çatışması sadece iş ve aile yaşamını kapsamamakta, tüm yaşamını etkilemektedir. Çalışma yaşamından tatmin olamama, üzüntü, hayal kırıklığı, mutsuzluk ve isteksizlik durumları, bireyin yaşamını etkilemeye başlayarak yaşam doyumunun eksilmesine sebep olur. Ortaya çıkan bu durum bireyin sosyal yaşamını olumsuz etkileyerek birey açısından fiziksel ve ruhsal sıkıntılara yol açmaktadır (Özünü, 2012, s. 102).

İş-aile çatışmasının iki yönlü olması çatışma sürecinin tekrar etmesine sebep olmaktadır. Böylece bireyin işiyle ilgili sorumlulukları ailesi ile ilgili görevlerini yapmasını engellemeye başladığı zaman ailesinde ortaya çıkan sorunlar bu kez de işiyle ilgili görevlerini yerine getirmesini engelleyebilmektedir. Kişinin aile rolünün işi üzerine etkisi daha çok günlük problemlerden oluşurken iş rolü aile yaşamını daha önemli ve zor kararlar sebebiyle etkileyebilir. Bu yüzden işin aile üzerine etkileri ailenin iş üzerindeki etkilerinden daha önemli sonuçlar ortaya çıkaran ve birbirini etkileyen süreçlerdir (Çarıkcı İ. H., 2001, s. 36).

1.2. İş-Aile Çatışmasının Yönleri

İnsanların zamanlarının büyük bir kısmı iş yerlerinde geçmektedir. Bununla birlikte aile yaşamı ve iş dışındaki yaşamı da bireyin hayatında en önemli yaşam alanlarındandır. Bu yaşam alanlarında bireylerin taşımak zorunda oldukları rolleri bulunmaktadır. Birbirinden farklı olan bu rolleri dengede tutamamak bireyin yaşamında çatışma yaşamasına sebep olmaktadır. Bu çatışmalar kişinin iş rolünün ailesine karşı olan sorumluluklarını yapmasını engellediğinde iş-aile çatışması yaşamasına sebep olmakta iken ailedeki rolünün işi ile ilgili görevlerini yerine getirmesini engellediğinde ise aile-iş çatışması yaşanmaktadır (Büyükyılmaz & Akyüz, 2015, s. 266).

Bireyin yaşamında işi ve ailesi en önemli rolleri olduğundan, bu rollerin ihtiyaç ve beklentileri bazı durumlarda çatışmaya sebep olmaktadır. İş-aile çatışması iş ve aile alanının bazı yönleriyle birbiriyle uyum sağlayamadığı roller arası çatışma olarak ifade edilebilir (Greenhaus & Beutell, 1985, s. 77). Ortaya çıkan bu çatışma türü işten aileye doğru (iş-aile çatışması) ve aileden işe doğru (aile-iş çatışması) olmak üzere çift yönlüdür. İş-aile çatışmasında birey, iş yaşamındaki görev ve sorumluluklarından dolayı aile yaşamındaki sorumluluklarını gerçekleştiremiyor; aile-iş çatışmasında ailedeki rol beklentileri bireyin işteki sorumluluklarını gerçekleştirmesine engel teşkil etmektedir. İş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasına göre daha çok yaşandığı bu konuya dair yapılan araştırmalarda görülmektedir (Frone, Russell, & Cooper, 1992, s. 723-729).

Bireylerin iş yaşamında beliren stres kaynağı diğer yaşam alanına değişik bir yoğunluk kattığında birey bu yoğunluktan etkilenir. Yani bireyin iş yaşamında yaşadığı stres aile yaşamını etkiler veya aile yaşamında içinde bulunduğu stres iş yaşamını etkiler. İnsanların hayatlarında en önem verdikleri iki alanı oluşturan iş ve aile alanında kişilerin büründüğü roller daima birbiriyle uyumlu olmayabilir ve bu sebepten dolayı iş ve aile yaşamında çatışmalar yaşanabilir. Yaşanan bu çatışmalar bireyin işinde tatminsizliğe, tükenmişlik duygusuna, bazı psikolojik rahatsızlıklara ve bireyin hayatında memnuniyetsizliğe sebep olabilir (Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996, s. 400).

İş ve aile yaşamına yönelik yapılan ilk araştırmalarda iş-aile çatışması tek yönlü olarak incenmiş olsa da daha sonraları yapılan çalışmalarda çatışmanın tek yönlü

olmadığı iş-aile ve aile-iş çatışması olarak çift yönlü çatışmanın olduğu anlaşılmıştır. Yapılan araştırmalara göre yalnızca iş alanı aile yaşamını değil aile yaşamı da iş alanını etkilemektedir (Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996, s. 401). İş yaşamında bulunan bireylerin çalışma saatlerinin fazlalığı, çalışma programlarının sabit ve katı kuralları olması gibi sebeplerden dolayı ailesi ile geçirdikleri zaman daralır. Böylece bireyin işi, aile yaşamını olumsuz etkileyerek çatışma yaşamasına neden olur. Aile yaşamında yaşanan stres, üzüntü ve sinir gibi duygular bireyin işteki performansını düşürerek aile-iş çatışmasına sebep olabilir. Bu durum iş ve aile yaşamının birbiri üzerine etkili olduğunu göstermektedir (Efeoğlu İ. E., 2006, s. 20).

1.3. İş-Aile Çatışmasını Açıklayan Kuramlar

İş-aile çatışması ile ilgili çeşitli kuramlar bulunmaktadır. İş-aile çatışması ile ilgili olan bu kuramlar işgörenlerin yaşamında iş ve aile yaşamının birbiri üzerine nasıl etki ettiğini, bu yaşam alanlarının ikisinin de toplumun ve bireyin yaşamında göz ardı edilemeyeceğini göstermektedir (Demircan & Turunç, 2017, s. 48).

İş ve aile yaşamının birbirini etkilemediği varsayımlarının tersine, bu yaşam alanlarının etkileşim halinde olduğu varsayımına dayalı yapılan araştırmalar incelendiğinde Akılcı Bakış Açısı Kuramı, Taşma Kuramı, Telafi Kuramı, Katkı Kuramı ve Çatışma Kuramı üzerinde durulduğu görülmektedir (Ekici, 2014, s. 16).

1.3.1. Akılcı Bakış Açısı Kuramı

İşgörenlerin iş-aile yaşam çatışması yaşamasının asıl sebebinin zaman darlığı olduğu varsayımına dayanan kuram akılcı bakış açısı kuramıdır (Efeoğlu İ. E., 2006, s. 239). Akılcı bakış açısı kuramında bireyin yaşamında “zaman” kavramından kaynaklanan dengesizlik ele alınmaktadır. Zamanın kısıtlı olmasından kaynaklı dengesizlik, bireyin hem iş yaşamındaki hem de aile yaşamındaki rol ve görevlerinin yerine getirilmesi ve sosyal yaşamına zaman ayırma isteği gibi unsurlar bireyin üzerinde baskı oluşturabilmektedir. Ortaya çıkan zaman baskısı bireyin iş ve aile hayatına ayırması gereken zamanın dışına çıkmasına sebep olabileceğinden bu iki alandan birine zaman ayıramamak iş-yaşam dengesizliğine sebep olmaktadır. Bu kurama göre iş ve aile yaşamı alanları arasında çıkan denge kuramama ve ortaya çıkan dengesizlik “zaman” esasına dayanır (Yavuz, 2018, s. 9-10).

Bu bakış açısı iş ve aile yaşamına ayrılacak zamanın denge içerisinde olduğunu ele alır. Fakat iş ve aile yaşamını dengede tutmak çok zordur. Denge bozulup bu durumdan rahatsız olduğu zaman çatışma yaşanmaktadır. Birey işi ve ailesi için gerekli zamanı sağlamaya çalışırken sorumluluklarını yerine getirememeye başladığında çatışma yaşamaktadır (Greenhaus, Bedeian , & Mosholder, 1987, s. 202).

Akılcı Bakış Açısı Kuramı, çatışma sürecini cinsiyet boyutunda incelemektedir. Kadınların temel görevinin evinde, erkeklerin ise iş yaşamında olduğunu savunur. Kadınlar iş hayatında bulunsalar dahi ev ile ilgili sorumlulukların büyük kısmı onlardan beklenmektedir. Kadınların ev işleri ve çocuk bakımı gibi aile rollerine ayırdıkları zamanın fazlalığı sebebiyle aile-iş çatışmasını erkeklere göre daha yüksek seviyede yaşadıkları yapılan araştırmalarda gözlenmiştir. Erkekler ise işine ayırdıkları zamanın daha fazla olması sebebiyle iş-aile çatışmasını kadınlara göre daha yüksek oranda yaşamaktadırlar (Çarıkçı İ. H., 2001, s. 39).

1.3.2. Taşma Kuramı

Taşma kuramı, bireyin iş ve aile yaşam alanlarından birinde yaşadıkları olumsuz ya da olumlu durumun diğer yaşam alanında da benzer etkiler ortaya çıkaracağı varsayımına dayanmaktadır (Efeoğlu İ. E., 2006, s. 239). İş yaşamında yaşanan problem aile yaşam alanında da huzursuzluk yaratabilirken yaşanan olumlu olaylar bireyin hayatında pozitif etki yaratarak tüm yaşam alanlarını etkileyebilir (Ulukapı, 2013, s. 31).

Bu kuram iş yaşamı ya da iş dışındaki yaşamın birbirini olumlu ya da olumsuz etkileyebileceğini kabul eder (Bağcı, 2018, s. 35). İş ve aile yaşam unsurları arasında fiziki açıdan bir kısıt bulunmayıp davranışsal bir durum bulunmaktadır. İş yaşamında ya da ailede kötü bir gün geçiren birey yaşadığı olayın etkilerini diğer alana taşıdığı gibi olumlu bir olay yaşadığında da bu etki diğer alana olumlu şekilde yansıtacaktır (Clark, 2000, s. 749). Yani iki alan arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Bireyin bir alanda hissettiği memnuniyet diğer yaşam alanına da o yönde etki etmekte olduğundan kişi iş yaşamından doyum alan ve memnuniyet hisseden biriye bu durum aile yaşamına da aynı yönde yansımaktadır (Iverson & Maguire, 2000, s. 810).

Bu kurama göre işgörenler iş yaşamıyla ilgili her türlü davranışı aile yaşamına, aile yaşamındaki davranışlarını da iş yaşamına taşımaktadır. Bu davranışlar bireyin içinde bulunduğu ruh halini, tatmin olduğu değerleri, yetenekleri, tanıdıklık gibi iş ve

aile yaşamının karşılıklı birbiriyle olan etkileşimini ifade eden terimlerdir (Demirer, 2011, s. 17). İki yaşam alanından birinde bireyin yaşadığı tatmin, beklenti ve davranışın diğer yaşam alanı üzerine de aynı şekilde etki edeceği kabul edilmektedir. Yani bireyin bir yaşam alanındaki beklentilerinin gerçekleşme olasılığı düşük olduğunda bireyin alacağı tatmin seviyesi de düşük olacağından diğer yaşam alanını da aynı yönde etkileyecektir (Keser, 2011, s. 903).

İşgörenlerin aile ve iş yaşamındaki rolleri aynı anda gerçekleştirmeye çalışması strese ve iş tatminsizliğine yol açsa da taşma teorisine göre ortaya çıkan bu çatışmayla başa çıkabilen bireyler için zararından çok faydası olmaktadır. İşine ve ailesine aynı oranda zaman ayıran bireyler yalnızca bir role odaklanan bireylere göre daha tatminkâr ve başarılı olabilirler. Taşma teorisinde bunun sebebi, bireyin sahip olduğu bir rolündeki edindiği tecrübelerin diğer rolüne de yansması olarak ifade edilmektedir. Bu durumda kişinin evinde yaşadığı olumlu durumların iş yaşamındaki stresini ve psikolojik sıkıntısını azaltacak etkisi olabilmektedir (Perrone, Ægisdóttir, Webb, & Blalock, 2006, s. 288).

1.3.3. Telafi Kuramı

Telafi kuramı, işgörenlerin iş veya aile yaşamlarından biriyle ilgili yaşadığı tatminsizliği telafi ederek daha fazla doyum almak için diğer yaşam alanına yoğunlaşması sonucu iki farklı yaşam alanı arasındaki dengeyi bozması ve çatışma yaşaması durumudur (Efeoğlu İ. E., 2006, s. 12). Yani birey iş ya da aile yaşamında bir eksiklik yaşadığı zaman bu durumu telafi etmek amacıyla diğer yaşam alanına daha çok yoğunlaşarak bir alanda yaşadığı doyumsuzluğu diğer alanda telafi etme çabasına girer (Önderoğlu, 2010, s. 21). Bu duruma, ailesini kaybetmiş ve sorumluk duygusunun bulunduğu kimsesi olmayan bir kimsenin işinde daha fazla çalışarak iş yaşamına yüklenmesi ve aile yaşamından kaynaklanan açığı kapatmaya çalışması örnek verilebilir (Ekici, 2014, s. 19). Yaşam alanlarından birinde işgörenin beklentileri düşük seviyede gerçekleştiğinde bu durum bireyde yetersiz doyuma sebep olabilir. Bundan dolayı birey bu olumsuz duyguyu diğer yaşam alanında kendisinden beklenenleri gerçekleştirme çabasına girerek dengelemeye ve diğer yaşam alanında etkin olmaya çalışarak telafi etme yoluna gidebilmektedir (Küçükusta, 2007, s. 45).

Bireylerin iş yaşamındaki tutumları aile yaşamını, aile yaşamlarındaki tutumları ise iş yaşamını oldukça fazla etkilemektedir. Birey bu yaşam alanlarından ikisine özen

gösterip yeterli zamanı sağlayamıyorsa, duygusal olarak yıpranacaktır. Bunun yanında birey ailesini seçtiği zaman, iş dışındaki zamanı veya işinde sağlayacağı başarıyı gözden çıkarıp pişmanlık duymaya başlayabilir. Fakat işine daha fazla özen gösterip ailesini ihmal ettiği zaman da manevi olarak çok fazla yıpranabilmektedir (Ekici, 2014, s. 19).

Bu kurama göre iş yaşamı ve aile yaşamı arasında denge kurulamamasının nedeni kişinin içinde olduğu alanlardan birinden doyum alamamasından dolayı diğer alana daha fazla zaman ayırması ve diğer yaşam alanından daha çok doyum almaya çalışmasıdır (Efeoğlu & Özgen, 2007, s. 239). Telafi teorisinde iş ve yaşam doyumu arasında ters yönlü etkileşim bulunmaktadır. Zedeck ve Mosier (1990), iş ve aile yaşamı ilişkisinin ters yönlü olduğunu bireylerin bir alandaki eksik olan şeyleri diğer yaşam alanında başka bir şeyle karşıladığını ifade etmektedir (Apaydın, 2011, s. 65).

Burke (1986), bireyin kendisini tatmin edemeyen bir işe sahip olması durumunda bu duyguyu aile yaşamından karşıladığını ya da aile yaşamından istediği gibi tatmin olamayan bireyin, iş yaşamında sağladığı tatmin seviyesini artırmaya çalıştığını ifade etmektedir. Bu durumda birey doyum aldığı tarafa daha fazla zaman ayırma gereksinimi duyar. Böylece birey aile ve iş yaşamı arasındaki zaman dengesinin bozulmasına yol açabilir (Efeoğlu İ. E., 2006, s. 14-15).

1.3.4. Katkı Kuramı

Katkı kuramı farklı alanların birbirine katkı sağlaması temeline dayanır. Buna göre hem kişisel hem de örgütsel unsurların birbiri üzerine etkili olduğundan işgörenin yaşam düzeyini artırdığı varsayılmaktadır (Efeoğlu & Özgen, 2007, s. 239). Yani iş yaşamı aile yaşamına, aile yaşamı iş yaşamına katkı sağlarken bireyin doyum düzeyini artırmaktadır.

Bireyin yaşamındaki farklı rolleri çatışmaya sebep olmak yerine bu roller katlanarak yüksek bir doyuma ulaşmasını sağlayabilir (Yavuz, 2018, s. 8). Greenhaus vd. (2003) tarafından yapılan çalışmalarda farklı yaşam alanlarına eşit olarak ilgi gösterilip, zaman ayrıldığında bireyin yaşayacağı çatışmaların ve stresin azalacağı ve yaşam kalitesinin artacağı belirtilmiştir (Clark, 2000, s. 754).

Rıce ve Frone (1992), genel olarak yaşam doyumu üzerine etkili olan şeyin bireyin aile ve iş yaşamından sağladığı doyum olduğunu ortaya koymaktadır. Bu

durumda örgütsel ve kişisel unsurlar, bireyin yaşam tatminini ve iyi hissetmesi durumlarını etkilemektedir (Demir Harputluoğlu, 2015, s. 28)

Katkı kuramına göre iş ve aileyi oluşturan unsurlar birbiri üzerine etkili olmakta ve bunlar işgörenlerin genel yaşam kalite düzeyini etkilemektedir (Diker, 2010, s. 54). İş ve aile birbirinden farklı alanlar olmasına rağmen birbirlerini etkilemektedirler. Bireyler için yaptıkları iş, gelir elde edilebilecekleri ve başarı tatmini sağlayacakları bir alanken, aile yaşamları ise; bireye mutluluk veren ve bireyde bağlılık duygusu yaratan alan olarak düşünülmektedir (Clark, 2000, s. 754).

1.3.5. Çatışma Kuramı

Çatışma kuramında, işgörenlerin iş-aile yaşam çatışması yaşamasının temelinde bu yaşam alanlarındaki farklı rollere sahip olmaları değil bu rollerin sorumluluklarını yerine getirirken yaşadığı zorluklar olduğu varsayılmaktadır (Efeoğlu & Özgen, 2007, s. 239). Bireyin rolü tek başına çatışma oluşturmaz. Çatışmanın ortaya çıkması için birey çeşitli rollere sahip olmalı ve bu rollerin gereklilikleri uyumsuzluk ortaya çıkararak bireyi olumsuzluğa sürüklemiş olmalıdır (Ulukapı, 2013, s. 31).

Çatışma kuramına göre, işgörenlerin iş veya aile yaşamında sahip olduğu roller tek başına çatışma yaratmaz. Çatışmaya yol açan durum üstlendiği sorumluk ve görevlerin bireyin üzerinde birbiriyle uyuşmayan talepler yaratmasıdır (Efeoğlu İ. E., 2006, s. 17). İş-aile çatışmasında bireyin bir rolüne katılımı diğer rolünü gerçekleştirmesini güçleştirdiğinden bu durum performansını etkilemektedir (Öcal, 2008, s. 10). Bireyin iş yaşamında fazla zaman gerektiren ve stres yaratan rolleri de her iki yaşam alanındaki rolleri arasında çatışmaya sebep olabilmektedir (Greenhaus, Bedeian , & Mosholder, 1987, s. 203).

Çatışma kuramı bireyin yaşam alanlarından birinde sağlayacağı tatmin ve başarının diğer yaşam alanında fedakârlıklar yapması gerekliliğini savunmaktadır. Bu kurama göre işgörenin farklı yaşam alanları birbiriyle uyumsuzdur. Bunun nedeni ise her iki yaşama alanına ait farklı normlar ve isteklerin olmasıdır. Çatışma kuramı bireyin yalnızca bir rolü olması halinde çatışma yaşanmayacağını savunur. Ortaya çıkan rol karmaşasının altında birçok neden olduğunu bu nedenlerin başında da bireyin başka yaşam alanına ait sorumlulukları olduğunu ifade eder (Ekici, 2014, s. 21).

İnsanlar farklı yaşam alanlarında çok fazla role sahip olurlar. Bireylerin toplumunda birçok statüleri olur, bu statülerin de gerektirdiği ayrı ayrı rolleri bulunur (Merton, 1957, s. 110). Bu sebeple rol, bireylerin içinde bulunduğu statülerinin gerekliliklerini davranışa dönüştürebilmeleridir (Gullahorn, 1956, s. 299). Çatışma kuramı bireylerin yaşam alanlarında üstlendikleri farklı rollerin birbiriyle çatışması sırasında ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle bireyler yaşam alanlarındaki rollerin sorumluluklarını yerine getirirken, bu alanlar arasındaki çatışmaların engellenerek denge sağlanması gerekir (Toraman, 2009, s. 21).

1.4. İş-Aile Çatışmasının Türleri

İş-aile çatışması, çatışmaya sebep olan özellikler ve yapısal farklılıklar içermesi nedeniyle üç grupta incelenmektedir. Bu incelemelere göre iş-aile çatışmasının türleri; zaman esaslı çatışma, gerginlik esaslı çatışma ve davranış esaslı çatışma olmak üzere üç başlık altında incelenmiştir.

1.4.1. Zaman Esaslı Çatışma

Zamana Dayalı Çatışma bireylerin bir rol için ayırdığı zamanın diğer rolün sorumlulukları ve gereklerini yerine getirmeyi zorlaştırması durumunda ortaya çıkmaktadır (Taslak, 2007, s. 68). Bireyin bir rolü gerçekleştirmek için ayırdığı zaman, diğer rolün görev ve beklentilerini gerçekleştirmesine engel olmakta ve bunun sonucunda çatışma yaşanmaktadır (Özen & Uzun, 2005, s. 131).

Zamana dayalı çatışmada ana unsur zamanın az olmasıdır. Bireylerin bir rolün gereklerini yerine getirirken harcadığı zamanın diğer rolü için ayıracağı zamanı kısıtlayarak bu rollerden birinin görev ve sorumluluklarını yerine getirmesine engel olduğunda çatışma yaşanmaktadır (Bilir, 2016, s. 24).

Zamana dayalı iş-aile çatışmasının örgüte bağlı sebebi olarak; fazla çalışma, düzensiz iş saatleri, günlük ve haftalık çalışma saatlerinden bahsedilebilirken ailesel sebep olarak ise; çocuk sahibi olmak, eşlerden ikisinin de çalışıyor olması ve geniş ailelerden bahsedilebilir (Özünü, 2012, s. 17).

1.4.2. Gerginlik Esaslı Çatışma

Gerginlik esaslı çatışma bireyin aile ve iş yaşamından kaynaklı rollerinden birinin oluşturduğu gerilimin diğer rolünü etkilemesiyle ortaya çıkmaktadır. Bu çatışmanın nedeni kişinin aile ya da iş yaşamında yaşadığı hayal kırıklığı, stres,

üzüntü, gerginlik gibi duyguların bireyin üzerinde gerilime sebep olarak diğer yaşam alanının rollerini gerçekleştirmesini engelleme durumudur (Demir Harputluoğlu, 2015, s. 34).

Bu çatışma türünde bireyin iş veya aile rolünün kişi üzerindeki bazı olumsuz psikolojik sonuçları diğer rolünün gereklerini yerine getirmesini engellemektedir (Çarıkçı İ. H., 2001, s. 18). Gerginlik esaslı çatışma, psikolojik çatışma olarak tanımlanabilir. Gerginlik esaslı çatışmada iş veya aile yaşamının neden olduğu bazı olumsuz psikolojik neticeler bireyin diğer rolünü gerçekleştirmesini engellemektedir (Özmete & Eker, 2012, s. 3).

Gerginlik esaslı çatışma türü işten kaynaklı çatışma ve aileden kaynaklı çatışma olarak açıklamaktadır. İşten kaynaklı çatışma türünde bireyin işyerinde yaşadığı stresli ve sıkıntılı bir durumdan dolayı aile hayatı olumsuz yönde etkilenecektir. Diğer taraftan bireyin aile hayatında yaşadığı gerginlikten dolayı kendini üzgün ve stresli hissetmesi iş yaşamına, arkadaşlarıyla ve patronuyla olan ilişkilerine yansiyarak iş rolünü yerine getirmeyi zorlaştıracaktır (Greenhaus & Beutell, 1985, s. 83).

1.4.3. Davranış Esaslı Çatışma

Davranış Esaslı çatışma bireyin bir rolünün davranışının diğer rolü ile uyuşmaması durumunda ortaya çıkmaktadır. Birey rolünün gerektirdiği gibi davranmak durumundadır. İş ve aile yaşamının özelliklerinden dolayı farklı davranış biçimleri kabul görmemekte ve iş-aile çatışması yaşanmaktadır. Birey çalışma yaşamında ailesine davrandığı gibi, ailesinin yanında da çalışma yaşamındaki gibi davrandığında çatışma yaşanması kaçınılmaz olur (Çarıkçı İ. H., 2001, s. 33).

Davranış esaslı çatışma bireyin bir rolü için beklenen davranışların diğer rolüyle uyuşmaması ve rolünü gerçekleştirmesinin güçleşmesi durumudur (Bilir, 2016, s. 25). Bireylerden rollerine uygun davranışlarda bulunması beklenir. Kişi işyerinde evde davrandığı gibi, evinde de işyerindeki gibi davranırsa problem ve çatışma ortaya çıkabilir (Özdevecioğlu & Çakmak Doruk, 2009, s. 73-74).

Davranış esaslı çatışma, daha çok yönetici olarak çalışan bireyler için tanımlanabilen bir çatışma türüdür. Eğer birey yönetici modelinde beklenen davranış ile aile üyesi olarak beklenen davranışa uyum sağlayamıyorsa, roller arasında

davranış esaslı çatışma ortaya çıkmaktadır (Greenhaus & Beutell, 1985, s. 82-83). Örneğin, iş yaşamında yönetici olan erkeğin mesafeli, otorite sahibi ve karar vermede etkin biri olması beklenirken evde baba rolündeki aynı bireyin sıcak, anlayışlı ve naif olması beklenir. Bu iki farklı davranışı sergilemek, davranış esaslı çatışmaya sebep olabilmektedir. Kadınlar açısından da aynı durum söz konusudur. Kadından iş yaşamında kendisinden beklenen davranışlarla, aile yaşamında beklenen tutum ve davranışların uyumsuzluğu halinde çatışma yaşanması kaçınılmaz olmaktadır (Seval, 2017, s. 188).

1.5. İş Aile Çatışmasının Nedenleri

İş, aile ve bireysel faktörler iş-aile çatışmasına neden olan etmenlerdir. Bireyin kişilik özellikleri yaşanan çatışmanın nedenlerini ve sonuçlarını büyük ölçüde etkilemektedir. Bireyin cinsiyeti, kişiliği ve yaşı gibi faktörler kişisel özellikleri içinde bulunurken aileden kaynaklanan neden olarak da medeni durum, çift gelirlili ve çift kariyerli aile yapısı, çocuk bakımı sorunları, yaşlı ve engelli aile fertlerinin bakım sorumlulukları ve aile içi diğer sorunlar bireyin çatışma yaşamasını tetiklemektedir. Bireyin işinden kaynaklanan faktörler kendisini ve ailesini büyük ölçüde etkilemektedir.

İş-aile çatışmasına neden olan faktörleri kişisel nedenler, işten kaynaklanan nedenler ve aileden kaynaklanan nedenler olmak üzere üç gruba ayırabiliriz (Özünü, 2012, s. 28).

1.5.1. Kişisel Nedenler

Bireylerin birbirinden farklı özelliklere sahip olması yaşamlarında olaylara ve durumlara karşı farklı tepkiler vermelerine, olayları farklı algılamalarına ve değişik davranış göstermelerine neden olmaktadır. Bu nedenle iş-aile çatışmasının yönünü ve şiddetini kişisel nedenler etkileyebilmektedir. Bu bağlamda bireyin cinsiyeti, kişiliği ve yaşı çatışma yaşaması yönünden incelenecektir (Özünü, 2012, s. 29).

1.5.1.1. Cinsiyet

Cinsiyetin çalışma yaşamında büyük önemi vardır. Bir toplumda erkek egemen kültürün olması; erkeklerin kadınlardan daha üstün olduğunu savunan yaşam tarzı iş yaşamını da etkilemektedir. Kadınların aile yaşamındaki rolleri ve sorumluluklarının fazla olması; iş yaşamına uyumlarını ve başarılı olmalarını engellemektedir. Ayrıca

kadınların erkeklere oranla daha duygusal yapıda olmaları daha çok stres yaşamalarına sebep olmakta ve bu durum yaşadıkları stresli durumdan kurtulmalarını güçleştirmektedir (Özmutaf, 2007, s. 49).

Yapılan araştırmalarda cinsiyet farkları ile ilgili iki görüş vurgulanmıştır. İlk görüş rasyonel görüştür. Bu görüşe göre bireyin yaşadığı çatışma iş ve aile sorumlulukları için harcanan zamana bağlı olarak yaşanmaktadır. Kişi aile yaşamına yoğunlaşıp zamanının büyük kısmını ailesine ve aile yaşamındaki işlerine ayırıyorsa iş yaşamının bu durumdan etkilenmesi beklenir. Bu durumun tersi olarak bireyin iş yerindeki görev ve sorumlulukları büyük zamanını alıyorsa, kişinin aile yaşamı olumsuz etkilenebilir. Bu nedenle kadın ya da erkek iş yaşamına aile yaşamından fazla zaman ayırdığında daha çok iş-aile çatışması yaşayacaktır. Kadınların ailesine ve evdeki sorumluluklarına, erkeklerin ise işlerine ve işyerindeki sorumluluklarına daha çok zaman ayırdıkları düşünülmektedir. Erkeklerin iş sorumlulukları aile yaşamını, kadınların ise aile sorumluluklarının işiyle ilgili görev ve sorumluluklarını engellediği görüşü bulunmaktadır. Bu görüş cinsiyet kaynaklı çatışmayı dolaylı olarak vurgulamakta, kadının evine ve ailesine, erkeğin ise işine daha fazla zaman ayırdığını savunmaktadır (Giray & Ergin, 2006, s. 86).

Diğer görüş ise cinsiyet rolü beklentileri teorisi (cinsiyet rolü görüşü) tarafından açıklanmıştır. Kadınların çalışma yaşamında günümüzdeki kadar aktif olmadıkları eski dönemlerdeki varsayımlarla açıklanan bu yaklaşıma göre, iş alanına erkeklerin hâkim oldukları kadınların ise evlerine ait oldukları düşünülmüştür. Bundan dolayı en önemli çatışma nedeni olarak erkeklerin aile yaşamına bağlılığı ve evdeki sorunlara yoğunlaşıp evde geçirdikleri zamanın artması, kadınların ise iş yaşamında bulunmaları şeklinde yorumlanmaktadır (Çarıkçı İ. H., 2001, s. 56).

Yapılan bir araştırmada kadınların erkeklere göre iş-aile çatışması yaşamasının sebebinin daha karmaşık olduğu belirtilmektedir. Kadınların aile bireyleri ve işyerleri şikâyet etmedikleri ve mutsuz olmadıkları sürece iş-aile çatışması yaşamadıkları üzerinde durulmuştur. Erkekler ise evinde ve işyerinde fazla işleri olmadığı ve yorulmadıkları zaman iş-aile çatışmasını hissetmemektedirler. Yapılan çalışmalarda kadınların mutluluğunun değer verdikleri kişilerin mutluluklarıyla ilgili olduğu ve erkeklere oranla karışık duygu ve düşüncelerinin olduğu belirtilmektedir (Aycan, 2010, s. 17).

Tarihin ilk çağlarından bu yana çalışma yaşamında kadınlar ve erkekler beraber çalışmakta ve kadının “ücretli” olarak çalışma yaşamına girmesi ise sanayi devrimiyle birlikte ortaya çıkmaktadır. Fakat kadınların çalışma yaşamına girmesi geleneksel rollerinde değişiklik ortaya çıkarmadan süregelmiş ve kadının aile içindeki yerinde fazla bir değişime yol açmamıştır. Ülkemizde bireylerin aile rolleriyle ilgili cinsiyet rol görüşü baskın bulunmaktadır. Kadın işgörenler, erkeklere göre ailelerine ve evlerine karşı daha çok sorumluluğa sahip olduğundan ve daha fazla görevi bulunduğundan dolayı çatışma yaşamaktadırlar (Özünü, 2012, s. 30).

Cinsiyet ayrımı tüm toplumlarda rol ayırımına yol açmıştır. Kadının rolü evi ve özel yaşamıyla sınırlanmıştır. Buna karşın erkeğin ailesinin geçimini sağlamak, gelir elde etmek ve karar veren konumunda olan kişi olmak gibi etkin bir rolünün olduğu görülmektedir (Kocacık & Gökkaya, 2005, s. 205).

Önceleri ekonomik zorluklar sebebiyle çalışma hayatına giren kadın, zamanla gerek ailesine gelir sağlamak amacıyla gerekse toplumda statü kazanmak, sosyalleşmek, mesleğini sevmek ve yeni insanlarla tanışmak gibi psikolojik etmenlerle çalışma yaşamında yerini almaktadır. Bununla birlikte erkeğin aile gereksinimlerini tek başına yerine getirmede yetersiz kalması kadının çalışma yaşamında bulunmasını gerektirmektedir (Aktaş, 1994, s. 7).

Dünyada hızla ortaya çıkan toplumsal değişim sonucu olarak kadınlar gün geçtikçe cinsiyet ayrımı engelini aşmakta ve çalışma yaşamında aktif işgücü olarak kendilerine yer edinmektedirler (Çetinkaya, 2011, s. 92).

1.5.1.2. Kişilik

Kişilik, insanı bir başkasından ayıran ve onu farklı yapan, bireyin belirgin, sabit ve tutarlı olan özelliklerinin tamamını ifade etmektedir. Toplumda kişiden kişiye değişen düşünce ve davranışlar ortaya çıkmaktadır. Çünkü insan bireysel bir varlıktır. İnsana bireyselliğini kazandıran diğer insanlardan ayıran, özgün kişiliğidir. Kişilik canlı ve sürekli hareket halinde olmasına rağmen devamlı ve istikrarlı bir nitelik taşır. Bu özellikleri nedeniyle bireye özgü nitelermeler yapılabilmekte ve insanlar için çeşitli kişilik özellikleri tanımlanabilmektedir (Aytaç, 2001, s. 1-2).

Kişiliğin temeli, zamanla bireyin içinde bulunduğu çevreden ve doğuştan gelen faktörlerden oluşmaktadır. Birey zamanla kalıtım ve çevrenin etkisiyle gelişim sürecini

tamamlar. Sürekli olan iç ve dış uyarıcı faktörlerden etkilenen kişilik hem biyolojik hem de psikolojik olarak bireyin yeteneklerini, arzularını, hislerini, alışkanlıklarını ve davranışlarını kapsar. Yani kalımsal özellikler ve bireyin içinde bulunduğu çevre kişiliğin oluşmasında en büyük etkidir (Toraman, 2009, s. 26-27). Çalışma hayatı insan yaşamında, bireyin kimlik duygusunu geliştirmesi, bireye statü ve saygınlık kazandırması sebebiyle oldukça önemli bir yer tutmaktadır. İşgörenler hayatlarının büyük kısmını işyerinde geçirmektedirler. Çalışma yaşamında birey kendi kişiliğiyle örgüt içinde bulunur. Bireyin kişiliği yapacağı iş ile ve içinde bulunduğu örgütle uyum sağladığı zaman birey iş yaşamında başarı sağlar. Birey çalışma hayatındaki rolünü benimser ve çalışma yaşamına hazırlıklı olursa hem örgütün amaçları hem de bireysel amaçları bütünleşecektir. Böylece bireyin kazanacağı deneyimler, bilgi ve beceriler yalnızca iş yaşamında değil özel yaşamında da kullanılabilir. Bu doğrultuda iş yaşamı bireyin kişiliğinin gelişimine katkı sağlamaktadır (Aytaç, 2001, s. 1-2).

İş-aile çatışmasının en önemli nedenlerinden biri olan bireyin kişiliği, içinde bulunduğu çevreye, çalışma yaşamına bağlı olarak ailesine karşı algısını ve davranışlarını yönlendirmektedir. Olumlu kişilik yapısına sahip kişiler işyerinde ve ailesinde uyumlu davranışlar gösterirken olumsuz kişilik yapısındaki insanlar çoğu zaman sahip olduğu koşulları, yaşanan olayları olumsuz bir anlayışla değerlendirmekte ve olumsuz duygulara kapılmaktadırlar. Bu kişilik yapısına sahip insanlar her koşulda memnuniyetsiz, sinirli ve stresli olacaktır. Bu nedenle olumsuz kişilik yapısına sahip bireylerin olumlu kişilik yapısına sahip bireylerden çok daha fazla stresli olması beklenmektedir (Çetinkaya, 2011, s. 90).

1.5.1.3. Yaş

Bireyin yaşı, onun hareketlerini, kararlarını ve algılamasını etkileyen faktörlerden biridir. Bu sebeple kişinin işiyle ilgili davranış ve düşünceleri yaşından dolayı değişebilmektedir (Nergiz & Yılmaz, 2016, s. 53). İş-aile çatışması ile ilgili yapılan araştırmalarda çatışma ve arasındaki ilişki hakkında değişik sonuçlar ortaya çıkmıştır. Bireyin yaşı ile rol çatışması arasında daha fazla olumsuz yönde bir durum olduğu ortaya çıkmıştır. Bireyin yaşı ilerledikçe bilgi, tecrübe ve maddi olanakları arttığından öncekine göre daha az stres yaşadığı, iş yerindeki sorumluluklarının aile yaşamındaki sorumluluklarını çok fazla etkilemediği görülmektedir (Giray & Ergin, 2006, s. 86).

Bireyin yaşı ilerledikçe iş-aile çatışmasının azalması, yaşı büyük olan işgörenin iş ve aile yaşamını ayırıştırmada daha etkin veya iş yaşamı koşullarının daha iyi ve çalışma programlarının düzgün ilerliyor olmasından kaynaklanabilmektedir (Toraman, 2009, s. 28). İş yaşamındaki bireyin algıladığı iş-aile çatışması sebebi olarak bireyin yaşı değerlendirilebilir. Kişinin yaşı ilerledikçe iş yaşamındaki ve ailesindeki rolleri değişiklik gösterdiği için bireyin işi ve ailesinin ondan beklentileri değişmektedir (Çarıkçı İ. H., 2001, s. 340).

1.5.2. İşten Kaynaklanan Nedenler

Bireyler günümüzde zor çalışma şartları altında işlerine devam etmektedirler. İşgörenler işlerini kaybetmemek ve zorunlu ihtiyaçlarını karşılayabilmek için iş yükü daha ağır olan çalışma şartları ve uzun zaman dilimleri arasında çalışmak durumunda kalmışlardır. Bireyler karşılaştıkları bu yoğun çalışmaya uyum sağlamaya çalışsa da bu durum bireyin aile yaşamındaki sorumluluklarıyla çatışmaya sebep olabilmektedir. (Sis Atabay, 2012, s. 26). Çalışma saatlerinin fazlalığı, düzensiz ve uzun çalışma saatleri, iş ve çalışma koşulları gibi özellikler iş-aile çatışmasının en önemli sebeplerindendir.

1.5.2.1. Çalışma Saatlerinin Fazlalığı

İnsan yaşamının devamı için gerekli olan çalışma yaşamı birey için en önemli faktörlerden biridir. Birey çalışarak gelir elde eder ve hem kendisinin hem de ailesinin ihtiyaçlarını karşılar hem de toplumda kariyer ve saygınlık kazanarak sosyal ihtiyaçlarını karşılar (Kumaş & Fidan, 2005, s. 509). Genel olarak çalışma saati bir işi ya da sorumluluğu gerçekleştirmek üzere bireyin harcadığı zaman dilimidir (Baykal, 2014, s. 14-15).

İş yaşamında çalışma saatlerinin fazlalığı ve belli kuralları olmaması işgörenlerin aile yaşamına ayırabilecekleri zamanı azaltır (Baykal, 2014, s. 15). Çalışma saatlerinin fazlalığı ve iş-aile çatışması arasında pozitif ilişki olduğu düşünülmektedir. İnsan yaşamında zamanın kısıtlı olması ve bireyin bu kısıtlı zamanın çoğunu işine ayırması halinde bireyin ailesine ayıracağı zaman azalacak, işi ve ailesi arasındaki denge bozulacaktır (Surena & Marican, 2011, s. 206-207).

İşte geçirilen zamanın fazlalığı aile yaşamında sorunlara yol açarak strese, yorgunluğa yol açmakta ve bireyin aile rolünü olumsuz etkilemektedir (Parasuraman &

Simmers , 2001, s. 552). Bireyin işte geçirdiği zamanın artması eşi ve çocuklarına ayıracağı zamanı azaltmaktadır. Kariyerli bir mesleğe sahip bireylerin geç saatlere kadar çalışması veya evine iş getirmesi aileleriyle geçireceği vakti azaltmaktadır. Böyle bir durumda birey ailesiyle birlikte yapacağı etkinliklere katılamayacak kadar yorgun olacağından kendini suçlu hissedecek ve iş-aile çatışması yaşamasına sebep olacaktır (Greenhaus & Beutell, 1985, s. 85).

1.5.2.2. Çalışma Saatlerinin Düzensizliği

Çalışma saatlerindeki düzensizlik bireyin sağlığında ve aile ilişkilerinde bozulmaya yol açarak iş-aile çatışmasını artırabilir. Bu düzensizlikten dolayı birey işe daha fazla zaman ayıracağından aile yaşamındaki sorumluluk ve paylaşımları azalarak olumsuz duygulara kapılabilir (Parasuraman & Simmers , 2001, s. 555). İş yaşamında sıklıkla yapılan mesailer, iş değişiklikleri, tatil yapılmadan ve izin kullanılmadan yapılan çalışmaların çatışmayla pozitif yönlü olması sebebiyle çalışma saatlerinin düzensizliği arttığında iş-aile çatışması artacaktır (Carlson, Kacmar, & Stepina, 1995, s. 18).

Çalışma saatlerinin düzensiz olduğunu gösteren çalışma şekillerinden biri vardiyalı çalışmadır. Vardiyalı çalışma iş yaşamında çok fazla alanda görülmekle birlikte vazgeçilmesi mümkün olmayan bir çalışma düzenidir. Fakat bu çalışma düzeni işgörenlerin fiziki ve sosyal yapısını olumsuz etkileyebileceğinden yaşam rollerinin gerçekleştirilmesini engelleyerek hem işgörende strese sebep olabilmekte hem de işgörenin performansını düşürebilmektedir (Çetinkaya, 2011, s. 98-99) .

Fazla çalışma ise bazı işçiler için ekonomik kazanç olarak görülmektedir. Daha çok düşük gelirli işgörenler kazançlarını artırmak ve ailelerine daha rahat bir yaşam sağlayabilmek için işleri dışında geçirebilecekleri zamandan vazgeçerek fazla çalışma yapmaktadırlar (Toraman, 2009, s. 29). Çoğu zaman bireylerin çalışma saatleri dışında ek çalışma yapması, geç saatlerde ve hafta sonlarında çalışmaları, ailelerinin kendilerinden beklentilerini yerine getirmelerini engellemektedir (Yüksel , 2005, s. 306). Çalışma saatlerinin düzensiz ve katı olmasından kaynaklı birey çok fazla strese girmekte ve psikolojik olarak olumsuz yönde etkilenmektedir (Çarıkçı İ. H., 2002). Çalışma saatlerinin uzun ve düzensiz oluşu kadın ve erkeği farklı şekilde etkilemekte ve iş-aile rol çatışmasını arttırmaktadır. Bekâr bireylere göre özellikle evli ve çocuklu bireylerin uzun ve düzensiz çalışmalar sebebiyle evlerine ve çocuklarına az vakit

ayırımlarından dolayı daha fazla iş-aile çatışması yaşamaları söz konusudur (Toraman, 2009, s. 29).

1.5.2.3. İş ve Çalışma Koşulları

Çalışma hayatı toplum hayatında yer alabilmenin ve toplumda birey olabilmenin koşulları arasında değerlendirilmektedir. Çalışma yaşamı bireye toplumda yer alması gereken süreçlerle birlikte sosyal statü, ekonomik gelir, arkadaş çevresi, sosyal güvence ve yönetim hakkı gibi imkânlar sunmaktadır (Çakır, 2008, s. 26). Bu sebeple bireyin hayatında yaptığı işin önemi oldukça fazladır (Çetinkaya, 2011, s. 97).

Bireyin sosyal yaşamı ve aile rolünü gerçekleştirmesindeki performansı üzerinde işinin çeşitli özellikleri etkili olabilir. Bireyin iş-aile çatışması yaşamasının sebebi olan faktörlerden bazıları, işyerindeki iletişim problemleri, işgörenin işlerinin rutin olmasından kaynaklı kişinin tatmin olamaması, iş alanındaki değişimler olabilmektedir (Çarıkcı İ. H., 2001, s. 97).

Bireyin yaşadığı çatışmanın sınırı ve çatışma sırasındaki tepkileri iş alanı ve işe karşı bakış açısına göre değişebilmektedir. Bireyin işyerinin talepleri arttıkça yaşanan çatışma artış göstermektedir. İşgörenin yaşadığı çatışmanın düzeyini, işyerinin taleplerinin yanı sıra işin stresli oluşu arttırabilir. İş yerinin talepleriyle birlikte işin, birey üzerinde stres oluşturabilecek bir yapıda olması da bireyin yaşadığı çatışmanın boyutunu değiştirebilir (Özünü, 2012, s. 37-39). Çatışmanın en önemli nedenlerinden biri de bireyin elde ettiği gelir düzeyidir. Gelir düzeyi düşük olan işgörenler daha fazla stres yaşamakta ve bu durumu ailelerine yansıtmaktadırlar. İsteddiği şekilde gelir elde edememesi bireyin daha fazla strese girmesine ve bu durumu ailesine yansıtmasına sebep olabilir. Bu durum işgöreni birçok yönden etkileyebilir. Öncelikle eşi ve çocuklarının ihtiyaçlarını karşılamakta zorlandığından ailesinde huzursuzluklar ortaya çıkabilir. Çatışma yaratan sebeplerden bir tanesi de işgörenin işinin önemli ve toplum tarafından kabul gören bir iş olmasıdır. Kişinin bu şekilde bir işte çalışması üzerinde baskı oluşturup başarısız olma endişesi duymasına sebep olabilir (Çarıkcı İ. H., 2001, s. 101).

Çatışma yaşanmasında en etkili unsurlardan biri de örgütün kültürel özellikleri ve bireyin aile yaşamına olan yaklaşımıdır. Bireyin içinde bulunduğu örgüt kültürünün işgörenin özel hayatına karşı sert ve umursamaz olması büyük ölçüde stres sebebi

olabilir (Çarıkcı İ. H., 2001, s. 100). Örgüt, işgörenlerinin iş-aile dengesini sağlayabilmelerine yardımcı, yöneticiler tarafından desteklenen örgütler, bireyin işe olan bağlılığını artıracak, iş-aile çatışmasını ve işi bırakma düşüncesinin azalmasını sağlayacaktır (Toraman, 2009, s. 30-31).

1.5.3. Aileden Kaynaklanan Nedenler

Bireyin medeni durumu, çift kariyerli ve çift gelirli aile yapısı, çocuk bakımı sorunları, yaşlı ve engelli aile fertlerinin bakım sorumlulukları çatışmada etkili olan faktörlerdendir. İşgörenin bu faktörlere ayırdığı zaman iş rolüne ayırması gereken zamanı kısıtlamasına sebep olabilmekte ve bu durum iş hayatını olumsuz etkileyebilmektedir (Coşkun, 2013, s. 30).

1.5.3.1. Medeni Durum

Medeni durum, işgören bireyin performansına ve çatışmaya etki etmektedir. Çalışma hayatında kadınların bekârken gösterdikleri iş performansı evlendikten sonra en çok da çocuk sahibi olmalarıyla birlikte düşebilmektedir. Bunun yanında olumlu giden bir evlilik bireyin iş performansını olumlu yönde etkilerken olumsuz giden bir evlilikten dolayı bireyin performansı düşebilmektedir. İşgörenin kötü giden evliliği veya yaşadığı boşanma durumları özel yaşamında yıpranmasına ve strese girmesine sebep olarak işine odaklanmasını güçleştirmekte, iş performansını düşürmekte ve çatışma yaşamasına yol açabilmektedir (Özmutaf, 2007, s. 49-53).

Bazı araştırmalar evli bireylerin bekârlara oranla daha fazla iş-aile çatışması yaşadığını göstermektedir (Toraman, 2009, s. 32). Bekâr bireylerin aile sorumlulukları daha az olmasına karşın daha çok zamanları ve enerjileri vardır. Bu sebeple bekâr işgörenlerin iş-aile çatışması yaşaması ihtimali evli bireylere göre daha azdır (Çetinkaya, 2011, s. 106-107). Bekâr bir kadın işgörene göre, evli ve çocuk sahibi olan bir kadın için çalışma yaşamı, daha fazla zaman gerektirdiği için yoğun bir çalışma temposu demektir. Bu sebeple, evli ve çocuk sahibi kadınlar, işten ayrılmayı veya az zamanlı çalışmayı daha çok tercih etmektedirler. Gelişmiş ekonomilerde yarı zamanlı işlerde çalışan kadın sayısının fazla olması kadınların bu durumunu açıklamaktadır (Koray, Demirbilek, & Demirbilek, 1999, s. 33).

Eşin özellikleri bakımından değerlendirildiğinde eşin çalışıp çalışmaması ve eşlerin birbirlerine olan desteği iş-aile yaşam çatışması açısından önemlidir. Eşlerin

ücretli bir işi olması kadın ve erkek için farklı anlamlandırılabilir. Bu duruma göre evin reisi durumunda olan erkek geçim sağlayan kişi olarak görüldüğünde kadınlar için sorun teşkil etmemesine rağmen erkek için eşinin ücretli bir işte çalışıyor olması erkeğin evi ve çocuklarına karşı sorumluluklarını artıracığından iş-aile çatışması düzeyini etkileyebilecek ve çatışma yaşama ihtimalini artıracaktır (Voydanoff, 1988, s. 751).

1.5.3.2. Çift Kariyerli ve Çift Gelirli Aile Yapısı

Eşlerin birbirlerinin kariyerlerine uyum sağlaması evli çiftler için çok önemlidir. Kadınlar çoğunlukla eşlerinin kariyer durumlarına daha çok uyum gösterirler ve kadınların evlilikleri ve çocukları için kariyer planlarını yavaşlatmaları veya durdurmaları söz konusu olabilir (Kocacık & Gökkaya, 2005, s. 209).

Ailede erkek işgörenin kazancının evin ihtiyaçlarını karşılayamaması veya aile bütçesine katkıda bulunmak istenmesi gibi durumlar kadınların çalışma yaşamına girmek istemelerine sebep olabilmektedir (Aytaç, 2001, s. 23). Her geçen gün çift kariyerli ve çift gelirli aile olarak adlandırılan aile yapısı yaygınlaşmaktadır. Kadınların giderek daha kariyerli ve profesyonel işlerde çalışması çift kariyerli aile sayısının artmasına yol açarak bireylerin daha fazla çatışma yaşamalarına yol açabilmektedir (Giray & Ergin, 2006, s. 85).

1.5.3.3. Çocuk Bakımı Sorunları

Çocuk bakımı, bireyin yaşamında zaman sorunu oluşturacağından iş-aile çatışmasının meydana gelme olasılığını artıracaktır. Bu sebeple çocuk büyütme sorumluluğu olan aileler iş-aile çatışmasını daha fazla yaşamaktadır (Carlson, Kacmar, & Stepina, 1995, s. 18).

Kadın işgören, iş-aile çatışması yaşamak istemediği için çocuk bakımı ve ev işleri gibi sorumluluklarını başka birine yaptırmakta ve böylece ortaya çıkabilecek çatışmaların önüne geçmek istemektedir (Çarıkçı, Çiftçi, & Derya, 2010, s. 57). Fakat daha da önemlisi çocuğun bakımı ile ilgili olmaktadır. İşyerlerine bağlı olarak çalışan kreşlerin azlığı, bakıcıların veya özel kurumların pahalı oluşu anneyi başka çözümler bulmaya yönlendirmekte ve varsa büyükanne ya da akrabalara çocuk bakımı yaptırılmaktadır. Erkek ve kadınlar çoğunlukla hem kariyer hem de aile yaşamlarını beraber yürütmek istemektedirler. Bazen aile ya da iş yaşamına verilen önem değişse

de çoğunlukla bireylerin amacı iyi anne ve baba olabilmektir (Kocacık & Gökaya, 2005, s. 205).

1.5.3.4. Yaşlı ve Engelli Aile Fertlerinin Bakımı

Ailede yaşlı ve engelli bireylerin olması, bakım sorumluluğunu ortaya çıkarmakta ve bundan dolayı iş yaşamında bazı aksamalara sebep olabilmektedir. Çünkü böyle durumları olan işgörenlerin aile yaşamıyla ilgili zaman talepleri artmaktadır (Voydanoff, 1988, s. 752). Yaşlı veya engelli bireyler için yapılacak düzenli sağlık kontrolleri ya da bakımlarıyla ilgili durumların bazen çalışma saatleri içinde yapılmak zorunda olması, işgörenin iş yaşamına ait olan zamana müdahale ederek aile-iş çatışması yaşamasına sebep olabilmektedir. Bu şekilde sorumlulukları olan işgörenler ortaya çıkabilecek sorunlardan dolayı stres ve gerginlik yaşayabilirler (Barnett & Shen, 1997, s. 403).

Aile yaşamında bakıma muhtaç yaşlı bireylerin olması da işgörenin çatışma yaşamasına neden olabilmektedir. İşgörenin ailesindeki yaşlı bireyin bakımıyla ilgili yardıma ihtiyacının olması, bakımevlerinin yetersizliği veya ülkemizde bakımevlerinde yaşlıların bakımının hoş karşılanmaması gibi faktörler bireyde stres ve gerginlik oluşturabilir. Böyle durumlarda işgörenler karmaşık duygular içerisinde girip çelişki yaşamakta ve hem iş yaşamında hem de aile yaşamında çatışma yaşayabilmektedir.

1.5.3.5. Aile İçi Diğer Sorunlar

Bireylerin aile yaşamındaki sorumlulukları iş yaşamındaki rollerini gerçekleştirmesini engelleyebilmektedir. İşgörenler aile yaşamının beklentilerini gerçekleştirebilmek için iş yaşamını ihmal etmek zorunda kalabilir ve bunun sonucunda çatışma yaşayabilirler (Yüksel , 2005, s. 306). Ailede yaşanan bu sorunlar ve huzursuzluklar yaşanan iş-aile çatışmasının seviyesini artırmaktadır (Özen & Uzun, 2005, s. 132).

İş sorumluluklarını etkileyen başka bir faktör de ev işlerine ayrılan zamanın miktarıdır. Bireyin günlük ve ertelenemez nitelik taşıyan, özellikle temizlik, çamaşır ve bulaşık yıkama vb. gibi ev işleri, alışveriş, yemek gibi işlerin yalnızca bir bireyde toplanması ve fazla zaman alması bireyin işe geç gitmesine, işten izin almasına ve işten erken ayrılmasına sebep olabilmektedir. Bu durum kişide aile yükü algısının

artmasına ve buna bağlı olarak stresin ortaya çıkmasına ve iř rolüne odaklanmasının zorlaşmasına neden olmaktadır (Barnett & Shen, 1997, s. 404). Kadınların iř yaşamına girmesiyle birlikte aile yaşamında rol değişimleri yaşanmaya başlanmıştır. Kadınlarda adaletsizlik algısı ortaya çıkmakta, erkekler yaşanan bu değişime ayak uydurmaya çalışmakta ve bu durum eşler arasında birtakım psikolojik sorunlara yol açmaktadır. Kocasının yeteri kadar kendisine yardımcı olmadığını dūřünen ve daha çok yardım bekleyen kadın aile yaşamında tatminsiz olmaktadır. Ayrıca eşlerin kazançlarının farklı olması, çalışma saatlerinin uyumsuzluğu evlilikteki dengeyi bozabilmekte ve evliliğin kalitesini dūřrebilmektedir (Blair, 1998, s. 313-314).

1.6. İş-Aile atışmasının Sonuçları

Bireylerin iş ve aile ile ilgili rolleri arasında çatışma yaşaması hayatının bđyđk bđlümünde problemler yaşamasına sebep olmaktadır. İşgörenlerin iş ve aile rolü arasında yaşadığı çatışma kendisini, ailesini ve çalışmakta olduğu örgütü etkilemektedir. Çatışma yaşayan kişi genellikle huzursuz, mutsuz ve tatminsiz olmaktadır (Özünlü, 2012, s. 44). İşgörenlerin yaşadığı iş-aile çatışmasının sonuçları kişisel ve örgütsel olarak iki boyutta incelenmiştir.

1.6.1. İş-Aile atışmasının Kişisel Sonuçları

İş-aile atışması bireyin kişisel olarak birçok olumsuz durum yaşamasına sebep olabilmektedir. İş-aile atışması çok yönlü ve çok boyutlu bir süreçte ortaya çıkmaktadır. Çatışma çoğunlukla işgörenin işi veya ailesine bağlılığı, iş yaşamında ve aile yaşamında yaşadığı problemler, işinden ya da ailesinden kaynaklanan beklentiler sebebiyle yaşanmaktadır. Bu çatışmalar genellikle yaşam tatminin azalmasına sebep olabilmektedir (Jackson, Zedeck , & Summers, 1985, s. 575).

İnsanların yaşamlarında mutlu olabilmeleri ve hayatlarının anlam kazanması için gerekli olan temel unsur yaşamdan duyduğu tatmine olan inancıdır. Yaşam tatmini bireyin yaşamını kendi kriterleri doğrultusunda olumlu yönde değerlendirmesidir ve çevreyle etkileşimli olarak gelişir (Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985, s. 72-73). İş-aile atışması yaşam tatmini doğrudan olumsuz etkilemekte ve aile ya da iş hayatını olumsuz etkileyerek yaşam tatmininin azalmasına neden olmaktadır. Birey iş ve aile yaşamında daha verimli ve etkin olduğunda sahip olduğu rolden aldığı tatmini artarak kendini daha mutlu hissedecektir. Birey rollerinin gereklerini yerine

getiremediği takdirde ise tatminsizlik ve mutsuzluk yaşayacaktır (Çarıkçı İ. H., 2001, s. 109).

İş-aile çatışmasının kişisel sonuçları arasında iş tatmini de bulunmaktadır. İş tatmini örgüt işgörenlerinin yaptıkları işleri olumlu veya olumsuz olarak görmelerini ifade etmektedir (Araslı & Tümer, 2008, s. 1240). İş tatmini bireyin işinden beklentisi, işine karşı tutumu, işi karşısında almış olduğu mükâfat ve bunun sonucu olarak işine karşı olan duygusal tepkileridir (Efeoğlu İ. E., 2006, s. 27). Bireyin değer yargıları, ihtiyaçları ve yaşamdan beklentileri yaptığı iş ile uyum sağlıyorsa iş tatmininden bahsedilebilir (Kolbaşı & Bağcı, 2018, s. 159).

İş tatmini işgörenlerin aile ve iş yaşamında sahip oldukları rollerin dengede tutulmasıyla işgörenin işini sevmesi ve işiyle ilgili değerlendirmesinde pozitif sonuçlar olarak memnuniyet düzeyinin yüksek olmasını ifade eder. İş ve aile yaşamlarının dengelenmesi sonucunda işgörenler iş-aile çatışması yaşamayacak ve işlerinden tatmin olarak huzurlu çalışacaklarından örgütlerine çok daha fazla fayda sağlayabileceklerdir (Büyükyılmaz & Akyüz, 2015, s. 270).

Bireyin yaşadığı iş-aile çatışması iş tatminini olumsuz olarak etkileyecektir (Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996, s. 401). İş-aile çatışması, iş tatminsizliğinin ortaya çıkmasının en önemli nedenlerinden biridir. İş tatmini az olan bireylerin işe geç gelme veya işe gelmeme gibi davranışları işinden tatmin düzeyi yüksek olan bireylere göre daha fazladır. Ayrıca iş tatmini az olan bireylerde işten ayrılma eğilimleri daha sık görülmektedir. İş tatmini hayatın diğer alanları üzerine de etkili olabildiğinden işten tatmin alınmaması bireyin daha mutsuz ve stresli olmasına sebep olmaktadır (Çarıkçı İ. H., 2001, s. 106).

İş-aile çatışmasının kişisel sonuçlarından bir diğeri de aile tatmininin azalmasıdır. İş-aile çatışması yaşayan bir bireyin ailesi ile sorunlar yaşama ihtimali daha fazladır. İşine çok fazla zaman ayırarak sürekli işi ile ilgilenen birey ailesine yeteri kadar zaman ayıramadığında ailesinin bir süre sonra kendisine yabancılaştığını ve ona karşı mesafeli davrandığını görebilmektedir. Diğer bir durum ise ailesine karşı görev ve sorumlulukları sebebiyle işinde sorunlar yaşanan bireyin ailesini suçlayıcı tavırlar sergilemesi neticesinde ailesinden alacağı tatmin duygusunun azalmasıdır (Çarıkçı İ. H., 2001, s. 107). Bu sebeple aile tatmini hem bireysel hem de toplumsal açıdan hayatımızın oldukça önemli bir parçası olmuştur.

İş- aile yaşam çatışması birçok bireyin yaşadığı bir stres kaynağıdır. Stres, insan vücudunda var olan bir süreç olmakla birlikte çevreden gelen zorlayıcı etmenlere uyum sağlamanın doğal bir sonucudur. İnsanların fiziksel durumlarını ve sağlıklarını etkilemektedir ve onlara duygusal olarak gerginlik yaşatan bir süreçtir (Aksoy & Kutluca, 2005, s. 459). Stres bireyin çalıştığı örgütle uyumunu zorlaştırır, bireyin ruh ve beden sağlığını tehdit eder ve verimini düşürür (Aydın İ. , 2008, s. 20).

Stressiz bir yaşamı düşünmek mümkün bulunmamaktadır. Hayatın içinde iç ve dış etkenlerle iç içe olan işgören belli bir seviyeden sonra bu etkenlerden negatif olarak etkilenir (Okutan & Tengilimoğlu, 2002, s. 15). Stresli bir çalışma ortamında bulunan kişiler bu durumu evlerine de yansıtırlar. Bununla birlikte aile rollerini de gerektiği gibi yerine getiremeyebilirler. Bu sebeple yoğun stres iş- aile çatışması yaşanmasına sebep olmaktadır.

1.6.2. İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Sonuçları

İşgörenlerin yaşadığı iş-aile çatışmasından kaynaklı durumlar, kişinin hem ailesini hem de çalıştığı örgütü etkilemektedir. Bireyin yaşadığı çatışmadan dolayı yaşam kalitesi azalarak iş performansı düşebilmektedir (Yüksel , 2005, s. 302).

Örgüt işgörenlerinin davranış ve tutumlarını etkileyen durum ve olaylar direkt veya dolaylı yönden örgütleri etkilemektedir (Özünü, 2012, s. 50). Bireyin iş-aile çatışması yaşaması hem kendisine hem ailesine hem de çalıştığı örgüte maddi açıdan büyük yükler getirir. İşgörenin yaşadığı iş-aile çatışmasını dengede tutamaması, işinde göstereceği performansı azaltarak devamsızlığını ve iş tatminsizliğini artırmakta, işgücü devrine sebep olarak örgüte bağlılığı ve verimin düşmesine sebep olmaktadır (Hammer, Bauer , & Grandey, 2003, s. 420). Böylece rolleri arasında çatışma yaşayan kişilerin iş tatmininin ve performansının yetersizliği nedeniyle işinden duyduğu memnuniyetsizlik ileri seviyelere ulaştığında birey çalıştığı örgütten ayrılma yoluna gidecektir (Karatepe & Kılıç, 2007, s. 249).

Bireylerin ve örgütlerin iş-aile çatışması konusu üzerinde durmalarının en büyük sebebi hem bireyin hem de örgütlerin bu çatışmalar sonucunda performanslarının olumsuz olarak etkilenmesidir (Özdevecioğlu & Çakmak Doruk, 2009, s. 71).

Normal şartlarda işgörenin kişiliği ve işin özelliği iş-aile çatışmasının ortaya çıkardığı sonuçlardan işe geç gelme veya devamsızlık üzerinde çok fazla önem arz etmektedir. Fakat iş-aile çatışması yaşanması halinde bu etkenler daha geri planda kalabilmektedir. Bunun nedeni iş-aile çatışmasında işgören genellikle ailedeki rolü nedeniyle işine geç gidebilir veya devamsızlık yapabilir (Çarıkçı İ. H., 2001, s. 114).

İş-aile çatışmasının örgütsel sonuçları arasında örgütsel bağlılığın da önemli bir yeri vardır. Örgütsel bağlılık bireyin örgütü ile arasında bulunan olumlu ilişki olarak ifade edilebilir. Örgütsel bağlılık; bireyin örgütün amaç ve hedeflerine güçlü bir şekilde inanma ve kabul etme, örgüt için yoğun çaba gösterme ve örgütün üyesi olarak kalmak gibi faktörlerle nitelendirilebilir (Porter , Steers, Mowday, & Boulian, 1974, s. 603).

Bireylerin aile yaşamı özellikleri örgüte bağlılığı farklı şekillerde etkileyebilmektedir. İşgörenlerin aile rolü nedeniyle yaşadığı problemler örgüte bağlılığını azaltabilir. Bu duruma göre birey aile yaşamında çözemediği problemler sebebiyle iş yaşamına yeteri kadar yoğunlaşamayıp işle ilgili konularda çatışma yaşayabilir. Bu durumda işgörenin işi ve örgüte bağlılığında azalma görülebilmektedir. Ayrıca bireyin çalıştığı örgütün de işgörenlerin aileleri ile ilgili bazı problemlerin artmasına etkisi olabilmekte ve bu durum örgütsel bağlılığı azaltmaktadır (Çarıkçı İ. H., 2001, s. 118).

İş-aile çatışmasının en önemli sonuçlarından biri de işten ayrılma kararıdır. Birey işi ile birlikte ailesindeki sorumluluklarını gerektiği gibi yerine getiremediğini düşündüğünde kendisini bir seçim yapmak zorunda hissedebilir böyle bir durumda birey ailesini seçerek işten ayrılabilir. Örgütlerin işgörenlerine sağladığı destek, iş-aile çatışma seviyesini en aza indirip işgörenin örgütle özdeşleşmesini artırarak işten ayrılma düşüncesini azaltabilmektedir (Çelik & Turunç, 2010, s. 210). İşgörenin işten ayrılması örgüt açısından oldukça maliyetli bir durumdur. Örgütlerin işgörenlerinin işten ayrılma sebeplerinin ayrıntılı olarak bilinmesi gerekmektedir. Bireylerin iş ve aile yaşamındaki rollerinin arasında uyum sağlanamamasının belki de en önemli sonucu işten ayrılmaya karar verilmesidir (Çarıkçı İ. H., 2001, s. 119).

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ

Stres günümüzde çok fazla tanınmakla birlikte yalnızca modern toplumlarda değil tarih öncesi dönemlerde bile stresin etkilerinin farkına varılmıştır. Bu bölümde stres ve iş stresi kavramları, stres türleri, belirtileri ve iş stresi yaratan kaynaklar incelenmiş ve iş stresinin sonuçları ile iş-aile çatışmasının iş stresiyle ilişkisi ele alınmıştır.

2.1. Stres Kavramı ve Kapsamı

Stres, günümüzde sıkça duyduğumuz bir kavram durumundadır. Bunun sebebi insanlarda bulunan hastalıkların oldukça fazlasının strese bağlı olmasından kaynaklanmaktadır. Stres insanoğlunun yaratılışından bu yana varlığını hissettirmiş ve son yıllarda stres üzerine birçok çalışma yapılmıştır (Baltaş & Baltaş, 1999, s. 298).

2.1.1. Stres Kavramı

Stres, Latince kökenli bir kelime olmakla birlikte zorlanma, baskı ve gerilme anlamına gelir (Aydın Ş. , 2004, s. 2). İlk defa Hans Selye tarafından 1930'lu yıllarda ortaya atılan stres kavramı, aşırı derecede baskı altında buldukları zaman insanların verdikleri tepki olmakla birlikte stresle başa çıkılamadığında ve endişe duyulduğunda stres artmaktadır. Stresin çok yoğun, kronik ve uzun sürmesi kaygı verici bir durumdur (Kushwaha, 2014, s. 470).

Çağımızın görünmeyen hastalığı olarak nitelendirilmesine rağmen tarih öncesi devirlerden bu zamana kadar insan yaşamının bir parçası olan ve varlığı bilinen bir kavramdır (Rojas & Kleiner, 2000, s. 103). Stres kavramı birçok alandaki araştırmalara konu olmakla birlikte özellikle içinde bulunduğumuz dönemde günlük hayatta birçok kurum, kuruluş hatta hemen hemen herkes tarafından tartışılmaktadır. Stresin tanımını yapmak güç olmakla birlikte stresi çağımızın yaygın bir hastalığı ve karışık kavramlardan biri olarak anlatan araştırmacılar vardır. Kısaca stres, bireyin kendi içinden veya çevresinden kaynaklı ruhsal yönden ve bedensel olarak oluşan endişe, gerginlik vb. gibi durumlar sebebiyle bireyi rahatsız eden durumdur (Aytaç, 2009, s. 2).

Günlük yaşantımıza baktığımızda birçok olay stres kavramına yüksek oranda maruz kaldığımızı gösterir. Stres çok sık olarak ifade edilmiş olmasına rağmen çok fazla anlatılamamıştır (Ersarı, 2010, s. 43). Stresin tanımını çoğu araştırmacı farklı şekilde yapmıştır.

Stres, kişiler üzerine etki eden, onların davranışlarını ve insan ilişkilerini etkileyen bir kavramdır (Güçlü, 2001, s. 93). Bireyin algıladığı çevresel tehditlere karşı fiziksel ve ruhsal olarak tepki verme hareketi olarak da tanımlanabilmektedir (Özmutaf, 2006, s. 75).

Stres, birey için psikolojik ve fiziksel olarak olumlu veya olumsuz sonuçlar doğuran, kendinden, çevreden, aileden ve işten kaynaklanan bireyin kendisini, iş veya sosyal hayatını dolaylı olarak veya doğrudan etkileyen durumdur (Haktanır, 2016, s. 3-5).

Literatürde araştırmacılar tarafından stres üzerine yapılan araştırmalar ve tanımların dört ana özelliği olduğu belirtilmiştir (Eşşizoğlu, 2013, s. 6). Bu özellikler şu şekildedir.

- Stres, organizmanın birçok noktasını etkiler.
- Stres, bireyin ve çevrenin etkileşimi sonucunda ortaya çıkar.
- Streste tehlike ve tehdit unsuru bulunmakla birlikte bu unsurların önemi kişinin değerlendirmesine göre değişir.
- Stres, kontrol edilebilen bir duygu olmadığından, stres sebebiyle meydana gelen fizyolojik değişiklikleri birey kendi iradesiyle başlatıp engelleyemez.

Stres, insanlar üzerinde hem fiziki olarak hem de insanların sağlık durumlarına etki ederek duygusal yönden gerginlik oluşturan bir süreçtir. Yani stres bireylerde fiziksel, psikolojik ve davranışsal olarak değişimlere sebep olan çevreye ya da içsel şartlara karşı uyum sürecidir (Güney, 2001, s. 515). Stres geldiği yer fark etmeksizin; çevre kaynaklı bir talebe vücudun gösterdiği bilinmeyen bir reaksiyondur (Organ & Hamner, 1982, s. 255). Stresin tanımı yapılırken sadece olumsuz yönleri değil stresin olumlu tarafları da ele alınmalıdır. Torrance (1965), organizmayı yüksek seviyede olumlu veya olumsuz olarak etkileyen faktörleri stres olarak tanımlamaktadır.

Pozitif yönlü stres bireyin yaşamında daha iyi performans göstermek zorunda olduğu ve onu hayatında başarıya götürecektir hareketlerde bulunması için güdülediği

zaman ortaya çıkmaktadır. Örneğin, bireyin işinde terfi olabilmek için stres yaşaması, evlilik dolayısıyla stres yaşaması gibi durumlar olumlu sonuçlar getirir. Yani stresin yalnızca olumsuz tarafları olmayıp olumlu tarafla başarı için insanları teşvik eden, harekete geçiren yönlerinin de olduğu görülmektedir (İştar, 2012, s. 2).

Strese sebep olan unsurlar farklı olsa bile stres altındaki bireylerde birbirine benzer davranışlar görülmektedir (Özkaya , Yakın , & Ekinci, 2008, s. 164). Stresli insanların diğer insanlara göre daha farklı davranışları bulunur. Bu insanlar genellikle konuşma güçlüğü, uykusuzluk veya çok fazla uyuma, çok fazla yeme isteği veya iştahsızlık, sigara ve alkol kullanımı gibi davranışlar gösterebilirler (İştar, 2012, s. 6).

Stresin, birey için bir uyarıcı ve tepki olarak iki şekilde algılandığı, stres hakkında yapılan araştırmalarda belirtilmiştir. Çevre tarafından meydana gelen ve tepkiye yol açan stres uyarıcı anlamına gelmekte, canlıda oluşan olumsuz durum (kalp çarpıntıları, kaygı, uykusuzluk vb.) ise tepki olarak ele alınmaktadır (Lazarus & Folkman, 1984, s. 166). Bireyin yaşamındaki dengeler de stres açısından değerlendirilmektedir. Birey içindeki dengeyi korumaya çaba gösterir. Bireyin dengesinde ortaya çıkan bozulmalar stres olarak algılanabilmektedir. Belli oranlarda stresin insanlar için faydalı olduğu hatta şart olduğu düşünülmektedir (Hisli Şahin, 1994, s. 4).

Strese yol açan faktörler ikiye ayrılabilir. Birinci grup olarak insan bedeninin içinde ve dışında olan uyarıcılar, ikinci grupta ise fiziksel ve psikolojik uyarıcılar bulunmaktadır. Bireyin ne oranda stres yaşadığı ve yaşanan durumla nasıl başa çıkacağına dair bunu anlamlandırması ve tecrübeleri bu durumu etkileyen bir faktördür (Cüceloğlu, 2012, s. 321-323).

2.1.2. Olumlu ve Olumsuz Stres

Stres bireyin bulunduğu duruma göre olumlu veya olumsuz olarak değerlendirilebilir. İnsan yaşamını pozitif yönde etkileyen ve motive edici faktör olan stres olumlu stres olarak nitelendirilmektedir. Olumlu stres ortaya olumlu sonuçlar çıkararak kişiye doyum ve yaşama zevkini verir (Eğin, 2015, s. 5-6).

Stres, sonuçları açısından olumlu ve olumsuz stres olarak ikiye ayrılabilir. Stres günlük hayatımızın parçası olan, kontrolde tutulduğunda insanın yaşamını dolduran, yaratıcı ve arzulu hissettiren, yaşam karşısında amaçların

olasılığı ile yeni güne başlarken bireyin kendisini enerjik hissettiren yararlı ve gerekli bir etkidir (Lewis, 1995, s. 15). Yani stres canlılar için uyarıcı bir faktör olup insanlara enerji vererek yaşama dair değişimlere ve tehlikelere karşı uyum göstermesini sağlayan durumdur (Albert, 2003, s. 2). Genellikle insanların gerçekleşmesini arzuladıkları iyi olaylar (evlilik, terfi vb.) doğrultusunda ortaya çıkar (Canpolat, 2006, s. 13).

Birey için sağlıklı olan stres olumlu strestir. Bu nedenle çalışma yaşamında bireyin başarılı olabilmesi için gerekli bir etkidir (Eğin, 2015, s. 8). Olumlu stres bireyleri amaca ulaşması konusunda motive edici olduğundan bireyler tarafından sağlıklı olarak algılanır. Olumlu strese bağlı olan gerginlik bireyin verimini artıracak ve bireyi daha başarılı bir sonuca götürecektir (Turunç Y. , 2009, s. 9). İnsandan insana değişen olumlu stres denetlenebilir ve yönetilebilir olduğunda bireyin potansiyelini ortaya çıkararak performansını yükseltecektir.

Olumsuz stres ise; bireyde mutsuzluk, hayal kırıklığı ve birey üzerine olumsuz duygulara sebep olan strestir (Kara, 2010, s. 6). Stres kontrol edilmediğinde insan fiziksel ve duygusal olarak yıkıma uğrar. Hem sosyal hayatı hem de meslek hayatı olumsuz etkilenerek, insani ilişkileri zayıflayıp özgüveni kaybolabilir ve yaşadığı stres gerçek performansının ortaya çıkmasını engelleyebilir (Norfolk , 1989, s. 12).

Olumsuz stres ilk önce bireyin kendine güvenini sarsarak kişiyi umutsuz ve çaresiz hissettirir. Bu stres insanların hayatlarında gerçekleşen olumsuz olaylarda (ölüm, işsiz kalmak vb.) gerçekleşir (Canpolat, 2006, s. 13). İnsanların fiziksel ve psikolojik olarak sağlığını kötü yönde etkiler.

Olumsuz stresin etkileri daha fazla fizyolojik yönden kişinin yaşamına yansırken olumlu stresin belirtileri hem duygusal hem de psikolojik yönden görülmektedir. Genellikle olumlu stres pozitif çağrışımlar içerirken olumsuz stres negatif çağrışımlar içerir. Orta seviyedeki olumsuz stres gözlemlenemeyebilir ve bu düzeydeki stres belirtileri bireyden bireye farklılık gösterebilir. Buna karşın yüksek düzeyde ve sürekli olan stres bireyde depresyona ve psikolojik birçok rahatsızlığa neden olabilir (McVicar, 2003, s. 634).

Stres insanların yaşamında hedefe ulaşmalarında etken olursa olumlu stres, insan üzerinde yıpratıcı ve zarar veren sonuçlar oluşturursa olumsuz stres olarak adlandırılabilir. Bu nedenle olumlu stres hem bireyi hem de bireyin iş yaşamını olumlu

olarak etkilerken olumsuz stres bireyde negatif duygulara sebep olduğundan bireyin hareketlerini ve örgütü olumsuz yönde etkilemektedir (Eğin, 2015, s. 5-6).

2.2. Stres Türleri ve Belirtileri

Stres kavramını ve insanların yaşamında ortaya çıkardığı etkileri anlayabilmek için stresin belirtilerinin bilinmesi çok önemlidir (Koçer, 2015, s. 50). Stresin herkeste farklı belirtileri bulunmaktadır. Bazı insanlar stresini hareketleriyle belli ederler; sesleri yükselir, saldırgan ve sinirli olurlar, hızlı nefes almaya ve konuşmaları hızlanmaya başlarken bazıları da uykusuzluk, baş ağrısı, karın ağrısı gibi bedensel tepkiler verirler. Bir kısmı ise kaygılanma, korkaklık, cesaretsizlik, geçmişte yapılan hataları sürekli düşünerek dile getirme gibi zihinsel tepkiler verir (Albert, 2003, s. 4).

Genel olarak stresli insanlar çabuk sinirlenir ve ufacık olaylara bile oldukça sert tepkiler verirler. Böyle insanlar uykusuzluk çeker, sigara ve alkol kullanımını artırır ve buna bağlı olarak da hem yorgun hem de huzursuz olurlar. Sürekli şüphe duyar, kendi işlerini kontrol ettikleri kadar başkalarının işlerini de kontrol etmeye çalışırlar (Norfolk , 1989, s. 30). Bu bağlamda stresin belirtileri psikolojik, davranışsal ve fiziksel belirtiler olarak üç grupta inceleyebiliriz.

2.2.1. Psikolojik Stres ve Belirtileri

Bireyler üzerinde görülen gerginlik, geçimsizlik, çekilme, yetersizlik duygusu, yersiz telaş ve endişeye kapılma gibi davranışlar psikolojik stres belirtisi olarak değerlendirilebilir (Aydın İ. , 2008, s. 89). Bireyin yaşadığı stresin ortaya çıkardığı psikolojik sorunlar psikiyatr ve psikolog yardımı ile desteklenerek çözüm yolları bulunmalıdır. Bu aşamada bireylerin kendi durumlarını kabullenerek değişim yoluna girmek istemeleri önemli bir adımdır (Koçer, 2015, s. 51). Örneğin; sınavlara hazırlanan bir öğrencinin sınava hazırlanma aşamasında endişe duyması, sınavı kazanamama veya başarısız olma korkusu gerginlik yaşamasına sebep olur (Cüceloğlu, 2012, s. 321).

Psikolojik stres belirtileri bireyi etkilediği kadar çalıştığı örgütü de etkilemektedir. Bireyin hata yapma olasılığını artırarak iş çevresiyle sorunlar yaşamasına neden olmaktadır. İş yaşamındaki bütün bireyler üzerinde etkili olabilen stres, örgütte performans düşüklüğü, devamsızlık, davranışsal bozukluklar ve depresyon gibi birçok psikolojik sorunlara yol açabilir. Stres ve kaygının

sebeplerinden olan psikolojik yorgunluk, bireylerin dikkatini dağıtan çok önemli etkenlerdendir (Baklacı, 2013, s. 14). Psikolojik stres bireylerin aile yaşamını ve çalışma yaşamını olumsuz olarak etkilemektedir.

2.2.2. Davranışsal Stres ve Belirtileri

Stresin davranışsal belirtileri çoğunlukla dışardan izlenebilen ve işgörenlerin davranışlarına etki eden belirtilerdir. Bunlardan bazıları sigara ve alkol kullanımı, uykusuzluk, sürekli uyuma isteği, iştahsızlık ya da aşırı yemendir (Aydın İ. , 2008, s. 87). Bazı bireyler üzerinde gözlemlenen davranışsal belirtiler ise kırılganlık, duygu durum değişikliği, özgüven eksikliği, öfke patlamaları, sosyal ilişkilerde bozulmalar, güvensizlik ve şüphe şeklinde kendini gösterir (Güçlü, 2001, s. 95).

Stresin ilk nedenlerinden biri uyku düzensizliğidir. Uyku insan hayatının vazgeçilemez faaliyetlerindedir. İnsan yaşamında meydana gelen terslik veya aksamalar ilk olarak uyku üzerinde kendini göstermekte, uyku düzenindeki aksamalar da insanların sağlığına ve günlük yaşamına olumsuz etki etmektedir. İnsanların yaşamlarında sebebi fark etmeksizin ruh sağlığındaki değişimler uyku düzenine etki etmekte ve bozukluk ortaya çıkarmaktadır (Baltaş & Baltaş, 1999, s. 133-134) .

Stresin önemli etkilerinden diğeri de iştahsızlık ve aşırı yemendir. Aşırı stres yaşayan insanlarda hayata karşı ilgi azalabildiği için beslenme alışkanlıkları da değişir. Bazı durumlarda bireyin iştahı kaybolur ve bireyin fiziksel gücü olumsuz olarak etkilenir (Gillet & Pietroni, 1990, s. 21). Bazı bireylerde ise bu durumun tersine aşırı yeme sonucu kilo alımı gerçekleşmektedir. Yemek yemenin zihin üzerinde yatıştırıcı etkisi olduğundan ve dikkatini dağıttığından birey yemek yemeyi yaşamın güçlüğüne karşı tepki ve savunma mekanizması olarak düşünebilir. Stres belirtisi bazı bireylerde ise alkol kullanma ve sigara kullanma şeklinde kendini gösterir. Sigara bağımlıları, sigaranın gerilimi azalttığına inandıkları için stresli olduklarında daha fazla sigara içme eğilimi gösterirler (Allen, 1983, s. 107-108).

Bazı kişiler ise alkol kullanarak gerginlik ve endişelerinden uzaklaştıklarına inanır ve yaşamı daha iyi algıladıklarını düşünür, alkolü bir yatıştırıcı olarak kullanırlar. Fakat alkol çok fazla alındığında sarhoşluğun yanında saldırgan davranışlara da sebep olmaktadır (Rathus & Nevid, 1986, s. 357).

2.2.3. Fiziksel Stres ve Belirtileri

Stres insanlar üzerinde fiziksel olarak gözlemlenebilir birçok etki yaratmaktadır. Son zamanlarda ruhsal yapıdaki olumsuz durumlar ve stres çoğunlukla nefes darlığına ve astım-bronşite sebep olmaktadır. Ayrıca stres, bireylerde daha fazla oksijen alma ihtiyacı ortaya çıkardığı için sık sık ve kesik kesik nefes alma durumu görülür. Stres insanların solunum sistemini oldukça fazla etkileyen bir durumdur. Öte yandan stres sebebiyle meydana gelen adale kasılmaları, omuz, baş ve boyun kaslarında kasılmaya neden olarak ense ve baş ağrısı yaratır. İş yaşamındaki stres faktörleri işgörenlerin bu türden baş ağrıları çekmelerine sebep olmaktadır (Aydın İ. , 2008, s. 83). Stresli bireylerde gerilim tipi baş ağrıları oldukça fazla görülmektedir. Bu tip ağrıları olan bireylerde omuz ve boyun kaslarında kasılmalar görülür ve bu durum kasların daha çok oksijen tüketmesinden kaynaklı laktik asit birikimine sebep olur. Bundan kaynaklı olarak bireylerde kas ağrıları da olabilmektedir (Baltaş & Baltaş, 1999, s. 138).

Bununla birlikte iş ortamında yüksek seviyede stres yaşayan bireylerde birçok fiziksel hastalıklar ortaya çıkabilmektedir. Kalp hastalığı bunlar arasında en önemlilerindendir. Ayrıca bireylerin bağışıklık mekanizmalarına zarar veren stres bireyin birçok önemli hastalığa yakalanmasına da sebep olabilir (Randolfi, 1997, s. 41). Ayrıca yoğun stres altında olan bireylerde tansiyon, sindirim bozukluğu ve mide bulantısı gibi çeşitli rahatsızlıklar görülebilmektedir.

Bu belirtiler bireyde bazı rahatsızlıkların habercisi olabileceği gibi stres sebebiyle bir ya da birkaçı birlikte de görülebilir. Bireyin ruhsal ve fiziksel yapısına göre stres belirtilerinde de değişiklikler görülebilmektedir.

2.3. İş Stresi Kavramı

Çalışma hayatı içinde bulunan birey günlük yaşamının büyük kısmını işyerinde geçirmekte, belli amaçları doğrultusunda iş rolünü gerçekleştirmek amacıyla görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir. İş yaşamındaki birey bu süreçte iş stresi olarak tanımlanan stres durumuyla karşı karşıya gelebilir. İş yaşamında bireyin maruz kaldığı bu durum, iş stresi olarak literatüre girmiştir (Biçki, 2016, s. 26).

İşgören ve çevresi arasındaki etkileşimden kaynaklı ortaya çıkan gerilimi iş stresi olarak tanımlayabiliriz. Yapılan çalışmaların bazılarında iş stresi

kavramlaştırılırken, iş stresinin işgörenin çevresiyle olan etkileşimi sonrasında meydana geldiği varsayılmıştır (French & Caplan, 1970, s. 383). Herkes tarafından kabul edilen ve bilinen bir gerçek olan iş stresi; insanların zamanlarının büyük bölümünü iş yerinde geçirilmesi sebebiyle insan yaşamında oldukça önemlidir (Gök, 2009, s. 432).

İş stresi bireyler üzerinde farklı etkiler göstermektedir. Bu farklılıkları ortaya çıkaran faktörler işe ve iş ortamına dair ortamın farklılıklar içermesi ve bireylerin kişilik özellikleridir (Çakır, 2009, s. 100).

İş çevresinin birey üzerinde ortaya çıkardığı baskı ile bireyin kapasitesi arasında uyumsuzluğun var olması iş stresi yaşanmasına neden olur (Efeoğlu İ. E., 2006, s. 239). İş stresi konusunda benimsenen yaklaşımlardan biri sistem kuramını esas alan yaklaşımdır. Buna göre işgören iş yerinde kendisinden beklenen bir talebi, bilgi, beceri, yetenek, zaman vb. özellikleriyle karşılayamıyorsa iş stresi ortaya çıkar. Bu talep ve beklentileri karşılayamamak işgörenin hem kişisel hem de profesyonel yaşamıyla ilgili olan amaçlarına ulaşmasını engellediğinden işgörenin iş stresi yaşaması kaçınılmaz olur (Lazarus ve Folkman, 1984; Efeoğlu İ. E., 2006, s. 239).

Oldukça evrensel ve şiddetli bir stres türü olan iş stresi iş ortamında birçok sebepten kaynaklanabilir (Aydın İ. , 2008, s. 19). Bazı işgörenler örgütte kendinden beklenen performansı gösterebilmek için gerekli olan eğitimi almadıkları için ya da içinde buldukları iş ortamında kendi bilgi ve becerilerini kullanamadıklarını düşündüklerinde strese girebilirler. İş yaşamıyla bireyler arasında daima çatışmalar bulunduğundan bu durum yüksek oranda stresle sonuçlanabilmektedir (Allen, 1983, s. 33).

Çalışma yaşamında farklı görevleri olan birey iş ortamından kaynaklı stresle karşılaşmaktadır. Bu nedenle örgütsel stres, iş stresi olarak adlandırılmıştır (Pehlivan, 1995, s. 12). İş ortamında yaşanan aşırı stres işgörenin tüm yaşamını olumsuz olarak etkiler.

Stresli bir yerde çalışmak işgöreni depresyona, iş yeriyle bağının oluşmamasına, iş ortamından psikolojik olarak uzaklaşmaya, kendini değersiz hissetmeye sürükleyebilir. Bu nedenle işgörenin işinden duyduğu tatmin azalabilir (Hang-yue, Foley , & Raymond , 2005, s. 2137).

İş kavramı insanların yaşamlarında en çok karşılaştıkları kavram olmakla birlikte insan yaşamının devamı için bir araç ve amaç birlikteliğidir. Bireyin zamanının oldukça önemli bir kısmını iş yaşamında geçirmesi iş unsurunun ne denli insan yaşamında önemli olduğunu göstermektedir (Bağ, 2012, s. 13).

Yapılan her işin bünyesinde zorluk, karışıklık ve iş yükü gibi unsurlar bulunduğundan stres kavramıyla karşı karşıya kalınır. Stresli bir iş yaşamı, işgörenlerin duygusal açıdan gergin olmalarına sebep olabilmekte iş yaşamındaki bireylerle anlaşamama ve uyumsuzluk göstermelerine neden olabilmektedir. Aynı zamanda stres iş yaşamında direkt ya da dolaylı olarak iş görme maliyetini yükselterek işgörenlerin ve iş hayatının niteliğini düşürebilir (Soysal, 2009, s. 19).

Temel bir stres kaynağı olan iş, bireylerin yeteneklerini sınırlayıp zorlayıcı etkiler yapabilir. Aşırı iş yükü, çalışma ortamı, güvensizlik gibi sebeplerle işgörenler strese girebilir (Albrecht, 1988, s. 50).

İşle ilgili olumsuz faktörlerin işgörenler üzerinde hem psikolojik hem de fizyolojik sorunlar oluşturduğu ve sağlık durumlarını olumsuz etkilediği görülmektedir. İşgörenlerde en çok iş devamsızlık ve iş gücü devri arttığından işten ayrılma niyeti olmaktadır. İş yaşamında bir işgörende görülen iş stresi diğer işgörenleri de etkileyebilir. İşgörenlerin güvenliğini tehdit ederek iş kazalarına sebep olabilir (Aytaç, 2009, s. 1-2).

İnsanlar stresten tamamen uzak bir yaşam sürdüremeyecekleri gibi insan yaşamı için oldukça önemli olan iş yaşamında da stresten tamamen uzak kalınması mümkün değildir. Bu nedenle stresin, toplum yaşamının ve iş yaşamının gerçek bir olgusu olarak görülmesi gerekmektedir (Yılmaz & Murat, 2008, s. 204).

2.4. İş Stresi Yaratan Kaynaklar

İşgörenlerin yaşamının büyük kısmını kapsayan iş yaşamında stresi ortaya çıkaran faktörlerin bulunup çözülmesi gerekmektedir (Biçki, 2016, s. 32). Bireylerin stres yaşamalarına sebep olan birçok faktör bulunmaktadır. Strese neden olan faktörler stres kaynağı (stresör) olarak nitelendirilmektedir (Şahin, 2005, s. 54).

Farklı nedenlere dayalı olarak çalışma yaşamında çok fazla görülen stres kaynakları hem işgören bireyler hem de örgütler açısından olumsuz sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir (Klarreich, 1999, s. 27).

Duruma bağlı olarak uyum yeteneğini kaybeden ve bireyin dengesini değiştiren stres kaynakları işle ilgili, örgütsel kaynaklı, bireysel kaynaklı ve rol kaynaklı olarak ortaya çıkabilmektedir (Yavuz, 2018, s. 29).

2.4.1. İşle İlgili Stres Kaynakları

Stres, iş hayatında işgörenler üzerinde yüksek oranda baskı oluşturarak bireyin işinden uzaklaşmasına ve performansının azalmasına sebep olabilmektedir. Aynı örgütte işgörenlerin strese sebep olan nedenleri farklılık gösterebilir (Eren Gümüştekin & Gültekin, 2009, s. 147-148).

Her işin mevcut yapısına göre bazı gerekleri ve özellikleri bulunduğundan kendine has problemleriyle ilgili stres kaynakları vardır (Ekinci & Ekici, 2003, s. 97). Yapılan işle ilgili olarak nitelendirilen faktörler arasında aşırı veya yetersiz iş yükü, zaman baskısı, çalışma ortamı, işin monotonluğu, ücret, kariyer sorunları, performans değerlendirme süreci ve ölçütleri yer almaktadır (Çetinkaya, 2011, s. 29).

2.4.1.1. Aşırı İş Yükü

Aşırı iş yükü, bireylere belli bir sürede yapabileceklerinden daha çok görev ve sorumluluğun verilmesidir. İşin fazla olması kalite ile performans arasında zıtlık oluşturmaktadır (Özek , 2011, s. 17).

Bireylerin gerçekleştirmeye çalıştıkları ve kapasiteleri oranında yaptıkları iş yükü ideal iş yükü olarak ifade edilebilir. Kapasitenin üzerinde bireye yüklenen işler ise aşırı iş yükü olarak değerlendirilebilir (Cam, 2004, s. 3).

Çalışma yaşamında birçok işgören aşırı iş yükü altına girmektedir. İşgöreninin görevi olan işin, bilgi ve birikimi dâhilinde olan bir iş olmaması da bireyde kaygı ve endişeye sebep olacaktır (Aytaç, 2009, s. 11). Örgütlerde işgörenlerin aşırı iş yüküne maruz kalması stresi artıran unsurlardandır (İştar, 2012, s. 2).

2.4.1.2. Zaman Baskısı

Stres zamanın nasıl geçirildiğine bağlı olarak da ortaya çıkabilmektedir. Çeşitli sebepler nedeniyle yapılması planlanan işlerin gerektiği zamanda yapılamaması kişi üzerinde gerginlik ve stres oluşturmaktadır (Aytaç, 2002, s. 1).

Örgüt içinde gerçekleştirilen görevlerin niteliği kadar zamanın nasıl değerlendirildiği de birey üzerinde stres oluşabilmektedir. Yapılan karışık programlar,

kırtasiyecilik, katı yapılanma, aşırı telefon trafiği ve ziyaretçi gibi faktörler zamanın kontrol edilememesine neden olmaktadır. Buna bağlı olarak bireyin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirememesi bireyde yüksek düzeyde stres oluşturabilmektedir (Aytaç, 2009, s. 12).

2.4.1.3. İşin Monotonluğu

İş ile ilgili bir diğer stres kaynağı da tekdüze çalışma ve monotonluktur. Modern sistemler gün geçtikçe yapılan işin daha az beceri gerektiren, işgörene başarısından kaynaklı doyum vermeyen hale getirmiştir (Baltaş & Baltaş, 1999, s. 92).

İşin monotonluğu, işgörenin olumsuz düşüncelere kapılmasına sebep olan duygusal sıkıntı olarak ifade edilebilir. Birbirine benzer işlerin değiştirilmeden ve devamlı olarak yapılması, işgörenlerde bıkkınlığa neden olabilir. İşgörenin bu türden hissettiği gerilim ve stres örgütte nedeni belirsiz olarak düşünülen yersiz sürtüşme ve çatışmaların ortaya çıkmasına sebep olabilir (Sabuncuoğlu & Tüz, 2008, s. 150).

Monotonluğun aynı zamanda işgören üzerindeki bazı etkileri ise; sıkıntı, gerilim, ilgisizlik, umutsuzluk, saldırganlık ve ileri derecede ise sosyal ve psikolojik bozukluklardır (Soysal, 2009, s. 339).

2.4.1.4. Ücret

İşten kaynaklanan bir diğer stres faktörü de ücretin yetersiz oluşudur. İşgörenlerin ücretlerinin beklediklerinden az olması ve verilen zam ve ikramiyelerin yetersiz oluşu işgörenlerin enflasyon karşısında alım gücünün azalmasına maddi yükümlülüklerini tam ve zamanında getirememelerine sebep olmaktadır (Eren E. , 2004, s. 296-297).

İşgörenlerin ücret konusuna bakış açıları iki farklı nedene dayanabilir. Ücret işgören için kazanç sağlama ve gerçekleştirilen işin veya görevin hakkını almayı ifade eden tatmin olma isteğidir. Bir işten kazanç sağlama işgörenleri yaptıkları işte daha yaratıcı, istekli ve devamlı olmaya sevk eder. Yaşanan streste en güçlü faktörlerden birinin “para” olmasından dolayı düşük ücretle işgören bireylerin yaşadığı maddi olanaksızlık, güvensizlik ve belirsizliğe yol açtığından bireyin ruh sağlığını bozduğu düşünülmektedir (Çetinkaya, 2011, s. 39).

2.4.1.5. Kariyer Sorunları

İşgörenlerin mesleklerinden kaynaklı yaşadıkları stres; terfiler, nakil durumları, kariyer planlama ve kariyer gelişimi ile ilgili olmaktadır. İşgörenler kariyer olarak ilerleme imkânı bulunan mesleklerde çalışarak üst kademelere yükselme isteği duyarlar. Bu hedefleri doğrultusunda çaba gösterirler ve bu durum kendilerini baskı altında hissettirebilir. Çünkü birey bu çalışmalarını karşılığında mesleğinde terfi edecek veya yetersiz ve başarısız çalışmalarını sebebiyle daha alt mevkilerde görev alacaktır (Eren Gümüştekin & Öztemiz, 2005, s. 275).

İşgörenlerin yaşadıkları kariyer sorunu olarak bazen işgörelere kendi kapasiteleri doğrultusunda iş verilmemesi ya da üstesinden gelebilecekleri sorumluluklar verilmemesi de düşünülebilir. Bu durumda işgören kendini geliştirme fırsatından mahrum kalarak işinden aldığı tatmin azalır zamanla yaptığı işe önem vermemeye başlayabilmektedir. Bazen de işgören işindeki başarıları ve çabaları sebebiyle mesleğinden ya da yapmış olduğu işten çok daha farklı bir göreve getirilebilir. Bu durumdaki birey verilen görevin kendi kapasitesinin veya yeteneklerinin üstünde olduğunu düşündüğü takdirde de strese girebilmektedir. Bundan dolayı iş yaşamında hangi göreve hangi işgörenin getirileceği ya da hangi bireyin işe alınacağı konusu oldukça önemli bir konudur.

2.4.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Stres kişiden kişiye değişen bir kavram olmakla birlikte her zaman bireysel düzeyde değil örgütsel düzeyde de yaşanmaktadır. Örgütsel kaynaklı olan stres, bireyin örgütle veya işle ilgili beklentilerinin karşılanamaması durumunda ortaya çıkarak bireysel olarak etkilenmesidir. Bireyin yaşadığı stres işi ve iş ortamından kaynaklı olan streştir (Saruhan & Yıldız, 2013, s. 405).

Bireylerin fizyolojik ve psikolojik dengesini bozan ve stres yaratan faktörlerin büyük kısmı iş yaşamından kaynaklanmaktadır (Özkaya , Yakın , & Ekinci, 2008, s. 164). Örgütsel stres, işgörenin çevre ile olan ilişkisi şeklinde tanımlanabilen, kişilik farklılıklarından, psikolojik süreçlerden etkilenerek bireye yüksek psikolojik ya da fiziksel istekler yükleyen dış ortam, olay veya durumun sonucu olarak ortaya çıkan tepkidir. Birey ve işin birbiriyle olan ilişkilerinden ortaya çıkan ve bireyin normal işlevlerini yerine getirmesini engelleyen durumdur (Akgündüz , 2006, s. 24). Bu

durumda örgütsel stres bireyin fizyolojik ve psikolojik sağlığı ve günlük fonksiyonları üzerine fazla ve negatif bir etki oluşturur (Kinman, 1998, s. 3).

Strese sebep olan örgütsel faktörler çalışma yaşamındaki rol ve sorumlulukları yerine getirirken ortaya çıkan durumlardan kaynaklanmaktadır. Örgütsel stres, örgütle veya iş ile ilgili olan bir beklenti durumunda tepki olarak meydana gelir (Işıklı, 2013a, s. 25). Bireyin strese girmesine sebep olan faktörlerin başında iş yaşamı geldiğinden örgüt yaşamında strese neden olan birçok faktör vardır. Örgütsel stres kaynaklarını örgüt yapısı, örgütün politikaları ve stratejileri, çalışma koşulları, örgütsel süreçler olmak üzere dört grupta inceleyebiliriz (Luthans, 1989, s. 84).

2.4.2.1. Örgüt Yapısı

İşletmelerin örgüt yapısının bireylerin performansı üzerine etkileri son zamanlarda dikkat edilen ve anlaşılmaya başlanılan bir konu olmaktadır. İşgörenlerin yapmış oldukları işlerle ilgili karar verme ve yönetme sürecine dâhil olmalarına göre merkezi ve merkezi olmayan örgüt yapıları olmak üzere iki tip örgüt yapısı bulunmaktadır (R. Ross & M. Altmaier, 1994, s. 48).

Merkezi yapılarda rasyonel kararlardan ziyade politik kararların alınmasının uygunluğu nedeniyle bu yapılar karar almanın ve girişimciliğin yavaşlamasına sebep olurlar. Bu örgüt yapısında karar yetkisi çoğunlukla üst kademedeki yöneticinin elindedir (Türengül, 2001, s. 251). Merkezi olmayan örgüt yapılarında ise işgörenler hangi pozisyonda çalışırlarsa çalışsınlar karar alma ve kontrol etme yetkisine sahip olurlar (R. Ross & M. Altmaier, 1994, s. 48).

Örgütlerin yapısında işgörenler üzerinde strese kaynak oluşturacak başka bir faktör de işgörenlerin birbiriyle uyum konusunda baskıya maruz kalmasıdır. Örgütte bireylerin davranışları ve kıyafetleriyle gruba ve örgüte uyum göstermesi istenmektedir. Fakat daha da zor olanı bireylerin fikirleri ile örgüte uyum göstermesi hususunda yapılan baskılardır (Artan, 1986, s. 90; Yates, 1989, s. 67).

Örgütlerin yapılarının işgörenler üzerindeki bu etkileri onlar üzerinde strese sebep olarak performanslarını olumsuz etkileyebilmektedir. Bu nedenle örgüt yapısı işgörenlerde strese sebep olması nedeniyle oldukça önemli bir faktördür.

2.4.2.2. Örgütün Politikaları ve Stratejileri

Örgütlerin uyguladığı politikalar bazı zamanlarda işgören üzerine stres yaratan faktörler olarak yansımaktadır. Örgütlerin politikaları doğrultusunda belirlenen çalışma koşulları, terfi, ücret, izin ve yapılan işin değerlendirilmesi aşaması bireyde stres kaynağı olabilmektedir. Bireyler üzerinde ruhsal ve fiziksel etkilerden bir diğeri de maddi koşullardır. Maddi koşullar bireyin ruhsal durumunu etkileyerek stres yaşamasına sebep olmaktadır (Özkalp & Kirel, 2011, s. 381).

İşgörenlerin bu unsurlar doğrultusunda adil bir şekilde değerlendirilmesi çok önemlidir. Aksi takdirde değerlendirme konusu işgörenlerde stres yaratacaktır (Pehlivan, 1995, s. 32). Örgütteki adaletsiz performans değerlendirmesine göre örgüt yapısının şekillendirilmeye çalışılması eşitlik ilkesi gözetilmediği için çatışmaya ve strese neden olmaktadır (Biçki, 2016, s. 36).

2.4.2.3. Çalışma Koşulları

İşgörenlerin içinde bulunduğu örgütün çalışma ortamı ve bireyi etkileyen fiziksel koşullar, bireyin strese maruz kalmasının önemli faktörlerindedir. Çalışma ortamının en iyi düzeye ulaşması işgörenin kendisini iyi hissetmesini ve örgütle bütünleşmesini sağlayacaktır. Bu sebeple bireyin çalışma ortamındaki havalandırma, aydınlatma, ısınma, gürültü gibi fiziksel koşulların bireyin çalışma isteğini ve temposunu artıracak şekilde iyileştirilmesi gerekmektedir (Sabuncuoğlu, 1987; Aydın İ. , 2008, s. 48).

Çalışma ortamında bireylerin sağlığını kötü etkileyecek faktörler olabilir. Bazı işyerlerinde ise işgörenlerin sağlığını bozacak ve sakatlanmalara sebep olabilecek riskli ortamlar mevcuttur. Böyle iş ortamlarında meslek hastalıkları ve iş kazalarının meydana gelme olasılığı işgörenleri olumsuz olarak etkilemektedir. İşgörenlerin fizyolojik yönden yıpranmasına sebep olan unsurlar aynı zamanda psikolojik yönden de etkili olmaktadır (Usta, 2012, s. 27).

2.4.3. Bireysel Stres Kaynakları

Bireysel stres kaynakları kişinin iş yaşamı dışında geçirdiği zaman zarfında meydana gelen sorunlar ve edinilen tecrübeleri kapsar. Bireysel stres kaynaklarının sebebi bireylerin kişisel yaşamıdır (Güler, Başpınar, & Gürbüz, 2001, s. 19).

İnsanların bireysel özelliklerinin stresin ortaya çıkmasına etkisinin temelinde bireylerin aynı olaylar karşısında farklı tepkiler vermesi yatmaktadır. İnsanların çevrelerini nasıl anlamlandırdıkları ve karşılıklarına çıkan olaylar karşısında nasıl davrandıkları kişilik yapıları ile ilgili olmaktadır. Bireylerin baskın tavır göstermeleri, cinsiyeti, duygusal olarak içe kapanık ya da dışa dönük olmaları, olumsuz durumlar karşısında gösterdiği davranışlar bireysel stres kaynaklarıdır (Okutan & Tengilimoğlu, 2002, s. 9).

Bazı insanlar açısından çok stresli olan bir olay veya durum başka bir insan için stresli değildir (Balcı, 2000, s. 15). Örneğin; aynı mesleğe sahip olan işgörenlerin stresli bir durum olduğunda aynı tepkileri vermeleri beklenmez. Dolayısıyla bireyin stres yaşamasında bireysel farklılık faktörü önemli bir konudur (Aytaç, 2002, s. 1).

Bireyin stres yaşamasında kişilik özelliklerinin, yaşı ve cinsiyetinin, yaşam tarzı ve ailesinin büyük bir rolü vardır. Bireysel stres kaynakları bu başlıklar altında açıklanacaktır.

2.4.3.1. Kişilik ve Kişilik Özellikleri

İş görenin kişiliği iş stresi yaratan bireysel stres kaynaklarının başında gelmektedir. İşgörenin karşılaştığı durumları nasıl algıladığı ve yaşanan olaylara karşı nasıl tepkiler verdiği bireyin kişilik özellikleriyle ilgili olabilmektedir (Erdoğan, 1996, s. 292). Kişilik bireyin bir bütünlük çerçevesinde süreklilik gösteren özelliklerini ve çevresiyle uyumunu göstermektedir. Kişilik insanın kendi benliğini kullanma şekli, fiziksel ve ruhsal özelliklerini, dış etkenlere karşı durağanlaşmış davranışlarını kapsamaktadır (Başaran, 2000, s. 57).

İnsanlar aynı olay ve durumlar karşısında farklı farklı tepki ve davranışlar gösterebilmektedir. İki insan aynı şartlarda olmasına rağmen yaşanan stresli bir olay karşısında biri oldukça soğukkanlı davranırken diğeri kaygı ve gerilim hissedebilmektedir. Görülen bu farklılık bireylerin kişilik özelliklerinden kaynaklanmaktadır (Aydoğan, 2008, s. 12). Nasıl ki stresli olaylar iş ortamlarına göre farklılık gösterir ve bazı iş ortamlarında daha fazla görülürse, bazı kişilerde de stres diğerlerine oranla daha yoğun olarak yaşanır (Durak Batıgün & Hisli Şahin, 2006, s. 33).

2.4.3.2. Yaş ve Cinsiyet

Cinsiyetin yapılan araştırmalarda önemli bireysel stres kaynaklarından olduğu görülmektedir. Çoğunlukla erkek egemen örgütlerde çalışan kadınların erkeklerle rekabet etmeleri erkeklere göre daha fazla stres yaşamalarına sebep olmaktadır (Cam, 2004, s. 7,8). Ayrıca kadınların iş dışı yaşamlarında da erkeklere oranla daha çok sorumluluğunun olması, yönetim basamaklarında yaşanma olasılığı yüksek olan cinsiyet ayrımcılığı kadın işgörenler için caydırıcı olmaktadır. Bundan dolayı iş stresinin kadınlarda erkeklere oranla daha yoğun yaşandığı görülmektedir (Koçer, 2015, s. 66).

Bireysel stres kaynaklarından bir diğeri de yaştır. İnsanlar çevrelerindeki olayları farklı yaşlarda farklı şekilde algılayabilirler. Bundan dolayı insan hayatının her döneminde stres yaratan unsurların değiştiği görülmektedir. İşgörenlerde yaşla ilgili strese sebep olan problemlerin genellikle bireylerin yaşı ilerledikçe yani orta yaş ve yaşlılık dönemlerinde arttığı görülmektedir (Çetinkaya, 2011, s. 18).

2.4.3.3. Yaşam Tarzı ve Aile

İşgörenlerin özel yaşantıları ve aile yaşantıları ile ilgili konular örgütte stres yaratan kaynak olmaları açısından oldukça önemlidir. İşgörenlerin aile yaşamı, iş yaşamı üzerinde önemli bir stres faktörü olabileceği gibi iş yaşamındaki stres yaratan olaylar karşısında bireye destek ve yardımcı da olabilmektedir. Çalışma yaşamında bireylerde strese sebep olan önemli sorunlar arasında boşanma, eşin ölümü, çocuklarla ilişkiler, hastalık, taşınma gibi faktörler bulunur (Ekinci & Ekici, 2003, s. 101-102).

Bireylerin yaşam tarzları da kendilerini strese daha yakın hale getirebilmektedir. Bazı durumlarda kişiler stres kaynaklarını kendileri ortaya çıkarabilmektedir. Sigara ve alkol gibi zararlı alışkanlıkları bulunması, sağlıksız beslenme gibi durumlar bireyin yaşam tarzından kaynaklı olarak görülmektedir. Bu alışkanlıklar kısa dönemde bireyde rahatlama hissi vermesine rağmen uzun dönemde fiziksel ve psikolojik olarak bağımlılığa sebep olduklarından bireyde bir stres faktörü haline dönüşebilir (Aydoğan, 2008, s. 15).

2.4.4. Rolle İlgili Stres Kaynakları

Stresin iş ortamındaki en önemli kaynaklarının başında rol çatışması ve rol belirsizliği gibi rolle ilgili hususlar gelmektedir.

2.4.4.1. Rol Çatışması

Rol, insanların statülerinin sınırları çerçevesinde yapabileceklerinin önceden belirlenmiş olan davranışlarının toplamıdır. İnsanların aynı anda birçok rolü gerçekleştirmek zorunda kalması, sahip olduğu rollerden birini daha çok benimsemesi veya rolleriyle arasında kişilik uyumsuzluğu olması rol çatışması yaşamasına sebep olur (Eren Gümüştekin & Öztemiz, 2005, s. 274). İnsanlar sahip oldukları rollerin niteliğinden veya bu rolleri sahiplenme şekillerinden dolayı çatışma yaşayabilirler. Dolayısıyla rol çatışması iki veya daha fazla rol baskısının uyumsuz olması ve birbiriyle çatışmasıdır. Bir role uyma zorunluluğu diğer role uyma durumunu zorlaştırır (Altuntaş, 2003, s. 124).

Rol çatışmasına sebep olan diğer bir durum ise insanların üstlendikleri rolleri gerçekleştirmeleri beklenirken bunlar arasında dengeyi sağlayamayıp rollerini birbiri üzerine taşımasıdır. Rol taşıması ise bireyin sahip olduğu rolleri gerçekleştirdiği ortamlarda her rolüne uygun davranışlarda bulunması gerekirken daha çok benimsemiş olduğu rolü diğer ortamlarda da devam ettirmesidir. Bir insanın iş yaşamındaki rolünü ev yaşamına getirmesi ve ebeveynlik rolü üzerine taşıması durumunda rol çatışması yaşaması kaçınılmaz olmaktadır. Bu durumda yaşanan çatışmanın olumsuz tarafları engellenerek olumlu tarafları öne çıkarılmalı iş ve aile yaşamı dengede tutulmaya çalışılmalıdır (Kolbaşı & Bağcı, 2018, s. 158).

Rol çatışması kavramı bireye yüklenen iki ya da daha fazla rolden, bireyin birine uyum sağlandığında diğer role uyumunu zorlaştırdığı zaman meydana gelen durum olarak ifade edilebilir.

Rol çatışması örgütlerin işgörenden bekledikleri ile işgörenin yapması gerekenin uyumlu olmaması halinde ortaya çıkmaktadır (Erdoğan, Ünsar, & Süt, 2009, s. 450). Rol çatışması çoğunlukla bireylerin birbirinden tutarsız ve farklı görevler sebebiyle baskı altında kaldıklarında hem örgüt içinde hem de örgüt dışında ortaya çıkabilmektedir. En fazla aşırı iş yükü sebebiyle ortaya çıkmaktadır. Bu durum kişisel görevleri ve iş görevleri arasında ortaya çıkan bir çatışma türüdür. Rol çatışması işgörenlerin değerleri ve kapasiteleri ile işten beklenen talepler arasında eşitlik olmaması durumunda meydana gelmektedir (Özkalp & Kirel, 2011, s. 398-399).

İşgörenin görev aldığı ikiden fazla rolün aynı anda ortaya çıkması, birbiriyle çelişen ve farklı isteklerde bulunulması rol çatışmasına sebep olabilmektedir. Çatışma genellikle işgörenlerin değerleri ve beklentileri ile iş sorumlulukları arasında oluşan uyumsuzluktan doğmaktadır. Rol çatışması birey üzerinde baskı oluşturmaktadır (Balcı, 2000, s. 12).

2.4.4.2. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği işgörenin işiyle ilgili yetki ve sorumluluklarının ne olduğunu, işi ile ilgili planlı, açık ve net hedeflerin, standartların bulunmaması olarak ifade edilebilir. Rol belirsizliği, işyerinde işgörene verilen görevde kendisinden beklenen performansı sergileyebilmesi için gereken bilginin verilmemesinden kaynaklı ortaya çıkar (Ceylan & Ulutürk, 2006, s. 49).

Rol belirsizliği ise işgörenin yerine getirdiği görevde bir kesinlik olmadan veya yerine getirdiği işlemleri açıkça algılayamadan gerçekleştirdiğinde ortaya çıkmaktadır (Gödelek, 1988, s. 28). Çoğunlukla rol belirsizliği işin gerçekleştirilmesi sırasında bilgi veya iletişim eksikliği olması durumunda ortaya çıkar. Bu belirsizlik güçsüz iletişim, eğitim eksikliği, bilginin yönetici veya çalışma arkadaşları tarafından yanlış anlamlandırılması, kasıtlı olarak bilgi saklanması sebebiyle oluşabilir (Luthans, 1989; Aydın İ. , 2008, s. 200).

Rol belirsizliğinin önemli nedenlerinden bir diğeri de örgüt yapısıdır. Örgütlerin hızlı büyümesi rol belirsizliği sorununa neden olabilmektedir (Sivuk Kara & Kıbrıs, 2016, s. 4-5). İş görenlerin örgütlerde iyi performans gösterebilmeleri çalıştıkları örgütlerin beklentilerinin ve kendilerinin bu konudaki görevlerinin ne olduğunu bilmelerine ve anlamalarına bağlıdır (Güler, Başpınar, & Gürbüz, 2001, s. 21). Rol belirsizliği durumunda bireyin kendine güveni azalabilmekte, aşırı sinirlilik ve kaygı durumu yaşanabilmekte ayrıca birey verimsizleşerek üretkenliği azalabilmektedir (Haktanır, 2016, s. 28).

Birey örgütte ne iş yapacağını veya nasıl davranacağını tam olarak bilmiyorsa stres yaşaması kaçınılmaz olur. Bir yandan da bireyin örgütte verimliliğinin değerlendirilmesi ile ilgili bilgi eksikliği var ise de rol belirsizliği yaşayabilmektedir. Örgütte işgörenden beklenen iş kendisinin özelliklerine, yetenek ve potansiyeline uymuyorsa yaptığı iş kendisine zor olarak görünecektir. Bu sebeple birey rolünün

gereklerini yapmak için yoğun bir şekilde bilgi sahibi olma yoluna gidecek ve bu durumda iş stresi yaşayacaktır (Biçki, 2016, s. 37-38).

Rol çatışması ve rol belirsizliğinin en önemli sonucu strestir. Stres insanları miktarı oranında olumlu veya olumsuz etkileyen faktörler arasındadır. Belli bir seviyedeki stres bireyi işi konusunda motive ederken; rol çatışması ve rol belirsizliğinden kaynaklanan stres işgörenin örgütsel performansı üzerine olumsuz olarak etki etmektedir (King A ve King, 1990; Sivuk Kara ve Kıbrıs, 2016, s. 5).

2.5. İş Stresinin Sonuçları

Stresin sonuçları bireyler için bazen ağır olabilmektedir. Yapılan araştırmalarda stres ve sağlık arasında oldukça önemli ilişkiler olduğu görülmüştür. Bazı kanser türleri, mide rahatsızlıkları, kalp hastalıkları, depresyon ve gribal enfeksiyon gibi hastalıkların çok sık meydana gelmesinin nedeninin stresle ilgili olabileceği düşünülmektedir (Arroba & James, 1990, s. 21-22).

Stres kaynaklı olan hastalıklar sebebiyle örgütler ve işgörenler ağır bedeller ödemektedirler. İş stresinden dolayı verim düşüklüğü, işe devamsızlık durumu, personel devir hızı, personel tazminatları, hırsızlık ve sabotaj gibi olumsuz sonuçlar işverenlerin çok fazla harcamalar yapmasını gerektirebilir (Schafer, 1987, s. 310). Stres kaynaklı hastalıklar hem örgütlerde üretim kaybına hem de fazla miktarda sağlık harcamalarına sebep olmaktadır. Bireysel olarak ise kısa ve uzun vadeli sağlık sorunlarına sebep olan iş stresi son aşamada bireylerin hayatlarını kaybetmelerine de sebep olabilmektedir (Aydın İ. , 2008, s. 92).

İş yaşamında görülen iş stresi, neden kaynaklanırsa kaynaklansın hem işgörenler için hem de işverenler için birçok olumsuz sonuçlar meydana getirmektedir. En başta işe odaklanmada sorun yaşama, iş verimsizliği, çalışma düzeninin olmayışı gelmektedir (Cam, 2004, s. 3-4). Stresin ortaya çıkardığı sonuçlar bireysel ve örgütsel olarak incelenebilir. Stresin bireysel sonuçları ise fizyolojik, psikolojik ve davranışsal boyutta olabilmektedir.

2.5.1. Bireysel Sonuçlar

Steers (1991), stres düzeyi arttıkça işgörenlerin psikolojik ve fiziksel olarak yıpranma seviyelerinin artabileceğini bu nedenle de işgörenlerin sağlığının olumsuz olarak etkilenebileceğini belirtmiştir. Bununla birlikte bireylerde görülen stres iş

yaşamını ve sosyal çevresini olumsuz olarak etkileyebilmektedir (Sabuncuoğlu & Tüz, 2008, s. 149).

Günümüzde ortaya çıkan birçok hastalığın sebebi stresle ilişkilendirilebilir. Bu hastalıkların en fazla görülenleri ise kalp, kanser, migren, yüksek tansiyon ve mide rahatsızlıklarıdır. Kalbin dakikadaki vuruş sayısına bağlı aşırı bir şekilde salgılanan adrenalin hormonu, kalbin fazla çalışmaya zorlanmasına, kalbin kasılma gücünü artırarak kalp krizi geçirme olasılığının artmasına sebep olur. Öte yandan stres sebebiyle midede ortaya çıkan rahatsızlıklar zamanla midede yara oluşumuna sebep olur. Aynı zamanda kronik olarak strese maruz kalan bireylerin vücudunun bağışıklık sistemi zayıflayarak kansere yakalanma olasılığı artar (Sabuncuoğlu & Tüz, 2008, s. 143). Yoğun şekilde strese maruz kalan bireyler bedensel ve ruhsal sorunlar yaşayarak günlük yaşamını bile devam ettirmede zorluklar yaşayabilmektedir. Stres, insanların davranışlarını şekillendirmekte, ruhsal durumlarını etkilemekte ve fizyolojik sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir (Silah, 2005, s. 161).

Bu nedenle stresin bireysel sonuçları bireyleri olduğu kadar örgütleri de ilgilendirmektedir. Stresin bireysel sonuçları fizyolojik, psikolojik ve davranışsal yönden incelenebilir (Koçer, 2015, s. 70).

2.5.1.1. Fizyolojik Sonuçlar

Stres insanların fizyolojik yapısı üzerine etki etmektedir (Canpolat, 2006, s. 1). Fizyolojik olarak değerlendirildiği zaman stres, stres hormonlarının beyinden gelen emirler ile salınması durumunda ortaya çıkmaktadır. Sonrasında ise vücudumuzdaki yağ ve şeker, hızlı enerji oluşturmak için kana karışır ve kana karışan şekerin enerjiye dönüşmesi için organizmanın oksijen alımını artırması sonucu solunum artar. Diğer organlara kan gönderebilmek için kalp hızlı atmaya başlar ve kan basıncı fazlalaşır. Kaslar gerginleşir, sindirim yavaşlamaya başlar, terleme başlar ve vücut ısısı durur (Işıklı, 2013b, s. 77-78).

Stresin bireyler üzerine birçok etkisi bulunmaktadır. Kontrol edilemediğinde stres bireyler üzerinde çeşitli fizyolojik sorunlara neden olabilmektedir (Koçer, 2015, s. 70). Yapılan araştırmalarda stresin insanlar üzerine hastalıkların ortaya çıkması ve gelişimi üzerine etkisi olduğu kabul edilmiştir. Duygusal üzüntü ve stresin kanser hastalığında oldukça büyük etkisi olduğu ve hastalıkların artmasında insanların

günümüz yaşam tarzının ortaya çıkardığı psiko-sosyal stresle ilişkili olduğuna doktorlar tarafından da inanılmaktadır (Tanşu, 2009, s. 53).

Stresin birey üzerindeki etkisinin gözlenmesini zorlaştıran sebeplerinden biri fizyolojik rahatsızlıkların ortaya çıkışının her birey üzerinde farklı olmasıdır. Birey üzerinde yapılacak incelemeler ve sağlık kontrolleri neticesinde stresin neden olduğu sorunlar tespit edilerek çözüm bulunulması gerekmektedir (Koçer, 2015, s. 70).

Stresin bireyler üzerinde bıraktığı işaret ve rahatsızlıkların birtakım belirtileri vardır. Bu belirtilerden bazıları; yemek yeme problemlerine bağlı kilo kaybı veya kilo fazlalığı, fiziksel yorgunluk, halsizlik gibi şikâyetler, çok sık ortaya çıkan migren tarzı baş ağrıları, geceleri uykusuzluk ve erken uyanma, sinirsel ağrılar, yüksek tansiyon, nefes darlığı, sık mide bulantısıdır. Bu belirtilere sahip bireylerin yaşam standardı düştüğünden kendilerini devamlı hasta hissedebilirler (İrisöz, 2013, s. 28).

2.5.1.2. Psikolojik Sonuçlar

Stres bireyin yaşamının bütün alanlarını etkilemektedir. Stres yaratan kaynaklar işgörenlerin üzerinde baskı oluşturmakla birlikte endişe ve kaygı bozuklukları, konsantrasyon eksikliği, depresyon gibi birçok psikolojik rahatsızlık meydana getirir. Bireyin üzerinde stres sebebiyle oluşan bu negatif sonuçlar örgütte işgörenler arasında iletişim problemlerine yol açmakta ve işe bağlılıklarını azaltmaktadır (Koçer, 2015, s. 70-71).

Stresin psikolojik belirtileri, anksiyete (kaygı), depresyon, uyuyamama ve tükenmişlik olarak kendini göstermektedir. Bireyin sürekli olarak kaygı hissetmesi stresli olmasından kaynaklanabilmektedir. Bireyin, endişeli, korkak, huzursuz ve karamsar olması anksiyete (kaygı) olarak ifade edilir. Anksiyete stresli durum var olduğu sürece devam eder. Bu durum bazen geçici olabilmekte bazense süreklilik arz etmektedir. Sürekli olarak kaygı durumu yaşayanlar olayları stresli algılamaya ve kaygı duymaya hazırdırlar (Öner, 1983; Özek , 2011, s. 19).

Stresin birey üzerindeki ilk etkileri ruhsal boyutta yaşanır. Bu nedenle fark etmesi zordur ama oldukça sık rastlanılan sonuçları içermektedir. Stresli bireylerin duygu ve düşünceleri yıpranır ve bu insanlarda dikkat dağınıklığı, zihnini toplama güçlüğü, unutkanlık, korku, kabullenme, endişe ve depresyon gibi duygusal sorunlar görülür (Gamsız, 2013, s. 35).

Bu sorunlar engellenemediğinde bireyin günlük yaşamı olumsuz etkilenecek kişi problemlerle baş edemez hale gelir. Birey stresli durumundan kurtulamıyorsa bazı belirtilerle birlikte psikolojik rahatsızlıklar ortaya çıkacaktır. Birey iş yaşamından ya da aile yaşamından kaynaklı strese maruz kaldığında depresyon, kaygı, saldırganlık, tükenme ve uykusuzluk gibi problemler ortaya çıkmaktadır (Özek , 2011, s. 20).

Psikolojik sorunlardan kaynaklı oluşabilecek zararların en aza indirilmesi, öncelikli olarak bireylerin bu durumunu kabul etmesiyle başlar. Bu sorunun çözümü olarak psikiyatr yardımı, psikolog desteği ve rehberlik merkezleri etkili olmaktadır (Koçer, 2015, s. 70-71).

2.5.1.3. Davranışsal Sonuçlar

Her insanın iç dünyasının farklı oluşu ve olaylar karşısında verilen tepkilerin farklı olması gibi stresle başa çıkmak için de başvurulan yollar farklılık gösterebilir.

Bazı insanlar stresli olduklarında aşırı yiyerek kilo almaya başlar. Bazıları ise alkol, uyuşturucu ve ilaç alışkanlığı edinerek stresli durumlarından kurtulduklarını düşünebilirler (Cüceloğlu, 2012, s. 328). Sigaranın stres ve gerilimi azalttığı düşüncesiyle sigara kullanan birey, stres altındayken sigara tüketimini artırır veya hiç sigara kullanmayan bireyler sigara tüketmeye başlayabilir (Usta, 2012, s. 23).

Bu tür maddeler ve davranış biçimleri bireyin yaşadığı kaygıyı azalttığı gerekçesiyle gerilim hissettiği durumlarda başvurduğu kaçış yollarındandır. Fakat başlangıçta bu sebeple kullanılan zararlı maddeler zamanla bağımlılık yaparak oldukça kötü sonuçlara sebep olabilir (Kırel, 1993, s. 56).

Bununla birlikte stres nedeniyle ortaya çıkan hastalıklar yüzünden örgütlerde sağlık sorunları sebebiyle yapılan harcamalar artmakla birlikte üretim ve verim kaybı ortaya çıkabilir. Aynı zamanda stresin yarattığı davranışsal sonuçlardan dolayı örgüt zarara uğrayabilir (Okutan & Tengilimoğlu, 2002, s. 13).

Stresin ortaya çıkardığı sorunlardan bir diğeri ise konuşma bozukluğudur. Stresli kişilerde konuşma bozuklukları, konuşmada zorlanma ve kekemelik gibi durumlarla birlikte sert ve sinirli bir şekilde konuşma da görülebilir (Işıklı, 2013b, s. 78). Stresli bireylerde bazen uykusuzluk problemi yaşanırken bazen aşırı uyuma isteği olabilmektedir. Birey yaşadığı stres, gerilim ve kaygılardan uzaklaşmak amacıyla uykuyu

kaçış yolu olarak görür. Fakat bu davranışlar insanların sağlıklarını ve günlük yaşamını olumsuz yönde etkilemektedir (Usta, 2012, s. 13-14).

Günlük hayatta karşılaşılan sağlık sorunlarının birçoğunun temelinde stres vardır. Çalışma yaşamında stres nedeniyle ortaya çıkan hastalıkların artması, personel devamsızlığı, iş görenlerin sürekli olarak değiştirilmesi, verimliliğin azalması, işten ayrılmaların artması gibi olumsuz sonuçlar stresin hayatımızı şekillendiren bir etkisi olduğunu göstermektedir (Sabuncuoğlu & Tüz, 2008, s. 142). Bu sebeple örgütlerin stresin işgörenler üzerinde yarattığı sonuçları değerlendirerek bu sorunlara yönelik olarak mücadele etmesi, örgütün başarısı ve devamlılığı açısından oldukça önemlidir (Biçki, 2016, s. 41).

2.5.2. Örgütsel Sonuçlar

Stresin bireyler üzerinde birçok olumsuz etkisi vardır fakat stresin yalnızca bireyler üzerinde değil bireyin çalıştığı örgüte de etkisi bulunmaktadır (Eğin, 2015, s. 38). Stresin örgütsel sonucu olarak performans düşüklüğü, işgören devir hızı, işe devamsızlık ve yabancılaşma görülebilir.

Stresin örgütler üzerindeki etkilerinin temelinde performansta gözlemlenen azalma gelmektedir. Stres örgüt ortamında işgörenlerin performansını olumsuz olarak etkileyerek örgütte önemli sorunlara yol açmaktadır (İştar, 2012, s. 1).

1908 yılında Yerkes ve Dadson tarafından stresin performansla olan ilişkisine bakıldığında; belli bir noktaya kadar olan stresin bireyin performansı üzerinde olumlu etki yarattığı görülmüştür. Belli bir noktadan sonra ise stres artarsa performansın azaldığı, örgütte verimliliği ve örgüte bağlılığı olumsuz etkilediği ortaya çıkmıştır (Işıkhani, 2004, s. 64). Aşırı stres, en çok zihinsel yetenek, muhakeme ve karar verme gibi zihinsel beceri gerektiren işlerde bireyin dikkatinin azalması sonucu örgüt için zarar veren sonuçlar meydana getirmektedir (Benson & Allen, 1980, s. 88). Stres örgütlerde öncelikle maliyetleri yükseltmektedir. Bu sebeple örgütler günümüzde iş stresine engel olabilmek için farklı politikalar izlemektedirler. Böylece işgörenlerin iş stresi azaltılarak iş performansının artırılması hedeflenmiştir (Tetik, 2014, s. 14-15).

Örgütlerde işgören devir hızı yüksekliği ise örgüt işgörenlerinin stresli olduklarının göstergesi olabilir. Bireylerin devamlı olarak stres altında çalışması

örgütle bütünleşmesini ve işten duyacağı tatmini engeller (Sabuncuoğlu & Tüz, 2008, s. 20-21).

İşgören devir hızı, bir örgütte işgörenlerin örgütte çalışmaya başladıktan sonra ölüm, işten uzaklaştırma ve işi terk etme gibi nedenlerden dolayı işten ayrılması olarak değerlendirilebilir. Emekli olma ve toplu işten çıkarmalar haricinde, işgörenlerin kendi istekleri doğrultusunda gerçekleşen işten ayrılma durumları, örgütlerde çalışma şartlarının uygunsuzluğundan ve stres durumundan kaynaklanmaktadır (Eroğlu, 2007, s. 467).

İşgörenlerin, örgüt ile olan istihdam ilişkilerinin son bulması ve onların yerine yeni işgörenler alınması işgücü devri olarak tanımlanabilir (Cooper & Davidson, 1987, s. 188). Birey işyerinde yaşanan stres sebebiyle işinden tatmin olamaz ve işi ile bütünleşemez. Bu durumda işgörenler mevcut işyerini değiştirerek yeni bir düzen kurma çabasına girebilmektedir. İş gücü devrine, kariyer gelişimi ve bireysel gelişime imkân verilmeyen örgütlerde sıkça rastlanılmaktadır (İlgar, 2001, s. 41-42).

Stres devamsızlığa yol açabilmekte ve devamsızlık planlanan bir işin zamanında yapılmasını engellemektedir (Yılmaz & Ekici, 2003, s. 8). Devamsızlık işgörenin çalışma program ve planına uygun zamanda işe gelmemesi olarak ifade edilebilir (Sökmen , 2010, s. 234). İş devamsızlığı bazı işgörenlerin işten tamamen ayrılmadan bazı zaman dilimlerinde geçici olarak işe gelmemesidir. Dolayısıyla devamsızlık, işgörenin yıllık izin ve izinli olduğu günler dışında işyerine gelmemesi sebebiyle işlerini aksatmasıdır (Ertürk , 2011, s. 279).

İşgörenlerin işe devamsızlıkları, sorumsuzluk, tembellik, isteksizlik ya da alkolizm gibi faktörlerden kaynaklanacağı gibi ülser, hipertansiyon gibi rahatsızlıklardan da kaynaklanabilir. Fakat yapılan araştırmalarda devamsızlığa büyük oranda sebep olarak stresin etkili olduğu görülmüştür (Albrecht, 1988, s. 82). Devamsızlığa son vermek veya en aza indirmek için buna sebep olan hastalıkların ve faktörlerin kaynaklarının bulunup düzeltilmesi gerekir (Güllüoğlu, 2012, s. 83-84).

Yabancılaşma, işgörenlerin çalıştıkları örgütün amaç ve hedeflerine, iş arkadaşlarına, örgütle ilgili sorunlara karşı kayıtsız ve ilgisiz olmalarını ifade eder. İşgörenlerin yaptıkları işin çalışma yaşamı içerisindeki anlamını ve yerini kavramaya çalışmaları, işgören olarak kendilerini örgütten soyutlayarak davranmaları yabancılaşma kavramının özünü oluşturmaktadır (Eroğlu, 2007, s. 469).

Günümüzde modern örgütlenme biçimlerinin, insanın örgütte bir obje olarak görülmesi, kimliğinin yok olmasına, manevi değerlerin kaybolmasına ve insan yaşamının anlamının kaybına sebep olmaktadır. Bu da bireyler açısından ayrı bir stres kaynağı olabilmektedir (Tutar, 2000, s. 257). Personelin kendini örgütün bir parçası olarak değil de yabancı olarak hissetmesiyle yabancılaşma başlar. İşgören kendini örgütten itilmiş hissederek bu sebeple de örgütten ayrılmak ister (Hisli Şahin, 1994, s. 173).

Bu faktörlerden dolayı örgütsel stres doğru yönetilemediğinde hem bireysel hem de örgütsel olarak olumsuz sonuçlara neden olmaktadır.

2.6. İş-Aile Çatışmasının İş Stresiyle İlişkisi

İş ve aile arasında çift yönlü bir ilişki bulunmaktadır. İş yaşamı aileyi etkilemekte iken aile yaşamı da iş yaşamını etkilemektedir (Adak, 2007, s. 142). Fakat aile kavramı insanların yaşamlarında daha merkezi bir konumdadır. İnsan aile yaşamında huzurlu ve mutlu olmak, ailesiyle daha fazla zaman geçirmek ister.

Bununla birlikte insanlar ailesine verdiği önem kadar onların daha kaliteli ve güzel bir yaşam sürmeleri için işlerine de önem vermektedir. Bireyler zamanlarının büyük bölümünü işyerlerinde geçirmektedir. Zamanın kısıtlı, iş ve aile taleplerinin fazla olduğu düşünüldüğünde iş yaşamı ve aile yaşamındaki rollerini aynı zamanda gerçekleştirmeye çalışan birey, iş stresini yoğun olarak hissetmektedir. Stres, birey ve örgüt açısından birçok olumsuz duruma neden olan, bireylerin ve örgütlerin performansını negatif yönde etkileyen önemli bir faktördür. Soyut bir kavram gibi algılanmasına karşın psikolojik ve fiziksel belirtileri ile yoğun olarak hissedilen ve fazlasının engellenmesi gereken bir durumdur. Yoğun stres örgütsel ve bireysel birçok olumsuz olaya neden olmakla birlikte işgören ve örgüt performansını kötü yönde etkileyen en önemli faktörlerdendir (Ergün & Yüksel, 2019, s. 72). Örgütlerde iş stresine bağlı iş kazaları, hastalıklar, yaralanmalar olmaktadır. Bundan dolayı stres yalnızca işgörenleri değil tüm örgütleri ilgilendiren bir sağlık problemidir (Turunç & Erkuş, 2010, s. 419-420).

İşgören stres düzeyini etkileyen unsurlardan biri olarak işgörenin yakın çevresiyle olan ilişkisi dikkate alınmalıdır. Bundan dolayı aile yaşamı bireyin iş stresi yaşanmasında en çok etki eden faktörlerdendir. Diğer taraftan, işgörenin iş yaşamında yaşadığı stres bireyin hem aile yaşamını hem de iş yaşamını etkileyecektir. İş stresinin

kaynakları, bireyde yalnızca iş stresi yaratmayacak, bireyin iş-aile yaşam çatışması yaşamasına da sebep olacaktır (Wallace, 1999; Wallace, 2001, s. 129). Bireyin bir yaşam alanında yaşadığı stres kaynağı, diğer yaşam alanını farklı derecede etkileyebilir. İş yaşamında işgörenin yaşadığı iş stresi, aile yaşamı üzerine etki ederken aile yaşamından kaynaklanan stresi iş yaşamı üzerine etki edebilir. İş yaşamındaki çalışma süresi, sıkı iş programları ve iş yerinde stres oluşturan durumlar iş-aile çatışmasına yol açmaktadır (Kim & Ling, 2001, s. 205). İş-aile çatışması ile iş stresi arasındaki ilişkiye birçok çalışmada yer verilmiştir. Yapılan bu çalışmalarda iş yaşamındaki bireylerin iş-aile çatışmasını aile-iş çatışmasına göre daha çok yaşadıkları ve iş stresi ile iş-aile çatışmasının pozitif bir ilişkisi olduğu görülmüştür (Ergün & Yüksel, 2019, s. 72).

İş-aile çatışması işgörenlerin yaşam tatminleri ve mutluluklarının yanında çalıştıkları örgütler açısından da önemli olmaktadır. İşgörenlerin iş doyumu, iş stresi ve örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine etki edebilmektedir. Örgütlerin insan kaynakları politikaları üretmesi, örgütte düzenleme ve uygulamaların gerçekleştirilmesi bu çatışmanın etkin bir şekilde yönetilmesi açısından önemlidir. Bu sebeple işgörenlerin yaşamış oldukları iş-aile çatışması düzeylerinin işleri ile ilgili davranışlarını ne şekilde ve ne derecede etkilediğinin belirlenmesi gerekmektedir (Efeoğlu & Özgen, 2007, s. 238).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ PERFORMANSI

Performans kavramı, bireylerin daha önceden belirlenen hedefler doğrultusunda yapılan, planlanan etkinlikler çerçevesinde ortaya çıkan durumunu ifade etmektedir. Örgütler açısından ise örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmada işgörenlerin gösterdikleri çabaların değerlendirilmesi durumudur (Şehitoğlu, 2010, s. 98).

Performans kavramının, Fransızca “Performance” sözcüğünden kaynaklı dilimize geçtiği düşünülmektedir. Performans kavramı Türk Dil Kurumu’na göre “başarım” olarak Türkçeleştirilmiştir. TDK’ye göre başarım sözcüğünün kelime anlamı “elde edilen bir başarı, herhangi bir olayı veya durumu başarma isteği ve gücü, kişinin yapabileceği en iyi derece, herhangi bir eseri, oyunu, işi vb.ni ortaya koyarken gösterilen başarı, performans” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2019). Performans, bir örgütün hem maddi hem de manevi faktörlerinden en üst seviyede faydalanma derecesidir (Çakmak & Ocaklı, 2008, s. 212). Bu faktörler örgütün misyon ve vizyonuna uyduğu takdirde istenilen performans seviyesine ulaşıldığı görülmektedir (Gülduran, 2018, s. 21).

Başarım kelimesi ile ifade edilen, kişinin belli bir amaç doğrultusunda kabiliyet ve becerilerini hangi seviyede başardığı ve kullandığıdır (Özmutaf, 2007, s. 42). Dolayısıyla performans kavramı, bireylerin görev ve sorumluluklarını gerçekleştirirken harcadıkları enerjiye bağlı olarak sağladıkları başarı oranıdır. Bu durumda işgörenlerin performansı bireylerin inançları, değerleri, yetenekleri ve becerileri ile yakından ilişkilidir (Büte, 2011, s. 177).

Örgütlerin verimliliğinin yükseltilmesi konusunda performansın yeri önemlidir. Performans günümüzde hızla yükselen ve yönlendirilmek durumunda olunan bir kavramdır. Değerlendirme aşamasındaki bireyler arasında bir bağlantı olmaktan çok kurumla olan etkileşimleri konu edilmektedir. Bundan dolayı örgütler iş yaşamında sürekliliğini sağlayabilmek ve iş performansını yüksek seviyelere çıkarabilmek için performans kavramına çok daha fazla önem vermektedirler (Uğur, 2017, s. 5).

İş yaşamında günümüzde örgütler açısından insan kaynağı oldukça önemli bir kaynak olarak görülmektedir. Bundan dolayı işgörenlerin örgütler açısından maliyet artırıcı faktör olarak değil, temel başarı unsuru olarak görülmesi gerekmektedir

(Meriçöz, 2015, s. 43). Örgüt işgörenlerinin görev ve sorumluluklarını gerçekleştirme aşamasında güdülenerek başarılarını artırmalarını ve yönetimin karar verme durumunda kullanacağı bilgileri performans değerlendirmesi sağlamaktadır. Bu nedenle performans bütün işgörenler için çok önemlidir. Yapılan işin kaliteli olması işgörenlerin performansının iyi olmasından kaynaklanmaktadır. Performansı yüksek olan işgörenler çoğunlukla yöneticiler tarafından daha fazla önemsenmektedir. Bu durum da işgörenlerin performanslarını yüksek düzeyde tutmaya özen göstermelerine sebep olacaktır. İşgörenler açısından önemli bir kavram olan performans, aynı zamanda örgüt ve yönetim tarafından da oldukça önemli bir kavramdır (Camcı, 2013, s. 55).

Örgütlerin günümüzde ekonomik yaşamda olduğu kadar toplumsal yaşamda da önemli bir yeri vardır. İşgörenlerin iş yaşamının rekabet koşullarında standardın üstünde performansının olması gerekmektedir. Örgüt üstünlüğünün sağlanabilmesi için örgütü bu seviyeye ulaştırabilecek işgören ve yöneticilerin bulunması şarttır. Örgütlerin en yüksek verime ulaşmalarının yolu ise işgörenlerin maksimum seviyede performans sergilemelerine bağlıdır (Camcı, 2013, s. 52).

İşgörenlerin görev ve sorumluluklarının ne kadarının gerçekleştiği veya kabiliyet ve becerilerinin neler olduğunun belirlenmesi örgütlerin karşılaştığı en önemli sorunlar arasındadır. Örgütlerde performans kavramının önemini artıran sebep bu sorunlardan kaynaklanabilmektedir. Örgüt performansını yükseltmek yöneticinin görevleri arasında yer aldığından işgörenlerin performansını yükseltmek de yöneticilerin görevi olmaktadır (Bayram, 2006, s. 47-48).

3.1. İş Performansının Tanımı

Çalışma yaşamında bulunan tüm örgütlerin en önem verdikleri konuların başında hedeflenen sonuçlara ulaşmak gelmektedir. İş performansı bu sonuçları gösteren kavramların başında gelmektedir (Taştumur, 2018, s. 82-83). İş performansı işgörenin görevini gerçekleştirirken sarf ettiği çabalarının karşılığında sağladığı başarı düzeyini ya da amaç ve hedeflerine ulaşma derecesini ifade etmektedir. İş performansı işgörenin yetenekleri ve çabasına bağlı olduğu kadar örgütün sağlayacağı destekleyici ortam ve koşulların sağlanmasına da bağlıdır (Akbarova, 2019, s. 14).

İşgörenlerin tutum ve davranışlarını denetlemek, iş kalitesini yükseltmek, analiz etmek ve bunlara bağlı olarak gelecek hakkında tahminler yapmak örgütlerin

amaçlarındandır. Örgütlerin bu amaçları gerçekleştirme oranlarının yüksek olması durumunda etkinlik sağlanabilir. Bundan dolayı iş performansı örgütlerin hedef ve amaçlarına katkı sağlayan davranışlardır (Valibayova, 2018, s. 54-55). Ayrıca iş performansı, yapılması gereken işin ne kadar etkin ve kaliteli yapıldığını göstermektedir.

İş performansı, kişilerin iş tanımı içerisinde bulunan görevlerinin sıklığı ve önemine göre göstermiş olduğu etkinliği anlatmaktadır (Borman, 2004, s. 238). Aynı zamanda iş performansı; örgüt işgörenlerinin kazanacakları ücret karşılığında göstermeleri gereken çabayı ifade etmektedir (Rousseau & Parks, 1993, s. 9). Bir işgörenin işini ne ölçüde ve ne şekilde yaptığının ölçütü olan iş performansı kişinin çabaları doğrultusunda ölçülebilen bir değerlendirmedir (İncioğlu, 2019, s. 29). İş performansı örgütler için büyük önem taşımaktadır. Bir örgütün başarısı işgörenlerinin performansının yüksek olmasına bağlıdır. Bu nedenle işgörenler örgütlerin en önemli varlıklarıdır ve örgütleri ayakta tutan işgörenlerin göstermiş oldukları yüksek performanslarıdır. İyi bir iş performansı örgütlerin itibarını artırmakla birlikte yeni girişimler açısından ciddi önem taşır (Hordos, 2018).

Ayrıca yüksek performans, örgüt için önemli olduğu kadar işgörenler için de çok önemlidir. Bir görevi başarmak ve hakkıyla yerine getirmek işgörenlerde iş tatmini sağlamaya sebep olabilmektedir (Sonnetag & Frese, 2002, s. 375). İş yaşamında yüksek başarı sağlamak işgörenler için gurur kaynağı olduğundan işlerinden tatmin olmaları onların daha fazla gelir, kariyer ve itibar kazanmaları açısından önemli olmaktadır (Yelboğa, 2006, s. 200).

İşgörenler yaptıkları iş fark etmeksizin kendilerine verilen işin niteliğine ve iş yüklerine uygun olarak davranırlar. İşgörenlerin işyerlerinde belli kalıplar çerçevesinde çalışmaları istenmesine rağmen, yapılan işlerin sonuçları işgörenlerin birbirlerinden farklı kişilik, yetenek ve çalışma şekline sahip olduklarını göstermektedir. Bu farklılıklar performanslarını etkilediğinden işgörenlerin performans değerlendirmelerinde göz önünde bulundurulur (Özyılmaz, 2018, s. 24-27).

Günümüzde hızla gelişen sosyokültürel etkenlerden ve teknolojiyen dolayı, işgörenlerin kendi performanslarını bilerek performans artırmaya yönelik yapılacakları belirlemede performansına ait geri bildirim alması oldukça önemlidir (Barutçugil, 2002, s. 178). Örgüt içinde verilen görevi başarmak ve yüksek performans göstermek

bireyde gurur duygusuna sebep olur ve iş memnuniyeti sağlar. Düşük performans gösterme ve hedeflere istenilen doğrultuda ulaşamama işgörende memnuniyetsizliğe ve kişisel başarısızlığa neden olabilir. Bir örgütte düşük performansa sahip bireylere göre performansı yüksek olan bireyler kariyerlerini etkileyecek daha güzel fırsatlar yakalarlar ve daha fazla terfi alırlar (Hassan, 2011, s. 122).

İş performansının artırılması hususunda idarecilerin ve araştırmacıların örgütteki işgörenler için yapabilecekleri konusunun belirlenmesi oldukça önemli bir sorundur. İşgörenlerin kendilerini örgütün bir parçası olarak kabul etmeleri ve çalıştıkları örgütün sahibiymişcesine çalışmalarını bireylere aşılacak bir aidiyet duygusuna sahip olmalarını sağlamak bu sorunlardan en önemlilerindendir. Ancak bu şekilde performans artışı sağlanabilecektir (Çelik & Turunç, 2010, s. 184). Bununla birlikte işgörenlerin yerine getirdikleri görevle dolaylı veya doğrudan ilişkili olan faaliyetleri yüksek performansla başarmaları bütün olarak örgütün performansını belirlemektedir. (Lam & Schaubroeck, 1999, s. 446).

İşgörenin kendisinden beklenen performansı gösterebilmesi için moral ve motivasyonunun güçlü olması gerekmektedir. İşgörelere örgüt tarafından iyi fırsatlar sunulması, iyi bir ücret verilmesi, işinde tatmin olması, terfi olmasında kendisine destek olunması ve işgörelerce kendisine ilgi ve samimiyetle yaklaşılması performansı etkileyecektir. Çünkü işgörelerin yaptıkları iş için gereken isteği ve çabayı göstermesi, örgütün ilerleme yönünde sunduğu fırsatların işgörelere göre algılanmasına ayrıca maddi olarak ödüllerin ve ücretin sağlanmasına bağlı olmaktadır (Gupta, 1982, s. 135-136). Bundan dolayı iş performansı hem işgörel için hem de örgütler için iş yaşamındaki istikrarın sağlanması açısından çok önemlidir.

3.2. İş Performansının Boyutları

İş performansı işgörenin iş tanımı çerçevesinde gösterilen etkinlik olarak tanımlanmakla birlikte çalışılan örgütün amaçları doğrultusunda ve ücret karşılığında örgüt için gösterilmesi gerekli olan çabadır (Taştumur, 2018, s. 83).

İş performansı kavramı çoğunlukla “görev performansı (rol içi performans) ve bağlamsal performans (rol dışı performans)” olmak üzere iki boyutlu olarak ifade edilmektedir. Borman ve Motowidlo (1993)’ a göre bu sınıflandırma sadece görev ile ilişkili sorumlulukların yapılmasının yeterli olmadığı, yapılacak görevin sosyal yapısına fayda sağlayacak fiillerin de bulunması gerektiği düşüncesine dayanmaktadır

(Aktaş & Şimşek , 2014, s. 31). Bu boyutlar incelendiğinde, bireyin iş performansında öncelikli olarak işinin kapsamına giren temel görevlerine bağlı davranışları oldukça önemlidir. Bunun yanında genel iş davranışları iş performansına katkı sağlamaktadır. Göreve bağlılık, disiplinli olma, yönetim boyutları ve liderlik de iş performansında önemli hususlardandır. Fakat bireylerin performansı yalnızca görevlerini gerçekleştirmeleriyle sınırlı değildir. Örgütler sosyal bir sistem olduklarından bireylerin de sosyal bir varlık oldukları değerlendirildiğinde bireylerin görevlerini gerçekleştirirken yöneticileri, çalışma arkadaşları ve takımları ile kurdukları iletişimlerin ön planda olmalıdır (Jex, 2002, s. 77-79).

Örgütte bulunan yöneticiler astlarına uyguladıkları performans değerlendirmelerinde bu iki boyuta dikkat etmektedirler.

3.2.1. Görev Performansı (Rol İçi Performans)

Görev performansı işgörenin görev tanımı çerçevesinde örgütün beklentilerinden oluşan önceden belirlenmiş olan görevlerini gerçekleştirmesidir. İşgörenin işinin gereklerini hangi ölçüde yerine getirdiğiyle ilgilidir (Taştumur, 2018, s. 84). Borman ve Motowidlo (1993)' a göre ise görev performansı, mal veya hizmetin sunulması ile direkt ya da dolaylı olarak örgüte katkı sağlayan, işgörenin iş tanımında bulunan görevlerini yerine getirmesine bağlı olarak göstermiş olduğu performanstır (Çakmak Otluoğlu, 2015, s. 226).

Görev performansı liderlik görev performansı, teknik ve idari görev performansı olarak ayrıca iki boyutta ele alınmaktadır. Liderlik görev performansı, motivasyonu sağlamak, astları yönetmek gibi görevleri ifade ederken teknik ve idari görev performansı plan yapma, organizasyon ve idari işleri içine almaktadır (Taştumur, 2018, s. 84-85).

İşgörenlerin sergiledikleri görev performansı sadece örgüt amaçlarına hizmet etmeyecek, aynı zamanda bireyin sahip olduğu beceri ve teknik bilgiler yapılan faaliyetlere yansiyarak örgütün gelişmesini sağlayacaktır (Karaalioğlu, 2019, s. 137).

Aynı zamanda teknik sürecin yönetilmesi aşamasında yapılan hizmet ve gerekli olan malzemelerin temini görev performansı içerisinde değerlendirilmektedir (Motowidlo & Van Scotter, 1994, s. 476). Bu hususta önemli olan nokta, işgörenin örgütün teknik yönden gelişiminde doğrudan ve dolaylı olarak sağladığı katkıdır.

Örgütün teknolojik yönden gelişimi aşamasında bireyin doğrudan ortaya koyduğu bir girişim olabilirken, teknik sürecin düzgün işlemesi için hammadde sağlayarak dolaylı yönden de katkısı olabilir (Díaz-Vilela, ve diğerleri, 2015, s. 2).

3.2.2. Bağlamsal Performans (Rol Dışı Performans)

Bağlamsal performans, bireyin iş tanımını içerisinde olmayan ve işini gerçekleştirmesi açısından asli görevleri dışında olmasına karşın bireyin yerine getirdiği takdirde örgüte ekonomik, sosyal ve psikolojik yönden olumlu getiri sağlayan davranışlardır (Çakmak Otluoğlu, 2015, s. 222-223) .

Bağlamsal performans bireylerin gönüllük esasına bağlı olarak gerçekleştirdikleri, takım arkadaşları veya astları ile işin başarıyla tamamlanması için iş birliği yapılması ile gösterilen davranışlardır (Taştemur, 2018, s. 85). Bağlamsal iş performansı davranışı içinde olan örgüt işgörenleri yaptıkları işi bitirmek amacıyla çalışma arkadaşları ile içten bir şekilde yardımlaşarak iş birliğinde bulunmaktadır. Ayrıca üstleriyle devamlı iletişim kurarak örgüt için faydalı olan süreçleri öğrenmeye çabalamakta ve süreci geliştirici yöntemler öğrenmeye çalışmaktadır (Griffin, Neal , & Parker, 2007, s. 330).

Bağlamsal performans, bireyin örgüte olan bağlılığını gösterdiği bir yol olarak görülmektedir. İşinden duyduğu tatmin düzeyi yüksek olan işgörenlerin örgütün amaç ve hedefleri doğrultusunda ekstra görevleri yerine getirme ve gönüllü davranışlar sergilemeleri daha olası olmaktadır (Sampath Kappagoda, 2012, s. 1).

Bu bağlamda görev performansı yapılan işin başarı ile gerçekleştirilmesi anlamında iken bağlamsal performans işin ana etkenleri ile doğrudan ilgisi olmayan, çalışma yaşamı içerisindeki bireylerle ve müşterilerle kurulan sosyal ilişkilerin durumuyla ilgili olan alanı kapsamaktadır (Griffin, Neal , & Parker, 2007, s. 330).

Her iki boyut da işgörenlerin performansını ölçme açısından oldukça önemli olmakla birlikte asıl önemli olanın hangi boyutun hangi koşulda ve ne zaman kullanılacağına kararlıdır (Ercik, 2019, s. 13-14).

Sonuç olarak işlerini başarı ile gerçekleştiren işgörelere sahip olan örgütler hedeflerine daha kolay ulaşabilirler. Örgütlerinin beklentilerini gerçekleştirip başarı sağlayan işgörelere de iş tatminleri yüksek olacaktır. Örgütler iş performansı yüksek olan bireyleri istihdam etmek isteyecek ve yetersiz iş performansı olan işgörelere

örgütten çıkarılma veya rütbe indirimiyle karşı karşıya kalacaklardır (Ertan, 2008, s. 45-46).

3.3. İş Performansının Ölçütleri

Sağlıklı bir iş performansı değerlendirmesi yapabilmek için performans ölçütlerinin belirli olması gerekmektedir (Tutar & Altınöz, 2010, s. 203). İş yaşamında işin ölçütlere uygunluğu önemli konulardan biridir. Başka bir deyişle yapılan işin belirlenmiş kriterler doğrultusunda yapılması istenmekte, bu durum ise performans kavramıyla değerlendirilmektedir (Güngör, 2018, s. 25-27).

Bu doğrultuda iş performansının ölçütleri etkinlik, kalite, verimlilik, yenilik, bütçeye uygunluk, çalışma yaşamının kalitesi ve karlılık başlıkları altında değerlendirilecektir.

3.3.1. Etkinlik

İş performansının ölçütlerinden olan etkinlik, örgütlerin belirlenmiş amaç ve hedeflerine erişmek amacıyla gerçekleştirilen etkinliklerin neticesinde belirlenen amaçlara ulaşmadaki derecesini belirlemektedir. Yani etkinlik örgütlerin amaçlarına yönelik bir kavramdır (Gürkan, 1995, s. 51). Etkinlik kısaca, işini doğru yapmak şeklinde tanımlanabilir. İşin gerçekleştirilmesi sırasında kaynak kullanma düzeyini veya yararlanılan kaynakların ne şekilde kullanıldığını ölçmeyi de ifade etmektedir (Özeren & Aral, 2002, s. 21). Yararlı çıktılarının üretimi sırasında kullanılan işçilik, malzeme ve dışarıdan alınan fayda ve hizmetler olarak sağlanan kaynakların ne kadar etkin kullanıldığını ifade eden bir kavramdır (Akgemci, 2001, s. 171).

Sahip olunan potansiyelin ne ölçüde kullanılabildiğinin seviyesi de etkinliği anlatmakla birlikte iş organizasyonuna ait girdilerin üzerindeki etkisini göstermektedir. Etkinlikte kaynakların en uygun olarak kombinasyonunun yapılması ve kullanılması konusu oldukça önemlidir. Bundan dolayı etkinlik elimizdeki olanakları kullanabileceğimiz en uygun teknik ve yöntemleri uygulayarak en iyi çıktıyı alabilmeyi ifade etmektedir (Doğan, 2006, s. 7). Bir örgütün amacının sistem tarafından gerçekleşmesi sistemin etkinliğinin ne kadar iyi çalıştığının bir göstergesidir. Bu duruma göre etkinlik amaca ulaşma ölçüsüdür (Yamak, 2007, s. 24). Örgütlerin yönetiminin amaçlarından biri olan etkinlik, gerçekleşen faaliyetlerin sonuçlarının istenileni sağlamasını anlatmaktadır. Bir örgütün ise yönetiminin etkinliği

istenilen sonuçlar ile çıktıların karşılaştırılmasıyla ortaya çıkar (Fidan, 1997, s. 54-55). Sonuç olarak bu boyutta önemli olan, örgütün hedefleri ile gerçekleşeni karşılaştırmak ve bu konuyu değerlendirmektir (Akyüz, 2013, s. 64).

3.3.2. Kalite

Kalite, sunulan mal ya da hizmetin belirli veya doğabilecek ihtiyaçları karşılama kapasitesine dayanan özelliklerinin tümünü ifade etmektedir (Köseoğlu, 2005, s. 218). Kalite beklentilere uygunluk olarak da tanımlanabilir. Ayrıca kalite örgütsel bir sistemin sunulan hizmet veya ürünün kullanıcılarının beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılaması, ortaya çıkan ürünlerin teknik olarak standartlara uygun ve hatasız olma seviyesini anlatmaktadır (Gürkan, 1995, s. 58).

Kalite kaynakların etkili bir şekilde kullanımını sağlayarak ortaya çıkan ürün ve hizmete kullanım uygunluğu sağlayan, gereksinimlere uygun hizmet anlayışını egemen kılarak örgütlerin toplumsal sorumluluklarını pozitif yönde gerçekleştirmelerini mümkün kılan bir performans ölçütüdür (Akgemci, 2001, s. 173).

3.3.3. Verimlilik

Verimlilik genel bir ifadeyle doğru işi, doğru ve ekonomik şekilde çalışarak gerçekleştirmek ve bunu da yaşam biçimi olarak kabullenmek olarak tanımlanabilmektedir (Akal, 2005, s. 45). Verimlilik örgütün üretiminde kullanılan girdilerin, çıktıya dönüştürülmesindeki ilişki olarak ifade edilmektedir. Aynı girdilerin kullanılarak çıktının artırılabilmesi gibi belli orandaki çıktıdan girdilerin azaltılması yoluyla da verimlilik sağlanabilir (Köseoğlu, 2005, s. 215).

Günümüzde örgütlerin rekabet edebilmesinin en önemli şartlarından biri verimliliğdir. Herhangi bir mal ya da hizmetin üretimi sırasında harcanan emek, malzeme, sermaye ve bilginin etkin olarak kullanılması anlamındadır. Bu nedenle verimlilikte yüksek performansa ulaşmak için eldeki kaynakların iyi bir şekilde değerlendirilmesi gerekmektedir. Başka bir deyişle en az girdi ile en fazla çıktıyı sağlamaktır (Özer, 1992, s. 35). Örgüt performansının temel hedeflerinden biri verimliliğdir. Verimliliğin, performansın en önemli belirleyici ölçütlerinden olması çoğu zaman performans kavramının yerine kullanılmasına sebep olmaktadır (Gürkan, 1995, s. 49). Verimlilik teknik ve ekonomik imkânların en iyi şekilde kullanılması kadar işgörenin işini severek ve isteyerek yapmasıyla gerçekleşebilmektedir. Bundan dolayı verimlilik

sağlamak isteyen örgütler işgörenlerin motivasyonunu yüksek tutmalıdırlar (Fidan, 1997, s. 53).

3.3.4. Yenilik

Yenilik eski ihtiyaçları daha iyi bir şekilde karşılama yeni ihtiyaçlara da cevap verebilme olarak tanımlanabilir (Akgemci, 2001, s. 174). Yenilik, kişiler veya birimlerce yeni olarak düşünülen fikir, nesne veya uygulamalar olarak ifade edilmektedir. Yenilik yeni bir yöntemi, örgütsel yapıyı, ürün ya da hizmeti denemek geliştirmek, araştırmak veya taklit ederek ticarileştirmek ve benimsemektir (Oğuztürk, 2003, s. 254). Yenilikte çok fazla risk vardır ve yenilik çabalarının başarısızlıkla sonuçlanma ihtimali yüksek olabilir (Gürkan, 1995, s. 61).

Uzun dönemli performans göstergesi olan yenilik yaratıcılık, gelişme, değişim gibi kavramlarla bütünleşmiş performans unsurudur (Akcal, 2005, s. 53). Yenilik uygulanabilen bir yaratıcılıktır. Yapılacak yenilik pazara ve müşteriye yönelik olmalıdır. Müşteri gereksinimleri doğrultusunda yenilik yapmaya başlamak bilgiye ve teknolojiye en kolay ve direkt ulaşmanın yolu olabilir. Yenilik bir buluş olmamakla birlikte mevcut koşullarda eldeki teknolojiyle birlikte performansı artırmak veya ortaya çıkan gereksinimleri karşılamak nedeniyle yapılan iyileştirme ve çözüm getirici uygulamalardır (Güzelaydın, 2016, s. 63-64).

3.3.5. Çalışma Yaşamının Kalitesi

Çalışma yaşamının kalitesi ile çalışma yaşamı içerisindeki işgörenlerin bu yaşama dair farklı yönleri hakkındaki davranış ve düşünceleri anlatılmak istenmektedir (Gürkan, 1995, s. 62).

Çalışma yaşamının kalitesi, işgörenlerin fiziksel çalışma ortamları, iletişim, işgörenlerin ücretleri, beceri geliştirme, takdir edilme, sorun çözme gibi durumlara karşı ortaya çıkan düşünce ve davranış biçimlerini anlatan bir kavramdır. Personel devir hızı, iş kazalarının sayısı, işçi-işveren uyumsuzluğu sayısı, hedeflenen seviyeyi geçen işçilik saatleri çalışma yaşamının nasıl olduğunun göstergelerindedir (Akgemci, 2001, s. 175).

3.3.6. Karlılık ve Bütçeye Uygunluk

Kar maliyetle satışlar arasında çıkan pozitif farktır. Ortaya çıkan farkın eksi olması zarar anlamına gelirken artı olması kar anlamına gelmektedir. İşletmeler için

kar etmek çok önemli performans göstergelerindedir (Gürkan, 1995, s. 64). Toplam gelir ve gider arasında bulunan ilişki kar ve karlılığı ifade etmektedir. Kar işletmelerin temel amacı olmamakla birlikte işletmelerin çabalarının sonucunu göstermekte ve geleceğinin garantisi olmaktadır. Karlılık hem ekonomikliği ve verimliliği kapsayan bir kavramdır hem de kolay anlaşılabilen ve ölçülen bir göstergedir (Akal, 2005, s. 63).

Bütçeye uygunluk ise ulaşılmak istenilen performans seviyesine en az kaynakla erişilmesi hedeflenen ve giderle gelir veya çalışma sonucuyla maliyet arasındaki ilişkiyi anlatan bir performans ölçütüdür (Özeren & Aral, 2002, s. 19).

Bütçeye uygunluk kâr amacı gütmeyen örgütlerde, kamu işletmelerinde karlılığın yerine kullanılan oldukça önemli performans göstergelerindedir. Bütçesine uygun işler yapan işletmelerin performanslarının daha fazla, mevcut bütçesinden fazla işler gerçekleştiren işletmelerin performanslarının daha az olduğu söylenmektedir (Gürkan, 1995, s. 64).

3.4. Performansı Etkileyen Faktörler

İş yaşamında bulunan örgütlerin verimliliğinin ve etkinliğinin gerçekleşmesi için işgörenlerin performanslarının yüksek seviyede olması gerekmektedir. Bu nedenle işgörenlerin performanslarını etkileyen faktörler iş yaşamında oldukça önemli yer tutmaktadır. Moral ve motivasyon, ödül ve ceza yönetimi, iş sağlığı ve iş güvenliği, çalışma arkadaşları ve fiziki şartlar işgörenlerin performansını etkileyen faktörlerdendir.

3.4.1. Moral ve Motivasyon

Motivasyon, işgörenleri amaçları doğrultusunda harekete geçiren çabaların tamamıdır. Motivasyon ihtiyaçlar doğrultusunda ortaya çıkarak bireylerin işlerinde başarılı olmalarını sağlamak ve iş performansına doğrudan etki etmektedir (Kaplan, 2007, s. 82-83). Motivasyon düzeyinin düşüklüğü, bireyin performansını olumsuz etkileyen bir etkidir. İşgörenlerin iş yaşamında başarılı olmak için motivasyona ihtiyacı vardır (Aytok, 2004, s. 9). Yöneticilerin örgüt işgörenlerinin motivasyonları ile ilgilenmeleri gerekmektedir. Örgütlerin başarıları işgörenlerinin örgütsel amaçlar doğrultusunda çaba göstermeleri, bilgi beceri ve kabiliyetlerini tam olarak bu doğrultuda harcamaları ile ilişkilidir. Yani motivasyon ile performans oldukça yakın

ilişki içerisinde. Motive edilmeyen işgörenlerin yüksek performans göstermeleri de zor olmaktadır (Camcı, 2013, s. 59).

Bu nedenle örgütler için hangi iş sektörü olursa olsun motivasyon konusu çok önemlidir. Çünkü motivasyon ile performans birbirini bütünleyen unsurlardır. Motivasyonu düşük bir işgörenden yüksek performans beklememek gerekir.

Her işgörenin birbirinden farklı davranışı vardır. Bu davranışlara sahip olmalarının farklı sebepleri bulunur. Önemli olan şey bireylerin örgütsel amaçlar doğrultusunda hareket etmesidir. Bu durumda motivasyonun bireysel olduğundan söz edilebilir (Koçel, 2003, s. 727). İşgörenlerin davranışları, belli amaçlar ve istekler doğrultusunda şekillenmektedir. Bu hedeflere ulaşmada işgörenlerin istekleri yerine getirilmelidir. İşgörenlerin dilekleri yerine getirildiğinde kendi amaçlarını ve örgüt amaçlarını gerçekleştirebilmek için fazlasıyla emek ve çaba harcayabilirler (Güney, 2012, s. 247-248).

3.4.2. Ödül ve Ceza Yöntemi

Ödül ve ceza yöntemi moral ve motivasyon üzerinde oldukça etkilidir. Bu yüzden ödül ve ceza yöntemleri işgörenlerin örgütteki davranış ve tutumlarına etki etmektedir. İşgörenlerin motive edilmesinde iki türlü ödülden bahsedilmektedir. Bu ödüller maddi ve manevi ödüllerdir. Maddi olarak anlatılamayan fakat işgörenlerin haz almalarına sebep olan ödüller ise manevi ödüllerdir. İşgörelere ödenen ikramiyeler, teşvikler, primler, yüksek ücretler gibi ödüller ise maddi ödülleri oluşturur. Brian Hall'e göre her iki ödülün de performansa etkisi bulunmakla birlikte işgörenleri mükafatlandırma her zaman pozitif etki yapan ve örgüte rekabet avantajı sağlayan en etkili motivasyon yöntemlerindedir (Luecke, 2008, s. 26).

Cezalandırma yöntemi ise işgörenleri çoğu zaman olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle yöneticiler cezalandırma konusunu dikkatle düşünmeli verecekleri cezada işgörenin verimliliğini ve motivasyonunu azaltmamaya özen göstermelidirler. Ancak bu şekilde cezalandırma işgörenlerin motivasyonunun sağlanmasında etkili motivasyon yollarından olmaktadır. Yönetimin performans konusundaki tutumunu, ödüllendirme sisteminin planlanarak uygulanması açıklamakta ve bu durum örgütteki iklimi büyük oranda etkilemektedir (Öğüt, Akgemci, & Demirsel, 2004, s. 287).

3.4.3. İş Sağlığı ve İş Güvenliği

İş sağlığı ve güvenliğinin en önemli noktası, tehlikeleri önlemenin yanı sıra risklerin tahmin edilmesi, değerlendirilmesi ve ortaya çıkabilecek bu risklerin bertaraf edilmesi veya minimum seviyeye indirilmesi koşulu ile işgörenlerin, üretimin ve örgütün güvenliğinin sağlanmasıdır. İş sağlığı ve güvenliği bir işin yapılması sırasında fiziki koşulların etkisi ile işgörenlerin karşılaştıkları sağlık sorunları ve mesleki risklerin engellenmesi ya da azaltılması ile ifade edilen bilim dalıdır. Diğer yandan ise örgütlerin gerçekleştirdikleri işlerden etkilenen insanların güvenliklerine ve sağlıklarına etki eden şartları ve etmenleri ifade etmektedir (Saldamlı, 2009, s. 68-69).

Üretim çalışmalarının konusu ve büyüklüğü her ne kadar farklı olursa olsun bu çalışmaların bulunduğu her ortamda güvenlik ve sağlık çalışmalarına ihtiyaç bulunmaktadır (Mucuk, 2005, s. 347-348).

Örgüt işgörenleri işlerini yaparken can güvenliğinin ve sağlığının önemsenerek korunması konusunu dikkate alır. İşgörenlerin ihtiyacı olan güvenlik ve sağlık önlemlerinin alındığı örgütlerde çalışmak, bireylerin öncelikli tercihi olmaktadır. Gerekli sağlık ve güvenlik koşullarının sağlandığı örgütlerde çalışmak işgörenlerde değer gördüğü hissine sebep olduğundan örgüte bağlılığını pozitif olarak etkileyecek ve işgörenler yüksek performans sağlayacaklardır (Camcı, 2013, s. 61-62).

3.4.4. Çalışma Arkadaşları

İş yaşamında ya da dış çevrede, işgörenlerin güvene dayalı arkadaşlıklar kurması ve bu amaç doğrultusunda yöneticilerin sunacağı uzman destek hizmeti bireye büyük ölçüde psikolojik olarak destek olacaktır. İşgörenlerin iş çevresinde güvenilir dostluklar edinmesi daha az stres yaşamalarını sağlamaktadır. Güvenilir dostluklar kuran işgörenler diğer işgörelere göre yaşanan stresli olayları çok daha çabuk atlatabilmektedirler. Bu sayede işgörenler performanslarını daha yüksek düzeye çıkarabilirler (Ekinci & Ekici, 2003, s. 110).

Bireylerin iş birliği halinde çalışmaları, kendi iş performanslarını artırdığı gibi çalışma arkadaşlarının iş performanslarının da artmasına katkı sağlamaktadır (Özyılmaz, 2018, s. 28-29). Örgütün amaçları doğrultusunda işgören uyumlu ilişkiler kurarak çalışması beklenir. Örgütlerde işgörenler ve işgörenlerin çalıştığı bölümler ve gruplar arasında iş birliğinin bulunması ve sağlam ilişkilerin kurulması çalışma

ortamının uyumunu göstermektedir. Uyumlu çalışma ortamı ise yapılacak işleri kolaylaştırarak iş performansına katkı sağlayacaktır (Bolat, 1996, s. 505).

3.4.5. Fiziki Şartlar

Çalışma yaşamının kalitesini belirleyen önemli faktörlerden biri fiziki şartlardır. Fiziki şartlar işgörenlerin performansının üzerine doğrudan etkili olabilmektedir. İnsanlar sosyal yaşamlarında olduğu gibi çalışma yaşamlarında da olaylardan ve koşullardan farklı şekilde etkilenirler, buna bağlı olarak da farklı tepkiler verirler. Bu nedenle örgütler işgörenler için iyi bir ortam sağlayabilmek ve işgören isteklerini yerine getirebilmek için gayret göstermelidirler (Akal, 2005, s. 59).

Fiziki şartlar bireylerin çalışma ortamına bağlı olarak performanslarına etki eden önemli faktörlerden biridir. İşgörelere sağlıklı ve uygun bir çalışma ortamı sağlandığı zaman iş gücü verimliliği artarken tersi bir durumda ise verimlilik azalacaktır. İş ortamında ısı, aydınlatma ve nemin yeterli oranda olması, fiziki ortamın elverişli olması dikkat edilmesi gereken önemli hususlardandır.

Çalışma ortamının rahat olması işgörenin motivasyonunu olumlu yönde etkilemektedir. Fiziki şartların işgörenin ihtiyaçlarını karşılaması gerekir. Bu koşulların sağlanması ile işgörenlerin örgütsel bağlılığı ve örgütte kalıcılığı artmış olacaktır (Eren H. , 1997, s. 127).

Çalışma şartlarının olumsuz olması da bireyin performansı üzerine doğrudan etki etmektedir. İş ortamında ısı, havalandırma, ışık ve gürültü gibi faktörlerin beklenen seviyede olmaması işgören motivasyonunun ve verimliliğin düşmesine sebep olduğundan performansı da olumsuz yönde etkilemektedir (Stewart, 1987, s. 242-243; Aytok, 2004, s. 11).

3.5. İş-Aile Çatışması Performans İlişkisi

İnsanların işleri ve ailelerine karşı sorumlulukları ve çift taraflı olan taleplerin dengede tutulmasındaki güçlük, işgörenler açısından oldukça fazla probleme yol açmaktadır. İş-aile çatışması iş ve aile yaşam alanından kaynaklı durumlarda rollerin karşılıklı olarak uyumsuzluğu sebebiyle bireyin yaşadığı çatışma türüdür. Bireylerin bağlılık, enerji ve zaman gerektiren birden çok rolü gerçekleştirmek zorunda kalması bu çatışmaların meydana gelmesindeki en büyük sebeplerdendir (Greenhaus & Beutell, 1985, s. 77). İş-aile çatışması hem aile hem de iş kaynaklı olduğundan çift yönlüdür.

İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması bireyin işini ve iş dışı yaşamını olumsuz olarak etkilemektedir. İş yaşamlarında daha çok zaman geçirmeleri ya da fazla zaman geçirmek zorunda kalmaları, bireyin iş rolü ve aile rolü arasında çatışma yaşamasına sebep olmakta ve yaşanan çatışma bireyin performansını düşürerek yaşamında mutsuz ve memnuniyetsiz olmasına sebep olmaktadır (Karatepe & Bekteshi, 2008, s. 518). Ayrıca çatışmaların artması işteki memnuniyetsizliği, tükenmişlik duygusunu, işten ayrılma niyetini ve stresten kaynaklanan psikolojik problemleri de artırmaktadır (Greenhaus & Beutell, 1985, s. 84).

Frone vd. (1997), yaptıkları çalışmalarda aile-iş çatışmasının işgörenlerin performansını düşürdüğü sonucuna ulaşmışlardır. Aryee (1992), tarafından yapılan araştırmada ise aile-iş çatışmasının yaşam memnuniyetsizliğine sebep olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumda işgörenlerin yaşam memnuniyetlerindeki azalma, işteki performanslarını da negatif olarak etkilemektedir (Frone, Yardley, & Markel, 1997, s. 146).

Performans belirli koşullar altında bir işin yapılması düzeyi ya da işgörenin davranış şekli olarak tanımlanabilir. Yani işgörenin, belli bir zaman çerçevesinde verilen işi gerçekleştirmek suretiyle sağladığı sonuçlardır (Bingöl, 2003, s. 246).

Birçok işgören günümüzde güç çalışma şartlarında sıklıkla iş ve aile yaşamı arasında denge problemiyle mücadele etmek durumunda kalmaktadır. İş ve yaşam arasında denge kurmak işgörenler tarafından çoğunlukla iş ve aile yaşamına eşit zaman ayırmak şeklinde düşünülse de işgörenlerin düşündükleri şekilde iş ve aile hayatında tamamiyle eşit bir şekilde bir denge kurmak anlamına gelmemektedir. Bu durumda iş-yaşam dengesi işgörenlerin daha çok işi ile aynı zamanda özel yaşamını veya çocuklarının, yaşlı ve bakıma muhtaç yakınlarının bakımı ile diğer sorumluluklarının üstesinden gelebilecekleri şekilde ayarlayabilmeleri ile ilgilidir (Higgins, Duxbury, & Johnson, 2004).

Bu dengeyi kurabilmesi bireyin iş yaşamında yüksek performans göstermesi açısından çok önemlidir. Ayrıca iş dışı yaşamında mutlu ve huzurlu olabilmesi kişilerin iş ve aile yaşamındaki beklentileri karşılayabilmesine bağlıdır. Bu dengenin sağlıklı bir şekilde kurulması işgöreni olduğu kadar örgütü de büyük ölçüde etkilemektedir. İşgörenler açısından bu etkinin ortaya çıkardığı sonuçlar iş ve yaşamdan alınan tatmin duygusunu olumsuz etkilerken örgütler açısından

değerlendirildiğinde düşük performans birçok olumsuz sonuç ortaya çıkarmaktadır (Akbarova, 2019, s. 25).

3.6. Stres ve Performans Arasındaki İlişki

Stresin birey üzerindeki etkileri olumlu ve olumsuz stres olmak üzere iki kavramı ortaya çıkarmıştır. Olumlu stres bireyin iş performansını artırırken olumsuz stres bireyin hem sağlığını hem de performansını olumsuz etkilemektedir. Örgütlerde yöneticiler işgörelere iş stresi ve iş çevresindeki stresi dengeleyici bir çalışma ortamı oluşturarak stres seviyesini kontrol altında tutmayı hedeflemektedirler (Eren Gümüştekin & Öztemiz, 2004, s. 62).

Stresin insanların yaşamına olan olumsuz etkileri üzerinde daha fazla durulmakla birlikte stresin olumlu ve olumsuz olmak üzere iki boyutu bulunmaktadır.

3.6.1. Olumlu Stresin Performansa Etkisi

Yaşanılan olumlu stresin bireyler üzerinde motive edici etkileri bulunurken olumlu dürtü kişilerin yaptıkları işlere daha sıkı bağlanarak işlerini daha istekli gerçekleştirmelerini ve iş performanslarını yükseltmelerini sağlar (Örücü, Kılıç, & Ergül, 2011, s. 10).

Hans Selye tarafından stresin daima olumsuz değil yaşam için gereken bir parça olduğu vurgulanmaktadır (Kavanagh, 2005, s. 16). Stres çoğunlukla olumsuz bir durum olarak algılanmakla birlikte, örgütler ve işgörelenler stresin birey üzerindeki etkilerini azaltma ve önleme yollarını bulmaya çalışmaktadırlar. Bazen stres bireyi tatmin edici sonuçlar verebilmektedir. Bunun nedeni stresin miktarındaki farklılıktır. Kontrol edilebilir ve az stres olumlu sonuçlar verebilmektedir. En çok da stresle ilgili olan rekabet, bireyin yaşadığı iş tatminini artırmakta ve iş değiştirme düşüncesini azaltarak stresin engel olduğu iş birliğini artırmaktadır (Boswell, Olson-Buchanan, & LePine, 2004, s. 166).

Olumlu stres kişilerin çevresi ile dengeli ilişkiler kurmasındaki başarılarını arttırmaktadır. Stres normal seviyelerde hissedilmeye başladığında bireyin performansı artmakta ve böylece birey karşısına çıkacak fırsatların avantajlarından yararlanmaktadır. Bu sayede işgörelen oluşabilecek problemlerle mücadele edebilecek enerjiye sahip olacaktır (Eren Gümüştekin & Öztemiz, 2005, s. 284). Olumlu stresin örgüt ve birey açısından pozitif rolü vardır. Makul seviyedeki stres bireyi harekete

geçirirken çabalarının artmasını teşvik etmekte, bireyin yaratıcılığını uyarmakta ve dikkatini artırmaktadır (Schermerhorn J. , 1999, s. 421). Bunun yanında orta düzeydeki stres bireysel performansı arttırabilmektedir (Kavanagh, 2005, s. 16).

Stresi az miktarda yaşamak işgörenin performansına olumlu etki ederek performansını artırdığı bilinmektedir. Örneğin örgütte birlikte çalışılan bir yöneticinin iş değiştirmesi veya başka bir işte çalışmaya başlaması o işle ilgili daha çok bilgiye sahip olmak için araştırma yapmaya ve çabalamaya sebep olacağından bireyde stres yaratır. Belli orandaki stres, işgörenlerin görevlerini daha iyi yapmaları için daha farklı ve yeni yollar bulmalarına katkıda bulunur (Luthans, 1989, s. 205).

Stres her zaman olumsuz bir kavram olarak değil kriz durumlarında insanların gücünü ortaya çıkaracak bir etken olarak görülmeli ve olumlu olarak da düşünülmelidir (Rosenthal & Pijnenburg, 1991, s. 106). Belli miktardaki stres insanların başarısını artırırken iş ortamında çatışmaya sebep olan stres kaynaklarının ise yok edilmesi gerekmektedir (Palmer & Hyman, 1993, s. 31).

Stres bazen bireylerin çalışma çevresinde olumlu bir bileşen olmaktadır. Yani başarıya ulaşmada belirli bir oranda strese ihtiyaç vardır. Her insan için değişebilen, olumlu seviyede yaşanan stres, dinamik bir işleyiş açısından gerekli ve bireyin enerjisinin ortaya çıkmasında en önemli araç olmaktadır. Stres denetlenebildiğinde ve sınırı aşmadığında bireyde olan potansiyelin meydana çıkmasında katalizör etkisi yaparak performansı arttırmaktadır (Aksoy & Kutluca, 2005, s. 463).

Bu sebeple stresin her zaman olumsuz olarak değerlendirilmemesi gerekmektedir. Belli bir seviyeyi aşmayan olumlu stres etkili bir işleyiş ve insanların içindeki enerjiyi açığa çıkarması açısından önemli bir araçtır. Çünkü yönetilebilir stres denetlenebildiğinde ve stres toleransını aşmadığında bireyin performansında artış sağlamaktadır (Tutar, 2000, s. 273).

3.6.2. Olumsuz Stresin Performansa Etkisi

Bireyin stres durumu artarak bu durumla başa çıkamayacak seviyeye ulaştığında birey açısından olumsuz stres ortaya çıkmaktadır (Greiner, 2008, s. 336). Olumsuz stres örgütün ve bireylerin işlerini gerçekleştirememelerine sebep olur. Orta düzeyde yaşanan stres verimliliği artırırken aşırı düzeyde yaşanan stres işgörenlerin zihinsel ve fiziksel sistemini kötü yönde etkilemektedir. Aşırı stres altında kalan

bireylerin yalnızca performansları olumsuz etkilenmeyecek aynı zamanda stresin sebep olduğu bütün olumsuz sonuçlar yaşanacaktır (Örücü, Kılıç, & Ergül, 2011, s. 10).

Olumsuz stres işgörenlerin ve örgütlerin görev ve sorumluluklarını yerine getirmesini engellemektedir. Orta düzeydeki stres verimliliği artırırken aşırı stres işgörenin zihinsel ve fiziksel sistemini bozar. Aşırı stres işgörende, iş gören devir hızının artması, hata yapma, iş kazaları, doyumsuzluk ve performans düşüklüğü gibi etkilere sebep olmaktadır (Schermerhorn, 1999, s. 649).

Bireyin yüksek seviyede stres yaşaması çeşitli psikolojik, fizyolojik ve davranışsal sorunlara yol açabileceği gibi, aşırı stres altında olan işgören örgütü önemli zararlara uğratabilir. Örgütlerin iş yaşamındaki başarıları büyük ölçüde işgörenlerine, işgörenlerin performansı ise yaşadıkları stres düzeyine bağlıdır (Tutar, 2000, s. 254). Aşırı stres, karar verme, zihinsel yetenek ve yargı gibi bireyin beceri gerektiren işlerde dikkatinin azalmasına ve örgütlerin zarara uğramasına sebep olmaktadır (Benson & Allen, 1980, s. 87).

Aşırı iş stresi bireyde işe gitmede isteksizlik, örgütten ayrılma, yetersizlik duygusu, iş birliği sağlayamama, hata yapma, yanlış karar verme ve nitelik düşmesi gibi durumlara yol açabilir (Aydın İ. , 2008, s. 95). Bireyin performansı stresi yaşadığı seviyeye göre azalma göstermektedir (Yılmaz O. , 2006, s. 38). Stres bireyin yaşamında her türlü fiziksel hastalıklara ve ruhsal sıkıntılara neden olmakta, iş performansını direk olarak etkilemekte ve iş yaşamındaki başarıya yansımaktadır (Baytar, 2010, s. 84).

Örgüt içinde olumsuz stresin varlığının fark edilmesi ve gerekli müdahalenin zamanında yapılması çok önemlidir. Buna bağlı olarak yönetimin yanlış kararlar uygulaması, iş ilişkilerindeki problemler, devamsızlık ve işten ayrılma niyetinin artması ve benzeri durumların takip edilmesi gerekir (İştar, 2012, s. 6-7). Örgütlerde stres ve birey ilişkisine gerekli önemin verilmesi sağlanmalıdır. Bireylerin psikolojik durumları yapılan işe ya da hizmete direkt olarak yansıdığından işgörenlerin stresli olmaları örgütün de stresli olması anlamındadır. Stresten kaynaklanan bütün rahatsızlıklar, ruhsal ve psikolojik problemler bireyin performansına doğrudan etki etmekle birlikte bireyin iş ilişkilerine ve işteki başarısına yansımaktadır (Sullivan ve Bhagat, 1992, s. 353-359; Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, s. 282).

3.7. Stres-Performans İlişki Modelleri

Stres örgütlerde performansa etki eden en önemli unsurlardan biridir. Stres bireyin algıladığı çevresel tehditlere karşı fiziksel ve ruhsal olarak tepki verme eylemidir (Afsaneh & Malekzadeh, 1998, s. 534). İlk olarak stresin performans üzerindeki etkileri 1908 yılında, Harvard fizyoloji laboratuvarında R.B. Yerkes ve J.D. Dodson tarafından belirlenmiştir (Ertekin, 1993, s. 63). Yerkes ve Dadson'un yapmış oldukları araştırmalarda (Y-D Yasası) stresin belli bir noktaya kadar performansı olumlu etkilediği belli bir noktadan sonra ise olumsuz yönde etkilediği görülmüştür (Işıkhan, 2004, s. 62-63). İki bilim adamına göre herhangi bir işten başarılı bir sonuç elde etmek için belli bir oranda heyecan düzeyine ihtiyaç duyulmaktadır. Fakat bu düzeyin aşılması halinde bireyin işindeki başarısı azalmakla birlikte, birey olduğundan endişeli, yorgun ve yanlış yapmaya daha meyilli olmaktadır. Yani stres seviyesindeki artışlar bireysel başarıyı etkilemekle birlikte performansta ciddi farklılıklara sebep olmaktadır. Bu sınırların artması ya da azalması başarı ve performansı olumsuz olarak etkiler (Ertekin, 1993, s. 63).

Aşırı stres belli bir noktadan sonra dikkat azalmasına sebep olacağından kişilerin karar verme, yargı ve zihinsel yetenekleri olumsuz yönde etkilenmektedir. Bu sebeple bireysel ve örgütsel performansın pozitif yönde olması için stres yönetiminin iyi yapılması gerekmektedir (Işıkhan, 2004, s. 62-63). Bireylerin çalıştıkları iş ortamı, iş gerekleri, beklentiler, kişisel farklılıklar, birlikte çalışılan insanlar sebebiyle oluşan stres kaynakları her işgöreni farklı olarak etkilemekte ve işgörenlerin performansına farklı şekilde yansımaktadır. Bu durum ise stres ve performans arasında kavramsal olarak dört farklı ilişki modelini ortaya çıkarmıştır (Eren Gümüştekin & Öztemiz, 2005, s. 283). Bu modeller negatif ilişki modeli, pozitif ilişki modeli, ters U tipi ilişki modeli ve ilişki bulunmaması modeli olarak aşağıda açıklanmıştır.

3.7.1. Negatif İlişki Modeli

İş performansı ile iş stresinin ters orantılı (negatif yönlü) olduğu görüşünü savunanlar, iş stresinin işgörenler ve örgütle herhangi bir işlevinin olmadığını öne sürmüşlerdir. Bu durumda, işgörenin stresle mücadelesi sırasında ürettiği fazla enerji, kendisine zihinsel olarak yük olmakta ve bu durumun ortaya çıkardığı gerginlik ve negatif duygular performansını olumsuz olarak etkilemektedir. Stres içinde olan bireyler performans sağlamaya yönelik kullanacakları enerjiyi stresle başa çıkmak için

harcadıkları için performanslarında düşüş ortaya çıkacaktır. Bununla birlikte stresli bireyler iş yaşamlarında işlerini yapmak için kullanmaları gereken zamanlarını da stresli durumdan kurtulmak için çabalayarak ya da stresli olduklarından çalışmayıp boşa zaman geçirerek harcayacaklarından performanslarında düşmeye neden olacaktır (Ergül, 2012, s. 57-58).

Stresi yüksek seviyede yaşamak kişilerin algısını ve kavrayışını sınırlandırmasına neden olmaktadır. Böyle durumlarda işgörenlerin öncelikleri performansları açısından belirlenmiş önceliklerinin önüne geçmekte ve performansını olumsuz etkilemektedir. Ayrıca stres psikolojik yönden bireyin isteği dışında yapılan uğraşlara sebep olduğundan işgörenin performansını düşürmektedir (Muse, Harris , & Feild, 2003, s. 350).

3.7.2. Pozitif İlişki Modeli

Bu ilişki modelinde ise negatif ilişki modelinin tersine stres ile performans arasında doğru orantılı olan bir ilişkinin varlığı kabul edilmektedir. Yani pozitif ilişki modelinde stres arttığında performans da artmaktadır. İş stresi ve iş performansı arasında bulunan ilişki modeli, iş yaşamındaki zorlukların ve yarışma halinde bulunan ortamın, bireylerin yapıcı bir faaliyet göstermeleri ve performanslarını artırmaları için fırsat olduğu hususuna dayanmaktadır (Ulukuş, 2001, s. 87).

Ayrıca daha düşük seviyedeki stres ise bireyde daha az dürtü sağlayacağından bireyi işi konusunda daha az harekete geçirecek ve sonucunda performans düşüklüğüne sebep olacaktır (Muse, Harris , & Feild, 2003, s. 350). Orta düzeyde stres ise işgörenleri kısmi rekabetle karşı karşıya getireceğinden ortalama bir performans oluşturmaktadır. İş stresinin yüksek seviyede olması durumunda ise optimal rekabet ve optimal performansın ortaya çıkacağı düşünülmektedir (Eren Gümüştekin & Öztemiz, 2005, s. 283).

Bu varsayımın eksik yönü ise birtakım kavramsal yetersizliklerinin bulunmasıdır. Bireylerin farklılıkları ve stresin fonksiyonel olmayan görüntüleri incelemeye alamayışı bu yetersizliklerin içinde yer almaktadır. Başarı konusunda istekli bireylerin rekabet koşullarında yüksek performans göstermeleri halinde bile önemli olanın görevin ulaşılabilir olmasının algılanması durumudur. Başarı konusunda

isteksiz işgörenlerin ise rekabet durumunda ve çok stresli koşullarda başarılı olmaları mümkün bulunmamaktadır (Akgündüz , 2006, s. 64).

3.7.3. Ters U Tipi İlişki Modeli

Performans ve stres arasında bulunan ilişkinin ters dönmüş U eğrisine benzetildiği bu model, negatif ve pozitif ilişki modellerinin birleşmesi sonucunda oluşmaktadır. Başlangıçta belli bir stres seviyesinde pozitif ilişki modeline benzemekte iken belli bir noktadan sonra negatif ilişkide olduğu gibi bir görünüme bürünür. Yani belirli bir noktaya kadar artan stres, bireyin performansını geliştirmede kritik noktadan sonra etkin çalışma kabiliyeti gittikçe düşmektedir (Lewis, 1995, s. 34).

Stresin düşük seviyelerinde, yüksek oranda verimlilik için işgörenler yeterince uyarılmamaktadır. Yüksek düzeyde stres yaşanması durumunda ise işgörenler enerjilerini performanslarını artırmak için değil stresle mücadele etmek için harcamaktadırlar. Normal stres yaşanması durumunda ise bireyin performansı yüksek olmaktadır. Normal stres seviyesinde işgörenler stresle başa çıkmakla değil performanslarını artırmakla uğraşmaktadırlar (Örücü, Kılıç, & Ergül, 2011, s. 8).

3.7.4. İlişki Bulunmaması Modeli

İş stresi ve iş performansı arasında ilişki bulunmaması görüşü ise dördüncü varsayımdır. Bu görüşe göre örgüt ve birey arasında psikolojik yönde bir anlaşma olduğu varsayımına dayanmaktadır. Bu görüş doğrultusunda işgörenler performansları karşılığında ücret aldığının farkında olan ve rasyonel olarak düşünen bireylerdir. Bu sebeple ilk olarak hedefleri kendilerinden beklenen performansı göstermeleridir. Stres ve performans arasında ilişki bulunmaması modeline göre işgören performansını engelleyici zorluklar göz ardı edilmekte olup stresin olması ya da olmaması durumunun işgören performansını etkilemeyeceği varsayılmaktadır (Yılmaz E. , 2006, s. 103).

Bu modelin geleneksel yaklaşımın bir ürünü olduğu ve günümüzde birçok davranış ortamında ilk zamanlar kabul görse bile modelin orta vadede geçerli olmadığı düşünülmektedir. Birey belirli bir zamandan sonra işinde tatmin olmadığından kazandığı tecrübesini daha farklı alanlarda kullanmak isteyecektir (Ergül, 2012, s. 62-63).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ VE İŞ STRESİNİN İŞGÖREN PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK ARAŞTIRMA

Araştırmanın dördüncü bölümü, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş stresi faktörlerinin işgörenler tarafından algılanan iş performansı üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunu tespit edebilmek amacıyla Karabük Üniversitesi idari personelleri üzerinde gerçekleştirilen alan çalışmasını içermektedir.

4.1. Araştırmanın Yöntemi

Yöntem başlığı altında, araştırmanın kapsamı, araştırmada test edilen hipotezler, araştırmanın modeli, araştırmanın evreni ve örnekleme ve ölçümlerde kullanılan ölçekler incelenmektedir.

4.1.1. Araştırmanın Kapsamı

Üniversiteler toplumun önemli ve saygın yükseköğretim kurumlarıdır. Toplumsal gelişimin merkezinde olmakla birlikte bulunduğu yerin bölgesel, yöresel ve kültürel olarak toplumun refahı için yaşamsal bilgi sağlar, aynı zamanda bilgiyi korur ve yayar. Bu bağlamda üniversitelerin birtakım rol ve görevleri vardır. Üstlenilen bu rol ve görevlerin yerine getirilmesi toplumsal yaşamın sağlıklı işlemesi, kamuoyunun oluşturulması, toplumun aydınlatılması ve toplumsal gelişimin devamı açısından çok önemlidir. Toplumun ilerlemesi açısından üniversitelerin bu yöndeki rolünü gerektiği gibi gerçekleştirmesi oldukça önemlidir. Ayrıca üniversiteler buldukları şehirlerde eğitim-öğretimle birlikte bilimsel olarak topluma hizmet noktasında ve ekonomik, sportif ve kültürel etkinliklerde öncü olmalıdırlar (Erdem , 2013, s. 109-112).

Bu doğrultuda 29 Mayıs 2007 tarihinde kurulan Karabük Üniversitesi üstlenmiş olduğu misyon ile bölgesel, ulusal ve uluslararası ölçekte eğitim, araştırma ve toplumsal hizmet alanlarında önemli atılımlar gerçekleştirmektedir. Karabük Üniversitesi 2020 Yılı Performans Programı'ndan alınan bilgilere göre 2019 yılı Kasım ayı itibari ile Karabük Üniversitesi'nin 48.320 öğrencisi 1020 akademik personeli, 463 idari personeli ve 267 işçisi bulunmaktadır. Karabük Üniversitesi kurumun değerini artırmak ve başarıya ulaşmak amacıyla insan kaynaklarının etkin,

verimli ve yüksek motivasyonlu olarak çalışması gerektiğine inanır. Bu yönde işgörenlerinin bilgi, yetenek ve tecrübelerinden yüksek düzeyde yararlanmayı sağlayacak insan kaynakları yönetim teknikleri uygulamaya çalışır. Bu çerçevede akademik personel için bilimsel araştırma projeleri çeşitli biçimlerde teşvik edilmekte, idari personelin ise gelişimi ve yükselmesi amacıyla hizmet içi eğitim programları düzenlenmekte, personelin bilgi seviyesini artırmak için personelin eğitime katılması sağlanmaktadır.

Bu bağlamda Karabük Üniversitesi'nde görev yapan idari personeller araştırmamızın kapsamını oluşturmaktadır. Karabük Üniversitesi'ndeki idari personelin yaşadığı iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş stresi faktörlerinin işgörenlerin algıladığı iş performansı üzerine nasıl etki ettiği belirlenmeye çalışılmıştır. Karabük Üniversitesi'nde 141'i kadın 322'si erkek olmak üzere toplamda 463 idari personel bulunmakla birlikte araştırmaya katılan personel sayısı 302'dir. Araştırmaya katılan idari personelin demografik bilgilerine baktığımızda katılımcıların büyük çoğunluğunun erkek ve yine çoğunluğun evli personelden oluştuğu görülmektedir. İdari personelin eğitim durumuna baktığımızda ise büyük çoğunluğun lisans derecesine sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çoğunluğu 31-40 yaş arası personelden oluşmakta ve katılımcıların büyük kısmı 6-10 yıldır kurumda çalışmaktadır.

4.1.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Kaynakların korunması teorisi, işgörenlerin değerli gördüğü kaynakları (enerji, zaman, duygular) elde etmek, korumak ve arttırmak amacıyla daha fazla çaba sarf ettiğini belirtmektedir (Hobfoll, 1989). Bu teoriye göre işgörenler zor ve sıkıntılı çalışma koşulları ile karşılaştıklarında ise değerli kaynakları kaybetme riski ile karşı karşıya kalabilmektedir. Bunun sonucunda, bir işgörenin daha az kaynağa sahip olması mesleki ve ailevi sorumluluklarını yönetmesinde zorluk çekmesine, böylece iş-aile çatışması ya da aile-iş çatışması yaşamasına neden olabilmektedir (Mansour & Tremblay, 2016). Hobfoll (2001), işgörenin yaşayacağı kaynak kaybının zihinsel ve fiziksel sağlığın bozulmasına yol açan olumsuz duygular üretebileceği de belirtmektedir. Bu çerçevede, iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının strese neden olabilen yeni bir kaynak kaybı yaratabileceği düşünülmektedir.

İş-aile çatışması ve stres arasındaki ilişki üzerine yapılan araştırmalarda her ne kadar ailede yaşanan stresi inceleyen çalışmalar bulunsada (Keene & Quadagno, 2004; Fan, Lam & Moen, 2019), genellikle çalışmaların rollere özgü iş stresine odaklandığı görülmektedir (Bolino & Turnley, 2005; Efeoğlu & Özgen, 2007; Zhao & Ghiselli, 2016; Yavuz, 2018; Mack & Rhineberger, 2019).

Netemeyer, Brashear-Alejandro & Boles (2004) tarafından oluşturulan modele göre hem iş-aile çatışması hem de aile-iş çatışması iş stresinin bir öncülüdür. Bu model kapsamında araştırmacılar, iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının iş stresi üzerinde doğrudan etkisi bulunan bir faktör olduğunu ve bu etkinin pozitif yönlü olduğunu belirtmektedir. Benzer çalışmalar ile de iş kaynaklı aile çatışmasının ve aile kaynaklı iş çatışmasının bireyin yaşadığı işyeri stresini artırıcı bir faktör olduğu tespit edilmiştir (Efeoğlu & Özgen, 2007; Mansour & Tremblay, 2016; Ismail & Gali, 2017; Mack & Rhineberger, 2019).

Belirtilen teorik kanıtlar ve gerçekleştirilen araştırmalar ışığında test edilmek istenilen ilk iki hipotez aşağıda verilmektedir.

H1: İş-aile çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.

- *H1a: Zaman esaslı iş-aile çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.*
- *H1b: Gerginlik esaslı iş-aile çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.*
- *H1c: Davranış esaslı iş-aile çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.*

H2: Aile-iş çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.

- *H2a: Zaman esaslı aile-iş çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.*
- *H2b: Gerginlik esaslı aile-iş çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.*
- *H2c: Davranış esaslı aile-iş çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.*

Kaynakların korunması teorisi çerçevesinde, bir işgörenin işyerinden kaynaklı aile sorumluluklarında veya aileden kaynaklı işyeri sorumluluklarında problemler yaşaması hem iş hem de aile baskılarıyla başa çıkmak için ek çaba harcaması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Bu durum, işgörenin mevcut kişisel kaynakların miktarını düşürmesine (örneğin, iş motivasyonu veya enerji kaybı) ve bu nedenle

düşük performans ortaya koymasına neden olmaktadır (Netemeyer, Maxham & Pullig, 2005; Wang, Tsai, Lee & Chang, 2019).

Dolayısıyla, işgörenin yüksek iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması yaşaması ile iş performansı verimlilikle birlikte düşmektedir. Çeşitli ampirik araştırmaların da benzer bulgulara sahip olduğu görülmektedir (Witt & Carlson, 2006; Karatepe & Kılıç, 2007; Wang & Tsai, 2014; Akdoğan & Aydemir, 2018; Akbarova, 2019; Wang I.-A., Tsai, Lee & Chang, 2019). Netemeyer, Boles & McMurrian (1996) performanstaki düşüşün nedeni olarak çatışmanın hem ailevi meseleleri hem de iş görevlerini etkilediğinden, işgörenin işe etkin bir şekilde konsantre olamamasını göstermektedir.

Belirtilen teorik ve ampirik bulgular kapsamında araştırmanın üçüncü ve dördüncü hipotezi aşağıdaki gibidir;

H3: İş-aile çatışması arttıkça, işgörenlerin algıladığı iş performansı azalmaktadır.

- *H3a: Zaman esaslı iş-aile çatışması arttıkça, işgörenlerin algıladığı iş performansı azalmaktadır.*
- *H3b: Gerginlik esaslı iş-aile çatışması arttıkça, işgörenlerin algıladığı iş performansı azalmaktadır.*
- *H3c: Davranış esaslı iş-aile çatışması arttıkça, işgörenlerin algıladığı iş performansı azalmaktadır.*

H4: Aile-iş çatışması arttıkça, işgörenlerin algıladığı iş performansı azalmaktadır.

- *H4a: Zaman esaslı aile-iş çatışması arttıkça, işgörenlerin algıladığı iş performansı azalmaktadır.*
- *H4b: Gerginlik esaslı aile-iş çatışması arttıkça, işgörenlerin algıladığı iş performansı azalmaktadır.*
- *H4c: Davranış esaslı aile-iş çatışması arttıkça, işgörenlerin algıladığı iş performansı azalmaktadır.*

Stresin hem bireyler hem de örgütler açısından işlevsel olmadığı düşünülmektedir. İş stresinin doğası gereği işgörenleri aşırı derecede rahatsız ettiği ve çalışma ortamında zararlı bir durum yarattığı öne sürülmektedir (Jamal, 1985). Dolayısıyla, stresle başa çıkmak için işgörenlerin, örgütsel faaliyetleri sabote etme veya boşa zaman harcama gibi istenmeyen etkinliklere başvuracağı, bu durumda iş performansı üzerinde olumsuz bir etkiye sahip (Surena & Marican, 2011) olacağı söylenebilmektedir (Sullivan & Bhagat, 1992). Bu kapsamda, gerçekleştirilen araştırmalarda iş stresi ile iş performansı arasındaki ilişki konusunda çeşitli sonuçların

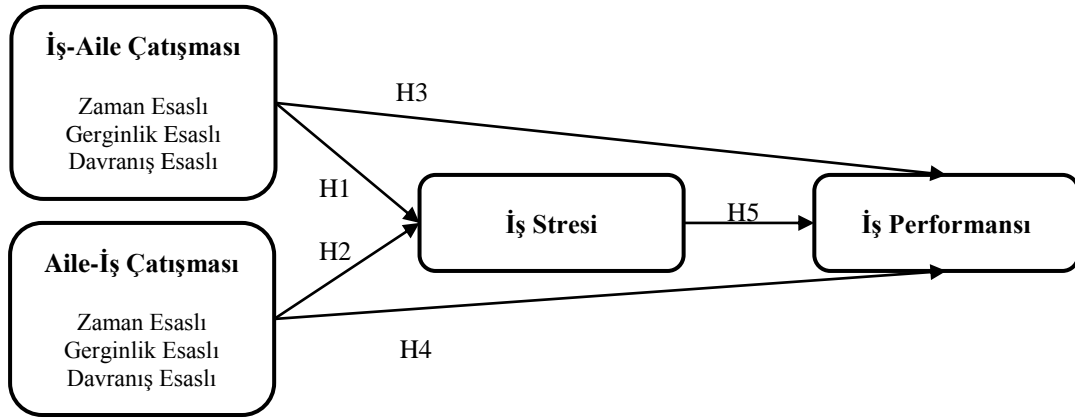
elde edildiği de görülse, iki olgu arasında genellikle negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu belirtilmektedir (Jamal, 1985; Yılmaz E. , 2006; Baytar, 2010; Ergül, 2012). Westman & Eden (1996), işyerinde aşırı taleplerden kaynaklanan stres ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi araştırmak için ilişkisel bir tasarım kullanmıştır. Bulguları, iş stresi ve iş performansı arasında negatif yönlü doğrusal bir ilişki olduğunu göstermektedir; diğer bir ifadeyle, iş stresi arttıkça iş performansı azalmaktadır. Wushe & Shenje (2019) iş stresinin iş performansını ne şekilde etkilediğini belirlemek amacıyla halk sağlığı işgörenleri üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın, esnek çalışma saatlerinde ve iş yükünde artış ile iş performansı arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır.

Daha önceki araştırmalar kapsamında çalışmanın beşinci hipotezi aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

H5: İş stresi arttıkça, işgörenlerin algıladığı iş performansı azalmaktadır.

Araştırmada test edilecek hipotezlere göre oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’de sunulmaktadır.

Şekil 1. Hipotezlere Uygun Oluşturulan Araştırma Modeli



4.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma, Karabük Üniversitesi idari personelleri üzerinde gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda araştırma evrenini, Karabük Üniversitesi’nde idari olarak görev yapmakta olan bütün işgörenler oluşturmaktadır. Karabük Üniversitesi Personel Daire Başkanlığından alınan bilgilere göre, 2019 yılı Kasım ayı

itibariyle üniversitenin toplam idari personel sayısının 463 olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla araştırmanın evreni içerisinde 463 idari personel yer almaktadır.

Araştırmacılar, 463 bireyden oluşan bir evreni temsil eden en küçük örneklem büyüklüğünün 214 kişi olduğunu belirtmektedir. (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu & Yıldırım, 2005, s. 127; Sekaran & Bougie, 2016, s. 263,264). Belirlenen örneklem büyüklüğüne ulaşabilmek amacıyla kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak hazırlanan anket formları 360 idari personele dağıtılmış ve 302 personelden geri dönüş sağlanmıştır. Bu kapsamda araştırmanın örneklemini 302 idari personel oluşturmaktadır.

4.1.4. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Analizlerin gerçekleştirilmesi amacıyla araştırmada kullanılan veri anket yoluyla toplanmıştır. Uygun ölçekler kapsamında hazırlanan anket formu işgörenlere ulaştırılmış ve yüz yüze anket tekniği aracılığıyla uygulama gerçekleştirilmiştir.

Anket formu toplamda dört kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, idari personelin iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması algısının derecesini belirleyebilmek amacıyla 18 ifade bulunmaktadır. 18 ifadenin 9 tanesi iş-aile çatışmasının ve 9 tanesi de aile-iş çatışmasının derecesini tespit edebilmek için kullanılmaktadır. İkinci kısımda, idari personelin iş stresi algısını belirleyebilmek amacıyla kullanılan 7 ifade ve üçüncü kısımda iş performans algısını belirleyebilmek amacıyla kullanılan 4 ifade bulunmaktadır. Anket formunun dördüncü bölümünde ise, işgörenlerin tanımlayıcı niteliklerini belirlemek amacıyla kullanılan sorular yer almaktadır.

4.1.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve iş performansı ile ilgili ölçümler yapılmıştır. Belirtilen ölçümler amacıyla kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıdadır.

4.1.5.1. İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışması Ölçeği

Katılımcıların iş yaşamından kaynaklı ailevi çatışmalarının ve aile yaşamından kaynaklı iş çatışmalarının derecesini belirleyebilmek amacıyla Carlson, Kacmar & Williams, (2000) tarafından geliştirilen iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ölçeklerinden faydalanılmıştır. İş-aile çatışması ölçeği 3 boyut ve toplam 9 ifadeden

oluşan bir ölçektir. Bu boyutlar, zaman esaslı iş-aile çatışması, gerginlik esaslı iş-aile çatışması ve davranış esaslı iş-aile çatışması şeklindedir. Ölçekte her boyutun ölçümü için 3 ifade yer almaktadır. Benzer şekilde aile-iş çatışması ölçeği içerisinde de 3 boyut ve toplam 9 ifade bulunmaktadır. Aile-iş çatışması boyutları, zaman esaslı aile-iş çatışması, gerginlik esaslı aile-iş çatışması ve davranış esaslı aile-iş çatışması şeklindedir. Yine, ölçek içerisinde her boyutun ölçümü için 3 ifade vardır.

İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ölçekleri Türkçe'ye Erdoğan (2009) tarafından uyarlanmış olup ölçekler Erdoğan (2009) çalışmasından adapte edilmiş şekilde araştırmada kullanılmıştır. Her iki ölçüm de beşli likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır. Katılımcılar, 1-Kesinlikle Katılmıyorum ile 5-Kesinlikle Katılıyorum arasında cevap kodlaması gerçekleştirmektedir. Ölçekler içerisinde ters kodlanmış ifadeler bulunmamaktadır. Dolayısıyla, alınan yüksek skorlar iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının yüksek seviyede algılandığını göstermektedir.

4.1.5.2. İş Stresi Ölçeği

Katılımcıların iş hayatında yaşadığı stresin derecesini belirleyebilmek amacıyla House & Rizzo (1972) tarafından geliştirilen iş stresi ölçeği kullanılmıştır. İş stresi ölçeği tek boyuttan ve 7 ifadeden oluşan bir ölçektir. Ölçek Türkçe'ye Efeoğlu (2006) tarafından uyarlanmıştır. Araştırmada Efeoğlu (2006) tarafından gerçekleştirilen Türkçe çeviri kullanılmıştır. Ölçüm, beşli likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır. Katılımcılar, 1-Kesinlikle Katılmıyorum ile 5-Kesinlikle Katılıyorum arasında cevap kodlaması gerçekleştirmektedir. Ölçek içerisinde ters kodlanmış ifadeler bulunmamaktadır. Dolayısıyla, alınan yüksek skorlar iş stresinin yüksek seviyede algılandığını göstermektedir.

4.1.5.3. İş Performans Algısı Ölçeği

Katılımcıların gerçekleştirdikleri işteki performanslarına ilişkin algının derecesini belirleyebilmek amacıyla Kirkman & Rosen (1999) tarafından geliştirilen daha sonra Sigler & Pearson (2000) çalışmasında kullanılmış olan iş performans ölçeğinden yararlanılmıştır. İş performans ölçeği tek boyuttan ve 4 ifadeden oluşan bir ölçektir. Ölçek Türkçe'ye ise Çöl (2008) tarafından uyarlanmıştır. Araştırmada Çöl (2008) tarafından gerçekleştirilen Türkçe çeviri kullanılmıştır. Ölçüm, beşli likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır. Katılımcılar, 1-Kesinlikle Katılmıyorum ile 5-

Kesinlikle Katılıyorum arasında cevap kodlaması gerçekleştirmektedir. Ölçek içerisinde ters kodlanmış ifadeler bulunmamaktadır. Dolayısıyla, alınan yüksek skorlar iş performansının yüksek seviyede algılandığını göstermektedir.

4.1.6. Araştırmanın Analiz Yöntemi

Araştırmada öncelikle geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin diğer çalışmalardan adapte edilerek kullanılması nedeniyle geçerlilik doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Güvenilirliğin test edilmesi amacıyla ise en çok kullanılan yöntem olan Cronbach Alfa (α) istatistiğinin hesaplanmasından faydalanılmıştır.

Geçerlilik ve güvenilirlik analizlerinden sonra oluşturulan hipotezlere ilişkin analizler yapılmıştır. Hipotez testlerinde çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi AMOS programı ile güvenilirlik analizleri ve regresyon analizi ise SPSS programı ile gerçekleştirilmiştir.

4.2. Araştırmanın Bulguları

Bulgular başlığı altında öncelikle katılımcıların demografik bilgileri incelenmekte, daha sonra ise sırasıyla geçerliliğe ve güvenilirliğe ilişkin araştırmaya, değişkenlere ilişkin tanımlayıcı değerlere ve hipotez testi sonuçlarına yer verilmektedir.

4.2.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

Analizler kapsamında öncelikle araştırmaya katılan 302 idari personelin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu ve çalışma süresi açısından dağılımları araştırılmıştır. Bu çerçevede, katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin dağılımı Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Dağılımı

Değişken	Frekans (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	118	39,1
Erkek	184	60,9
Medeni Durum		
Evli	244	80,8
Bekar	58	19,2
Eğitim Durumu		
Lise ve Altı	24	7,9
Ön lisans	47	15,6
Lisans	186	61,6
Lisansüstü	43	14,2
Cevaplamayan	2	0,7
Yaş		
30 yaş ve altı	58	19,2
31-40 yaş arası	154	51,0
41-50 yaş arası	72	23,8
51 yaş ve üstü	9	3,0
Cevaplamayan	9	3,0
Çalışma Süresi		
1 yıl ve altı	7	2,3
2-5 yıl arası	38	12,6
6-10 yıl arası	131	43,4
11-15 yıl arası	50	16,5
16 yıl ve üstü	74	24,5
Cevaplamayan	2	0,7
TOPLAM	302	100

Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1'e göre incelendiğinde katılımcıların %60,9 'u erkek ve %39,1'i kadın, %19,2'si bekâr ve %80,8'i evli personelden oluşmaktadır. Bu çerçevede katılımcıların çoğunluğunun erkek ve yine çoğunluğunun evli personelden oluştuğu görülmektedir.

Eğitim durumuna göre incelendiğinde katılımcıların %7,9 unun lise ve altı, %15,6'sının ön lisans, %61,6'sının lisans, %14,2'sinin lisansüstü derecesine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların %0,7'si ise eğitim durumunu cevaplamamışlardır. Dolayısıyla araştırmaya katılan idari personelin çoğunluğu lisans derecesine sahiptir.

Araştırmaya katılan idari personelin yaş dağılımı incelendiğinde %19,2'si 30 yaş ve altı, %51,0'ı 31-40 yaş arası, %23,8'i 41-50 yaş arası, %3,00'ı 51 yaş ve üstü olduğu görülmektedir. Katılımcıların %3'ü ise yaşını belirtmemiştir. Bu kapsamda araştırmaya daha çok 31-40 yaş arası işgörenin katıldığı görülmektedir.

Son olarak katılımcıların çalışma süresi incelendiğinde %2,3'ü 1 yıl ve daha az süredir, %12,6'sı 2-5 yıldır, %43,4'ü 6-10 yıldır, %16,5'inin 11-15 yıldır, %24,5'i 16 yıldan fazla süredir kurumda çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların %0,7'si ise çalıştığı süreyi belirtmemiştir. Bu çerçevede çalışma süresi açısından araştırmaya katılan personel dağılımı incelendiğinde 6-10 yıl arası çalışan personelin daha fazla olduğu görülmektedir.

4.2.2. Geçerlilik Analizi

Araştırmada, ölçeklerin yapısal geçerlilikleri doğrulayıcı faktör analizi (ölçüm modeli) ile belirlenmiştir. Ölçek geçerliliğini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi kullanılmasının nedeni, ölçeklerin farklı çalışmalardan aynı şekilde adapte edilerek araştırmada kullanılmış olmasıdır. Çünkü doğrulayıcı faktör analizi, önceden açıklanan ve belirli faktörler altında birleştirilen ölçeklerin, araştırma gerçekleştirilen örnekleme ne derece benzerlik gösterdiğini belirlemek için kullanılmaktadır (Anderson & Gerbing, 1988, s. 412; Meydan & Şeşen, 2011, s. 21; Byrne, 2016, s. 6). Bu çerçevede, araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin dâhil edildiği ölçüm modeli hazırlanmış ve tüm değişkenlerin karşılıklı ilişkilerine göre yapısal geçerlilik test edilmiştir. Ölçüm modeli kapsamında elde edilen bulgular Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

Ölçek İçerisindeki İfadeler		Faktör Yükleri	Standart Hatalar	t değeri
<i>İş-Aile Çatışması</i>				
Zaman	1. İşim, aile-içi faaliyetlere istediğim kadar zaman harcamamı engelliyor.	0,914**	0,046	24,005
	2. İşime ayırmam gereken zaman, evle ilgili sorumluluklarımı yerine getirmemi ve aile-içi faaliyetlerde yer almamı engelliyor.	0,943**	0,035	27,661
	3. İşle ilgili sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden aile-içi faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum.	0,887**	0,037	24,005
Gerginlik	4. İşten eve geldiğimde çoğunlukla aile-içi faaliyetlere katılamayacak ve ailevi sorumluluklarımı yerine getiremeyecek kadar bitkin oluyorum.	0,857**	0,072	14,202
	5. İşten eve geldiğimde çoğunlukla duygusal olarak o kadar tükenmiş oluyorum ki, bu ailem için bir şeyler yapmamı engelliyor.	0,882**	0,057	17,871
	6. İşteki baskılar yüzünden, bazen eve geldiğimde yapmaktan zevk aldığım şeyleri dahi yapamayacak kadar stresli oluyorum.	0,818**	0,069	14,202
Davranış	7. İşte kullandığım problem çözme yöntemlerim, evdeki problemleri çözmemde etkili olmuyor.	0,712**	0,086	11,376

Ölçek İçerisindeki İfadeler		Faktör Yükleri	Standart Hatalar	t değeri
	8. İşte kullanmam gereken ve etkili olan davranış tarzları, evde ters etki yaratabiliyor.	0,771**	0,090	11,288
	9. İşte beni daha etkin yapan davranış tarzları, ev hayatında daha iyi bir eş ve ebeveyn olmama yardımcı olmuyor.	0,782**	0,090	11,376
<i>Aile-İş Çatışması</i>				
Zaman	1. Ailevi sorumluluklarıma ayırdığım zaman çoğunlukla işle ilgili sorumluluklarımla çatışıyor.	0,777**	0,101	11,271
	2. Ailemle birlikte geçirdiğim zaman nedeniyle çoğunlukla kariyerime faydalı olabilecek işim ile ilgili faaliyetlere zaman ayıramıyorum.	0,693**	0,086	11,145
	3. Ailevi sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden işle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum.	0,700**	0,078	11,271
Gerginlik	4. Evdeki stres yüzünden, işteyken kafam aile meseleleriyle meşgul oluyor.	0,888**	0,044	22,614
	5. Ailevi sorumlulukların yarattığı stres yüzünden, işime konsantre olmakta zorlanıyorum.	0,955**	0,039	25,959
	6. Aile hayatımdaki gerginlik ve endişeler çoğunlukla işimi gerektiği gibi yapmama engel oluyor.	0,887**	0,044	22,614
Davranış	7. Evde faydasını gördüğüm davranış tarzları işimde aynı ölçüde etkili olmuyor.	0,706**	0,071	12,651
	8. Evde kullanmam gereken ve etkili olan davranış tarzları, işte ters etki yaratabiliyor.	0,930**	0,092	13,665
	9. Evde işime yarayan problem çözme yöntemlerim, işte uyguladığımda o kadar faydalı olmuyor.	0,780**	0,088	12,651
<i>İş Stresi</i>				
	1. İşim sağlığıma doğrudan etkilemeye yatkındır.	0,693**	0,119	9,934
	2. Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	0,867**	0,087	13,897
	3. İşimden dolayı kendimi sinirli hissediyorum.	0,883**	0,087	14,088
	4. Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	0,805**	0,092	12,994
	5. İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	0,722**	0,089	11,704
	6. Kurumumda düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	0,679**	0,083	10,888
	7. Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	0,609**	0,085	9,934
<i>İş Performans Algısı</i>				
	1. Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	0,860**	0,066	16,636
	2. İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	0,846**	0,052	18,189
	3. Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	0,860**	0,055	18,656
	4. Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	0,798**	0,055	16,636

*p<0,05; **p<0,01; N=302

Geçerlilik analizi kapsamında öncelikle ölçek ifadelerinin faktör yükleri ve t-değeri kapsamında faktör yükünün anlamlılığına bakılmaktadır. Tablo 2 incelendiğinde, iş-aile çatışması ölçeği içindeki faktör yüklerinin 0,712 ve 0,943 arasında, aile-iş çatışması ölçeği içindeki faktör yüklerinin 0,693 ve 0,955 arasında, iş stresi ölçeği içindeki faktör yüklerinin 0,609 ve 0,883 arasında, iş performans algısı ölçeği içindeki faktör yüklerinin 0,798 ve 0,860 arasında olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, t-değerleri incelendiğinde, iş-aile çatışması ölçeği için en düşük değerin 11,288, aile-iş çatışması için en düşük değerin 11,145, iş stresi için en düşük değerin 9,934 ve iş performans algısı için en düşük değerin 16,636 olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bulgular kapsamında, tüm faktör yükleri için hesaplanan değerin 0,50'den yüksek ve tüm t-değerlerinin 1,96 yüksek olması nedeniyle bütün faktör yüklerinin 0,01 seviyesinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Hair, Black, & Babin, 2014, s. 115).

Bununla birlikte doğrulayıcı faktör analizi kapsamında yapısal geçerliliğin sağlanabilmesi bazı uyum iyiliği değerleri ile belirlenmektedir. Bu çerçevede ki kare uyum testi (χ^2/sd), uyum iyiliği indeksi (GFI), düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi (AGFI), normlandırılmış uyum indeksi (NFI), Tucker-Lewis indeksi (TLI), karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) ile ölçüm modeli doğrulanmaktadır. Ölçüm modelinde uyumun gerçekleşmesi için χ^2/sd değeri 5'den küçük, GFI ve AGFI değerleri 0,85'den büyük, NFI, TLI ve CFI değerleri 0,90'dan büyük ve RMSEA değeri 0,80'den küçük olmalıdır (Byrne, 2016, s. 90-102; Kline, 2016, s. 265-280). Ölçüm modeli ile elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 3'dedir.

Tablo 3. Ölçüm Modeli Uyum İyiliği Değerleri

Uyum Kriteri	Uyum İyiliği Değeri	Kabul Şartı
Ki-Kare Uyum Testi (χ^2/sd)	(603,407/343) 1,759	≤ 5
Uyum İyiliği İndeksi (GFI)	0,882	$\geq 0,850$
Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi (AGFI)	0,851	$\geq 0,850$
Normlandırılmış Uyum İndeksi (NFI)	0,906	$\geq 0,900$
Tucker-Lewis İndeksi (TLI)	0,949	$\geq 0,900$
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI)	0,957	$\geq 0,900$
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA)	0,050	$\leq 0,080$

Tablo 3'e bakıldığında ölçüm modeli kapsamında elde edilen uyum iyiliği değerlerinin tümü kabul şartını sağlamaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında elde edilen bulgular, iş-aile çatışması ölçeği için üç boyut 9 ifadeli, aile-iş çatışması ölçeği için üç boyut 9 ifadeli, iş stresi ölçeği için tek boyut 7 ifadeli ve iş performans algısı ölçeği için tek boyut 4 ifadeli yapının geçerli olduğunu göstermektedir.

4.2.3. Güvenilirlik Analizi

Yapısal olarak geçerlilikleri test edilen ölçeklerin ayrıca güvenilirlikleri de test edilmiştir. Güvenilirlik, bir ölçekteki ifadeler arasında verilen cevapların tutarlılık derecesi anlamına gelmektedir (Kline, 2016, s. 91). Güvenilirlik test edilirken en fazla kullanılan yöntem Cronbach alfa (α) istatistiğinin hesaplanmasıdır. Cronbach alfa istatistiği 0 ile 1 arasında bir değer almakta ve değer 1'e yaklaşması güvenilirliğin yüksek olduğunu göstermektedir. Araştırmacılara göre, bir ölçeğin güvenilir kabul edilebilmesi için Cronbach alfa değerinin 0,70'in üzerinde olması gerekmektedir (Nunnally & Bernstein, 1994, s. 265; Morgan, Leech, Gloeckner, Gene W. & Barret, 2011; Kline, 2016, s. 92). Araştırmada kullanılan ölçekler için hesaplanan Cronbach alfa değerleri Tablo 4'de sunulmaktadır.

Tablo 4. Cronbach Alfa Güvenilirlik Değerleri

Ölçekler	İfade Sayısı	Cronbach Alfa (α) Değeri
İş-Aile Çatışması	9	0,882
- Zaman Esaslı	3	0,938
- Gerginlik Esaslı	3	0,863
- Davranış Esaslı	3	0,800
Aile-İş Çatışması	9	0,878
- Zaman Esaslı	3	0,789
- Gerginlik Esaslı	3	0,934
- Davranış Esaslı	3	0,835
İş Stresi	7	0,905
İş Performans Algısı	4	0,906

Tablo 4'e bakıldığında, iş-aile çatışması ölçeği için genel güvenilirlik değerinin 0,882 olduğu, ölçek boyutları olan zaman esaslı iş-aile çatışması için güvenilirlik değerinin 0,938, gerginlik esaslı iş-aile çatışması için güvenilirlik değerinin 0,863 ve davranış esaslı iş-aile çatışması için güvenilirlik değerinin 0,800 olduğu görülmektedir.

Bununla birlikte, aile-iş çatışması ölçeği için genel güvenilirlik değeri 0,878 olarak hesaplanmıştır. Ölçek boyutları olan zaman esaslı aile-iş çatışması için

güvenilirlik değerinin 0,789, gerginlik esaslı aile-iş çatışması için güvenilirlik değerinin 0,934 ve davranış esaslı aile-iş çatışması için güvenilirlik değerinin 0,835 olduğu görülmektedir.

Ayrıca iş stresi ölçeğinin güvenilirlik değeri 0,905 ve iş performans algısı ölçeğinin güvenilirlik değeri 0,906 olarak belirlenmiştir.

Güvenilirlik testleri ile elde edilen bulgular, araştırmada kullanılan ölçeklerin tamamının 0,70'in üzerinde güvenilirlik değerine sahip olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla bütün ölçeklerin güvenilir olduğu belirlenmiştir (Nunnally & Bernstein, 1994, s. 265).

4.2.4. Değişkenlerin Tanımlayıcı Değerleri

Araştırma kapsamında kullanılan değişkenlere ilişkin elde edilen veriler tanımlayıcı değerler ile özetlenmekte ve açıklanmaktadır. Tanımlayıcı değerler olarak genellikle veri ortalamaları ve standart sapma değerleri kullanılmaktadır. Tanımlayıcı değerler, verinin özet şekilde yorumlanabilmesine imkân vermektedir (Tabachnick & Fidell, 2013, s. 7-8).

4.2.4.1. İş-Aile Çatışması Tanımlayıcı Değerleri

Araştırmaya katılan işgörenler tarafından algılanan iş-aile çatışmasıyla ilgili ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 5'de gösterilmektedir.

Tablo 5. İş-Aile Çatışması Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Ölçek İfadeleri	Ort.	S.S.
İş-Aile Çatışması (Zaman Esaslı)	2,596	1,034
1. İşim, aile-içi faaliyetlere istediğim kadar zaman harcamamı engelliyor.	2,675	1,150
2. İşime ayırmam gereken zaman, evle ilgili sorumluluklarımı yerine getirmemi ve aile-içi faaliyetlerde yer almamı engelliyor.	2,562	1,073
3. İşle ilgili sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden aile-içi faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum.	2,549	1,064
İş-Aile Çatışması (Gerginlik Esaslı)	2,742	0,969
4. İşten eve geldiğimde çoğunlukla aile-içi faaliyetlere katılmayacak ve ailevi sorumluluklarımı yerine getiremeyecek kadar bitkin oluyorum.	2,854	1,090
5. İşten eve geldiğimde çoğunlukla duygusal olarak o kadar tükenmiş oluyorum ki, bu ailem için bir şeyler yapmamı engelliyor.	2,712	1,075
6. İşteki baskılar yüzünden, bazen eve geldiğimde yapmaktan zevk aldığım şeyleri dahi yapamayacak kadar stresli oluyorum.	2,659	1,114
İş-Aile Çatışması (Davranış Esaslı)	2,725	0,871
7. İşte kullandığım problem çözme yöntemlerim, evdeki problemleri çözmemde etkili olmuyor.	2,791	1,075
8. İşte kullanmam gereken ve etkili olan davranış tarzları, evde ters etki yaratabiliyor.	2,715	1,014
9. İşte beni daha etkin yapan davranış tarzları, ev hayatında daha iyi bir eş ve ebeveyn olmama yardımcı olmuyor.	2,669	1,003
İŞ-AİLE ÇATIŞMASI (GENEL)	2,688	0,771

N=302; Ort=Ortalama, S.S.=Standart sapma

Tablo 5’de yer alan ortalamalara göre; katılımcıların zaman esaslı iş-aile çatışması algısının düşük seviyede (Ort=2,596), gerginlik esaslı iş-aile çatışması algısının orta seviyede (Ort=2,742) ve davranış esaslı iş-aile çatışması algısının orta seviyede (Ort=2,725) olduğu görülmektedir. Bu çerçevede, katılımcıların daha çok iş hayatında yaşadıkları gerginlikten kaynaklı olarak aile hayatında çatışma algıladığı söylenebilmektedir.

Bununla birlikte ölçek içerisindeki ifadelerle ilişkin ortalamalara bakıldığında en yüksek puan ortalamasına sahip ifadeler;

- “İşten eve geldiğimde çoğunlukla aile-içi faaliyetlere katılmayacak ve ailevi sorumluluklarımı yerine getiremeyecek kadar bitkin oluyorum” (Ort=2,854),
- “İşte kullandığım problem çözme yöntemlerim, evdeki problemleri çözmemde etkili olmuyor” (Ort=2,791) olarak belirlenmiştir.

Ölçek içerisindeki ifadelerle ilişkin ortalamalara bakıldığında en düşük puan ortalamasına sahip ifadeler ise;

- *İşle ilgili sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden aile-içi faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum* (Ort=2,549),
- *İşime ayırmam gereken zaman, evle ilgili sorumluluklarımı yerine getirmemi ve aile-içi faaliyetlerde yer almamı engelliyor* (Ort=2,562) olarak tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların genel iş-aile çatışması algılarının orta seviyede olduğu tespit edilmiştir (Ort=2,688).

4.2.4.2. Aile-İş Çatışması Tanımlayıcı Değerleri

Araştırmaya katılan işgörenler tarafından algılanan aile-iş çatışmasıyla ilgili ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 6'da gösterilmektedir.

Tablo 6. Aile-İş Çatışması Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Ölçek İfadeleri	Ort.	S.S.
Aile-İş Çatışması (Zaman Esaslı)	2,407	0,818
1. Ailevi sorumluluklarıma ayırdığım zaman çoğunlukla işle ilgili sorumluluklarımla çatışıyor.	2,503	0,960
2. Ailemle birlikte geçirdiğim zaman nedeniyle çoğunlukla kariyerime faydalı olabilecek işim ile ilgili faaliyetlere zaman ayıramıyorum.	2,490	1,030
3. Ailevi sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden işle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum.	2,229	0,935
Aile-İş Çatışması (Gerginlik Esaslı)	2,231	0,948
4. Evdeki stres yüzünden, işteyken kafam aile meseleleriyle meşgul oluyor.	2,275	1,025
5. Ailevi sorumlulukların yarattığı stres yüzünden, işime konsantre olmakta zorlanıyorum.	2,225	0,976
6. Aile hayatımdaki gerginlik ve endişeler çoğunlukla işimi gerektiği gibi yapmama engel oluyor.	2,192	1,023
Aile-İş Çatışması (Davranış Esaslı)	2,602	0,883
7. Evde faydasını gördüğüm davranış tarzları işimde aynı ölçüde etkili olmuyor.	2,609	1,028
8. Evde kullanmam gereken ve etkili olan davranış tarzları, işte ters etki yaratabiliyor.	2,560	0,986
9. Evde işime yarayan problem çözme yöntemlerim, işte uyguladığımda o kadar faydalı olmuyor.	2,636	1,041
AİLE-İŞ ÇATIŞMASI (GENEL)	2,413	0,713

N=302; Ort=Ortalama, S.S.=Standart sapma

Tablo 6'da yer alan ortalamalara göre; katılımcıların zaman esaslı aile-iş çatışması algısının düşük seviyede (Ort=2,407), gerginlik esaslı aile-iş çatışması algısının düşük seviyede (Ort=2,231) ve davranış esaslı aile-iş çatışması algısının orta seviyede (Ort=2,602) olduğu görülmektedir. Bu çerçevede, katılımcıların daha çok aile hayatındaki davranışlarını iş hayatı ile uyumlaştırma sürecinden kaynaklı olarak iş hayatında çatışma algıladığı söylenebilmektedir.

Bununla birlikte ölçek içerisindeki ifadelerle ilgili ortalamalara bakıldığında en yüksek puan ortalamasına sahip ifadeler;

- “Evde işime yarayan problem çözme yöntemlerim, işte uyguladığımda o kadar faydalı olmuyor” (Ort=2,636),
- “Evde faydasını gördüğüm davranış tarzları işimde aynı ölçüde etkili olmuyor” (Ort=2,609) olarak belirlenmiştir.

Ölçek içerisindeki ifadelerle ilgili ortalamalara bakıldığında en düşük puan ortalamasına sahip ifadeler ise;

- “Aile hayatımdaki gerginlik ve endişeler çoğunlukla işimi gerektiği gibi yapmama engel oluyor” (Ort=2,192),
- “Ailevi sorumlulukların yarattığı stres yüzünden, işime konsantre olmakta zorlanıyorum” (Ort=2,225) olarak tespit edilmiştir.

Ayrıca katılımcıların genel aile-iş çatışması algılarının düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir (Ort=2,413).

4.2.4.3. İş Stresi Tanımlayıcı Değerleri

Araştırmaya katılan işgörenler tarafından algılanan iş stresi ilgili ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 7'de gösterilmektedir.

Tablo 7. İş Stresi Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Ölçek İfadeleri	Ort.	S.S.
1. İşim sağlığıma doğrudan etkilemeye yatkındır.	2,924	1,194
2. Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	2,546	1,160
3. İşimden dolayı kendimi sınırlı hissediyorum.	2,636	1,153
4. Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	2,593	1,224
5. İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	2,523	1,189
6. Kurumumda düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	2,533	1,107
7. Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	2,639	1,152
İŞ STRESİ (GENEL)	2,628	0,932

N=302; Ort=Ortalama, S.S.=Standart sapma

Tablo 7'ye göre, iş stresi ölçeği içerisindeki ifadelerle ilgili ortalamalara bakıldığında en yüksek puan ortalamasına sahip ifadeler;

- “İşim sağlığıma doğrudan etkilemeye yatkındır” (Ort=2,924),

- “Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum” (Ort=2,639) olarak belirlenmiştir.

İş stresi ölçeği içerisindeki ifadelerle ilişkin ortalamalara bakıldığında en düşük puan ortalamasına sahip ifadeler ise;

- “İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor” (Ort=2,523),
- “Kurumumda düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum” (Ort=2,533) olarak tespit edilmiştir.

Ayrıca katılımcıların genel iş stresi algılarının orta seviyede olduğu tespit edilmiştir (Ort=2,628).

4.2.4.4. İş Performans Algısı Tanımlayıcı Değerleri

Araştırmaya katılan işgörenler tarafından algılanan iş performansı ilgili ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 8'de gösterilmektedir.

Tablo 8. İş Performans Algısı Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Ölçek İfadeleri	Ort.	S.S.
1. Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	4,189	0,954
2. İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	3,931	0,925
3. Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	3,940	0,976
4. Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	3,993	0,936
İŞ PERFORMANS ALGISI (GENEL)	4,013	0,837

N=302; Ort=Ortalama, S.S.=Standart sapma

Tablo 8'e göre, iş performans algısı ölçeği içerisindeki ifadelerle ilişkin ortalamalara bakıldığında en yüksek puan ortalamasına sahip ifade;

- “Görevlerimi tam zamanında tamamlarım” (Ort=4,189) olarak belirlenmiştir.

İş performans algısı ölçeği içerisindeki ifadelerle ilişkin ortalamalara bakıldığında en düşük puan ortalamasına sahip ifade ise;

- “İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum” (Ort=3,931) olarak tespit edilmiştir.

Ayrıca katılımcıların genel iş performans algılarının yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir (Ort=4,013).

4.2.5. Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Araştırma hipotezleri test edilmeden önce, araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler kontrol edilmiştir. Bu kapsamda, analizlerde kullanılan değişkenler arasındaki

korelasyon değerleri incelenmektedir. Korelasyon analizi ile elde edilen bulgular Tablo 9’da sunulmaktadır.

Tablo 9. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Korelasyonlar							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1 Zaman Esaslı İş-Aile Çatışması	1							
2 Gerginlik Esaslı İş-Aile Çatışması	0,586**	1						
3 Davranış Esaslı İş-Aile Çatışması	0,364**	0,442**	1					
4 Zaman Esaslı Aile-İş Çatışması	0,534**	0,505**	0,429**	1				
5 Gerginlik Esaslı Aile-İş Çatışması	0,306**	0,284**	0,325**	0,559**	1			
6 Davranış Esaslı Aile-İş Çatışması	0,297**	0,336**	0,475**	0,452**	0,420**	1		
7 İş Stresi	0,450**	0,665**	0,411**	0,507**	0,364**	0,398**	1	
8 İş Performans Algısı	-0,027	-0,102*	-0,027	0,061	-0,099	-0,134*	-0,117*	1

*p<0,05; **p<0,01; N=302

Tablo 9’da gösterilen korelasyon analizi bulgularına göre bütün iş-aile çatışması boyutları ile bütün aile-iş çatışması boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler mevcuttur. Ayrıca, iş-aile çatışması boyutlarının tümü ve aile-iş çatışması boyutlarının tümü ile iş stresi arasındaki ilişkiler de pozitif yönlü ve anlamlıdır. Yine beklenildiği şekilde iş stresi ile iş performans algısı arasındaki ilişkinin anlamlı ve negatif yönlü olduğu görülmektedir. Buna karşılık, yalnızca gerginlik esaslı iş-aile çatışması ve davranış esaslı aile-iş çatışması ile iş performans algısı arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Analiz sonucunda, iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının diğer boyutları ile iş performans algısı arasında anlamlı bir ilişki belirlenmemiştir.

4.2.6. Hipotez Testleri

Bu araştırma ile Karabük Üniversitesi idari personellerinin algıladıkları iş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasının ve iş stresinin, işgören performansı üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmaktadır. Araştırmada ayrıca iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması algısının iş stresi üzerindeki etkisi de belirlenmek istenmektedir. Belirlenen amaç kapsamında test edilmek istenilen hipotezlere ilişkin üç ayrı regresyon modeli oluşturulmuştur.

4.2.6.1. İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının İş Stresine Etkisi

Araştırmaya katılan işgörenlerin işten kaynaklı aile çatışması ve aileden kaynaklı iş çatışması algılarının iş stresi üzerindeki etkisini belirleyebilmek için gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçları Tablo 10’da gösterilmektedir.

Tablo 10. İş-Aile ve Aile-İş Çatışması – İş Stresi İlişkisi

	İş Stresi
Kontrol Değişkenleri	
Cinsiyet	0,048
Medeni Durum	0,077
Yaş	0,037
Eğitim Durumu	-0,040
Çalışma Süresi	-0,056
Bağımsız Değişkenler	
Zaman Esaslı İş-Aile Çatışması	-0,013
Gerginlik Esaslı İş-Aile Çatışması	0,540**
Davranış Esaslı İş-Aile Çatışması	0,056
Zaman Esaslı Aile-İş Çatışması	0,104
Gerginlik Esaslı Aile-İş Çatışması	0,106*
Davranış Esaslı Aile-İş Çatışması	0,114*
F Değeri	29,866**
R2	0,539
Düzeltilmiş R2	0,521

*p<0,05; **p<0,01; N=302;

Araştırmada ilk hipotez ile işgörenlerin işten kaynaklı olarak aile hayatlarında yaşadıkları çatışmanın iş stresini nasıl etkilediği belirlenmeye çalışılmaktadır. Bu kapsamda iş-aile çatışmasının üç boyutunun iş stresine etkisi test edilmiştir. Analiz sonucunda gerginlik esaslı iş-aile çatışmasının iş stresini arttırdığı (H1b:β=0,540,p<0,01), buna karşılık zaman esaslı iş-aile çatışmasının (H1a:β=-0,013,p>0,05) ve davranış esaslı iş-aile çatışmasının (H1c:β=0,056,p>0,05) iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla, işgörenlerin iş hayatlarında yaşadığı sorunları aile hayatına yansıtması, böylece iş hayatında yaşanan gerginliğin aile hayatındaki sorumluluklarını yerine getirilmesini engellemesi, iş stresi yaşama olasılığını arttırmaktadır.

Araştırmada ikinci hipotezi ile işgörenlerin aileden kaynaklı olarak iş hayatlarında yaşadıkları çatışmanın iş stresini nasıl etkilediği belirlenmeye

çalışılmaktadır. Bu kapsamda aile-iş çatışmasının üç boyutunun iş stresine etkisi test edilmiştir. Analiz sonucunda, gerginlik esaslı aile-iş çatışmasının (H2b: $\beta=0,106,p<0,05$) ve davranış esaslı aile-iş çatışmasının (H2c: $\beta=0,114,p<0,05$) iş stresini pozitif yönlü etkilediği belirlenmiştir. Buna karşılık, zaman esaslı aile-iş çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisi anlamsızdır (H2a: $\beta=0,104,p>0,05$). Dolayısıyla, ailevi rollerini yerine getirirken yaşanan yorgunluk, huzursuzluk ve gerilim gibi duygular sonucu iş rollerinin yerine getirilmesinde yaşanan güçlükler arttıkça işgörenlerin iş stresi yaşama olasılıkları artmaktadır. Yine benzer şekilde, işgörenlerin aile hayatındaki rol davranışlarının iş hayatındaki rol davranışlarını olumsuz olarak etkilemesi veya engellemesi iş stresini arttıran bir faktördür.

4.2.6.2. İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının İş Performansına Etkisi

Araştırmaya katılan işgörenlerin işten kaynaklı aile çatışması ve aileden kaynaklı iş çatışması algılarının iş performansı üzerindeki etkisini belirleyebilmek için gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçları Tablo 11’de gösterilmektedir.

Tablo 11. İş-Aile ve Aile-İş Çatışması – İş Performansı İlişkisi

	İş Performansı
Kontrol Değişkenleri	
Cinsiyet	-0,012
Medeni Durum	-0,035
Yaş	0,115
Eğitim Durumu	0,104
Çalışma Süresi	-0,011
Bağımsız Değişkenler	
Zaman Esaslı İş-Aile Çatışması	-0,038
Gerginlik Esaslı İş-Aile Çatışması	-0,147*
Davranış Esaslı İş-Aile Çatışması	-0,179**
Zaman Esaslı Aile-İş Çatışması	-0,014
Gerginlik Esaslı Aile-İş Çatışması	0,022
Davranış Esaslı Aile-İş Çatışması	-0,143*
F Değeri	6,416**
R2	0,201
Düzeltilmiş R2	0,169

* $p<0,05$; ** $p<0,01$; N=302;

Araştırmada üçüncü hipotez ile işgörenlerin işten kaynaklı olarak aile hayatlarında yaşadıkları çatışmanın iş performansını nasıl etkilediği belirlenmeye

çalışılmaktadır. Bu amaçla iş-aile çatışmasının üç boyutunun iş performansına etkisi test edilmiştir. Analiz sonucunda gerginlik esaslı iş-aile çatışmasının ($H3b:\beta=-0,147,p<0,05$) ve davranış esaslı iş-aile çatışmasının ($H3c:\beta=-0,179,p<0,01$) iş performansını negatif yönlü olarak etkilediği belirlenmiştir. Fakat analiz bulguları zaman esaslı iş-aile çatışmasının iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığını ortaya koymaktadır ($H3a:\beta=-0,038,p>0,05$). Elde edilen bulguya göre, bireylerin iş hayatındaki gerginliğin ailevi sorumluluklarını yerine getirmesini engellemesi ve işle ilgili rol davranışlarını yerine getirirken ailevi rollerde sorun yaşaması iş performansını olumsuz olarak etkileyebilmektedir.

Araştırmanın dördüncü hipotezi ile işgörenlerin aileden kaynaklı olarak iş hayatlarında yaşadıkları çatışmanın iş performansını nasıl etkilediği belirlenmeye çalışılmaktadır. Bu kapsamda aile-iş çatışmasının üç boyutunun iş performansına etkisi test edilmiştir. Analiz sonucunda, yalnızca davranış esaslı aile-iş çatışmasının iş performansı üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir ($H4c:\beta=-0,143,p<0,05$). Buna karşılık zaman esaslı aile-iş çatışmasının ($H4a:\beta=-0,014,p>0,05$) ve gerginlik esaslı aile-iş çatışmasının ($H4b:\beta=0,022,p>0,05$) iş performansı üzerindeki etkisi istatistiki olarak anlamsızdır. Bu çerçevede, bireylerin aile hayatındaki rol davranışlarının iş hayatındaki rol davranışlarını olumsuz olarak etkilemesi veya engellemesi sonucunda iş performanslarında azalma meydana geleceği düşünülebilir.

4.2.6.3. İş Stresinin İş Performansına Etkisi

Araştırmaya katılan işgörenlerin işlerinde yaşadıkları stresin iş performansı üzerindeki etkisini belirleyebilmek için gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçları Tablo 12’de gösterilmektedir.

Tablo 12. İş Stresi – İş Performansı İlişkisi

	İş Performansı
Kontrol Değişkenleri	
Cinsiyet	-0,006
Medeni Durum	-0,112
Yaş	0,020
Eğitim Durumu	0,090
Çalışma Süresi	0,078
Bağımsız Değişken	
İş Stresi	-0,212**
F Değeri	4,749**
R2	0,091
Düzeltilmiş R2	0,072

*p<0,05; **p<0,01; N=302;

Araştırmada beşinci hipotez ile işgörenlerin iş hayatlarında yaşadığı stresin iş performansını nasıl etkilediği belirlenmeye çalışılmaktadır. Analiz sonucunda iş stresinin iş performansı üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir (H5: $\beta=-0,212, p<0,01$). Elde edilen bulguya işgörenlerin iş yerinde daha fazla stres yaşamasının iş performansı üzerinde olumsuz bir etkiye neden olup performansta düşüş yaşanabileceği anlamına gelmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş stresi faktörlerinin işgörenlerin performanslarını nasıl etkilediğinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda Karabük Üniversitesi'nde görev yapmakta olan 302 idari personel üzerinde bir alan çalışması yapılmıştır.

Günümüzde insanlar daha fazla çalışmakta, iş için ayırması gereken zaman artmakta ve örgütler işgörenlerinden daha yüksek performans beklemektedirler. Bununla birlikte aile beklentileri de arttığında, örgütlerin talepleri ile aile talepleri birey üzerinde baskı oluşturabilmektedir. Bireyin mevcut talepler ve sorumlulukları karşısında ise (zaman ve enerji gibi) kısıtlı kaynakları vardır. İnsan bu kaynakları etkin, verimli ve aynı zamanda arzu ettiği gibi kullanmak ister. Zamanını ve enerjisini nasıl harcadığı sağlığına ve ruh haline yansır. Bu durum işgörenin tüm yaşamını ve duygularını etkiler. Yaşamın en önemli alanlarından olan iş yaşamı ise insanın değerli gördüğü kaynakların azalmasında oldukça fazla etkilidir. Çalışma yaşamında ağır ve zor şartlara maruz kalan birey zamanla hem iş yaşamında hem de aile yaşamında birtakım sorunlar yaşamaya başlayacaktır. İş ve aile taleplerini karşılamaya çalışan birey önceliklerini belirlemesi veya bir rolü gerçekleştirmesi sırasında diğer rolünü tam anlamıyla gerçekleştiremeyecek ve bunun sonucunda ise iş-aile çatışması veya aile-iş çatışması ile karşı karşıya kalacaktır. İş ve aile yaşamında meydana gelen bu çatışmalar işgörenin ruhsal ve fiziksel sağlığını da olumsuz yönde etkileyecektir. Ayrıca ortaya çıkan bu çatışmalar kaygı ve endişeyi artırmakta ve birey üzerinde strese ve iş tatminsizliğine sebep olmaktadır. Zamanla ortaya çıkan stres, bireyi fiziksel ve psikolojik yönden etkilediğinden bireyin hem verimliliğini hem de performansını düşürecektir.

Aynı zamanda iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması işgören üzerinde strese sebep olan farklı durumlar da ortaya çıkarabilmektedir. İş-aile çatışması ve stres arasındaki ilişki ile ilgili yapılan araştırmalarda genellikle rollere özgü iş stresine odaklanılmış, ailede yaşanan stres daha az incelenmiştir. Oysaki iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması iş stresi yaratan öncüllerdendir. Çünkü birey iş ve aile rolleri nedeniyle iş stresi yaşamaktadır. Bu kapsamda yapılan araştırmalar iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının iş stresi üzerine doğrudan etkili olduğunu ve bu etkinin pozitif yönlü olduğunu göstermektedir.

Yapılan diğer çalışmalar sonucunda da işten kaynaklanan aile çatışması ve aileden kaynaklanan iş çatışmasının bireyin işyerinde yaşadığı stresi artırdığı görülmektedir. Bununla birlikte işgörenlerin işi ve ailesine karşı sorumlulukları konusunda sorunlar yaşaması, bu problemleri aşma noktasında enerji harcamasını gerektirir. İşgörenler yaşadıkları bu çatışmalarla başa çıkabilmek için çabaladıklarında bu durum daha fazla strese sebep olmakta ve bireyin performansı düşmektedir. Başka bir deyişle, yaşanan yüksek iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması işgörenin verimliliğini ve iş performansını olumsuz etkilemektedir. Bunun sebebi ise çatışmanın aile ve iş yaşamını etkileyerek işgörenin işine gerektiği gibi konsantre olamamasıdır.

İş stresinin işgörenler üzerinde çok fazla olumsuz etkisi olması sebebiyle stresle başa çıkmaya çalışan birey işe geç gelme veya gelmeme, işine motive olamama, işte boşa zaman harcama vb. gibi örgüte zarar verecek etkinliklere başvuracak böylece iş performansı olumsuz etkilenecektir. Bu kapsamda yapılan araştırmalarda iş stresi ve iş performansı arasında farklı sonuçlar alınabilmesine rağmen çoğunlukla iş stresi ve iş performansı arasında negatif yönlü ilişkinin olduğu söylenebilir. Dolayısıyla iş stresi arttıkça iş performansı azalmaktadır.

Çalışmanın yalnızca Karabük Üniversitesi'ndeki idari personel üzerine yapılması çalışmamızın kısıtlarındandır. Çalışma Karabük Üniversitesi'ndeki tüm personel üzerine veya başka üniversitelerde yapılması halinde farklı sonuçlar alınabilir. Çalışmanın üniversiteler dışındaki kamu kurum ve kuruluşlarında ya da özel sektörde yapılması halinde iş-aile ve aile-iş çatışması, iş stresinin iş performansına etkisi farklı açıdan değerlendirilebilir ve sonuçlandırılabilir.

Çalışma hayatına etki eden en önemli faktörlerden olan iş-aile çatışması birçok araştırmaya konu edilmiş ve çatışmaya neden olan en önemli alanın iş olduğu vurgulanmıştır. Çalışmamızda ise iş hayatının aile hayatına etkisiyle birlikte aile hayatının da iş hayatı üzerinde etkisi incelenmiş aynı zamanda bu faktörlerin iş stresi üzerine etkisi belirlenmiştir. Ortaya çıkan iş stresinin işgören performansı üzerindeki etkileri de araştırılarak işgörelere ve örgütlere fayda sağlamaya yönelik bilgiler verilmiştir. Araştırmada yer alan bilgilerin bu yönde yapılacak çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Daha sonra yapılacak çalışmalarda ise iş-aile çatışmasının nedenleri, katılımcıların demografik özellikleri veya işin yapısal

özellikleri nedeniyle yaşanan iş-aile çatışması gibi konular üzerinde araştırmalar yapılabilir.

Çalışmada Karabük Üniversitesi'nde çalışan idari personelin algıladığı iş-aile ve aile-iş çatışmasının işgörenler üzerinde oluşturduğu iş stresinin iş performansları ile nasıl etkileşimde bulunduğu belirlenmesi amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Analizlerin yapılması amacıyla araştırmada kullanılmış olan veri anket yoluyla toplanmış ve yüz yüze anket tekniğiyle uygulama gerçekleştirilmiştir. Anket formu dört kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması algısının derecesi, ikinci kısımda idari personelin iş stresi algısı, üçüncü bölümde iş performansı algısı belirlenmeye çalışılmış olup dördüncü bölümde ise işgörenlerin tanımlayıcı nitelikleri belirlenmiştir.

Yapılan analiz sonucunda elde edilen ilk hipotez ile işgörenlerin işleri dolayısıyla aile hayatlarında meydana gelen çatışmanın iş stresini ne şekilde etkilediği belirlenmeye çalışılmıştır. Bu analiz doğrultusunda gerginlik esaslı iş-aile çatışmasının iş stresini artırmış olduğu fakat zaman esaslı iş-aile çatışmasının ve davranış esaslı iş-aile çatışmasının iş stresi ile anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. İşgörenlerin iş yaşamlarında karşılaştıkları sorunları aile yaşamlarına yansıtmasından kaynaklı iş yaşamında yaşadıkları gerginliğin ailedeki rolünü gerçekleştirmesini engellemesi iş stresi yaşama ihtimalini artırmaktadır.

Araştırmanın ikinci hipotezinde ise işgörenlerin aileleri sebebiyle iş yaşamlarında karşılaştıkları çatışmanın iş stresi ile nasıl bir etkileşim içinde olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Aile-iş çatışmasının üç boyutundan gerginlik esaslı aile-iş çatışmasının ve davranış esaslı aile-iş çatışmasının iş stresini pozitif yönde etkilediği, zaman esaslı aile-iş çatışmasının iş stresi üzerine anlamsız bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Aile yaşamındaki rolünü gerçekleştirmeye çalışan bireyin hissettiği olumsuz duygulardan kaynaklı iş rolünü yerine getirmekte güçlük yaşaması iş stresi yaşanması ihtimalini artırmaktadır. Aynı şekilde aile yaşamındaki rollere göre gerçekleştirilen davranışlar iş yaşamındaki rol davranışlarını olumsuz olarak etkilemesi iş stresini artırmaktadır.

Araştırmanın üçüncü hipotezinde işgörenlerin işten kaynaklı aile yaşamında yaşadıkları çatışmanın iş performanslarını nasıl etkilediği belirlenmeye çalışılmıştır. İş-aile çatışmasının üç boyutunun işgörenlerin performansı üzerindeki etkisi

belirlenmiştir. Gerginlik esaslı iş-aile çatışmasının ve davranış esaslı iş-aile çatışmasının iş performansını negatif yönde etkilediği belirlenmiş bunun yanında zaman esaslı iş-aile çatışmasının iş performansı üzerine anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu bulgular doğrultusunda işgörenlerin iş yaşamında hissettikleri gerginliğin aile rollerini gerçekleştirmesini engellemesi ve işle ilgili rollerini gerçekleştirirken aile rolünü gerçekleştirmesinde sıkıntı yaşaması iş performansını düşürebileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmanın dördüncü hipotezinde ise işgörenlerin ailelerinden kaynaklı iş hayatında yaşadıkları çatışmanın iş performanslarını nasıl etkilediği tespit edilmeye çalışılmıştır. Yapılan analiz sonucunda sadece davranış esaslı aile-iş çatışmasının iş performansını olumsuz etkilediği, zaman esaslı aile-iş çatışmasının ve gerginlik esaslı aile-iş çatışmasının iş performansı üzerinde etkisinin anlamsız olduğu tespit edilmiştir. Bundan dolayı işgörenlerin aile yaşamlarındaki rol davranışlarının iş yaşamındaki rol davranışlarını olumsuz etkilemesi ya da engellemesi durumunda iş performanslarının azalabileceği düşünülmektedir.

Araştırmanın son hipotezi olan beşinci hipotezde ise işgörenlerin iş hayatında yaşadığı stresin iş performansı üzerinde nasıl etkili olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan analiz sonucunda iş stresinin iş performansı üzerine negatif yönlü ve anlamlı olarak etkili olduğu belirlenmiştir. Bu bulgular doğrultusunda işgörenlerin iş yerlerinde daha fazla stres yaşamaları durumunda iş performansları olumsuz etkilenmekte ve performansları düşebilmektedir.

Araştırma kapsamında kullanılan değişkenlere ilişkin veriler incelendiğinde;

- Katılımcıların daha çok iş hayatlarında yaşadıkları gerginlikten kaynaklı olarak aile hayatında çatışma yaşadığı ve genel olarak iş-aile çatışması algılarının orta seviyede olduğu,
- Katılımcıların daha çok aile hayatındaki davranışlarını iş hayatı ile uyumlaştırma sürecinden kaynaklı olarak iş hayatında çatışma algıladığı ve katılımcıların aile-iş çatışması algılarının düşük seviyede olduğu,
- Katılımcıların genel iş stresi algılarının orta seviyede olduğu,
- Katılımcıların iş performansı algılarının yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile kontrol edildiğinde;

- İş-aile çatışması boyutları ile aile-iş çatışması boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler,
- İş-aile çatışması boyutları ve aile-iş çatışması boyutları ile iş stresi arasında pozitif ve anlamlı,
- İş stresi ve iş performansı algısı arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişkinin olduğu görülmüştür.

Buna karşın sadece gerilim esaslı iş-aile çatışması ve davranış esaslı aile-iş çatışması ile iş performansı algısı arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki bulunmuş, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının diğer boyutları ile iş performansı algısı arasında anlamlı bir ilişki belirlenmemiştir.

Bu doğrultuda işgörenlerin yaşamış oldukları iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arttıkça iş stresi artmakta buna karşın algıladıkları iş performansı ise azalmaktadır. Bu durumun sebeplerinden bir tanesi işgörenlerin iş ve aile rollerini dengede tutamamasıdır. İşgörenlerin iş ve aile alanlarından birine daha fazla yönelmesi, zaman veya enerji gibi kaynaklarını kullanması ihmal edilen ya da yetersiz ilgilenilen alan üzerinde olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Birey ortaya çıkan bu çatışmayı engelleyebilmek ve bu durumla başa çıkabilmek adına daha fazla çaba göstermek zorunda kalacaktır. Bu durumda ise işgörenin enerji veya iş motivasyonu gibi kaynakları azalıp düşük performans göstermesine sebep olabilir. Ortaya çıkan bu sonuç hem işgöreni hem de örgütü çok yakından ilgilendirmektedir. İş-aile çatışması veya aile-iş çatışması yaşayan bireyin maruz kaldığı stres sebebiyle düşük performans göstermesi örgütte maddi ve manevi kayıplar yaşanmasına neden olabilmektedir.

İşgörenlerin yaşamış oldukları iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasını engelleyebilmek amacıyla her iki yaşam alanındaki rollerin dengede tutularak işgörenin yaşayacağı stresin azaltılması, işgörenin performansının artmasını sağlayacaktır. Yaşanan bu çatışmaları azaltabilmek veya engelleyebilmek için işgörenin aile bireylerinin birbirlerine karşı anlayışlı olmaları gerekmektedir. Aynı zamanda algılanan iş performansının işgören ve örgütler açısından son derece önemli olduğu günümüz koşullarında bireylerin yaşadığı iş-aile ve aile-iş çatışması ve iş stresinin incelenmesi sonucunda çatışmaların azaltılması yönünde örgütlere önemli görevler düşmektedir.

Bireylerin yaşadığı roller arası çatışma işgörenler ve örgütler açısından problem oluşturmaktadır. Örgütlerin bu durumu dikkate alarak çözümler üretmesi işgörenlerin

işlerini daha düzgün ve sağlıklı olarak yapmalarını sağlayacak buna bağlı olarak işgörenlerin verimlilik ve performansı artacaktır. Ayrıca bu yönde bulunacak çözümler işgörenlerin işine adapte olmalarını sağlayacağından örgütlerin karı, kalitesi, kurumsal itibarı ve işgörenlerin aidiyet duygusu da artacaktır. Örgütler işgörenlerinin iş dışında da bir yaşamı olduğu bilinciyle hareket etmelidir. İşgörenin aile yaşamını ve sosyal yaşamını önemseyen örgütlerin işgörenleri daha mutlu ve örgüte karşı daha bağlı olabilirler. Bu da işgörenlerin performanslarını olumlu yönde etkileyebilir.

Bunun yanında işte geçirilen zamanın aile yaşamı üzerine olumsuz etki etmemesi adına çalışma süreleri gereğinden fazla uzatılmamalıdır. Böylece birey ailesiyle geçirebileceği zamandan tatmin olabilir. Ayrıca çalışma şartları ve iş yükü işgörenin ruhsal ve fiziksel sağlığı açısından çok önemli olduğundan bu durum dikkate alınmalı ve işgörelere adil davranılmalıdır. Örgütler yüksek performans gösteren başarılı işgörelere sahip olmak için işgörelerin ailevi durumlarını değerlendirmeli ve bireyin manevi değerlerini göz ardı etmemelidir. Örgütte hasta, yaşlı, engelli vb. gibi bakıma muhtaç yakını olan işgörelerin bu durumları dikkate alınarak davranılmalıdır. Ayrıca çocuk sahibi olan işgörelere için örgütte kreş, anaokulu vb. gibi alanların bulunması oldukça faydalı olacaktır.

Bu çerçevede Karabük Üniversitesi'nde ve diğer kurumlarda işgörelerin iş performansının daha fazla artırılabilmesi açısından yöneticilere önemli görevler düşmektedir. İşgörelerin iş yaşamındaki gelişimine destek olunarak terfi imkanları artırılmalı, iş ve aile yaşamındaki dengeler göz ardı edilmemelidir. Ayrıca işgörelerin gerçekleştirebilecekleri nitelikte ve ölçüde işlere sahip olması onların başarı düzeyini ya da amaç ve hedeflerine ulaşma derecesini yükseltecektir. Böylece işgörelerin kuruma bağlılıkları artırılarak iş performanslarında artış sağlanacaktır. Sonuç olarak sağlıklı ve düzgün bir iş hayatı olan birey ise aile hayatından da tatmin olacaktır. Böylece her iki yaşam alanında da denge kurularak bireyin yaşam kalitesi artacaktır.

KAYNAKÇA

- Adak, N. (2007). Kadınların İkilemi: İş ve Aile Yaşamı. *Sosyoloji Dergisi*(Özel Sayı), 137-152.
- Afsaneh , N., & Malekzadeh, A. (1998). *Organizational Behavior*. New Jersey.
- Akal, Z. (2005). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Akbarova, L. (2019). İş-Yaşam Dengesi ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Bir Araştırma. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Akdoğan, A. A., & Aydemir, C. (2018). İş-Aile Çatışmasının Psikolojik Performans Üzerindeki Etkisi, İşe Yabancılaşma ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(Özel Sayı), 1993-2002.
- Akgemci, T. (2001). Performans Değerlendirmesi. *Gazi Kitabevi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 165-184.
- Akgündüz , S. (2006). Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Aksoy, A., & Kutluca, F. (2005). Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*(49), 457-486.
- Aktaş, H., & Şimşek , E. (2014). Örgütsel Sessizlik ile Algılanan Bireysel Performans, Örgüt Kültürü ve Demografik Değişkenler Arasındaki Etkileşim. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14(28), 24-52.
- Aktaş, Y. (1994). Çalışan Anne ve Çocuğu. *Kültür Koleji Yaşadıkça Eğitim Dergisi*(36), 7-11.
- Akyüz, A. (2013). Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Bağlılık ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Öğretmenler Üzerine Ampirik Bir Çalışma. Gebze: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Albert, E. (2003). Gérer Son Stress. (121a).
- Albrecht, K. (1988). *Gerilim ve Yönetici*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.

- Allen, R. (1983). *Human stress: Its nature and control*. New York: Mc Millan Pub. Com.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı* (4 b.). İstanbul: Avcı Ofset.
- Altuntaş, E. (2003). *Stres Yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- Anderson, J., & Gerbing, D. (1988). Structural Equation Modelling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Apaydın, Ç. (2011). Öğretim Üyelerinin İşe Bağımlılık Düzeyi ile İş-Yaşam Dengesi ve İş-Aile Yaşam Dengesi Arasındaki İlişki. Ankara: Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi.
- Araslı, H., & Tümer, M. (2008). Nepotism, Favoritism and Cronyism: A Study of Their Effects on Job Stress and Job Satisfaction in the Banking Industry of North Cyprus. *Social Behavior and Personality*, 36(9), 1237-1250.
- Arroba , T., & James, K. (1990). *Reducing The Cost Of the Stres: An Organizational Model*. Personnel Review.
- Artan, İ. (1986). *Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*. İstanbul: Etkin Matbaacılık.
- Aryee, S. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Married Professional Women: Evidence from Singapore Women. *Human Relations*, 45, 813-837.
- Aycan, Z. (2010). *Hayat Dengesi İş ve Aile Özel Hayatı Dengeleme Sanatı* (1 b.). Tüba Yayınları.
- Aydın, İ. (2008). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Pegem Akademi.
- Aydın, Ş. (2004). Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(4), 1-21.
- Aydoğan, O. (2008). İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. Ankara, KHO Savunma Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Aytaç, S. (2001). Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3(1).
- Aytaç, S. (2002). İşyerindeki Kronik Stres Kaynakları. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 4(1), No:276.

- Aytaç, S. (2009). *İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi*.
- Aytok, A. D. (2004). Performans Değerlendirme ile Performansa Dayalı Ücret ve Bir Endüstri İşletmesi Örneği. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Bağ, V. (2012). Gazetecilerde İş Stresi: Balıkesir İli Yerel Basınında Çalışan Gazetecilerin İş Stresi Kaynaklarına İlişkin Bir Uygulama. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Bağcı, İ. C. (2018). Kuşak Farklılıklarına Göre İş Yaşam Dengesi Algısının Araştırılması: Kahramanmaraş'ta Çalışan Avukatlar Örneği. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Baklacı, E. (2013). İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Balcı, A. (2000). *Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram ve Uygulama*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım .
- Baltaş, Z., & Baltas, A. (1999). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barnett, R. C., & Shen, Y.-C. (1997). Gender, High and Low Schedule Control. *Journal of Family Issues*, 18(4), 403-428.
- Barutçugil, İ. (2002). *Performans Yönetimi* (1 b.). Kariyer Developer.
- Başaran, İ. E. (2000). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayını.
- Baykal, B. (2014). Çalışma Saatleri İş-Aile Çatışması Açısından Belirleyici midir? Erkek Çalışanlar Açısından Bir İnceleme. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(2), 10-23.
- Bayram, L. (2006). Geleneksel Performans Değerlendirme Yöntemlerine Yeni Bir Alternatif: 360 Derece Performans Değerlendirme. *Sayıştay Dergisi*(62), 47-48.
- Baytar, Ö. (2010). İş Yaşamında Stresin İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Benson, H., & Allen, R. (1980). How Much Stress is Too Much. *Harvard Business Review*, 58(5), 86-92.

- Biçki, S. (2016). Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği. İstanbul: Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Bilir, M. (2016). İşgörenlerde İş Aile ve Aile İş Çatışmasının Tükenmişlik Üzerine Etkisi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Bingöl, D. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Basın Yayım Dağıtım.
- Blair, S. L. (1998). Work Roles, Domestic Roles and Marital Quality: Perceptions of Fairness Among Dual-Earner Couples. *Social Justice Research*, 11(3), 313-335.
- Bolat, S. (1996). Eğitim Örgütlerinde İşbirliği. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 2(4), 505-512.
- Bolino , M., & Turnley, W. (2005). The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship Between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress and Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740-748.
- Borman, W. C. (2004). The Concept of Organizational Citizenship. *Current Directions in Psychological Science*, 13(6), 238-241.
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). *Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance*. (ve. W. N. Schmitt, Dü.) San Francisco: Personnel Selection in Organizations.
- Boswell, W., Olson-Buchanan, J., & LePine, M. (2004). Relations Between Stress and Work Outcomes: The Role of Felt Challenge, Job Control and Psychological Strain. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 165-181.
- Burke, R. (1986). Occupational and Life Stress and the Family: Conceptual Frameworks and Research Findings. *International Review of Applied Psychology*, 35, 347-369.
- Büte, M. (2011). Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 171-192.
- Büyükyılmaz, O., & Akyüz, S. (2015). Safranbolu'daki Otel ve Konak Çalışanlarının Algıladığı İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi. *Akademik Bakış Dergisi*(52), 265-284.
- Byrne, B. (2016). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications and Programming* (3 b.). New York: Routledge.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1-10.

- Camcı, V. (2013). Çalışanların Örgüte Bağlılıkları ile İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Canpolat, Ö. (2006). Çalışanların Stres Düzeylerini Etkileyen Faktörler ve İş Sağlığı Hemşiresinin Stres ile Baş Etmede Etkinliği. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Carlson, D., Kacmar, K., & Stepina, L. (1995). An Examination of Two Aspects of Work-Family Conflict: Time and Identity. *Women in Management*, 10(2), 17-25.
- Carlson, D., Kacmar, K., & Williams, L. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.
- Ceylan, A., & Ulutürk, Y. H. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), 48-58.
- Clark, C. S. (2000). Work-Family Border Theory: A New Theory of Work-Family Balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770.
- Cooper, C., & Davidson, M. (1987). Sources of Stress at Work and Their Relation to Stressors in Non-working Environment Genevo: World Health Organization. (R. Kalimo, Dü.) *Psychosocial Factors at Work*, Genevo: World Health Organization.
- Coşkuner, S. (2013). Akademisyenlerin İş ve Aile Karakteristiklerinin Evlilik, Aile ve Yaşam Tatmini ile İlişkisi: İş ve Aile Çatışmasının Aracı Rolü. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi.
- Cüceloğlu, D. (2012). *İnsan ve Davranışı, Psikolojinin Temel Kavramları* (25 b.). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çakır, Ö. (2008). Türkiye’de Kadının Çalışma Yaşamından Dışlanması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*(31), 25-47.
- Çakır, Ö. (2009). Çalışma Yaşamında Öğrenilmiş Güçlülük ve İş Stresi ile Başa Çıkma Rolünü Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Eskişehir : 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı .
- Çakmak Otluoğlu, K. Ö. (2015). Örgütsel Nedenlerle Yaşanan Olumsuz Şokların İş Performansına Etkisi: Örgüt Temelli Özsaygının Biçimlendirici Değişken Rolü. *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Gelişme Dergisi*, 42(2), 221-246.

- Çakmak, N., & Ocaklı, E. (2008). Performans Değerlendirmesi Gerekli midir? Neden? *ÜNAK' 06 Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyumu* (s. 212-230). Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği.
- Çarıkçı, İ. H. (2001). Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar). İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Çarıkçı, İ. H. (2002). Çalışanlardaki Roller Arası Çatışmaların Örgüt Açısından Önemi ve Çeşitli Örgütsel Süreçler Üzerindeki Etkileri. *Verimlilik Dergisi*(3), 119-130.
- Çarıkçı, İ. H., Çiftçi, M., & Derya, S. (2010). İş - Aile Yaşam Çatışması: Türkiye'deki Kadın Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi*, 2(2), 53-65.
- Çelik, M., & Turunç, Ö. (2010). Lider Desteğinin Çalışanların İş-Aile Yaşam Çatışması ve İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 19-41.
- Çelik, M., & Turunç, Ö. (2011). Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 229, 230.
- Çetinkaya, F. (2011). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Demir Harputluoğlu, D. (2015). İşe Tutkunluk ve İş-Aile-İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Demircan, P., & Turunç, Ö. (2017). İş-Aile Çatışması-Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 47.
- Demirer, S. (2011). İş-Yaşam Dengesi: Antalya'daki A Grubu Seyahat Acentelerinde Bir Araştırma. Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Díaz-Vilela, L. F., Rodríguez, N. D., Hernández-Fernaund, E., Rosales-Sánchez, C., Isla-Díaz, R., & Díaz-Cabrera, D. (2015). Relationships Between Contextual and Task Performance and Interrater Agreement: Are There Any? *Plos One*, *10*(10), 1-13.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, *49*(1), 71-75.
- Diker, O. (2010). İş-Aile Çatışması ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Doğan, N. Ö. (2006). Veri Zarflama Analizi ile Belediyelerde Performans Ölçümü: Kapadokya Bölgesi Örneği. Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Durak Batıgün, A., & Hisli Şahin, N. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, *17*(1), 32-45.
- Efeoğlu, İ. E. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Efeoğlu, İ. E., & Özgen, H. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *16*(2), 237-254.
- EğİN, A. (2015). Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Ekici, K. (2014). Aile-İş Çatışması ve Tükenmişlik. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Entitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Ekinci, H., & Ekici, S. (2003). İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *27*(1), 109-120.
- Ekinci, H., & Ekici, S. (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *22*(2), 93-111.
- Ercik, C. (2019). Örgütsel Adaletin İş Performansı Üzerine Etkisi: Fırın Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Erdem , A. (2013). Bilgi Toplumunda Üniversitenin Değişen Roller ve Görevleri. *Yükseköğretim Dergisi*, 3(2), 109-120.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Dönence Basım.
- Erdoğan, I. (2009). The Relationship Between Work-Family Conflict, Life Role Saliency and Individual Coping Styles: A Gender-Sensitive Study. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Erdoğan, T., Ünsar, A., & Süt, N. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 14(2), 447-461.
- Eren Gümüştekin , G., & Öztemiz, A. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Eren Gümüştekin, G., & Gültekin, F. (2009). Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Nisan(23), 147-158.
- Eren Gümüştekin, G., & Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(23), 61-85.
- Eren, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım A.Ş.
- Eren, H. (1997). *Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları Yönetimi* (2 b.). İstanbul: Alfa Yayınları.
- Ergül, A. (2012). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Ergün, E., & Yüksel, A. (2019). İş-Yaşam Çatışmasının Çalışanın Davranışsal Sonuçlarına Etkisi ve İş Stresinin Aracılık Rolü. *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 11(1), 67-90.
- Eroğlu, F. (2007). *Davranış Bilimleri* (8 b.). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ersarı, G. (2010). İş Gören Motivasyonunda Algılanan Stres Düzeyinin ve Stres Yönetim Tekniklerinin Rolü-Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Ertan, H. (2008). Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme. Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: TODAİ Yayınları.
- Ertürk, M. (2011). *İşletme Biliminin Temel İlkeleri* (8 b.). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Eşşizoğlu, A. (2013). *Çatışma ve Stres Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları .
- Fan, W., Lam, J., & Moen, P. (2019). Stress Proliferation? Precarity and Work-Family Conflict at the Intersection of Gender and Household Income. *Journal of Family Issues*, 40(18), 2751-2773.
- Fidan, Y. (1997). *İşletme Yönetimine Giriş* (3 b.). İstanbul: Beta BasımYayım Dağıtım.
- French, J., & Caplan, R. (1970). Psychosocial Factors in Coronary Heart Disease. *Industrial Medical Surgery*(39), 383-397.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, L. M. (1992). Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work and Family Boundaries Asymmetrically Permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 13(12), 723-729.
- 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(2), 145-167.
- Gamsız, Ş. (2013). Öğretmenlerde Stres Kaynakları, Öz Yeterlik, A Tipi Kişilik ve İş Doyumu. Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Gillet, R., & Pietroni, P. C. (1990). *Depresyon: Stresler-Bunalımlar*. (E. K. Ziya Kütevin, Çev.) İstanbul: İnkılap Kitapevi.
- Giray, M. D., & Ergin, C. (2006). Çift Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşama Olayları ile İlişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 21(57), 83-101.
- Gödelek, E. (1988). Üç Farklı İş Kolunun (Tekstil-Boya-Çimento) Psiko-Sosyal Stres Faktörleri Yönünden Karşılaştırılması. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Gök, S. (2009). Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres. *Marmara Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(2), 429-448.

- Greenhaus, J., & Beutell, N. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J., Bedeian, A., & Mosholder, K. (1987). Work Experiences, Job Performance and Feelings of Personal and Family Well-Being. *Journal of Vocational Behavior*, 31(2), 200-215.
- Greenhaus, J., Collins, K., & Shaw, J. (2003). The Relation Between Work-Family Balance and Quality of Life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510-531.
- Greiner, A. (2008). An Economic Model of Work-Related Stres. *Journal of Economic Behavior ve Organization*(66), 335-346.
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A New Model of Work Role Performance: Positive Behavior in Uncertain and Interdependent Contexts. *Academy of Management Journal*, 50(2), 327-347.
- Gullahorn, J. (1956). Measuring Role Conflict. *American Journal of Sociology*, 61(4), 299-303.
- Gupta, O. P. (1982). *Commitment to Work of Industrial Workers*. New Delhi: Concept Publishing Company.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- Gülduran, Ç. A. (2018). Beş Büyük Kişilik Özelliğinin Sanal Kaytarma Davranışı ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Nevşehir: Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Güler, Z., Başpınar, N. Ö., & Gürbüz, H. (2001). *İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Güllüoğlu, Ö. (2012). Yerel Televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri İlinde Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 43(2), 77-104.
- Güney, S. (2001). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Güney, S. (2012). *Liderlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Güngör, G. (2018). Örgütsel Stresin, Çalışanların İş Performansına Etkisi ve İstanbul İlinde Bir Alan Araştırması. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Gürkan, Y. (1995). Çağdaş Yönetim Anlayışı Doğrultusunda Örgütlerde Performans Kavramı ve Performans Yönetimi. *Vergi Dünyası*(169), 48-69.
- Güzelaydın, A. (2016). Çalışan Yetişkinlerde Disleksi-İş Performansı İlişkisi: Çalışanlar Üzerine Örnek İnceleme. İstanbul: Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Hair, J., Black, W., & Babin, B. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7 b.). Harlow: Pearson New International Edition.
- Haktanır, M. (2016). İş Stresi Yaratan Faktörler ve Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Bir Araştırma. İstanbul: Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Hammer, L. B., Bauer, T. N., & Grandey, A. (2003). Work-Family Conflict and Work-Related Withdrawal Behaviors. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 419-436.
- Hang-yue, N., Foley, S., & Raymond, L. (2005). Work Role Stressors and Turnover Intentions: A Study of Professional Clergy in Hong Kong. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(11), 2133-2146.
- Hassan, M. (2011). Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Higgins, C., Duxbury, L., & Johnson, K. (2004). *Exploring the Link Between Work-Life Conflict and Demands on Canada's Health Care System*. Public Health Agency of Canada. adresinden alındı
- Hisli Şahin, N. (1994). *Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım*. Sistem Yayınları ve Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. (2001). The Influence of Culture, Community and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337-421.
- Hordos, L. (2018). *What is the Definition of Job Performance?* <https://bizfluent.com/info-7856570-definition-job-performance.html> adresinden alındı

- House, R., & Rizzo, J. (1972). Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in Model of Organizational Behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7(3), 467-505.
- Ismail, H., & Gali, N. (2017). Relationships Among Performance Appraisal Satisfaction, Work-Family Conflict and Job Stress. *Journal of Management ve Organization*, 23(3), 356-372.
- Işıkhan, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkmanın Yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.
- Işıklı, B. (2013a). *Çatışma ve Stres Yönetimi II: Stres Kaynakları ve Özel Stresli Durumlar*. Eskişehir: Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- Işıklı, B. (2013b). *Çatışma ve Stres Yönetimi II: Örgütsel Stresin Sonuçları*. Eskişehir: Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1980). Optimizing Human Resources: A Case for Preventive Health and Stress Management. *American Management Associations*, 9(2), 5-25.
- Iverson, R. D., & Maguire, C. (2000). The Relationship Between Job and Life Satisfaction: Evidence from a Remote Mining Community. *Human Relations*, 53(6).
- İlgar, Ö. (2001). *Örgütsel Stresin Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Stresle Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- İncioğlu, C. (2019). *İş Performansı İçin Dürüstlük ve Tevazu Analizi*. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- İrisöz, S. (2013). *Performans Baskısı: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- İştar, E. (2012). Stres ve Verimlilik İlişkisi. *Akademik Bakış Dergisi, Kasım-Aralık* (33), 1-21.
- Jackson, S. E., Zedeck, S., & Summers, E. (1985). Family Life Disruptions: Effects of Job-Induced Structural and Emotional Interference. *The Academy of Management Journal*, 28(3), 574-586.
- Jamal, M. (1985). Relationship of Job Stress to Job Performance: A Study of Managers and Blue-Collar Workers. *Human Relations*, 38(5), 409-424.
- Jex, S. M. (2002). *Organizational Psychology. A Scientist Practitioner Approach*.

- Kaplan, M. (2007). Motivasyon Teorileri Kapsamında Uygulanan Özendirme Araçlarının İşgören Performansına Etkisi ve Bir Uygulama. Ankara: Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kara, T. (2010). Hemşirelerde Stresin İş Tatmini ve İşten Ayrılmaya Etkisinin Çalışma Saatleri Açısından Değerlendirilmesi. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Karaalioglu, Z. F. (2019). Algılanan Örgütsel Destek ile İş Performansı İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracı Rolü. İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Karaca, A., & Polat Dede, N. (2017). Kamu Kurumlarındaki Kadın Çalışanların İş-Aile Çatışma Düzeyleri ile Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki: Tunceli Örneği. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 150.
- Karatepe, O., & Bekteshi, L. (2008). Antecedents and Outcomes of Work-Family Facilitation and Family-Workfacilitation Among Frontline Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 517-528.
- Karatepe, O., & Kılıç, H. (2007). Relationships of Supervisor Support and Conflicts in the Work-Family Interface With the Selected Job Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management*(28), 238-252.
- Kavanagh, J. (2005). Stress and Performance. *The Rand Corporation*. <https://apps.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a439046.pdf> adresinden alındı
- Keene, J., & Quadagno, J. (2004). Predictors Of Perceived Work-Family Balance: Gender Difference Or Gender Similarity? *Sociological Perspectives*, 47(1), 1-23.
- Keser, A. (2011). Çalışma Yaşamı ile Yaşam Doyumu İlişkisine Teorik Bakış. *İktisat Fakültesi Mecmuası*, 55(1), 897-913.
- Kim, J. S., & Ling, C. S. (2001). Work-Family Conflict of Women Entrepreneurs in Singapore. *Women in Management Review*, 16(5), 204-221.
- King A, L., & King, D. (1990). Role Conflict and Role Ambiguity: A Critical Assessment of Construct Validity. *Psychological Bulletin*, 107(1), 48-64.
- Kinman, G. (1998). *Pressure Points A Survey Into the Causes and Consequences of Occupational Stress in UK Academic and Related Staff*. London: Published in the UK by the Association of University Teachers Egmont House.
- Kırel, Ç. (1993). Örgütsel Stres Yönetimi. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1,2), 159-173.

- Kirkman, B., & Rosen, B. (1999). Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74.
- Klarreich, S. (1999). *Stressiz Çalışma Ortamı*. Ankara: Öteki Yayınları.
- Kline, R. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4 b.). New York: The Guilford Press.
- Kocacık, F., & Gökkaya, V. B. (2005). Türkiye’de Çalışan Kadınlar ve Sorunları. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 195-219.
- Koçel, T. (2003). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Koçer, C. (2015). Kariyer Yönetimi-İş Stresi İlişkisi ve İmalat Sektöründe Bir Araştırma. Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kolbaşı, E., & Bağcı, Z. (2018). İş-Aile ve Aile- İş Çatışması ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: İmalat Sektöründe Bir Araştırma. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 5(10), 157-168.
- Koray, M., Demirbilek, S., & Demirbilek, T. (1999). *Gıda İşkolunda Çalışan Kadınların Koşulları ve Geleceği*. Ankara: T.C. Başbakanlık Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü.
- Köseoğlu, Ö. (2005). Belediyelerde Performans Yönetimi. *Türk İdare Dergisi*, 77(447), 211-234.
- Kumaş, H., & Fidan, F. (2005). Akademisyen ve Tekstil İşçileri Karşılaştırması Örneğinde Çalışan Kadınların Çalışma Olgusuna Bakışları. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*(50), 507-532.
- Kushwaha, S. (2014). Stress Management at Workplace. *Global Journal of Finance and Management*, 6(5), 469-472.
- Küçükusta, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Lam, S. S., & Schaubroeck, J. (1999). Total Quality Management and Performance Appraisal : An Experimental Study of Process Versus Results and Group versus Individual Approaches. *Journal of Organizational Behavior*, 20(4), 445-457.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stres, Appraisal and Coping*. New York.

- Lewis, D. (1995). *Bir Dakikada Stres Yönetimi*. İzmir: Arda's Yayınları.
- Luecke, R. (2008). *Performans Yönetimi*. İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw Hill Book Comp.
- Mack, K., & Rhineberger, D. G. (2019). The Influence of Work-Family Conflict On Job Stress Among Two Groups of Community Corrections Staff. *Journal of Crime ve Justice*, 3, 350-363.
- Mansour, S., & Tremblay, D.-G. (2016). Work-Family Conflict/Family-Work Conflict, Job Stress, Burnout and Intention to Leave in the Hotel Industry in Quebec (Canada): Moderating Role of Need for Family Friendly Practices As "Resource Passageway. *The International Journal of Human Resource Management*, 2399-2430.
- McVicar, A. (2003). Workplace Stress in Nursing: A Literature Review. *Journal of Advanced Nursing*, 44(6), 633-642.
- Meriçöz, S. (2015). Çalışanların Örgütsel Adalet Algularının İş Tatminine ve İş Performansına Olan Etkisi: Ampirik Bir Çalışma. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Merton, R. (1957). The Role-Set: Problems in Sociological Theory. *The British Journal of Sociology*, 106-120.
- Meydan, C., & Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi: AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Morgan, G., Leech, N., Gloeckner, Gene W., & Barret, K. (2011). *IBM SPSS for Introductory Statistics: Use and Interpretation* (4th Edition b.). New York: Routledge Taylor ve Francis Group.
- Motowidlo , S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence That Task Performance Should Be Distinguished From Contextual Performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475-480.
- Mucuk, İ. (2005). *Modern İşletmecilik*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Muse, L., Harris , S., & Feild, H. (2003). Has the Inverted-U Theory of Stress and Job Performance Had a Fair Test? *Human Performance*, 16(4), 349-364.
- Nergiz, E., & Yılmaz, F. (2016). Çalışanların İş Tatmininin Performanslarına Etkisi: Atatürk Havalimanı Gümrüksüz Satış İşletmesi Örneği. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(14), 50-79.

- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology, 81*(4), 400-410.
- Netemeyer, R., Brashear-Alejandro, T., & Boles, J. (2004). A Cross-National Model of Job-Related Outcomes of Work Role and Family Role Variables: A Retail Sales Context. *Journal of the Academy of Marketing Science, 32*(1), 49-60.
- Netemeyer, R., Maxham, J., & Pullig. (2005). Conflicts in the Work-Family İnterface: Links to Job Stress, Customer Service Employee Performance and Customer Purchase İntent. *Journal of Marketing, 69*(2), 130-143.
- Norfolk , D. (1989). *İş Hayatında Stres*. (L. Serdaroğlu, Çev.) İstanbul: Form Yayınları.
- Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory* (3rd Edition b.). New York: McGraw-Hill Inc.
- Oğuztürk, B. S. (2003). Yenilik Kavramı ve Teorik Temelleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Dergisi, 8*(2), 253-273.
- Okutan, M., & Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*(3), 15-42.
- Organ , D., & Hamner, W. (1982). Organizational Behavior and Applied Psychological Aproach. *Business Publications INC*.
- Öcal, Ö. (2008). İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma.
- Öğüt, A., Akgemci, T., & Demirsel, M. (2004). Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Bağlamında Örgütlerde İşgören Motivasyonu Süreci. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları*(12), 277-290.
- Önderoğlu, S. (2010). Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Öner, N. (1983). *Süreksiz-Sürekli Kaygı El Kitabı*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayını.
- Örücü, E., Kılıç, R., & Ergül, A. (2011). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi, Eylül-Ekim* (26), 1-21.

- Özdevecioğlu, M., & akmak Doruk, N. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Temmuz-Aralık (9), 69-99.
- Özek , M. (2011). Çalışan Annelerin İş Stresiyle Başa Çıkma Becerisi ile Tükenmişlik Düzeylerinin Aile Değerlendirmesine ve Çocuklarının Davranışlarına Etkileri. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Özen, S., & Uzun, T. (2005). İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(3), 131.
- Özer, H. (1992). Performans Denetimi. *Sayıştay Dergisi*(7), 30-40.
- Özeren, B., & Aral, C. S. (2002). Yönetim ve Hesap Verme Sorumluluğu Amaçları Bakımından Performans Bilgisi. (1). Ankara: Sayıştay Yayın İşleri Müdürlüğü. https://www.sayistay.gov.tr/tr/Upload/95906369/files/yayinlar/Yonetim_Hesap_verme_Sorumlulugu.pdf adresinden alındı
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2011). *Örgütsel Davranış*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Özkaya , M. O., Yakın , V., & Ekinci, T. (2008). Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 163-179.
- Özmete, E., & Eker, I. (2012). İş-Aile Yaşamı Çatışması ve Roller: Kamu Sektörü Örneğinde Bir Değerlendirme. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 1-23.
- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 23(1-2).
- Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 41-60.
- Özünü, H. (2012). İş-Aile, Aile-İş Çatışması Yönetimi Üzerine Meb'e Bağlı Okullarda Öğretmenlere İlişkin Bir Araştırma. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Özyılmaz, F. Z. (2018). Duygusal Zekâ, Yaşam Tatmini ve İş Performansı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesinde ve Bayburt Üniversitesinde Çalışan Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama. Ağrı: İbrahim Çeçen Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Palmer, M., & Hyman, B. (1993). *Yönetimde Kadınlar*. İstanbul: Rota Yayın Yapım.

- Parasuraman, S., & Simmers, C. (2001). Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: A Comparative Study. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 551-568.
- Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. Ankara : Pegem Yayınları.
- Perrone, K., Ægisdóttir, S., Webb, L., & Blalock, R. (2006). Work-Family Interface Commitment, Conflict, Coping and Satisfaction. *Journal of Career Development*, 32(3), 286-300. <http://jcd.sagepub.com/cgi/reprint/32/3/286> adresinden alındı
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal Of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- R. Ross, R., & M. Altmaier, E. (1994). *Intervention In Occupational Stress*.
- Randolfi, E. (1997). Developing A Stress Management and Relaxion Center for The Worksite. *AWHP's Worksite Health*, 4 (3), 40-44.
- Rathus, A., & Nevid, J. (1986). *Psychology and the Challenges of Life*. Holt Rinehart and Winston Inc.
- Rıce, R. W., & Frone, M. R. (1992). Work-Nonwork Conflict and the Perceived Quality of Life. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 155-168.
- Rojas, V., & Kleiner, B. (2000). The Art and Science of Effective Stress Management. *Management Research News*, 23(7/8), 103-106.
- Rosenthal, U., & Pijnenburg, B. (1991). *Crisis Management and Decision Making*, Kluwer Academic Publishers. London.
- Rousseau, D. M., & Parks, J. M. (1993). The Contracts of Individuals and Organizations. *Research in Organizational Behavior*, 15(3), 1-43.
- Sabuncuoğlu, Z. (1987). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. V. (2008). *Örgütsel Psikoloji* (4 b.). Bursa: Alfa Aktüel Yayınevi.
- Saldamlı, A. (2009). *İşletmelerde Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sampath Kappagoda, U. (2012). Job Satisfaction and Its Impact on Task and Contextual Performance in the Banking Sector in Sri Lanka. *Proceedings of 1st International Conference on Management and Economics 2012*, 1-11.
- Saruhan, Ş., & Yıldız, M. L. (2013). *Çağdaş Yönetim Bilimi*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Schafer, W. (1987). *Stress Management for Wellness*. New York: Mc Graw Hill.
- Schermerhorn, J. (1999). *Management* (5 b.). New York: John Wiley ve Sons Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7 b.). Chichester: Wiley.
- Seval, H. (2017). Çalışan Kadınların En Büyük Sınava: İş-Aile Yaşamı Dengesi(zliği) ve Kadın Sağlığına Etkisi. *Bilge Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(2), 184-193.
- Sigler, T., & Pearson, C. (2000). Creating an Empowering Culture: Examining the Relationship Between Organizational Culture and Perceptions of Empowerment. *Journal of Quality Management*, 5(1), 27-52.
- Silah, M. (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi* (2 b.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Sis Atabay, E. (2012). İş-Aile Çatışması ile İş Tatmini İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Sivuk Kara, D., & Kıbrıs, Ş. (2016). Sağlık Kurumlarında Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği: Hemşireler Üzerine Bir Uygulama. *Verimlilik Dergisi*(4), 33-50.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). *Performance Concepts and Performance Theory. Psychological Management of Individual Performance*. (S. J. Sonnentag, Dü.)
- Soysal, A. (2009). Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 333-359.
- Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 17-40. <http://docplayer.biz.tr/327336-Is-yasaminda-stres-makale-ii-dr-abdullah-soysal-ozet-giris-cimento-isveren-mayis-2009.html> adresinden alındı
- Sökmen , A. (2010). *Yönetim ve Organizasyon* (1. Baskı b.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Steers, R. (1991). *Introduction to Organizational Behavior* (4 b.). Harper Collins Publishers.
- Stewart, V. (1987). *Helring for the Poor Performer*. England: Personel Management Handbook.
- Sullivan, S., & Bhagat, R. (1992). Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where Do We Go From Here? *Journal of Management*, 18(2), 353-374.

- Surena, S., & Marican, S. (2011). Working Hours, Work-Family Conflict and Work-Family Enrichment Among Professional Women. *International Conference on Social Science and Humanity*(5), 206-209.
- Şahin, H. (2005). Örgütsel Stres. *Madencilik Bülteni*(72), 54-56. 28.10.2019 tarihinde http://www.maden.org.tr/resimler/ekler/b7e926154c1274e_ek.pdf adresinden alındı
- Şehitoğlu, Y. (2010). Örgütsel Sessizlik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Çalışan Performansı İlişkisi. Gebze: Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Tabachnick, B., & Fidell, L. (2013). *Using Multivariate Statistics*, . (6 b.). Needham Heights: MA: Allyn ve Bacon.
- Tanşu, M. (2009). Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Taslak, S. (2007). İş-Aile Çatışmalarının Bireysel ve Örgütsel Sonuçları Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma. *Yönetim Dergisi*(58), 67-75.
- Taştemur, B. (2018). Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Algılanan İş Performansı Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü: Özel Sektör Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- TDK. (2019). *Türk Dil Kurumu*. 01.10.2019 tarihinde <http://www.tdk.gov.tr> adresinden alındı
- Tekingündüz , S., Kurtuldu, A., & Öksüz, S. (2015). İş-Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 27-42.
- Tetik, F. (2014). Çalışma Yaşamında İş Stresinin Verimlilik Üzerine Etkileri: Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde Çalışan Hemşireler Üzerine Bir Uygulama. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Toraman, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Torrance , P. E. (1965). Scientific Views of Creativity and Factors Affecting. *American Academy of Arts ve Sciences*, 94(3), 663-681.

- Turunç, Ö., & Erkuş, A. (2010). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İş Stresinin Aracılık Rolü. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10(19), 415-440.
- Turunç, Y. (2009). Fabrika İşçilerinde Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. Edirne: Trakya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Tutar, H., & Altınöz, M. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi Ostim İmalât İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 65(2), 195-218.
- Türengül, M. (2001). Örgütsel Stres Kaynakları, Önleme Teknikleri ve Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*(5), 247-264.
- Uğur, D. (2017). Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Adaletin İş Performansı Üzerindeki Etkisi . İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi,.
- Ulukapı, H. (2013). Algılanan Örgütsel Desteğin İş-Yaşam Dengesine Etkisi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Ulukuş, K. (2001). Stres ve İş Verimi . Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Usta, N. (2012). İş Stresinin İlköğretim Okullarında Görev Yapan Yöneticilerin Davranışlarına Etkisi (Edirne İli Örneği). Edirne: Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Valibayova, G. (2018). İş Güvencesizliği Algısının İş Stresi ve İş Performansına Etkisi: Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Çalışma. Samsun: Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- 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 Behaviour*, 20(6), 797-816.
- Wallace, J. E. (2001). Explaining Why Lawyers Want to Leave the Practice of Law. (J. V. Hoy, Dü.) *Sociology of Crime, Law and Deviance ,Legal Professions: Work, Structure and Organization*, 3, 117-145.

- Wang, I.-A., Tsai, H.-Y., Lee, M.-H., & Chang, R.-C. (2019). The Effect of Work–Family Conflict on Emotional Exhaustion and Job Performance Among Service Workers: The Cross-Level Moderating Effects of Organizational Reward and Caring. *The International Journal of Human Resource Management*, 30, 1-22.
- Wang, M.-L., & Tsai, L.-J. (2014). Work-Family Conflict and Job Performance in Nurses: The Moderating Effects of Social Support. *The Journal of Nursing Research*, 22(3), 200-207.
- Westman, M., & Eden, D. (1996). The Inverted-U Relationship Between Stress and Performance: A Field Study. *Work and Stress*, 10(2), 165-173.
- Witt, L., & Carlson, D. (2006). The Work-Family İnterface and Job Performance: Moderating Effects of Conscientiousness and Perceived Organizational Support. *Journal Of Occupational Health Psycholog*, 11(4), 343-357.
- Wushe, T., & Shenje, J. (2019). An Analysis of The Relationship Between Occupational Stress and Employee Job Performance in Public Health Care İstitutions: A Case Study of Public Hospitals in Harare. *SA Journal of Human Resource Management*, 17, 1-11.
- Yamak, U. (2007). *Üretim Yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayınevi.
- Yates, J. (1989). *Gerilim Altındaki Yönetici*. İstanbul: İlgı Yayıncılık.
- Yavuz, N. (2018). İş-Yaşam Dengesi ile İş Stresinin Esnek Çalışma Uygulamaları Bağlamında İncelenmesi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 196-211.
- Yılmaz , O. (2006). Stresin Performans Üzerine Etkisi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yılmaz , Z., & Murat, M. (2008). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İş Doyumları İle Örgütsel Stres Kaynakları. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 203-222.
- Yılmaz, A., & Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 1-19.

- Yılmaz, E. (2006). Performans Değerlendirme Sistemlerinin İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi ve Örnek Bir Uygulama. Edirne: Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yüksel , İ. (2005). İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları ile İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 301-314.
- Zedeck, S., & Mosier, K. L. (1990). Work In The Family and Employing Organization. *American Psychologist*, 45(2), 240-251.
- Zhao, X., & Ghiselli, R. (2016). Why Do You Feel Stressed in A "Smile Factory"? Hospitality Job Characteristics Influence Work-Family Conflict and Job Stress. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(2), 305-326.

TABLolar LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. Katılımcıların Demografik Dağılımı	98
Tablo 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları	99
Tablo 3. Ölçüm Modeli Uyum İyiliği Değerleri	101
Tablo 4. Cronbach Alfa Güvenilirlik Değerleri	102
Tablo 5. İş-Aile Çatışması Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	104
Tablo 6. Aile-İş Çatışması Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	105
Tablo 7. İş Stresi Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	106
Tablo 8. İş Performans Algısı Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	107
Tablo 9. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Değerleri	108
Tablo 10. İş-Aile ve Aile-İş Çatışması – İş Stresi İlişkisi.....	109
Tablo 11. İş-Aile ve Aile-İş Çatışması – İş Performansı İlişkisi	110
Tablo 12. İş Stresi – İş Performansı İlişkisi	112

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1. Hipotezlere Uygun Oluşturulan Araştırma Modeli	94
---	----

EKLER

EK 1: ANKET FORMU

Değerli Katılımcı, Bu anket Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı bünyesinde yürütülen bir Yüksek Lisans tez çalışmasına veri desteği sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Amacımız, işgörenin işi ve ailesi arasında yaşadığı çatışmanın ve işyerinde yaşadığı stresin performans algısına etkisini belirleyebilmektir. Soruların cevaplanması en fazla 5-6 dakika sürmektedir. Soruları cevaplarken isim belirtmeniz kesinlikle <u>istenmemektedir</u> . Cevaplarınıza ilişkin gizlilik kesin bir şekilde sağlanacak ve toplanan veriler yalnızca bilimsel araştırma amacıyla kullanılacaktır. Değerli zamanınızı ayırarak vereceğiniz destek ve araştırmamıza yapacağınız önemli katkıdan dolayı şimdiden çok teşekkür ederiz.									
Havva SAYILDI Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi					Tez Danışmanı: Doç. Dr. Ozan Büyükyılmaz Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümü				
İŞ-AİLE ÇATIŞMASI Aşağıda, kişinin işyerindeki sorumluluklarını yerine getirmek isterken aile yaşamında ve ailevi sorumluluklarını yerine getirmek isterken işyerinde karşılaşabileceği sorunlarla ilgili bazı ifadeler verilmiştir. Bu ifadelere ne derece katıldığınızı, size uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek belirtiniz.									
1	2	3	4	5					
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum					
1	İşim, aile-içi faaliyetlere istediğim kadar zaman harcamamı engelliyor.			1	2	3	4	5	
2	İşime ayırmam gereken zaman, evle ilgili sorumluluklarımı yerine getirmemi ve aile-içi faaliyetlerde yer almamı engelliyor.			1	2	3	4	5	
3	İşle ilgili sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden aile-içi faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum.			1	2	3	4	5	
4	İşten eve geldiğimde çoğunlukla aile-içi faaliyetlere katılamayacak ve ailevi sorumluluklarımı yerine getiremeyecek kadar bitkin oluyorum.			1	2	3	4	5	
5	İşten eve geldiğimde çoğunlukla duygusal olarak o kadar tükenmiş oluyorum ki, bu ailem için bir şeyler yapmamı engelliyor.			1	2	3	4	5	
6	İşteki baskılar yüzünden, bazen eve geldiğimde yapmaktan zevk aldığım şeyleri dahi yapamayacak kadar stresli oluyorum.			1	2	3	4	5	
7	İşte kullandığım problem çözme yöntemlerim, evdeki problemleri çözmemde etkili olmuyor.			1	2	3	4	5	
8	İşte kullanmam gereken ve etkili olan davranış tarzları, evde ters etki yaratabiliyor.			1	2	3	4	5	
9	İşte beni daha etkin yapan davranış tarzları, ev hayatında daha iyi bir eş ve ebeveyn olmama yardımcı olmuyor.			1	2	3	4	5	
10	Ailevi sorumluluklarıma ayırdığım zaman çoğunlukla işle ilgili sorumluluklarımla çatışıyor.			1	2	3	4	5	
11	Ailemle birlikte geçirdiğim zaman nedeniyle çoğunlukla kariyerime faydalı olabilecek işim ile ilgili faaliyetlere zaman ayıramıyorum.			1	2	3	4	5	
12	Ailevi sorumluluklarıma harcamam gereken zaman yüzünden işle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorunda kalıyorum.			1	2	3	4	5	
13	Evdeki stres yüzünden, işteyken kafam aile meseleleriyle meşgul oluyor.			1	2	3	4	5	
14	Ailevi sorumlulukların yarattığı stres yüzünden, işime konsantre olmakta zorlanıyorum.			1	2	3	4	5	
15	Aile hayatımdaki gerginlik ve endişeler çoğunlukla işimi gerektiği gibi yapmama engel oluyor.			1	2	3	4	5	

16	Evde faydasını gördüğüm davranış tarzları işimde aynı ölçüde etkili olmuyor.	1	2	3	4	5				
17	Evde kullanmam gereken ve etkili olan davranış tarzları, işte ters etki yaratabiliyor.	1	2	3	4	5				
18	Evde işime yarayan problem çözme yöntemlerim, işte uyguladığımda o kadar faydalı olmuyor.	1	2	3	4	5				
İŞ STRESİ										
Aşağıda, kişinin iş stresi düzeyini belirlemeyi amaçlayan yargı cümleleri yer almaktadır. Bu ifadelere ne derece katıldığınızı, size uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek belirtiniz.										
	1 Kesinlikle Katılmıyorum	2 Katılmıyorum	3 Biraz Katılıyorum	4 Katılıyorum	5 Tamamen Katılıyorum					
1	İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.					1	2	3	4	5
2	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.					1	2	3	4	5
3	İşimden dolayı kendimi sinirli hissediyorum.					1	2	3	4	5
4	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.					1	2	3	4	5
5	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.					1	2	3	4	5
6	Kurumumda düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.					1	2	3	4	5
7	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.					1	2	3	4	5
İŞ PERFORMANSI ALGISI										
Aşağıda, kişinin iş performansına ilişkin kendi algısını belirlemeyi amaçlayan yargı cümleleri yer almaktadır. Bu ifadelere ne derece katıldığınızı, size uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek belirtiniz.										
	1 Kesinlikle Katılmıyorum	2 Katılmıyorum	3 Biraz Katılıyorum	4 Katılıyorum	5 Tamamen Katılıyorum					
1	Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.					1	2	3	4	5
2	İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.					1	2	3	4	5
3	Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.					1	2	3	4	5
4	Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.					1	2	3	4	5
Demografik Bilgiler										
1	Cinsiyetiniz	() Kadın	() Erkek							
2	Medeni Durumunuz	() Evli	() Bekar							
3	Yaşınız								
4	Eğitim Durumunuz	() Lise ve Altı	() Önlisans	() Lisans	() Lisansüstü					
5	Çalışma Süreniz yıl								

EK2: ETİK KURUL İZİN BELGESİ



T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL ve BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU
KARARLARI

TOPLANTI TARİHİ : 06.11.2019
TOPLANTI NO : 2019/17

Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu toplanmış ve aşağıdaki kararı almıştır.

Karar 2:

15/10/2019 tarihli Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ'ın Etik Kurul form ve ekleri görüşüldü.

Karabük Üniversitesi öğretim üyelerinden Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ'ın danışmanlığında yürütülen “İş – Aile Çatışması ve İş Stresinin İş Performansına Etkisi” konulu çalışma kapsamında uygulanmak üzere ekte sunulan çalışmasının etik kurallara uygunluğu oy birliği ile kabul edilmiştir.

ASLI GİBİDİR

Prof. Dr. Fatih BAYRAM
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurul Başkanı

ÖZGEÇMİŞ

1986 Karabük doğumlu olan Havva SAYILDI, 10.09.2007 yılında Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Emet Meslek Yüksekokulundan, 30.05.2011 yılında da Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümünden mezun olmuştur. 2009 yılında Karabük Üniversitesi'ne atanmış olup bu tarihten itibaren Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nda Şef olarak görevine devam etmektedir. Evli ve iki çocuk annesidir.