

**T.C.
ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**MESLEKİ STRESİN ALGILANAN ÇALIŞAN
PERFORMANSINA ETKİSİNDE İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ
ARACI, MESLEKTAŞ DESTEĞİNİN DÜZENLEYİCİ
ROLÜ: ARFF MEMURLARI ÖRNEĞİ**

Doktora Tezi

**Hazırlayan
Fikret BAYAT**

**Danışman
Prof. Dr. İlhami YÜCEL**

MAYIS 2025, ERZİNCAN

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

“Mesleki Stresin Algılanan Çalışan Performansına Etkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracı, Meslektaş Desteğinin Düzenleyici Rolü: ARFF Memurları Örneği” **Doktora** tezim tarafımda incelenmiştir. Buna göre tezimde bilimsel etik ihlali ve intihal olarak nitelendirilebilecek herhangi bir durum olmadığını taahhüt ederim. Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir biçimde elde edildiğini; aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi beyan ederim.

Fikret BAYAT

T.C.
ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü

Ana Bilim Dalı :İşletme
Program Adı :Doktora
Tez Başlığı :Mesleki Stresin Algılanan Çalışan Performansına Etkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracı, Meslektaş Desteğinin Düzenleyici Rolü: ARFF Memurları Örneği

Yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının a) Giriş b) Ana bölümler ve c) Sonuç kısımlarından oluşan (Kapak, Ön söz, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) toplam **131** sayfalık kısmına ilişkin 29/05/2025 tarihinde **Turnitin** intihal programından aşağıda belirtilen filtreleme uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre tezin benzerlik oranı % 10'dur. Filtrelemeye tırnak içerisindeki alıntılar dahil edilmiştir. Filtrelemede yedi (7) kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç tutulmuştur.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez İntihal Raporu Uygulama Esaslarını inceledim ve bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmasının herhangi bir intihal içermediğini, aksinin tespit edilmesi durumunda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini bilgilerinize arz ederim. 29/05/2025

Danışman: Prof. Dr. İlhami YÜCEL

Öğrenci: Fikret BAYAT

KILAVUZA UYGUNLUK

“Mesleki Stresin Algılanan Çalışan Performansına Etkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracı, Meslektaş Desteğinin Düzenleyici Rolü: ARFF Memurları Örneği” başlıklı Doktora Tezi Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzuna uygun olarak hazırlanmıştır.

Hazırlayan

Fikret BAYAT

Danışman

Prof. Dr. İlhami YÜCEL

KABUL VE ONAY TUTANAĞI

Prof. Dr. İlhami YÜCEL danışmanlığında **Fikret BAYAT** tarafından hazırlanan “**Mesleki Stresin Algılanan Çalışan Performansına Etkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracı, Meslektaş Desteğinin Düzenleyici Rolü: ARFF Memurları Örneği**” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı **Doktora Tezi** olarak oy birliği kabul edilmiştir.

29/05/2025

JÜRİ:

Danışman : **Prof. Dr. İlhami YÜCEL** (İmza)

Üye : **Prof. Dr. Selami GÜNEY** (İmza)

Üye : **Prof. Dr. Erdoğan KAYGIN** (İmza)

Üye : **Doç. Dr. Daimi KOÇAK** (İmza)

Üye : **Doç. Dr. Abdullah YILMAZ** (İmza)

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulu'nun /.... /2025 tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

..... /..... /2025

Prof. Dr. Necdet TOZLU

Enstitü Müdürü

ÖN SÖZ

Doktora tez çalışmamın gerçekleşmesinde emeği geçen herkese içten teşekkürlerimi sunarım. Özellikle değerli danışmanım Prof. Dr. İlhami YÜCEL'e, akademik yolculuğum boyunca göstermiş olduğu sabır, destek ve rehberlik için en içten teşekkürlerimi iletiyorum. Kendisi yalnızca alanındaki derin bilgisiyle değil aynı zamanda cesaretlendirici ve ilham verici yaklaşımıyla da bana büyük katkılarda bulunmuştur. Tez konumla ilgili sunduğu öneriler ve eleştiriler, düşünsel ufku genişletmiş ve beni daha iyi bir araştırmacı olma yolunda teşvik etmiştir. Bu süreçteki rehberliği, akademik gelişimime önemli bir yön vermiştir. Kendisi sadece bir danışman değil aynı zamanda örnek aldığım ve idolüm olarak gördüğüm bir akademisyen olmuştur. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünde görev yapan Prof. Dr. Suat YILDIRIM, Prof. Dr. Selahattin YAVUZ, Prof. Dr. Selami GÜNEY, Doç. Dr. Şule YÜKSEL YİĞİTER ve Doç. Dr. Daimi KOÇAK hocalarıma, bilgi ve deneyimlerini benimle paylaştıkları için minnettarım. Ayrıca bilgi yolculuğumun ilk adımlarında Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nde görevli olan Doç. Dr. Abdulkadir GÜMÜŞ, Doç. Dr. Abdurrahman ÇALIK ve Doç. Dr. Bulut DÜLEK hocalarıma, yolumu aydınlatarak bana rehberlik ettikleri için teşekkürlerimi sunarım.

Bu süreçte beni sürekli motive eden ve destekleyen eşim Ayşenur BAYAT'a, özellikle sabrı ve anlayışı için derin teşekkürlerimi sunarım. Doktora sürecinin zorlukları ve hastalık dönemlerimde dahi her zaman yanımda durarak bana güç verdi; her anımda destekleyici bir dost ve partner olarak, sürecin aşılmasında önemli bir rol oynadı. Zorluklara rağmen gösterdiği kararlılık ve desteği bu uzun yolculukta benim için son derece değerli bir kaynak oldu. Ayrıca daima yanımda olan dualarıyla bana güç veren anneme de en içten teşekkürlerimi sunuyorum. Beni yetiştiren, her daim yanımda olan ve moral kaynağım olan annem, bana her zaman cesaret ve motivasyon verdi. Babama, hayatın tüm zorluklarına rağmen yedi çocuğunu okutmayı başararak bizlerin bugünlere gelmesini sağladığı için sonsuz teşekkürlerimi iletiyorum.

Fikret BAYAT, Erzincan, 2025

TEŞEKKÜR

Doktora tezimin yürütülmesi ve düzenlenmesi sürecinde gerek idari izinler konusunda gerekse fikirleriyle desteklerini esirgemeyen Van Ferit Melen Havalimanı ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMİ) yetkililerine içtenlikle teşekkür ederim. Bu süreçte sundukları destek, araştırmamın ilerlemesi ve kalitesi açısından büyük önem taşıdı. Ayrıca Van Ferit Melen Havalimanında birlikte çalıştığım değerli ARFF Memurlarına ve tüm havalimanı çalışanlarına teşekkür ederim.

Fikret BAYAT



**MESLEKİ STRESİN ALGILANAN ÇALIŞAN PERFORMANSINA ETKİSİNDE
İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ ARACI, MESLEKTAŞ DESTEĞİNİN
DÜZENLEYİCİ ROLÜ: ARFF MEMURLARI ÖRNEĞİ**

Fikret BAYAT

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Doktora Tezi, Mayıs 2025

Tez Danışmanı: Prof. Dr. İlhami YÜCEL

ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı, mesleki stresin algılanan çalışan performansı üzerindeki etkilerini, iş-aile çatışmasının aracılık rolü ve meslektaş desteğinin düzenleyici rolü bağlamında incelemektir. Araştırma, Devlet Hava Meydanları İşletmesine (DHMİ) bağlı havalimanlarında görevli 466 ARFF (Airport Rescue and Fire Fighting) Memuru ile yapılmış olup, elde edilen veriler SPSS, AMOS ve SMART-PLS programları kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analizler, araştırma hipotezlerinin doğruluğunu test etmek ve önerilen modelin geçerliliğini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma bulguları, mesleki stresin çalışan performansı üzerinde negatif bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca mesleki stresin, iş-aile çatışmasını artırdığı ve bu çatışmanın da çalışan performansını olumsuz yönde etkilediği gözlemlenmiştir. İş-aile çatışmasının, mesleki stres ile çalışan performansı arasındaki ilişkide önemli bir aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Diğer yandan, meslektaş desteği, iş-aile çatışması ile algılanan çalışan performansı arasındaki ilişkide düzenleyici bir etki göstermektedir. Araştırma ayrıca mesleki stresin iş-aile çatışması aracılığıyla çalışan performansı üzerindeki dolaylı etkisinde meslektaş desteğinin düzenleyici rolünü desteklemektedir.

Anahtar Kelimeler: Mesleki Stres, Algılanan Çalışan Performansı, İş-Aile Çatışması, Meslektaş Desteği, ARFF Memuru

**THE MEDIATING ROLE OF WORK-FAMILY CONFLICT AND THE
MODERATING ROLE OF COWORKER SUPPORT IN THE IMPACT OF
OCCUPATIONAL STRESS ON PERCEIVED EMPLOYEE PERFORMANCE:
A CASE STUDY OF ARFF OFFICERS**

Fikret BAYAT

Erzincan Binali Yıldırım University

Graduate School of Social Sciences

PhD Dissertation, May 2025

Supervisor: Prof. Dr. İlhami YÜCEL

ABSTRACT

The primary aim of this study is to investigate the effects of occupational stress on perceived employee performance, considering the mediating role of work-family conflict and the moderating role of coworker support. The research was conducted with a sample of 466 ARFF (Airport Rescue and Fire Fighting) officers working at airports under the General Directorate of State Airports Authority (DHMI). The data collected were analyzed using SPSS, AMOS, and SMART-PLS software. The analyses were performed to test the accuracy of the research hypotheses and assess the validity of the proposed model. The findings indicate that occupational stress has a negative impact on employee performance. Furthermore, occupational stress was found to exacerbate work-family conflict, which in turn negatively affects employee performance. It was determined that work-family conflict plays a significant mediating role in the relationship between occupational stress and employee performance. Additionally, coworker support was found to have a moderating effect on the relationship between work-family conflict and perceived employee performance. The study also confirms the moderating role of coworker support in the indirect effect of occupational stress on employee performance through work-family conflict.

Keywords: Occupational Stress, Perceived Employee Performance, Work-Family Conflict, Co-Worker Support, ARFF Officer

İÇİNDEKİLER

MESLEKİ STRESİN ALGILANAN ÇALIŞAN PERFORMANSINA ETKİSİNDE İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ ARACI, MESLEKTAŞ DESTEĞİNİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ: ARFF MEMURLARI ÖRNEĞİ

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	i
TEZ ÖZGÜNLÜK SAYFASI.....	ii
KILAVUZA UYGUNLUK	iii
KABUL VE ONAY TUTANAĞI	iv
ÖN SÖZ	v
TEŞEKKÜR.....	vi
ÖZET	vii
ABSTRACT	viii
İÇİNDEKİLER.....	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ	xii
TABLolar LİSTESİ	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xv
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Stres Kavramı	6
1.1.1.Stres Kaynaklarının Sınıflandırılması	8
1.1.2. Mesleki Stres Kavramı	13
1.1.3. Mesleki Stresin Sonuçları	15
1.1.4. Stresle Başa Çıkma Teknikleri	19
1.1.5. Mesleki Stres ile İlgili Yapılan Çalışmalar.....	23
1.2. Performans Kavramı.....	28

1.2.1. Çalışan Performansı Kavramı.....	29
1.2.2. Çalışan Performansının Boyutları	31
1.2.3. Çalışan Performansını Etkileyen Faktörler.....	35
1.2.4. Mesleki Stresin Çalışan Performansına Etkisi ile İlgili Yapılan Çalışmalar	37
1.3. İş-Aile Çatışması Kavramı	43
1.3.1. İş-Aile Çatışmasının Türleri	46
1.3.2. İş-Aile Çatışmasına Neden Olan Faktörler.....	49
1.3.3. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları.....	52
1.3.4. Mesleki Stresin Çalışan Performansına Etkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü ile İlgili Yapılan Çalışmalar	53
1.3.5. Meslektaş Desteği.....	58
1.3.6. Mesleki Stres ile İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkide Meslektaş Desteğinin Düzenleyici (Moderatör) Rolü ile İlgili Yapılan Çalışmalar	63

İKİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN KURAMSAL ÇERÇEVESİ VE HİPOTEZLER

2.1. Araştırma Hipotezleri ve Modeli	68
2.1.1. Mesleki Stresin Çalışan Performansı ile İlişkisi.....	68
2.1.2. Mesleki Stresin İş-Aile Çatışması ile İlişkisi	72
2.1.3. İş-Aile Çatışmasının Çalışan Performansı ile İlişkisi.....	74
2.1.4. Mesleki Stres ile Çalışan Performansı İlişkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü	75
2.1.5. İş-Aile Çatışması ile Çalışan Performansı İlişkisinde Meslektaş Desteğinin Düzenleyici (Moderatör) Rolü.....	77

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM VE VERİLERİN ANALİZİ

3.4. Veri Toplama Araçları.....	84
3.5. Verilerin Analizi ve Bulgular	85

3.5.1. Normallik Testleri.....	86
3.5.3. Geçerlilik Analizi	88
3.5.4. Korelasyon Analizi	100
3.5.5. Araştırma Hipotezlerinin Testi	101
3.5.6. Alternatif Post-Hoc Analizleri.....	108
3.5.7. Demografik Bulgular	110
SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....	120
KAYNAKÇA.....	132
EKLER	151
ÖZ GEÇMİŞ	157

SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

AGFI	: Adjusted Goodness of Fit Index
ANOVA	: Analysis of Variance (Varyans Analizi)
ARFF	: Air Rescue Fire Fighting (Havalimanı Kurtarma Yangınla Mücadele)
CFI	: Comparative Fit Index
CMIN/DF	: Relative Chi Square Index
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
DHMI	: Devlet Hava Meydanları İşletmesi
H	: Hipotez
GFI	: Goodness of Fit Index
ICAO	: International Civil Aviation Organization (Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü)
IFI	: Boolean's incremental fit index
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
NFI	: Normed Fit Index
RMSEA	: Root Mean Square Error of Approximation
Sd	: Serbestlik Derecesi
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
TCAA	: Tanzania Civil Aviation Authority (Tanzanya Sivil Havacılık Örgütü)
TDK	: Türk Dil Kurumu
TLI	: Tucker-Lewis index
vd.	: ve diğerleri
WFC	: Work Family Conflict (İş-Aile Çatışması)
X²	: Ki-kare
YPÇS	: Yüksek performanslı çalışma sistemleri
YEM	: Yapısal Eşitlik Modeli

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 3.1: Değişkenlere Ait Normallik Testi Sonuçları.....	86
Tablo 3.2: Cronbach Alpha Değerleri.....	87
Tablo 3.3: Model 1'e Ait Uyum İyiiliği Değerleri.....	91
Tablo 3.4: Model 2'ye Ait Uyum İyiiliği Değerleri.....	92
Tablo 3.5: Model 3'e Ait Uyum İyiiliği Değerleri.....	93
Tablo 3.6: Model 4'e Ait Uyum İyiiliği Değerleri.....	94
Tablo 3.7: Model 5'e Ait Uyum İyiiliği Değerleri.....	95
Tablo 3.8 : Model 6'ya Ait Uyum İyiiliği Değerleri.....	96
Tablo 3.9: Kullanılan Modellerin Kıyaslanması.....	97
Tablo 3.10: Yakınsak Geçerliliği.....	99
Tablo 3.11: Ayrışım Geçerliliği.....	99
Tablo 3.12: Mesleki Stres, İş-Aile Çatışması, Çalışan Performansı ve Meslektaş Desteği Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Analizi.....	100
Tablo 3.13: Mesleki Stres ve Çalışan Performansı Arasındaki İlişkide İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü.....	102
Tablo 3.14: Düzenleyici Etki Analizi Regresyon Analizi Sonuçları.....	106
Tablo 3.15: Smart PLS ile Durumsal Aracılık Etkisi.....	109
Tablo 3.16: Demografik ve Sosyolojik Özellikleri.....	111
Tablo 3.17: Ölçek İfadelerinin Betimleyici Analiz Sonuçları.....	112
Tablo 3.18: Katılımcıların Cinsiyetine Göre Değişkenlerdeki Farklılaşmanın Analizi	113
Tablo 3.19: Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Değişkenlerdeki Farklılaşmanın Analizi.....	114
Tablo 3.20: Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Değişkenlerdeki Farklılaşmanın Analizi.....	115

Tablo 3.21: Katılımcıların Görevlerine Göre Değişkenlerdeki Farklılaşmanın Analizi	116
Tablo 3.22: Katılımcıların Yaşlarına Göre Değişkenlerdeki Farklılaşmanın Analizi	117
Tablo 3.23: Katılımcıların Hizmet Yılına Göre Değişkenlerdeki Farklılaşmanın Analizi.....	118



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1: Mesleki Stres Kaynakları.....	15
Şekil 1.2: Performansa Etki Eden Etmenler ve Etmenler Arası İlişkiler.....	35
Şekil 2.1: Araştırma Modeli.....	81
Şekil 3.1: Model 1 (Dört Faktörlü) DFA Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları...	91
Şekil 3.2: Model 2 (Mesleki Stres, İş-aile Çatışması ve Çalışan Performansı) Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları.....	92
Şekil 3.3: Model 3 (Mesleki Stres, İş-aile Çatışması ve Meslektaş Desteği) Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları.....	93
Şekil 3.4: Model 4 (İş-aile Çatışması, Meslektaş Desteği ve Çalışan Performansı) Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları.....	94
Şekil 3.5: Model 5 (Mesleki Stres, İş-aile Çatışması ve Çalışan Performansı) Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları.....	95
Şekil 3.6: Model 6 (Mesleki Stres, İş-aile Çatışması, Çalışan Performansı ve Meslektaş Desteği) Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları.....	96
Şekil 3.7: Meslektaş Desteğinin Düzenleyici Etki Grafiği.....	107
Şekil 3.8: Smart PLS Durumsal Aracılık Modeli.....	110

GİRİŞ

Kamu hizmetleri devlet veya kamu tüzel kişilikleri tarafından vatandaşlara sürekli ve kesintisiz bir şekilde sunulmaktadır. Günümüzde özellikle sağlık, güvenlik ve ulaştırma gibi kritik alanlarda, kamu çalışanlarının yerine getirmesi gereken hizmet talepleri giderek artış göstermekte ve bu hizmetlerin zamanında ve aksamadan sunulmasının önemi her geçen gün artmaktadır. Bazı kamu idarelerinin hizmet sunum yükü, diğerlerine göre daha yoğun olabilir. Havalimanları, bu duruma örnek olarak gösterilebilir; zira havalimanlarında sunulan hizmetler, diğer kamu hizmetlerine kıyasla daha karmaşık ve yoğun bir yapıya sahiptir. Havalimanlarında hizmet süreci, yolcuların bilet alma aşamasından başlar ve yolculuklarının sonunda, yani kişilerin havalimanını güvenli bir şekilde terk etmeleriyle tamamlanır. Bu süreç, çok sayıda aşamayı içerir ve her bir aşama, yolcuların güvenliği ve konforu açısından büyük bir öneme sahiptir. Yolcuların havalimanlarına ulaşımı, terminal içinde çeşitli hizmetleri kullanarak seyahat etmeleri ve en kritik konu olan hava araçlarının olası arızalarına karşı önlemler alarak yolcuların güvenliğini sağlamak, havalimanları yönetiminin en önemli görevleri arasındadır. Bu kapsamda, havalimanlarının hizmet yükü yalnızca yoğunluk açısından değil aynı zamanda karmaşıklık ve hassasiyet bakımından da diğer kamu idarelerinden farklılık gösterir. Bu hizmetlerin sunulmasında mesai saati sınırlamalarının olmaması, iş yükünün yoğunluğu ve aciliyet gerektiren durumlar gibi etmenler, havalimanı çalışanlarından daha fazla çaba ve mesai beklenmesine yol açmaktadır.

Örgütler çevresel değişimlere uyum sağlamak ve bu değişikliklerden yararlanmak amacıyla sürekli bir dönüşüm süreci içinde bulunurlar. Kamu hizmetlerinde de benzer bir durum söz konusu olup, çevresel değişiklikler ve artan hizmet talepleri karşısında kamu kurumlarının performanslarını iyileştirmeleri gerekmektedir. Bu süreçte, örgütlerin çalışanlarının performanslarını artırmak ve onları motive etmek temel bir öncelik haline gelir. Kamu hizmetlerinde çalışanların performansı, örgütlerin başarısında belirleyici bir faktör olup, çalışanlara sunulan ödüller, maaş artışları, kariyer fırsatları ve prestij kazanımları gibi motivasyon unsurları, bireylerin verimliliğini doğrudan etkiler (Yelboğa, 2006). Ancak bu değişim sürecinde yaşanan baskılar, stres ve duygusal tükenmişlik gibi zorluklar, çalışanların performansında dalgalanmalara yol açabilir. Kamu çalışanlarının iş yükünün artması ve sürekli değişen hizmet gereksinimlerine uyum sağlamaya çalışmaları, iş verimliliklerini olumsuz etkileyebilir (Kızılkaya, 1999). Bu durum kamu

hizmet sunumunda çalışanlar üzerinde yoğun bir baskı yaratmakta ve hizmetlerin sürdürülebilirliğini sağlamak için örgütlerin daha etkili yönetim stratejileri geliştirmesini zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle örgütler çalışanların performansındaki dalgalanmaları yönetebilmek ve hizmet sunumunun kalitesini sürdürebilmek için etkili stratejiler geliştirmelidir. Aksi takdirde motivasyon kayıpları ve verimlilik düşüşleri, uzun vadeli hedeflere ulaşılmasını engelleyebilir.

Stres kavramı ilk olarak matematik ve fizik gibi bilimsel alanlarda ele alınırken daha sonra fizyolojik rahatsızlıkları tanımlamada kullanıldı. 1950'lere gelindiğinde, stres terimi fizyolojik rahatsızlıkların ötesinde, bireylerin sıkıntılı durumlarını tanımlamak için kullanılmaya başlandı (Malleon, 1954). Stres Latince “estrica” kelimesinden türemiş olup zorlanma, gerilme ve baskı gibi durumları ifade ederken aynı zamanda bütünlüğü sağlamak için yapılan çabaları da içerir (Sürme, 2019). Stres bireylerin psikolojik ve fizyolojik tepkilerle, yaşam kalitelerini düşüren ve olağandışı davranışlar sergilemelerine yol açan durumları ifade eder (Ertekin, 1993). Stres insanların işlevselliğini olumsuz etkilemenin yanı sıra fiziksel ve ruhsal iyilik hali açısından da tehdit oluşturmaktadır (Eskin vd., 2013). Bu hastalık, günümüz toplumunun bir parçası olan birçok insanı etkiler (Güçlü, 2001). Richard Lazarus’a (1966) göre stres psikolojik açıdan, bireyin kapasitesini aşan olaylar ve sorumluluklar karşısında hissettiği kaygı hali olarak tanımlanabilir; bu da demektir ki bir kişi, taşıyabileceğinden fazla fiziksel veya zihinsel yükü karşılaştığında stres yaşama ihtimali artar. Fizyolojik açıdan ise stres vücudun aşınma ve yıpranma seviyesini ifade eder. Çalışanlar hayatlarını sürdürebilmek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek için büyük bir zaman dilimini iş yerlerinde geçirirler. Örgütlerin beklentileri ve diğer etkenler, örgütsel stres kavramını geliştirmiştir. Çalışanların örgütün beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayamaması durumunda, mesleki stres meydana gelir (Losyk, 2006). Mesleki stres, bir çalışanın karşılaştığı zorlukların fiziksel veya zihinsel durumunu etkileyen bir durum olarak tanımlanır (Colligan ve Higgins, 2006). Mesleki stres meslektaşlarla yaşanan çatışmalar, yöneticinin olumsuz tavırları veya başarıya ulaşılması zor görevlerin yarattığı baskı gibi etkenlerle ortaya çıkabilir.

Örgütlerin belirledikleri hedeflere ulaşmalarında çalışanların en verimli şekilde performans göstermeleri önemlidir. Çalışan performansına etki eden unsurlar iyileştirilmelidir. Literatür incelemesinde çalışan performansına etki eden faktörler arasında iş-aile çatışmasında yer almaktadır. Çalışanların iş ve aile yaşamları arasında

kabul edilebilir bir denge kurması hem yüksek verimlilik göstermeleri hem de özel hayatlarından tatmin olmaları açısından zorlu bir mücadele halini almaktadır (Efeoğlu, 2006). Bu dengenin sağlanamaması, bireylerin iş ve aile rollerinin birbirleriyle olan etkileşiminden doğan bir çatışma durumu olarak tanımlanmaktadır (Tekingündüz vd., 2015). Bireyler bu roller arasında denge kurmaya çalışırlar ancak zaman zaman bu dengeyi sağlayamazlar; bu da iş-aile veya aile-iş çatışmasına neden olabilir (Deveci, 2016). İş-aile çatışması Kahn vd. (1964) tarafından tanımlandığı üzere, iş ve aile rolleri arasında yaşanan çatışmayı ifade eder. Bu tür bir çatışma çalışanların işteki sorumlulukları yerine getirmeye çalışırken aile beklentileriyle çatışmaların yaşanması durumunu ifade eder. İş ve aile rolleri birbirine bağımlıdır ve birbirlerini etkilerler. Cascio, iş-aile çatışmasının bireylerin ailevi sorumlulukları ile iş yükümlülükleri arasında sıkıştıkları durumlarda önemli bir engel oluşturduğunu ifade etmektedir (Cascio, 2013). Bu çatışma bireylerin aynı anda birden fazla rol (çalışan, eş, ebeveyn) üstlenmeleri gerektiğinde ortaya çıkar ve kaygı ile gerginliği artırır. Hamid ve Amin'in bulguları, bu çatışmanın bireylerin performansı üzerindeki olumsuz etkilerini açıkça ortaya koymaktadır (Hamid, 2014).

Örgüt çalışanları için en büyük destekçiler genellikle yöneticileri ve iş arkadaşlarıdır. Meslektaş desteği aynı sektörde çalışan meslektaşlar arasındaki destek algısını ifade eder (Giray ve Şahin, 2012). Bu destek algısı, meslekle ilgili bilgi, beceri ve tekniklerin paylaşılmasını içerir. Çalışanlar yöneticilerinin kendilerine yaklaşımını ve destekleyici tutumlarını kurumunun bir parçası olarak algırlar. Zorluklarla karşılaştıklarında yöneticilerin yanlarında olduğunu hissetmek çalışanlar için moral kaynağı olabilir (Ertürk vd., 2016). Meslektaş desteği iş yerinde karşılaşılan profesyonel zorluklarla başa çıkmayı sağlayan kritik bir faktördür. Bu destek, iş birliği ve bilgi paylaşımını teşvik ederek, bireylerin mesleki gelişimini güçlendirirken aynı zamanda çalışma ortamında motivasyon ve iş tatmini düzeylerini artırır.

Bu araştırma, mesleki stresin çalışan performansı üzerindeki etkisini, iş-aile çatışmasının aracı rolü ile meslektaş desteğinin düzenleyici rolünü incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın örneklem grubunu stresin yoğun yaşandığı meslek gruplarından biri olan havalimanı arama kurtarma ve yangınla mücadele (ARFF) memurları tarafından oluşturulacaktır. Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMİ) ARFF memurlarının temel görevi, Uluslararası Sivil Havacılık Kurumu'nun (ICAO) belirlediği

standartlara ve yönergelere uygun olarak havalimanları ve çevresinde meydana gelebilecek uçak kazalarına ve yangınlara müdahale ederek insan hayatını korumaktır (DHMI, 2023). Bu örneklem grubunun seçilmesinin nedenlerinin başında havalimanlarının stratejik önemi yer almaktadır. Zira havalimanları sadece ulusal ve uluslararası ulaşım ağlarının merkezi noktaları değil aynı zamanda ticaret, turizm ve lojistik gibi birçok ekonomik faaliyetin de merkezi rollerini üstlenmektedir. Havalimanları ülkelerin ekonomik büyümesine doğrudan katkı sağlayan, küresel bağlantıların sağlanmasında kritik bir işlev gören yapılardır. Bunun yanı sıra havalimanlarında görev yapan çalışanlar, sürekli olarak yüksek düzeyde stres ve baskı altında çalışmakta, bu da onların iş performansını doğrudan etkileyebilmektedir. Özellikle ARFF (Airport Rescue Fire Fighting) memurları, acil durumlarla ve potansiyel tehlikelerle sık sık karşılaşan bir iş ortamında çalıştıkları için mesleki stresle başa çıkmak zorunda kalmaktadır. Yangın, kaza ve doğal afet gibi durumlarla hızlı ve etkili bir şekilde müdahale etmeleri gereken bu çalışanlar, görevleri gereği yüksek stres altında çalışırken aynı zamanda kendi emniyetleri ve çevrelerindeki kişilerin emniyeti için de büyük bir sorumluluk taşımaktadırlar. ARFF memurlarının yaşadığı bu yüksek stres, performanslarını etkileyebilir ve iş-aile çatışmasına neden olabilir. Çalışanların verimliliği, havalimanlarının operasyonel başarısını doğrudan etkilerken aynı zamanda yolculara sunulan hizmet kalitesini de belirlemektedir. Bu nedenle havalimanlarındaki çalışanların mesleki stresle başa çıkma stratejilerinin ve iş-aile çatışmasının genel performans üzerindeki etkisinin incelenmesi büyük bir önem taşımaktadır. Ayrıca meslektaş desteği gibi sosyal faktörlerin, stresle başa çıkmada düzenleyici bir rol oynaması, havalimanlarının verimli bir şekilde faaliyet göstermesi açısından kritik bir unsurdur.

Literatürde bu kavramların birlikte ele alan sınırlı sayıda çalışma bulunması, araştırmanın bilimsel katkısını önemli kılmaktadır. Elde edilecek bulgular, özellikle yüksek stres altında çalışan havalimanı arama kurtarma ve yangınla mücadele ekiplerinin performansını artırmaya yönelik stratejilerin geliştirilmesine katkıda bulunabilir. Bu durum hem çalışanların refahını hem de organizasyonel verimliliği artırma potansiyeline sahiptir. Ayrıca çalışma, mesleki stresin çalışan performansı üzerindeki etkilerini ve iş-aile çatışmasının aracı rolünü ortaya koymakla kalmayıp meslektaş desteğinin bu süreçteki düzenleyici rolünü de inceleyerek mevcut teorilere yeni veriler eklemeyi

hedeflemektedir. Bu bağlamda araştırma, gelecekte yapılacak çalışmalar için bir temel oluşturarak literatürdeki boşlukları doldurmayı ve yeni araştırma soruları geliştirmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca havalimanı gibi kritik hizmet alanlarında çalışan ARFF memurlarının performansına bağlı verimlilik, kamu güvenliği açısından büyük bir öneme sahiptir. Bu nedenle çalışmanın sonuçları, acil durum müdahale ekiplerinin etkinliğini artırmaya yönelik stratejilerin geliştirilmesine katkı sağlayabilir. Araştırma literatüre hem teorik hem de pratik düzeyde önemli bir katkı sunmayı hedeflemektedir.

Yapılan araştırma, üç ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, mesleki stres, çalışan performansı, iş-aile çatışması ve meslektaş desteği kavramlarına dair kapsamlı bir literatür incelemesi sunulmaktadır. Her bir kavramın tanımları, öncülleri ve sonuçları detaylı bir şekilde ele alınarak kavramlar arasındaki ilişkiler açıklanmaktadır. Detaylıca açıklanan kavramlara yönelik literatürde yapılan çalışmalara değinilmiştir. İkinci bölümde çalışmanın kuramsal çerçevesine yönelik mesleki stres, çalışan performansı, iş-aile çatışması ve meslektaş desteği kavramları doğrultusunda yapılan literatür taraması ile desteklenen hipotezler oluşturulmuştur. Üçüncü bölümde Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMI) bünyesindeki taşra illerindeki havalimanlarında görev yapan ARFF memurlarından elde edilen veriler analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular ışığında, sektördeki kurum yöneticilerine, araştırmacılara ve gelecekte benzer çalışmalar yapmayı planlayan bilim insanlarına katkı sağlayacak öneriler geliştirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Stres Kavramı

Stres üzerine yapılan araştırmalar, biyoloji, psikoloji ve sosyoloji gibi geniş bir disiplin yelpazesini kapsayan farklı alanlardan oluşmaktadır (Peterson, 1994). Biyolojik açıdan bakıldığında, stresle ilgili çalışmalar genellikle stresin öncüsü olarak kabul edilen Hans Selye'nin (1956) çalışmalarına kadar uzanabilir. Selye, stres terimini ilk kullanan araştırmacıdır ve bu terimi, olumsuz koşullara karşı organizmanın verdiği fizyolojik tepkileri tanımlamak için kullanmıştır.

Selye (1956) yaptığı çalışmada, "Genel adaptasyon sendromu " kavramını geliştirmiştir. Bu konsept üç aşamadan oluşur: İlk aşama, stresli bir olaya verilen ilk fizyolojik tepkiyi ifade eden "alarm tepkisi"dir. İkinci aşama "direnc aşaması" olarak adlandırılır ve burada organizma adaptasyon sürecini deneyimler. Bu fizyolojik reaksiyonların değiştiği ve vücudun normalden daha yüksek bir dirence sahip olduğu anlamına gelir. Son aşama ise stresli olaya uzun süre maruz kaldıktan sonra organizmanın uyum sağlama kapasitesinin bozulduğu ve tükenmişlik döneminin başladığı aşamadır. Bu aşamada Selye, bireyin hastalık riskinin arttığını ve hatta ölümcül sonuçlara yol açabileceğini savunmuştur (Peterson, 1994).

Sosyologlar stresi bireyin kültürel, sosyal ve politik faktörlerle etkileşimi olarak değerlendirirler (Peterson, 1994). Pearlin ve Bierman (2013) tarafından belirtildiğine göre; stres, uyum sağlamanın zor olduğu durumlarda ortaya çıkar ve sonucunda düşünce süreçleri, davranışlar, duygusal tepkiler ve fizyolojik sağlık üzerinde zararlı etkilere neden olabilir. Bazı akademisyenler stresi sosyolojik bir bakış açısıyla ele almış ve stresin iki ana biçimini tanımlamışlardır:

1) Bireyin yaşam koşullarını zorlayan veya aşan sosyo-çevresel taleplere uyum sağlama kapasitesinin aşılması.

2) Arzu edilen hedeflere ulaşmak için gereken araçların eksikliği (Kaplan, 2013).

Stres etkenleri, araçlar ve sonuçlar dahil olmak üzere sosyolojik bir bakış açısıyla incelenir. Stresin sosyolojik araştırılması, insanların yaşamlarının daha fazla yönünü içerir ve sıklıkla insanların yaşadığı durumların ve bağlamların yansımasıdır. Bu nedenle kişisel sorunlarla sınırlı kalmaz (Peterson, 1994).

Psikoloji alanındaki stres araştırmaları, temelde fizyolojik süreçlere psikolojik açıklamalar sunma amacı taşır ve genellikle laboratuvar odaklıdır. Özellikle bireysel farklılıkların stres tepkilerindeki rolünü anlamak psikoloji uzmanları için önemlidir. Bu nedenle Lazarus ve diğer araştırmacılar laboratuvar ortamında stresi mümkün olduğunca doğal bir şekilde incelemeye başladılar. Örneğin Lazarus vd. (1970) deneklere sahnelenen stresli filmleri izletirken, periyodik olarak deneklerin stresli durumlarla ilgili öz raporlarını kontrol ettiler ve otonom sinir sistemi aktivitelerini yani kalp atış hızı ve cilt kızarıklığı gibi fizyolojik göstergeleri kaydettiler. Deneyler farklı deneklerin strese farklı tepkiler verdiğini açıkça gösterdi.

Selye'nin (1974) çalışmaları, geçmiş yıllarda göz ardı edilen stresli olaylara odaklandığından stres kavramına yönelik araştırmalarının bakış açısını genişletti. Anlaşıldığı üzere psikolojinin pozitivist bir yaklaşım benimsediğini gösterir. Psikolojinin sadece işyeri faktörleri gibi belirli etkenlere odaklandığını ve aile, kültür, toplum gibi diğer faktörleri ihmal ettiğini ifade eder. Stresin psikolojik incelemesi birçok modelin kullanıldığı bir alandır.

İncelenen dokümanlara göre; stres, kişilerde duygusal sorunlara (duygusal dengesizlik), davranış sorunlarına (insanlarla çatışmalar) neden olabilir. Ayrıca fiziksel semptomlar (baş ağrısı, kas gerginliği veya ağrı) ve zihinsel semptomlar (konsantrasyon bozukluğu) da gözlemlenebilir (Tamminga vd., 2023). Stres, bir kişinin kendi içsel durumu veya çevresel faktörlerle başa çıkmak için yeterli bireysel veya çevresel kaynaklara sahip olup olmadığını değerlendirdiği bir olgudur (Newton vd.,1988). Stres, tanım olarak (stresi tetikleyen kaynağın ne olduğu fark etmeksizin) kişi veya çevreyle ilgili başa çıkma durumunu yansıtır. Bu tanımlamalara göre, başa çıkma tepkileri hem

kişinin iç dünyasından kaynaklanabilir hem de dışsal çevresel etmenlerden etkilenebilir (Lazarus, 1966).

Tanımlamalarda vurgulandığı üzere stres evrensel bir olgudur. Stresin genel bir tanımına sahip olmakla birlikte, özellikle yüksek düzeyde stresin (negatif stres) sıklıkla bunalıma yol açabileceği ve başa çıkmanın zor olabileceği bir bağlamda, araştırma literatüründe stres deneyimine dair çeşitli tanımlar mevcuttur (Mental Health Foundation, 2018). Terim olarak stres; genellikle doğası gereği zorlayıcı veya sıkıntı veren bir durumla ilişkilendirilir. Ancak daha dar anlamda "eustress" adı verilen olumlu bir türü içerebilir. Özellikle daha düşük düzeylerde mevcut olduğunda, stres uyarılma düzeylerini artırarak performansın iyileştirilebileceği bir noktaya kadar katkıda bulunabilir. (Saleem vd., 2017; Abd Rani vd., 2018).

Stres araştırmacılar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Selye (1974) stresi vücudun bir dış etkene karşı verdiği tepki olarak açıklar (Selye, 1974). Parker ve DeCotiis (1983) ise mesleki stresi; bir bireyin algıladığı kişisel işlev bozukluğunun, çalışma ortamındaki koşulların yanı sıra olaylardaki ilişkilendirilen farkındalık veya his olarak tanımlar (Parker ve DeCotiis, 1983). Salami (2010) ise mesleki stresi, hoş olmayan durumların ortaya çıkması, gerginlik, kaygı, hayal kırıklığı, öfke gibi olumsuz duygular ve işin özelliklerinden kaynaklanan depresyon hali olarak açıklar (Salami, 2010). Stres bireylerde ortaya çıkan bir dizi etken veya stres kaynağı tarafından tetiklenebilen bir durumdur. Bu stres kaynakları aynı zamanda 'stresörler' olarak da adlandırılırlar. Stresin nedenleri kişisel, iş, aile ve fiziksel çevre gibi farklı alanlardan kaynaklanabilir (Öztürk vd., 2012).

1.1.1. Stres Kaynaklarının Sınıflandırılması

Stres kaynakları genel olarak üç ana kategoriye ayrılmaktadır. Bu kategoriler; bireyin kişisel özellikleri ve deneyimleri gibi bireysel kaynakları, fiziksel çevre, aile ilişkileri ve sosyal çevre gibi çevresel kaynakları ve aynı zamanda iş ortamında meydana gelen baskılar ve zorlukları içeren örgütsel stres kaynaklarını içerir (Selye, 1936).

1.1.1.1. Bireysel Kaynaklar

Stresi tetikleyen etkenlerin genellikle çevresel faktörlerden veya yaşamın olumsuz yönlerinden kaynaklandığı düşünülse de çoğu zaman stresin kökeni bireylerin alışkanlıklarına, kişiliklerine ve yeteneklerine dayanabilir. İnsanların farklı algılama

biçimleri, yaşadıkları deneyimler, ailelerinin eğitim tarzları ve aldıkları eğitim gibi sebepler kişisel stres faktörlerinden bazılarını oluşturur (Tengilimoğlu vd., 2015). İnsanlar olaylara düşünce perspektifleriyle yaklaşırlar ve bazen tercih ettikleri bakış açısını görmeyi arzu ederler. Burada önemli olan karşılaştığımız olaylara olan bakış açımızdır. Olumlu veya olumsuz yaşanan olaylar her birey için farklı anlam taşır. Pozitif bir bakış açısıyla ele aldığımız bir fırsat kurtarıcı olabilirken aynı olumsuz duruma negatif bir bakış açısı getirirsek olumsuz bir durumu daha da olumsuzlaştırabiliriz. Bu nedenle kişisel nitelikler potansiyel bir stres kaynağı olarak ortaya çıkar (Gürer vd., 2014).

Bireylerin iş stresi deneyimlerindeki farklılıklar kişiden kişiye değişen nedenlere dayanmaktadır. Mesleki stresi etkileyen kişisel faktörleri şu şekilde sıralayabiliriz: Kişilik özellikleri, yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, kariyer değişiklikleri vb. (Kırel ve Özkalp, 2001).

Kişilik özellikleri: Bireylerin kişilik özellikleri, kişisel stres kaynaklarının en önemlilerinden biri olarak kabul edilir. İlk kez 1974 yılında Friedman ve Rosenman, kişilik ile stres arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bu çalışmada bireylerin kişilikleri A ve B tipleri olarak sınıflandırılmış ve her iki tipin farklı nitelikleri açıklanmıştır (Bayat, 2020). İş ortamında ve iş dışında stres eğilimi gösteren bireyler genellikle A tipi kişilik olarak tanımlanır. A tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler; işlerine odaklıdır, başarı ve zaman yönetimine önem verir, işlerini yüksek kalitede yapar, diğerleriyle rekabet etmeye meyillidir, kendine güvenir, sağlıklı yaşam tarzına dikkat eder ve boş zamanlarını iyi değerlendirirler. B tipi kişiliğe sahip olan bireyler ise işlerine daha esnek yaklaşır, rekabeti önemsemez, daha sakin ve açık iletişim kurar, kendine güvenir, sağlığına dikkat eder, çevresel uyumu önemser ve sosyal hayata değer verirler (Bayat, 2020).

Yaş: İş yerindeki stres faktörlerinden biri de bireylerin yaşıdır. Özellikle orta yaş ve sonraki yaşlarda stres faktörü yoğun yaşanır. Bu dönemlerde bireysel değişiklikler başlar ve bu değişiklikler hem fiziksel hem de zihinsel açıdan gerilemeye yol açabilen ve eskisi gibi kolayca üstesinden gelinemeyen değişikliklerdir. Çalışanlar için fazla mesai yapmak yaşlandıkça daha zor hale gelebilir ve genç meslektaşlarının hızına ayak uydurmak zorlaşabilir. Bu dönemler iş yaşamında karşılaşılan yeni zorluklarla başa çıkmak için uyum sağlama gereksinimi doğurabilir (Soysal, 2009).

Cinsiyet: Herhangi bir kültürde bireylerin biyolojik cinsiyeti ile ilişkilendirilen nitelikler, davranışlar, kişilik özellikleri ve beklentiler, toplumsal normlar ve beklentiler tarafından şekillendirilir. Bireylerin sadece kişilik özelliklerine değil aynı zamanda cinsiyetlerine göre de stresle farklı şekillerde başa çıkma eğilimleri gösterdikleri gözlenebilir. Kadınlar ve erkekler, yaşamın farklı yönlerinde kendilerine özgü psikolojik, biyolojik ve kültürel özelliklere dayalı deneyimler yaşayabilirler (Kottler ve Chen, 2011).

Eğitim seviyesi: Araştırmalar mesleki stres ile eğitim seviyesi arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Genel olarak bireylerin eğitim seviyeleri yükseldikçe stresin azaldığı ve karşılaşılan sorunların üstesinden gelmenin daha kolay hale geldiği gözlemlenmektedir (Hart, 2023).

Kariyer: Kariyerle ilgili sorunlar stresin önde gelen kaynakları arasında yer almaktadır. İşletmelerde değerlendirmenin nesnel ölçütlere dayandığına dair şüphelerin olması, başarı değerlendirme standartlarının uygun olmaması, terfi olanağının kısıtlı olması veya terfi süreçlerinde subjektif değerlendirmelerin etkili olması, hızlı ve yetersiz terfiler, hırs ve başarı isteğinin engellenmesi, çalışanların değerlendirme sistemini anlamamaları veya güvenmemeleri, yeterince bilgilendirilmemeleri gibi faktörler çalışanlar için potansiyel stres kaynakları haline gelebilir (Soysal, 2009).

1.1.1.2. Çevresel Kaynaklar

Bireylerin kontrol edemediği dışsal faktörler stresin temel çevresel kaynaklarını oluşturur. Bu faktörler kişisel çabalarla değiştirilmesi zor veya imkânsız olan durumları içerir. Örneğin; aile içi sorunlar, aile üyelerinden birinin ciddi bir sağlık sorunu yaşaması, toplumsal ve teknolojik değişimler, şehir hayatının yoğunluğu ve kalabalığı, ani konut değişiklikleri gibi etkenler bireylerin günlük yaşamlarını etkileyerek stres yaşamalarına neden olabilir. Özellikle aile içi sorunlar bireyin duygusal denge ve yaşam kalitesi üzerinde büyük bir etkiye sahip olabilir. Aile üyeleri arasında iletişim sorunları, çatışmalar veya krizler, bireylerin zihinsel ve duygusal dengeyi kaybetmelerine yol açabilir. Bununla birlikte toplumsal ve teknolojik değişiklikler, iş yaşamının yoğunluğu, şehirlerin karmaşıklığı ve konut değişiklikleri, bireylerin alıştıkları düzeni sarsarak stresin artmasına katkıda bulunabilir (Işıkhani, 2004).

Bireylerin stresle başa çıkma kapasitesi sahip oldukları sosyal destek düzeyi ile sıkı bir ilişki içindedir. Sosyal destek kişinin stresle başa çıkma yeteneğini etkileyen kritik

bir faktördür. Yalnız yaşayan veya sınırlı sosyal ilişkilere sahip olan bireyler, stresin olumsuz etkilerine daha fazla maruz kalma eğilimindedirler. Sosyal destek: aile üyeleri, arkadaşlar, iş arkadaşları veya toplum içindeki diğer ilişkiler aracılığıyla gelen duygusal, pratik ve psikolojik destekleri içerir. Bu destek aynı zamanda bireylerin stresle başa çıkmalarını kolaylaştırabilir. Yalnız yaşayan ve kısıtlı sosyal bağlantılara sahip bireyler, bu destekten yoksun oldukları için stresle daha zor başa çıkabilirler. Bu durum stresin bireylerin zihinsel ve duygusal sağlığına daha fazla zarar verebileceği anlamına gelir. Dolayısıyla sosyal destek ağı güçlü olan bireyler, stresle daha etkili bir şekilde başa çıkma eğilimindedirler ve olumsuz etkilerini minimize etme konusunda avantajlıdırlar (Tınaz, 2005).

1.1.1.3. Örgütsel Stres Kaynakları

Çalışma hayatı stresin önemli bir kaynağıdır. İnsanlar günün büyük bir kısmını çalıştıkları yerlerde geçirirler. Bu nedenle iş hayatı onları farklı olaylar, ilişkiler ve değişikliklerle karşı karşıya bırakır bu da stres seviyelerini artırır. Kuruluşlar düşük iş tatmini, etkisiz iş organizasyonu, kısıtlı sosyal ağlar ve zorlu çalışma koşulları gibi psikososyal stres kaynaklarına ek olarak fiziksel stres kaynaklarını da içerebilirler; bunlar güvenlik eksikliği ve ergonomik sorunları içerir. Tüm bu faktörler, bireylerin stres düzeylerini yükseltir, fizyolojik, psikolojik problemlere yol açabilir. İnsanların işleri toplumsal statülerini, yaşam memnuniyetlerini, yaşam kalitelerini ve ailelerine sağladıkları fırsatları etkilediğinden iş hayatındaki stresli durumlar fiziksel ve ruhsal sağlıklarını doğrudan etkileyebilir (Şimşek vd., 2001).

Bireylerin geçimlerini sağlama ve kariyer hedeflerini gerçekleştirme amacıyla çalışma yaşamını sürdürmeleri zaman zaman stres kaynaklarına dönüşebilen bazı şartları içerebilir. Bu faktörler arasında çalışma saatlerinin esneklik derecesi, terfi ve kariyer ilerleme fırsatlarının yeterliliği, örgütün politikaları ve yeni teknolojilere uyum sağlama endişeleri önemli bir rol oynar (Tengilimoğlu vd., 2015).

İşin doğası, kurumsal pozisyonun getirdiği baskılar, iç iş ilişkileri, kariyer ilerlemesi, organizasyon yapısı ve kültürü, insan kaynakları uygulamaları gibi çeşitli faktörler, örgütsel stresin kaynakları olarak kabul edilir (Karayazı, 2020).

İş Yüküne Bağlı Stres Nedenleri: Aşırı iş yükü, örgütlerdeki stresin en önde gelen sebeplerinden biri olarak kabul edilir ve çalışanlara büyük sorumluluklar yüklemeyi

ifade eder. Bu durum çalışanların hem fiziksel hem de zihinsel açıdan stres yaşamalarına yol açan önemli bir faktördür. Özellikle acil bir şekilde tamamlanması gereken görevler, çalışanların yeteneklerini zorlayabilir. Görevler, kişinin yeteneklerinin ötesinde olduğunda çalışanlar görevi başaramama korkusu yaşayabilirler ve bu da hatalı kararlar alabilecekleri anlamına gelir. Bu nedenle yöneticilerin beklentilerine uygun bir şekilde işlerini tamamlayamayan çalışanlar için bu tür koşullar, stresin temel kaynakları olarak görülür (Collins ve Gibbs, 2003).

Rol Belirsizliğine Bağlı Stres Nedenleri: İş yaşamında özellikle yeni işe başlayan çalışanlarda daha sık görülen fakat iş hayatının her döneminde karşılaşılabilen bir örgütsel stres faktörü, rol belirsizliğidir. Rol belirsizliği iş tanımlarının net olmaması, örgüt yapısının yeterince anlaşılmaması veya çalışanlardan beklentilerin belirsiz olması gibi durumlarda ortaya çıkabilir. Bu belirsizlik çalışanların iş stresini artıran bir etken olarak kendini gösterir. Rol belirsizliği çalışanların görevlerini ve sorumluluklarını tam olarak anlayamadıkları ve bu nedenle işlerini etkili bir şekilde yerine getiremedikleri durumlarda yaygın olarak görülür (Robbins ve Judge, 2012).

Vardiyalı Çalışmaya Bağlı Stres Nedenleri: Bireylerin yaşadığı stresin kaynaklarından biri de aileleriyle yeterli zaman geçirememek olabilir. Aile hayatının gerektirdiği aktiviteler, aile üyeleriyle birlikte geçirilen özel günler, sevdiklerine zaman ayırma ihtiyacı, stresi azaltıcı etkiler taşıırken bunun eksikliği stresi artırabilir. Özellikle gece vardiyasında çalışanlar, gündüz saatlerinde aileleriyle zaman geçirmekte zorlanabilirler çünkü sosyal etkinlikler genellikle gündüz saatlerine göre planlanmıştır. Bu nedenle aile ile yeterli zamanı geçirmeme çalışanlar arasında stresin artmasına yol açabilen bir faktör olabilir (Baltaş vd., 2000).

Tehlikeli İşlere Bağlı Stres Kaynakları: Riskli işlerde çalışanlar, sürekli bir endişe ve stres atmosferi içinde bulunurlar ve işlerine odaklanmaları hayati önem taşır. Görevleri rutinlikten uzak ve yorucu olduğundan, çalışanların kişisel ihtiyaçlarına dikkat etmek her zaman kritik bir gerekliliktir. İşlerini yerine getirirken, işin doğası sıkıntı ve tükenmişliğe yol açtığı için çalışanların ihtiyaçlarına özel bir özen gösterilmelidir (Eroğlu, 2000).

Kariyer Gelişimine Bağlı Stres Nedenleri: Örgütün bireylerin iş hayatındaki hedeflerini gerçekleştirmelerine engel olabileceği birçok ayrı faktör vardır. Özellikle daha

fazla güç, prestij ve maddi kazanç elde etme isteği, kariyer basamaklarını tırmanma arzusu, iş tatminini olumsuz etkileyen örgütsel kısıtlamalarla karşılaştığında bireylerde stres yaratma potansiyeli taşır. Bu tür tatminsizlik, kişilerin stres seviyelerini artırarak tatminsizlik ve kaygı yaşamalarına neden olabilir. Ayrıca kariyer gelişimi açısından etkili olan kişilerin değerlendirmeleri belirsiz veya haksız bir biçimde gerçekleştirmesi ve liyakati göz ardı etmesi de stres kaynakları arasında yer alır (Ataç, 2009).

1.1.2. Mesleki Stres Kavramı

İşçilerin zihinsel ve fiziksel sağlığını işin örgütlenmesinin etkileyebileceğini ilk fark eden düşünürlerden biri Friedrich Engels'tir. Engels 1845 yılında yayınladığı "İşçi Sınıfının Koşulları" adlı eserinde işin organizasyonu ve iş ortamının işçilerin fiziksel ve zihinsel sağlık sorunlarına kaynaklık edebileceğini detaylı bir şekilde açıklamıştır. Bu önemli eser, işçilerin yaşadığı sağlık sorunlarına odaklanarak işin sosyal ve fiziksel koşullarının bu sorunlara nasıl etki ettiğini ortaya koymuştur (Strazdins, 2015). Kısa bir süre sonra Karl Marx ise kapitalizmin işçilere meta muamelesi yapmasının ve bu durumun işçilerin yabancılaşmasıyla nasıl ilişkilendirildiğini açıklamıştır (Marx, 1988). Marx'ın bu çığır açan çalışmaları, iş organizasyonunun sağlık üzerindeki etkilerine dair daha sonraki araştırmalara ışık tutmuştur.

Refah için hayati öneme sahip bir işin daha karanlık ve maliyetli bir yönü bulunmaktadır. Bu iş sıradan yaralanma sayılarının ötesinde, sağlığımızı olumsuz etkileyebilecek bir etki yaratmaktadır. İşin örgütlenme biçimleri örneğin işin hızı ve yoğunluğu, çalışanların iş süreci üzerindeki kontrol düzeyleri, adalet duygusu ve istihdam güvenliği gibi faktörler çalışanların sağlığı açısından havadaki kimyasallar kadar zararlı olabilir (Gordon ve Schnall, 2009).

İş stresi bireylerin deneyimlediği ve sıklıkla araştırılan bir stres türü olan aynı zamanda mesleki stres veya örgütsel stres olarak da adlandırılan bir olgudur (Mental Health Foundation, 2018). Mesleki stres küresel bir sorun olarak kabul edilmiştir. Bu durum insan sağlığı ve iş performansı üzerindeki etkileri göz önüne alındığında büyük bir ilgi odağı haline gelmiştir (Saleem ve Khalid, 2017). Yadav ve Kiran (2015) tarafından yapılan bir çalışmada belirtildiğine göre iş talebinin çalışanın yeteneklerini tehdit etmesi durumunda iş stresi ortaya çıkmaktadır. Stresin evrensel bir olgu olduğu kabul edilse de onu mesleki stres haline getiren faktörlerin çalışan değişimiyle kesişen ve sonrasında iş

performansını olumsuz etkileyen mesleki unsurlar olduğu belirtilmektedir. Bu bağlamda, çalışanın psikolojik veya fizyolojik koşulları, belirli bir noktaya kadar ilerlediğinde çalışanın normal düzeyde etkinlik gösteremediği vurgulanmaktadır.

İş hayatında stres çeşitli nedenlere bağlı olarak ortaya çıkar. Bu nedenlerin başında psiko-sosyal faktörler gelir. Bu faktörler, işin doğasını, kalitesini ve iş yerindeki ilişkileri etkileyebilir (Güney, 2000). Mesleki stres örgütsel sebeplerden kaynaklanan birçok olumsuz sonucu bireyler üzerinde tetiklemektedir. Bu olumsuz etkiler, gerginlik, fiziksel, zihinsel ve psikolojik baskıya neden olan durumları içerir (Zencirkıran ve Keser, 2018).

Mesleki stres bir kişinin iş veya işyeri ile ilgili olarak deneyimlediği olumsuz duygusal, fiziksel ve zihinsel tepkilerin sonucunda ortaya çıkan bir durumdur. İş yaşamının gereklilikleri, baskıları ve zorlukları, bireylerde mesleki stresi tetikleyebilir. Mesleki stres; iş yerindeki koşullar, iş görevleri, çalışma ortamı ve iş ilişkileri gibi çeşitli faktörlerden kaynaklanabilir (Kanellakis vd., 2018).

Mesleki stres günümüz sıkı rekabet koşulları ve hızlı küreselleşme gibi etkenlerle birlikte hem işletmeleri hem de çalışanları daha fazla etkileyen bir durum haline gelmiştir. Bu durum, çalışanların mesleki performanslarını olumsuz yönde etkileyebilir. Özellikle iş şekilleri ve çalışanların diğer insanlarla ilişkileri bu stresten ciddi şekilde etkilenebilir. Bu olumsuz etkiler sonucunda, çalışanların verimliliğinde yaşanan düşüş, toplumlar için ciddi ekonomik maliyetlere yol açabilir (Özata ve Yorulmaz, 2020).

1.1.2.1. Mesleki Stres Modeli

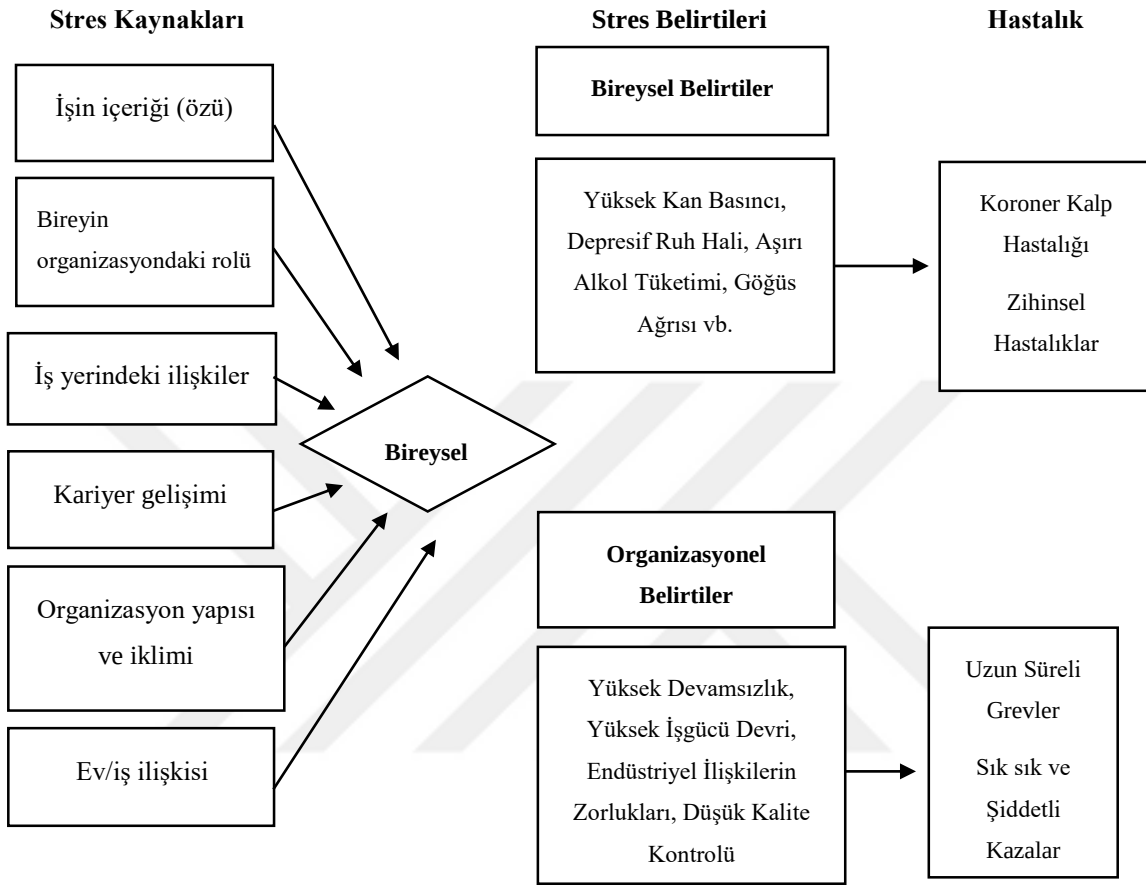
Stres psikolojik bir durum olarak iyi tanımlanmış olsa da mesleki stresle ilgili en yaygın kabul gören yaklaşım organizasyon modeli olmuştur. Bu yaklaşımın en yaygın modeli, Cooper'ın “Altı element modeli” ve benzer modellerdir. Genel perspektifte bazı zayıflıkları olmasına rağmen bu modellerin incelenmesi ve anlaşılması gereken pek çok nedeni destekleyen yoğun ve çeşitli araştırmaların bulunması önemlidir (Hingley vd., 1986). Altı kategorinin organizasyonlardaki stresin ana kaynağı olduğuna inanılır. Bunlar:

- 1-İşin içeriği (özü)
- 2-Bireyin organizasyondaki rolü
- 3-İş yerindeki ilişkiler
- 4-Kariyer gelişimi

5-Organizasyon yapısı ve iklimi

6-Ev/iş ilişkisi

Şekil 1.1.: Mesleki Stres Kaynakları



Kaynak: (Cooper ve Harris, 1986).

Sonuç olarak altı elementli stres modeli, mesleki stresin kaynaklarını tespit etmede faydalı bir yapı sunsa da unutulmaması gereken bir nokta bunun sadece bir tespit aracı olarak kullanılmasıdır. İnteraktif yaklaşım, iş stresinin kaynaklarını tam olarak anlamak için; uzun çalışma saatleri, otokratik bir patron veya hoş olmayan çalışma koşulları gibi nedenleri öne sürmenin yetersiz olduğunu vurgular. Gerçeklik daha karmaşık bir denkleme ifade eder. Bu denklem ilgili bireyin algısını, başa çıkma yeteneklerini ve kişilik özelliklerini içeren etkileşimlerin karmaşıklığını yansıtır (Hingley vd., 1986).

1.1.3. Mesleki Stresin Sonuçları

Günümüzde mesleki stresin çalışanların kendi üzerlerindeki etkilerine dair kapsamlı araştırmalara sıkça rastlanmaktadır. Örneğin; mesleki stresin etkileri genellikle

psikolojik gerginlik, fizyolojik gerginlik ve davranışsal gerginlik olmak üzere üç ana kategoriye ayrılmaktadır (Chhabra vd., 2013). Chhabra (2013) davranış değişikliklerinin stres artışının erken belirtileri olduğunu savunarak bu değişikliklerin alkol tüketiminde artış, sigara kullanımında artış gibi davranışları içerdiğini öne sürmüştür.

Bu bağlamda sigara içme, eğlence amaçlı uyuşturucu kullanımı veya kötüye kullanımında artış, aşırı yeme, kekemeliğe başlama gibi konuşma değişiklikleri, şiddette artış ve davranışsal sağlık hizmetlerinin sık kullanımı gibi konularda yapılan çalışmalar, bu davranış değişikliklerinin mesleki stresin etkilerini yansıtabileceğini ortaya koymaktadır (Edwards vd., 1998; Harrison, 1978; Quick vd.,1987).

İnsanların stres karşısındaki tepkilerini, kişilik yapıları ve başa çıkma yetenekleri belirler. Stres bireylerin yaşamlarında karşılaştıkları stresörlerle birlikte fiziksel, psikolojik ve davranışsal düzeylerde çeşitli yanıtlara neden olabilir. Bu yanıtlar; genetik faktörlerden, yaşam tarzından, aile içi yetiştirme tarzından ve bireyin genel psikolojik durumundan etkilenebilir (Langton vd., 2016). Stres sadece bireyleri etkilemekle kalmaz aynı zamanda aile üyelerine de yansır. Bazı insanlar stresli durumlarla başa çıkmakta zorlanabilir; bu da iş yerinde çalışanların motivasyonu, devamsızlığı ve iş değişikliklerinde bir azalmaya neden olabilir. Uzmanlara göre iş hayatındaki aşırı stres, çalışanlar üzerinde potansiyel olarak tehlikeli sonuçlara yol açabilir (Işıksan, 2004). Bu stresin kontrolsüz bir şekilde artması, bireylerde ciddi sağlık sorunlarına neden olabilir ve hatta ölümcül sonuçlar doğurabilir. Araştırmalar kalp hastalıkları, sinir sistemi rahatsızlıkları, yüksek tansiyon, anksiyete ve depresyon gibi ciddi sağlık problemlerinin, çalışanların iş koşullarından memnun olmamalarının yol açtığı mesleki stresten kaynaklandığını göstermektedir (Baltaş, 2000). Bu nedenle işyerlerinde stresin etkili bir şekilde yönetilmesi, çalışanların sağlığını korumak ve iş verimliliğini artırmak için büyük bir önem taşımaktadır.

Mesleki stres yetişkin bireyler için karşılaşılan stresin öne çıkan bir biçimidir (Sahoo ve Kharat, 2017). Bu konuda yapılan bir araştırma, Kanada'daki iş yerlerinde stresin çeşitli sağlık sorunlarıyla ilişkilendirildiğini göstermiştir. Blanc-Lapierre vd. (2017) tarafından yapılan bir çalışma, analiz edilen kanser vakalarının yüzde 50'den fazlasının iş stresi ile bağlantılı olduğunu ortaya koymuştur. Diğer bir araştırma ise iş

stresinin hipertansiyon veya yüksek kan basıncı ile ilişkilendirildiğini bulmuştur (Landsbergis, vd., 2013).

Mesleki stres, yalnızca fiziksel sağlığı değil aynı zamanda bireylerin ruh sağlığını da etkileyebilir. Sahoo ve Kharat'ın (2017) yaptığı bir araştırma, depresyon veya genel anksiyete bozukluğu teşhisi konulan bireylerin yüzde 45'inin işyerinde stres yaşadığını göstermiştir. Bu bulgular iş stresinin psikolojik sağlık üzerindeki etkilerini vurgulayarak mesleki stresin bireylerin genel sağlığı üzerinde kapsamlı bir etkisi olduğunu göstermektedir. Bu nedenle iş yerlerinde stresle başa çıkma stratejilerinin geliştirilmesi ve uygulanması hem fiziksel hem de zihinsel sağlığın korunması açısından önemlidir.

McEwen (2016) biyolojik değişikliklerin sağlıklı beyinlerdeki biliş devrelerini etkilediğini iddia etmiştir. Özellikle sürekli tekrarlayan veya kronik stresin (allostatik yükün) bu değişikliklere katkıda bulunarak fiziksel ve zihinsel bozukluklara neden olabileceğini belirtmiştir. Bu durum sağlığımız üzerinde olumsuz etkiler yaratarak verimliliğimizi de etkileyebilir. Stres vücudun homeostazını koruma çabasında bir bozulmaya neden olabilir ve bu da beyin fonksiyonları üzerindeki olumsuz etkileri beraberinde getirebilir. McEwen'a göre stresin uzun süreli etkileri, beyinde yapısal ve kimyasal değişikliklere yol açabilir. Bu değişiklikler bilişsel işlevlerin düzenlenmesinde rol oynayan devreleri etkileyebilir; bu da öğrenme, hafıza ve diğer bilişsel yeteneklerde azalmaya neden olabilir. Ayrıca stresin etkisi altında beyinde meydana gelen değişiklikler, duygusal sağlığı da olumsuz yönde etkileyebilir bu da genel yaşam kalitesini düşürebilir. Bu bağlamda sürekli stresin altında yaşamak hem fiziksel hem de zihinsel sağlığımızı olumsuz yönde etkileyebilir ve bu da iş verimliliği üzerinde önemli bir etkiye sahip olabilir. Bu nedenle stresle başa çıkma stratejileri geliştirmek ve stresin etkilerini azaltmaya yönelik çabalar, sağlıklı beyin fonksiyonları ve genel yaşam kalitesi için önemlidir.

Psikolojik Sonuçları: Genel anlamda araştırmalar, stresin özellikle fiziksel sağlığı etkilemesinin ötesinde ruh sağlığı açısından da büyük bir etkisi olduğunu vurgulamaktadır. Ancak bu önemli etkiye rağmen stresin ruh sağlığı üzerindeki etkisi genellikle göz ardı edilmiştir (Luthans, 2011). Oysa stres kaynaklı psikolojik sorunlar, bir çalışanın günlük iş performansını ciddi şekilde etkileyebilecek kadar önemlidir. Bu tür

psikolojik sorunlar; çaresizlik, duygusal dalgalanmalar, öfke, depresyon, anksiyete, sinirlilik, stres ve can sıkıntısı gibi duygusal reaksiyonları içermektedir.

Ayrıca işle ilgili belirsizlik durumları, örgütsel daralmaya bağlı olarak ortaya çıkan iş güvensizliği gibi faktörler, kaygı, güvensizlik, stres ve öfke gibi tepkilere yol açabilir. Bu psikolojik sorunlar iş performansını olumsuz etkileyebilir, karar verme yeteneğini zayıflatabilir ve iş tatmini düzeyini düşürebilir. Dolayısıyla stresin ruh sağlığı üzerindeki etkilerine daha fazla dikkat gösterilmesi, işyerlerinde stres yönetimi stratejilerinin geliştirilmesi ve çalışanların psikolojik iyi oluşunu destekleyici önlemlerin alınması büyük bir öneme sahiptir (Greenglas ve Burke, 2001). Bu durum hem bireylerin hem de kurumların başarılı bir şekilde iş yapmalarını ve sağlıklı bir çalışma ortamını sürdürebilmelerini sağlamak için kritik bir adımdır.

Fiziksel Olarak: Fiziksel sağlık ve stres arasındaki ilişki yapılan çalışmalarla açıkça gösterilmiştir (Luthans, 2011). Ancak stresin fizyolojik sonuçlarıyla ilgili bu ilişki oldukça karmaşıktır ve araştırmacılar hala bu dinamikleri daha iyi anlamak için çaba sarf etmektedirler. İlginç bir şekilde aynı seviyede stres yaşayan iki kişi bile farklı fizyolojik tepkilere sahip olabilir (George ve Jones, 2012).

Bu fizyolojik tepkilerin sonuçları arasında bağışıklık sisteminin zayıflaması, yüksek kan basıncı ve kardiyovasküler sorunlar gibi ciddi sağlık sorunları bulunmaktadır. Ayrıca stresin neden olduğu gerginlik ve baş ağrısı gibi kas-iskelet sistemi sorunları, sindirim sistemi sorunları (ishal ve kabızlık) da sayılabilir. Bu fiziksel sağlık sorunları, bireylerin genel refahını olumsuz etkilerken aynı zamanda kurumları da etkileyebilir. Stresin en ciddi fizyolojik sonuçlarının, uzun bir süre boyunca sürekli yüksek stres seviyelerine maruz kaldığında ortaya çıktığı gözlemlenmektedir. Yüksek tansiyon, kardiyovasküler hastalıklar ve hatta kalp krizi gibi sorunlar, uzun vadeli stresin bir sonucu olarak ortaya çıkabilir. Bu nedenle bireylerin stres yönetimi ve işyerindeki stres faktörlerinin azaltılması konularına daha fazla önem verilmesi gerekmektedir.

Davranışsal Olarak: Stresle ilişkilendirilen davranış problemleri geniş bir yelpazede ortaya çıkabilir. Bireyler arasında çok yeme veya tam tersine iştah kaybı, sürekli yorgunluk hissi, aşırı sigara içme, alkol tüketiminde artış, madde bağımlılığı gibi davranışsal tepkiler görülebilir. Gerginlik kişiyi saldırgan veya aşırı çekingen davranışlar sergilemeye yönlendirebilir. Saldırgan bireyler kendilerini tartışmada bulurken inatçı

veya çatışmacı bir tavır takınabilirler. Diğer yandan stresle başa çıkmak için kaçınma davranışı sergileyen bireyler, stressiz durumları pasif bir şekilde tercih edebilirler, kaçınarak sorunları çözmek yerine onlardan uzak durmaya çalışabilirler (Vogel, 2006).

Bu çeşitli davranışsal tepkiler arasında, Chen ve Spector (1992) tarafından yapılan çalışmalarda iş stresinin en önemli sonuçlarından birinin sigarayı bırakma niyeti olduğu belirlenmiştir. Stres altında çalışmaya devam etme veya işten ayrılma kararı verme, stresli bir iş ortamında öfke ve saldırganlık yerine daha sağlıklı bir tepki sunma konusunda kritik öneme sahiptir. Bu nedenle iş yerlerinde stresle başa çıkma stratejilerinin geliştirilmesi ve destekleyici önlemlerin alınması hem bireylerin hem de kurumların sağlığını ve etkinliğini artırma açısından büyük önem taşır.

1.1.4. Stresle Başa Çıkma Teknikleri

Stres, günümüzün hızla değişen iş dünyasında kaçınılmaz bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır. İş yaşamında karşılaşılan pek çok zorluk, sorumluluk ve baskı, duygusal tepkileri tetikleyerek stresin yaygın bir olgu haline gelmesine neden olur. Öfke, endişe ve gerilim gibi duygusal tepkiler, vücudu bu tür stres faktörlerine karşı hazırlar. Ancak bu tepkilerin aşırı veya yetersiz olması, sağlığa zarar verebilir. Tamamen stressiz bir ortamın varlığı da pek mümkün değildir; zira belli bir düzeyde stres, sorumlulukları yerine getirmek için gereklidir. Bu nedenle stres hem bireysel hem de örgütsel kaynaklardan kaynaklanabilir. Kişiler yaşam kalitelerini arttırmak ve stresle başa çıkmak için stresle mücadele stratejilerini öğrenmelidirler (Cooper ve Cartwright, 1994).

Stresle başa çıkma stratejileri, genellikle bireysel ve örgütsel düzeyde incelenir. Bireyler duygusal zorluklarla başa çıkmak için farklı yöntemlere başvururlar. Öz-yönetim, gevşeme teknikleri ve problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi gibi kişisel stratejiler, bireylerin stresle daha etkili bir şekilde başa çıkmalarına yardımcı olabilir. Öte yandan organizasyonlar da stresi azaltmak için çeşitli stratejiler uygulayabilirler. İş yükünün dengelenmesi, çalışanların eğitimi ve desteklenmesi, stresi azaltmak için örgütsel stratejilerin bir parçası olabilir.

Sonuç olarak stres günümüz iş dünyasının kaçınılmaz bir gerçeği olsa da bireyler ve organizasyonlar stresle başa çıkma stratejileri geliştirerek yaşam kalitesini artırabilirler. Bu hem bireysel refahı hem de iş performansını olumlu bir şekilde etkileyebilir.

1.1.4.1. Bireysel Teknikler

Fiziksel Yöntemler: Fiziksel tutumlar, vücudun bütün bölgelerini etkin bir şekilde çalıştıran ve kasları güçlü bir formda kullanmaya dayalı etkinlikler olarak tanımlanmaktadır. Bu etkinlikler, derin nefes alma ve verme süreçlerini destekleyerek vücuda daha fazla oksijen almasına olanak tanır. Koşma, yürüyüş, bisiklet sürme, yüzme ve tenis gibi kişisel teknikler bu fiziksel egzersizlerin örneklerindendir (Sabuncuoğlu vd., 1998).

Stres yönetimi açısından fiziksel egzersizlerin fizyolojik etkileri oldukça önemlidir. Bu etkilerden biri kasların güçlendirilmesidir. Kaslar stres tepkilerinin yarattığı gerginliği azaltarak rahatlama sağlar. Ayrıca düzenli fiziksel aktivite, dolaşım sisteminin işleyişini iyileştirir ve kanın vücudun her noktasına daha fazla oksijen taşımaya yardımcı olur. Bu stresle başa çıkmak için vücudun her bir bölgesine gerekli olan oksijenin etkin bir şekilde dağıtılmasını sağlar. Dolayısıyla fiziksel egzersizler, stres yönetimi için güçlü bir araç olarak kabul edilir ve sağlıklı bir yaşam tarzının ayrılmaz bir parçasıdır.

Zaman Yönetimi: Zaman yönetimi etkili bir planlama ve işlerin öncelik sırasını belirleme sürecini içerir. Bu süreç işlerin listesini oluşturarak başlar ve bu liste kişilere büyük ölçüde kolaylık sağlar. Uzun ve yoğun bir iş listesi olsa bile hangi işin öncelikli olduğunu belirlemek, zamanın daha etkili bir şekilde kullanılmasına yardımcı olur. Bununla birlikte sadece zamanı iyi kullanma tekniklerini bilmek yeterli değildir. Aynı zamanda zaman tuzaklarına dikkat etmek de son derece önemlidir. Zaman tuzakları, zamanın verimli kullanılmasını engelleyen ve zaman kaybına yol açan unsurları içerir. Bu tuzaklar tanımlandığında uygun önlemler alınarak ortadan kaldırılmalıdır (Perçin ve Demirel, 2015).

Zaman yönetimi bireylerin işlerini daha iyi planlayabilmeleri ve verimli bir şekilde hareket edebilmeleri için kritik bir beceridir. İşleri önceliklendirme ve zaman tuzaklarından kaçınma, kişisel ve profesyonel yaşamların daha dengeli ve etkili bir şekilde yönetilmesine katkıda bulunur. Bu nedenle zaman yönetimi becerileri, bireylerin daha fazla kontrol ve üretkenlik hissi yaşamalarına olanak tanır.

Sosyal Destek: Sosyal yaşamın insanların yaşamında önemli bir rol oynadığı açık bir gerçektir. Sosyal bağlantılar bireyler arasındaki ilişkileri zenginleştirir ve insanların

duygusal ve zihinsel refahını destekler. Sosyal izolasyonun bir sonucu olarak yalnızlık stresin önemli bir kaynağı haline gelir. Yalnız bireyler genellikle iletişim kurmakta zorluk yaşarlar ve bu durum stresle daha kolay başa çıkmalarını engeller. İçer dönük ve çekingen bir yapıya sahip olmaları sosyal etkileşimlerden kaçınmalarına neden olabilir. Öte yandan aşırı övgü ve şımartma ile büyütülen kişilerin de sosyal ilişkilerde zorluklar yaşadığı görülür. Bu kişiler genellikle yalnız kalır ve diğer insanlara göre daha fazla yalnızlık hissi yaşarlar (Magnusson, 1990).

İş yaşamında kurulan arkadaşlık ilişkileri ve yönetici ile iş arkadaşları arasındaki pozitif etkileşimler stresin etkilerini hafifletmede önemli bir role sahiptir. Bu tür sosyal destek ağları işyerindeki yüksek stres seviyelerinin olumsuz etkilerini azaltabilir. Bu ilişkiler çalışanlar arasında duygusal destek sağlar ve stresle başa çıkmalarına yardımcı olur (Robbins ve Judge, 2012). Bireylerin stres düzeyleri, sosyal destekle önemli ölçüde azaltılabilir. İşyerlerinde sağlanan eğitim ve destek, çalışanların stresle başa çıkmalarına, duygusal ve davranışsal bozuklukları gidermelerine yardımcı olabilir (Ertekin, 2006).

Sonuç olarak sosyal ilişkiler ve destek ağları, bireylerin stresle başa çıkmalarında kritik bir rol oynar. İş yeri ve sosyal alanlarda olumlu ve sağlam ilişkiler kurmak stresin etkilerini azaltabilir ve genel yaşam kalitesini artırabilir. Bu nedenle bireyler ve organizasyonlar, sosyal ilişkilerin önemini anlayarak stresin yönetiminde sosyal destek sağlamaya odaklanmalıdır.

1.1.4.2. Örgütsel Teknikler

Stres Yönetimi Eğitimi: Stresle başa çıkmak, günümüzün hızlı tempolu iş dünyasında ve karmaşık yaşam koşullarında bir zorunluluk haline gelmiştir. Stres yaşayan bireyler, stres yönetimi eğitimlerini bir araç olarak kullanarak stresi azaltmayı ve kontrol etmeyi hedefler. Özellikle iş dünyasında, organizasyonlar çalışanlarını bu tür eğitimlere yönlendirerek stresin kökenlerini anlamalarına ve bu faktörlerle başa çıkmalarına yardımcı olurlar. Bu eğitimler bireylerin kendilerini daha iyi hissetmelerine ve iş yerlerinde daha verimli, motivasyonlu bir şekilde çalışmalarına katkıda bulunur (Aytaç, 2009).

Stres yönetimi eğitimleri, stresin fizyolojik ve psikolojik etkilerini anlama, stresi azaltma tekniklerini öğrenme ve kişisel refahlarını artırma konularında katkı sağlar. Bu eğitimler, bireylerin sağlık ve refahlarını artırarak daha uzun vadeli bir iş memnuniyetine

ve örgütte kalıcılığa yol açabilir. Bu sayede bireyler iş yerlerinde daha sağlıklı ve mutlu bireyler haline gelirken, organizasyonlar da daha tatmin edici sonuçlar elde edebilirler. Stres yönetimi eğitimleri, bireylerin iş ve yaşam dengelemesine yardımcı olarak hem kişisel hem de profesyonel gelişimlerine katkıda bulunur. Bu nedenle bu tür eğitimler, modern iş dünyasında büyük bir öneme sahiptir ve bireylerin stresle daha etkili bir şekilde başa çıkmalarına yardımcı olur.

Çalışma saatlerinin düzenlenmesi: Uyku düzensizliği, vardiyanın ve vücut saatinin değişmesiyle ilgilidir. Gece vardiyasında çalışanlar, genellikle kısa süreli uyku düzenine sahiptirler ve bu durum çalışma sürecinde uykusuzluk ve yorgunluk gibi sorunlara yol açabilir (Akerstedt, 2003). Ayrıca vardiyalı çalışma, vücut sıcaklıklarının değişmesine neden olabilir. Örneğin gece çalışan bir kişinin vücut sıcaklığı gündüz saatlerinde normalden farklı olacaktır. Bu durum uyku düzensizliğini ve uykusuzluğu daha da karmaşık hale getirebilir (Lewis ve Lobban, 1957).

Vardiyalı çalışma iş dünyasında yaygın bir uygulama olmasına rağmen çalışanların uyku düzenlerine önemli etkileri olabilen bir konudur. Vardiyalı çalışanlar genellikle uyku düzensizliği ve yetersiz uyku sorunları yaşarlar. İş yaşamlarının bir parçası olarak gece vardiyalarında çalışan bireyler genellikle uyku sürelerini yeterince alamazlar ve bu nedenle dinlenememe sorunlarıyla karşılaşır (İncir, 1998).

Sonuç olarak vardiyalı çalışma, çalışanların uyku düzenlerini olumsuz etkileyebilen bir faktördür. Bu durum hem kısa vadeli hem de uzun vadeli sağlık sorunlarına yol açabilir. Bu nedenle vardiyalı çalışanların uyku düzenlerini korumak ve uyku sorunlarıyla başa çıkmak için özel önlemler almaları önemlidir. Ayrıca işverenlerin, vardiyalı çalışanların sağlıklarını desteklemek için uygun koşullar sağlamaları ve uyku düzenini olumsuz etkileyen faktörleri azaltmaları gerekebilir.

Ücret Yönetimi: Çalışma sonucunda ödenen ücret, bir bireyin iş performansını ve katkısını değerlendirmesi açısından önemli bir mesaj taşır. Bu durum kişinin çalıştığı işteki verimliliğini ve çalışma azmini yansıtan bir göstergedir. Ayrıca eşit işe eşit ücret ilkesine uygun bir ödeme yapılması iş stresini azaltabilir. Bu ilke bireylere emeklerinin karşılığını alacaklarına dair bir güvence sunar ve çalışanların motivasyonunu olumlu yönde etkileyebilir. Ancak ücret dengesizliği veya adaletsiz ödemeler durumunda;

Çalışanlarda mutsuzluk, huzursuzluk ve güvensizlik duygularının ortaya çıkma riski yükselir (Angela vd., 2021).

İşin Zenginleştirilmesi: İşin zenginleştirilmesi, bireylerin işleriyle daha fazla etkileşimde bulunmalarını ve işlerine daha fazla bağlanmalarını sağlayan bir stratejidir. Bu yaklaşım bireylere kendi işleriyle ilgili görevler verilerek daha fazla geri bildirim alınmasını ve işlerini daha iyi kontrol etme fırsatı sunar. İşin zenginleştirilmesi ayrıca çalışanların kişisel istek ve arzularını dikkate alarak motivasyonlarını artırabilir (Umstot vd., 1976).

İşin zenginleştirilmesi görev tanımını, sorumluluğunu, anlamını, başarı fırsatını ve farklı ilgi alanlarını içeren bir dizi faktörü kapsar. Bu faktörler iş ortamındaki stresi azaltmaya yardımcı olabilir. Ancak işin zenginleştirilmesi, bazı bireylerde stres kaynağı olabilir. Bu nedenle görevlerin dikkatli bir şekilde düzenlenmesi ve bireylerin yetenekleri ile uyumlu olacak şekilde tasarlanması önemlidir. İşin zenginleştirilmesiyle çalışanlara daha fazla görev ve sorumluluk verilmesi kişinin yeteneklerini geliştirmesine olanak tanır ve böylece motivasyonu artırır (Güçlü, 2001).

Sonuç olarak işin zenginleştirilmesi, iş tatmini ve motivasyonu artırmak için etkili bir strateji olabilir. Ancak bu yaklaşımın her birey için aynı şekilde işlemeyebileceği ve bazı kişilerde stres yaratabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu nedenle işin zenginleştirilmesi, bireylerin yeteneklerini ve isteklerini dikkate alarak tasarlanmalıdır.

1.1.5. Mesleki Stres ile İlgili Yapılan alışmalar

Mesleki stres günümüz iş dünyasında çalışanlar için önemli bir sorun haline gelmiştir. İşyerindeki yüksek talepler, belirsiz roller, aşırı iş yükü ve düşük iş güvencesi gibi faktörler, bireylerin stres düzeylerini artırarak iş performansını ve genel iş tatminini olumsuz yönde etkileyebilir. Bu durum çalışanların sağlık sorunlarına, tükenmişlik gibi psikolojik sıkıntılara yol açabileceği gibi organizasyonel düzeyde de verimlilik kayıpları ve yüksek devamsızlık oranlarına neden olabilir. Mesleki stresin etkilerini anlamak bu alandaki müdahaleleri daha etkili hale getirebilmek adına önemlidir. Literatür taraması yapılarak mesleki strese yönelik yapılan çeşitli çalışmalar incelenmiş ve bu araştırmalardan bazılarına yer verilmiştir.

Brooks (2024) tarafından yapılan çalışma, iş stresinin uzaktan çalışan milenyum kuşağındaki çalışan katılımı ile onun bileşenleri olan canlılık, özveri ve bağlılık

üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışma, kaynakların korunması teorisi ve iş katılımı teorisine dayanmaktadır. Toplam 163 katılımcıdan elde edilen veriler, demografik anket; “Algılanan Stres Ölçeği” ve “Utrecht İş Katılımı Ölçeği” kullanılarak toplanmıştır. Basit doğrusal regresyon analizleri, iş stresinin çalışan katılımı, canlılık ve özveri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olmadığını göstermiştir. Ancak iş stresinin bağlılığı artırdığı ve regresyon modeli tarafından açıklanan varyansın ($R^2 = ,36$) olduğu saptanmıştır. Sonuçlar iş stresinin uzaktan çalışan milenyum kuşağındaki bağlılık üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu ancak diğer katılım bileşenlerini etkilemediğini ortaya koymaktadır.

Demir (2024) tarafından yapılan çalışmada, özel yetenek tanısı almış öğrencilerin stres farkındalığını artırmak ve stresle baş etme yöntemlerini öğretmek amacıyla “Yaratıcı Drama Temelli Stresle Baş Etme Eğitimi” programının etkililiğini incelemiştir. 9-11 yaş grubundaki öğrenciler üzerinde uygulanan 12 haftalık programın etkisi “Üstünlerde Stresle Baş Etme Ölçeği” kullanılarak değerlendirilmiştir. Kontrol grubuna herhangi bir müdahale yapılmamıştır. Sonuçlar programın öğrencilerin stresle baş etme becerilerini geliştirdiğini ve ölçeğin güvenilir, geçerli bir ölçüm aracı olduğunu göstermiştir.

Eryılmaz (2024) çalışmasında, bilişsel davranışçı yaklaşım temelli stres yönetimi programının hemşirelik öğrencilerinin depresyon, anksiyete ve stres düzeylerine etkisini incelemiştir. 79 öğrenci, 40'ı deney ve 39'u kontrol grubuna atanmıştır. Deney grubuna 7 oturumluk program uygulanırken, kontrol grubuna müdahale edilmemiştir. Sonuçlar deney grubundaki öğrencilerin stres düzeylerinin anlamlı şekilde azaldığını ve bu etkinin üç ay sonra da sürdüğünü göstermiştir ($p<0.05$). Kontrol grubundaki öğrencilerin stres düzeyleri ise artmıştır. Programın hemşirelik öğrencilerinin ruh sağlığını iyileştirmede etkili olduğu sonucuna varılmıştır.

Ramirez (2021) tarafından yapılan çalışmada, evde sağlık bakımında çalışan hemşire yöneticilerinin mesleki stresi, ulusal hemşire açığı ve iş tatmini eksikliği gibi sorunlarla daha belirgin hale gelmektedir. Bu durum sağlık kuruluşlarında yönetici hemşirelerin iş tatmini, iş tutumları ve sağlık kalitesi üzerinde olumsuz bir etki yaratmaktadır. Literatür taraması evde sağlık bakım kuruluşlarında hemşire yöneticilerin yüksek pozisyonlara terfi etmelerinin zorlu bir geçiş olduğunu ve yeni yöneticilere yönelik eğitim ve destek eksikliğinin kuruluşlar için maliyeti artırdığını göstermektedir.

Nitelikli hemşire yöneticilerinin azalması ve iş stresinin artması, hasta bakım kalitesinde düşüşe neden olmaktadır. Ancak bu alandaki etkili uygulamalar ve yönetici hemşirelerin stresle başa çıkması konusunda bir fikir birliği bulunmamaktadır. Bu çalışma evde sağlık bakımındaki hemşire yöneticiler arasında mesleki stresi azaltmaya yönelik etkili uygulamalar konusunda bir fikir birliği oluşturmayı amaçlamaktadır. Elde edilen bulgular, uygulayıcılara ve liderlere hemşire yöneticileri arasındaki stresi azaltmak için en iyi uygulamaları öğrenme ve bu yöneticilerin işte tutulmasını artırma konusunda rehberlik edecektir.

Golanowski (2021) tarafından yapılan tez çalışmasında, Amerika Birleşik Devletleri'nde, K-12 özel eğitim öğretmeni sıkıntısı kalıcı bir sorun olup manevi uygulamaların öğretmenler için faydalı olduğunu gösteren araştırmalar mevcuttur. Ancak bu çalışma öncesinde K-12 özel eğitim öğretmenleri arasında maneviyat ile mesleki stres arasındaki ilişkinin ne olduğu belirsizdi. Bu nedenle bu nicel korelasyonel çalışma, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki özel eğitim öğretmenleri üzerinde maneviyat ile mesleki stres arasındaki yordayıcı ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmacılar, mesleki stresin öğretmenlerin işten ayrılmasında önemli bir etken olduğunu savunmaktadır. Bu doğrultuda yapılan regresyon analizleri, maneviyat ile mesleki stres arasında anlamlı ve zıt yönlü ilişkiler olduğunu ortaya koymuştur. Bulgular maneviyatın, özel eğitim öğretmenleri arasında daha düşük mesleki stres seviyelerini öngördüğünü göstermektedir. Bu çalışma öğretmenler arasında maneviyatın teşvik edilmesine yönelik pratik öneriler sunarak, özel eğitim öğretmenlerinin mesleki stresle başa çıkma stratejilerini geliştirmeye katkıda bulunmaktadır.

Rootes'in (2020) yaptığı çalışmanın temel amacı, Orta Batı Amerika Birleşik Devletleri'nde faaliyet gösteren orta ölçekli bir özel güvenlik kuruluşunda görev yapan 104 özel güvenlik personeli arasında duygusal zekanın (DZ) mesleki stres (MS) üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışma hem nicel hem de nitel veri toplamayı içeren karma bir çalışmadır. Duyguları değerlendirme ölçeği (DDÖ) ve İşyeri stres anketi (İSA) gibi araçlarla yapılan değerlendirmelerle istihdam bilgileri, demografik bilgiler ve kısa yanıtlı sorular içeren bir elektronik anket kullanılarak veri toplandı. İncelemede, DZ ve MS arasındaki ilişkinin yanı sıra diğer yardımcı ve üçüncül bağımsız değişkenler de test edildi. Sonuçlar DZ ve MS arasında anlamlı bir ilişki olduğunu gösterdi ve yaş, eğitim düzeyi, cinsiyet, vardiya ve haftalık ortalama fazla mesai saati gibi faktörlerin MS algısı

üzerindeki etkileri incelendi. Ayrıca anketteki kısa yanıtlı sorular aracılığıyla elde edilen nitel veriler, katılımcıların algıları ve düşünceleriyle çalışmaya derinlik katarak daha kişisel bir bakış açısı sunmaktadır. Bu araştırma özel güvenlik personelinin duygusal zekâ ve mesleki stres arasındaki ilişkiyi anlamak için hem nicel hem de nitel bir perspektife katkı sağlamaktadır.

Balboa (2020) yaptığı eğitim alanındaki eylem araştırmasında, öğretmen stresinin iş performansı üzerindeki etkilerini inceleyerek öğretmenlerin mesleği bırakmasını etkileyen faktörleri belirlemeye odaklanmaktadır. Çalışma bilişsel aşırı yüklenmeyi ve mesleki yükü değerlendiren üç davranışsal anketin sonuçlarını içermektedir. İki grup katılımcı, mevcut öğretmenler ve eski öğretmenlerden oluşmakta; eski öğretmenler ya alandaki istifalarıyla ya da yoğun stres nedeniyle erken ayrılan emeklilerden oluşmaktadır. Bu çalışma bilişsel aşırı yüklenmenin mesleki stresi etkilediğini ve bu stresin öğretmen performansını olumsuz etkilediğini göstererek, sosyo-çevresel faktörlerle bağlantılı olarak hangi öğretmenlerin mesleği bırakma eğiliminde olabileceğini tahmin etmeye çalışmaktadır.

Dalton (2020) tarafından gerçekleştirilen bu araştırmaya göre ceza infaz memurları, iş stresinin yoğun olduğu bir meslek grubuna dahil edilmektedir. Bu meslek, çeşitli zorlu görevleri yerine getirirken infaz memurlarında farklı düzeylerde stres, işten ayrılma ve tükenmişlik gibi zorlukların yaşanmasına neden olabilmektedir. Bu zorlukları aşmak ve işe yeni alınan infaz memurlarını bu stresle başa çıkmaları konusunda hazırlamak adına yeni bir politika uygulanmıştır. Söz konusu politika, adayların işe alınma sürecini detaylı bir şekilde açıklamakta ve performans değerlendirmeleri ile bir dizi görüşme yöntemini içermektedir. Bu yaklaşım sayesinde ıslahevindeki infaz memuru stresıyla başa çıkabilecek adaylar seçilerek cezaevlerindeki iş değişimini azaltma hedeflenmektedir. Bu politikanın etkili bir şekilde uygulanmasıyla yeni işe alınan personelin infaz koruma memurlarının stresini nasıl azaltabileceği ve cezaevlerindeki iş değişimini nasıl minimize edebileceği konusunda önemli bir yol haritası belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Carr (2019) tarafından yapılan çalışma, Teksas Cenaze Direktörleri Birliği üyelerinden oluşan bir örneklem üzerinde gerçekleştirildi ve cenaze yöneticilerinin işyerinde stresli durumları nasıl deneyimledikleri, bu durumlarla başa çıkma yöntemleri

ve duygusal zekalarının gelişimini anlamak için tasarlandı. Araştırma sıkıntı ve stres duygularını deneyimleyen cenaze yöneticilerinin genellikle uyum sağlayıcı başa çıkma teknikleri kullandığını en büyük sıkıntıyı yaşayanların ise uyumsuz teknikler kullandığını ortaya koydu. Bulgular ayrıca duygusal zekâsı daha yüksek olan cenaze yöneticilerinin duygularını daha iyi düzenleyebildiklerini gösterdi. Bu çalışma cenaze yöneticilerinin stresle başa çıkma stratejilerini ve duygusal zekâ gelişimini anlamak için önemli bir katkı sağlamaktadır.

Kyaw-Myint vd. (2015) tarafından yürütülen bu çalışmada, Tony Michael'ın ortak yazarlığını üstlendiği makale, mesleki stresin sadece ruh sağlığına değil aynı zamanda kimyasal ve fiziksel tehlikelerin solunum ve cilt semptomları üzerindeki etkilerine dair ilk önemli araştırmalardan biridir. Bu çalışma mesleki stresin kimyasal ve fiziksel tehlikelerle aynı çerçeveye yerleştirilmesine öncülük ederek stresin zihinsel sağlık üzerindeki karmaşık etkilerinin, büyük epidemiyolojik çalışmalardaki kimyasal ve fiziksel tehlikelerin değerlendirilmesinde karşılaşılan zorluklarla benzerlik gösterdiğini ortaya koymuştur. Çalışma, Michael ve meslektaşlarının otuz yıl önce yaptığı araştırmalarla karşılaştırarak mesleki stres düzenlemesinin mevcut durumunu gözden geçirmekte aynı zamanda mesleki stresin yaygınlaştırılmasının ortaya çıkardığı zorlukları ele almakta ve bu alanda gelecekteki araştırmalara temel oluşturmak amacıyla Avustralya'da yürütülen son çalışmaları anlatmaktadır.

Eziechi (2014) tarafından gerçekleştirilen tez çalışması, Nijerya'nın petrol ve gaz endüstrisindeki mesleki stresi incelemek amacıyla emek süreci analizini benimsemektedir. Bu çalışma geleneksel pozitivist ve psikolojik yaklaşımların ötesine geçerek, Thompson'un bağlantısız kapitalizm tezinden ilham alarak mesleki stresi sosyolojik temellere dayalı bir bakış açısıyla ele almaktadır. Sadece dar bir işyeri odaklı perspektife değil aynı zamanda fabrika kapılarının ötesindeki dünyanın da mesleki stresin anlaşılmasında etkili olduğunu vurgulayan bu araştırma, geniş bir perspektife sahiptir. Eziechi'nin çalışması, sadece işyeri dinamiklerini değil aynı zamanda geniş politik ekonomik faktörleri ve coğrafi etkileşimleri de dikkate almaktadır. Bu, Nijerya'nın petrol ve gaz endüstrisindeki mesleki stresin anlaşılmasında önemli bir katkı sağlamak ve bu alandaki gelecekteki araştırmalar için temel oluşturmaktadır. Tezin vurguladığı çeşitli kopukluklar hem akademik hem de uygulamalı düzeyde önemli bir anlayış sunarak,

endüstri içindeki sosyo-ekonomik dinamikleri daha iyi anlamamıza katkıda bulunmaktadır.

Ramoniené ve Gorbatenko (2013) tarafından yapılan çalışma, Ukrayna'daki insani hizmet amacı gütmeyen kuruluşlardaki mesleki stresle ilgili bilgi eksikliklerini gidermeyi amaçlamaktadır. Özellikle Mykolaiv kentindeki 11 insani hizmet kuruluşunda gerçekleştirilen araştırma, on dört spesifik stres etkenini belirleyerek bu kuruluşlardaki ana stres faktörlerini tanımlamayı hedeflemektedir. Yapılan deney mesleki stres ile on bir stres etkeni arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bulgular özellikle düşük maaş ve müşterilerin travması gibi unsurların stresin en güçlü belirleyicileri olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca farklı müşteri gruplarıyla çalışan bireylerin stres düzeylerindeki değişkenlikler ve birden fazla grupta çalışanların daha yüksek stres seviyelerine maruz kalması, spesifik stratejiler geliştirmenin gerekliliğine işaret etmektedir. Bu araştırma insani hizmet amacı gütmeyen kuruluşlardaki mesleki stresin yönetimi konusunda temel bir anlayış sağlayarak ileriye yönelik çalışmalara kaynak oluşturmayı amaçlamaktadır.

1.2. Performans Kavramı

Performans iş dünyasında oldukça önemli bir kavramdır ve genellikle bir kişinin veya bir organizasyonun hedeflerine ulaşma yeteneğini yansıtır. Bu kavram bir çalışanın görevlerini ne kadar etkili bir şekilde yerine getirdiğini değerlendirmek için kullanılır. Performans, genellikle belirli koşullar altında bir görevin yerine getirilmesi ve kişinin davranış biçimi olarak tanımlanır. Bir çalışanın performansının değerlendirilmesi; çalışanın işle ilgili yükümlülüklerini nasıl yerine getirdiğini incelemeyi içerir. Bu durum çalışanın işe olan sadakatini, sorumluluk sahibi olma düzeyini, işi ne kadar etkili bir şekilde tamamladığını ve belirlenen hedeflere ne kadar katkı sağladığını anlamamıza yardımcı olur (Kirkman ve Rosen, 1999).

Armstrong (2006) performansın başarı, icra, gerçekleştirme veya herhangi bir düzeni veya üstlenilen görevi yürütme üzerindeki etkisini değerlendirmiş ve bu bağlamda performans kavramını incelemiştir. Martin (2005) performansı bireyin başarı düzeyi olarak tanımlamış; bu başarı ulaşması gereken hedefler ve beklentilere göre ölçülmektedir. Martin'in tanımına göre performansın bu açıklamasında bazı eksik bileşenler bulunmaktadır. Özellikle beceriler, deneyimler gibi unsurlar belirtilmemiştir. Yetenekler, nitelikler ve nicelikler gibi faktörler ise bu tanıma dahil edilmesi gereken

önemli bileşenlerdir. İlhan vd. (2009) göre performans kavramı, bir eylemin gerçekleştirilmesini ifade etmektedir. Bu tanıma göre performans sadece sahip olmakla sınırlı olmayan bilgiyi kullanarak bir görevi başarıyla yerine getirme eylemini içerir. Özellikle bilgi teknolojileri (BT) alanında vurgulanır. Bu tanım yukarıda sunulan diğer performans tanımlarıyla uyumlu bir yapıya sahiptir. Zira performans sadece neyi başardığınızla ilgili olmanın ötesine geçerek aynı zamanda bu başarıyı nasıl elde ettiğinizle de yakından ilgilendiğini açık bir şekilde ifade eder.

Mount vd. (1987) benzer bir bakış açısı sunarlar; performansı kişisel, örgütsel, çevresel, motivasyonel, beceri düzeyi, yetenekler ve rol algıları gibi faktörlerin karmaşık bir etkileşimi olarak değerlendirirler. Onların perspektifine göre performans, bir bireyin yeteneklerini bir eylemi gerçekleştirme çabasına dönüştürme sürecini yansıtmaktadır. Bu performans tanımı, kalite, nicelik, iş birliği ve güvenilirlik gibi faktörlerin sağlanması ile yaratıcılığı içermektedir. Bu çeşitli bakış açıları performans kavramının geniş bir yelpazede ele alındığını ve sadece neyi başardığınız değil aynı zamanda bunu nasıl ve neden başardığınızın da önemli olduğunu göstermektedir. Performans tanımları arasındaki bu farklılıklar performansın karmaşıklığını ve çeşitliliğini vurgulamaktadır.

1.2.1. Çalışan Performansı Kavramı

Çalışan performansı terimi, insanların örgütsel hedeflere ulaşmak için zorlu görevleri yerine getirme konusundaki yaratıcılıkları, yenilikçilikleri ve ilhamlarıyla ilgili bir kavramdır (Kanfer ve Kantrowitz, 2002). Campbell vd. (1990), çalışan performansını çok boyutlu bir olay olarak ele alarak, işveren ile çalışan arasındaki sözleşmenin bir parçası olan şartların yerine getirilmesini içeren bir yapı ortaya koymaktadır. Bu yapı, işe özgü görev yeterliliği, işe özgü olmayan görev yeterliliği, iletişim becerileri, denetim, liderlik konumu ve kısmen yönetim/idare gibi faktörleri içerir.

Motowidlo ve Van Scotter (1994), çalışan performansını iki ana boyutla açıklamışlardır. İlk olarak görev performansı olarak adlandırılan bu boyut, bir çalışanın sürdürdüğü görevlerdeki teknik iş performansını ifade eder. Bu bir kuruluşun temel iş fonksiyonlarına hizmet etmekle ilgilidir. Diğer bir boyut ise bağlamsal performans veya kişilerarası iş performansı olarak adlandırılır. Bu boyut bir çalışanın kişilerarası beceri ve ilişkileri kullanarak, teknik işin ötesinde daha geniş bir sosyal çevreyi desteklemesi ve kuruluşun genel işleyişine katkıda bulunmasıyla ilgilidir. Bu iki boyut, çalışan

performansının farklı yönlerini vurgulamakta ve kuruluş içi işlevselliği sadece teknik yeterlilikle değil aynı zamanda kişilerarası etkileşimlerle de ilişkilendirmektedir. Yousef (2000) özellikle çok kültürlü batılı olmayan bir ülkede liderlik davranışı ile iş tatmini ve performans arasındaki ilişkileri inceleyerek örgütsel bağlılığın önemini vurgulamıştır. Yousef'in araştırması Birleşik Arap Emirlikleri gibi genellikle batılı çalışmaların odaklandığı bir alan dışında liderlik davranışının etkisini değerlendirmesiyle öne çıkmaktadır.

Çalışan performansı bir bireyin belirli bir görev veya sorumluluğu yerine getirme sürecini kapsayan karmaşık bir konsepttir ve genellikle zaman, hız ve verimlilik gibi ölçülebilir faktörleri içerir (Zeb vd., 2019). Çalışan performansı temelde bir çalışanın işle ilgili eylemleri ve eylemlerini gerçekleştirmeme durumlarıyla ilgilidir (Jackson ve Frame, 2018). Jackson ve Frame (2018), iş performansının çok boyutlu bir kavram olduğunu vurgulayarak farklı türde davranışları içerdiğini belirtir. Bu davranışlar çalışanın belirlenmiş hedeflere, organizasyonel misyona veya departman hedeflerine ne ölçüde katkıda bulunduğuna bağlı olarak olumsuz, tarafsız veya olumlu olabilir. Zeb vd. (2019) ise kurumsal sektörde yapılan araştırmaların, iş performansının kârlılığı ve itibarı oluşturup yok etme potansiyeli nedeniyle organizasyon liderleri için değerli bir kaynak olduğunu vurgular. Bu tür çalışmalar bir şirketin başarısını şekillendiren önemli faktörleri anlamada ve iyileştirmelerde bulunmada kılavuz olabilir. İş performansının anlaşılması, yöneticilerin stratejik kararlar almasına ve organizasyonun sürdürülebilir başarısını sağlamasına yardımcı olabilir.

Çalışan performansının yüksek olması hem örgütler hem de bireyler için son derece kritik bir öneme sahiptir. Bu yüksek performans her iki taraf için de çok sayıda olumlu sonucu beraberinde getirir. Örgütler için çalışanların yüksek performansı, iş süreçlerinin etkinliğini artırır, rekabet avantajı sağlar ve daha iyi müşteri memnuniyeti elde etmelerini destekler. Ayrıca işlerini başarıyla yerine getiren çalışanlar, şirketin itibarını artırır ve büyümesine katkı sağlar. Ancak çalışan performansının yüksek olması sadece işyerleri için değil aynı zamanda bireyler için de büyük bir öneme sahiptir. İşlerini başarılı bir şekilde yapmak, çalışanlar için gurur, kişisel tatmin ve yeteneklerini geliştirme fırsatı sunar. Ayrıca yüksek performans, bireylerin daha yüksek gelir elde etmelerine, kariyerlerini daha iyi bir şekilde ilerletmelerine ve sosyal itibarlarını artırmalarına yardımcı olur. Çalışanlar yüksek performanslarıyla ödüllendirildiklerinde motivasyonları

artar ve işlerine daha fazla bağlanırlar (Yelboğa, 2006). Araştırmacılar çalışan performansının bir süreç olduğu konusunda hemfikirdir. Yozgat vd. (2013) belirli görevlerdeki bireysel performansın çalışan performansını etkileyen faktörlerden biri olduğunu belirtir, örneğin devamsızlık ve işten ayrılma davranışı gibi risk artırıcı unsurlar. Al Zefeiti ve Mohamad (2017) iş performansının beceriler, çaba ve çalışma koşullarının doğası ile karakterize edilen çalışan başarısı ve çıktılarından oluştuğunu öne sürer.

Araştırma sonuçlarına göre özellikle üst düzey yöneticilerin istişari veya katılımcı liderlik davranışlarını benimsediğini algılayan çalışanlar, örgütlerine daha yüksek bir bağlılık göstermektedirler. Ayrıca bu çalışanlar işlerinden daha fazla memnuniyet duymakta ve performanslarını daha üst bir düzeyde gerçekleştirmektedirler. Bu bulgular liderlik tarzını özellikle kültürel çeşitlilik gibi faktörlerin etkisi altında örgüt içi bağlılık, iş tatmini ve performans gibi önemli unsurlar üzerinde belirleyici bir rol oynadığını göstermektedir. Bu çalışma, örgütsel davranış ve liderlik araştırmalarına uluslararası bir perspektif sunmaktadır.

1.2.2. Çalışan Performansının Boyutları

Bireysel ve örgütsel amaçlar doğrultusunda çalışanların başarısı, sahip oldukları yetkinliklerin niteliği doğrultusunda görev ve kurumsal performans olarak iki ana kategoriye ayrılabilir. Görev performansı bir kişinin işyerindeki uzmanlık, teknik bilgi ve beceri gerektiren görevlerle ilgilidir. Bu durum, bireyin sahip olduğu bilgi ve yetenekleri işinde başarılı bir şekilde kullanabilme kabiliyetini yansıtır. İşini gerektiği gibi yapabilme yeteneği görev performansının temel odak noktasıdır. Diğer yandan kurumsal performans, işyerindeki insanlar arasındaki ilişkileri kolaylaştırıcı davranışları içerir. Bu davranışlar, işyeri kültürünü ve iş birliğini destekler. Örnek olarak kurumsal performans, kurallara uyma, inisiyatif kullanma, sorumluluk alma, çok çalışma gibi işe adanma davranışlarını içerir. Bu tür davranışlar çalışanların iş birliği içinde çalışmalarını, örgütün amacına daha fazla katkı sağlamalarını ve işyerinde olumlu bir atmosferin oluşmasını teşvik eder (Barutçugil, 2015).

Çalışan performansının değerlendirilmesinde dikkate alınan önemli bir konu, görev performansı ve bağlamsal performans olarak iki ayrı boyutun varlığıdır. Bu ayrım Borman ve Motowidlo tarafından (1993) yürütülen bir araştırma ile özellikle vurgulanmıştır. Araştırma kapsamında iş tanımı, görevler ve görev dışı davranışlar

titizlikle incelenmiş, bu iki ayrı performans türü arasındaki farklar net bir şekilde belirlenmiştir. Görev performansı, bireylerin belirlenmiş iş görevlerini ne kadar etkili bir şekilde yerine getirdiğini ifade ederken bağlamsal performans ise iş dışındaki davranışları, kurumsal uyumu artırıcı eylemleri ve iş arkadaşlarına yardımcı olmayı içerir.

Van Scotter vd. (1996) tarafından yürütülen bir başka araştırma ise görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki ayrımın gerekliliğine dikkat çekmiştir. Araştırmacılara göre iş görenler her iki tür performansı da sergilemektedirler. Görev performansı iş tanımına uygun görevlerin başarıyla yerine getirilmesini ifade ederken; bağlamsal performans işyeri içinde olumlu bir çalışma atmosferinin oluşturulmasına katkı sağlayan davranışları içerir. Bu ayrım çalışanların performansının daha kapsamlı ve dengeli bir şekilde değerlendirilmesine olanak tanır.

1.2.2.1. Görev Performansı

Görev performansı, bir işletme içinde çalışanların teknik yeterliliklerini kullanarak gerçekleştirdikleri görevlere yönelik performansı ifade eder. Bu tür performans, çalışanların uzmanlık alanlarına dayalı görevlerini etkili bir şekilde yerine getirmelerini gerektirir. Görev performansının belirgin bir yönü çalışanların iş birimlerine teknik destek sağlayarak nasıl daha verimli hale getirebileceği konusunda planlama yapmalarını içerir. Özetle görev performansı, çalışanların iş tanımları çerçevesinde yaptıkları işlere ve teknik yeteneklerine dayalı olarak gerçekleştirdikleri faaliyetleri kapsar (Bağcı, 2014). Görev performansı temel olarak bir dizi önkoşulu gerektirir ve bunlar işletmedeki bireylerin yeteneklerini ve bilgilerini içerir. İlk olarak, işin gerektirdiği teknik bilgiye sahip olma ve birden çok görevi etkili bir şekilde yerine getirme yeteneği gereklidir. Ayrıca bu teknik bilgiyi aşırı denetim olmadan kullanabilme yeteneği yani görev becerisi de önemlidir. Son olarak işi daha verimli hale getiren veya olumsuzlukları önleyen iş alışkanlıklarına sahip olma görev performansının bir diğer bileşenidir. Bu nedenlerle görev performansının temel taşları, iş yapma yeteneği ve deneyimlerle şekillenir (Rose vd., 2009).

Görev performansı iş dünyasında oldukça önemli bir kavramdır ve bu kavramın değerlendirilmesi karmaşık bir süreç gerektirir. Campbell'ın (1990) çalışması, görev performansını incelemek için kullanılan sekiz farklı performans bileşenini öne sürerek bu

karmaşıklığı vurgulamıştır. Bu bileşenler arasında görev performansına yönelik beş farklı faktör öne çıkmaktadır:

- İşe özgü görev yetkinliği,
- İşe özgü olmayan görev yetkinliği,
- Yazılı ve sözlü iletişim becerileri,
- Denetim veya liderlik pozisyonlarındaki süpervizyon,
- Yönetim/idare,

Her bir faktör iş türlerine ve organizasyonlara göre değişebilen alt faktörlerin bir kombinasyonunu içerir. Örneğin; yönetim/idare faktörü altında:

- Planlama ve organizasyon,
- Astlara rehberlik etme, yönlendirme ve motive etme, geri bildirim sağlama,
- Eğitim, koçluk ve astların gelişimine yardımcı olma,
- Etkili iletişim kurma ve diğerlerini bilgilendirme gibi alt boyutları bulunur.

Bu çeşitlilik görev performansının ayrıntılı bir şekilde incelenmesini ve organizasyonlar tarafından daha etkili bir şekilde değerlendirilmesini sağlar (Sonnentag ve Frese, 2002). Sonuç olarak; görev performansı, çok boyutlu ve karmaşık bir kavramdır ve farklı iş türleri için farklı alt boyutları içerebilir. Bu çeşitlilik, organizasyonların çalışanlarının performansını daha etkili bir şekilde değerlendirmelerine ve geliştirmelerine yardımcı olur. Campbell'ın çalışması bu karmaşıklığı anlamamıza ve performansın çeşitli yönlerini kapsamlı bir şekilde ele almamıza katkı sağlar.

1.2.2.2. Bağlamsal Performans

Örgütsel değişim 21. yüzyılda hızla artan bir şekilde gerçekleşmektedir. Bu değişim teknolojik gelişmeler ve küreselleşme gibi faktörler tarafından desteklenen ağ tabanlı yapıları, geleneksel hiyerarşik modellerin yerini almaktadır. İş dünyasının şu anki şekli, 20 yıl öncesine kıyasla büyük ölçüde değişmiş olabilir ancak çalışanların verimli bir şekilde yönetilmesi, kurumsal başarının temel bir unsurunu oluşturmaya devam etmektedir. Ödül ve tanıma sistemleri, genellikle görev tamamlama ve hedef başarısına odaklanmaktadır ancak çalışanların eşit derecede önemli bir yönü sıklıkla göz ardı edilir

ve ihmal edilir. Bağlamsal performans kavramı görev veya hedefe özgü olmayan ancak bireyler, ekipler ve organizasyonlar için daha etkili ve başarılı hale getiren eylemleri ifade etmektedir (Yıldız ve Neşe, 2018). İş tanımı dışında kalan ancak görevlerin ve sorumlulukların yerine getirilmesine destek sağlayan davranışlar, kişisel niteliklerin ve samimiyetin etkili olduğu bağlamsal performans olarak tanımlanmaktadır (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009). Bağlamsal performansın genel çerçevesi, çeşitli yaklaşımlarla çizilmeye çalışılmıştır. Genel bir yapı oluşturularak şunları içerdiği ifade edilmiştir: İletişim, çaba harcama, disiplin, kişiler arası etkileşim ve başkalarını yönlendirme ve geliştirme. Daha az sıklıkla vurgulanan boyutlar arasında ise şunlar sıralanabilir: Planlama, problem çözme, yönetim ve sorumluluk üstlenme. Bu çerçeve, bağlamsal performansın çeşitli yönlerini anlamak ve değerlendirmek için faydalı bir rehber sağlamaktadır (Koopmans vd., 2011).

Borman ve Motowidlo (1997) tarafından belirtilen, çalışanların resmi iş tanımlarının ötesinde kendi inisiyatifleriyle gerçekleştirdiği ve organizasyon üyeleri arasında ortak sorumluluk taşıdığı aktiviteleri ifade eden bağlamsal performans konsepti beş temel boyuttan oluşmaktadır:

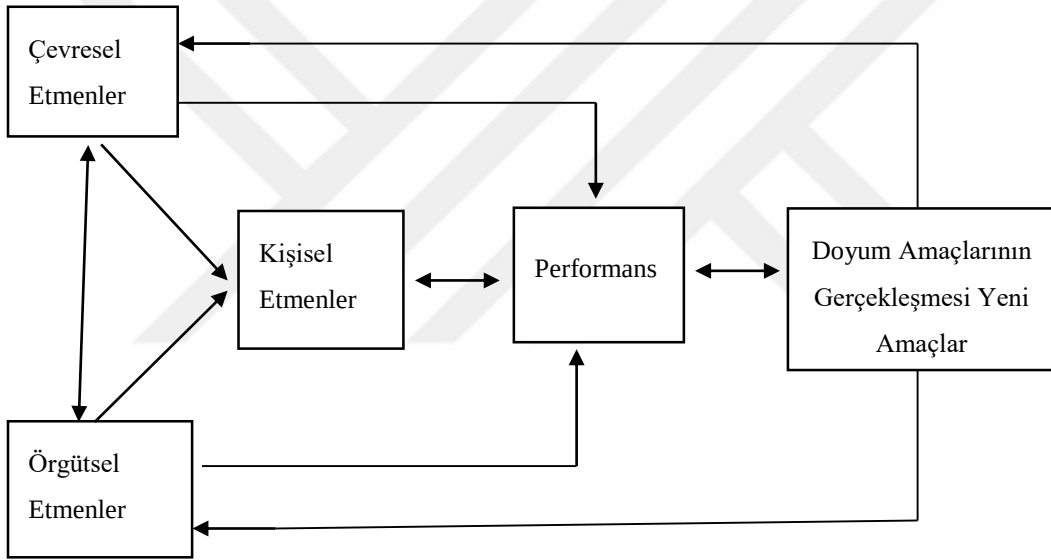
- Kendiliğinden tanımlanmamış görevlerin üstlenilmesi,
- Görevlerin yerine getirilirken istekli bir tavır sergilenmesi,
- Grup üyeleriyle iş birliği içinde takım çalışmasının yapılması,
- Organizasyonun iş süreçleri ve politikalarının uygulanması,
- Organizasyonun hedeflerini benimsemek ve korumak.

Bağlamsal performans iş tatminini yükselterek işyeri verimliliğine olumlu katkılarda bulunmaktadır (Podsakoff ve MacKenzie, 1997). Duygusal olarak görevlerine daha bağlı olan çalışanlar diğer iş arkadaşlarına göre daha fazla iş odaklı davranışlar sergilemektedirler. Podsakoff ve MacKenzie (1997) tarafından yapılan çalışmalar, çalışanların birbirleriyle etkileşim içinde olduğu bir iş ortamında bağlamsal performansın aidiyet duygusunu artırabileceğini öne sürmektedir. Bu durum çalışanların kendilerini işlerine daha fazla bağlı hissetmeleri ve iş yerine daha fazla katkıda bulunmaları açısından önemlidir.

1.2.3. Çalışan Performansını Etkileyen Faktörler

Çalışanların verimliliğini etkileyen bir dizi faktör bulunmaktadır. İş görenlerin motivasyonunu artırıcı etkenler, çalışan performansına olumlu bir biçimde katkıda bulunabilir. Her çalışanın performansı, farklı koşullar ve olaylar nedeniyle değişiklik gösterebilir. Bir pozisyon kişinin performansını olumsuz etkileyebilirken aynı pozisyon başka bir kişinin performansını olumlu bir şekilde etkileyebilir (İbrahim vd., 2017). Çalışanların performansını etkileyen faktörler üç ana kategori altında sınıflandırılır. Performansın derecesi ise bu üç faktör ve aralarındaki etkileşimle yakından ilişkilidir. Performansı belirleyen faktörler ve bu faktörler arasındaki ilişki şekilde gösterilmiştir.

Şekil 1.2.: Performansa Etki Eden Etmenler ve Etmenler Arası İlişkiler



Kaynak: (Dicle, 1982).

1.2.3.1. Kişisel Etmenler

Bireylerin kişisel özellikleri, çalışan performansına önemli bir etki yapmaktadır. Neden bazı bireylerin olumlu veya olumsuz performans sergilediğini anlamak oldukça karmaşık ve zorlu bir süreçtir. Kişisel faktörleri açıklamak için zekâ seviyeleri, duygusal tepkiler, motivasyon, sağlık durumu ve kişisel ihtiyaçlar gibi beş ana parametre sıkça kullanılır. Bunun yanı sıra iş görenlerin performansını etkileyen diğer faktörler arasında stres eğilimi ve duygusal durumlar da bulunmaktadır. Motivasyonun istenen seviyede olması bireyin iş tatminini artırarak iş performansını belirgin bir şekilde artırabilir. Performansı olumsuz etkileyen bir diğer faktör ise sağlık sorunlarıdır. Sağlık sorunlarının

erken teşhis edilmesi hem birey hem de organizasyon için büyük fayda sağlayabilir (Vural, 2024).

Her birey benzerliklere sahip olabilir ancak aynı zamanda kendine özgü farklı özelliklere sahiptir. Kişisel farklılıkları oluşturan faktörler, fiziksel, cinsel, bilişsel, gelişimsel, toplumsal ve kültürel alanlarda kendini gösterir. İnsanlar genel olarak benzerliklere sahip olabilir ancak bu farklılıklar çevresel ve genetik faktörlere dayalıdır (Başaran, 2000).

Bireyin kişisel durumu ve özellikleri, çalışan performansını etkileyen bireysel faktörler arasında yer almaktadır. Bu bireysel faktörler, uzmanlık seviyesi, ücret düzeyi ve sosyo-demografik özellikler gibi değişkenler tarafından belirlenmektedir (Özmutaf, 2007). Ayrıca cinsiyet de bir diğer önemli faktördür. Cinsiyet kadınlar ve erkekler arasında farklı davranış beklentilerinin olabileceği; cinsiyet maskülen ve feminen özelliklerin mesleki performansı etkileyebileceği bir faktördür (Kidder, 2002).

1.2.3.2. Örgütsel Etmenler

Liderlik davranışlarının çalışan performansına olan etkisine odaklanan Cummings ve Schwab'ın (1973) çalışması, liderin organizasyon içindeki rolünü vurgulayarak liderlik faktörünün yönetsel bir öncelik taşıdığını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda liderin etkili iletişim, etkili yönetim tarzı ve güçlü mesleki yeteneklere sahip olması hem lider hem de ekibin başarıya yönelik iş birliği kurmasına önemli katkılarda bulunabilir. Chang ve Chiang (2007) tarafından belirtildiği üzere liderin çalışanların taleplerine karşı tutumu, çalışan performansının artırılması ve sürdürülebilirliği açısından kritik bir rol oynamaktadır.

İçsel motivasyon bireylerin sorumluluk alma, özgürlük hissi, beceri ve yeteneklerini kullanma aynı zamanda geliştirme fırsatlarına odaklanan bir içsel dinamik olarak tanımlanabilir. Sumanapala vd. (2012) ifade ettiği gibi içsel motivasyon çalışanların işleriyle ilgili endişeleri aşma konusundaki kararlılıklarını ve belirlenimlerini yansıtarak uzun süre devam edebilir. Bu durum motive olan bireyin belirli hedeflere ulaşma bilinciyle çabalarını koordine etme yeteneğini vurgular.

1.2.3.3. Çevresel Etmenler

İş görenlerin çalışma koşulları rekabetçi bir ortamda müşteri memnuniyeti ve organizasyon performansı açısından hayati bir öneme sahiptir. Çelebi'nin (2018) belirttiği gibi işyeri olanakları ve koşulları çalışanların temel ihtiyaçlarını karşılamak adına sağlanan unsurları içerir. Bu unsurlar; tuvaletlerden içme suyuna, barınaklardan yemek odalarına kadar geniş bir yelpazede yer alır. Çalışma ortamının düzeni, sıcaklık, hava kalitesi, aydınlatma gibi faktörler de bu koşulların bir parçasını oluşturur. Bu koşullar, çalışanların hem fiziksel hem de psikolojik sağlığını destekleyerek etkili bir iş performansının temelinin oluşturabilir.

Bu üç önemli konsept arasında bir bağlantı kurulduğunda, liderlik etkileşiminin içsel motivasyonu nasıl etkileyebileceği ve bu motivasyonun çalışanların iş performansını nasıl etkileyebileceği daha net bir şekilde anlaşılabilir. Liderin çalışanlara sunduğu etkileşim, içsel motivasyonu artırabilir ve bu durum daha iyi çalışma koşulları ve performans elde etme konusunda bir öncü olabilir. Bu bağlamda; liderlik, motivasyon ve çalışma koşulları arasında sürdürülebilir bir denge, organizasyonun genel başarısına olumlu bir katkıda bulunabilir.

1.2.4. Mesleki Stresin Çalışan Performansına Etkisi ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Kozden (2023) tarafından yapılan çalışmanın amacı, nöromodülasyon koçluğunun “Romatoid artritli (RA)” bireylerin mesleki performansı ve sağlığı üzerindeki etkilerini incelemektir. Araştırmacı üç katılımcıyla tek denekli, eş zamanlı olmayan çoklu temel tasarımını kullanmıştır. Veri toplama sürecinde, katılımcılar haftalık çevrimiçi anketler aracılığıyla ağrı, yorgunluk ve canlılık ölçütlerini değerlendirmişlerdir. Başlangıç aşamasının altıncı haftasında, katılımcılar A ve B üçgen model değerlendirmesi ve Kanada mesleki performans ölçümü gibi özel değerlendirme araçlarını tamamlamışlardır. Bu katılımcılar sekiz haftalık süre boyunca haftada bir saat nöromodülasyon koçluğuna başlamışlardır. Veriler 14 haftalık bir süre boyunca toplandı ve analizler ağrı, yorgunluk, canlılık ve mesleki performansla ilgili ölçütlerdeki değişiklikleri değerlendirmiştir. Bulgular, katılımcı C için mesleki performans ve memnuniyet açısından, katılımcı B için memnuniyet açısından olumlu gelişmeler göstermiştir. Binom testi ve iki standart sapma bandı yöntemi, katılımcı B de yorgunluk

ve canlılık açısından anlamlı iyileşmeleri ortaya koymuştur. Bu bulguların güçlendirilmesi için çalışmanın daha fazla katılımcıyla tekrarlanması önerilmektedir.

Karaaslan (2023) araştırmasında, dönüşümcü liderlik ile çalışan performansı arasındaki ilişkiyi inceleyerek, dijital olgunluk ve esnek çalışmaya yönelik tutumun rolünü belirlemektir. Pandemi sürecinde esnek çalışma modellerine geçiş, yöneticiler ve çalışanlar arasında ikilem yaratmış, bu durumun bilimsel bir perspektifle değerlendirilmesi hedeflenmiştir. Araştırma Türkiye’de ticaret odasına kayıtlı ve esnek çalışma yöntemleri uygulayan şirketlerdeki 468 çalışanla anket yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler, yapısal eşitlik modeli ve regresyon analizi ile değerlendirilmiştir. Sonuçlar, dönüşümcü liderliğin çalışan performansı üzerinde olumlu bir etki yarattığını ve dijital olgunluğun bu ilişkide aracı, esnek çalışmaya yönelik tutumun ise düzenleyici bir rol oynadığını göstermektedir. Bu bulgular, dönüşümcü liderliğin, dijital olgunluk ve esnek çalışma koşullarıyla desteklendiğinde, çalışan performansını artırma potansiyeline sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Aydınoğlu (2023) tarafından yapılan araştırma, yaşlı bakım personelinin tükenmişlik algısı ve duygusal emek davranışlarının iş performansına etkisini, yöneticilere duyulan güvenin düzenleyici rolüyle birlikte incelemektedir. Bursa Büyükşehir Belediyesi Huzurevinde 100 çalışanla yapılan çalışma, tükenmişlik ve duygusal emek davranışlarının iş performansı ile yöneticilere duyulan güven üzerinde negatif etkisi olduğunu göstermiştir. Yöneticilere duyulan güvenin ise iş performansını pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Ancak güvenin düzenleyici etkisi, tükenmişlik ve duygusal emek davranışlarının iş performansı üzerindeki etkisi için anlamlı bulunmamıştır. Bu sonuçlar, bakım personelinin desteklenmesi ve yöneticilerin güvenilirliğinin artırılması gerektiğini vurgulamaktadır.

Roxbury (2022) yaptığı tez çalışmasında, etkili müşteri hizmetleri eğitiminin performansı artırma, müşteri deneyimini geliştirme ve müşteri şikayetlerini azaltma potansiyeline odaklanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda bir devlet kurumundaki zayıf müşteri hizmetleri ve eksik çalışan eğitimi sorunlarına yönelik çözüm arayışında, 100 müşteri paydaşının nicel ve nitel verilerini içeren bir ihtiyaç değerlendirmesi yapılmıştır. Yapılan değerlendirme, çalışan performansındaki sorunları belirleyerek kuruluşun tatmin edici bir müşteri deneyimi sunma konusundaki eksikliklerine ışık tutmuştur. İhtiyaç

değerlendirmesine dayanarak geliştirilen iyileştirme teorisi, resmileştirilmiş araştırma ve müşteri hizmetleri eğitim yöntemlerinin, çalışan performansını artırarak daha etkili müşteri hizmeti sunulmasına olanak tanıyacağını öne sürmektedir. Bu teorinin etkinliğini test etmek amacıyla sekiz ön saf çalışanıyla gerçekleştirilen bir deneyimde, müşteri hizmetlerine proaktif bir yaklaşım kazandırmak ve şikâyet sayısını azaltmak için bilgi ve becerilerle donatma hedeflenmektedir.

Payton (2022) tarafından yapılan nicel araştırma, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki otomotiv liderleri üzerinde Herzberg'in iki faktörlü teorisini temel alarak iş performansı, dönüşümcü liderlik tarzı ve çalışanların işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmanın sonuçları, görev performansı, bağlamsal performans, üretkenlik karşıtı iş davranışı, ciro ortalamalarını göstermiştir. Cronbach Alfa analizi, ölçümlerin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu ortaya koymuştur. Pearson korelasyonu, işten ayrılma niyeti ile görev performansı ve bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Ancak çoklu regresyon analizi, iş performansı ve dönüşümcü liderlik tarzının işten ayrılma niyetini anlamlı bir şekilde yordamadığını göstermiştir. Araştırmacı her iki sıfır hipotezini de reddedememiştir. Çünkü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu bulgular iş performansı, liderlik tarzı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin karmaşıklığını vurgulamakta ve gelecekteki araştırmalar için önerilere işaret etmektedir.

Ijigu vd. (2022) tarafından, Ethio-Telecomdaki 387 denetleyici olmayan satış temsilcisinin katılımıyla gerçekleştirilen kesitsel tasarıma dayalı bu araştırma, yüksek performanslı çalışma sistemleri ile çalışanların iş performansı arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Veriler sosyal değişim teorisi ve AMOS modelinin entegrasyonu ile elde edilmiş olup çalışan çok yönlülüğünün bu ilişki üzerindeki rolünü vurgulamaktadır. Yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak yapılan analizler, yüksek performanslı çalışma sistemlerinin çalışanların iş performansı üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Ayrıca çalışanların çok yönlü becerisinin iş performansı üzerinde olumlu bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Sonuçlar çalışanların çok yönlü becerisinin, yüksek performanslı iş sistemi ile çalışanlar arasındaki pozitif ilişkiye kısmen aracılık ettiğini ortaya koymaktadır. Bu bulgular iş dünyasında etkili stratejiler geliştirmek ve uygulamak isteyen kuruluşlar için önemli yönlendirmeler sunmaktadır.

Ukandu (2022) tarafından yapılan çalışmada, ABD'nin güneyindeki askeri tesislerin çevresindeki kuruluşlarda iş performansını etkileyen farklı ödül sistemlerini incelemeyi amaçlayan çalışması, kırsal alanlarda görev yapmış gaziler ve gazi olmayanların deneyimlerine odaklanmıştır. Bu nitel fenomenolojik araştırma, askeriye, sağlık ve perakende sektörlerinde çalışan yirmi katılımcıyla derinlemesine görüşmeler ve odak grup tartışmaları ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma paradigması olarak yorumlayıcı bir yaklaşım benimsendi ve katılımcılar amaçlı bir örneklemle seçilmiştir. Elde edilen görüşme verileri kodlanarak temalar halinde gruplandırılmıştır. Tematik analiz, katılımcıların ödül sistemlerinin uygulanma biçimindeki eşitsizliği vurgulayarak bu durumun istenmeyen konumlarda çalışanların iş performansını ve organizasyonel üretkenliğini etkilediğini göstermiştir. Bulgular, çalışan ödül sistemlerinin sosyal sonuçlara müdahale etme eğiliminde olduğunu, bu durumun da belirli performansa yol açması beklenen kurumsal ikramiye beklentilerini aşındırarak çeşitli istenmeyen sonuçlara neden olduğunu ortaya koymuştur. Stratejik olmayan bir ödül sisteminin, çaba ile performans arasındaki bağlantıyı zayıflatarak belirli sonuçlara yol açma yeteneğini azalttığı belirtilmiştir.

Marwa (2022) yaptığı çalışmada, Tanzanya sivil havacılığında mali ödüllerin çalışan performansına etkisini incelemeyi amaçlamıştır. Çalışma dört ana hedefi izleyerek yürütülmüştür; kar paylaşımının, ikramiyelerin, komisyonun ve hisse senedi sahipliğinin çalışan performansına etkilerini belirlemek. Araştırma tanımlayıcı nicel araştırma yöntemi kullanılarak Tanzanya Sivil Havacılık Yönetimi (TCAA) üzerinde bir vaka çalışması olarak tasarlanmıştır. 51 katılımcı, 106 kişilik evrenden rastgele seçilmiştir. İstatistiksel analizlerde ortalama, standart sapma, maksimum ve minimum değerler kullanılmıştır. Bağımsız değişkenler olan kar paylaşımı, ikramiye, komisyon ve hisse senedi sahipliği ile bağımlı değişken olan çalışan performansı arasındaki ilişkiyi değerlendirmek için Pearson korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Bulgular, kar paylaşımı, ikramiye ve hisse senedi sahipliğinin çalışan performansı üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu, komisyonun ise zayıf pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğunu göstermiştir. Bu nedenle hükümetin insan kaynakları politika yapıcılarına yönelik bu bulgular ışığında teşvik politikalarını gözden geçirme önerilmiştir. Yönetim kar paylaşımı, ikramiye ve hisse senetleri gibi ödül sistemlerini kullanarak çalışan çekme ve tutma stratejilerini geliştirmeli ve kapsamlı teşvik programları oluşturmalıdır.

Tran vd. (2022) tarafından gerçekleştirilen çalışma dönüşümsel liderliğin, çalışanların iş ortamının, iş tatmininin ve iş-yaşam dengesinin çalışanların iş performansı üzerindeki etkilerini araştırmaktadır. Özellikle COVID-19 gibi acil durumlarda iş sistemi dönüşümü ve adaptasyonunun gerektiği durumlar üzerinde dönüşümcü liderliğin etkinliğine odaklanmayı amaçlayan bu çalışma, mevcut literatürden elde edilen bilgileri kullanmaktadır. Literatür taraması, pandemi sürecinde evden çalışma uygulamalarının yaygınlaşması ve yeni çalışma şekilleri temasının öne çıkmasını da dikkate almaktadır. Bu bağlamda Tran'ın tezi, çalışanların iş tatmini ve iş performansı üzerinde dönüşümcü liderliğin etkilerini anlamayı ve aynı zamanda çalışma ortamının iş-yaşam dengesi, çalışan memnuniyeti ve iş performansı üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Genel amaç, dönüşümcü liderliğin ve çalışma ortamının iş performansı üzerindeki etkilerini değerlendirmektir. Tran'ın çalışması, pandemi sürecindeki değişen çalışma koşulları ve liderlik tarzlarının önemine odaklanarak bu unsurların çalışanların iş tatmini ve iş performansı üzerindeki rolünü anlamaya yönelik bir katkı sağlamaktadır.

Taylor (2021) tarafından yapılan nitel araştırmada, hızlı servis hizmet endüstrisinde belirli liderlik davranışlarının çalışan performansı üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmacı 10 hızlı servis hizmet liderinin liderlik davranışlarına dair deneyimlerini ve algılarını anlamak için genel bir nitel araştırma yöntemini kullanmıştır. Çalışmanın odak noktası, hızlı servis hizmet sektöründeki liderlerin yüksek çalışan değişimi nedeniyle şirket geliri kaybını ve bazı liderlerin olumlu liderlik davranışlarını benimsememesi gibi spesifik bir iş sorununu ele almak üzerinedir. Araştırma Fiedler'in beklenmedik durum modelinden türetilen ilişkisel, durumsal ve liderlik davranışlarını içeren bir kavramsal çerçeve kullanmaktadır. Araştırma liderlerin davranışlarının çalışan performansını nasıl etkilediğini anlamak için bir rehber olarak kullanılabilecek ve gelecekteki çalışmalar için temel oluşturabilecek nitel bir yaklaşım sunmaktadır.

Hosseini'nin (2021) çalışması, Kanada'daki spor sektöründe çalışanlarda iş stresi ve iş performansı arasındaki ilişkiyi COVID-19 salgını bağlamında incelemektedir. Bulgular işin anlamı, çeşitliliği ve özerkliği gibi iş karakteristiklerinin ve yüksek örgütsel desteğin iş stresini azaltarak iş performansını artırdığını göstermektedir. Çalışma spor yönetimi literatürüne özellikle pandemi gibi stresli dönemlerde çalışan merkezli bir yönetim yaklaşımının önemini vurgulayarak katkıda bulunmaktadır.

Adin (2021) tarafından yapılan çalışma, Kars ili ve ilçelerindeki ortaöğretim kurumlarında görev yapan öğretmenler üzerinde yapılmış olup, demografik özelliklerin (cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma süresi) mesleki stres ve bireysel performans üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Yapılan analizler öğretmenlerin yoğun stres altında olduklarını ve bu stresin performanslarını olumsuz yönde etkilediğini göstermektedir.

Mbambe (2021) tarafından yürütülen çalışma, Tanzanya'nın Tunduru ilçesindeki çalışma ortamının sağlık çalışanlarının performansı üzerindeki etkilerini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Fiziksel çalışma ortamının sağlık çalışanlarının kullanılabilirlik performansına etkisi, yönetici desteğinin sağlık çalışanı performansındaki rolü ve iş teşvikinin etkisi üzerine odaklanan bu çalışma, anket verileri kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bulgular, sağlık çalışanlarının performansının fiziksel çalışma ortamının konforu gibi faktörlerden etkilendiğini göstermiştir. Ayrıca çalışma ortamı ile çalışan performansı arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Süpervizörün destekleyici rolü ve iş teşviklerinin sağlık çalışanlarının performansını olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. Çalışma Tunduru ilçe yönetiminin uygun bir çalışma ortamı sağlaması önerisinde bulunmuş ve bu durumun çalışanları motive edip organizasyonel performansı artırarak sağlık merkezlerinde üretkenlik, performans, sağlık ve güvenliği teşvik edeceğini vurgulamıştır. Tunduru ilçe meclisindeki sağlık merkezlerinin çalışma ortamını önemli bir unsur olarak değerlendirmesi ve bu faktörün sağlık çalışanlarını en iyi şekilde performans göstermeye teşvik ettiğini anlaması gerektiği vurgulanmıştır.

Sarıççek vd. (2021) tarafından yapılan çalışma, Gaziantep 1. Organize Sanayi Bölgesi'nde muhasebe ve pazarlama departmanlarında çalışan 251 kişi üzerinde gerçekleştirilmiş ve iş stresinin iş performansına etkisini incelemiştir. Bulgular, algılanan stresin iş performansını etkileyen bir faktör olduğunu, özellikle stresle başa çıkma boyutunun iş performansı ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir. Bu sonuçlar iş stresinin zaman zaman olumlu etkiler yaratabileceğini ve işletmelerin stres yönetimine odaklanarak verimliliği artırabileceğini göstermektedir.

Tonbul ve Aykanat (2019) tarafından yapılan çalışma, Ankara/Yenimahalle Belediyesi'nde çalışan 265 memurun stres ve performans etkileşimi incelenmiştir. Yaş, cinsiyet, medeni durum ve çalışma süresi stres seviyesini etkilemezken, eğitim seviyesi

arttıkça stres artmıştır. Optimum düzeydeki örgütsel stres iş gücü performansını artırırken, aşırı stres performansı düşürmektedir.

Medinschi ve Colța'ya (2010) göre zorlu ekonomik koşullarda işteki zorluklarla başa çıkmak daha da zorlaşabilir. İşe giderken ve işte artan stres, işverenler, yöneticiler ve çalışanlar üzerindeki baskıyı artırmaktadır. Ancak uygun şekilde yönetilen koşulların stresi azaltabileceği, çalışan verimliliğini artırabileceği ve herkesin yaşam koşullarını iyileştirebileceği kabul edilmelidir.

Rasca ve Deaconu'nun (2008) çalışmasında, stres kavramının artık sadece tıp alanında değil birçok farklı alanda da sıkça kullanıldığı ve çeşitli anlamlarda tartışıldığı belirtilmektedir. Araştırmacıların yetmiş yıllık çalışmaları, stresin biyolojik ve psikolojik yönlerini anlamamıza yardımcı olmuş ve olumsuz etkilerini azaltmak için bireysel ve kurumsal önlemler almamızı sağlamıştır. Yönetim stresle ilgili bilgileri belirleyerek yıkıcı etkilerini azaltmak için çeşitli adımlar atmıştır.

Kızılkaya (1999) tarafından yapılan araştırmanın amacı, otomotiv ve beyaz eşya sektörlerinde çalışan beyaz ve mavi yakalı personelin stres düzeyleri ile iş performansları arasındaki ilişkileri belirlemektir. Dört temel araştırma sorusu etrafında yürütülen çalışma 300 katılımcıdan oluşmaktadır. Sonuçlar beyaz yakalı çalışanların stres düzeylerinin performans üzerindeki katkısının mavi yakalı çalışanlara göre daha yüksek olduğunu; otomotiv sektöründeki çalışanların stres düzeylerinin ise beyaz eşya sektöründekilere göre daha fazla etki yarattığını göstermektedir. Ayrıca işte çalışma süresinin artmasının stresin performans üzerindeki etkisini azaltmadığı ve kadın çalışanların stres düzeylerinin performans üzerindeki katkısının erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Genel olarak yüksek stres grubundaki bireylerin performans puanlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu bulgular performans değerlendirmelerinin iş stresi ile ilişkili olarak değiştiğini ortaya koymaktadır.

1.3. İş-Aile Çatışması Kavramı

Sanayi devrimi döneminde iş ve aile alanları arasında belirgin bir sınıır sürdürüldüğü ifade edilmektedir (MacDermid, 2004). Ancak günümüzde, çift kariyerli ailelerin sayısındaki artışla birlikte, ev ve iş arasındaki sınırlar giderek belirsizleşmekte ve bireyler ev yaşamları ile iş yerleri arasında çatışan taleplerle karşılaşma olasılığını artırmaktadır (MacDermid, 2004). Aile rolleri ile iş rolleri arasındaki bu uyumsuzluk,

Netemeyer vd. (1996) tarafından iş-aile çatışması (İAÇ) olarak tanımlanmıştır. Ancak iş-aile çatışması terimi iş-yaşam çatışmasını da içerecek şekilde genişletilebilir. Bazı bireylerin aile sorumlulukları olmayabilir ancak bu durum onların ailevi sorumluluklardan muaf oldukları gerçeğini değiştirmez.

Bu alanda 2000'e kadar yapılan iş-aile çatışması (İAÇ) araştırmaları, iş ve aileye dair çalışmaların kökenlerini 1960'lara kadar takip edebilir. Pleck'e (1977) göre sosyolojide iki ayrı alt disiplin bulunmaktaydı: iş incelemesi ve aile incelemesi. Bireylerin bir rolde nasıl görev yaptığını ve diğer rolden nasıl etkilendiğini açıklama ihtiyacı, bu iki alt disiplini birleştirmiştir.

Nomaguchi (2009) iki ulusal araştırmayı analiz ederek 1977'den 1997'ye kadar iş-aile çatışmasının çalışan ebeveynler arasında arttığını tespit etmiştir. Bu artışın kısmen, çalışanların ailelerinde meydana gelen değişiklikler ve çocuklara yönelik daha geniş bakım sorumluluklarından kaynaklanabileceği öne sürülmüştür (Cohen ve Bianchi, 1999); bunun yanı sıra yaşlı akrabalara yönelik sorumlulukların da etkisi göz önüne alınmıştır (Seals, 2004). Ayrıca geleneksel kalıplaşmış çekirdek aile yapılarından (örneğin, bir kadın ev kadını, bir erkek geçimini sağlayan ve iki çocuktan oluşan) vazgeçilmesi eğilimi, çift gelirli çiftler, ortak velayet sahibi boşanmış ebeveynler, gey ve lezbiyen aileler, tek ebeveynler ve üvey aileler gibi alternatif aile türlerinin artışına neden olmuştur (Bianchi ve Milkie, 2010). Araştırma, çalışanların %85'inin günlük aile sorumluluklarına sahip olduğunu tahmin etmektedir (Bond vd., 1998). Ancak çalışanlar ücret artışı, yan haklar ve iş güvenliği açısından daha az talep alırken, iş organizasyonlarından daha fazla zaman talep etmektedir (Moen ve Roehling, 2005; Rubin ve Brody, 2005). Sonuç olarak ücretli ve ücretsiz işe ayrılan zamanın kadınlar ve erkekler arasında daha benzer hale geldiği ancak ücretsiz işlerin (çocuk bakımı, yemek pişirme, temizlik) önemli ölçüde azaldığı gözlemlenmektedir (Sayer, 2005). Bu durum ailedeki tüm yetişkinlerin aşırı çalışma sorunu ve bazı çalışanların esnek olmayan çalışma saatleri ile bağlantılıdır, bu da aile yaşamı için yetersiz zaman ve enerji bırakabilir (Bianchi ve Milkie, 2010; Jacobs ve Gerson, 2004).

Artan işgücü katılımı, kadınların yüksek eğitim seviyeleri ve iş üzerindeki zaman baskısı gibi diğer eğilimlerle birlikte, daha yüksek düzeyde iş-aile çatışmasıyla ilişkilendirilmektedir (Bianchi ve Milkie, 2010). Yirminci yüzyılın ortalarında evli

kadınların işgücüne katılımında önemli bir artış yaşanmıştır (Oppenheimer, 1970). İş-aile çatışmasının etkileri, özellikle düşük gelirli çiftler için iş ve aile ilişkilerini değiştirmeyi zorlaştırabilir (Bianchi ve Milkie, 2010).

Bireylerin iş ve aile hayatları arasındaki sınırlar giderek belirsizleşmektedir (Kossek ve Lautsch, 2012). Zamanın sınırlı bir kaynak olduğu göz önüne alındığında, bireyler düzenli olarak ev ve iş rollerinin taleplerini karşılamak için zamanlarını tahsis etmek amacıyla seçimler yapmak durumundadırlar. Bir yaşam rolü, bireyin ayırabileceği veya istekli olabileceğinden daha fazla kaynak gerektirdiğinde, birey stres yaşar ve çatışma ortaya çıkar (Barber vd., 2016).

İş-aile çatışmasının (İAÇ) ortaya çıktığı durumlar yaygın olarak kabul edilmektedir. Bu çatışma, bir bireyin bir yaşam rolünün taleplerini karşılamak için zaman ayırırken, diğer yaşam rollerine zarar verdiğinde ortaya çıkar (Bacharach vd., 1991). İş-aile çatışması çalışanlar için bir stres kaynağıdır; özellikle aileleri ve çalışan rolleri uyumsuz olduğunda deneyimlendikleri durumlarda (Greenhaus ve Beutell, 1985). Kanter'in (1989) ifadesiyle, aile ve iş-yaşam alanları bağımsız varlıklar değildir; bu alanlar arasındaki çatışma, bireylerin çalışan, ebeveyn veya eş olarak deneyimledikleri çatışmaları içerir (Higgins vd., 1992; Senécal vd., 2001). Bu noktaların daha iyi anlaşılabilmesi için bu konudaki araştırmaların daha fazla ayrıntıya odaklanması gerekmektedir.

İş-aile çatışması bireylerin iş ve aile yaşantıları arasında denge sağlamakta zorlandıkları bir durumu ifade eder. Bu çatışmada rol oynayan çeşitli faktörler bulunmaktadır. Özellikle uzun çalışma saatleri, yüksek iş talepleri, esnek olmayan çalışma programları ve iş stresi gibi işle ilgili faktörler bireyler üzerinde önemli bir baskı oluşturabilir (Allen vd., 2000; Kossek ve Ozeki, 1998). Bu etkiler sadece iş alanında değil aynı zamanda aile yaşamına da yayılabilir; bireyin aile faaliyetlerine etkili bir şekilde katılma yeteneğini sınırlandırabilir. Örneğin aşırı iş yükü nedeniyle yorgun hissetmek, çalışanların aile faaliyetlerine katılma kapasitelerini azaltabilir (Ilies vd., 2015). Bunun yanı sıra iş-aile çatışmasını etkileyebilen kişisel faktörler arasında bakmakla yükümlü olunan kişi sayısı, çocuk bakımı sorumlulukları ve evlilik kalitesi gibi unsurlarda bulunmaktadır (Frone vd., 1992; Greenhaus ve Beutell, 1985). Bu faktörlerin etkileşimi, bireylerin hem işteki performanslarını hem de aile yaşamlarını etkileyebilir bu nedenle

iş-aile çatışmasını anlamak ve yönetmek bireylerin yaşam kalitesini artırmak için önemlidir.

İş ve aile rolleri arasındaki çatışmanın temelinde, bir rolün gerekliliklerine ayrılan zamanın diğerinin gerekliliklerini karşılamayı zorlaştırması veya bir role katılım sırasında diğerinde zorlanma durumu yatmaktadır. Bu çatışma, bir rolün belirli gereklilikleri ile diğerinin ihtiyaçlarını birleştirmenin zorluğundan kaynaklanmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Başka bir deyişle; iş-aile çatışması, bir alanın (örneğin iş) katılımının, diğer alanın (örneğin aile) katılımına müdahale ettiği durumlarda ortaya çıkar. Bu durum bir rolün gerektirdiği belirli davranışların, diğer rolün gereksinimlerini yerine getirmeyi engelleyebileceği bir dinamik yaratır. Bu bağlamda iş ve aile rolleri arasındaki dengeyi sağlamak, bireylerin yaşam kalitesini ve iş performansını etkileyen önemli bir faktördür. Bu nedenle iş-aile çatışmasını anlamak ve yönetmek, bireylerin iş ve aile yaşamları arasında sağlıklı bir denge kurmalarına yardımcı olabilir.

1.3.1. İş-Aile Çatışmasının Türleri

Greenhaus ve Beutell'in (1985) kapsamlı çalışması, iş-aile çatışmasının temel türlerini açıkça tanımlamaktadır: zaman esaslı çatışma, gerginlik esaslı çatışma ve davranış esaslı çatışma (Greenhaus ve Beutell, 1985). Zaman esaslı çatışma; bireyin iş ve aile sorumluluklarını yerine getirmek için ayrılan zamanın kısıtlı olması durumunu vurgular. Gerginlik esaslı çatışma ise iş ve ailedeki stres, baskı ve duygusal gerginliklerin birbirine etkileşimini ifade eder. Ayrıca davranış esaslı çatışma, bireyin iş ve aile rolleri arasında uyumsuz davranışlar sergilemesini içerir. Bu çatışma türleri, bireyin deneyimlediği zorlukları çeşitlendirir ve önemli bir nokta olarak vurgular; çünkü birey, sadece bir çatışma türü değil aynı anda birden fazla türle başa çıkabilir. Bu bağlamda iş ve aile yaşantısı arasında denge sağlama çabalarının çeşitli çatışma türleri ve bu çatışmaların karmaşıklığı ile şekillendiğini anlamak, akademik literatüre katkı sağlayabilir.

1.3.1.1. Zaman Esaslı İş-Aile Çatışması

Zamana dayalı iş-aile çatışması, bireyin belirli bir zaman dilimine bir rol atadığında diğer rolüne gerekli zamanı ayıramamasını ifade eder. Aşırı iş yükü, beklenmeyen acil durumlar, vardiyalı çalışma sistemleri, evlilik durumu ve ailedeki birey sayısının artması gibi faktörler bu çatışmayı tetikleyebilir; bireyin hem iş hem de aile

rollerini etkili bir şekilde yerine getirme çabalarını engelleyebilir. Bu durum bireyin yaşamındaki kritik iki alan arasında denge kurma çabalarını zorlaştırarak iş ve aile yaşantısı arasında uyum sağlama sürecini karmaşık hale getirir. Yuen'in (1995) çalışması, zamana dayalı iş-aile çatışmasının kökenlerini ve bu çatışmanın birey üzerindeki etkilerini anlamak adına detaylı bir çerçeve sunarak bu alandaki akademik literatüre önemli bir katkı sağlamaktadır.

Aynı zamanda haftalık çalışma saati, fazla mesainin miktarı ve sıklığı, yaşanan çatışma ile doğru orantılı bir ilişki içerisinde. Bu faktörler iş kaynaklı çatışmaya neden olabilir çünkü aşırı iş yükü ve fazla mesai bireyin iş ve aile hayatını dengeleme çabalarını zorlaştırabilir. Özellikle evli olma durumu, çocuk sahibi olma veya geniş aileye sahip olma gibi faktörler, aileye ayrılacak zamanı artırarak aile kaynaklı çatışmalara sebep olabilir. Greenhaus ve Beutell'in (1985) çalışması, bu faktörler arasındaki ilişkileri anlamak ve iş-aile çatışmalarını ele almak adına kapsamlı bir çerçeve sunmaktadır.

Pleck vd. (1980) zaman odaklı çatışma kaynaklarını tanımlarken, çalışma saatlerinin fazlalığı ve düzensizliği, çalışma sıklığı, vardiyalı çalışma sistemlerinin varlığı, vardiya sistemine bağlı esnek çalışma saatleri ve fazla mesai saatlerinin esnek olmaması gibi unsurları göstermektedir. Bu faktörler bireyin iş yaşamında denge sağlama çabalarını zorlaştırabilir. Özellikle uzun çalışma saatleri, düzensiz vardiya sistemleri ve esnek olmayan fazla mesai saatleri, bireyin diğer rolüne, örneğin aile yaşantısına, gerekli zamanı ayırmasını ve inisiyatif kullanmasını engelleyebilir. Bu durum, bireyin zaman ve enerji yönetimini etkileyerek, iş-aile çatışmasını artırabilir.

Bartolomé ve Evans (1979) ise zaman temelli çatışmanın ortaya çıkma şekillerini vurgulamaktadır. İlk olarak, bir rolün getirdiği zaman baskısı başka bir rolün beklentilerini karşılamayı fiziksel olarak imkânsız kılabilir. İkinci olarak, belirli bir rolün taleplerini yerine getirmeye çalışırken başka bir rolün zihinsel olarak meşgul etmesi söz konusu olabilir. Bu tür çatışmalar bireyin zamanın sınırlılıkları içinde birden çok rolü etkili bir şekilde dengeleme çabalarını anlamak adına önemli bir teorik çerçeve sunmaktadır.

1.3.1.2. Gerginlik (Stres) Esaslı İş-Aile Çatışması

Gerginlik kaynaklı çatışma, bireyin bir görevi yerine getirirken karşılaştığı baskı veya stresin diğer görevini sağlıklı bir biçimde yerine getirmesini engellemesi olarak

tanımlanır (Coşkuner, 2013). Bu çatışma türü, bireyin hem iş hem de aile rollerini etkileyen stres faktörlerinin bu rolleri başarıyla yerine getirme çabalarını olumsuz yönde etkilediği bir durumu ifade eder. Özellikle bir görevde yaşanan stresin diğer görevi yerine getirme kapasitesini kısıtlaması, bireyin iş-aile dengelemesini zorlaştırabilir.

Bireyin iş-aile sahalarındaki roller arasındaki etkileşim, edinilen rolün gerginlik sendromları üzerinde birbirine bağlı bir etki yaratmaktadır. İş yaşamından kaynaklanan gerginlik ve sıkıntılar, aile sahasında üstlenilen rolün görevlerini yerine getirmeyi zorlaştırabilir. Özellikle iş yaşamındaki aşırı iş yükü, belirsiz iş tanımı, zayıf bireyler arası ilişkiler, iş güvensizliği, yönetim fırsatının verilmemesi ve iş rotasyonunun olmaması gibi olumsuz deneyimler, bireyin aile içinde duygusal yoğunluğunu olumsuz bir şekilde etkileyebilir (Greenhaus ve Beutell, 1985). Bu durum bireyin iş ve aile rolleri arasında denge kurma çabalarını zorlaştırarak, yaşamın her iki alanındaki performansını etkileyebilir. Greenhaus ve Beutell'in (1985) bu gözlemleri, iş-aile çatışmasının kaynaklarını anlamak ve bu çatışmanın bireyin duygusal sağlığına olan etkilerini değerlendirmek adına önemli bir teorik çerçeve sunmaktadır.

İş-aile çatışması türlerinden bir diğeri kısıtlı enerji kaynaklarıyla bir rolün performansının diğer rolü etkileyebileceği gerginlik temelli çatışmadır (Adams vd., 1996). Bacharach vd. (1991) gerginlik esaslı çatışmayı, kişinin iş veya aile alanındaki psikolojik durumunu diğer alana taşıması olarak kısaca ifade etmişlerdir (Bacharach vd., 1991). Bu tür çatışma, bireyin bir alandaki stres, baskı veya gerginlik durumunu diğer alana aktarması ve bu durumun her iki rolün performansını etkilemesi anlamına gelir. Örneğin işte yaşanan bir stres durumu, aile yaşantısına yansyarak aile içindeki ilişkileri ve görevleri etkileyebilir. Bu çatışma türü, bireyin iş ve aile rolleri arasındaki dengeyi sürdürme çabalarını zorlaştırabilir

1.3.1.3. Davranış Esaslı İş-Aile Çatışması

Davranış esaslı çatışma, bireyin iş veya aile yaşantısının gerektirdiği roller açısından uygun olan davranışların diğer yaşam alanında sergilediği davranışlarla uyum göstermemesi sonucunda ortaya çıkan bir anlaşmazlık türüdür (Greenhaus ve Beutell, 1985). Bu çatışma bireyin iş ve aile rolleri arasındaki dengeyi kurmada zorlamasının nedeni yalnızca zaman ve enerji yönetimi eksikliği değil aynı zamanda davranışsal uyum sorunlarıdır. Örneğin; iş yaşamında liderlik rolünü üstlenen bir kişinin, evde ise daha pasif

bir tavır takınması veya ailedeki olaylara duyarsız kalması gibi durumlar davranış esaslı çatışmanın örnekleri olabilir.

Davranışa dayalı çatışmanın başka bir tanımı da: Bireylerin sahip oldukları rollerden biri için geçerli olan davranış şekillerinin, diğer bir roldeki davranış şekilleriyle birbirini tutmaması, şeklinde yapılmaktadır (Yüksel, 2005). Bu tanım davranış esaslı çatışmanın özünü, bireyin sahip olduğu roller arasında uygun davranışların eksikliğini vurgular. Örneğin bir kişinin iş yaşamında liderlik rolü üstlenirken daha direktif ve otoriter bir tavır sergilemesi, evde ise daha demokratik ve esnek bir yaklaşım benimsemesi, davranışa dayalı çatışmanın bir yansıması olabilir.

Bireyin iş ve aile yaşamında üstlendiği rollerden kaynaklı beklentiler arasında zıtlık oluştuğunda, davranış esaslı çatışma ortaya çıkabilmektedir (Baykal, 2014). Birey iş veya aile ortamından ayrıldığında, sahip olduğu rolün etkisinden kısa sürede çıkabilmelidir. Aksi bir durumda başka bir ortama ait rolün, diğer ortamla uyumsuz olma ihtimali yüksek olduğundan çatışma meydana gelebilir. Örneğin, işyerinde otoriter bir lider olan bir baba, aile yaşamında çocuklarına aynı davranış biçimini uygulamaya kalktığında sorun yaşama ihtimali artacaktır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2015).

Bu durum bireyin farklı rollerdeki beklentiler arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan davranış esaslı çatışmayı vurgulayarak, iş ve aile yaşantısı arasındaki dengeyi sağlamada karşılaşılan zorlukları anlama açısından önemli bir örnek sunmaktadır.

1.3.2. İş-Aile Çatışmasına Neden Olan Faktörler

İş-aile veya aile-iş çatışmalarının kökenleri, üç temel faktör etrafında şekillenmektedir. Bu faktörler, bireysel etmenler, işle ilgili durumlar ve aile ile alakalı unsurlardır (Yıldız ve Çiçek, 2013). Bu çerçevede çatışmanın temel kaynaklarını belirlemek adına bu üç ana kategori üzerinde odaklanılmıştır.

1.3.2.1. Bireysel faktörler

Bireylerin çeşitli kişilik özelliklerine sahip olmaları, bilişsel ve davranışsal tepkilerini farklı kılabilir. Algılamadaki tutumda gösterilen farklılıklardan, stresle başa çıkma düzeyine kadar birçok faktör, bireyleri birbirinden ayırmaktadır. Bu bağlamda, iş-aile çatışmasının boyutu ve şiddeti, kişiden kişiye değişebilir. Cinsiyet ve yaş gibi kişisel

faktörler de iş-aile çatışmasını etkileyen unsurlar arasında yer almaktadır. Cinsiyet, yaş, kişilik özellikleri, eğitim durumu, medeni hal gibi kişisel faktörler, iş-aile çatışmasını etkileyen temel öğeler olarak sıralanmaktadır (Cinamon, 2005). Bireysel faktörler, bireyin fiziksel ve ruhsal özelliklerine bağlı olarak değişiklik gösterir. Cinsiyet, engellilik durumu, sağlık sorunları gibi fiziksel faktörlerden kaynaklanan iş-aile çatışmasının yanı sıra kişilik yapısı, mükemmeliyetçilik, hırslılık, kıskançlık, inatçılık, duygusal durum ve yaşam değerleri gibi ruhsal etkenler de bu çatışmaya neden olabilir.

İş-aile çatışmasının cinsiyete göre değişiklik göstermesinin temel sebebi, cinsiyetlerin üstlendikleri rollerin farklılığıdır. Yapılan araştırmalarda, kadınların üstlendiği yedi temel rol belirlenmiştir. Bu roller; eşlik, anne olma, ev işleri, akraba ilişkileri, mesleki rol, bireysel rol ve toplumsal rolü içermektedir. Yapılan araştırmaların sonuçlarına göre, kadınların üstlendiği bu yedi rolün dördü aile alanına odaklanmaktadır (Oppong ve Abu, 1985). Kadın bireyleri inceleyen araştırmalar, bekar kadınların, evli kadın bireylere göre daha yüksek kariyer beklentilerine sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, kadın bireylerin iş ve ev arasında üstlendikleri ebeveyn rolleri, işe bağlılık düzeylerinde hem düşük hem de yüksek seviyelerde değişikliklere neden olabilmektedir. Diğer bir araştırmada ise; çocuk sahibi olan kadınlarla çocuk sahibi olmayan kadınlar psikolojik açıdan karşılaştırıldığında, çocuk sahibi olan kadınların işe bağlılık düzeylerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir (Lorence, 1987).

Araştırmacılar kalp-damar rahatsızlığına sahip bireyleri iki temel grupta sınıflandırmışlardır: A tipi ve B tipi. A tipi bireyler, enerjik, hareketli ve saldırgan bir ruh haliyle karakterize ederken, B tipi bireyler daha sakin, öfkelenmeyen ve baskı altında hissetmeyen kişiler olarak tanımlanmışlardır. Bu sınıflandırmalar özellikle kalp-damar rahatsızlığına sahip bireylerin yaşam tarzlarını anlamak ve değerlendirmek adına yapılmıştır. Araştırmalardan elde edilen sonuçlara göre, A tipi kişiler aynı işte aynı çabayı sarf etmelerine rağmen; B tipi kişilere göre daha az yoruldukları, stres kavramından haberdar olmadıkları ve genel olarak daha aktif bir yaşam tarzına sahip oldukları belirlenmiştir. Diğer yandan B tipi bireyler daha çok yorulma eğiliminde olup stresle daha aşına, yaşamlarında ise daha sakin bir hayat tarzını benimsemektedirler (Bayat, 2020).

1.3.2.2. İş ile İlgili Faktörler

İşle ilgili faktörler; uzun ve düzenli olmayan çalışma saatleri, işe duyulan bağlılık, yönetici yaklaşımı ve kariyer gibi alt başlıklardan meydana gelmektedir (Vallone ve Donaldson, 2001). Fazla çalışma saatleri, sıkça yapılan fazla mesai, vardiyalı çalışma düzeninin varlığı ve düzensizliği, aynı zamanda esnek olmayan çalışma programları, zamana bağlı iş-aile rol çatışmasının temel nedenlerindendir (Bragger vd., 2005). İşe harcanan fazla zaman ve sıkça gerçekleştirilen fazla mesailer, yorgunluk, gerginlik ve iş-aile çatışmasını artırarak birçok olumsuz duygunun ev yaşamına yansımaya neden olabilir. Bu nedenle, işe ayrılan zamanın artması, bireyin ailevi sorumluluklarını olumsuz yönde etkileyebilir (Parasuraman ve Simmers, 2001). İş dünyasında sıkça rastlanan bir çalışma düzeni olan vardiyalı çalışma modeli, birçok sektörde uygulanmaktadır. Ancak bu düzenin, bireylerin biyolojik ritmiyle çatıştığı ve aile ve sosyal hayatı olumsuz yönde etkilediği bilinmektedir (Ertekin, 1993).

1.3.2.3. Aile ile İlgili Faktörler

Aileyle ilgili unsurlar, bireyin aile yaşam tarzı ve aile ortamından kaynaklanan çeşitli etkenleri içermektedir. Bu faktörler geniş bir yelpazeye sahiptir; çocuk sayısı, yaşları, ailenin büyüklüğü, yapısı (ataerkil olup olmama gibi), eş veya aile desteği, çocuk bakım düzeni gibi önemli öğeleri içermektedir. Bu unsurlar, bireyin iş-aile çatışmasıyla başa çıkarken oynadığı önemli bir role işaret etmektedir. Örneğin, sürekli bakıma ihtiyaç duyan bir çocuğa sahip olan ve maddi nedenlerle çalışmak zorunda kalan bir anne, aile yaşamından kaynaklanan iş-aile çatışmasıyla karşılaşabilir. Bu durum işle ilgili sorumluluklarını yerine getirme ve ailevi sorumluluklara adil bir şekilde zaman ayırma arasında denge kurma zorluğunu ortaya çıkarabilir (Fu ve Shaffer, 2001).

Birçok toplumda, sağlıklı bir aile yaşamının sürdürülmesi genellikle ev işleriyle ilişkilendirilmektedir ve bu sorumlulukların çoğu kadınlara yüklenmektedir. Bu durum kadınların kendi ev dışında bir işte çalışsa bile, ev hanımlığı gibi görülen asıl mesleklerini sürdürmek zorunda kalmalarına neden olmaktadır (Tosunoğlu, 2021). Kùltürler arasında değişen özelliklere rağmen kadınların geleneksel rollerinin genellikle ev, çocuklar, eş ve aileleriyle sınırlı olduğu gözlemlenmektedir. Toplumsal yapı içinde, çalışan kadınların yüksek pozisyonlara yükselirken çeşitli engellerle karşılaştığı ve kariyer gelişiminde erkeklerle kıyaslandığında geri kaldıkları belirlenmiştir. Genellikle kadınlardan, öncelikle

toplumun kabul ettiği şekilde eş ve anne rollerini yerine getirmeleri beklenirken, mesleki başarı ve ilerleme gibi diğer alanlar ikinci planda tutulmaktadır (Çarıkçı vd., 2009).

1.3.3. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları

İş-aile çatışması, özellikle rol çatışmaları bağlamında ortaya çıkan bir talebi ifade eder. Greenhaus ve Beutell (1985) iş-aile çatışmasını: "İş ve aile alanlarından kaynaklanan rol baskılarının bir tür roller arası çatışma içinde karşılıklı olarak uyumsuz olduğu" şeklinde tanımlamışlardır. Rol teorisi perspektifine göre bireylerin hayatlarında çeşitli rolleri bulunmakta ve bu roller algılanan beklentilerin bir dizi şeklinde bireyin davranışlarıyla ilişkilendirilmektedir. Bazı roller bireyler tarafından kendi beklentilerine ve önceki deneyimlere dayalı olarak belirlenirken diğer roller ise sosyal etkileşimler yoluyla müzakere edilir. Genellikle bir kişinin hayatında yerine getirilmesi gereken görevlerin tümünü yerine getirmek için yeterli kaynak veya zaman olmaması durumunda, çoklu roller bireyler üzerinde talepler yaratabilir. İşte bu noktada, iş-aile çatışması ortaya çıkar ve bireyin iş ve aile rolleri arasında denge sağlama çabası zorlaşır. Bu durum bireylerin hem iş hem de aile hayatlarını etkileyebilir ve bu çatışmanın çözümü için bireylerin stratejik yönetim becerilerine ihtiyaç duyulabilir.

İş-aile çatışmasının temel kaynakları; zaman, gerginlik ve davranış olup, bu konuda Greenhaus ve Beutell (1985) önemli bir tanımlama yapmışlardır. Zamana dayalı çatışma, bir roldeki zaman baskısının, bireyin diğer role ayırması gereken süreyi sınırladığı durumlarda ortaya çıkar. Bu tür çatışmanın öncülleri arasında esnek olmayan çalışma programları ve kişi başına düşen çalışma saatleri yer almaktadır. Aynı zamanda haftada çalışılan saat sayısı ve evde bakılması gereken çocukların sayısı ve yaşları da zaman temelli çatışmanın belirleyicilerindendir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Zorlanmaya dayalı çatışma; bir roldeki stresin, bireyin diğer roldeki sorumluluklarını etkileyerek başarılı bir şekilde yerine getirmesini zorlaştığı durumlarda ortaya çıkar. Bu tür çatışmanın örnekleri arasında yetersiz yönetici desteği, rol belirsizliği, eş veya aile desteğinin eksikliği ve cinsiyet rollerine ilişkin aile içi anlaşmazlıklar bulunmaktadır (Hammer, vd., 2007).

Davranış temelli çatışma ise; bir roldeki davranış kalıplarının diğer roldeki davranış kalıplarıyla uyumsuz olduğu durumlarda ortaya çıkar ve bu çatışma biçimi genellikle en az düzeydedir. Bireyler rol taleplerini karşılamamanın bir sonucu olarak

olumsuz sonuçlarla karşılaştıklarında, bu durum stres yaşamalarına neden olabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Bireysel sonuçlar incelendiğinde, iş-aile çatışmasının refah üzerinde olumsuz etkileri olduğu görülmektedir (Hammer vd., 2005). Aynı zamanda yaşam doyumu üzerinde de olumsuz bir etkisi bulunmaktadır (Duxbury ve Higgins, 1991). Bu çatışma depresyon düzeyini artırabilir (Hammer vd., 2005; Major vd., 2002), alkol kullanımını tetikleyebilir (Frone vd., 1993) ve psikolojik gerginliği artırabilir (Barling vd., 1994).

Aile alanında yapılan araştırmalar, iş-aile çatışmasının aile refahını olumsuz etkilediğini göstermektedir (Parasuraman vd., 1992). Ayrıca evlilik refahını (MacEwen ve Barling, 1994) ve aile performansını (Frone vd., 1997) olumsuz etkilediği belirlenmiştir. İş-aile çatışması, iş alanında da çeşitli olumsuz etkilere yol açmaktadır. Bu etkiler arasında işe devamsızlık (Hammer vd., 2003), iş sıkıntısı (Frone vd., 1992) ve tükenmişlik (Burke, 1994) bulunmaktadır. Ayrıca iş performansını olumsuz etkilediği (Frone vd., 1997), iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerini azalttığı belirlenmiştir (Netemeyer vd., 1996; Good vd., 1988).

1.3.4. Mesleki Stresin Çalışan Performansına Etkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Istiqomah ve Ubaidillah (2023) yaptığı araştırmaya göre işyerinde stres çalışan performansı üzerinde olumsuz bir etkiye sahipken, çalışma ortamı ise bu olumsuz etkiyi dengeleyerek performansı yükseltmektedir. İlginç bir şekilde iş-aile çatışmasının performans üzerinde tek başına bir etkisi bulunamamıştır. Ancak araştırmacılar, iş stresini, iş-aile dengesizliğini ve çalışma ortamını bir bütün olarak ele aldıklarında, bu üç faktörün çalışan performansı üzerinde oldukça önemli bir etkiye sahip olduğunu gözlemlemişlerdir.

Sri Lanka giyim sektörü, Ganewatta ve Hiroshima (2023) tarafından yapılan araştırmaya göre, yüksek işçi devir hızı ile mücadele etmektedir. Bu durum hem çalışanlar hem de işletmeler için önemli bir sorundur. Çalışanlar için iş-yaşam dengesini bozarak strese ve tükenmişliğe yol açarken; işletmeler için ise üretim kaybı ve maliyet artışı anlamına gelir. Bu çalışmada, Sri Lanka giyim sektöründeki işçi devir hızının temel nedenleri incelenmiştir. Araştırma sonucunda, iş yükü fazlalığının ve iş-aile çatışmasının çalışanların işten ayrılma niyetini önemli ölçüde etkilediği ortaya çıkmıştır.

Vaitkus'un (2021) araştırması, iş-aile çatışmasının çift gelirli bireylerin iş-aile deneyimleri, sağlıkları ve refahları üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu incelemektedir. Temel amacı, duygusal düzenlemenin özellikle duygu düzenleme bilişsel yeniden değerlendirme ve duygu düzenleme ifade edici baskılamasının ABD'deki çift gelirli ebeveynler arasındaki iş-aile çatışmasını ne kadar öngördüğünü belirlemektir. Clark'ın iş-aile sınırı teorisi ve Gross'un duygu düzenleme modeli bu çalışmanın teorik temellerini oluşturmuştur. Duygusal düzenlemenin çift gelirli ebeveynler arasında iş-aile çatışmasını tahmin etmede etkili bir strateji olmadığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca duygu düzenleme bilişsel yeniden değerlendirmenin duygusal düzenlemeleri kontrol ederken ve duygusal düzenlemelerin, duygu düzenleme bilişsel yeniden değerlendirmeyi kontrol ederken ABD'deki çift gelirli ebeveynler arasında iş-aile çatışmasını tahmin etmedikleri tespit edilmiştir. Bu bulgular duygusal düzenlemenin ABD'deki çift gelirli ebeveynler arasında iş-aile çatışmasını azaltmada etkili bir başa çıkma stratejisi olarak kabul edilemeyeceğini vurgulayarak, her iki teorik temele de katkıda bulunmuştur.

Ingel-Champion (2021) tarafından yapılan bu çalışma iş ve aile yaşamının kesişimi, özellikle COVID-19 salgını, cinsiyet eşitliği, iş-yaşam dengesi ve çalışan ebeveynlerin zorlukları gibi konulara odaklanmaktadır. Bulgular iş-aile çatışmasının, aileyi destekleyen örgütsel algılar ile işten ayrılma niyetleri arasındaki olumsuz ilişki üzerinde anlamlı bir aracılık etkisi olduğunu göstermiştir. Ayrıca aileyi destekleyen örgütsel algılar ve psikolojik sermayenin, iş-aile çatışmasını ve işten ayrılma niyetlerini azaltmada etkili olduğunu ortaya koymuştur. Ancak işten ayrılma niyetlerinin iş-aile çatışmasına ve katılımcıların işlerinden ne ölçüde amaç elde etme derecesine göre daha az etkili yordayıcılar olduğu belirlenmiştir. Çalışmanın iş-aile çatışmasının çift yönlü alt ölçekleri, işten ayrılma niyeti alt ölçekleri ve uygulama ve araştırma için diğer çıkarımlar konusundaki nüansları daha iyi anlamak adına detaylı bir tartışma sunmaktadır.

Tekin (2021) yaptığı çalışmada, Covid-19 pandemisinin şirketlerin iş yapış biçimlerini değiştirmesi sonucunda ortaya çıkan teknostres olgusunun, uzaktan çalışanların refahı, başarı sağlayıcılar ve iş-aile çatışması üzerindeki etkilerini incelemektedir. Analizler, Türk Hava Yolları çalışanlarından toplanan 266 katılımcı verileri üzerinden yürütülmüş ve teknostresin, başarı sağlayıcılarla negatif, iş-aile çatışmasıyla ise pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir. Teknostresin doğrudan uzaktan çalışan refahı ile bağlantılı olmadığı ancak başarı sağlayıcılar ve iş-aile çatışmasının

teknostres ile uzaktan çalışan refahı arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca başarı sağlayıcılarının doğrudan olumlu etkisi ve iş-aile çatışmasının doğrudan olumsuz etkisi, uzaktan çalışan refahı üzerinde belirgin bulunmuştur. Bu çalışma Covid-19 pandemisi sırasında zorunlu uzaktan çalışma döneminde ortaya çıkan teknostres olgusuna dair önemli bulgular sunmanın yanı sıra organizasyon liderlerine uzaktan çalışan refahını artırmak için stratejik yaklaşımlar geliştirmede yardımcı olabilecek değerli bilgiler sağlamaktadır.

Karakaş ve Tezcan (2019) tarafından yapılan bu çalışma, Doğu Karadeniz Bölgesi'ndeki otel çalışanlarının iş-aile ve aile-iş çatışmasının iş stresi ve performans üzerindeki etkisini incelemiştir. Aile-iş çatışmasının çalışan performansını olumsuz etkilediği, iş-aile ve aile-iş çatışmasının ise iş stresini artırdığı bulgulanmıştır. Çalışmada iş stresinin iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki etkisinde tam bir arabuluculuk rolü oynadığı, aile-iş çatışmasının üzerinde ise arabuluculuk rolü olmadığı ortaya konmuştur. Bulgular ışığında, iş-aile ve aile-iş çatışmalarını azaltacak programlar ve iş-yaşam dengesini sağlayacak politikalar geliştirilmesi ayrıca iş stresiyile başa çıkma konusunda çalışanlara eğitim verilmesi önerilmektedir.

Mansour ve Mohanna (2018) tarafından yapılan çalışmada, iş-aile çatışması, iş-boş zaman çatışması, iş stresi ve hizmet kalitesi arasındaki ilişkileri araştırmaktadır. Fransa'daki otel endüstrisinde müşteri ile etkileşimde bulunan 648 çalışandan elde edilen verilerle yapılan çalışma, iş-aile çatışması ile iş stresi arasındaki ilişkide iş-boş zaman çatışmasının aracı rolünü ve iş stresinin iş-aile çatışması, iş-boş zaman çatışması ve hizmet kalitesi arasındaki ilişkideki aracı etkisini incelemektedir. Bulgular iş-aile çatışması ve iş-boş zaman çatışmasının iş stresini artırdığını ve iş stresinin de hizmet kalitesi üzerinde aracı bir rol oynadığını göstermektedir. Bu çalışmanın sonuçları konaklama ve turizm endüstrilerinde çalışan yönetimi için önemli uygulamaları içermektedir.

Yu Wei-hsin vd. (2017) tarafından yürütülen çalışma, Japonya'da evlilik ve doğurganlık oranlarındaki düşüşle bilinen bir ülkede, hiç evlenmemiş ve çocuksuz yetişkinlerden oluşan bir örnek üzerinden çalışma koşulları ile aile niyetleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Şaşırtıcı bir şekilde, iş-aile çatışmasını azaltan iş özelliklerinin, genellikle daha güçlü evlenme ve çocuk sahibi olma arzularıyla ilişkilendirilmediği

belirlenmiştir. Japonya'da hiç evlenmemiş erkekler için aile niyetleriyle en çok ilişkilendirilen iş nitelikleri, parlak bir ekonomik geleceği işaret eden özelliklerdir. İş-aile çatışması potansiyeli taşıyan iş koşulları, aynı zamanda umut verici kariyer beklentilerini yansıtıyorsa, evlenme ve çocuk sahibi olma isteğiyle olumlu yönde ilişkilendirilebilir. Öte yandan işyerindeki sosyallik, kadınların evlilik ve doğurganlık niyetleriyle oldukça ilişkilidir. Daha işbirlikçi ve etkileşimli ortamlarda çalışan hiç evlenmemiş kadınlar, potansiyel evlilik partnerlerini daha aktif bir şekilde aramakta, daha fazla evlenmek ve ebeveyn olmayı istemekte ve daha fazla çocuk sahibi olmayı tercih etmektedir. Çocuksuz bekarların, sosyal işyerlerinde çalışanların önceki kuşakların aile deneyimlerine ve inançlarına daha fazla maruz kaldıkları ve bu nedenle evlilik ve ebeveynlikle daha fazla ilgilendikleri öne sürülmektedir. Bu çalışma bekar erkeklerin ailevi niyetleriyle ilgili iş özelliklerinin, bekar kadınların eşdeğer niyetleriyle ilgili olanlardan farklı olduğunu göstermektedir. Daha sosyal ortamlarda çalışan kadınların evlilik ve çocuk sahibi olmayı daha çok arzuladığı bulgusu, sosyal ilişkilerin aile kararları üzerindeki etkisini vurgulayan literatüre katkıda bulunurken, sosyal ilişkilerin evlilikle ilgili düşünce ve planları şekillendirdiği yeni bir kanal önermektedir.

Akers (2017) tarafından yürütülen çalışma, aile dostu politikaların arasındaki ilişki, bu politikaların işe alım çabalarına olan etkisi ve cinsiyet ile iş-aile çatışmasının başvuru sahiplerinin algılarını nasıl etkileyebileceği konularında karmaşık bir literatürü ele almaktadır. Bu boşlukları doldurmak amacıyla yapılan çalışma, aile dostu politikaların, cinsiyetin ve iş-aile çatışmasının örgütsel çekicilik ve iş arama niyetleri üzerindeki etkilerini incelemiştir. Çalışma iş-aile çatışması yaşayan bireylerin aile dostu kuruluşları daha çekici bulduğunu ortaya koymaktadır, özellikle iş-aile çatışması yüksek olan bireylerin. Bu ilişki cinsiyet faktörüne göre de düzenlenmiştir. Çalışmanın bulguları gelecekteki araştırmalara ve uygulamaya yönelik önemli çıkarımlar sunmaktadır. Bu konuda daha fazla anlayışa sahip olmak ve uygulamalara yönelik önerileri tartışmak adına çalışma sonuçları üzerinde daha fazla vurgu yapılabilir. Bu iş dünyasındaki organizasyonlar için cinsiyet, iş-aile çatışması ve kuruluşların çekiciliği konularında daha etkili stratejiler geliştirmelerine yardımcı olabilir.

Kan ve Yu (2016) yaptıkları çalışmada, Çin'in Liaoning eyaletindeki devlet bankalarında çalışan 1239 kişi üzerinde yapılan bir araştırmada, mesleki stres ve iş-aile çatışmasının depresif belirtiler üzerindeki etkilerini incelemeyi ve bu ilişkide psikolojik

sermaye kavramının aracı rolünü ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bulgular dışsal çaba, aşırı bağıllık ve iş-aile çatışmasının depresif belirtilerle pozitif ilişkili olduğunu, ödül ve psikolojik sermayenin ise depresif belirtilerle negatif ilişkili olduğunu göstermektedir. Psikolojik sermayenin, dışsal çaba ve ödül ile depresif belirtiler arasındaki ilişkilerde kısmi aracı rol oynadığı bulunmuştur. Bu sonuçlar Çinli banka çalışanlarının zihinsel sağlığını iyileştirmek için psikolojik sermayeye yönelik yatırımların önemini vurgulamaktadır.

White (2013) tarafından yapılan nicel çalışma, iş-aile çatışmasının, çiftlerin iş ve aile başarısı algıları üzerindeki etkilerini mercek altına alıyor. Erie, Pensilvanya merkezli Özgür İşletme Eğitimi Vakfı, 22 çifti kapsayan bir araştırmaya ev sahipliği yapmıştır. Çiftler hem birlikte yaşayan hem de çalışan çiftlerden oluşmakta ve en az bir eş, çiftin işletmesinin sahibi konumundadır. Çalışmanın odak noktası, çatışmanın etki büyüklüğü üzerinedir ve küçük bir örneklem büyüklüğüne sahiptir. Kocaların başarı algıları üzerinde çatışmanın olumsuz etkileri olduğu tespit edilmiştir, bu da çift yönlü bir etki olduğunu göstermektedir. Ayrıca eşlerin aile ve iş başarısı algılarına ilişkin temel bulgular çatışmanın kocaların başarı algıları üzerinde daha büyük olumsuz etkilere sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Eşler arasındaki çatışmanın, kadınların başarı algısı üzerindeki olumsuz etkilerinin, kocaların kendi çatışmalarından daha büyük olduğu belirtilmiştir. Bu olası bir karşılık modelini işaret etmektedir. Sonuçlar işletme sahiplerinin iş-aile çatışmasını, aile başarısını ve iş başarısını nasıl algıladıklarını anlamak için daha bütünsel bir bakış açısına ihtiyaç olduğunu vurgulamaktadır.

Panatik vd. (2012) yaptıkları çalışmada, Malezyalı akademisyenlerde iş-aile çatışmasının iş tutumları ile ilişkisi incelenmiştir. Anket yoluyla 267 akademisyenden elde edilen bulgular, işten aileye yönelik iş-aile çatışmasının stres tepkileri ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Davranışsal stres, bu ilişkinin kısmi bir aracısıdır ve iş-aile çatışması yaşayan akademisyenlerin iş tatmininden, duygusal bağıllıktan ve işten ayrılma niyetinden daha az memnun olduğunu göstermektedir. Bilişsel stres ise sadece duygusal bağıllık ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide kısmi bir aracılık rolü oynamaktadır. İş-aile çatışmasını azaltmak ve stresle başa çıkma becerilerini geliştirmek için akademisyenlere yönelik esnek çalışma saatleri, aile dostu politikalar ve stres yönetimi eğitimleri gibi düzenlemeler önerilmektedir.

Murphy (2011) çalışmasında, çalışma saatleri üzerindeki algılanan kontrolün iş-aile çatışması üzerindeki etkilerini incelemektedir. Ayrıca denetçilerin araçsal desteğinin bu çatışma ile ilişkisini araştıran çalışma, özellikle bakkal zincirlerinde kasiyer olarak çalışan bireyler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen analizler, çalışma saatleri üzerinde algılanan kontrol ile iş-aile çatışması arasında önemli ve anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, amirlerin sağladığı araçsal desteğin bu ilişkileri hafiflettiği ve çalışanların güvenliği üzerinde olumlu bir etkisi olduğu belirtilmiştir. Çalışmanın bulguları, destekleyici ve güven verici amirlerin varlığının, iş-aile çatışmasını azaltarak emniyet performansını artırdığını vurgulamaktadır. Bu sonuçlar makro ergonomik yaklaşımın bir yansıması olarak, dışsal faktörlerin özellikle ailevi etmenlerin, çalışanların güvenliği üzerinde doğrudan etkilerinin bulunduğunu destekler niteliktedir.

Çelik ve Turunç (2009) tarafından yapılan araştırmaya göre denizcilik sektörü stresli bir çalışma ortamı sunmakta ve bu durum denizcilerin işten ayrılma niyetlerini artırmaktadır. Araştırmacılar, iş-aile çatışmasının stresi ve işten ayrılma niyetini tetiklediğini, lider-üye etkileşiminin ise bu stresi dengelemede rol oynadığını bulmuştur.

1.3.5. Meslektaş Desteği

İş yaşamında meslektaşlar arasındaki destek, bir işyerinde çalışan bireyler arasında oluşan güçlü bir dayanışma ağıdır. Bu destek sadece mesleki bilgi ve beceri paylaşımını içermekle kalmaz aynı zamanda iş arkadaşlarının birbirlerine duygusal ve iş dışı konularda da destek olmalarını içerir. Meslektaşlar arasındaki dayanışma, çalışanların hem işleriyle ilgili zorlukları aşmalarına hem de duygusal ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olur. Çoban (2005) tarafından belirtildiği gibi iş arkadaşları arasındaki destek, sadece mesleki konularda değil aynı zamanda günlük yaşamın stres ve zorluklarıyla başa çıkmak adına da önemlidir. Ng ve Sorensen'in (2008) vurguladığı gibi meslektaş desteği; çalışanların işle ilgili sorunları paylaşmalarını, birbirlerine moral verip cesaretlendirmelerini ve iş ortamında birbirlerine yardımcı olmalarını içerir. Scott ve Bruce'un (1994) perspektifinden bakıldığında, iş arkadaşları arasındaki bilgi ve uzmanlık paylaşımı, çalışanların karşılaştıkları zorlukları aşmalarına ve işlerini daha etkili bir şekilde yerine getirmelerine yardımcı olur. Şirin ve Yücel'in (2020) ifade ettiği gibi bu destek hem işle ilgili konularda hem de duygusal anlamda çalışanların birbirlerine

yardımcı olmalarını içerir. Cleary vd. (2018) vurguladığı gibi işyerinde hem yönetici hem de meslektaş desteğinin bulunması, çalışanların memnuniyetini artırır ve sorunların daha etkili bir şekilde çözülmesine katkı sağlar. Çalışanlar arasındaki dayanışma, deneyim paylaşımını içerir ve birbirlerine sağladıkları destek ile iş ortamında olumlu bir örgüt kültürü oluştururlar. Bu destek maddi kazanç beklentisinin ötesinde, çalışanların işyerinde geçirdikleri zamanı daha anlamlı ve destekleyici hale getirir.

Shirom vd. (2011) tarafından yapılan çalışma, meslektaş desteği alan çalışanların yaşam kalitelerinin arttığını, stres seviyelerinin düştüğünü ve daha sağlıklı bir yaşam sürdürdüklerini ortaya koymuştur. Meslektaş desteği, çalışma ortamındaki olumsuz etkenlere karşı bir tampon görevi üstlenerek, iş arkadaşları tarafından sağlanan destek sayesinde çalışanların adaletsizlik algısının azaldığını ve bu durumun sonuçlarının hafiflediğini göstermiştir (Rousseau vd., 2009). Hodson'un (1997) belirttiği gibi işyerindeki sosyal ilişkilerin, çalışanların iş tatminine, üretkenliğine ve genel refahlarına önemli katkılarda bulunabileceği konusunda önemli bir argüman bulunmaktadır. Ancak mevcut araştırmalar genellikle çalışanların iş arkadaşları tarafından sağlanan desteği nasıl algıladıkları üzerine odaklanmaktadır. Meslektaş desteği ayrıca çalışanların yönetimle dayanışma içinde olmalarına ve birleşik direniş için temel oluşturmalarına da katkı sağlayabilir ancak bu durum her zaman geçerli olmayabilir. Ayrıca meslektaş desteğinin iş yerinin dışında da önemli etkileri olduğu görülmektedir. Kaul ve Lakey'in (2003) yaptığı araştırmalar, olumlu sosyal ilişkilerin fiziksel ve zihinsel sağlıkla bağlantılı olduğunu ortaya koymuştur. Bu nedenle meslektaşlar arasındaki destek sadece iş performansını değil aynı zamanda genel yaşam kalitesini ve sağlığı da olumlu yönde etkileyebilir. Bu bağlamda iş yerinde sağlanan meslektaş desteğinin önemi, çalışanların hem iş hem de yaşam memnuniyetini artırmak adına giderek daha fazla anlaşılmaktadır.

İş ortamında günlük etkileşimde bulunan çalışanlar arasında meslektaş desteği Zhou ve George'un (2001) belirttiği gibi iş arkadaşlarının bilgi ve uzmanlık paylaşımı, teşvik ve destek sağlama, görevlerde yardımcı olma gibi unsurları içermektedir. Ayrıca maddi ödüllerin algılanan destek üzerindeki etkisi de incelenmiş ve örneğin; ücret, rütbe ve politika gibi unsurların, iş arkadaşları arasındaki yardımlaşma ve dayanışma duygusunu artırabileceği bulunmuştur (Eisenberger, vd., 1986). Meslektaş desteği sadece iş arkadaşları arasındaki etkileşimle sınırlı kalmaz aynı zamanda yönetimle ilgili dayanışma ve birleşik direniş için bir temel oluşturabilir. İş arkadaşları arasındaki

dayanışma, iş performansını artırırken, yönetimle ilgili sorunlara karşı birlikte hareket etme gücü sağlayabilir. Ancak bu destek bazen yeterli olmayabilir. İş yerindeki politikalar ve yöneticilerin tutumları gibi faktörler, meslektaşların birlikte hareket etme yeteneğini etkileyebilir. Bu bağlamda meslektaşların birbirlerine destek olmaları, iş yaşamının dinamiklerini şekillendirirken aynı zamanda yönetimle ilişkileri de etkileyebilir. Meslektaş desteğinin sadece iş yerinde değil aynı zamanda çalışanların genel sağlığı üzerinde de olumlu etkileri olduğu belirtilmiştir. Kaul ve Lakey'in (2003) araştırması, iyi sosyal ilişkilerin sağlıklı bağlantılı olduğunu gösteriyor. Bu da meslektaşların destekleyici olmasının sadece iş hayatı için değil genel yaşam kalitesi ve sağlık açısından da önemli olduğunu vurguluyor.

Meslektaş desteğinin potansiyel olumsuz etkilerini vurgulayan karşıt görüş, iş arkadaşlarının davranışlarının politik veya kişisel gelişimle ilişkilendirilebileceği ve her zaman yapıcı bir iş tutumuyla özdeşleşmeyebileceği fikrini savunmaktadır. Bu bakış açısına göre iş arkadaşlarından gelen destek özellikle politik ya da rekabetçi bir ortamda, zayıflık veya bağımlılık olarak algılanabilir. Destek alan kişi, akranları arasında eşit seviyede kabul edilen biri olarak değil yetenek veya bağımsızlık eksikliği olarak yorumlanabilir. Bu durum yardım talebinin kişinin kendi başına başa çıkma yeteneğinin yetersiz olduğu izlenimini yaratabileceği düşüncesine dayanmaktadır (Ng ve Sorenson, 2008). Bu karşıt görüşe rağmen meslektaş desteğinin işyerinde bir dizi olumlu etkisi olduğuna dair güçlü kanıtlar mevcuttur. Babins ve Boles'un (1996) belirttiği gibi iş arkadaşları arasında destek; iş tatmini, motivasyon ve genel çalışan refahında artışla ilişkilendirilebilir. İş birliği ve dayanışma, meslektaş desteğinin iş performansını artırıcı bir etki yaratabileceği yönündeki bulgular iş yerinde olumlu sosyal ilişkilerin önemini vurgular. Bu noktada meslektaş desteğinin genel olarak olumsuz değil aksine olumlu bir etkiye sahip olabileceği konusunda da dikkate değer bir perspektif sunulmaktadır. Bu çerçevede meslektaş desteğinin iş yaşamında hem bireyin hem de örgütün başarısı için önemli bir rol oynayabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

Meslektaş desteğinin yüksek olduğu bir iş ortamında çalışanlar, fikirlerini daha açık ve dürüst bir şekilde tartışabilme becerisi kazanmakta ve bu durum iş tatmini ile olumlu bir ilişki kurmaktadır (Fass vd., 2006). Bu destek özellikle konu duygular olduğunda, etkili bir destek kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar arasındaki bu duygusal destek, özellikle tükenmişlik gibi duygusal zorlanmaların iş stresini

etkileyebileceği bir ortamda önemli bir bulgu olarak öne çıkmaktadır (Albar-Marin ve Garcia-Ramirez, 2005). Meslektaşların birbirlerine duygusal destek sunabilmeleri, çalışanların stresle başa çıkmalarına yardımcı olabilir ve bu da iş tatminini artırabilir. Bu nedenle iş yerlerinde meslektaşlar arasında güçlü bir destek sisteminin kurulması, çalışanların duygusal refahını ve iş memnuniyetini artırmada önemli bir rol oynayabilir. İş arkadaşları bireyin iş deneyimini zenginleştirme ve örgüte dair algısını geliştirme potansiyeli taşırlar (Ng ve Sorensen, 2008). Bu ilişki sadece iş arkadaşları arasında sırdışlık sağlamakla kalmaz aynı zamanda iş yüklerini hafifletme ve zorlu çalışma ortamlarını daha yaşanabilir hale getirme gibi bir dizi amaç için önemli bir destek kaynağı olabilir (Neves ve Cunha, 2018). Meslektaşlar birbirlerine sağladıkları destekle bireylerin iş yaşamlarını daha olumlu ve etkili bir hale getirebilirler. İş yerindeki sosyal destek, tam zamanlı çalışanların genel iş tatmini, stres seviyelerinin azalması ve işten ayrılma niyetinin azalması gibi önemli katkılarda bulunabilir. Bu etkiler özellikle yüksek stresli mesleklerde belirgin hale gelir (Ducharme vd., 2000). Bu destek çalışanların duygusal ihtiyaçlarını karşılamakla kalmaz aynı zamanda iş performansını artırabilir ve iş ortamını daha olumlu bir hale getirebilir. İş arkadaşlarının sağladığı sosyal destek, bireylerin motivasyonunu artırabilir ve iş yerinde daha sağlıklı bir çalışma atmosferi oluşturabilir. Bu nedenle iş arkadaşları arasındaki olumlu ilişkilerin sürdürülmesi, iş yaşamının genel kalitesini ve çalışanların memnuniyetini artırmada önemli bir faktördür.

İş ortamında çalışma arkadaşları arasındaki destek, işyerindeki sosyal ilişkilerin önemli bir unsuru olarak karşımıza çıkar. Langford vd. (1997) tarafından belirtildiği gibi bu destek genellikle dört farklı alanda kendini gösterir (Sedivy vd., 2020).

1.3.5.1. Duygusal Destek

Duygusal destek; değer verme, sevgi, anlayış ve özen gösterme gibi duygusal ihtiyaçların karşılandığı destek biçimi şeklinde Cohen (1988) tarafından tanımlanmıştır. Bu işlevsel anlayış bireylerin yaşadıkları sorunları dinleme, duygularını paylaşma ve şefkat gösterme gibi davranışlarla kendilerini ifade etmelerini sağlar (House, 1987; Wills ve Shinar, 2000). Duygusal desteğin en önemli yönlerinden biri, bireyin rahatlamasına, saygı görmesine, kabul edilmesine, takdir edilmesine, sevilmesine ve kendini güvende hissetmesine yardımcı olmasıdır (Salzer, 2002). Bu destek türü insanların duygusal

ihtiyaçlarını karşılayarak psikolojik iyilik hallerini destekler ve olumlu sosyal ilişkilerin gelişimine katkıda bulunur.

1.3.5.2. Enstrümantal Destek

Somut yardım veya mal sağlama şeklinde ortaya çıkan maddi yönetici desteği, çalışanların hedeflerine ulaşmalarını sağlayan malzemelerin, araçların, zamanın, servis hizmetlerinin, finansal kaynakların ve insan kaynaklarının temin edilmesini içerir. Bhanthumnavin (2000) tarafından belirtildiği gibi bu tür destek, işyerindeki çalışanların faaliyetlerini etkin bir şekilde yürütmeleri için gereken kaynakların sağlanmasını kapsar. Maddi yönetici desteği, iş ortamında çalışanların işlerini yaparken ihtiyaç duydukları kaynakların temin edilmesini içerir ve bu da iş verimliliğini artırabilir. Choi ve Lee'nin (2012) çağrı merkezi çalışanları üzerinde yaptığı araştırma, enstrümantal destek kapsamında maddi ödüllerin kullanımının çalışanların motivasyonunu artırmak için yaygın bir yöntem olduğunu göstermektedir. Bu araştırma, maddi ödüllerin, çalışanların işlerine bağlılıklarını artırarak benlik yitimini azaltmada önemli bir rol oynadığını belirtmektedir.

1.3.5.3. Bilgilendirici Destek

Bilgilendirici destek; bir kişinin kendi sorununu anlamlandırmaya, tanımlamaya ve başa çıkmaya çalıştığı süreçte çevresindekilerin yardımını içerir. Kahn'ın (1985) vurguladığı gibi bu süreçte bireyin kendi kararlarını alması önemlidir ancak çevresindeki kişilerin desteği ve tavsiyeleri de oldukça değerlidir. Bu destek türü bireyin sorunlarıyla ilgilenilmesi, çözüm yolları konusunda yönlendirilmesi ve genel olarak desteklenmesi anlamına gelir. Bu süreç bireyin kendi yeteneklerini ve kaynaklarını kullanarak sorunlarına çözüm bulmasına yardımcı olurken aynı zamanda onların duygusal ve zihinsel ihtiyaçlarını da karşılamayı amaçlar. Bu şekilde bilgilendirici destek, bireyin kendi güçlü yanlarını keşfetmesine, kendine güvenmesine ve daha etkili kararlar almasına yardımcı olur (Hughes vd., 2020).

1.3.5.4. Değerlendirme Desteği

Bireylerin davranışlarının sosyal çevreleri ve ebeveynleri tarafından verilen geri bildirimler ve onaylanma duyguları, değerlendirme desteği olarak açıklanır. Bu tür destek bireyin kendisini değerlendirmesi için önemli bir kaynaktır çünkü çevresel geri bildirimler ve onaylar, bireyin kendi davranışlarını gözden geçirmesine ve

değerlendirmesine yardımcı olur. Heaney ve Israel (2008) tarafından belirtildiği gibi bu süreç bireyin kendi standartlarını oluşturmaya ve riskli davranışları tanımlamasına yardımcı olur. Birey sosyal çevresinden ve ebeveynlerinden aldığı geri bildirimlerle, hangi davranışların kabul edilebilir olduğunu ve hangilerinin riskli veya olumsuz olduğunu öğrenir. Bu geri bildirimler, bireyin kendi davranışlarını değerlendirmesine ve uygun kriterler oluşturmaya yardımcı olur. Onaylanma duyguları ise bireyin kendisini değerli ve kabul edilmiş hissetmesine katkıda bulunur, bu da olumlu davranışları pekiştirir ve olumsuz davranışlardan kaçınmaya teşvik eder.

1.3.6. Mesleki Stres ile İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkide Meslektaş Desteğinin Düzenleyici (Moderatör) Rolü ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Aydın Küçük tarafından (2021) gerçekleştirilen çalışmada; organizasyonlarda gözlemlenen arkadaş desteğinin bireylerin iş yerindeki iyilik hali ve mutluluğuna katkı sağlama potansiyelini ele almaktadır. Ancak literatür incelendiğinde bu desteğin genellikle örgütsel destek boyutları kapsamında ölçüldüğü görülmüştür. Bu çalışma, işyerindeki meslektaş desteğini ölçmeye yönelik bir aracın Türk kültürüne uyumlu hale getirilmesini ve dil açısından eşdeğerlik sağlanmasını amaçlamaktadır. Eğitim sektöründe çalışan 413 birey ve bankacılık sektöründe çalışan 736 birey olmak üzere iki sektörden toplamda 1149 bireylik bir örnekleme çevrim içi anket yöntemiyle ulaşılmıştır. Keşfedici faktör analizi, ölçeğin orijinal ölçekle benzer bir şekilde iki boyutlu bir faktör yapısına sahip olduğunu ortaya koymuştur. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları ölçeğin iki faktörlü yapısının her iki örneklem grubu için de doğrulandığını göstermiştir. Bu bulgular çalışma arkadaşları desteği ölçeğinin yüksek iç tutarlılığa ve yapısal geçerliliğe sahip güvenilir bir ölçüm aracı olduğunu desteklemektedir.

Tosunoğlu (2021) yaptığı çalışmada, iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisinde psikolojik sermaye ve işkolikliğin düzenleyici rolünü incelemektedir. Küreselleşme ve artan rekabet, çalışanların iş ve aile hayatları arasında adil bir zaman dağılımı yapmalarını zorlaştırmakta, bu durum da iş-aile çatışması ve dolayısıyla duygusal tükenmişlik riskini artırmaktadır. Araştırma finans sektöründe çalışan beyaz yakalı bireylerden toplanan verilerle iki model üzerinden gerçekleştirilmiştir. Bulgular, iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkilediğini ancak aile-iş çatışmasının etkisinin anlamlı olmadığını göstermektedir.

İşkoliklik, iş-aile çatışması aracılığıyla duygusal tükenmişliği etkilemekte, psikolojik sermayenin yüksek olduğu bireylerde bu etki azalmakta fakat psikolojik sermayenin genel olarak düzenleyici bir rolü bulunmamaktadır. Sonuçlar yöneticilere çalışanların psikolojik sermaye kaynaklarını geliştirmeleri ve iş-aile çatışması ile işkolikliğin olumsuz etkilerini azaltmaları için önerilerde bulunmaktadır.

Zainal vd. (2020) çalışmalarında, Malezya hizmet sektöründeki çalışanlar arasında iş-aile çatışması ile iş performansı arasındaki ilişkiyi incelemeyi ve bu ilişkide yöneticilerden ve aile üyelerinden alınan sosyal desteğin modere edici rolünü araştırmayı amaçlamaktadır. Nicel yöntemler kullanılarak toplanan veriler, 250 işçiden oluşan bir örneklemden elde edilmiştir. Çalışmanın bulguları, işin aileye müdahalesi ve ailenin işe müdahalesinin iş performansı ile negatif ilişkili olduğunu ve bu ilişkide sosyal desteğin önemli bir modere edici etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

An vd. (2020) yaptıkları çalışmada, denizcilik endüstrisinde iş-aile çatışması ve iş stresinin denizcilerin performansı üzerindeki etkilerini, ayrıca iş tatmininin bu ilişkilerdeki moderatör rolünü incelemeyi amaçlamaktadır. Veriler, Şangay'ın Yangshan Limanı'ndaki ticari gemi denizcilerinden elde edilmiştir (n=337). Hiyerarşik regresyon analizi ile yapılan veri analizi sonuçlarına göre iş-aile çatışması ve iş stresinin denizcilerin performansını negatif etkilediği, iş tatmininin ise performansı olumlu yönde etkilediği bulunmuştur. Ayrıca iş tatmininin iş-aile çatışması, iş stresi ve denizci performansı arasındaki ilişkilerde modere edici bir rol oynadığı görülmüştür. Bu bulgular denizcilik yöneticileri ve araştırmacılar için önemli uygulamalar ve sonuçlar sunmaktadır.

Assia'nın (2020) çalışması, genç yetişkinler arasında ruh sağlığı hizmetlerinde meslektaş desteğinin faydalarını ortaya koymasına rağmen bu alanda çalışan genç yetişkinlerin öğrenme ve gelişim süreçleri hakkında sınırlı bilgiye sahip olduğunu belirtmektedir. Çalışmada Kanada'daki topluluk tabanlı ruh sağlığı kuruluşlarında görev yapan genç çalışanların işyerindeki öğrenme deneyimlerini inceliyor. Araştırma, kendi belirleme ve durumsal öğrenme teorilerine dayanarak yapılandırılmıştır. Beş genç çalışan ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeler sonucunda elde edilen bulgular; bu çalışanların rolü benimsemek için bağımsız bir şekilde motive olduklarını, öğrenmenin uygulama topluluklarına katılım yoluyla yaygın olduğunu ve bu süreç aracılığıyla

benzersiz bir mesleki kimlik geliştirdiklerini göstermektedir. Çalışmanın sonuçlarına dayanarak, uygulama ve gelecekteki araştırmalar için çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

Akın ve Karakulak (2019) yaptıkları çalışmada, hastane çalışanlarının iş-aile ve aile-iş çatışmalarının iş, aile ve hayat tatminine ve işten ayrılma niyetine etkilerini incelemektedir. Üniversite hastanesinde anketle toplanan veriler yapısal eşitlik modeliyle analiz edilmiştir. Sonuçlar çatışmaların işten ayrılma niyetini artırıp iş tatminini azalttığını göstermektedir. Demografik değişkenler ve tatmin/çatışma değişkenleri arasında da anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Mansour ve Treamblay (2016) tarafından yapılan çalışma, Quebec'teki (Kanada) konaklama sektöründe işçilerden elde edilen verilerle yapılmıştır. Araştırma iş yükü, yönetici desteği, aile desteği ve iş-aile dengesini sağlamaya yönelik örgütsel destek gibi faktörlerin iş stresi üzerindeki etkilerini incelemiştir. Bulgular, iş yükünün iş-aile ve aile-iş çatışmalarını artırarak iş stresine neden olduğunu göstermektedir. Genel ve iş-aile ilişkili sosyal desteklerin ise iş stresini azalttığı sonucuna varılmıştır. Özellikle iş ve aile arasındaki dengeyi sağlamaya yönelik örgütsel destek, genel yönetici desteğinden daha etkilidir. Aile desteği ise iş-aile çatışmasını azaltmakta ancak aile-iş çatışmasını etkilememektedir. Sonuçlar konaklama sektöründeki işletmeler için aile dostu uygulamaların ve kültürün önemini vurgulamakta ve yöneticilere etkili sosyal destek stratejileri geliştirme konusunda yol göstermektedir.

Aktaş ve Gürkan (2015) tarafından yapılan bu araştırma, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının bireysel performans üzerindeki olumsuz etkilerini ve meslekî bağlılığı bu etkileşimdeki aracı rolünü incelemektedir. Kamu ve özel sağlık sektöründe çalışan 464 hemşire üzerinde yapılan çalışmada, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının algıları ile bireysel performans ve meslekî bağlılık arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Sonuçlar, aile-iş çatışması ile bireysel performans arasındaki etkileşimde meslekî bağlılığın kısmî aracılık rolü oynadığını, ancak iş-aile çatışması ile bireysel performans arasındaki etkileşimde meslekî bağlılığın aracılık rolü olmadığını göstermiştir.

Singh ve Nayak (2015) tarafından yapılan çalışma, Yeni Delhi'deki 20 polis karakolundan 599 polis memuru üzerinde yapılan bir anket çalışmasıyla, iş-aile çatışmasının polis memurlarının iş stresi ve bu stresin ardından iş tatmini üzerindeki etkilerini incelemektedir. Bulgular, stresin iş-aile çatışması ile polis memurlarının iş

tatmini arasındaki ilişkiyi aracı rol oynadığını ve sosyal desteklerin iş stresi ile tatmin arasındaki ilişkide modere edici bir rol oynadığını göstermektedir. Bu çalışma polis örgütlerine Hindistan bağlamında iş-aile çatışması ve iş stresi konularında pratik uygulamalar geliştirmelerinde yardımcı olacak değerli bir çerçeve sunmaktadır.

Tekingündüz vd. (2015) tarafından yapılan çalışma, iş-aile yaşam çatışması, iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkileri incelemektedir. Ankara'daki bir hastanede görev yapan 201 katılımcıyla anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Sonuçlara göre aile-iş çatışması iş tatminini artırırken, iş stresi azaltmaktadır. Ayrıca iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması iş stresini artırırken, iş tatmini azaltmaktadır.

Taş vd. (2015) tarafından yapılan çalışma, algılanan örgütsel desteğin iş stresi üzerindeki etkilerini ve iş-aile çatışmasının bu ilişkideki aracılık rolünü incelemektedir. Literatürde, düşük algılanan örgütsel desteğin iş-aile çatışması ve iş stresi üzerinde önemli bir etkisi olduğu görülmektedir. Araştırma Ankara'daki üç büyük AVM'de çalışan 180 kişiyle gerçekleştirilmiştir.

Nongauza'nın (2013) çalışması, ruh sağlığı zorlukları yaşayan bireylere yönelik akran desteklerinin faydalı olmasına rağmen bu desteklerin politika düzeyinde uygulanamamasını araştırmaktadır. Çalışma akran desteklerinin organizasyonlara sağladığı faydaları, akran desteği alan bireyler için taşıdığı derin anlamı ve akran destek uygulamalarının resmiyet kazanmasına yönelik var olan engelleri incelemektedir. Ayrıca bu engellerin aşılması için önerilen stratejilere odaklanmaktadır. Akran destek sağlayan bireylerin ve hizmet sağlayıcıların deneyimlerinden elde edilen verileri birleştirerek benzersiz bir katkı sunmaktadır; eleştirel engellilik teorisini kullanarak araştırma sürecini çerçevelemektedir. Bulgular akran destek içindeki ilişkilerin bireyler arasında dayanışmayı teşvik ederek dönüşüm sağladığını ancak bu desteklerin ruh sağlığı sisteminde yeterince kullanılmaması nedeniyle zayıflatıldığını göstermektedir.

Giray ve Şahin (2012) tarafından gerçekleştirilen araştırma, iş yeri desteği genel adı altında örgüt, yönetici ve çalışma arkadaşları desteği ölçeklerinin geliştirilmesini ve bu ölçeklerin geçerlik ile güvenirlik bulgularını içermektedir. Çalışmaya 71 kadın, 95 erkek ve 15 kişi cinsiyet belirtmemek üzere toplam 186 beyaz yakalı çalışan katılmıştır. Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular, iş yeri desteği başlığı altında örgüt, yönetici ve çalışma arkadaşları desteği ölçeklerinin farklı yapıları ölçtüğünü ve duygusal

bağlılık gibi bir örgüt değişkeni ile farklı düzeylerde ilişkili olduğunu göstermiştir. Bu bulgulara dayanarak, örgüt, yönetici ve çalışma arkadaşları desteği ölçeklerinin farklı kavramları temsil ettiği ve yüksek psikometrik özelliklere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Bu ölçeklerin kullanımının, çalışanların iş yerindeki destek algılarını ayrı ayrı değerlendirmek için güvenilir bir araç olduğu düşünülebilir.



İKİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN KURAMSAL ÇERÇEVESİ VE HİPOTEZLER

2.1. Araştırma Hipotezleri ve Modeli

Bu bölümde öncelikle mesleki stresin çalışan performansı ve iş-aile çatışması arasındaki ilişki, iş-aile çatışması ile çalışan performansı arasındaki etkileşim, iş-aile çatışmasının aracı rolü ve meslektaş desteğinin düzenleyici etkisi ele alınmış bu bağlamda yapılan önceki çalışmalar ışığında geliştirilen hipotezlere değinilmiş ve ardından araştırma modeli açıklanmıştır.

2.1.1. Mesleki Stresin Çalışan Performansı ile İlişkisi

Yoğun çalışma hayatının temposu çalışanlarda strese yol açarak performanslarını düşürmektedir. Bu yoğun stres, bedensel ve ruhsal problemlere yol açarak konsantrasyon eksikliği, motivasyon düşüklüğü ve iş-yaşam dengesinin bozulmasına neden olur (Eroğlu, 2004). Mesleki stres, çalışanların iş yerinde ihtiyaçlarının karşılanmadığı durumlarda, fizyolojik ve zihinsel sorunlara yol açan bir süreç olarak tanımlanabilir (Park, 2007). Çalışanlara verilen görev ve sorumlulukların ne ölçüde yerine getirildiğinin veya çalışanların iş için gerekli beceri ve yeteneklerinin belirlenmesinin, günümüz organizasyonlarının karşılaştığı önemli sorunlardan biri olduğu görülmektedir. Bu durum performans kavramının örgütler içinde giderek daha fazla önem kazanmasına neden olmaktadır (Schermerhorn, 1994). Çalışan performansı, çalışanların belirli bir zaman diliminde yerine getirmeleri gereken görevleri başarıyla tamamlamaları sonucu elde ettikleri çıktılardır (Saygılı, 2024). Mesleki stresin çalışan performansına etkisi ile ilgili yapılan literatür taraması sonucunda ulaşılan bazı kaynaklarda:

Mulyadi vd. (2024) tarafından yapılan çalışmada, Bali'deki öğretim görevlileri üzerinde yapılan bu araştırma, iş yükü, iş-yaşam dengesi, zihinsel sağlık ve iş stresinin

performans üzerindeki etkisini incelemiştir. Bulgular, iş yükü, iş-yaşam dengesi ve zihinsel sağlığın performansı olumlu yönde etkilerken iş stresini olumsuz yönde etkilediğini göstermiştir. Ayrıca iş stresinin performansı olumsuz etkilediği ve iş-yaşam dengesinin performans üzerindeki etkisini aracılık ettiği ortaya çıkmıştır. Gelecekteki araştırmalarda diğer değişkenlerin de araştırmaya dahil edilmesi önerilmektedir.

Yalçın ve Yılmaz (2024) tarafından yapılan çalışma, Sakarya'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 263 kişilik bir örneklem grubuyla gerçekleştirilmiştir. İş stresi ve tükenmişlik sendromunun çalışan performansı üzerindeki etkisini inceleyen araştırma sonuçları, bu faktörlerin çalışan performansını önemli ölçüde etkilediğini ortaya koymaktadır.

Aleem (2024) tarafından yapılan çalışmada, Gana'daki yıldızlı otellerin çalışanlarının performansı üzerindeki örgütsel öğrenme ve örgütsel adalet algısının etkilerini, çalışmaya tutkunluğun aracılık rolü ile incelemektedir. 403 katılımcıdan elde edilen veriler, Yapısal Eşitlik Modellemesi (SEM) ve SPSS ile analiz edilmiştir. Bulgular, örgütsel öğrenme ve adalet algısının çalışmaya tutkunluğu ve performansı olumlu yönde etkilediğini göstermiştir. Ayrıca çalışmaya tutkunluğun hem örgütsel öğrenme hem de adalet algısının çalışan performansı üzerindeki etkilerinde aracılık ettiği belirlenmiştir. Sonuçlar, yöneticilerin adil bir çalışma ortamı ve elverişli öğrenme fırsatları sağlamalarının önemini vurgulamaktadır.

Kong (2024) tarafından yapılan çalışma, Çinli şirketlerin Japonya'ya gönderdiği yöneticilerin kültürlerarası uyum, çalışan sadakati, iş bağlılığı ve çalışan performansı arasındaki ilişkileri incelemektedir. Araştırma, nitel ve nicel yöntemlerin kombinasyonu ile gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada yapılan nitel pilot görüşmelerle mevcut literatürdeki modeller geliştirilmiş; ardından bir hipotez modeli oluşturularak nicel anket çalışması yapılmıştır. Bulgular, kültürlerarası uyumun çalışan performansı üzerinde önemli bir olumlu etkisi olduğunu göstermektedir. Ayrıca çalışan sadakati kültürlerarası adaptasyon ile çalışan performansı arasındaki ilişkide tam aracılık rolü oynamakta, iş katılımı ise bu ilişkide kısmi aracılık işlevi görmektedir. Çalışma, çalışan sadakati ve iş katılımı için bir çift üçgenli model geliştirirken, belirli ülkeler arasındaki kültürlerarası uyum dinamiklerini derinlemesine inceleyerek çokuluslu işletmelerde çalışanları yönetme

stratejileri sunmaktadır. Bu bağlamda araştırma hem teorik hem de pratik katkılar sağlamaktadır.

Josephat (2024) yaptığı çalışmada, ankete katılan 33.941 tele çalışan federal personelin algılanan iş birimi performansı, iş memnuniyeti ve işten ayrılma niyetini incelemektedir. Algılanan iş birimi performansı ve iş memnuniyeti, çalışanların işten ayrılma niyetini birlikte ($p<0,001$) ve ayrı ayrı ($p<0,001$) önemli ölçüde tahmin etmiştir. İş memnuniyeti federal hükümet dışında başka bir iş alma niyetinde de anlamlı bulunurken, iş birimi performansı bu bağlamda etkili olmamıştır. Sonuçlar çalışanların ayrılmak yerine kalmayı tercih ettiklerini göstermektedir. Bu bulgular federal kurumların tele çalışma uygulamalarını geliştirmeye yardımcı olabilir.

Rasheed vd. (2023) tarafından yapılan bu çalışma, Pakistan'ın kamu ve özel sektörlerindeki çalışanların performansını iş stresinin nasıl etkilediğini araştırıyor. İlginç bir şekilde çalışma eğer bir yöneticinin liderlik tarzı yardımsever liderlik ise, stresin çalışan performansı üzerindeki olumsuz etkilerini azaltabileceğini bulmuştur. Bu bulgu Pakistan'daki hem kamu hem de özel kuruluşlarda, destekleyici bir yönetim tarzının teşvik edilmesinin çalışanların refahı ve üretkenliği için faydalı olabileceğini gösteriyor. Araştırmacılar en uygun yönetim yaklaşımları için kültürel ve kişisel faktörlerin de dikkate alınması gerektiğinin altını çiziyor.

Kaya (2023) tarafından yapılan çalışmada, örgütsel destek algısının çalışan performansı üzerindeki etkisini, personel güçlendirme ve iş tatmininin aracılık rollerini incelemeyi amaçlamaktadır. Balıkesir, Çanakkale ve Muğla'daki konaklama işletmelerinde 653 çalışandan anketle veri toplanmış, SPSS, AMOS yazılımları kullanılarak analiz edilmiştir. Sonuçlar örgütsel destek algısı ile çalışan performansı arasında pozitif bir ilişki olduğunu, personel güçlendirme ve iş tatmininin de çalışan performansını olumlu etkilediğini göstermektedir. Ayrıca örgütsel destek algısının etkisinde personel güçlendirme ve iş tatmininin aracılık rolü olduğu ancak düzenleyici bir etki bulunmadığı belirlenmiştir. Bu çalışma literatüre önemli bir katkı sunmaktadır.

Rudolph (2023) tarafından yapılan çalışmada, beşerî sermaye teorik yapılarını temel alarak kamu kurumu çalışanlarının eğitim ve öğretim başarıları ile iş performansları arasındaki ilişkiyi incelemekte ve bireylerin performansını ölçmede parasal olmayan bir değer oluşturma amacını taşımaktadır. Kamu kurumlarında bireysel çalışan

performansının doğrudan piyasa başarısına bağlı olmadığı düşünüldüğünde, araştırma devlet çalışanlarının eğitim düzeyi ile hizmet kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişkiyi anlamaya odaklanmaktadır. Araştırma hizmet sağlayıcıları olarak devlet kurumu çalışanlarının eğitim ve öğretim kazanımlarını değerlendirmek amacıyla hizmet kullanıcı anketi yorum kartı yanıtlarını kullanmaktadır. Yüksek öğrenim ve eğitim düzeyinin devlet çalışanlarının hizmet kullanıcıları tarafından verilen memnuniyet puanları üzerindeki etkisi incelenmiş ve sonuçlar bu faktörler arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını göstermiştir. Araştırma gelişmiş anket araştırma tasarımlarını içermekte ve elde edilen bilgilerin kamu kuruluşlarına, çalışanlarına, yüksek öğrenim kurumlarına ve genel olarak kamuya nasıl fayda sağlayabileceğini vurgulamaktadır. Bu çalışma beşerî sermaye teorik yapılarını kullanarak kamu sektöründe eğitim ve öğretim başarıları ile iş performansı arasındaki ilişkiyi anlamak için önemli bir katkı sağlamaktadır.

Çalışan performansı işletmelerin hedeflerine ulaşmasını ve başarısını doğrudan etkileyen önemli bir unsurdur. Yüksek performans hem işletmelere rekabet avantajı kazandırır hem de çalışanların motivasyonunu artırır. Bu nedenle performans yönetimi stratejileri geliştirerek çalışanların yeteneklerini en üst düzeye çıkarmak büyük önem taşır (Bingölbalı, 2023). Mesleki stres çalışanların fizyolojik ve zihinsel sağlıklarını olumsuz etkileyerek performanslarını düşüren önemli faktörlerden biridir.

Yapılan kapsamlı literatür taraması, mesleki stresin çalışan performansı üzerindeki belirleyici etkisini çeşitli boyutlarıyla gözler önüne sermektedir. Farklı akademik çalışmalardan elde edilen ampirik bulgular, bu ilişkinin hem bireysel düzeyde motivasyon ve üretkenlik üzerinde hem de örgütsel düzeyde iş süreçleri ve hedeflere ulaşma başarısı üzerinde kritik bir rol oynadığını tutarlı bir şekilde ortaya koymaktadır. Bu değerlendirme, elinizdeki araştırmanın temel önermesi olan; mesleki stresin algılanan çalışan performansını anlamlı bir şekilde etkilediği varsayımının için zemin hazırlamıştır.

Ayrıca bu ilişkinin altında yatan dinamikleri açıklamak üzere "Birey-çevre Uyumu Teorisi" güçlü bir kuramsal dayanak sunmaktadır. Bu teori, bireyin sahip olduğu özellikler (örneğin yetkinlikler, değerler, ihtiyaçlar) ile çalışma ortamının gereklilikleri ve sunduğu kaynaklar arasında bir uyum mevcut olduğunda, çalışanların deneyimlediği stres düzeylerinin azaldığını öne sürmektedir (French, Caplan ve Harrison, 1982). Özellikle benzerlik uyumsuzluğu; kişisel değerler veya hedefler ile örgütsel değerler veya

hedefler arasında çalışanlarda olumsuz tutumları ve dolayısıyla stres oluşumunu tetikleyebilmektedir (Van-Harrison, 1978; Cable ve Edwards, 2004).

Aynı zamanda yüksek düzeyde birey-çevre uyumu, çalışanların verimliliğini artırıcı bir faktör olarak işlev görmektedir (Muchinsky ve Monahan, 1987). Meta-analitik çalışmalar, birey-örgüt uyumunun örgütsel performansla pozitif bir korelasyon içinde olduğunu (Arthur vd., 2006) ve ihtiyaç-kaynak uyumunun ise bağlamsal performansı (iş tanımlarında açıkça belirtilmeyen, ancak örgüte fayda sağlayan gönüllü davranışlar) olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuştur (Edwards ve Shipp, 2007).

İncelenen literatür ve "Birey-Çevre Uyumu Teorisi"nin sağladığı bu kuramsal çerçeve ışığında, mesleki stres ile çalışan performansı arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

H1: Mesleki stres ile algılanan çalışan performansı arasında negatif ilişki vardır.

2.1.2. Mesleki Stresin İş-Aile Çatışması ile İlişkisi

Mesleki stres, bireylerin iş yaşamında karşılaştıkları zorluklar ve baskılar sonucunda ortaya çıkan psikolojik ve fizyolojik bir durumdur. Bu durum, iş ile aile yaşamı arasındaki dengeyi olumsuz etkileyerek iş-aile çatışmasına yol açabilir. Özellikle günümüzde hızla değişen iş koşulları ve artan talepler, çalışanların iş ve aile yaşamları arasında denge kurmalarını zorlaştırmaktadır. İş-aile çatışması, bireylerin hem kişisel hem de profesyonel yaşamlarında olumsuz sonuçlara yol açabilmekte ve genel yaşam kalitelerini etkileyebilmektedir. Bu bağlamda, mesleki stresin iş-aile çatışması üzerindeki etkilerinin incelenmesi hem bireysel iyilik halleri hem de organizasyonel anlamda çalışan performansı açısından büyük bir önem taşımaktadır. Mesleki stresin iş-aile çatışmasına etkisi ile ilgili yapılan literatür taraması sonucunda ulaşılan bazı kaynaklarda:

Kaya ve Yorulmaz (2024) tarafından yapılan araştırma, denizcilerde iş stresinin işten ayrılma niyetlerini artırdığını ve bu ilişkinin iş-aile çatışması ve lider-üye etkileşimi ile değiştiğini gösteriyor. İş-aile çatışması stresi artırırken, lider-üye etkileşimi bu stresi dengeliyor. Çalışma ortamını iyileştirmek, iş-aile dengesini desteklemek ve lider-üye ilişkilerini güçlendirmek işten ayrılmaları önleyebilir.

Baş vd., (2024) tarafından yapılan çalışmanın amacı, finansal stres, yaşam doyumu ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkileri incelemek ve finansal stresin yaşam

doyumunu üzerindeki etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolünü araştırmaktır. Erzincan ilindeki 214 banka çalışanından alınan verilerle yapılan analizler, finansal stresin yaşam doyumunu olumsuz etkileyip iş-aile çatışmasını artırdığını, iş-aile çatışmasının ise yaşam doyumunu üzerinde negatif bir etkisi olduğunu göstermiştir. Ayrıca, finansal stresin yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolü oynadığı saptanmıştır.

Hasyim ve Muafi (2023) çalışması, modern ailelerde rol çatışmalarının yaygın olduğunu ve bu durumun iş stresine yol açtığını göstermiştir. Araştırmacı, iş-aile çatışması ve iş-okul çatışmasının iş değiştirme düşüncesini artırdığını ve iş stresinin bu ilişkiyi aracılık ettiğini bulmuştur. Bu bulgular, iş-yaşam dengesini ve çalışan refahını geliştirmeye yönelik müdahalelerin önemini vurgulamaktadır.

Sınır teorisi, iş ve aile yaşamı arasındaki geçişlerin yönetilmesinde bütünleştirme ve ayrıştırma stratejilerinin kritik rolünü ortaya koyar. Bireylerin bu iki alanı ne kadar etkin bir şekilde birbirinden ayırabildiği, yani sınırları ne kadar belirgin tutabildiği, iş-aile çatışmasını ve buna bağlı stresi minimize etmede önemli bir faktördür (Edwards ve Rothbard, 2000; Allen vd., 2014). Özellikle günümüz dijital çağında, esneklik ve geçirgenliğin artmasıyla iş ve aile yaşamı arasındaki sınırların bulanıklaşması, bu alanlar arasındaki gerilimi artırabilir (Fedáková ve Istoňová, 2017). Bu durum, çalışanlarda tükenmişlik ve iş tatminsizliği gibi olumsuz sonuçlara yol açabilirken, etkin sınır yönetimi iş-yaşam dengesini geliştirmeye yardımcı olur.

Çalışanların üstlendiği çoklu rollerin doğasında var olan çelişkili veya belirsiz beklentiler, rol çatışması ve rol belirsizliği gibi önemli stres kaynaklarını tetiklemektedir. Bu olgu, "Kaynak Koruma Teorisi" perspektifinden incelendiğinde, bireylerin sahip oldukları kaynakların (maddi, kişisel, enerjetik) tehdit altında olduğu algısıyla yakından ilişkilidir (Hobfoll ve Freedy, 1993). Zira iş rollerinden kaynaklanan bu gerilim, bireylerin kıt kaynaklarını tahsis etme süreçlerini olumsuz etkileyerek, özel yaşama ait alanlara yönlendirilmesi gereken zaman ve enerjiden feragat etme durumunu ortaya çıkarabilmektedir. Bu bağlamda, iş-aile çatışması, yoğun rol stresinin ve buna bağlı kaynak kaybı tehdidinin somut bir çıktısı olarak değerlendirilmektedir. İncelenen literatür ve "Kaynak Koruma Teorisi" doğrultusunda, mesleki stres ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

H2: Mesleki stres ile iş-aile çatışması arasında pozitif ilişki vardır.

2.1.3. İş-Aile Çatışmasının Çalışan Performansı ile İlişkisi

İş-aile çatışması, bireylerin iş ve aile yaşamları arasındaki dengeyi kurmada karşılaştıkları zorlukları ifade eden önemli bir kavramdır. Bu çatışma hem iş yerindeki performansı hem de bireylerin aile içindeki rollerini olumsuz yönde etkileyebilir. Çalışanların iş ve aile sorumlulukları arasındaki çatışmalar, stres, tükenmişlik ve motivasyon kaybı gibi sonuçlar doğurabilir, bu da genel iş verimliliğini düşürebilir. Bu bağlamda, iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki etkilerinin anlaşılması, organizasyonel stratejiler geliştirilmesi açısından kritik bir öneme sahiptir. İş-aile çatışmasının çalışan performansına etkisi ile ilgili yapılan literatür taraması sonucunda ulaşılan bazı kaynaklarda:

Jia vd. (2024) çalışması, Çinli memurların iş-aile ilişkileri ile iş performansı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmacılar kaliteli ve dengeli iş-aile ilişkilerinin iş performansını önemli ölçüde artırdığını ve bu etkenin iş bağlılığı ve tükenmişlik gibi faktörler tarafından aracılık edildiğini bulmuştur. Bu bulgular çalışanların refahını ve üretkenliğini geliştirmeye yönelik müdahalelerin önemini vurgulamaktadır. Çalışmanın ayrıca memurların yaşam ve çalışma ortamlarını iyileştirmek ve iş motivasyonlarını artırmak için önerilerde bulunduğunu belirtmek önemlidir.

Yılmaz ve Çağatay (2023) tarafından yapılan araştırma, sağlık çalışanlarının iş tatmini ve iş performansı bağlamında iş-aile çatışmasının varlığını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Çalışma, Tokat ilinde görev yapan ve araştırmaya gönüllü katılan 495 sağlık personelinden elde edilen verilerle gerçekleştirilen kesitsel bir alan çalışmasıdır. Araştırma bulguları, iş performansı ile işin tanımlanması ve iş üzerindeki hakimiyet durumu, aile-iş çatışmasında özyeterlik düzeyi ve ailenin tatmini arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, iş-aile çatışmasında özyeterlik düzeyi ile negatif yönde bir ilişki belirlenmiştir. Araştırmada, kişisel faktör değişkenleri ile incelenen diğer parametreler arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Öztoprak ve Delil (2022) tarafından yapılan araştırma, organizasyonların başarısı ve sürekliliği açısından kritik bir konu olan iş-aile çatışması ile çalışan performansı arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırma, Ankara ilindeki yiyecek ve içecek sektöründe faaliyet gösteren rastgele seçilen 427 çalışana iş-aile çatışması ve performans ölçeği içeren anketlerin uygulanmasıyla gerçekleştirilmiştir. Kolayda

örnekleme yöntemi kullanılarak toplanan verilerden 396 anket geri dönmüş ve bunlardan 367'si geçerli kabul edilmiştir. Veriler, SPSS paket programı ile frekans ve yüzde dağılımları, korelasyon analizi, t-testi ve ANOVA testi gibi istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Araştırma sonuçları, iş-aile çatışması ile çalışan performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ve çatışmanın çalışan performansı üzerinde %20 oranında bir etkisi bulunduğunu ortaya koymuştur.

Bu bağlamda "Sosyal Destek Teorisi", iş ve aile yaşamının karşılıklı etkileşiminde ortaya çıkan çatışmaların çalışan performansı üzerindeki etkisini açıklayan önemli bir bakış sunmaktadır. Bireylerin iş ve aile rollerinden kaynaklanan talepleri dengeleme süreçlerinde, sosyal destek özellikle aile üyelerinden ve liderlerden sağlanan kritik bir kaynak işlevi görmektedir (Cohen ve Wills, 1985). Ampririk kanıtlar, aile desteğinin iş-aile zenginleşmesi ile iş performansı arasındaki ilişkide düzenleyici bir rol üstlendiğini ortaya koymaktadır. Duygusal ve araçsal nitelikteki aile desteği, bireylerin stresle başa çıkma kapasitelerini artırarak, psikolojik dayanıklılıklarını pekiştirmekte ve nihayetinde işyerindeki motivasyon ile verimliliklerini yükselterek çatışmanın olumsuz etkilerini hafifletmektedir (Siu vd., 2015). Bu bulgular, sosyal desteğin, iş-aile çatışmasını bertaraf etme ve çalışan performansını artırma potansiyeline sahip bir stratejik müdahale aracı olarak konumlandırılmasının önemini vurgulamaktadır.

İncelenen benzer araştırmalar ve "Sosyal Destek Teorisi" kapsamında iş-aile çatışması ile çalışan performansı arasındaki ilişkiye yönelik aşağıda yer alan hipotez oluşturulmuştur.

H3: İş-aile çatışması ile çalışan performansı arasında negatif ilişki vardır.

2.1.4. Mesleki Stres ile Çalışan Performansı İlişkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü

Çalışanların iş ve aile yaşamları arasında denge kurma çabası, günümüz iş dünyasında giderek daha önemli bir konu haline gelmiştir. İş-aile çatışması, bireylerin iş yerindeki talepler ile ailevi sorumlulukları arasındaki uyumsuzluk sonucu ortaya çıkar ve hem profesyonel hem de kişisel yaşam üzerinde olumsuz etkiler yaratabilir. Bu çatışma, çalışanların stres düzeylerini artırarak iş performansını düşürebilir ve tükenmişlik gibi uzun vadeli sorunlara yol açabilir. Mesleki stres ise işyerindeki baskılar, aşırı iş yükü ve belirsiz roller gibi faktörlerden kaynaklanan, çalışanların motivasyonunu ve

performansını olumsuz etkileyen bir durumdur. İş-aile çatışması mesleki stresin etkilerini artıran bir aracılık rolü üstlenebilir; çatışma, çalışanların işyerindeki stresle başa çıkmalarını zorlaştırarak, bu stresin performans üzerindeki etkisini pekiştirebilir. Bu bağlamda, iş-aile çatışmasının mesleki stresin iş performansına olan etkisinde aracılık rolü oynayıp oynamadığını anlamak, bu iki faktörün etkileşimini daha iyi kavrayabilmek adına önemlidir. İş-aile çatışması ve mesleki stresin iş performansı üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmalar, bu iki faktörün birlikte nasıl işlediğini ve birbirlerini nasıl pekiştirdiğini anlamamıza yardımcı olacaktır.

Ün Kirez (2024) tarafından yapılan çalışmada, toplumsal cinsiyet algısı ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi nesiller arası karşılaştırarak incelemektedir. 2022-2023 yıllarında Kırklareli, Edirne ve Tekirdağ illerinde 58 yaşını geçmemiş 460 kadın üzerinde yapılan anket, toplumsal cinsiyet rolleri ile iş-aile çatışması arasında anlamlı, negatif ve düşük düzeyde bir ilişki bulmuştur. Ancak neslin bu ilişki üzerindeki etkisi incelendiğinde, toplumsal cinsiyet algısı ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin nesiller arasında farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bulgular Türkiye'deki ataerkil yapı ve toplumsal cinsiyet rollerinin devam ettiğini göstermektedir.

Istiqomah ve Ubaidillah (2023) yaptığı araştırmaya göre işyerinde stres çalışan performansı üzerinde olumsuz bir etkiye sahipken, çalışma ortamı ise bu olumsuz etkiyi dengeleyerek performansı yükseltmektedir. İlginç bir şekilde iş-aile çatışmasının performans üzerinde tek başına bir etkisi bulunamamıştır. Ancak araştırmacılar, iş stresini, iş-aile dengesizliğini ve çalışma ortamını bir bütün olarak ele aldıklarında, bu üç faktörün çalışan performansı üzerinde oldukça önemli bir etkiye sahip olduğunu gözlemlemişlerdir.

Mesleki stresin çalışan performansı üzerindeki etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolüne ilişkin yapılan çalışmalar, bu çatışmanın yalnızca çalışanların iş yerindeki verimliliğini değil aynı zamanda genel yaşam dengelerini ve iş tatminlerini de olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Bu araştırmalar, iş-aile çatışmasının mesleki stres ve performans arasındaki ilişkide önemli bir aracı değişken olduğunu vurgulamakta ve iş yerinde sağlanan destekleyici politikaların bu olumsuz etkiyi azaltmada kritik bir rol oynayabileceğini göstermektedir. Elde edilen bu bulgular, araştırma hipotezimizin oluşturulmasında önemli bir dayanak teşkil etmiştir.

"Kaynak Koruma Teorisi" (Hobfoll, 1989) kapsamında, iş yükü kaynaklı stres, çalışanların tutum ve davranışları üzerinde belirgin etkilere sahiptir (Cox, 2007). Teoriye göre, zihinsel iş yükü gibi stresörler bireyin bilişsel ve duygusal kaynaklarını tüketir (Atik ve Kozak, 2016), bu da stres seviyelerini artırır ve iş performansında düşüşe yol açar (Akça ve Küçükoğlu, 2020). Azalan kaynaklar nedeniyle oluşan bu stres aynı zamanda bireylerin iş-aile çatışmasını şiddetlendirir çünkü iş yaşamındaki kaynak kaybı aile yaşamına da yansır ve genel doyum düzeyini düşürür (Kahn ve Byosiore, 1992). "Kaynak Koruma Teorisi", stresin hem performansa hem de iş-aile dengesine olan olumsuz etkilerini, kaynakların korunması ve kaybı perspektifinden bütünsel olarak açıklamaktadır.

Literatürdeki benzer araştırmalar ve "Kaynak Koruma Teorisi" bağlamında mesleki stres, çalışan performansı ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiye yönelik aşağıda yer alan hipotez oluşturulmuştur.

H4: Mesleki stres ile çalışan performansı arasındaki ilişkide iş-aile çatışmasının aracılık rolü vardır.

2.1.5. İş-Aile Çatışması ile Çalışan Performansı İlişkisinde Meslektaş Desteğinin Düzenleyici (Moderatör) Rolü

Çalışanların iş ve aile yaşamları arasında denge kurması, günümüz iş dünyasında önemli bir zorluk teşkil etmektedir. İş-aile çatışması bireylerin iş yerindeki görevleri ile ailevi yükümlülükleri arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan bir durumdur ve bu çatışma, her iki yaşam alanını da olumsuz yönde etkileyebilir. İş-aile çatışması çalışanların iş performansını, kişisel tatminini ve psikolojik iyilik hallerini doğrudan etkileyen bir faktör olarak kabul edilmektedir. Bu durum bireylerin stres düzeylerini artırarak verimliliklerini düşürür ve uzun vadede tükenmişlik gibi daha ciddi sorunlara yol açabilir. Mesleki stres, çalışanların işyerindeki aşırı yüklenme, rol belirsizliği, iş güvencesizliği ve benzeri etmenlerden kaynaklanan olumsuz bir durumdur. Stres çalışanların motivasyonunu ve genel iş performansını olumsuz şekilde etkileyebilir. Ancak mesleki stresin etkileri her zaman doğrudan olmayabilir; iş-aile çatışması, bu süreçte aracılık rolü üstlenerek stresin iş performansı üzerindeki etkisini güçlendirebilir. İş-aile çatışması işyerindeki stresin daha da derinleşmesine neden olarak, iş performansını daha da olumsuz etkileyebilir. Bu bağlamda meslektaş desteği, iş-aile çatışması ve

mesleki stresin etkilerini hafifletebilecek önemli bir sosyal faktör olarak öne çıkmaktadır. Çalışanlar arasındaki karşılıklı destek, stresle başa çıkma ve çatışmaların yönetilmesi konusunda önemli bir kaynak sunabilir. Meslektaş desteği hem bireysel hem de grup düzeyinde, işyerindeki stresin olumsuz etkilerini azaltarak çalışanların performansını iyileştirebilir. Bu tür araştırmalar, iş-aile çatışmasının ve mesleki stresin etkileşimini daha iyi anlamanın yanı sıra sosyal destek sistemlerinin bu etkileşimleri nasıl dengeleyebileceğini keşfetmeye yönelik önemli bulgular sunmaktadır.

Allen (2024) tarafından yapılan çalışma, süpervizörlerin destek algılarının çalışanların iş-aile deneyimleri ve refahı üzerindeki olumlu etkisini incelemektedir. Araştırma, süpervizörlerin meslektaş destek davranışlarını algılamalarının çalışanlara olumlu kaynak aktarımını nasıl sağladığını ele alarak: “Sistem Teorisi”, “Kaynakların Korunması Teorisi” ve “Crossover-Dökülme Teorisi” gibi teorik çerçevelerden yararlanmaktadır. 393 tam zamanlı çalışan ve 178 eşleşen süpervizör ile yapılan çalışmada, süpervizör destek algısının çalışanların işten aileye zenginleşmesini olumlu yönde etkilediği ancak aileden işe zenginleşme üzerinde etkisinin bulunmadığı saptanmıştır. Ayrıca süpervizör destek algısının çalışanların işyeri refahını (iş tatmini ve duygusal bağlılık) dolaylı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu uzun dönemli aracı etkileri inceleyen çalışma hem teorik hem de pratik açıdan önemli bulgular sunmaktadır.

Baumeister (2023) tarafından gerçekleştirilen çalışmada; emniyet teşkilatındaki akran destek mentorlarının, polis memurlarının direnç geliştirmesi için kullandığı olumlu etkileşim tekniklerini ve olumlu bir polis kültürünün akran destek programlarındaki etkileşim düzeylerine olan katkısını derinlemesine analiz etmektedir. Akran destek mentorları, polis memurlarının karşılaştığı zorluklarla başa çıkabilmeleri için kritik bir destek sunmaktadır. Zira travmatik olayların tanıklığı ve sürekli iş denetimine maruz kalma, polis memurlarının zihinsel sağlıklarını olumsuz etkileyebilir. Meslek dışındaki kişilerle sorunlarını paylaşma konusundaki çekince, bu profesyoneller için özel bir zorluk oluşturabilir. Uygulamalı doktora projesinin bulguları, akran destek mentorlarının olumlu etkileşim teknikleri kullanarak direnç oluşturmadaki rolünü ve olumlu bir polis kültürünün akran destek programlarındaki etkileşim düzeylerini nasıl etkilediğini önemli bir şekilde aydınlatmaktadır. Analiz edilen akademik araştırma literatürü; değer, önem, güvenilirlik ve destek gibi dört ana temayı ortaya çıkarmıştır. Bulgular; olumlu ilişki becerilerine sahip akran destek mentorlarına ve kurumların akran destek programlarını ve

mentor sorumluluklarını belirleyen prosedürleri desteklemesine yönelik bir gereklilik olduğunu vurgulamaktadır. Bu unsurlar olumlu bir polis kültürünün oluşturulmasına katkıda bulunarak, polis memurlarının mesleki direnç geliştirmelerini desteklemek adına sağlam bir temel oluşturur.

Çelik (2022) tarafından yürütülen araştırmada; öğretmen performansı ile meslektaş desteği arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmada, öğretmen performansı değerlendirilirken okul yöneticisi, öğrenci ve öğretmenin kendisi tarafından sağlanan görüşlere yer verilmiştir. Meslektaş desteği analizinde, okuldaki meslektaş desteğinin genellikle "çok iyi" düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır. Bulgularda, erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre ve lisansüstü mezunu öğretmenlerin lisans mezunu öğretmenlere göre destek açısından daha yüksek algıya sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca kıdem sürelerine göre yapılan analizlerde, 1-5 yıl ve 11-15 yıl kıdeme sahip olan öğretmenlerin, 6-10 yıl ve 16 yıl üzeri kıdeme sahip olanlardan daha yüksek algıya sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Araştırma sonuçları, meslektaş desteği ile öğretmen performansı arasında orta düzeyde bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

Mesleki stresin çalışan performansı üzerindeki etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolü ve meslektaş desteğinin etkisi üzerine yapılan araştırmalar, iş-aile çatışmasının çalışanların iş yerindeki verimliliğini olumsuz yönde etkilediğini ve bu durumun genel yaşam dengeleri ile iş tatminleri üzerinde önemli sonuçlar doğurduğunu göstermektedir. İş-aile çatışması, bireylerin iş performansını etkileyen bir faktör olarak ortaya çıkarken, meslektaş desteğinin bu süreci nasıl şekillendirdiği de dikkat çekici bir konu haline gelmektedir. Meslektaş desteği çalışanların stresle başa çıkma mekanizmalarını güçlendirerek, iş-aile çatışmasının olumsuz etkilerini azaltabilir ve dolayısıyla çalışan performansını olumlu yönde etkileyebilir. Bu bağlamda, yapılan çalışmalar iş-aile çatışmasının mesleki stres ve performans arasındaki ilişkide önemli bir aracı değişken olduğunu vurgulamakta ve meslektaş desteğinin de bu etkileşimi güçlendiren bir unsur olarak öne çıktığını ortaya koymaktadır.

Güncel iş yaşamı dinamikleri; küreselleşme, Endüstri 4.0 dönüşümleri ve yükselen işgücü çeşitliliği gibi faktörlerin etkisiyle giderek artan bir karmaşıklık sergilemektedir. Bu dönüşüm, bireysel yalnızlaşma eğilimlerini tetikleyerek çalışanların örgütsel bağlamda çeşitli destek mekanizmalarına olan ihtiyacını kritik düzeylere

taşımaktadır. Çalışan performansının, yalnızca kişisel yetenek ve kapasitelerle sınırlı kalmayıp, aynı zamanda örgüte duyulan aidiyet hissi ve algılanan destek seviyeleriyle de doğrusal bir ilişki içerisinde olduğu dikkate alındığında, "Sosyal Destek Teorisi" kapsamında meslektaş desteği merkezi bir rol üstlenmektedir. Meslektaşlarca sağlanan duygusal ve enstrümantal destek, iş-aile çatışmasının tetiklediği stresi absorbe etme kapasitesi sayesinde, çalışanların bilişsel kaynaklarını temel iş görevlerine odaklamalarına olanak tanıyarak performansın sürdürülebilirliğini veya artışını destekleyici bir etki yaratmaktadır. Zira zorlayıcı koşullar altında meslektaşlar, gösterdikleri anlayış, esneklik veya somut yardımlarla iş-aile dengesinin tesisinde yadsınamaz bir rol oynamaktadırlar. Bu durum, çalışanların algıladıkları sosyal desteğin iş performansını yükselttiğini gösteren ampirik kanıtlarla (Cordes ve Dougherty, 1993) ve sosyal desteğin iş performansına pozitif yönde katkı sağladığını belirten çalışmalarla (Schaubroeck ve Fink, 1998) de tutarlılık arz etmektedir. Bu bağlamda, meslektaş desteği, iş-aile çatışmasının olumsuz yansımalarını hafifletmek ve stresi etkin bir şekilde yönetmek suretiyle çalışan performansını dolaylı yoldan artırmada önemli bir aracı mekanizma olarak konumlanmaktadır. Bu perspektif, örgütsel refahın ve sürdürülebilir rekabet avantajının sağlanmasında meslektaş ilişkilerinin ve destek sistemlerinin kritik önemini vurgulamaktadır.

Literatürdeki benzer çalışmalar, "Sosyal Destek Teorisi ve İş Talepleri-Kaynaklar Modeli" ışığında mesleki stres, çalışan performansı, iş-aile çatışması ve meslektaş desteği arasında aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

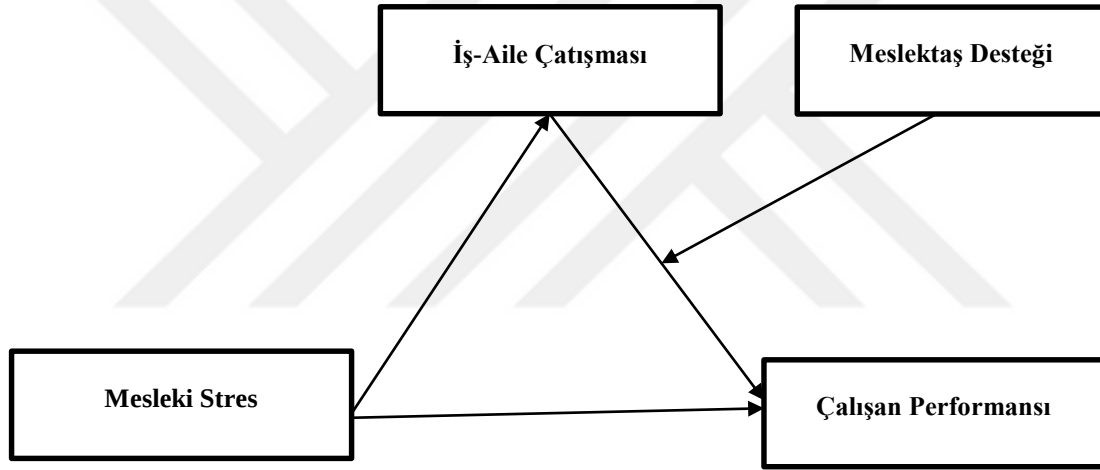
H5: Meslektaş desteği iş-aile çatışması ile çalışan performansı arasındaki negatif ilişkiyi düzenler; yani iş-aile çatışması ile çalışan performansı arasındaki ilişkiyi, iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki olumsuz etkilerini hafifletecek şekilde yönetmektedir.

H6: Meslektaş desteği, mesleki stresin iş-aile çatışması aracılığıyla çalışan performansı üzerindeki dolaylı etkisini düzenleyecektir. Bu dolaylı etki, meslektaş desteği düşük olduğunda daha güçlü, meslektaş desteği yüksek olduğunda daha zayıf olacaktır.

Araştırmanın teorik çerçevesinden yola çıkarak, mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği arasındaki ilişkiler incelenerek bir araştırma

modeli geliştirilmiştir. Bu modelde, mesleki stresin çalışan performansı üzerindeki doğrudan etkisi, mesleki stres ile iş-aile çatışması arasındaki ilişki, iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki etkisi ve iş-aile çatışmasının mesleki stres ile çalışan performansı arasındaki aracı rolü değerlendirilmektedir. Ayrıca meslektaş desteğinin mesleki stres ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide moderatör bir etkisi olup olmadığı da araştırılmaktadır. Bu model, çalışanların mesleki stres seviyeleri, iş-aile çatışması algıları, meslektaş desteği düzeyleri ve çalışan performansı arasındaki karmaşık etkileşimleri anlamaya yönelik bir çaba içermektedir. Araştırmanın teorik çerçevesi doğrultusunda yapılan değerlendirmeler ışığında, araştırma modeline ilişkin görsel sunum Şekil 2.1.de yer almaktadır.

Şekil 2.1.: Araştırma Modeli



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM VE VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmanın yöntem bölümünde araştırma metodu ve uygulama adımları, araştırmanın modeli, amacı ve önemi, araştırma evreni, veri toplama araçları, verilerin analizi kısımlarına değinilmiştir.

3.1. Araştırma Metodu ve Uygulama

Bu çalışmada kullanılan araştırma metodu nicel bir yaklaşımı benimsemektedir. Bu yöntem araştırma sorularının derinlemesine anlaşılmasını ve çok yönlü bir bakış açısının elde edilmesini sağlar. Nicel veriler anketler yoluyla toplanarak ve istatistiksel analizlerle incelenmiştir. Anketler katılımcıların demografik özellikleri, tutumları, davranışları ve diğer ölçümlerle ilgili bilgileri toplamak için kullanılmıştır. Bu veriler, sayısal formatta elde edilerek, çeşitli istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiş ve sonuçlar yorumlanmıştır. İstatistiksel analizler arasında SPSS, Amos ve Smart PLS programları vasıtasıyla; tanımlayıcı istatistikler, korelasyon analizi, regresyon analizi, gibi analiz tekniklerini içermektedir.

3.2. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Bu araştırmanın önemi çalışanların mesleki stres düzeyleri ile çalışan performansı arasındaki ilişkiyi anlamak ve bu ilişkide iş-aile çatışması ile meslektaş desteğinin rolünü incelemektir. Günümüz iş dünyasında çalışanların karşılaştığı stres faktörleri ve bu stresin çalışan performansına olan etkisi büyük önem taşımaktadır. Mesleki stres, iş yerindeki taleplerle başa çıkma yeteneğini aşan zorlayıcı durumlarla ilişkilidir ve uzun vadede çalışanların sağlığı ve refahı üzerinde olumsuz etkilere sahip olabilir. Dolayısıyla mesleki stresin etkilerini anlamak ve azaltmak hem çalışanların hem de işletmelerin performansını artırmak açısından kritik öneme sahiptir. İş-aile çatışması ise iş ve aile rolleri arasında

yaşanan uyumsuzluk ve çatışmaları ifade eder. Bu çatışmalar çalışanların hem iş hem de aile yaşamlarını etkileyebilir ve stres düzeylerini artırabilir. Bu bağlamda iş-aile çatışmasının mesleki stres ile çalışan performansı arasındaki ilişkide aracı rol oynayabileceği öngörülmektedir. Araştırmanın bir diğer önemli yönü ise meslektaş desteğinin rolünün incelenmesidir. Meslektaş desteği, çalışanların işyerindeki sosyal destek ağlarının bir parçasıdır ve mesleki stresle başa çıkmada önemli bir faktör olabilir. Meslektaşların sağladığı destek, stresin etkilerini hafifletebilir ve çalışan performansını olumlu yönde etkileyebilir. Bu nedenle meslektaş desteğinin mesleki stres ile çalışan performansı arasındaki ilişkide düzenleyici rol oynayabileceği hipotezi de araştırmanın odak noktalarından biridir. Çalışmanın temel amacı, mesleki stresin çalışan performansına etkisinde iş-aile çatışmasının aracı rolünü ve meslektaş desteğinin düzenleyici rolünü araştırmaktır.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

ARFF memurları, uçak kaza/kırım vb. acil durum müdahalelerini gerçekleştirerek havalimanlarında yolcu güvenliğini sağlamak adına kritik bir rol üstlenmektedir. ARFF memurları sıklıkla yüksek riskli ve stresli durumlarla karşılaşma potansiyeline sahip olduklarından, mesleki stres düzeylerinin yüksek olması beklenmektedir. Çalışma sonunda ARFF memurları mesleki stres düzeyleri üzerine derinlemesine bir araştırma ve analiz sağlayarak; ilgili stratejilerin geliştirilmesine ve çalışma koşullarının iyileştirilmesine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Araştırma evrenini; ulaştırma sektöründe hizmet veren havalimanlarında görevli olan ARFF memurları oluşturmaktadır. Rastgele örnekleme yönteminden faydalanılarak örnekleme seçimi yapılmıştır. Örneklem büyüklüğü ilgili formüllerden yararlanılarak hesaplanmıştır (Karagöz, 2014).

n = Örneklem sayısı

N =Evren

q = Evren içinde ilgilendiğimiz özelliğin görülme sıklığı (1-p)

p = Evren içinde ilgilendiğimiz özelliğin görülme sıklığı (0,50 alınmıştır)

z = Güven düzeyine göre standart değer (normal dağılım tablolarından bulunur (%95 için 1,96))

$\epsilon =$ Göz yumulabilir yanılğı (0,05 alınmıştır)

$$n = \frac{z^2 * p(1-p)}{\epsilon^2} = \frac{(1.96 * 1.96) * 0.5(1-0.5)}{0.05^2} \cong 384.16 \text{ (Örnekleme Yeter}$$

Sayıslı)

Elde edilen sonuçlarda 384 örneklem sayısının araştırma için yeterli olduğu görülmektedir. Çalışmamızda farklı zamanlarda farklı havalimanlarında görev yapan ARFF memurlarından 490 adet anket elde edilirken; analizlerde hatalı anketler (eksik bırakılan, birden fazla seçeneğin işaretlendiği vb.) çıkarıldıktan sonra sağlıklı sonuç elde edebildiğimiz 466 anket kullanılmıştır.

3.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket formu tercih edilmiştir. Anketin hazırlanmasında, daha önce geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçekler dikkate alınarak, araştırma amacına en uygun olanlar seçilerek formda yer almıştır. Anketin uygulanabilmesi için Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurul Başkanlığından gerekli etik onay alınmış ve katılımcıların gönüllülük esasına dayalı olarak anketi doldurmaları sağlanmıştır. Ek-1’de örneği sunulan anket formu, beş ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik bilgiler toplanırken, sonraki bölümlerde sırasıyla mesleki stres, çalışan performansı, iş-aile çatışması ve meslektaş desteği ile ilgili ölçeklere yer verilmiştir. Anket, altı demografik soru dahil olmak üzere toplamda 33 sorudan oluşmaktadır.

Mesleki Stres Ölçeği: Çalışmada mesleki stres düzeyini ölçmek için kullanılan ölçek Cohen ve Williamson (1988) tarafından geliştirilmiş olup, Türkçe’ye uyarlanmıştır. Bu ölçek, toplamda 14 sorudan oluşmakta ve 5’li Likert tipi ölçek ile uygulanmaktadır. Katılımcılardan, her bir ifadeye 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum arasında bir değerlendirme yapmaları istenmiştir.

Çalışan Performansı Ölçeği: Çalışan performansını ölçmek için kullanılan ölçek Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilmiş, Sigler ve Pearson (2000) tarafından kullanılmış ve Çöl (2008) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Bu ölçek, çalışmada 4 sorudan oluşmakta ve yine 5’li Likert tipi ölçekle ölçülmüştür. Katılımcılardan,

yanıtlarını aynı şekilde 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum arasında bir skalada belirtmeleri istenmiştir.

İş-Aile Çatışması Ölçeği: Araştırmada çalışanların iş-aile çatışması düzeylerini ölçmek için kullanılan ölçek, Netemeyer ve arkadaşları (1996) tarafından geliştirilmiş ve bu çalışmada 5 sorudan oluşan bölümü kullanılmıştır. Bu bölümde de katılımcılardan 5’li Likert tipi ölçek ile 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum seçenekleri arasında bir değerlendirme yapmaları talep edilmiştir.

Meslektaş Desteği Ölçeği: Araştırmada çalışanların meslektaş desteği düzeylerini ölçmek için kullanılan ölçek, Zhou ve George (2001) tarafından geliştirilmiş olup, bu çalışmada 4 sorudan oluşan bölümü kullanılmıştır. Bu bölüm de yine 5’li Likert tipi ölçekle uygulanmış ve katılımcılardan her bir ifadeye 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum arasında bir yanıt vermeleri istenmiştir.

Bu anketin bileşenleri; araştırmanın amaçlarına ulaşmak ve katılımcıların mesleki stres algısı, performansları, iş-aile çatışması düzeyleri ve meslektaş desteği gibi önemli faktörler hakkında derinlemesine bilgi sağlamak için özenle seçilmiştir. Katılımcıların rahatça anlayabileceği ve doğru yanıtlar verebileceği şekilde oluşturulan anket; güvenilir, geçerli verilerin elde edilmesini sağlamak için özenle hazırlanmıştır.

3.5. Verilerin Analizi ve Bulgular

Araştırmanın veri analizi sürecinde çeşitli istatistiksel teknikler kullanılmıştır. İlk olarak ölçeklerin güvenilirlik düzeyi iç tutarlık ölçütleriyle değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme; ölçeklerin güvenilirliğini ve istikrarını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Ardından ölçeklerin faktör analizi gerçekleştirilerek temel faktörleri belirlemek ve alt boyutlarını ortaya çıkarmak için bu teknikten faydalanılmıştır. Faktör analizi ölçeklerin yapısını daha iyi anlamak ve ölçülen kavramları gruplamak amacıyla kullanılmıştır. Korelasyon analizleri ana değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek için gerçekleştirilmiştir. Bu analizler değişkenler arasındaki ilişkilerin yönünü ve gücünü belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmada regresyon analizleri, mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği arasındaki ilişkileri anlamak için kullanılmıştır. Bu analizler belirli faktörlerin diğer faktörler üzerindeki etkisini anlamak

amacıyla yapılmıştır. Amos programı kullanılarak modeller arası karşılaştırma yapılmış ve en uygun model seçilmiştir. Veri analizinin son aşamasında, mesleki stres ile çalışan performansı arasındaki ilişkide iş-aile çatışmasının aracı rolünün ve meslektaş desteğinin düzenleyici rolünün incelenmesi için Hayes tarafından geliştirilen ve Baron ve Kenny'nin aracı etki analiz yöntemini temel alan bir makro olan PROCESS kullanılmıştır. Bu analizler, araştırmanın temel hipotezlerini test etmek ve ilişkileri daha derinlemesine anlamak için yapılmıştır. Son aşamada alternatif ölçüm modeli olarak Smart PLS 4 programı kullanılarak araştırma modeli test edilmiştir.

3.5.1. Normallik Testleri

Araştırmada kullanılan değişkenlerin normal dağılıma uygunluğunu belirlemek için yapılan normallik testi sonuçları Tablo 3.1'de sunulmuştur. Verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri (-1,5 ile +1,5) arasında olduğundan, normal dağılım gösterdikleri kabul edilmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2007). Bu bulgu analizlerin güvenilirliği açısından önemlidir.

Tablo 3.1.: Değişkenlere Ait Normallik Testi Sonuçları

Ölçek	Maddeler	Normallik Ortalama Değer	Basıklık	Çarpıklık
Mesleki Stres	MS1		,829	-,478
	MS2		1,187	1,212
	MS3		,113	-1,334,
	MS4		,937	-,282
	MS5		1,259	1,304
	MS6		,869	-,575
	MS7	Basıklık: ,770	,044	-1,369
	MS8	Çarpıklık: ,320	1,349	1,524
	MS9		1,202	,875
	MS10		,742	-,673
	MS11		1,260	1,335
	MS12		1,327	1,117
	MS13		1,123	,304
	MS14		,407	-1,194
İş-Aile Çatışması	İAÇ1		-,073	-1,370
	İAÇ2		,316	-1,050
	İAÇ3	Basıklık: ,207	,604	-,673
	İAÇ4	Çarpıklık: -1,102	,403	-1,127
	İAÇ5		-,123	-1,426
Çalışan Performansı	ÇP1		-1,122	1,369
	ÇP2	Basıklık: -1,163	-1,150	1,545
	ÇP3	Çarpıklık: 1,578	-1,125	1,352
	ÇP4		-1,150	1,520
Meslektaş Desteği	MD1		-1,067	-,298
	MD2		-,990	-,249
	MD3	Basıklık: -1,165	-,905	-,503
	MD4	Çarpıklık: ,008	-1,004	-,294

MS: Mesleki Stres; İAÇ: İş-Aile Çatışması; ÇP: Çalışan Performansı; MD: Meslektaş Desteği

Tablodaki normallik testleri sonuçları, incelenen değişkenlerin normal dağılıma yakın olduğunu göstermektedir. Mesleki stres değişkeninin çarpıklık değeri (,770) ile sağa çarpık olup, basıklık değeri (,320) ile dağılımın normalden pozitif yönde sapma gösterdiğini ve daha dik bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Çalışan performansı değişkeninde çarpıklık (-1,163) ile sola çarpık ve basıklık değeri (1,578) ile dağılımın daha düz olduğunu ifade etmektedir. İş-aile çatışması değişkeninde ise çarpıklık (,207) ile simetrik bir dağılımı işaret ederken, basıklık değeri (-1,102), dağılımın daha düz olduğunu göstermektedir. Meslektaş desteği değişkeninde çarpıklık (-1,165) ile sola çarpık, basıklık ise (,008) ile dağılımın daha düz bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Genel olarak, değişkenlerin çoğunun normallik özellikleri parametrik analizler için uygun olup, bazı sapmaların küçük düzeyde olduğu ve bu durumun sonuçların güvenilirliğini önemli ölçüde etkilemeyeceği söylenebilir.

3.5.2. Güvenilirlik Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini değerlendirmek için yapılan analizlerin sonuçları aşağıdaki tablolarda sunulmuştur. Ölçeklerin güvenilirliği, Cronbach Alpha değeri üzerinden değerlendirilmiştir. Cronbach Alpha değeri şu kriterlere göre yorumlanmıştır:

- $0,00 \leq \alpha \leq 0,40$: Ölçek güvenilir değildir.
- $0,40 \leq \alpha \leq 0,60$: Ölçeğin güvenilirliği düşüktür.
- $0,60 \leq \alpha \leq 0,80$: Ölçek oldukça güvenilirdir.
- $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$: Ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Analiz sonuçlarına göre ölçeklerin güvenilirlik düzeyleri aşağıdaki gibidir:

Tablo 3.2.: Cronbach Alpha Değerleri

Ölçek Adı	Cronbach Alpha Değeri	Güvenilirlik Derecesi
Mesleki Stres	,878	Yüksek derecede güvenilir
Çalışan Performansı	,952	Yüksek derecede güvenilir
İş-Aile Çatışması	,932	Yüksek derecede güvenilir
Meslektaş Desteği	,938	Yüksek derecede güvenilir

Bu değerlendirme ölçeklerin iç tutarlılığının yüksek olduğunu ve ölçeklerin ölçtüğü kavramları tutarlı bir şekilde değerlendirdiğini göstermektedir. Yüksek Cronbach Alpha değerleri, ölçeğin farklı zamanlarda ve farklı gruplarda uygulandığında bile benzer sonuçlar verme eğiliminde olduğunu gösterir. Bu nedenle, araştırma sonuçlarının güvenilirliği açısından bu ölçeklerin kullanımı uygun ve sağlam bir temele dayanmaktadır.

3.5.3. Geçerlilik Analizi

Araştırmalarda kullanılan ölçme aracının, hedeflenen yapıyı doğru bir şekilde ölçme yeteneği "geçerlilik" olarak adlandırılmaktadır. Bu bağlamda yapılacak ölçüm için gerçekleştirilecek analiz türleri arasında yapı geçerliliği, yakınsak geçerlilik ve ayrışım geçerliliği yer almaktadır. Bu geçerlilik türlerinin her biri, doğrulayıcı faktör analizi çerçevesinde incelenmektedir (Hair vd., 2014).

3.5.3.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), bir modelin geçerliliğini test etmek için kullanılan temel bir istatistiksel yöntemdir ve bu yöntemin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için modelin uyum iyiliği ölçütlerinin belirli eşik değerlerine ulaşması gerekmektedir (Karagöz, 2019). Uyum iyiliği değerleri, modelin gözlemlerle ne kadar tutarlı olduğunu gösteren sayısal göstergelerdir. Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında, modelin uyumunu değerlendirebilmek için çeşitli indeksler hesaplanır. Bu indeksler arasında, ki-kare (χ^2), CMIN/DF (Ki-Kare İyilik Uyumu), CFI (Comparative Fit Index/Karşılaştırmalı Uyum İndeksi), GFI (Goodness of Fit Index/İyilik Uyum İndeksi), ve RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation/Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü) gibi değerler yaygın olarak kullanılır (Karagöz, 2019). SRMR (Standardized Root Mean Square Residual), gözlemlenen korelasyon matrisi ile modelin öngördüğü korelasyon matrisi arasındaki standartlaştırılmış artıkların karekök ortalamasını temsil eder (Hu ve Bentler, 1999). Ancak hangi uyum iyiliği indekslerinin kullanılacağı konusunda kesin bir standart bulunmamaktadır. Bununla birlikte, mutlak uyum indeksleri (örneğin GFI, AGFI), karşılaştırmalı uyum indeksleri (örneğin NFI, TLI, IFI, CFI) ve basitlik uyum indeksleri (örneğin PNFI, PGFI) gibi farklı türde indeksler de model uyumunun değerlendirilmesinde tercih edilebilmektedir (Hair vd., 2010). Bu çalışmada, önerilen modelin uyumunun değerlendirilmesinde CMIN/DF, CFI, GFI, RMSEA ve

SRMR (Standardized Root Mean Square Residual/Standartlaştırılmış Ortalama Hataların Karekökü) indekslerine odaklanılmıştır.

CMIN/DF (χ^2/sd) İndeksi: Bu indeks, modelin genel uyumunu test etmek için kullanılan bir araçtır. Ki-kare testi, model ile gözlemler arasındaki uyumu değerlendirir. Ki-karenin anlamlı olmaması, modelin veriyle uyumlu olduğunu gösteren bir işarettir. Bunun dışında, χ^2/sd değerinin 3 veya daha küçük, tercihen 5'in altında olması, modelin iyi bir uyum sağladığını gösterir. AMOS yazılımında, bu değer genellikle CMIN/DF biçiminde ifade edilir (Karagöz, 2019).

CFI İndeksi: CFI, önerilen modelin bağımsızlık modeline kıyasla uyumunu ölçen bir göstergedir. CFI değeri 0 ile 1 arasında değişir ve 0,95'in üzerindeki değerler, modelin mükemmel uyum sağladığını gösterir. Genellikle, 0,90 ve üzeri CFI değerleri kabul edilebilir uyum seviyesini ifade eder (Bentler ve Bonnet, 1980).

GFI İndeksi: GFI, modelin örneklemdeki varyans ve kovaryans matrisini ne kadar iyi açıkladığını gösteren bir diğer önemli uyum indeksidir. GFI değeri 0 ile 1 arasında değişir ve 0,90 ve üzeri değerler, modelin iyi uyum gösterdiğini belirtirken, 0,85 ve üzeri değerler kabul edilebilir uyum olarak kabul edilir (Karagöz, 2019).

RMSEA İndeksi: RMSEA, modelin örneklemle olan uyumunu yansıtan bir diğer önemli uyum göstergesidir. RMSEA değeri 0,05 ve daha düşükse mükemmel uyumu, 0,08 ve daha düşükse kabul edilebilir uyumu gösterir. Yüksek RMSEA değerleri, modelin örneklemle uyumunun düşük olduğunu gösterir (Gürbüz, 2021).

SRMR İndeksi: SRMR, gözlemlenen korelasyon matrisi ile modelin öngördüğü korelasyon matrisi arasındaki standartlaştırılmış artıkların karekök ortalamasını temsil eder. Bu indeks, modelin veriye ne denli yakınsadığını gösteren mutlak bir uyum ölçüsüdür. SRMR değerinin 0'a yaklaşması, modelin uyum düzeyinin arttığını gösterir. Literatürde genellikle 0.05 veya altındaki değerler modelin iyi uyum sağladığına işaret ederken, bazı çalışmalarda 0.08'e kadar olan değerler de kabul edilebilir olarak değerlendirilebilir. 0.05 ile 0.10 arasındaki değerler kabul edilebilir uyumu, 0.10'dan büyük değerler ise modelin zayıf uyum sergilediğini belirtir (Hu ve Bentler, 1999).

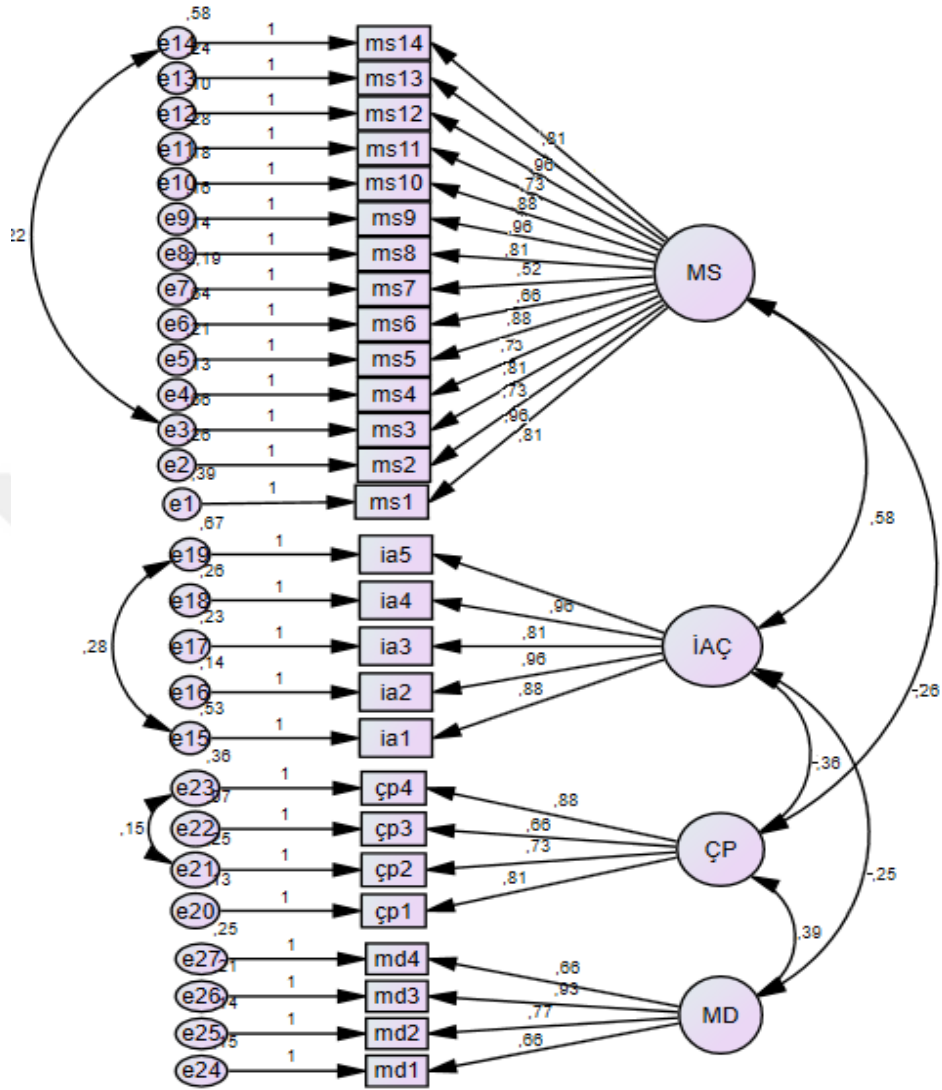
3.5.3.1.1. Araştırmada Kullanılan lm Modellerinin Kıyaslanması

Araştırma verileri doğrultusunda geliştirilen yapısal modeller, AMOS programı kullanılarak kapsamlı şekilde analiz edilmiştir. Bu analizlerde modellerin geçerliliği çeşitli uyum indeksleri aracılığıyla değerlendirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda elde edilen model uyum iyiliği değerleri modelin genel uyum düzeyini yansıtacak şekilde detaylı tablolar halinde sunulmuştur. Ayrıca ilgili uyum indekslerinin yorumlanmasına yönelik bulgular da analiz sonuçlarıyla birlikte açıklanmıştır.

Tablo 3.3'te model 1'e ait uyum iyiliği değerleri gösterilmektedir. Ölçekte yer alan tüm maddelerin standardize edilmiş regresyon katsayıları şekil 3.1. de gösterilmiştir.



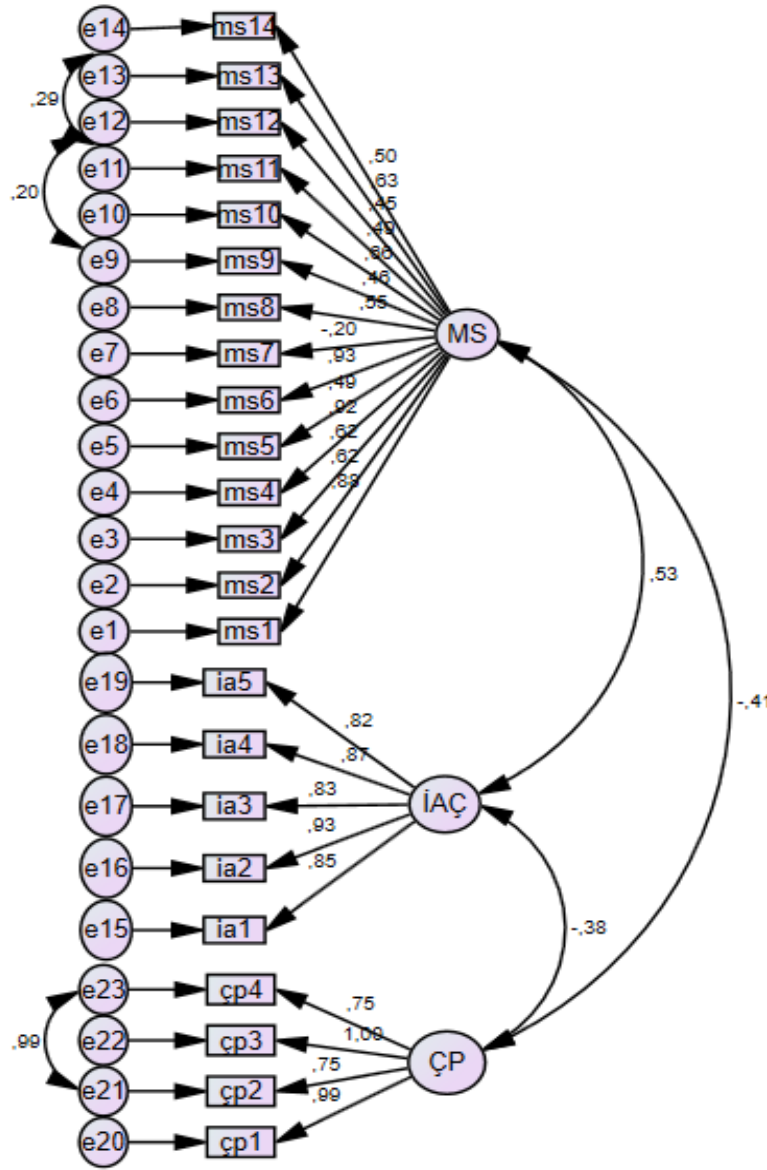
Şekil 3.1.: Model 1 (Dört Faktörlü) DFA Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları



Tablo 3.3.: Model 1'e Ait Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İndeksleri	Ölçeğe Ait Değerler	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	Durum
$\chi^2(\text{CMIN})/\text{df}$	4,27	$\chi^2/\text{df} \leq 3$	$\chi^2/\text{df} \leq 5$	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	0,941	$\text{CFI} \geq 0,95$	$\text{CFI} \geq 0,90$	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	0,854	$\text{GFI} \geq 0,90$	$\text{GFI} \geq 0,85$	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	0,079	$\text{RMSEA} \leq 0,05$	$\text{RMSEA} \leq 0,08$	Kabul Edilebilir Uyum
SRMR	0,074	$0 < \text{SRMR} \leq 0,05$	$0 < \text{SRMR} \leq 0,08$	Kabul Edilebilir Uyum

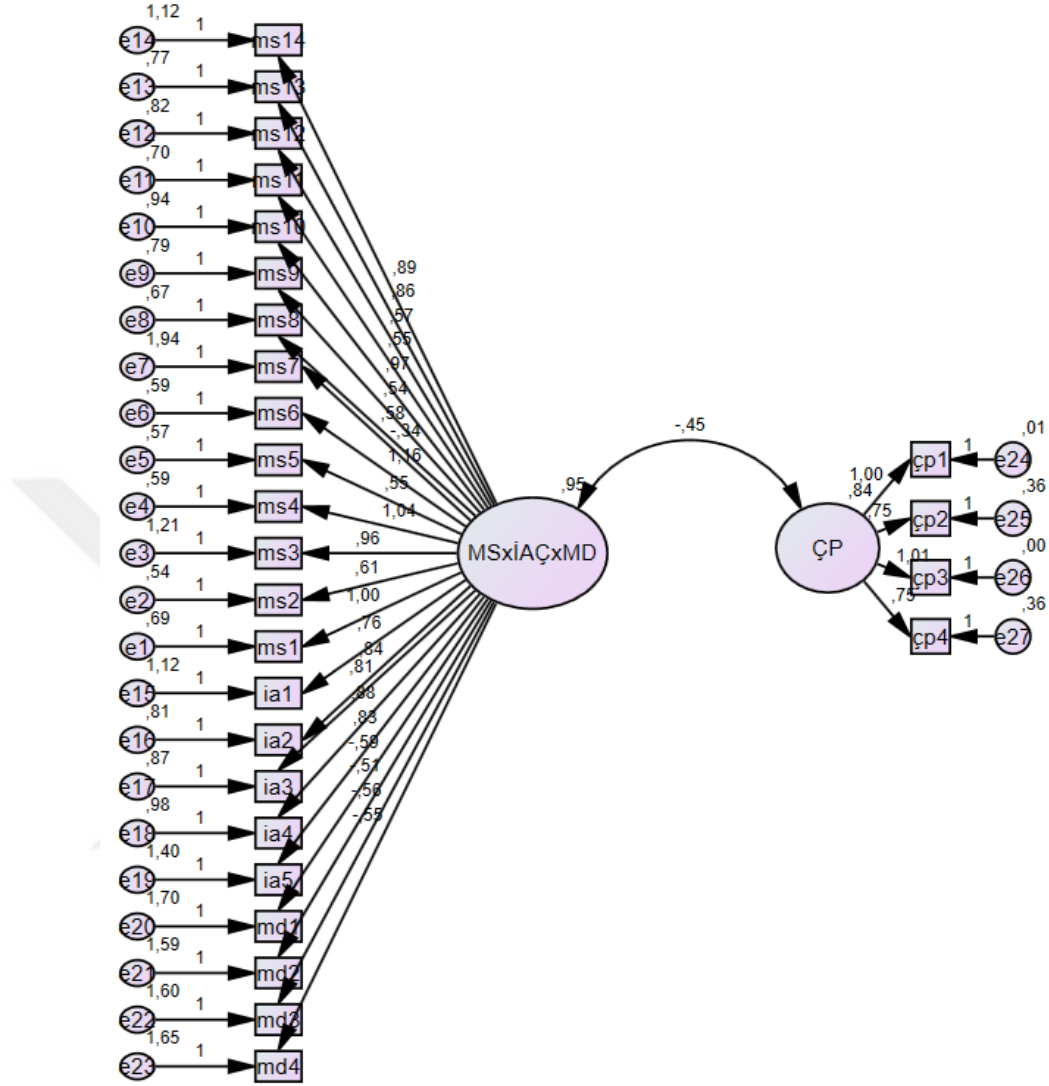
Şekil 3.2.: Model 2 (Mesleki Stres, İş-aile Çatışması ve Çalışan Performansı)
Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları



Tablo 3.4.: Model 2'ye Ait Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İndeksleri	Ölçeğe Ait Değerler	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	Durum
$\chi^2(\text{CMIN})/\text{df}$	7,03	$\chi^2/\text{df} \leq 3$	$\chi^2/\text{df} \leq 5$	Kabul Edilemez
CFI	0,883	$\text{CFI} \geq 0,95$	$\text{CFI} \geq 0,90$	Kabul Edilemez
GFI	0,746	$\text{GFI} \geq 0,90$	$\text{GFI} \geq 0,85$	Kabul Edilemez
RMSEA	0,114	$\text{RMSEA} \leq 0,05$	$\text{RMSEA} \leq 0,08$	Kabul Edilemez
SRMR	0,099	$0 < \text{SRMR} \leq 0,05$	$0 < \text{SRMR} \leq 0,08$	Kabul Edilemez

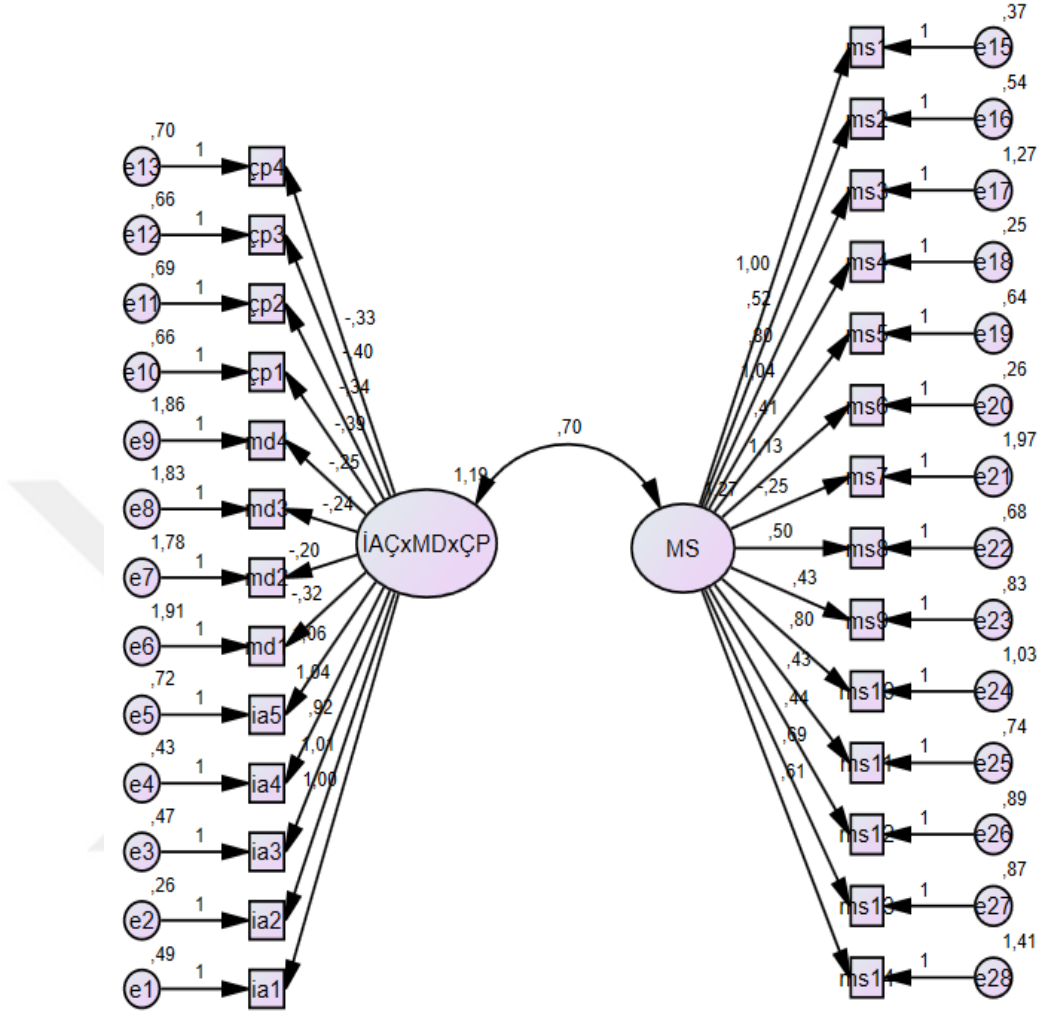
Şekil 3.3.: Model 3 (Mesleki Stres, İş-aile Çatışması ve Meslektaş Desteği) Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları



Tablo 3.5.: Model 3'e Ait Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İndeksleri	Ölçeğe Ait Değerler	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	Durum
$\chi^2(\text{CMIN})/\text{df}$	21,94	$\chi^2/\text{df} \leq 3$	$\chi^2/\text{df} \leq 5$	Kabul Edilemez
CFI	0,505	$\text{CFI} \geq 0,95$	$\text{CFI} \geq 0,90$	Kabul Edilemez
GFI	0,477	$\text{GFI} \geq 0,90$	$\text{GFI} \geq 0,85$	Kabul Edilemez
RMSEA	0,212	$\text{RMSEA} \leq 0,05$	$\text{RMSEA} \leq 0,08$	Kabul Edilemez
SRMR	0,130	$0 < \text{SRMR} \leq 0,05$	$0 < \text{SRMR} \leq 0,08$	Kabul Edilemez

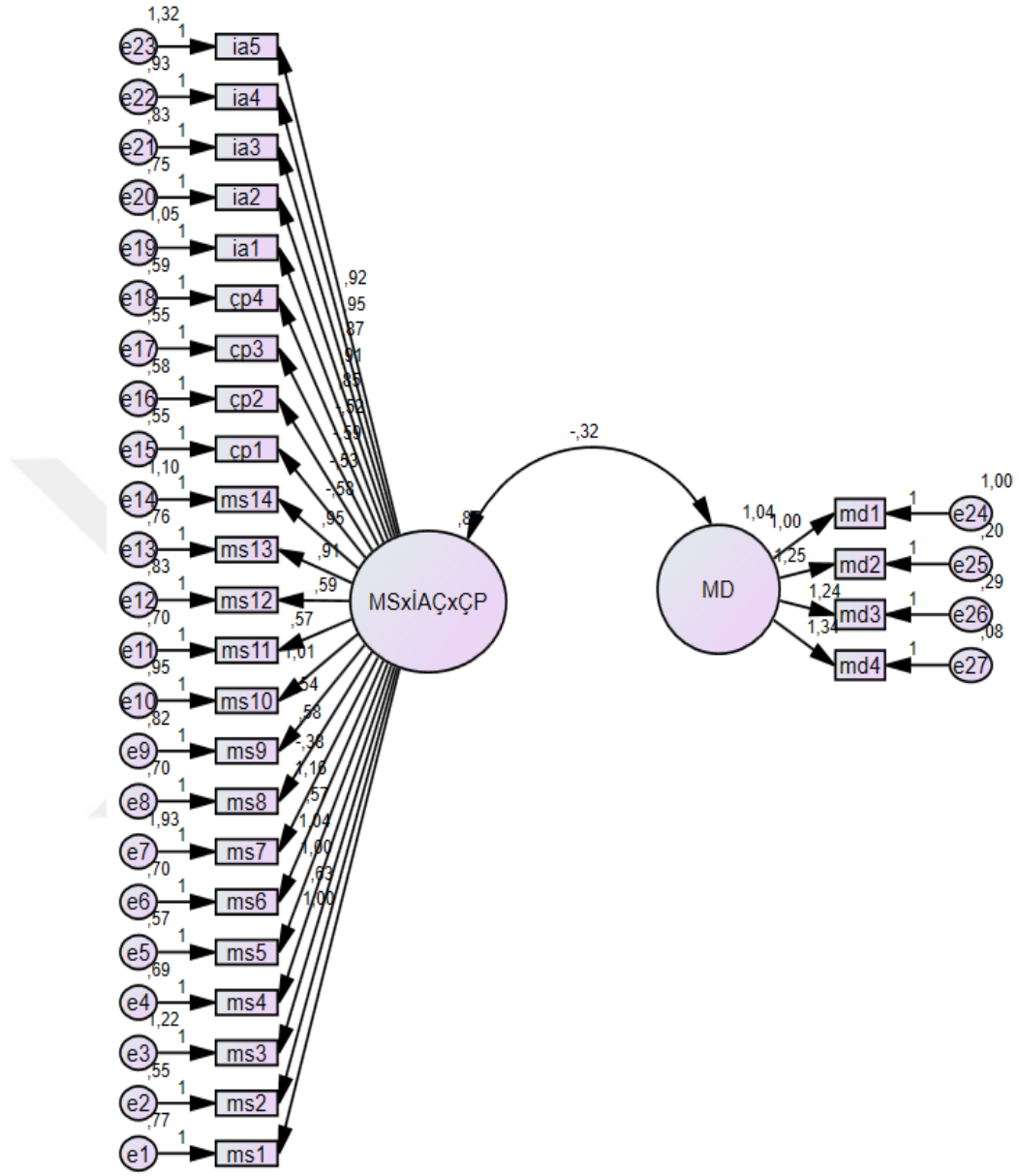
Şekil 3.4.: Model 4 (İş-aile Çatışması, Meslektaş Desteği ve Çalışan Performansı)
Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları



Tablo 3.6.: Model 4'e Ait Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İndeksleri	Ölçeğe Ait Değerler	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	Durum
$\chi^2(\text{CMIN})/\text{df}$	23,77	$\chi^2/\text{df} \leq 3$	$\chi^2/\text{df} \leq 5$	Kabul Edilemez
CFI	0,462	$\text{CFI} \geq 0,95$	$\text{CFI} \geq 0,90$	Kabul Edilemez
GFI	0,410	$\text{GFI} \geq 0,90$	$\text{GFI} \geq 0,85$	Kabul Edilemez
RMSEA	0,221	$\text{RMSEA} \leq 0,05$	$\text{RMSEA} \leq 0,08$	Kabul Edilemez
SRMR	0,208	$0 < \text{SRMR} \leq 0,05$	$0 < \text{SRMR} \leq 0,08$	Kabul Edilemez

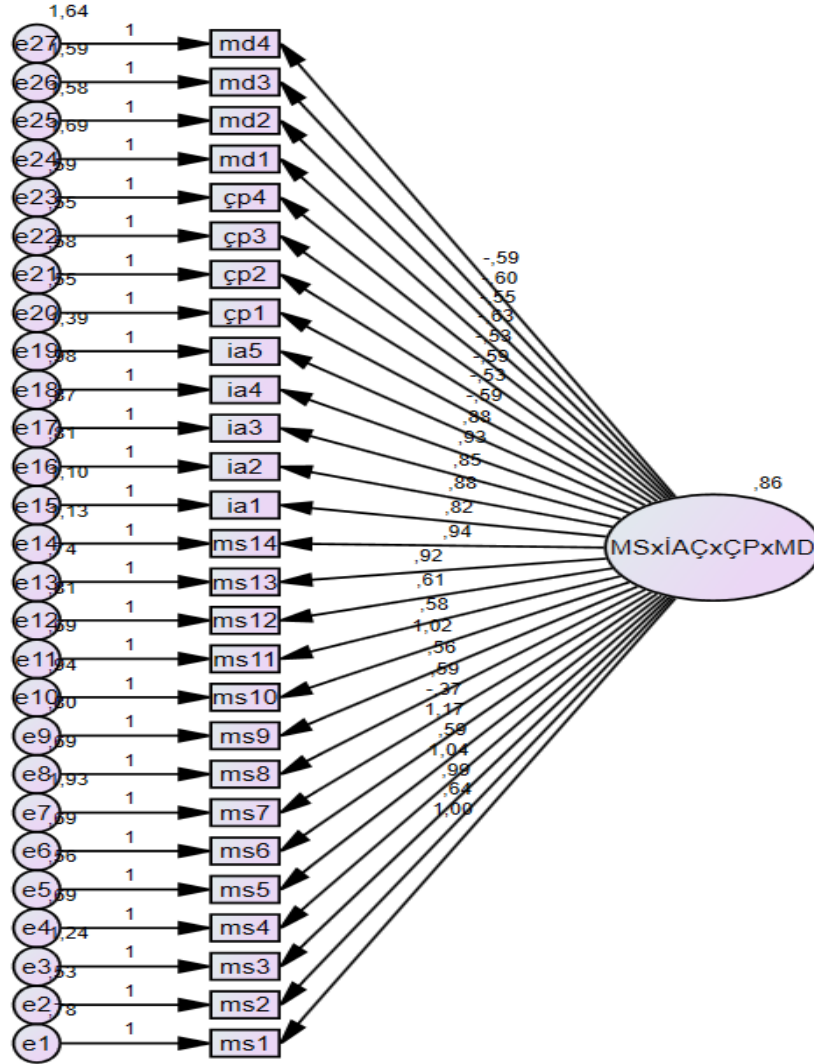
Şekil 3.5.: Model 5 (Mesleki Stres, İş-aile Çatışması ve Çalışan Performansı)
Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları



Tablo 3.7.: Model 5'e Ait Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İndeksleri	Ölçeğe Ait Değerler	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	Durum
$\chi^2(\text{CMIN})/\text{df}$	24,52	$\chi^2/\text{df} \leq 3$	$\chi^2/\text{df} \leq 5$	Kabul Edilemez
CFI	0,444	$\text{CFI} \geq 0,95$	$\text{CFI} \geq 0,90$	Kabul Edilemez
GFI	0,401	$\text{GFI} \geq 0,90$	$\text{GFI} \geq 0,85$	Kabul Edilemez
RMSEA	0,225	$\text{RMSEA} \leq 0,05$	$\text{RMSEA} \leq 0,08$	Kabul Edilemez
SRMR	0,120	$0 < \text{SRMR} \leq 0,05$	$0 < \text{SRMR} \leq 0,08$	Kabul Edilemez

Şekil 3.6.: Model 6 (Mesleki Stres, İş-aile Çatışması, Çalışan Performansı ve Meslektaş Desteği) Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları



Tablo 3.8.: Model 6'ya Ait Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İndeksleri	Ölçeğe Ait Değerler	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	Durum
$\chi^2(\text{CMIN})/\text{df}$	29,53	$\chi^2/\text{df} \leq 3$	$\chi^2/\text{df} \leq 5$	Kabul Edilemez
CFI	0,311	$\text{CFI} \geq 0,95$	$\text{CFI} \geq 0,90$	Kabul Edilemez
GFI	0,325	$\text{GFI} \geq 0,90$	$\text{GFI} \geq 0,85$	Kabul Edilemez
RMSEA	0,250	$\text{RMSEA} \leq 0,05$	$\text{RMSEA} \leq 0,08$	Kabul Edilemez
SRMR	0,145	$0 < \text{SRMR} \leq 0,05$	$0 < \text{SRMR} \leq 0,08$	Kabul Edilemez

Tablo 3.9.: Kullanılan Modellerin Kıyaslanması

Model	Faktörler	$\chi^2(df)$	RMSEA	CFI	SRMR	GFI	Model Karşılaştırması $\chi^2(df)$
Model 1	4 Faktörlü Model	427 (313)	,079	,941	,074	,854	-----
Model 2	3 Faktörlü Model	703 (317)	,114	,883	,099	,746	276 (4)
Model 3	2 Faktörlü Model	2194 (323)	,212	,505	,130	,477	1767 (10)
Model 4	2 Faktörlü Model	2377 (323)	,221	,462	,208	,410	1950 (10)
Model 5	2 Faktörlü Model	2452 (323)	,225	,444	,120	,401	2025 (10)
Model 6	1 Faktörlü Model	2953 (324)	,250	,311	,145	,325	2526 (11)

Not: n = 466; Tüm modeller p < .05'te anlamlıdır; χ^2 , ki-kare tutarsızlığı; df, serbestlik derecesi; RMSEA, kök ortalama karesel yaklaşım hatası; CFI, karşılaştırmalı uyum indeksi; GFI, İyi Uyum İndeksi; RMR, kök ortalama kare artığı; $\Delta\chi^2$, ki-kare farkı; Δdf , serbestlik derecesi farkı;

Model 1: Mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteğinin analiz edildiği model

Model 2: Mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansının analiz edildiği model

Model 3: Mesleki stres, İş-aile çatışması, Meslektaş desteği tek bir faktör altında birleştirilmiş model

Model 4: İş-aile çatışması, meslektaş desteği ve çalışan performansı tek bir faktörde birleştirilmiş model

Model 5: Mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansının tek bir faktör altında birleştirilmiş model

Model 6: Mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı, meslektaş desteği bir faktörde birleştirilmiş model

İlk olarak, Model 1 (dört faktörlü model) en iyi uyumu gösteren model olarak öne çıkmaktadır. Bu modelin χ^2 değeri (427) ve df değeri (313)'tür, bu da modelin veri ile uyumunun oldukça iyi olduğunu göstermektedir. Ayrıca CFI (0,941) ve GFI (0,854) değerleri de yüksek, bu da modelin genel uyumunu pekiştiren bir bulgudur. RMSEA değeri (0,079) ile kabul edilebilir bir seviyededir. SRMR değeri ise (0,074) ile kabul edilebilir durumdadır. Öte yandan, Model 2 (üç faktörlü model) önemli ölçüde daha düşük uyum indekslerine sahiptir. Model 2'nin χ^2 değeri (1634), df değeri (317) ve CFI değeri (0,698), GFI değeri ise (0,677) ile belirgin bir uyum problemi yaşadığını göstermektedir. RMSEA değeri (0,182) ile oldukça yüksek bir uyumsuzluk sinyali vermektedir. Ayrıca SRMR değeri (0,099) ile kabul edilebilir sınırın dışındadır. Bu bulgular, üç faktörlü modelin veri ile yeterince uyumlu olmadığını ortaya koymaktadır. İki faktörlü modellerin (Model 3, 4, 5) performansı da benzer şekilde daha düşük çıkmıştır. Özellikle Model 3'ün χ^2 değeri (2194) ve CFI değeri (0,505), Model 4'ün χ^2

değeri (2377) ve CFI değeri (0,462), Model 5'in χ^2 değeri (2452) ve CFI değeri (0,444) ile her biri yüksek uyumsuzluk göstermektedir. Bu modellerin her birinin RMSEA değerleri sırasıyla (0,212), (0,221) ve (0,225) olup, bu da modelin veri ile uyumsuzluğunu gösteren yüksek seviyelerdedir. Aynı zamanda SRMR değerleride kabul edilebilir sınırın dışındadır. Son olarak, bir faktörlü model (Model 6), en kötü uyum indekslerine sahip olan modeldir. χ^2 değeri (2953) ve df değeri (324) olan bu modelin CFI değeri (0,311) ve GFI değeri (0,325), uyumsuzluk açısından en kötü performansı göstermektedir. RMSEA değeri (0,250) ile oldukça yüksektir. Ayrıca SRMR değeride (0,145) oldukça yüksektir. Bu bulgular dört faktörlü modelin, daha basitleştirilmiş modellerden (üç faktörlü, iki faktörlü ve bir faktörlü modeller) çok daha iyi uyum sağladığını ve karmaşık yapıların veri ile daha uygun sonuçlar verdiğini ortaya koymaktadır. Bu nedenle model 1'in, diğer modellerle kıyaslandığında veri setine daha uygun bir yapıda olduğu görülmektedir.

3.5.3.1.2. Ölçüm Modelinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Doğrulayıcı faktör analizinde, ölçüm modelinin (Model 1) veriye uygunluğunu değerlendirmek için kullanılan uyum indeksleri, modelin ne kadar iyi bir açıklama sunduğunu gösterir. Bu çalışmada, başlangıçta elde edilen uyum indeksleri (CFI=0,875, RMSEA=0,086) genel olarak kabul edilen kriterlerin altında kalmıştır. Özellikle RMSEA değeri, modelin veriye iyi uymadığını gösteren bir işarettir. Modelin uyumunu iyileştirmek amacıyla yapılan değişikliklerde, belirli hata terimleri arasında kovaryanslar eklenmiştir. Model iyileştirmesi yapılabilmesi için e3 ile e14, e15 ile e19 ve e21 ile e23 arasına kovaryans eklenmiştir. Yapılan kovaryanslar, maddeler arası benzer içerik veya ifade biçimi, veri toplama yönteminden kaynaklanan ortak etkiler (yöntem varyansı) veya modelde tanımlanmamış bir faktörün yansıması gibi yapısal ilişkilerden ileri gelebilir. Dolayısıyla, bu kovaryansların eklenmesi, modelin gözlemlenen verilere daha iyi uyum sağlamasını temin etmekle birlikte, her bir eklemenin teorik olarak gerekçelendirilmesi ve kavramsal bir dayanağa sahip olması, modelin geçerliliği ve genellenebilirliği açısından kritik bir öneme sahiptir. Bu işlem, modelin esnekliğini artırarak veriye daha iyi uyum sağlamasına olanak tanır. Yapılan bu değişiklik sonucunda elde edilen yeni uyum indeksleri (CFI=0,941, RMSEA=0,079), başlangıçtaki değerlere göre belirgin bir iyileşme göstermiştir. CFI değeri kabul edilebilir seviyeye yükselirken, RMSEA değeri de daha iyi bir uyuma işaret etmektedir.

Araştırma modelinin geçerlilik analizlerinde, yakınsak geçerlilik ve ayrışım geçerliliği gibi diğer geçerlilik şartları ele alınacaktır. Yakınsak geçerlilik, bir değişkenin, diğer değişkenlerle ve oluşturdukları faktörlerle olan ilişkisini ifade eder. Bu geçerliliğin sağlanabilmesi için belirli koşulların yerine getirilmesi gerekmektedir. İlk olarak, açıklanan ortalama varyans değeri (AVE, Average Variance Extracted) 0,50 veya daha büyük olmalıdır. İkinci olarak, birleşik güvenilirlik katsayısının (CR, Composite Reliability) 0,70'in üzerinde olması ve CR değerinin AVE değerinden büyük olması gerekmektedir (Fornell ve Lacker, 1981). Tablo 3.10 da her bir değişkenin CR ve AVE değerleri incelendiğinde, tüm ölçütlerin geçerliliği sağlanmaktadır. Mesleki Stres değişkeninin CR değeri (0,926) ve AVE değeri (0,582) olarak belirlenmiş olup, her iki değer de geçerlilik için gereken kriterleri aşmaktadır. Çalışan Performansı değişkeni için CR değeri (0,809) ve AVE değeri (0,728), İşe-Aile Çatışması için CR değeri (0,765) ve AVE değeri (0,669), Meslektaş Desteği için ise CR değeri (0,790) ve AVE değeri (0,776) olarak hesaplanmıştır. Bu değerler, her bir değişkenin hem CR hem de AVE açısından (0,70) ve (0,50)'nin üzerinde olduğunu göstererek, modelin yakınsak geçerliliğinin sağlandığını ortaya koymaktadır.

Tablo 3.10.: Yakınsak Geçerliliği

Değişkenler	CR	AVE
Mesleki Stres	0,926	0,582
Çalışan Performansı	0,809	0,728
İşe-Aile Çatışması	0,765	0,669
Meslektaş Desteği	0,790	0,779

Ayrışım geçerliliği, modeldeki değişkenlerin birbirlerinden ne kadar bağımsız ve farklı olduğunu gösteren son aşama testidir.

Tablo 3.11.: Ayrışım Geçerliliği

	Mesleki Stres	Çalışan Performansı	İşe-Aile Çatışması	Meslektaş Desteği
Mesleki Stres	0,763			
Çalışan Performansı	-0,260	0,843		
İşe-Aile Çatışması	0,297	-0,536	0,818	
Meslektaş Desteği	-0,298	0,814	-0,566	0,842

Bu geçerliliği sağlamak için, örtük değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarının, her bir değişkenin AVE (Average Variance Extracted) değerinin

karekökünden küçük olması gerektiği öne sürülmüştür(Fornell ve Larcker, 1981). Ayrıca değişkenler arasındaki korelasyonun (0,85)'ten düşük olması durumunda da ayrışım geçerliliği sağlanmış kabul edilir (Kline, 2005).

Tablo 3.11'e bakıldığında, her bir değişkenin AVE değerinin karekökü (kalın yazılmış olanlar), diğer değişkenlerle olan korelasyon katsayılarından daha yüksek çıkmaktadır. Bu bulgu modeldeki değişkenlerin birbirinden yeterince ayrıştığını ve güçlü bir ayrışım geçerliliği sağlandığını göstermektedir. Bu sonuç modeldeki tüm değişkenlerin birbirinden anlamlı bir şekilde ayrıldığını ve ayrışım geçerliliğinin sağlandığını doğrulamaktadır.

3.5.4. Korelasyon Analizi

Bu bölümde değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmış; ardından araştırma modeline uygun olarak daha kapsamlı analizler gerçekleştirilmiştir. Korelasyon iki değişken arasındaki doğrusal ilişkinin yönünü ve gücünü belirleyen bir ölçüttür. İstatistiksel analizlerde, Pearson korelasyon katsayısı bu doğrusal ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılır ve -1 ile 1 arasında değişen bir değer alır. -1, değişkenler arasında güçlü bir negatif ilişki, 1 ise güçlü bir pozitif ilişki olduğunu gösterir. Katsayının mutlak değeri 0'a yaklaştıkça ilişki zayıflar, 1'e yaklaştıkça ise güçlenir (Yang vd., 2021). Bu çalışmada, değişkenler arasındaki ilişkileri anlamak için korelasyon analizi uygulanmıştır. Verilerin normal dağılıma uygunluğu göz önüne alındığında, Pearson korelasyon analizi tercih edilmiştir.

Tablo 3.12.: Mesleki Stres, İş-Aile Çatışması, Çalışan Performansı ve Meslektaş Desteği Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Analizi

	1	2	3	4
1 Mesleki Stres	1			
2 İş-Aile Çatışması	,544**	1		
3 Algılanan Çalışan Performansı	-,454**	-,353**	1	
4 Meslektaş Desteği	-,386**	-,141**	,240**	1

** P<,01 (2-tailed) * P<,05 (2-tailed) seviyelerinde anlamlı. MS: Mesleki Stres, İAÇ: İş-Aile Çatışması, ÇP: Çalışan Performansı, MD: Meslektaş Desteği

Korelasyon analizi sonuçlarına göre, mesleki değişkenler arasındaki ilişkiler önemli bulgular sunmaktadır. Tablo 3.12, mesleki stres (MS), iş-aile çatışması (İAÇ),

alışan performansı (P) ve meslektaş desteği (MD) arasındaki korelasyon ilişkilerini incelemektedir. Sonuçlar farklı değişkenler arasında anlamlı ilişkilerin varlığını göstermektedir. Mesleki stres ile çalışan performansı arasında negatif bir ilişki ($r = -0,454$, $p < 0,01$) bulunmakta, bu da yüksek mesleki stresin düşük çalışan performansına yol açabileceğini göstermektedir. Meslektaş desteği ile çalışan performansı arasında ise pozitif bir ilişki ($r = 0,240$, $p < 0,01$) olduğu görülmektedir; bu da meslektaş desteğinin çalışanların performansını artırıcı bir rol oynadığını ima etmektedir. Ayrıca iş-aile atışması ile meslektaş desteği arasında negatif bir ilişki ($r = -0,141$, $p < 0,01$) bulunmakta, meslektaş desteğinin iş-aile çatışmasının etkilerini hafifletebileceğine dair bir bulguya işaret etmektedir. Bu bulgular, mesleki stres ve iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerinde olumsuz etkiler yarattığını ancak meslektaş desteğinin bu etkileri azaltıcı bir rol oynadığını ve çalışanların iş-aile çatışmalarıyla başa çıkmalarında önemli bir faktör olduğunu ortaya koymaktadır.

3.5.5. Araştırma Hipotezlerinin Testi

Bu bölümde, hipotezlerin test edilmesi amacıyla regresyon analizi kullanılacaktır. İlk olarak, bağımlı ve bağımsız değişkenler tanımlanarak, verilerin analiz için uygunluğu değerlendirilecektir. Verilerin doğruluğu ve analize uygunluğu kontrol edildikten sonra, uygun regresyon modeli seçilecek ve bu model üzerinden katsayılar hesaplanacaktır. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkileri, hesaplanan katsayılar ve modelin genel uygunluğu göz önünde bulundurulularak değerlendirilecektir. Elde edilen sonuçlar, p-değerleri, R-kare (R^2) gibi istatistiksel ölçütler aracılığıyla analiz edilerek, hipotezlerin geçerliliği ortaya konulacaktır.

Araştırma hipotezlerinin doğruluğunu teyit etmek amacı ve aynı zamanda ARFF memurlarının mesleki stres algılarının çalışan performansları üzerindeki etkisinde, iş-aile çatışmasının aracılık rolünü incelemek amacıyla Bootstrap yöntemine dayalı bir regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Bu analizlerde, aracı etki analizine yönelik olarak Process Makro uygulaması kullanılmış ve Hayes tarafından geliştirilen Model 4 seçilmiştir. Ayrıca Bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem yöntemi uygulanmıştır. Bu yöntemde, aracılık etkisinin geçerliliğinin kanıtlanabilmesi için analiz sonuçlarının %95 güven aralığındaki CI (confidence interval, güven aralığı) değerlerinin sıfırdan farklı olması gerektiği belirtilmiştir (MacKinnon vd., 2004).

Tablo 3.13.: Mesleki Stres ve Çalışan Performansı Arasındaki İlişkide İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü

Bağımlı Değişken (ÇP)	Etki	Standart Hata	t-değeri	p-değer	Güven Aralığı LLCI-ULCI
Bağımsız Değişkenler					
MS	-,424	,056	-7,617	,000	-,534-- ,315
İAÇ	-,112	,036	-3,092	,002	-,184-- ,041
	SE	R	R ²	F	p-değeri
	,113	,471	,222	66,168	,000
Bağımlı Değişken (İAÇ)	Etki	Standart Hata	t-değeri	p-değer	Güven Aralığı LLCI-ULCI
Bağımsız Değişkenler					
MS	,834	,060	13,960	,000	,716 ,951
	SE	R	R ²	F	p-değeri
	,138	,544	,296	194,889	,000
Mesleki Stres ve Çalışan Performansı Arasındaki İlişkide İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü					
Etki Türü	Etki	Standart Hata	t-değeri	p-değer	LLCI-ULCI
Toplam Etki	-,518	,047	-10,98	,000	-,611 -,425
Doğrudan Etki	-,424	,056	-7,617	,000	-,534 -,315
Aracılık Etkisi	-,094	,033	-2,848	,004	-,162 -,031
Tam. Sta. Aracı. Etkisi	-,082	,028	-2,929	,004	-,139 -,027
Regresyon Modeli için Bootstrap Sonuçları					
İAÇ	Coeff	BootSE	BootLLCI	BootULCI	
Sabit	,927	,132	,658	1,189	
MS	,834	,056	,725	,948	
ÇP	Coeff	BootSE	BootLLCI	BootULCI	
Sabit	5,297	,132	5,031	5,545	
MS	-,424	,063	-,545	-,299	
İAÇ	-,112	,038	-,187	-,039	

Not: N=466. Bootstrap örneklem büyüklüğü = 5.000. LLCI = Alt sınır, ULCI = Üst sınır; MS = Mesleki Stres; İAÇ = İş-Aile Çatışması; ÇP = Çalışan Performansı

Mesleki stres ve iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki etkisi tablo 3.13' te incelenmiştir. İlk aşamada mesleki stres ve iş-aile çatışması bağımsız değişkenleri modele dâhil edilerek regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Mesleki stres ve iş-aile çatışması bağımsız değişkenler olarak modele eklenmiştir. Mesleki stres, çalışan performansı üzerinde negatif bir etki yaratmakta olup ($\beta = -0,424$, $t = -7,617$, $p < 0,01$), bu

bulgu stresin artışı ile çalışan performansının azaldığını göstermektedir. Benzer şekilde iş-aile çatışması da çalışan performansını olumsuz etkilemekte olup ($\beta = -0,112$, $t = -3,092$, $p < 0,01$) iş-aile çatışmasının performans üzerindeki olumsuz etkisi doğrulanmıştır. Modelin açıklayıcılık gücünü gösteren R^2 değeri, 0,222; bu da mesleki stres ve iş-aile çatışmasının, çalışan performansını önemli ölçüde açıkladığını göstermektedir. F testi sonucu ($F = 66,168$, $p < 0,01$), modelin genel anlamlılığını desteklemektedir. Sonuç olarak, mesleki stres ve iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerinde güçlü ve negatif yönde etkiler yarattığı sonucuna varılabilir. Bu bağlamda;

Hipotez 1: *"Mesleki stres ile çalışan performansı arasında negatif ilişki vardır"* hipotezi desteklenmiştir.

Hipotez 3: *"İş-aile çatışması ile çalışan performansı arasında negatif ilişki vardır"* hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 3.13'te yer alan mesleki stresin iş-aile çatışması üzerindeki etkilerini inceleyen regresyon analizinin sonuçlarında; mesleki stres değişkenin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi güçlü ve anlamlı bulunmuştur ($\beta = 0,834$, $t = 13,960$, $p < 0,01$). Bu bulgu mesleki stresin iş-aile çatışması ile pozitif yönde güçlü bir ilişkiye sahip olduğunu ve mesleki stresin arttıkça iş-aile çatışmasının da arttığını ortaya koymaktadır. Modelin açıklayıcılık gücünü gösteren R^2 değeri 0,296 olup, mesleki stresin iş-aile çatışmasını önemli ölçüde açıkladığını göstermektedir. F testi sonucu ($F = 194,889$, $p < 0,01$) ise modelin genel anlamlılığını doğrulamaktadır. Bu bulgular hipotez 2'yi desteklemekte ve mesleki stresin iş-aile çatışmasını anlamlı şekilde artıran bir faktör olduğunu ortaya koymaktadır.

Hipotez 2: *"Mesleki stres ile iş-aile çatışması arasında pozitif ilişki vardır"* hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 3.13 mesleki stresin (MS) çalışan performansı (ÇP) üzerindeki etkisinde iş-aile çatışmasının (İAÇ) aracılık rolünü inceleyen regresyon analizinin sonuçlarını sunmaktadır. Sonuçlar mesleki stresin doğrudan çalışan performansı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır ($\beta = -0,424$, $p < 0,001$). Ayrıca iş-aile çatışmasının bu ilişki üzerinde aracılık rolü oynadığı tespit edilmiştir. Toplam etki -0,518 olarak hesaplanmış ve bu etki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t = -10,980$, p

<0,001) bu da mesleki stresin iş-aile çatışması yoluyla çalışan performansı üzerinde doğrudan etkisinin yanı sıra dolaylı bir etkisi olduğunu göstermektedir.

Aracılık etkisi ($\beta = -0,094$, $p = 0,004$) ve tam standart aracılık etkisi ($\beta = -0,082$, $p = 0,004$) de anlamlı bulunmuş olup, iş-aile çatışmasının mesleki stres ile çalışan performansı arasındaki ilişkiyi kısmen aracılık ettiğini göstermektedir. Bu bulgular, iş-aile çatışmasının, mesleki stresin çalışan performansı üzerindeki olumsuz etkisini güçlendirdiğini ve bu iki değişken arasındaki etkileşimin daha karmaşık bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Regresyon modeli için yapılan bootstrap analizinde, iş-aile çatışması (İAÇ) ile mesleki stres (MS) ve çalışan performansı (ÇP) arasındaki ilişki daha ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir. Bootstrap sonuçları, tüm etkileşimlerin güven aralıklarıyla birlikte, mesleki stresin ve iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki etkilerinin güçlendirildiğini ve mesleki stresin doğrudan etkisinin yanı sıra aracılık rolünün de önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle, mesleki stresin iş-aile çatışması aracılığıyla çalışan performansı üzerindeki olumsuz etkisinin istatistiksel olarak geçerli ve anlamlı olduğu vurgulanmıştır. Bu bağlamda;

Hipotez 4: “*Mesleki stres ile çalışan performansı arasındaki ilişkide iş-aile çatışmasının aracılık rolü vardır*” hipotezi desteklenmiştir.

İş-Aile Çatışması ile Çalışan Performansı Arasında Meslektaş Desteğinin Düzenleyici Etkisi ile Mesleki Stresin İş-Aile Çatışması Aracılığıyla Çalışan Performansı Üzerindeki Dolaylı Etkisinde Meslektaş Desteğinin Düzenleyici Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Çalışanların iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki etkisinde meslektaş desteğinin düzenleyici rolünü test etmek için bootstrap yöntemine dayalı regresyon analizi yapılmıştır. Araştırmada düzenleyici etki analizi için Hayes'in geliştirdiği Process Makro uygulaması ile Model 1 seçilerek, Bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem yöntemi uygulanmıştır. Hayes'in geliştirdiği PROCESS Makro uygulamasında Model 1, bir bağımsız değişkenin (X) bağımlı değişken üzerindeki etkisinin, bir düzenleyici değişken (W) tarafından nasıl modere edildiğini inceleyen etkileşim modelini temsil etmektedir. Düzenleyici etki modeli analiz sonuçları tablo 3.14'te gösterilmiştir.

Tablo 3.14, meslektaş desteğinin (MD) iş-aile çatışması (İAÇ) ile çalışan performansı (ÇP) arasındaki düzenleyici etkisini inceleyen regresyon analizinin sonuçlarını sunmaktadır. Tablo incelendiğinde iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerinde negatif ve anlamlı etkisi olduğu görülmektedir ($\beta = -0,390$; $p = 0,000$; LLCI= -0,575; ULCI= -0,208). Aracı değişken olan iş-aile çatışmasının meslektaş desteği ile etkileşim teriminin (İAÇ $\times$ MD) çalışan performansı ile olumlu yönde anlamlı bir etki gösterdiği görülmektedir. İş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki etkisinin meslektaş desteği düzeyine bağlı olarak değiştiğini ortaya koymaktadır ($\beta = 0,071$; $p = 0,002$; LLCI= -0,026; ULCI= 0,116). İş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki etkisinde meslektaş desteğinin düzenleyici etkisi incelendiğinde; iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki negatif etkisi meslektaş desteğinin düşük kişilerde daha yüksek iken ($\beta = -0,356$; $p = 0,000$; LLCI= -0,434; ULCI= -0,277), meslektaş desteği yüksek kişilerde bu etki daha düşüktür ($\beta = -0,095$; $p = 0,037$; LLCI= -0,183; ULCI= -0,006). Bu bulgular açıkça gösteriyorki; meslektaş desteği ne kadar yüksekse iş-aile çatışmasının çalışan performansına olumsuz etkisi o derece azalmaktadır. Bu sonuç iş-aile çatışmasının çalışan performansına olumsuz etkisinde meslektaş desteğinin düzenleyici etkisi olduğu söylenebilir.

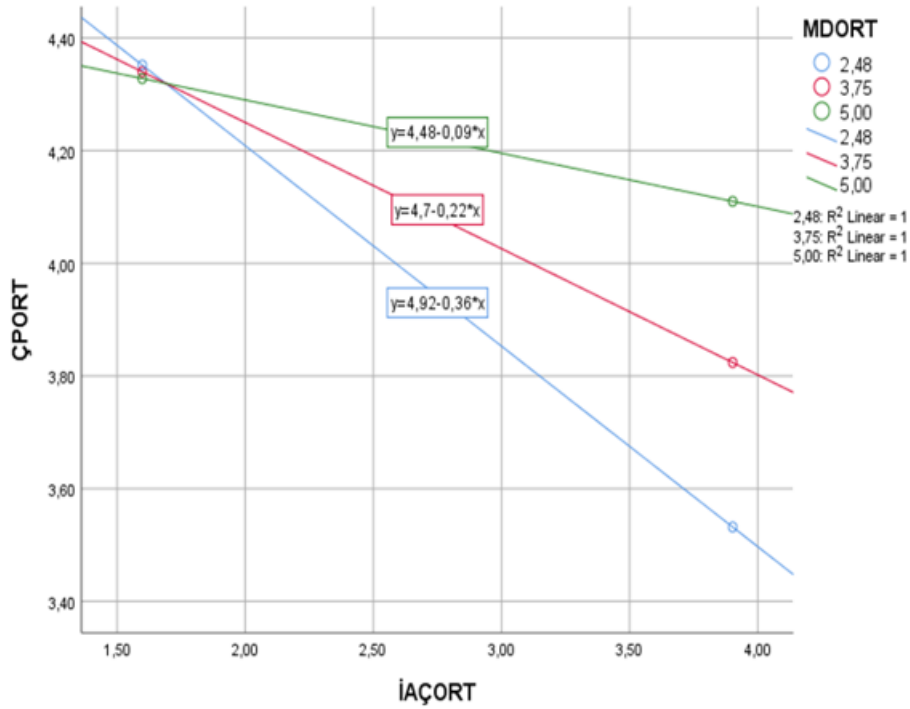
Tablo 3.14.: Düzenleyici Etki Analizi Regresyon Analizi Sonuçları

Çalışan Performansı						
MD	β	SE	t	P	LLCI	ULCI
MS	-,329	,061	-5,354	,000	-,450	-,208
İAÇ	-,390	,094	-4,137	,000	-,575	-,208
MD	-,141	,071	-1,980	,048	-,280	-,001
Etkileşim (İAÇxMD)	,071	,023	3,112	,002	,026	,116
İş-Aile Çatışması ve Çalışan Performansı Arasında Düzenleyici Etki						
MD	β	SE	t	P	LLCI	ULCI
Düşük (-1 SS)	-,356	,040	-8,898	,000	-,434	-,277
Yüksek (+1 SS)	-,095	,045	-2,095	,037	-,183	-,006
Mesleki Stresin İş-Aile Çatışması Aracılığıyla Çalışan Performansı Üzerinde Dolaylı Etkisi (Durumsal Aracılık Modeli)						
MD	Boot I.E	BootSE	LLCI	ULCI		
Düşük (-1 SS)		-,177	,055	-,029	-,007	
Yüksek (+1 SS)		-,028	,041	-,111	,049	
Durumsal Aracılık Etkisi		.059	.027	.004	0.114	

Note: N=466; SD=Standard Sapma; SE=Standard Hata. Bootstrap Örneklem Büyüklüğü = 5.000. LL = Alt sınır; CI = Güven aralığı; UL = Üst sınır; MS: Mesleki Stres; İAÇ: İş-Aile Çatışması; ÇP: Çalışan Performansı; MD: Meslektaş Desteği

Bu düzenleyici etkinin daha ayrıntılı bir şekilde anlaşılabilmesi için eğitim analizi yapılması gerekmektedir. Bu bağlamda, iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki etkisinin meslektaş desteği düzeylerine göre nasıl farklılık gösterdiği, Şekil 3.7'de görsel olarak sunulmuş olup, meslektaş desteğinin bu ilişkideki düzenleyici rolünü daha ayrıntılı bir şekilde ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Şekil 3.7.: Meslektaş Desteğinin Düzenleyici Etki Grafiği



Şekil 3.7 ye ait verilerde, iş-aile çatışması (İAÇ) ile çalışan performansı (ÇP) arasında negatif bir ilişki olduğu görülmektedir; yani iş-aile çatışması arttıkça çalışan performansı azalmaktadır. Ancak meslektaş desteği (MD) faktörünün bu ilişkiyi düzenleyici (moderator) bir etkisi olduğu anlaşılmaktadır. Meslektaş desteği arttıkça, iş-aile çatışması'nın çalışan performansı üzerindeki etkisi zayıflamaktadır. Özellikle, meslektaş desteği yüksek olduğunda, iş-aile çatışması'nın çalışan performansı üzerindeki olumsuz etkisinin daha az belirgin hale geldiği gözlemlenmektedir. Bu durum, meslektaş desteği'nin düzenleyici bir rol oynadığını ve iş-aile çatışması ile çalışan performansı arasındaki ilişkinin meslektaş desteği'nin düzeyine bağlı olarak değiştiğini göstermektedir. Sonuç olarak, meslektaş desteği'nin bu ilişkide bir moderatör etkisi bulunduğu ve çalışan performansı'nı etkileyen dinamikleri değiştirdiği söylenebilir. Bu bağlamda;

Hipotez 5: “Meslektaş desteği iş-aile çatışması ile çalışan performansı arasındaki negatif ilişkiyi düzenler” hipotezi desteklenmiştir.

Çalışanların mesleki stresinin iş-aile çatışması aracılığıyla çalışan performansı üzerindeki dolaylı etkisinin, meslektaş desteğinin düzenleyici etkisini test etmek amacıyla bootstrap yöntemine dayalı regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Düzenleyici etki analizi

için Hayes'in geliştirdiği PROCESS Makro uygulamasında Model 14 seçilmiş ve Bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem yöntemi kullanılarak analiz yapılmıştır. Bu yöntem, düzenleyici değişkenin (meslektaş desteği) etkisini daha güvenilir bir şekilde değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Analiz sonuçları tablo 3.14'te yer almaktadır. Mesleki stresin iş-aile çatışması aracılığıyla çalışan performansı üzerindeki dolaylı etkisinin düşük ve yüksek meslektaş desteği seviyelerinde anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. Bu inceleme yapılırken bootstrap analizi ile elde edilen güven aralıkları dikkate alınmıştır. İki farklı seviyede elde edilen regresyon analizi sonuçları şu şekilde tespit edilmiştir: İlk olarak çalışanlar düşük meslektaş desteğine sahip olduklarında, mesleki stresin iş-aile çatışması aracılığıyla çalışan performansı üzerindeki dolaylı etkisinin yüksek ve anlamlı olduğu ($\beta = -0,177$; BootLLCI= -0,029; BootULCI= -0,007); çalışanların yüksek seviyede meslektaş desteğine sahip olduklarında ise mesleki stresin iş-aile çatışması aracılığıyla çalışan performansı üzerindeki dolaylı etkisinin azaldığı görülmektedir ($\beta = -,028$; BootLLCI= -,111; BootULCI=,049). Durumsal aracılık etkisi ($\beta = 0,059$; BootLLCI= 0,004; BootULCI= 0,114) olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre mesleki stresin iş-aile çatışması aracılığıyla çalışan performansı üzerindeki olumsuz dolaylı etkisi, meslektaş desteği seviyesi düşükken daha güçlü, meslektaş desteği seviyesi yüksekken bu olumsuz etki daha zayıftır. Bu bağlamda;

Hipotez 6: “*Meslektaş desteği, mesleki stresin iş-aile çatışması aracılığıyla çalışan performansı üzerindeki dolaylı etkisini düzenleyecektir. Bu dolaylı etki, meslektaş desteği düşük olduğunda daha güçlü, meslektaş desteği yüksek olduğunda daha zayıf olacaktır*”, hipotezi desteklenmiştir.

3.5.6. Alternatif Post-Hoc Analizleri

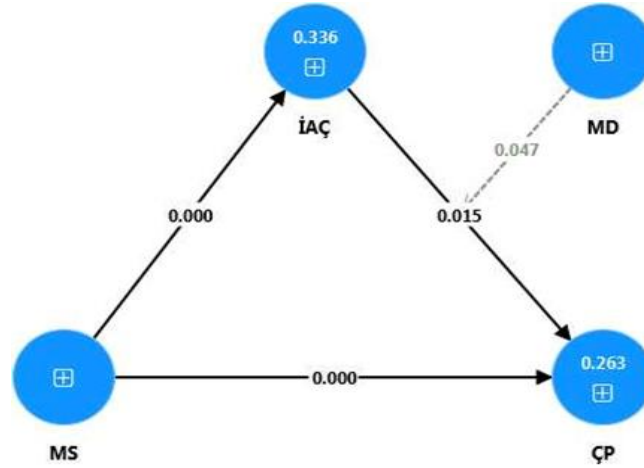
Araştırmada elde edilen SPSS Process Macro analiz sonuçlarının doğruluğunu teyit etmek amacıyla Smart PLS 4 yazılımı kullanılmıştır. Her iki analiz programının sonuçları karşılaştırıldığında, genel olarak bulguların birbirine yakın ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, kullanılan yazılım programları arasında gözlemlenen küçük farklılıkların, elde edilen verilerle değil her iki programın algoritmik yapıları ve işlem metodolojileriyle ilgili olduğu anlaşılmaktadır (Purwanto, 2021). Bu bulgular, her iki yazılımın sonuçlarının tutarlı olduğunu ve kullanılan yöntemlerin geçerliliğini desteklemektedir.

Tablo 3.15.: Smart PLS ile Durumsal Aracılık Etkisi

	B	Standart Sapma	T İstatistiği	p	%95 Güven Aralığı	
MD -> ÇP	,068	,050	1,369	,171	-,029	,164
MS -> ÇP	-,344	,058	5,902	,000	-,461	-,232
MS -> İAÇ	,580	,034	17,267	,000	,512	,644
İAÇ -> ÇP	-,128	,053	2,434	,015	-,229	-,025
MS->İAÇ->ÇP	-,074	,032	2,336	,020	-,138	-,014
MD x İAÇ ->ÇP	,111	,056	1,988	,047	-,005	,214
Durumsal Aracılık İlişkisi	Doğrudan Etki	Dolaylı Etki	Güven Aralığı		P	
MS -> İAÇ -> ÇP	-0,074	-0,065	0,020	-0,138	0,014	
MD at -1 SD		-0,095	-0,030	-0,157	0,011	
MD at +1 SD		-0,031	0,071	-0,107	0,011	
Durumsal Aracılık Etkisi		0,055	0,014	0,117		

Tablo 3.15, Smart PLS analizi ile mesleki stres (MS), meslektaş desteği (MD), iş-aile çatışması (İAÇ) ve çalışan performansı (ÇP) arasındaki ilişkilerin durumsal aracılık etkilerini incelemektedir. Elde edilen bulgular, meslektaş desteği (MD) çalışan performansı (ÇP) üzerinde doğrudan anlamlı bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir ($B = 0,068$, $p = 0,171$). Bununla birlikte, mesleki stres (MS) çalışan performansı üzerindeki negatif etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($B = -0,344$, $p = 0,000$), bu da mesleki stresin çalışanların performansını olumsuz etkileyebileceğini ortaya koymaktadır. Mesleki stres ayrıca, iş-aile çatışması (İAÇ) üzerinde güçlü bir pozitif etki yaratmaktadır ($B = 0,580$, $p = 0,000$), iş-aile çatışması (İAÇ) çalışan performansı üzerindeki etkisi negatif yöndedir ($B = -0,128$, $p = 0,015$). Bunun yanı sıra, meslektaş desteği (MD), iş-aile çatışması ile çalışan performansı arasındaki ilişkiyi güçlendirdiği gözlemlenmiştir ($B = 0,111$, $p = 0,047$). Durumsal aracılık analizi, mesleki stres iş-aile çatışmasının aracılığıyla çalışan performansını olumsuz etkilediğini ortaya koymuştur ($B = -0,074$, $p = 0,014$). Genel olarak bu bulgular, mesleki stres ve iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerinde negatif etkiler yaratıldığını ve meslektaş desteği ile iş-aile çatışması arasındaki etkileşimin bu performans üzerinde önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Analiz sonucu Smart PLS programı kullanılarak oluşturulan araştırma modeli Şekil 3.8’de sunulmuştur.

Şekil 3.8.: Smart PLS Durumsal Aracılık Modeli



3.5.7. Demografik Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan bireylerin demografik özellikleri detaylı bir şekilde sunulmakta ve aynı zamanda mesleki stres, çalışan performansı, iş-aile çatışması ve meslektaş desteği gibi araştırma değişkenlerinin bu demografik faktörler üzerindeki etkileri incelenmektedir. Tablo 3.16, katılımcıların demografik ve sosyolojik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzdeleri sunmaktadır. Cinsiyet dağılımına bakıldığında, katılımcıların büyük çoğunluğunun erkek olduğu (%82,4), kadın katılımcıların ise %17,6 oranında olduğu görülmektedir. Medeni durum açısından, katılımcıların %58,4'ü evli, %41,6'sı ise bekâr olarak belirlenmiştir. Öğrenim durumu verilerine göre, en yüksek oranı ön lisans mezunları (%48,3) oluştururken, lise mezunları %9,0, lisans mezunları %37,1 ve lisansüstü eğitim almış olanlar ise %5,6 olarak kaydedilmiştir. Yaş dağılımı incelendiğinde, 26-30 yaş grubunun en büyük oranı (%35,2) oluşturduğu, bunu sırasıyla 31-35 yaş (%22,3), 36-40 yaş (%16,1) ve 41+ yaş gruplarının takip ettiği görülmektedir. Hizmet süresi açısından, katılımcıların %38'i 1-5 yıl arası hizmet süresine sahipken, %21'i 6-10 yıl, %18,5'i ise 11-15 yıl arasında hizmet vermektedir. Katılımcıların görev dağılımında ise %80'i ARFF Memuru, geri kalan %20'si ise ARFF Ekip Sor.-Şefi-Müdürü olarak görev almaktadır.

Tablo 3.16.: Demografik ve Sosyolojik Özellikleri

Değişkenler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet		
Erkek	384	82,4
Kadın	82	17,6
Medeni Durumu		
Evli	272	58,4
Bekâr	194	41,6
Öğrenim Durumu		
Lise	42	9,0
Ön lisans	225	48,3
Lisans	173	37,1
Lisansüstü	26	5,6
Yaş		
20-25	56	12,0
26-30	164	35,2
31-35	104	22,3
36-40	75	16,1
41 +	67	14,4
Hizmet Süresi		
1-5	177	38,0
6-10	98	21,0
11-15	86	18,5
16-20	56	12,0
21 +	49	10,5
Görev		
ARFF Memuru	373	80,0
ARFF Ekip Sor.-Şefi-Müdürü	93	20,0

Araştırmada kullanılan mesleki stres, iş-ale çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği ölçeklerine ait ifadelerle ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 3.17’de yer almaktadır.

Tablo 3.17.: Ölçek İfadelerinin Betimleyici Analiz Sonuçları

Ölçekler	Maddeler	Ortalama	Standart Sapma
Mesleki Stres	MS1	2,281	1,281
	MS2	1,901	,942
	MS3	2,864	1,444
	MS4	2,180	1,274
	MS5	1,798	,926
	MS6	2,246	1,369
	MS7	2,860	1,432
	MS8	1,854	,994
	MS9	1,899	1,037
	MS10	2,356	1,354
	MS11	1,931	,990
	MS12	1,873	1,065
	MS13	2,049	1,216
	MS14	2,504	1,372
İş-Aile Çatışması	İAÇ1	2,918	1,297
	İAÇ2	2,665	1,214
	İAÇ3	2,467	1,221
	İAÇ4	2,605	1,312
	İAÇ5	3,092	1,434
Çalışan Performansı	ÇP1	4,079	,920
	ÇP2	4,040	,909
	ÇP3	4,085	,923
	ÇP4	4,036	,911
Meslektaş Desteği	MD1	3,851	1,428
	MD2	3,678	1,354
	MD3	3,731	1,379
	MD4	3,748	1,392

MS: Mesleki Stres; İAÇ: İş-Aile Çatışması; ÇP: Çalışan Performansı; MD: Meslektaş Desteği

Demografik özelliklerin araştırma değişkenleri üzerindeki etkilerini analiz etmek amacıyla çeşitli istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Cinsiyet ve medeni durum verilerinin analizi için "Bağımsız Örneklem t-Testi" uygulanmış; eğitim durumu, görev, yaş, kurumda çalışma süresi ve toplam çalışma süresi gibi veriler ise "Tek Yönlü Varyans Analizi" ile değerlendirilmiştir. Bu yöntemler, demografik faktörlerin mesleki stres, çalışan performansı, iş-aile çatışması ve meslektaş desteği üzerindeki etkilerini detaylı bir şekilde incelemek için tercih edilmiştir.

Tablo 3.18.: Katılımcıların Cinsiyetine Göre Değişkenlerdeki Farklılaşmanın Analizi

Değişkenler	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Mesleki Stres	Erkek	384	2.21	.765	1.976	,031
	Kadın	82	2,03	.664	2.164	
İş-Aile Çatışması	Erkek	384	2.73	1.142	-.688	,818
	Kadın	82	2.82	1.196	-.668	
Çalışan Performansı	Erkek	384	4.05	,853	-.252	,384
	Kadın	82	4.08	,877	-.248	
Meslektaş Desteği	Erkek	384	3.74	1.275	-.432	,963
	Kadın	82	3.80	1.280	-.431	

Tablo 3.18, katılımcıların cinsiyetine göre mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği gibi değişkenlerdeki farklılaşmayı incelemektedir. Mesleki stres değişkenine bakıldığında, erkeklerin ortalama puanı 2,21 (SS=0,765), kadınların ise 2,03 (SS=0,664) olarak belirlenmiş olup, t-test sonuçlarına göre bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır (p=0,031). Bu, erkeklerin mesleki stres düzeyinin kadınlardan daha yüksek olduğunu göstermektedir. İş-aile çatışması açısından ise erkeklerin ortalama puanı 2,73 (SS=1,142), kadınların ise 2,82 (SS=1,196) olarak ölçülmüş ve yapılan t-testi sonucunda bu fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (p=0,818), yani cinsiyetin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi anlamlı değildir. Çalışan performansı değişkeninde ise erkeklerin ortalama puanı 4,05 (SS=0,853), kadınların ise 4,08 (SS=0,877) olarak belirlenmiş olup, t-testi sonuçları bu farkın da anlamlı olmadığını (p=0,384) göstermektedir. Son olarak, meslektaş desteği değişkeni incelendiğinde, erkeklerin ortalama puanı 3,74 (SS=1,275), kadınların ise 3,80 (SS=1,280) olarak bulunmuş olup, bu fark da istatistiksel olarak anlamlı değildir (p=0,963). Genel olarak, cinsiyetin mesleki stres dışında, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı sonucuna varılmaktadır.

Tablo 3.19.: Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Değişkenlerdeki Farklılaşmanın Analizi

Değişkenler	Medeni Durumunuz	N	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Mesleki Stres	Evli	272	2,186	.752	.014	,561
	Bekar	194	2,185	.751	.014	
İş-Aile Çatışması	Evli	272	2,733	1,136	-.370	,660
	Bekar	194	2,773	1.175	-.368	
Çalışan Performansı	Evli	272	4,028	,851	-,958	,303
	Bekar	194	4.105	.863	-,956	
Meslektaş Desteği	Evli	272	3.776	1,227	,480	,103
	Bekar	194	3.719	1.341	,473	

Tablo 3.19, katılımcıların medeni durumuna göre mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği değişkenlerindeki farklılaşmayı incelemektedir. Mesleki stres açısından, evli katılımcıların ortalama puanı 2,186 (SS=0,752) iken, bekar katılımcıların ortalama puanı 2,185 (SS=0,751) olarak belirlenmiş ve yapılan t-testi sonucunda bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($p=0,561$) görülmüştür. Benzer şekilde, iş-aile çatışması değişkeninde evli katılımcıların ortalama puanı 2,733 (SS=1,136), bekarların ise 2,773 (SS=1,175) olarak ölçülmüş olup, bu fark da istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p=0,660$). Çalışan performansı açısından, evli katılımcıların ortalama puanı 4,028 (SS=0,851), bekarların ise 4,105 (SS=0,863) olarak belirlenmiş ve bu fark da istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p=0,303$). Son olarak, meslektaş desteği değişkeninde evli katılımcıların ortalama puanı 3,776 (SS=1,227), bekarların ise 3,719 (SS=1,341) olarak ölçülmüş olup, bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($p=0,103$), ancak farkın büyüklüğü göz önünde bulundurulduğunda, yine de önemli bir farklılaşma olmadığı sonucuna varılabilir. Genel olarak, medeni durumun mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı söylenebilir.

Tablo 3.20.: Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Değişkenlerdeki Farklılaşmanın Analizi

Değişkenler	Eğitim Durumu	N	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Mesleki Stres	Lise	42	2,20	,963	,371	,774
	Ön Lisans	225	2,16	,714		
	Lisans	173	2,19	,702		
	Lisans Üstü	26	2,31	,990		
İş-Aile Çatışması	Lise	42	2,92	1,296	,555	,645
	Ön Lisans	225	2,71	1,142		
	Lisans	173	2,77	1,115		
	Lisans Üstü	26	2,61	1,257		
Çalışan Performansı	Lise	42	3,88	1,046	1,621	,184
	Ön Lisans	225	4,07	,852		
	Lisans	173	4,04	,809		
	Lisans Üstü	26	4,34	,833		
Meslektaş Desteği	Lise	42	3,72	1,256	,319	,812
	Ön Lisans	225	3,75	1,275		
	Lisans	173	3,78	1,246		
	Lisans Üstü	26	3,52	1,520		

Tablo 3.20, katılımcıların eğitim durumuna göre mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği değişkenlerindeki farklılıkları incelemektedir. Mesleki stres değişkenine bakıldığında, lise mezunlarının ortalama puanı 2,20 (SS=0,963), ön lisans mezunlarının 2,16 (SS=0,714), lisans mezunlarının 2,19 (SS=0,702) ve lisansüstü eğitim almış olanların 2,31 (SS=0,990) olduğu gözlemlenmiştir. Eğitim durumu grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı (F=0,371, p=0,774) görülmüştür. İş-aile çatışması değişkeni için de benzer bir durum söz konusu olup, lise mezunlarının ortalama puanı 2,92 (SS=1,296), ön lisans mezunlarının 2,71 (SS=1,142), lisans mezunlarının 2,77 (SS=1,115) ve lisansüstü eğitim almış kişilerin 2,61 (SS=1,257) olduğu belirlenmiştir. Bu gruplar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı (F=0,555, p=0,645) sonucuna ulaşılmıştır. Çalışan performansı açısından, lise mezunlarının ortalama puanı 3,88 (SS=1,046), ön lisans mezunlarının 4,07 (SS=0,852), lisans mezunlarının 4,04 (SS=0,809) ve lisansüstü eğitim almış kişilerin 4,34 (SS=0,833) olduğu tespit edilmiştir. Ancak eğitim durumu grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı (F=1,621, p=0,184) sonucuna varılmıştır. Son olarak, meslektaş desteği değişkeninde, lise mezunlarının ortalama puanı 3,72 (SS=1,256), ön lisans

mezunlarının 3,75 (SS=1,275), lisans mezunlarının 3,78 (SS=1,246) ve lisansüstü eğitim almış kişilerin 3,52 (SS=1,520) olarak belirlenmiş olup, gruplar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($F=0,319$, $p=0,812$) sonucuna ulaşılmıştır. Genel olarak, eğitim durumu ile mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı söylenebilir.

Tablo 3.21.: Katılımcıların Görevlerine Göre Değişkenlerdeki Farklılaşmanın Analizi

Değişkenler	Göreviniz	N	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Mesleki Stres	ARFF Memuru	373	2,244	,740	11,699	,001
	ARRF Ekip Sor. Şefi-Müdürü	93	1,950	,753		
İş-Aile Çatışması	ARFF Memuru	373	2,776	1,137	1,039	,309
	ARRF Ekip Sor. Şefi-Müdürü	93	2,640	1,208		
Çalışan Performansı	ARFF Memuru	373	4,011	,843	6,240	,013
	ARRF Ekip Sor. Şefi-Müdürü	93	4,258	,885		
Meslektaş Desteği	ARFF Memuru	373	3,836	1,272	,496	,482
	ARRF Ekip Sor. Şefi-Müdürü	93	3,752	1,291		

Tablo 3.21, katılımcıların görevlerine göre mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği değişkenlerinde gözlemlenen farklılıkları analiz etmektedir. Mesleki stres açısından, ARFF Memuru pozisyonundaki katılımcıların ortalama puanı 2,244 (SS=0,740), ARFF Ekip Sor. Şefi-Müdürü pozisyonundakilerin ise 1,950 (SS=0,753) olarak bulunmuştur. Bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=11,699$, $p=0,001$), yani ARFF Memurları ile ARFF Ekip Sor. Şefi-Müdürleri arasında mesleki stres düzeyinde belirgin bir farklılık bulunmaktadır. İş-aile çatışması değişkeni açısından ise ARFF Memuru katılımcılarının ortalama puanı 2,776 (SS=1,137), ARFF Ekip Sor. Şefi-Müdürlerinin ise 2,640 (SS=1,208) olarak belirlenmiştir. Bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($F=1,039$, $p=0,309$), dolayısıyla görevler arasında iş-aile çatışması açısından önemli bir farklılık bulunmamaktadır. Çalışan performansı açısından, ARFF Memurlarının ortalama puanı 4,011 (SS=0,843) iken, ARFF Ekip Sor. Şefi-Müdürlerinin ortalama puanı 4,258 (SS=0,885) olarak tespit edilmiştir. Bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=6,240$, $p=0,013$), bu da görev türüne bağlı olarak çalışan performansı düzeylerinde farklılık olduğunu göstermektedir. Son olarak, meslektaş desteği açısından, ARFF Memurları 3,836 (SS=1,272) ve ARFF Ekip Sor. Şefi-Müdürleri 3,752 (SS=1,291) ortalama puanlarına sahip olup, bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($F=0,496$,

p=0,482). Bu bulgu, görev türüne göre meslektaş desteği düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmadığını göstermektedir. Genel olarak, görev türüne göre mesleki stres ve çalışan performansında anlamlı farklar gözlemlenirken, iş-aile çatışması ve meslektaş desteği açısından görevler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tablo 3.22.: Katılımcıların Yaşlarına Göre Değişkenlerdeki Farklılaşmanın Analizi

Değişkenler	Yaşınız	N	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Mesleki Stres	20-25	56	2,30	,804	,735	,569
	26-30	164	2,11	,723		
	31-35	104	2,21	,655		
	36-40	75	2,18	,815		
	41-+	67	2,20	,838		
İş-Aile Çatışması	20-25	56	2,97	1,115	,986	,415
	26-30	164	2,75	1,172		
	31-35	104	2,69	1,064		
	36-40	75	2,58	1,204		
	41-+	67	2,80	1,201		
Çalışan Performansı	20-25	56	3,96	,718	3,888	,004
	26-30	164	4,00	,929		
	31-35	104	4,25	,700		
	36-40	75	4,22	,851		
	41-+	67	3,80	,928		
Meslektaş Desteği	20-25	56	3,82	1,208	,078	,989
	26-30	164	3,74	1,285		
	31-35	104	3,71	1,314		
	36-40	75	3,75	1,296		
	41-+	67	3,77	1,253		

Tablo 3.22, katılımcıların yaş gruplarına göre mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği değişkenlerindeki farklılıkları incelemektedir. Mesleki stres açısından, 20-25 yaş grubu ortalama 2,30 (SS=0,804), 26-30 yaş grubu 2,11 (SS=0,723), 31-35 yaş grubu 2,21 (SS=0,655), 36-40 yaş grubu 2,18 (SS=0,815) ve 41 yaş ve üzeri grup 2,20 (SS=0,838) puan almıştır. Yaş grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı (F=0,735, p=0,569) gözlemlenmiştir. İş-aile çatışması değişkeni için 20-25 yaş grubunun ortalaması 2,97 (SS=1,115), 26-30 yaş grubunun 2,75 (SS=1,172), 31-35 yaş grubunun 2,69 (SS=1,064), 36-40 yaş grubunun 2,58 (SS=1,204) ve 41 yaş ve üzeri grubun 2,80 (SS=1,201) olduğu belirlenmiştir. Yaş

grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($F=0,986$, $p=0,415$) anlaşılmaktadır. Çalışan performansı açısından, 20-25 yaş grubunun ortalama puanı 3,96 ($SS=0,718$), 26-30 yaş grubunun 4,00 ($SS=0,929$), 31-35 yaş grubunun 4,25 ($SS=0,700$), 36-40 yaş grubunun 4,22 ($SS=0,851$) ve 41 yaş ve üzeri grubunun 3,80 ($SS=0,928$) olduğu tespit edilmiştir. Bu gruplar arasında yapılan analizde, yaş gruplarının çalışan performansında anlamlı bir farklılık gösterdiği ($F=3,888$, $p=0,004$) sonucuna varılmıştır. Son olarak, meslektaş desteği açısından, 20-25 yaş grubunun ortalama puanı 3,82 ($SS=1,208$), 26-30 yaş grubunun 3,74 ($SS=1,285$), 31-35 yaş grubunun 3,71 ($SS=1,314$), 36-40 yaş grubunun 3,75 ($SS=1,296$) ve 41 yaş ve üzeri grubunun 3,77 ($SS=1,253$) olarak belirlenmiştir. Yaş grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($F=0,078$, $p=0,989$) sonucuna ulaşılmıştır. Genel olarak, yaş grupları arasında mesleki stres, iş-aile çatışması ve meslektaş desteği açısından anlamlı bir fark bulunmazken, çalışan performansında anlamlı bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 3.23.: Katılımcıların Hizmet Yılına Göre Değişkenlerdeki Farklılaşmanın Analizi

Değişkenler	Hizmet Yılı	N	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Mesleki Stres	1-5	177	2,22	,742	,545	,703
	6-10	98	2,13	,743		
	11-15	86	2,15	,700		
	16-20	56	2,27	,778		
	21 ve üzeri	49	2,11	,859		
İş-Aile Çatışması	1-5	177	2,74	1,148	,355	,841
	6-10	98	2,74	1,067		
	11-15	86	2,86	1,125		
	16-20	56	2,63	1,255		
	21 ve üzeri	49	2,74	1,272		
Çalışan Performansı	1-5	177	,860	,064	1,718	,145
	6-10	98	,847	,085		
	11-15	86	,744	,080		
	16-20	56	,842	,112		
	21 ve üzeri	49	1,023	,146		
Meslektaş Desteği	1-5	177	3,72	,091	,707	,588
	6-10	98	3,73	,139		
	11-15	86	3,79	,135		
	16-20	56	3,96	,163		
	21 ve üzeri	49	3,57	,196		

Tablo 3.23, katılımcıların hizmet yılına göre mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği değişkenlerinde görülen farklılıkları analiz etmektedir. Mesleki stres açısından, 1-5 yıl arası hizmet süresine sahip katılımcıların ortalama puanı 2,22 (SS=0,742), 6-10 yıl arası hizmet süresine sahip olanların 2,13 (SS=0,743), 11-15 yıl arasında hizmet verenlerin 2,15 (SS=0,700), 16-20 yıl hizmet verenlerin 2,27 (SS=0,778) ve 21 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip katılımcıların ise 2,11 (SS=0,859) olduğu görülmüştür. Hizmet yılı grupları arasındaki mesleki stres açısından anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($F=0,545$, $p=0,703$). İş-aile çatışması açısından, 1-5 yıl arası hizmet süresine sahip katılımcıların ortalama puanı 2,74 (SS=1,148), 6-10 yıl arasında hizmet verenlerin 2,74 (SS=1,067), 11-15 yıl hizmet verenlerin 2,86 (SS=1,125), 16-20 yıl hizmet verenlerin 2,63 (SS=1,255) ve 21 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip olanların 2,74 (SS=1,272) olduğu tespit edilmiştir. Bu gruplar arasında yapılan analizde, iş-aile çatışması açısından da anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($F=0,355$, $p=0,841$). Çalışan performansı açısından, 1-5 yıl arası hizmet süresine sahip katılımcıların ortalama puanı 0,860 (SS=0,064), 6-10 yıl arası hizmet verenlerin 0,847 (SS=0,085), 11-15 yıl hizmet verenlerin 0,744 (SS=0,080), 16-20 yıl hizmet verenlerin 0,842 (SS=0,112) ve 21 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip olanların 1,023 (SS=0,146) olduğu belirlenmiştir. Hizmet yılı grupları arasındaki çalışan performansında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($F=1,718$, $p=0,145$). Meslektaş desteği açısından ise, 1-5 yıl arası hizmet süresine sahip katılımcıların ortalama puanı 3,72 (SS=0,091), 6-10 yıl arasında hizmet verenlerin 3,73 (SS=0,139), 11-15 yıl hizmet verenlerin 3,79 (SS=0,135), 16-20 yıl hizmet verenlerin 3,96 (SS=0,163) ve 21 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip olanların 3,57 (SS=0,196) olduğu görülmüştür. Bu gruplar arasında yapılan analizde meslektaş desteği açısından da anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($F=0,707$, $p=0,588$). Genel olarak, hizmet süresi grupları arasında mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği değişkenlerinde anlamlı bir fark gözlemlenmemiştir.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Türkiye'deki havalimanları, 2024 yılında küresel hava taşımacılığı ağında dikkat çekici bir büyüme sergileyerek toplamda 230 milyon 224 bin 611 yolcuya hizmet vermiştir. Bu rakam, bir önceki yıla göre % 7,5'lik önemli bir artışı temsil etmektedir. İç hatlarda 95 milyon 293 bin 38, dış hatlarda ise 134 milyon 694 bin 726 yolcu trafiği gerçekleşirken, transit yolcularla birlikte genel yolcu trafiği istikrarlı bir yükseliş trendi göstermiştir. Yolcu artışına paralel olarak, havalimanlarında taşınan yük ve kargo miktarı da 4 milyon 941 bin 729 tona ulaşarak % 11,1'lik bir artış kaydetmiştir. Uçak trafiğinde ise % 5,5'lik bir artışla toplam 2 milyon 290 bin 581 uçak hareketi gerçekleşmiştir. Özellikle turizm merkezlerinde yoğunlaşan dış hat yolcu trafiği dikkat çekicidir; bu bağlamda Antalya Havalimanı 38 milyon 254 bin 905, İzmir Adnan Menderes Havalimanı 11 milyon 512 bin 96, Muğla Dalaman Havalimanı 5 milyon 662 bin 465, Muğla Milas-Bodrum Havalimanı 4 milyon 375 bin 662 ve Gazipaşa Alanya Havalimanı 1 milyon 51 bin 608 yolcuya hizmet sunmuştur (DHMI, 2025). Bu veriler, Türkiye'nin hava taşımacılığı sektöründeki dinamik gelişimini ve küresel ağdaki stratejik konumunu açıkça ortaya koymaktadır.

Havalimanlarının kesintisiz hizmet sunabilmesi ve bu süreçte yolcu güvenliği ile uçuş operasyonlarının emniyetinin sağlanması, havacılık sektörünün temel önceliklerinden biridir. Ülkemizin hava taşımacılığı ve turizm sektörlerindeki sürekli gelişmeler, her yıl havayolu ulaşım hacminin artmasına ve dolayısıyla ülke ekonomisine önemli katkılar sağlamakta olup; bu durum aynı zamanda çalışanların iş yükünü ve sektöre özgü riskleri de önemli ölçüde artırmaktadır. Bu kapsamda uçak kaza-kırım olaylarına müdahale ve yangınla mücadele görevlerini üstlenen Hava Kurtarma ve Yangınla Mücadele (ARFF) ekipleri, havalimanı operasyonlarının sürdürülebilirliği açısından kritik bir rol üstlenmektedir. ARFF memurları, uluslararası havacılık standartlarına uygun olarak eğitilmiş personel olup, yüksek risk taşıyan durumlarda hızlı, etkili ve profesyonel müdahaleleriyle hem yolcu hem de uçuş ekibi güvenliğini sağlamaktadır. Acil durum yönetimi, yangın kontrolü, kurtarma operasyonları ve kaza sonrası destek süreçlerinde gösterdikleri performans, havacılık sektöründe meydana gelebilecek can ve mal kayıplarını asgariye indirmeyi hedeflemektedir. ARFF ekiplerinin etkinliği, havacılık operasyonlarının güvenilirliği ve sürdürülebilirliği açısından hayati

bir unsurdur ve havalimanlarının ulusal ve uluslararası standartlarda hizmet sunabilmesinin temel dayanaklarından birini oluşturmaktadır.

Havayolu hizmetlerinin 24 saat esasına dayalı olarak kesintisiz bir şekilde sürdürülmesi, Hava Kurtarma ve Yangınla Mücadele (ARFF) memurlarının iş yükü ve çalışma koşullarını doğrudan etkileyen önemli bir unsurdur. ARFF memurları, vardiya usulü çalışma düzeninde görev yaparak, bayram tatilleri, pandemi süreci ve deprem gibi felaket dönemlerinde dahi operasyonların aksatılmadan sürdürülmesini sağlamaktadır. Bu tür olağanüstü durumlar, çalışanların fiziksel ve psikolojik dayanıklılığını zorlayan koşullar yaratmakta ve mesleki stres düzeylerini artırabilmektedir. Özellikle tatil dönemlerinde sosyal yaşamdan uzak kalma, felaket durumlarında ise artan sorumluluk ve belirsizlik gibi faktörler, ARFF memurlarının iş-aile dengesi ve genel yaşam kalitesi üzerinde olumsuz etkiler yaratabilmektedir. Bu bağlamda, sürekli operasyonel hazır bulunurluk gerektiren görev tanımları, uzun vadeli iş performansları üzerinde kritik bir rol oynamakta olup, bu durumların yönetilmesi ve destekleyici politikaların geliştirilmesi hem çalışan refahının hem de havalimanı hizmetlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması açısından önem arz etmektedir. ARFF memurlarının karşılaştıkları zorlu çalışma koşullarının olası olumsuz etkilerini belirlemek ve bu etkilerin hangi durumlarda azaltılabileceğini tespit etme doğrultusunda, çeşitli araştırma soruları geliştirilmiş ve bu sorular çerçevesinde ilgili hipotezler oluşturulmuştur. Hipotezler, ARFF memurlarının mesleki stres düzeyleri, iş-aile çatışması, meslektaş desteği ve çalışan performansı gibi değişkenler arasındaki ilişkileri açıklamayı hedeflemektedir.

Araştırmanın örneklem grubu, farklı havalimanlarında görev yapan toplam 490 ARFF (Havalimanı Kurtarma ve Yangınla Mücadele) memurundan oluşmaktadır. Veri toplama sürecinde yüz yüze anket yöntemi kullanılmış; eksik ve hatalı verilerin çıkarılmasının ardından 466 geçerli anket verisi analiz edilmiştir. Anketlerde kullanılan bilimsel ölçeklerin güvenilirliği iç tutarlılık analizleriyle değerlendirilmiş, verilerin normalliği ve faktör yapıları test edilmiştir. Araştırmanın temel hipotezleri, korelasyon, regresyon ve yapısal eşitlik modelleme analizleri yoluyla test edilmiş; alternatif test modelleri kullanılarak (SMART PLS 4) sonuçların güvenilirliği ve tutarlılığı değerlendirilmiştir.

Araştırmada analizler sonucunda elde edilen bulgulara göre anket katılımcılarının demografik özelliklerine bakıldığında, ARFF memurları arasında erkeklerin oranı büyük ölçüde yüksekken, kadın katılımcılar oranının düşük olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların evli olma oranı da dikkat çekici bir şekilde yüksek olup, çoğunluğu evli olduğunu belirtmiştir. Eğitim durumu açısından ise katılımcıların çoğunluğu ön lisans ve lisans düzeylerinde eğitim almış olup, bu da ARFF memurlarının genellikle daha yüksek eğitim seviyelerine sahip olduğunu göstermektedir. Katılımcıların yaş dağılımı, en yoğun grubun 26-30 yaş aralığında olduğunu ve genç yetişkinlerin ARFF memuru olarak göreve başladığını işaret etmektedir. Görev yılına ilişkin verilerde ise, katılımcıların çoğunluğunun 1-5 yıl arasında görev yaptığı, bu durumun ARFF memurları arasında göreve yeni başlamış ya da kısa sürede deneyim kazanan bireylerin fazla olduğunu gösterdiği ortaya çıkmaktadır. Katılımcıların büyük bir kısmı da görev unvanı olarak ARFF memuru unvanını taşımaktadır, bu da araştırma grubunun büyük çoğunluğunun doğrudan bu unvanda görevli olduğunu ve temsil gücünün yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Genel olarak, ARFF memurlarının demografik profili genç, eğitilmiş, evli ve kısa süreli görev deneyimine sahip bir iş gücünden oluşmaktadır. Ankete katılım gösteren bireylerin cinsiyet, görev, yaş grubu gibi demografik faktörlerine göre mesleki stres, çalışan performansı ve diğer işyeri değişkenleri arasındaki farklılıklar incelenmiştir. Erkeklerin mesleki stres düzeylerinin kadınlardan anlamlı derecede yüksek olduğu, görev türüne göre ise ARFF Memurları ile ARFF Ekip Sorumlusu-Şefi ve Müdürleri arasında mesleki stres ve çalışan performansı düzeylerinde anlamlı farklar bulunduğu belirlenmiştir. Yaş grupları açısından yalnızca çalışan performansında anlamlı bir farklılık tespit edilmiş ve 26-30 yaş grubunun diğer gruplara kıyasla daha yüksek performans sergilediği ortaya konmuştur. Hizmet yılına göre mesleki stres düzeyleri arasında fark olması beklenirken çıkan analiz sonuçlarında anlamlı fark çıkmamıştır. Hizmet yılına göre mesleki stres düzeyleri arasında fark olmaması, stresin kişisel algılanışı, kurumsal destekler veya iş yükü gibi başka faktörlerin daha etkili olduğunu gösterir. Çalışanlar deneyim kazandıkça strese uyum sağlayabilir veya stresle başa çıkamayanlar işten ayrılabilir.

Araştırmada analizler sonucunda elde edilen bulgulara göre mesleki stres ve iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki etkilerini incelemiş her iki değişkenin de çalışan performansı üzerinde negatif etkiler yarattığı belirlenmiştir. Özellikle mesleki

stresin, çalışanların iş performansını olumsuz yönde güçlü bir şekilde etkilediği ve iş-aile çatışmasının da benzer şekilde negatif bir etki yarattığı bulgulara ulaşılmıştır. Bu sonuçlar iş gücünün verimliliğini artırmak adına, mesleki stres ve iş-aile çatışmasını yönetmeye yönelik stratejilerin önemini vurgulamaktadır. Elde ettiğimiz bulguların Birey-Çevre Uyum Teorisi ve Sosyal Destek Teorisi ile örtüştüğü saptanmıştır.

Araştırmada analizler sonucunda elde edilen bulgulara göre mesleki stresin iş-aile çatışması üzerindeki etkilerini detaylı bir şekilde inceleyerek, bu iki değişken arasındaki güçlü ilişkiyi ortaya koymaktadır. Mesleki stresin modele dahil edilmesiyle, mesleki stresin iş-aile çatışması üzerinde güçlü ve anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Mesleki stresin artmasıyla iş-aile çatışmasının da arttığı gözlemlenmiştir, bu da stresin sadece iş yaşamındaki yüklerin değil, aynı zamanda ailevi sorumluluklarla da çatışmalara yol açabileceğini göstermektedir. Modelin açıklayıcılık gücünün mesleki stresin eklenmesiyle belirgin şekilde arttığı ve F testi sonuçlarının modelin genel anlamlılığını doğruladığı göz önünde bulundurulduğunda, mesleki stresin iş-aile çatışmasını artıran temel bir etken olduğu açıkça ortaya çıkmaktadır. Bu bulgular, mesleki stresin iş-aile çatışmasını besleyen ve çalışanların yaşam dengesini tehdit eden önemli bir faktör olduğunu vurgulamakta, stres yönetimi stratejilerinin geliştirilmesinin, iş-yaşam dengesinin sağlanmasında kritik bir rol oynayacağını göstermektedir. Bu noktada, mesleki stresin azaltılmasına yönelik müdahalelerin yalnızca çalışan performansını değil aynı zamanda çalışanların aile hayatı ile iş hayatı arasındaki dengeyi de iyileştireceği dolayısıyla genel yaşam kalitesini artıracığı söylenebilir. Elde ettiğimiz bulguların Kaynak Koruma Teorisi ile örtüştüğü saptanmıştır.

Mesleki stresin çalışan performansı üzerindeki etkisinde iş-aile çatışmasının belirleyici bir aracılık rolü üstlendiğini ortaya koymaktadır. Mesleki stresin doğrudan ve anlamlı bir şekilde çalışan performansı üzerinde olumsuz bir etki yarattığı tespit edilirken, bu etkinin iş-aile çatışması aracılığıyla kısmi bir aracılık mekanizması oluşturduğu görülmüştür. İş-aile çatışması, mesleki stresin performans üzerindeki olumsuz etkilerini taşıyan bir kanal olarak işlev görmektedir, böylece mesleki stres ile çalışan performansı arasındaki ilişki daha karmaşık ve etkileşimli bir yapıya bürünmektedir. Bu bulgu, iş-aile çatışmasının, stresin performans üzerindeki etkisini güçlendiren ve yönlendiren önemli bir değişken olduğunu vurgulamaktadır. Bootstrap analizi ile doğrulanan aracılık etkisi, mesleki stresin iş-aile çatışması aracılığıyla çalışan performansı üzerindeki olumsuz

etkisinin istatistiksel olarak geçerliliğini ve bu ilişkinin önemini sağlamlaştırmaktadır. Sonuç olarak, mesleki stres ve iş-aile çatışmasının etkileşimlerinin dinamik bir şekilde ele alınması gerektiği, bu iki faktörün birbirini pekiştiren ve çalışan performansını daha güçlü bir şekilde etkileyen unsurlar olarak incelenmesi gerektiği sonucuna varılmaktadır. Elde ettiğimiz bulguların Kaynakların Koruma Teorisi ile örtüştüğü saptanmıştır.

Araştırmada analizler sonucunda elde edilen bulgulara göre meslektaş desteğinin iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki etkisinde düzenleyici bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Hayes tarafından geliştirilen PROCESS Makro uygulaması kullanılarak gerçekleştirilen bootstrap yöntemine dayalı regresyon analizi, iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki olumsuz etkisinin meslektaş desteği düzeyine bağlı olarak farklılık gösterdiğini göstermektedir. Etkileşim teriminin anlamlı ve olumlu bir etkisi bulunmuş, bu da meslektaş desteğinin bu ilişkide düzenleyici bir faktör olduğunu vurgulamaktadır. Özellikle meslektaş desteği düşük seviyelerde iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki olumsuz etkisi daha güçlü iken, yüksek seviyelerde bu etkinin zayıf olduğu tespit edilmiştir. Buna ek olarak, mesleki stresin iş-aile çatışması aracılığıyla çalışan performansı üzerindeki dolaylı etkisinin meslektaş desteği seviyesine göre değiştiği ve düşük meslektaş desteği seviyelerinde bu etkinin daha belirgin hale geldiği, yüksek seviyelerde ise zayıfladığı ortaya çıkmıştır. Bu bulgular, meslektaş desteğinin hem doğrudan hem de dolaylı etkileşimlerde düzenleyici bir rol üstlendiğini ve iş-aile çatışmasının çalışan performansı üzerindeki olumsuz etkisini azalttığını doğrulamaktadır. Elde ettiğimiz bulguların Sosyal Destek Teorisi ve İş Talepleri Kaynaklar Modeli ile örtüştüğü saptanmıştır.

SPSS PROCESS Makro ile elde edilen bulguların doğruluğunu test etmek amacıyla Smart PLS 4 yazılımıyla gerçekleştirilen analizlerin karşılaştırılmasını sağlamış ve sonuçların genel olarak tutarlı olduğunu ortaya koymuştur. Küçük farklılıkların, kullanılan yazılımların algoritmik yapılarına ve işlem metodolojilerine bağlı olarak ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Smart PLS analizi, mesleki stresin çalışan performansı üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca mesleki stresin iş-aile çatışmasını artırdığı ve bu çatışmanın da çalışan performansını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Meslektaş desteği, iş-aile çatışması ile çalışan performansı arasındaki ilişkiyi düzenleyici bir rol üstlenerek, mesleki stresin dolaylı etkilerini hafifletmeye yardımcı olmaktadır. Sonuçlar, mesleki stres ve iş-aile çatışmasının çalışan performansını olumsuz

yönde etkileyen önemli faktörler olduğunu, meslektaş desteğinin ise bu olumsuz etkileri düzenleyici bir rol oynadığını vurgulamaktadır. Bu bulgular kullanılan analiz yöntemlerinin geçerliliğini ve doğruluğunu pekiştirirken, meslektaş desteğinin işyeri stresini yönetme ve çalışan performansını iyileştirme konusunda kritik bir rol oynadığını göstermektedir.

Bu sonuçlardan hareketle; havalimanlarında görev yapan ARFF memurlarının uçak kazalarındaki kurtarma ve yangınla mücadele rollerinin kritik önemini vurgularken aynı zamanda mesleki stres ve iş-aile çatışması gibi psikolojik faktörlerin bu çalışanların performansı üzerindeki etkilerini de ortaya koymaktadır. ARFF memurları, uçak kazalarında yangınları söndürme, yolcuları ve mürettebatı kurtarma gibi hayati görevleri yerine getirirken, bu süreçler yalnızca teknik bilgi ve beceri gerektirmekle kalmaz, aynı zamanda hızlı karar verme, soğukkanlılık ve fiziksel dayanıklılık gibi nitelikler de gerektirmektedir. Bu görevlerin etkin bir şekilde yerine getirilmesi sadece havalimanı yolcu güvenliğini sağlamakla kalmayıp, ülkenin turizm ekonomisine de önemli katkılarda bulunmaktadır. Bununla birlikte mesleki stresin yüksek düzeyde olması, bu görevlerin etkinliğini olumsuz etkileyebilirken, iş-aile çatışması gibi faktörler de çalışanların ruhsal ve fiziksel iyilik hallerine zarar verebilmektedir. Bu bağlamda, mesleki stresin yönetimi ve iş-aile çatışmasının azaltılması, ARFF memurlarının iş yerindeki performansını artırırken, aynı zamanda uçak kazalarındaki yangınla mücadele ve kurtarma gibi kritik müdahaleleri daha etkin bir şekilde gerçekleştirmelerine olanak sağlayacaktır. Meslektaş desteği gibi sosyal destek sistemlerinin güçlendirilmesi, stresle başa çıkma becerilerini geliştirecek ve çalışanların performansını artırarak daha güvenli bir iş ortamı yaratacaktır. Bu araştırma, Türkiye'deki havalimanlarında görev yapan ARFF memurlarının iş yükü, mesleki stres ve iş-aile çatışmasının performansları üzerindeki olumsuz etkilerini ortaya koymuş ve bu olumsuz etkilerin yönetilmesi gerektiğini vurgulamıştır. Mesleki stresin, ARFF memurlarının görevlerini etkin bir şekilde yerine getirmelerini engelleyebileceği ve iş-aile çatışmasının bu süreci daha da zorlaştırabileceği bulunmuştur. Ancak meslektaş desteği gibi sosyal destek mekanizmalarının bu etkileri düzenleyici bir rol oynayabileceği tespit edilmiştir. Bu bulgular, ARFF memurlarının verimli, güvenli ve sürdürülebilir bir şekilde çalışabilmeleri için psikolojik ve sosyal destek önlemlerinin önemini ve stratejik müdahalelerin gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Araştırmanın Teorik Katkıları

Bu araştırma, mesleki stres, iş-aile çatışması, çalışan performansı ve meslektaş desteği arasındaki etkileşimleri derinlemesine inceleyerek literatüre önemli teorik katkılar sunmaktadır. İlk olarak, mesleki stresin çalışan performansı üzerindeki olumsuz etkileri sistematik bir şekilde ortaya konulmuş ve iş yerindeki stres faktörlerinin yönetimi için yeni stratejiler geliştirilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Bu bulgu; iş yerlerinde stresin yönetimi için daha etkili yöntemlerin benimsenmesi gerektiğini ve çalışanların performansını iyileştirmek için stresin azaltılmasının kritik bir rol oynadığını göstermektedir. Ayrıca araştırma, iş-aile çatışmasının mesleki stres ile çalışan performansı arasındaki ilişkide aracılık rolü oynadığını belirlemiş ve bu bulgu; iş-aile dengesi konusunda teorik olarak önemli bir katkı sağlamaktadır. İş-aile çatışmasının bu ilişkiyi nasıl şekillendirdiği üzerine yapılan bu araştırma, organizasyonların iş-aile dengesini sağlama stratejilerinde daha kapsamlı bir yaklaşım benimsemeleri gerektiğini ortaya koymaktadır.

Meslektaş desteği, mesleki stres ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi düzenleyici bir rol oynamaktadır. Araştırma meslektaş desteğinin her iki değişken üzerindeki negatif etkileri azaltma potansiyeline sahip olduğunu ve bu etkinin doğrudan, bağımsız bir biçimde gerçekleştiğini ortaya koymaktadır. Bu bulgu meslektaş desteğinin, stres ve çatışma arasındaki etkileşimde iyileştirici bir etki sağladığını göstermektedir. Ayrıca araştırma sosyal destek teorilerine önemli bir katkı sunarak, meslektaş desteğinin çalışanların stresle başa çıkma yeteneklerini artırmada ne denli etkili olduğunu vurgulamaktadır. Bu sonuçlar organizasyonların sosyal destek mekanizmalarını güçlendirmelerinin, çalışanların stresle başa çıkmalarını kolaylaştıracağı ve böylece iş-aile çatışmasının etkilerini azaltacağına dair değerli bilgiler sunmaktadır. Sosyal destek teorileri bağlamında yapılan bu katkı, organizasyonel stratejilerin geliştirilmesinde dikkate alınması gereken önemli bir unsuru ortaya koymaktadır. Araştırmanın kesitsel bir tasarıma dayandığı ve bu tasarımın sınırlamaları göz önünde bulundurularak, gelecekte yapılacak uzun dönemli çalışmaların gerekliliği vurgulanmaktadır. Bu sonuçlar mesleki stres, iş-aile çatışması ve çalışan performansı arasındaki dinamik ilişkilerin daha derinlemesine ve kapsamlı bir şekilde incelenmesine olanak tanıyacak ve bu alandaki bilgi birikimini artıracaktır.

Son olarak bu araştırma, mesleki stresin azaltılması, iş-aile çatışmasının azaltılmasının sağlanması ve meslektaş desteğinin artırılması gibi unsurların genel çalışan performansını üzerindeki olumlu etkilerini ortaya koyarak, insan kaynakları yönetimi ve organizasyonel davranış teorilerine önemli katkılar sunmaktadır. Çalışanların performansını artırmaya yönelik stratejiler geliştirilmesine dair bulgular, organizasyonların iş gücünü daha verimli hale getirebilmesi için gereken yönlendirmeyi sunmaktadır. Bu araştırma, organizasyonel davranışın ve insan kaynakları stratejilerinin, çalışanların performans, iş tatmini ve genel yaşam kalitesini iyileştirmek için nasıl şekillendirilebileceğine dair derinlemesine bir anlayış geliştirmektedir.

Araştırmanın Pratik Katkıları

Araştırmanın bulguları, havalimanlarında görev yapan ARFF (Airport Rescue and Fire Fighting) memurlarının iş stresinin, iş-aile dengesinin sağlanması ve çalışan performansının artırılması açısından önemli bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda ARFF memurlarının iş stresini azaltmak ve çalışan performanslarını artırmak amacıyla çeşitli pratik stratejiler geliştirilmesi gerekmektedir. Bu stratejiler, çalışanların stresle başa çıkma becerilerini artırmak, iş-aile çatışma dengesini güçlendirmek ve profesyonel gelişimlerini desteklemek için bir temel oluşturabilir.

ARFF memurlarının iş stresini azaltmaya yönelik en etkili yaklaşımlardan biri, stres yönetimi programlarının düzenlenmesidir. Bu programlar, çalışanlara stresin nedenlerini tanıma, stresle başa çıkma tekniklerini öğrenme ve duygusal dayanıklılığı artırma konusunda eğitim vermeyi hedeflemelidir. Stresin psikolojik ve fizyolojik etkilerini fark edebilmek, çalışanların kendi stres kaynaklarını tanımlamalarını ve bu kaynaklarla başa çıkabilmeleri için çeşitli stratejiler geliştirmelerini sağlar. Ayrıca stres yönetimi programlarında meditasyon, nefes egzersizleri, gevşeme teknikleri gibi pratik yöntemlerin öğretilmesi, çalışanların daha sağlıklı bir çalışma ortamı yaratmalarına yardımcı olabilir.

İş-aile çatışmasının azaltılmasının sağlanması, ARFF memurlarının iş stresini azaltmalarına yardımcı olabilecek önemli bir diğer stratejidir. Havalimanı gibi zorlu ve yoğun çalışma koşullarına sahip ortamlarda, çalışanların iş ve aile yaşamlarını dengelemesi büyük bir zorluk teşkil edebilir. Bu nedenle, esnek çalışma saatleri, uzaktan

çalışma imkânları ve aile dostu düzenlemeler gibi iş-aile dengesi politikaları benimsenmelidir. Esnek çalışma saatleri, çalışanların hem iş hem de aile sorumluluklarını yerine getirmeleri için daha fazla zaman sunar, bu da stresi azaltır ve verimliliği artırır. Ayrıca uzaktan çalışma imkânları, özellikle işin belirli süreçlerinin ofis dışı ortamda yapılabilir olması durumunda, çalışanların aileleriyle daha fazla vakit geçirebilmelerini sağlar. Aile dostu politikalar, çalışanların iş dışındaki sorumluluklarına daha iyi odaklanmalarına imkân tanır, bu da genel iş tatminini artırır.

Meslektaş desteği ağlarının güçlendirilmesi, ARFF memurlarının stresle başa çıkma becerilerini artırmada önemli bir rol oynamaktadır. İşyerindeki sosyal destek, çalışanların stresli durumlarla daha iyi başa çıkmalarına, zorluklar karşısında yalnız hissetmemelerine ve psikolojik iyilik hallerini iyileştirmelerine yardımcı olabilir. Bu bağlamda, sosyal destek gruplarının oluşturulması, mentörlük programlarının hayata geçirilmesi ve takım çalışması odaklı aktivitelerin teşvik edilmesi gibi stratejiler, çalışanlar arasında dayanışma duygusunu güçlendirebilir. Çalışanlar, meslektaşlarının deneyimlerinden faydalanarak daha etkili başa çıkma yöntemleri geliştirebilirler. Ayrıca bu tür destek sistemleri, çalışanların stresli durumlarla başa çıkarken yalnızca profesyonel değil aynı zamanda duygusal desteğe de erişebilmelerini sağlar.

ARFF memurlarının stresin etkilerini tanıyıp, bu etkilerle başa çıkabilmeleri için düzenli eğitim ve bilinçlendirme programları önemlidir. Bu tür eğitimlerde, stresin hem bireysel hem de ekip düzeyinde nasıl yönetilebileceği, stresin kişisel ve profesyonel hayatta yaratabileceği olumsuz sonuçlar ile başa çıkma yöntemleri üzerine bilgiler verilebilir. Eğitimler aynı zamanda çalışanların stresin belirtilerini erken tespit etmelerine ve doğru müdahale stratejileri geliştirmelerine yardımcı olabilir. Bu süreçte, duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi de önemli bir eğitim unsuru olarak öne çıkmaktadır. Çalışanların daha güçlü bir duygusal dayanıklılığa sahip olmaları, yalnızca stresle başa çıkmalarını kolaylaştırmakla kalmaz, aynı zamanda işyerindeki genel moral ve motivasyonu da artırır.

Yöneticilerin, ARFF memurlarına duygusal destek sunarak açık iletişim kanalları oluşturması, çalışanların iş stresini yönetmelerine katkıda bulunabilir. Yöneticiler çalışanların iş yükünü dengelerken aynı zamanda duygusal ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurmalıdır. Empatik liderlik, çalışanların iş yerindeki stresi daha kolay

yönetmelerine yardımcı olur ve aynı zamanda genel iş memnuniyetini artırır. Duygusal destek, çalışanların kendilerini değerli hissetmelerini sağlar ve motivasyonlarını artırır. Ayrıca yöneticilerin iş yükünü dengelemeleri, çalışanların tükenmişlik sendromuna yakalanmalarını önleyebilir ve daha sürdürülebilir bir iş gücü sağlar.

Mesleki stresinin olumsuz etkilerini azaltmak ve çalışanların genel performansını iyileştirmek için iş yükünün dengelenmesi, meslektaş desteğinin artırılması ve iş-aile çatışmalarının yönetilmesi gerekmektedir. Performans iyileştirme stratejileri kapsamında, her çalışanın kendi iş yükünü etkili bir şekilde yönetebilmesi için destek verilmelidir. İş yükü dengeleme, aşırı iş baskısından kaynaklanan stresin azaltılmasına ve çalışanların daha verimli çalışmasına olanak tanır. Ayrıca iş-aile çatışmalarının etkili bir şekilde yönetilmesi, çalışanların her iki alan arasında denge kurmalarını sağlar, bu da çalışan performanslarını olumlu yönde etkiler. Vardiya sistemi, özellikle havalimanı gibi 24 saat kesintisiz hizmet veren işyerlerinde çalışanlar için stresin önemli bir kaynağı olabilir. Vardiya değişimlerinin düzensizliği, uzun çalışma saatleri ve gece vardiyalarının biyolojik ritmi bozması, çalışanların stres seviyelerini artırabilir. Bu bağlamda, vardiya sisteminde esneklik sağlanması ve çalışanların uygun dinlenme sürelerine sahip olmaları büyük önem taşımaktadır. Ayrıca vardiya rotalarının dengeli bir şekilde planlanması, çalışanların fazla mesai yapmalarını ve yetersiz uyumayı engelleyecek şekilde düzenlenmelidir. Çalışanların dinlenme sürelerine dikkat edilmesi hem fiziksel hem de psikolojik sağlığı iyileştirir, stres seviyelerini düşürür. Vardiya takvimlerinin adil bir şekilde düzenlenmesi, çalışanların iş ve aile yaşamlarını daha iyi dengelemelerini sağlayarak, genel stres seviyelerini azaltır ve iş verimliliğini artırır.

ARFF memurlarının iş stresini azaltmak ve performanslarını artırmak için yapılan bu pratik katkılar, havalimanı çalışanlarının genel iş tatminini, psikolojik iyilik hallerini ve verimliliklerini artırma potansiyeline sahiptir. Bu stratejilerin uygulanması, daha sağlıklı, üretken ve stresle başa çıkabilen bir iş gücü yaratacaktır.

Araştırmanın Sınırlılıkları ve Öneriler

Bu araştırma yalnızca havalimanında görevli ARFF memurlarını hedef almış olup elde edilen bulguların diğer sektörlerdeki veya farklı iş gruplarındaki çalışanlar için genelleştirilebilirliği sınırlıdır. Katılımcıların büyük çoğunluğunun erkek ve belirli yaş aralıklarında yoğunlaşması, cinsiyet ve yaş faktörlerinin araştırma sonuçları üzerindeki

olası etkilerini göz ardı etmemize neden olmaktadır. Veri toplama sürecinde kullanılan anketlerin öz bildirim temelli olması, sosyal arzu eğilimi gibi yanlılıkların etkisi altında kalma olasılığını artırmakta ve katılımcıların iş yerindeki stres düzeyleri ve performansları hakkında daha olumlu ifadelerde bulunma eğilimleri, sonuçların geçerliliğini tehlikeye atabilmektedir. Araştırma, kesitsel bir tasarım çerçevesinde gerçekleştirilmiş olup, bu durum nedensellik ilişkilerini belirlemede sınırlamalar getirmektedir; dolayısıyla mesleki stres ile çalışan performansı arasındaki ilişkilerin zaman içindeki dinamikleri veya geri dönüşlü etkileri üzerinde derinlemesine bir değerlendirme yapılamamıştır. Ayrıca mesleki stres, iş-aile çatışması ve meslektaş desteği dışındaki diğer psikolojik, çevresel ve organizasyonel faktörler göz önünde bulundurulmamış, bu da bulguların sınırlı bir perspektiften değerlendirilmesine yol açmıştır. Araştırma belirli havalimanlarında gerçekleştirildiğinden, farklı kültürel veya kurumsal yapıların etkilerini değerlendirme imkânı bulunmamaktadır, bu da bulguların uluslararası veya farklı kurumsal bağlamlarda geçerliliğini sorgulanabilir hale getirmektedir. Veri toplama süreci belirli bir zaman diliminde yapıldığı için mevsimsel iş yükü veya acil durumlar gibi dönemsel dalgalanmaların çalışanların stres düzeyleri ve performansları üzerindeki etkilerini yeterince yansıtmaya olası sınırlıdır. Bu kısıtlar araştırma bulgularının dikkatli bir şekilde yorumlanmasını ve genelleştirilmeden önce diğer faktörlerin ve koşulların dikkate alınmasını gerektirmektedir.

Havalimanında görev yapan ARFF memurlarının iş stresini daha etkin bir şekilde yönetebilmeleri için bir dizi strateji geliştirilmesi gerekmektedir. İlk olarak stres yönetimi programları oluşturularak, memurlara stresle başa çıkma stratejileri öğretilir ve duygusal destek sağlanabilir. Bu programlar stresin kaynaklarını tanımalarına yardımcı olmak ve bu kaynakları azaltmaya yönelik pratik çözümler sunmak amacıyla tasarlanmalıdır. Ayrıca havalimanı işletmeleri, ARFF memurlarının iş ve aile yaşamlarını dengelemeleri için iş-aile dengesi politikalarını benimsemelidir. Bu durum esnek çalışma saatleri, uzaktan çalışma imkânları ve etkili izin politikaları gibi önlemlerle desteklenebilir; böylece memurlar hem işlerine hem de ailelerine daha fazla odaklanabilirler. İş yerinde meslektaş desteğinin teşvik edilmesi de önemli bir faktördür; böylelikle ARFF memurlarının birbirlerine yardım etmelerini ve dayanışma içinde olmalarını sağlar. Meslektaşlar arasındaki olumlu ilişkilerin güçlendirilmesi, stresle başa çıkmayı kolaylaştırırken, iş tatminini artırabilir. Bu bağlamda mentörlük programları ve

destek ağıları kurulabilir. Aynı zamanda ARFF memurlarına yönelik eğitim ve bilinçlendirme programları düzenlenerek, stresin etkileri, belirtileri ve etkili başa çıkma yöntemleri konusunda bilgi sahibi olmaları sağlanabilir. Eğitimler, memurların stresle daha bilinçli ve etkili bir şekilde mücadele etmelerini teşvik edecektir. Bunun yanı sıra yöneticilerin de rolü büyüktür; yöneticiler, açık iletişim kanalları oluşturarak, memurlarına duygusal destek sunmalı ve iş yüklerini dengelemek için gerekli kaynakları sağlamalıdır. Bu tür yöneticilik yaklaşımları, stres seviyelerinin azalmasına ve memurların performanslarının artmasına katkı sağlayabilir. Bu önerilerin hayata geçirilmesi, ARFF memurlarının iş stresini daha etkili yönetmelerini ve genel iş tatminlerini artırmalarını sağlarken aynı zamanda meslek içindeki verimlilik ve dayanışmayı güçlendirebilir.

KAYNAKÇA

- Abd Rani, N., Daud, F., & Alias, H. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres, Kebimbangan Dan Kemurungan Dalam Kalangan Penjaga Kepada Pesakit Leukemia Kanak-Kanak. *International Journal of Public Health Research*, 8(2), 987-997.
- Adams, G., King, L., King, D. (1996). Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support and Work-Family Conflict With Job and Life Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 81, 411-420.
- Adin, D. (2021). Mesleki Stres ve Bireysel Performans İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars.
- Akca, M., & Küçüköğlu, M. T. (2020). Relationships Between Mental Workload, Burnout And Job Performance: A Research Among Academicians. In Evaluating Mental Workload For Improved Workplace Performance. *IGI Global Scientific Publishing*, 49-68.
- Akers, R. (2017). *Social Learning and Social Structure: A General Theory of Crime and Deviance*, Routledge.
- Akerstedt, T. (2003). Shift Work and Disturbed Sleep/wakefulness, *Occupational Medicine*, 53, 89-94.
- Atık, A. G. E., & Kozak, M. A. (2016). İş Yüğü Algısı ve İş Yüğü'nün İnsan Kaynakları Yönetiminde Kullanımı: Eskişehir'de Otel İşletmeleri Örneğı. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16, 341-366.
- Akın, Ö. & Karakulak, H. (2019). İş-Aile ve Aile-İş Çatışması, İş, Aile ve Hayat Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Karşılıklı ve Demografik Değışkenli etkileşimler. *Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi*, 5(2), 381-403.
- Aktaş, H. & Gürkan, G. Ç. (2015). İş-aile ve Aile-iş Çatışması ile Bireysel Performans Etkileşiminde Mesleki Bağlılığın Aracı Rolü: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 16(2), 139-154.
- Aleem, A. K. (2024). Örgütsel Öğrenme ve Örgütsel Adalet Algısının Çalışan Performansına Etkisinde Çalışmaya Tutkunluğun Aracılık Rolünün Değerlendirilmesi. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Allen, S. J. (2024). Crossover of Supervisors' Perceptions of Co-Worker Support to Employees' Well-Being. Doctoral Dissertation, Portland State University.
- Al Zefeiti, S. M. B., & Mohamad, N. A. (2017). The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees Work Performance. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 151-160.
- Albar-Marin, M. J. & Garcia-Ramirez, M. (2005). Social Support and Emotional Exhaustion Among Hospital Nursing Staff. *The European Journal of Psychiatry*, 19(2), 25.
- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences Associated With Work-to-Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278-308.

- Allen, T. D., Cho, E., & Meier, L. L. (2014). Work-Family Boundary Dynamics. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behaviour*, 1, 99-121.
- An, J., Liu, Y., Sun, Y., & Liu, C. (2020). Impact of Work-Family Conflict, Job Stress and Job Satisfaction on Seafarer Performance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7), 2191.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-step Approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411.
- Angela, K., Warshawsky, N., Neff, D., Loerzei, V., & Parchment, J. (2021). Factors that Influence Nurse Manager Job Satisfaction: An Integrated Literature Review. *Journal of Nursing Management*, 29(3), 373-384.
- Armstrong, M. (2006). *Performance Management: Key Strategies and Practical Guidelines*, London, Kogan Page.
- Arthur, Jr. W., Bell, S., Villado, A. J. & Doverspike, D. (2006). The Use Of Person-Organization Fit In Employment Decision Making: An Assessment Of Its Criterion-Related Validity. *Journal Of Applied Psychology*, 91(4), 786-801
- Assia, D. (2020). From Clients to Service Providers: The Workplace Learning Experience of Young Adult Peer-Support Workers. University of Toronto (Canada).
- Ata, A. S. (2009). Oral and Dental Care in Acute Lymphoblastic Leukemia: Role of Pediatric Dentist, *International Journal of Hematology & Oncology/UHOD: Uluslararası Hematoloji Onkoloji Dergisi*, 19(1), 25.
- Aydın Küçük, B. (2021). Çalışma Arkadaşı Desteği Ölçeği (AD): Türkçe'ye Uyarlama Çalışması, *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 16(56), 611-633.
- Aydinoğlu, N. (2023). Tükenmişlik Algısı ve Duygusal Emek Davranışlarının Çalışan Performansına Etkisinde Yöneticiye Duyulan Güvenin Moderatör Rolü: Covid 19 Pandemi Sürecinde Huzurevi Çalışanları Üzerinde Bir Saha Çalışması. Doktora Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi.
- Aytaç, S. (2009). İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları Yönetimi, *Uludağ Üniversitesi İİBF*, 1-34.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1996). The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P. & Conley, S. (1991). Work-Home Conflict Among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work. *Journal of Organizational Behavior*, 12(1), 39-53.
- Bağcı, Z. (2014). Çalışanların İş Doyumunun Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12(24), 58-74.
- Balboa, Y. (2020). Teacher Stress: Effects on Occupational Performance in an Urban District. Doctoral Thesis, College of Saint Elizabeth, 21.
- Baltaş, A., & Baltaş, Z. (2000). Stres ve Başa Çıkma Yolları. 20. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barber, L. K., Grawitch, M. J., & Maloney, P. W. (2016). Work-life Balance: Contemporary Perspectives. In *The Psychologically Healthy Workplace: Building*

- a Win-Win Environment for Organizations and Employees. *American Psychological Association*. 111–133.
- Barling, J., MacEwen, K. E., Kelloway, E. K., & Higginbottom, S. F. (1994). Predictors and Outcomes of Elder-care Based Interrole Conflict. *Psychology and Aging*, 9, 391-397.
- Bartolomé, F. ve Evans, P. A. L. (1979). Professional Lives Versus Private Lives-Shifting Patterns of Managerial Commitment. *Organizational Dynamics*, 7(4), 3-29.
- Barutçugil, İ. (2015). Performans Yönetimi. Kariyer Gelişimi.
- Baş, M., Sari, S. & Kahraman, T. (2024). Banka Çalışanlarının Finansal Stres Düzeyinin Yaşam Doyumu Üzerine Etkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü. *BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Dergisi*, 18(2), 150-169.
- Başaran, İ. E. (2000). Örgütsel Davranış (3. Baskı). Ankara: Feryal Matbaası.
- Baumeister, B. (2023). Positive Engagement Techniques In Peer Support Programs and Police culture: A Systematic Literature Review. Doctoral Dissertation, The University of Arizona Global Campus.
- Bayat, F. (2020). Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Adalet Algısına Etkisi: Van Ferit Melen Havalimanında Uygulamalı Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baykal, B. (2014). Çalışma Saatleri İş–Aile Çatışması Açısından Belirleyici midir? Erkek Çalışanlar Açısından Bir İnceleme. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(2), 10–23.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance Tests And Goodness Of Fit In The Analysis Of Covariance Structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588.
- Bhanthumnavin, D. (2000). Importance of Supervisory Social Support and Its Implications for HRD in Thailand. *Psychology and Developing Societies*, 12, 155-166.
- Bianchi, S. M., & Milkie, M. A. (2010). Work and Family Research in The First Decade of The 21st Century. *Journal of Marriage and Family*, 72, 705-725.
- Bingölbali, N. (2023). Covid-19 Pandemi Sürecinde İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamalarının Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi: Eğitim Kurumu Örneği, Doktora Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi.
- Blanc-Lapierre, A., Rousseau, M., Weiss, D., El-Zein, M., Siemiatycki, J., & Parent, M. (2017). Lifetime Report of Perceived Stress at Work and Cancer Among Men: A Case-Control Study in Montreal, Canada. *Preventive Medicine*, 96, 28-35.
- Boles, J. S., & Babin, B. J. (1996). On the Front Lines: Stress, Conflict and the Customer Service Provider. *Journal of Business Research*, 37(1), 41-50.
- Bond, J. T., Galinsky, E., & Swanberg, J. E. (1998). The 1997 National Study of the Changing Workforce. New York: Families and Work Institute.
- Borman, W.C. & Motowidlo, S.M. (1993). Expanding The Criterion Domain To Include Elements of Contextual Performance. *Personnel Selection in Organizations*, 71- 98.
- Bragger, J.D., O. Rodriguez-Srednicki, E. J. Kutcher, L. I. and Rosner, E. (2005). Work-Family Conflict, Work-Family Culture and Organizational Citizenship Behaviour Among Teachers. *Journal of Business and Psychology*, 20(2), 303-324.

- Brooks, C. M. (2024). A Quantitative Correlational-Predictive Study on Work Stress and Employee Engagement. Doctoral Thesis, Grand Canyon University, Phoenix, Arizona.
- Campbell, C. H., Ford, P., Rumsey, M. G., Pulakos, E. D., W. C., Felker, D. B. & Riegelhaupt, B. J. (1990). Development of Multiple Job Performance Measures in A Representative Sample of Jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 277-300.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling The Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology, In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Palo Alto: Consulting Psychologists Press, (1), 687–732.
- Carr, M. R. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Occupational Stress among Funeral Directors: An Interpretative Phenomenological Study. Doctoral Dissertation, Grand Canyon University.
- Cascio, W. F., & Young, C. E. (2013). Work–Family Balance: Does the Market Reward Firms That Respect It? In *From Work-Family Balance to Work-Family Interaction*, 49-63.
- Chabbra, M. & Chaabra, B. (2013). Emotional Intelligence and Occupational Stress: A Study of Indian Border Security Force Personnel. *Police Practice and Research*, 14(5), 355-370.
- Chang, W., Chiang, Z.H. (2007). A Study on How to Elevating Organizational Creativity of Design Organization. International Association of Societies of Design Research, The Hong Kong Polytechnic University.
- Chen, P.T., Spector, P.E. (1992). Relationships of Work Stressors with Aggression, Withdrawal, Theft, and Substance Use: An Exploratory Study, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65(3), 177-184.
- Choi, S., Cheong, K. K., & Feinberg, R. A. (2012). Moderating Effects of Supervisor Support, Monetary Rewards, and Career Paths on The Relationship Between Job Burnout and Turnover Intentions in The Context of Call Centers, *Managing Service Quality*, 22(5), 507.
- Cinamon, Rachel G. (2005). Anticipated Work-Family Conflict: Effects of Attributions Toward Life Roles and Self-Efficacy. Paper Presented at the Conference of the American Psychological Association, Washington, D.C. 1-25.
- Cleary, M., Raeburn, T., Escott, P., West, S., & Lopez, V. (2018). Walking the Tightrope: The Role of Peer Support Workers in Facilitating Consumers Participation in Decision-Making. *Int J Ment Health Nurs*, 27(4), 1266-1272.
- Cohen, S., & Wills, T A. (1985). Stress, Social Support And The Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Cohen, S. (1988). Psychosocial Models of The Role of Social Support in The Etiology of Physical Disease. *Health Psychology*, 7(3), 269-297.
- Cohen, P. N. & Bianchi, S. M. (1999). Marriage, Children, and Women’s Employment: What Do We Know? *Monthly Labor Review*, 122, 22-31.
- Colligan, T. W., & Higgins, E. M. (2006). Workplace Stress. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 21(2), 89–97.

- Collins, P.A. & Gibbs, C.C. (2003). Stress in Police Officers: a Study of The Origins, Prevalence and Severity of Stress-Related Symptoms Within a County Police Force. *Occupational Medicine* (53), 256-264.
- Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1994) Healthy Mind; Healthy Organization—A Proactive Approach to Occupational Stress. *Human Relations*, 47(4), 455-471.
- Cordes, C.L. & Dougherty T.W. (1993). A Review and An Integration of Research On Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Coşkuner, S. (2013). Akademisyenlerin İş ve Aile Karakteristiklerinin Evlilik, Aile ve Yaşam Tatmini ile İlişkisi: İş ve Aile Çatışmasının Aracı Rolü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aile ve Tüketici Bilimleri.
- Cox-Fuenzalida, L. E. (2007). Effect Of Workload History On Task Performance. *Human Factors*, 49(2), 277-291.
- Cummings, L.L., Schwab, D.P. (1973). Performance in Organizations: Determinants and Appraisal, Glenview: Scott, Foresman and Company.
- Çarıkçı, İ. H., Oksay, A., Çiftçi, M. & Derya, S. (2009). Türk Yöneticilerinde İş-Aile Yaşam Çatışması, I. Uluslararası Davraz Kongresi, 24-27 Eylül, Isparta, 1429-1442.
- Çelebi, S. (2018). Effects Of Ergonomic Improvements On Work Psychology And Productivity: A Study In An Electrical Home Appliances Manufacture. *Journal of Life Economics*, 5(1), 83.
- Çelik, M., & Turunç, Ö. (2009). Aile-iş Çatışması, İş Stresi ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 8(2), 217-245.
- Çelik M. S. (2022). Meslektaş Desteğinin, Öğretmenin Performansı Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Analiz. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Çoban, S. (2005). Müşteri Sadakatinin Kazanılmasında Veri Tabanlı Pazarlamanın Kullanımı. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(19), 295-307.
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Dalton II, R. T. (2020). The Occupational Stress of Correctional Officers. Doctoral Dissertation, North Carolina Agricultural & Technical State University.
- Deaconu, A. & Rasca, L. (2008). Stress a Risk For Organizational Performance, *Management & Marketing*, 3(1), 33-42.
- Demir, S. (2024). Yaratıcı Drama Temelli Stresle Baş Etme Programının Özel Yetenekli Öğrencilerin Stresle Baş Etme Becerilerine Etkisi. Doktora Tezi, Özel Eğitim Anabilim Dalı, İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa.
- Deveci, B. (2016). İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisi: Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi.
- DHİMİ, (2025). Uçuş Trafığı, <https://www.dhmi.gov.tr/Sayfalar/Haber/.aspx>
- DHİMİ, (2023). ARFF Memuru, <https://www.dhmi.gov.tr/Sayfalar/ARFF.aspx>
- Dicle, Ü. (1982). Yönetsel Başarının Değerlendirilmesi ve Türkiye Uygulaması. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, İdari İlimler Fakültesi.

- Ducharme, Lori J. & Martin, J. K. (2000). Unrewarding Work, Coworker Support, And Job Satisfaction: A Test of The Buffering Hypothesis. *Work and occupations* 27(2), 223-243.
- Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (1991). Gender Differences in Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, 60-74.
- Edwards, J.R., Caplan, R.D., & Harrison, R.V. (1998). Person-Environment Fit Theory: Conceptual Foundations, Empirical Evidence, and Directions For Future Research. In C.L. Cooper (Ed.), *Theories of Organizational Stress* (pp. 28–67). Oxford: Oxford University Press.
- Edwards, J. R. & Shipp, A. J. (2007). The Relationship Between Person-Environment Fit And Outcomes: An Integrative Theoretical Framework. C. Ostroff ve T. A. Judge, (Ed.), *Perspectives On Organizational Fit* (209-258). New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms Linking Work and Family: Clarifying the Relationship Between Work and Family Constructs. *Academy of Management Review*, 25(1), 178-199.
- Efeoğlu, İ., E. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3), 500-507.
- Eroğlu, F., (2000). Davranış Bilimleri, İstanbul.
- Eroğlu, F. (2004). Davranış Bilimleri (6. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ertekin, Y. (2006). Stres ve Yönetim, 2.Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Ertekin, Y. (1993). Stres ve Yönetim. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları.
- Ertürk, A., Keskinlikç Kara, S.B. & Güneş, D. (2016). Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş: Bir Yordayıcı Olarak Yönetimsel Destek Algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4),1723-1744.
- Eryılmaz, S. E. (2024). Hemşirelik Öğrencilerinde Bilişsel Davranışçı Yaklaşım Temelli Stres Yönetimi Psikoeğitim Programının Öğrencilerin Depresif, Anksiyete ve Stres Belirti Düzeylerine Etkisi. Doktora Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kafkas Üniversitesi, Kars.
- Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F. & Dereboy, Ç. (2013) Algılanan Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Güvenirlilik ve Geçerlik Analizi. *Yeni Symposium Journal*, 51(3), 132–140.
- Eziechi, N. N. (2014). Occupational Stress Amongst Offshore Workers in The Niger Delta region of Nigeria, Doctoral dissertation, University of Leeds.
- Fass, R. D., James W. B. & Michael G. (2006). Perceived Coworker Support and Task Interdependence in Law Enforcement: A Test of The Mediating Effects of Felt Responsibility. *Southwest Decision Sciences Institute Conference*.
- Fedáková, D., & Istoňová, L. (2017). Slovak IT- Employees and New Ways of Working: Impact on Work-Family Borders and Work-Family Balance. *Ceskoslevenska Psychologie*, (1), 68-85.

- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error. *Journal Of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- French, J. P. R., Caplan, R. D. & Harrison, R. V. (1982). The Mechanisms Of Job Stress And Strain. New York: Wiley.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of The Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1993). Relationship of Work-Family Conflict, Gender, and Alcohol Expectancies to Alcohol Use/Abuse. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 545-558.
- Frone, M. R., Yardley, J. K., & Markel, K. S. (1997). Developing and Testing An Integrative Model of The Work-Family Interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-167.
- Fu, C. K. & Shaffer, M. A. (2001). The Tug of Work and Family. *Personnel Review*, 30(5), 502-522.
- Ganewatta, H., & Hiroshima, N. (2023). Impact of Work Overload As a Job Stressor On Employess Intention To Leave: The Mediating Effect Of Work-family Conflict In A Srilankan Apparel Sector Organization. *Journal of Business Economics and Finance*, 12(3), 110-117.
- George, J.M. & Jones, G.R., (2012). Understanding and Managing Organizational Behaviour, 6rd ed., Pearson Education, New Jersey.
- Giray, M.D. ve Şahin, D.N. (2012). Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Meslektaş Desteği Ölçekleri: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 13(30), 1-9.
- Golanowski, J. (2021). The Predictive Relationship Between Spirituality and Occupational Stress Among Special Education Teachers, Doctoral Dissertation, Grand Canyon University.
- Good, L. K., Sisler, G. F., Gentry, J. W. (1988). Antecedents of Turnover Intentions Among Retail Management Personnel. *Journal of Retailing*, 64, 295-314.
- Gordon, D.R. & Schnall, P.L. (2009). Beyond The Individual: Connecting Work Environment and Health. In: Schnall, P.L., Dobson, M. & Rosskam, E. (eds) *Unhealthy Work: Causes, Consequences, Cures*. Baywood Publishing Company, Inc, Amityville, New York, USA, 1-15.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenglass, E.R. & Burke, R.J., (2001). Editorial Introduction Downsizing And Restructuring: Implications for Stress and Anxiety, *Stress, & Coping An International Journal*, 14(1), 1-13.
- Güçlü, N (2001). Stres ve Yönetimi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 21(1). 91-109.
- Güney, S. (2000), Davranış Bilimler, 2.Baskı, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Gürbüz, S. (2021). Amos ile Yapısal Eşitlik Modellemesi. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürer, B., Kılıç, Z., Şahin, M. & Esentaş, M., (2014). İşitme ve Bedensel Engelli Sporcuların Stres Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Yönünden İncelenmesi. *Batman Üniversitesi Akademik Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 352-359.

- Hair, Joseph F., William C. Black, Barry J. Babin and Rolph E. Anderson (2010), *Multivariate Data Analysis*, 7th ed. Englewood Cliff s: Prentice Hall.
- Hamid, R. A., & Amin, S. M. (2014). Social Support As a Moderator to Work-Family Conflict and Work-Family Enrichment: A Review. *Journal of Advanced Review on Scientific Research*, 2(1), 1- 18.
- Hammer, L. B., Bauer, T. N., & Grandey, A. (2003). Effects of Spouses and Own Workfamily Conflict on Withdrawal Behaviors. *Journal of Business and Psychology*, 17, 419-436.
- Hammer, L. B., Cullen, J. C., Neal, M. B., Sinclair, R. R., & Shafiro, M. V. (2005). The Longitudinal Effects of Work-Family Conflict and Positive Spillover on Depressive Symptoms Among Dual-Earner Couples. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 138-154.
- Hammer, L. B., Kossek, E. E., Zimmerman, K., & Daniels, R. (2007). Clarifying The Construct of Family-Supportive Supervisory Behaviors (FSSB): A Multilevel Perspective. *Research in Occupational Stress and Well-Being*, 6, 171-211.
- Harrison, M. A. (1978). Introduction to Formal Language Theory. Addison-Wesley Longman Publishing.
- Hart, J. M. (2023). Occupational Stress and Burnout in K-2 Educators Postpandemic: A Hermeneutic Phenomenology. Doctoral Dissertation, Liberty University.
- Hasyim, A. R., & Muafi, M. (2023). The Effect of Work-Family and Work-School Conflict on Turnover Intention Mediated By Work Stress. *International Journal of Business Ecosystem & Strategy*, 5(3), 70-79.
- Heaney, C. A., & Israel, B. A. (2008). Social Networks and Social Support. *Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice*, 4(1), 189-210.
- Higgins, C., Duxbury, L., & Irving, R. (1992). Work-Family Conflict in the Dual-Career Family. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51, 51–75.
- Hingley, P., & Cooper, C. L. (1986). Stress and The Nurse Manager. *John Wiley & Sons*.
- Hobfoll, S. E., (1989). Conservation Of Resources: A New Attempt At Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Hobfoll, S. E., & Freedy, J. (1993). Conservation Of Resources: A General Stress Theory Applied To Burnout. *In Professional Burnout*, 115-129.
- Hodson, R. (1997). Group Relations at Work: Solidarity, Conflict, and Relations With Management. *Work and Occupations*, 24(4), 426-452.
- Hosseini, S. (2021). The Causal Relationship Between Job Characteristics, Organizational Support, Stress and Performance, Doctoral Dissertation, University of Ottawa.
- House, J. S. (1987). Social Support and Social Structure. *Sociological Forum*, 2(1), 135-146.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- Hughes, A. M., Zajac, S., Woods, A. L., & Salas, E. (2020). The Role of Work Environment in Training Sustainment: A Meta-Analysis. *Human Factors*, 62(1), 166–183.

- Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Bakare, K. K. (2017). The Effect of Soft Skills and Training Methodology on Employee Performance. *European Journal of Training and Development*, 4(4), 388-406.
- İlhan, H., Uysal, M. & Altunbas. İ. (2009). Cooperative Diversity For Intervehicular Communication: Performance Analysis and Optimization." *IEEE Transactions on Vehicular Technology* 58(7), 3301-3310.
- İncir, G. (1998). Çoklu Vardiya Çalışmasının Ergonomik Tasarımı, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No: 624, Ankara.
- Ilies, R., Huth, M., Ryan, A. M. & Dimotakis, N. (2015). Explaining The Links Between Workload, Distress and Work–Family Conflict Among School Employees: Physical, Cognitive, and Emotional Fatigue. *Journal of Educational Psychology*, 107(4), 1136–1149.
- Ijigu, A. W., Alemu, A. E. & Kuhil, A. M. (2022). The Mediating Role of Employee Ambidexterity in the Relationship Between High-Performance Work System and Employee Work Performance: An Empirical Evidence From Ethio-Telecom. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2135220.
- Ingel-Champion, R. (2021). Opting in or Out: The Moderating and Mediating Effects of Psychological Capital and Family-Supportive Organization Perceptions on Work-Family Conflict and Turnover Intentions Among Working Mothers, Doctoral Dissertation, Alliant International University.
- Istiqomah, S. & Ubaidillah, H. (2023). Work Stres, Work Family Conflict, and Work Environment on Employee Performance at PT. X: Pengaruh Stres Kerja, Work Family Conflict dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. X.
- İşıkhan, V. (2004). Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları. Ankara: Sandal Yayınları.
- Jackson, A. T. & Frame, M. C. (2018). Stress, health, and job performance: What Do We Know? *Journal of Applied Biobehavioral Research*, 23(4), e12147.
- Jacobs, J. A., & Gerson, K. (2004). Understanding Changes in American Working Time: A Synthesis. *Fighting for Time: Shifting Boundaries of Work and Social Life*, 25-45.
- Jia, L., Phawitpiriyakliti, C. & Terason, S. (2024). The Effects of Work-Family Conflict and Work-Family Support on Job Performance of Chinese Grassroots Civil Servants. *Revista De Gestão Social E Ambiental*, 18(8), e05916-e05916.
- Josephat, V. (2024). Assessing Job Performance, Satisfaction and Retention in a Telework Environment. Doctoral Dissertation, Grand Canyon University, Phoenix, Arizona.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R., Snoek, J.D. & Rosenthal, R.A. (1964). Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity. Wiley, New York.
- Kahn R. L. & House J. S. (1985) Measures and Concepts of Social Support. Social Support and Health, *Academic Press Orlando*, 83-108.
- Kahn, R. L., & Byosiére, P. B. (1992). Stress In Organizations. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 571–650.
- Kan, D. & Yu, X. (2016). Occupational Stress, Work-Family Conflict and Depressive Symptoms Among Chinese Bank Employees: The Role of Psychological Capital. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(1), 134.

- Kanfer, R., & Kantrowitz, T. M. (2002). Ability and Non-ability Predictors of Job Performance. *Psychological Management of Individual Performance*, 27.
- Kanter, R. M. (1989). Work and Family in The United States: A Critical Review and Agenda for Research and Policy. *Family Business Review*, 11(1), 77-114
- Kanellakis, K., Karakasidou, E. ve Koutsoukis, N. S. (2018). The Role of Occupational Stress and Emotional Intelligence in Working Health-Care and Medical Environments. *Psychology*, 9(6), 1516.
- Kaplan, H. B. (ed.). (2013). Psychosocial Stress: Trends in Theory and Research. Academic Press.
- Karaaslan, E. (2023). Dönüşümcü Liderlik ve Çalışan Performansı İlişkisinde Dijital Olgunluğun Aracı ve Esnek Çalışmaya Olan Tutumun Düzenleyici Rollerini. Doktora Tezi, Doğu Üniversitesi, İstanbul.
- Karagöz, Y. (2019). *SPSS-AMOS-META Uygulamalı İstatistiksel Analizler*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Karakaş, A., & Tezcan, N. (2019). The Relation Between Work Stress, Work-Family Life Conflict and Worker Performance: A Research Study on Hospitality Employees. *European Journal of Tourism Research*, 21, 102-118.
- Karayazı, T. (2020). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Atanma Usullerine Göre Örgütsel Bağlılık, Mesleki Stres ve Diğerkâmlık Düzeylerinin İncelenmesi. Doktora Tezi. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Kaul, M. & Lakely, B. (2003). Where is the Support in Perceived Support? The Role of Generic Relationship Satisfaction and Enacted Support in Perceived Support's Relation to Low Distress. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 22(1), 59-78.
- Kaya, S., & Yorulmaz, M. (2024). The Role of Work-family Conflict and Leader-Member Exchange on The Effect of Job Stress on Turnover Intention Among Seafarers. *Uluslararası Afro-Avrasya Araştırmaları Dergisi*, 9(17), 68-92.
- Kaya, A. (2023). Örgütsel Destek Algısının Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisinde Personel Güçlendirme ve İş Tatmininin Rolü: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Osmaniye.
- Kidder, D. (2002). The Influence of Gender on the Performance of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*, 28(5), 629-648.
- Kirkman, B. L. & Rosen, B. (1999). Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment. *Academy of Management journal*, 42(1), 58-74.
- Kirel, Ç. ve Özkalp, E. (2001). Örgütsel Davranış, Açık öğretim Fakültesi Yayınları, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 45.
- Kızılkaya, S. G. (1999). İş Yaşamında Stres ve Performansa Olan Etkisi: Endüstride Karşılaştırmalı Bir Araştırma. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi.
- Kong, X. (2024). The Role of Cross-Cultural Adaptation in the Work Performance of Chinese Expatriates in Japan. Doctoral Dissertation, Fordham University, United States.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W. & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance: A Systematic Review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866.

- Kossek, E. E. & Ozeki, C. (1998). Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149.
- Kossek, E. E. & Lautsch, B. A. (2012). Work-Family Boundary Management Styles in Organizations. *Organizational Psychology Review*, 2(2), 152-171.
- Kottler, Jeffrey A. & Chen, D. D. (2011). Stress Management And Prevention Applications To Everyday Life, Second Edition Routledge Yayıncılık, New York and London.
- Kozden, L. A. (2023). The Effects of Neuromodulation Coaching on Occupational Performance and Health of People With Rheumatoid Arthritis. Doctoral Dissertation, Nova Southeastern University.
- Kyaw-myint, S. & Strazdins, L. (2015). Occupational Stress. *Health of People, Places and Planet*, 81.
- Landsbergis, P. A., Dobson, M., Koutsouras, G., & Schnall, P. (2013). Job Strain and Ambulatory Blood Pressure: A Meta-analysis and Systematic Review. *American Journal of Public Health*, 103(3), 61-71.
- Langford, C. P. H., Bowsher, J., Maloney, J. P., & Lillis, P. P. (1997). Social Support: A Conceptual Analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 95-100.
- Langton, N., Robbins, S. P. & Judge, T. A., (2016). Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications, 7th ed., Pearson Canada Inc., United States of America.
- Lazarus, R.S. (1966). Psychological Stress and The Coping Process. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S., Averill, J. R. & Opton, E. M. Jr. (1970). Towards a Cognitive Theory of Emotion. *Feelings and Emotions*, 207-232.
- Lewis, P. R. & Lobban, C. M. (1957). Dissociation of Diurnal Rhythms In Human Subjects Living on Abnormal Time Routines, *Quart Journal of Experimental Physiology*, 371-386.
- Lorence, J. (1987). A Test of “Gender” and “Job” Model of Sex Differences in Job Involvement. *Social Forces*, 66(1), 121-125.
- Luthans, F. (2011). Organizational Behavior An Evidence-Based Approach, 12nd ed., McGraw-Hill Companies Inc., New York.
- Macdermid, S. M. (2004). (Re) Considering Conflict Between Work and Family. *Work and Life Integration Sychology Press*, 39-59.
- Magnusson, D. (1990). Personality Research in the 90's. In P. J. D. Drenth, J. A. Sergeant, & R. J. Takens, *European Perspectives in Psychology*, 1, 107-124.
- Malleson, J. (1956). Climacteric Stress: Its Empirical Management. *British Medical Journal*, 2(5006), 1422.
- Mansour, S. & Mohanna, D. (2018). Mediating Role of Job Stress Between Work-Family Conflict, Work-Leisure Conflict and Employees' Perception of Service Quality in the Hotel Industry in France. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17(2), 154-174.
- Mansour, S. & Tremblay, D. G. (2016). Workload, Generic and Work-Family Specific Social Supports and Job Stress: Mediating Role of Work-Family and Family-Work

- Conflict. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1778-1804.
- Major, V. S., Klein, K. J. & Ehrhart, M. G. (2002). Work Time, Work Interference with Family and Psychological Distress. *Journal of Applied Psychology*, 87, 427-436.
- Martin, G., Richardson, A. S., Bergen, H. A., Roeger, L. & Allison, S. (2005). Perceived Academic Performance, Self-esteem and Locus of Control as Indicators of Need for Assessment of Adolescent Suicide Risk: Implications for Teachers. *Journal of Adolescence*, 28(1), 75-87.
- Marwa, S. M. (2022). Effects of Financial Rewards Schemes on Public Employee Performance: A Case of Tanzania Civil Aviation Authority (TCAA). Doctoral Dissertation, The Open University of Tanzania.
- Marx, K. (1988). *Economic and Philosophic Manuscripts of 1844* (M. Milligan trans). Prometheus Books, Amherst, Massachusetts, USA.
- Mbambe, R. (2021). Assessment of Work Environment and The Effects on Employee Performance. A Case of Public Health Sector in Tunduru District. Doctoral Dissertation, The Open University of Tanzania.
- McEwen, B. (2016). Central Role of the Brain in Stress and Adaptation: Allostasis, Biological Embedding, and Cumulative Change. In G. Fink Ed., *Stress: Concepts, Cognition, Emotion and Behavior*. Academic Press, 39-52.
- Medinschi, S., & Colta, A. S. (2011). Continuous Training—A Necessity for Good Organizational Performance. *Seria Științe Economice*. (17), 432-437.
- Mental Health Foundation (2018). *Stress: Are we coping?* London: Mental Emotional Intelligence and Occupational Stress Among Private Security Personnel Health Foundation.
- Moen, P. & Roehling, P. (2005). *The Career Mystique: Cracks in the American Dream*. Boulder, CO: Rowman and Littlefield.
- Motowidlo, S. J. & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence That Task Performance Should be Distinguished From Contextual Performance. *Journal of Applied Psychology*, 79, 475- 80.
- Mount, D. L., Nahlen, B. L., Patchen, L. C. & Churchill, F. C. (1987). Field-Adapted Method for High-Performance Thin-layer Chromatographic Detection and Estimation of Chloroquine and Desethylchloroquine in Urine. *Journal of Chromatography B: Biomedical Sciences and Applications*, 423, 261-269.
- Muchinsky, P. M. & Monahan, C. J. (1987). What Is Person Environment Congruence? Supplementary Versus Complementary Models Of Fit. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 268-277.
- Mulyadi, M., Sitiari, N. W., Meryawan, I. W. & Saputri, L. G. E. A. (2024). The Role of Workload, Work Life Balance and Psychological Towards Employee Performance Through Work Stress as Mediation. *Quality-Access to Success*, 25(200).
- Murphy, L. A. (2011). *A Macroergonomics Approach Examining the Relationship Between Work-Family Conflict and Employee Safety*. Portland State University.
- Netemeyer, R., Boles, J., & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.

- Neves, M. F., Cunha, A. R., Cunha, M. R., Gismondi, R. A., & Oigman, W. (2018). The Role of Renin–Angiotensin–Aldosterone System and Its New Components in Arterial Stiffness and Vascular Aging. *High Blood Pressure & Cardiovascular Prevention*, 25, 137-145.
- Newton, T. J. (1989). Occupational Stress and Coping With Stress: A Critique. *Human Relations*, 42(5), 441-461.
- Ng, T. W., & Sorensen, K. L. (2008). Toward a Further Understanding of the Relationships Between Perceptions of Support and Work Attitudes: A Meta-Analysis. *Group & Organization Management*, 33(3), 243-268.
- Nomaguchi, K. M. (2009). Change in Work-Family Conflict Among Employed Parents Between 1977-1997. *Journal of Family and Marriage*, 71, 15-32.
- Nongauza, Y. (2013). Peer Support For Mental Health: Making It Standard Practice. Doctoral Dissertation.
- Oppenheimer, V. K. (1970). The Female Labor Force in the United States: Demographic and Economic Factors Governing its Growth and Changing Composition (No. 5). IICA.
- Oppong C. & Abu, K. (2006). A Handbook For Data Collection and Analysis on Seven Roles Interface: Commitment, Conflict, Coping, and Satisfaction. *Journal of Career Development*, 32(3), 286-300.
- Özata, M. & Yorulmaz, M. (2020). Tıbbi Sekreterlerin Çalışma Koşulları ve İş Stresi Faktörlerinin Araştırılması. *Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 1(1), 41-52).
- Özdevecioğlu, M. & Doruk, N. Ç. (2015). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (33), 69–99.
- Özdevecioğlu, M. & Kanıgür, S. (2009). Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1, 53-82.
- Özmutaf, N.M. (2007). Örgütlerde bireysel performans unsurları ve çatışma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 41-60.
- Öztoprak, M., & Delil, B. K. (2022). İş-Aile Çatışması ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde İncelenmesi: Ankara İli Örneği. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 10(3), 2193-2211.
- Panatik, S. A. B., Badri, S. K. B. Z., Rajab, A. B. & Yusof, R. B. M. (2012). Work-Family Conflict and Work-related Attitude: The Mediating Effects of Stress Reactions. *International Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 4(1), 377-387.
- Parasuraman, S., Greenhaus, J. H. & Granrose, C. S. (1992). Role Stressors, Social Support, and Well-Being Among Two-Career Couples. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 339-356.
- Parasuraman, S. & C. A. Simmers. (2001). Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: A Comparative Study, *Journal of Organizational Behavior*, 22, 551-568.
- Park, J. (2007). Work Stress and Job Performance, Perspectives Statistics, Canada.

- Parker, D. F. & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160–177.
- Payton, S. (2022). A Correlation Study of Job Performance, Transformational Leadership Style and Employee Turnover Intention in the Automotive Sector. Doctoral Dissertation, South University.
- Pearlin, L. I. & Bierman, A. (2013). Current Issues and Future Directions in Research Into the Stress Process. *Handbook of the Sociology of Mental Health*, 325-340.
- Öztürk, P., Kurutaş, B. E., Dokur, N. & Atalay, F. (2012). The Activity of Adenosine Deaminase and Oxidative Stress Biomarkers in Scraping Samples of Acne Lesions. *Journal of Cosmetic Dermatology*, 11(4), 323-328.
- Perçin Nilüfer, Ş., Demirel, H. (2015). Yönetmelik ve Örgütsel Etkinliği Geliştirme Yöntemleri, Arda Yayıncılık, İstanbul.
- Peterson, C. (1994). Contribution of a Sociological Approach to the Concept of Stress: A Reference to Occupational Stress. *Annual Review of Health Social Sciences*, 79-91.
- Pleck, J.H., Stanies, G. & Lang, L.L. (1980). Conflicts Between Work and Family Life. *Monthly Labor Review*, 103, 29-42.
- Pleck, J. H. (1977). The Work-Family Role System. *Social Problems*, 24(4), 417-427.
- Podsakoff, P.M. & MacKenzie, S.B. (1997). The Impact of Organizational Citizenship on Organizational Performance: A Review and Suggestions For Future Research, *Human Performance*, 10(2), 133–151.
- Purwanto, A. (2021). Education Research Quantitative Analysis For Little Respondents: Comparing Of Lisrel, Tetrad, GSCA, Amos, Smartpls, Warppls, And SPSS. *Journal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 4(2).
- Quick, J. D., Nelson, D. L., & Quick, J. C. (1987). Successful Executives: How Independent? *Academy of Management Perspectives*, 1(2), 139-145.
- Ramirez, C. (2021). Effective Practices for Decreasing Occupational Stress of Nurse Managers: A Delphi Study Doctoral Dissertation, University of Phoenix.
- Rasheed, R., Rashid, A., Amirah, N. A. & Afthanorhan, A. (2023). Quantifying the Moderating Effect of Servant Leadership Between Occupational Stress and Employee in-Role and Extra-Role Performance. *Calitatea*, 24(195), 60-68.
- Ramonienė, L. & Gorbatenko, O. (2013). Managing Occupational Stress in Human Service Nonprofit Organizations in Mykolaiv, Ukraine. *Organizations and Markets in Emerging Economies*, 4(2), 64-96.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2012). Örgütsel davranış, (Çeviri Editörü: İnci Erdem), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 14. Basımdan Çeviri.
- Rootes, A. L. (2020). Emotional Intelligence and Occupational Stress Among Private Security Personnel: A Mixed Methodological Examination. Doctoral Dissertation, Touro University International.
- Rose, R. C., Kumar, N. & Pak, O. G. (2009). The Effect of Organizational Learning on Organizational Commitment, Job Satisfaction and Work Performance. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 25(6), 55-66.
- Rousseau, J. J. (2009). Toplum Sözleşmesi, İstanbul: Türkiye İş Bankası Yayınları.
- Roxbury, W. M. (2022). Improving the Experience of Customers in a Government Agency by Increasing Employee Performance. Doctoral Dissertation, Barry University.

- Rubin, B. A., & Brody, C. J. (2005). Contradictions of Commitment in the New Economy: Insecurity, Time and Technology. *Social Science Research*, 34(4), 843-861.
- Rudolph Jr, C. C. (2023). A Statistical Comparison of Employee Education Attainment to Customer Service Oriented Governmental Organization Employee Performance. Doctoral Dissertation, Florida Southern College.
- Sabuncuoğlu, Z. & Melek T. (1998). Örgütsel Psikoloji. Bursa: Alfa.
- Sahoo, D. R. & Kharat, P. D. (2017). Emotional Intelligence: Managing Stress and Anxiety at Work Place. *International Journal of Multifaceted and Multilingual Studies*, 4(10), 88-93.
- Salami O. S. (2010). Occupational Stress and Well-being: Emotional intelligence, Self-efficacy, Coping, Negative Affectivity and Social Support as Moderators. *Journal of International Social Research*, 388-399.
- Saleem, A., Jamil, F. & Khalid, R. (2017). Workplace Stress and Coping Strategies of Security Quards Working in Universities. *Pakistan Journal of Social and Clinical Psychology*, 15(2), 29-36.
- Salzer, M. S. (2002). Consumer-Delivered Services As A Best Practice in Mental Health Care Delivery and The Development of Practice Quidelines: Mental Health Association of Southeastern Pennsylvania Best Practices Team Philadelphia. *Psychiatric Rehabilitation Skills*, 6(3), 355-382.
- Sarıççek, R., Çopuroğlu, F. & Özbezek, B. D. (2021). Muhasebe ve Pazarlama Departmanlarında Çalışan Personellerin Yaşadığı İş Stresinin İş Performansına Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(4), 3044-3059.
- Sayer, L. C. (2005). Gender, Time and Inequality: Trends in Women's and Men's Paid Work, Unpaid Work and Free Time. *Social Forces*, 84, 285-303.
- Saygılı, M., Erigüç, G. & Özer, Ö. (2024). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sessizlik ve Çalışan Performansı Düzeylerinin Belirlenmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 8(49), 485-500.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling. *Psychology Press*.
- Seals, E. (2004). National Alliance for Caregiving and American Association of Retired Persons. Caregiving in the U.S. Bethesda, MA, and Washington, DC: Authors.
- Sedivy, J. A., Rienks, S., Leake, R. & He, A. S. (2020). Expanding Our Understanding of the Role of Peer Support in Child Welfare Workforce Retention. *Journal of Public Child Welfare*, 14(1), 80-100.
- Selye, H. (1936). A Syndrome Produced By Diverse Nocuous Agents. *Nature*, 138(3479), 32-32.
- Selye, H. (1956). Stress of Life. New York: Mcgraw-Hill.
- Selye, H. (1974). Stress Without Distress. Philadelphia, and New York: J. B. Lippincott.
- Senécal, C., Vallerand, R. J., & Guay, F. (2001). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Toward a Motivational Model. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(2), 176-186.
- Schaubroeck, J. & Fink, L.S. (1998). Facilitating and Inhibiting Effects of Job Control and Social Support on Stress Outcomes and Role Behavior: A Contingency Model. *Journal of Organizational Behavior*, 19(2), 167-195.

- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. & Osborn, R. (1994). Managing Organizational Behavior.
- Scott, S. G. & Bruce, R. A. (1994). Determinants of Innovation Behavior: A Path Model of Individual Innovation in the Workplace. *Academy of Management Journal*, 37, 580-607.
- Shirom, A., Toker, S., Alkaly, Y., Jacobson, O., & Balicer, R. (2011). Work-based Predictors of Mortality: A 20-year Follow-up of Healthy Employees. *Health Psychology*, 30(3), 268.
- Sigler, T.H. & Pearson, C. M. (2000). Creating An Empowering Culture: Examining The Relationship Between Organizational Culture and Perceptions Of Empowerment. *Journal of Quality Management*, 5, 27-52.
- Singh, R. & Nayak, J. K. (2015). Mediating Role of Stress Between Work-Family Conflict and Job Satisfaction Among the Police Officials: Moderating Role of Social Support. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 38(4), 738-753.
- Siu, O. L., Bakker, A. B., Brough, P., Lu, C. Q., Wang, H., Kalliath, T. & Timms, C. (2015). A Three-Wave Study Of Antecedents Of Work-Family Enrichment: *The Roles Of Social Resources And Affect. Stress and Health*, 31(4), 306-314.
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2002). Performance Concepts and Performance Theory. *Psychological Management of Individual Performance*, 23(1), 3-25.
- Soysal, A., (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 17- 40.
- Soysal, A. (2009). Farklı Sektörlerde Çalışan İş Görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 333-359.
- Sumanapala, D., Kotagama, S. & Silva, S. (2012). A Preliminary Inquiry in to Constraints to the Effective Implementation of Ecotourism Practices at the Local Government. In Proceedings of the International Forestry and Environment Symposium.
- Sürme Y. (2019). Stres, Stresle İlişkili Hastalıklar ve Stres Yönetimi. *Journal of International Social Research*, 12(64).
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A. & Akgemci, T. (2001). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şirin, S. & Yücel, İ. (2020). Özdenetim ile İş Stresi Arasındaki İlişkide Meslektaş Desteğinin Aracılık Rolü. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 148-158.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). Using Multivariate Statistics Needham Heights. MA: Allyn & Bacon.
- Tamminga, S. J., Emal, L. M., Boschman, J. S., Levasseur, A., Thota, A., Ruotsalainen, J. H. & Schelvis, R. M. (2023). Individual-level Interventions For Reducing Occupational Stress in Healthcare Workers. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (5).
- Taş, A., Arzu İ. & Ergeneli, H. (2015). İş-Aile Çatışmasının Algılanan Örgütsel Destek ile İş Stresi Arasındaki İlişkideki Rolü. Gaziosmanpaşa Üniversitesi 3. Örgütsel Davranış Kongresi.

- Taylor, P. (2021). The Influence of Specific Leadership Behaviors on Employee Performance Within the Quick-Service Industry, Doctoral Dissertation, Capella University.
- Tekin, B. (2021). Technostress and Well-being of Remote Working Employees During Covid-19: Mediating Effects of Work-Family Conflict and Success Enablers Master's Thesis, İbn Haldun Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- 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.
- Tengilimoğlu, D., Akbolat, M. & Işık, O. (2015). Sağlık İşletmeleri Yönetimi. Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.
- Tınaz, P. (2005). Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar. İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Tonbul, İ., & Aykanat, Z. (2019). Örgütsel Stresin Çalışan Performansına Etkisi: Yerel Yönetimlerde Bir Uygulama. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21(37), 1-20.
- Tosunoğlu, H. (2021). İş-Aile Çatışmasının Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermaye ve İşkolikliğın Düzenleyici Rolü: Bir Alan Çalışması. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Tran, C. M. & Idodo, P. (2022). Employee Work Performance During The COVID-19 Pandemic: Effects of Transformational Leadership and Employee Work Environment.
- Ukandu, V. O. (2022). Employee Experiences of Rewards Systems and Work Performance in Undesirable Locations, Doctoral Dissertation, Walden University.
- Umstot, D. D., Bell, C. H. & Mitchell, T. R. (1976). Effects of Job Enrichment and Task Goals on Satisfaction and Productivity: Implications for Job Design. *Journal of Applied Psychology*, 61(4), 379.
- Ün Kirez, Ç. B. (2024). Toplumsal Cinsiyet Algısı ve İş-Aile Çatışması İlişkisinde Nesiller Arası Farklılaşma. Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi.
- Vaitkus, V. V. (2021). Predictive Relationship between Emotion Regulation and Work-Family Conflict among the Dual-Earner Parents. Doctoral Dissertation, Grand Canyon University.
- Vallone, Grant E.J. & Donaldson, S.I. (2001). Consequences of Work-Family Conflict on Employee Well-Being Over Time, *Work and Stress*, 15(3), 214- 226.
- Van-Harrison, R. (1978). Person-Environment Fit And Job Stress. C. Cooper ve R. Panye, (Ed.), *Stress At Work* . New York: John Wiley.
- Van Scotter, J. R. & Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal Facilitation and Job Dedication as Separate Facets of Contextual Performance, *Journal of Applied Psychology*, 81(5), 525-531.
- Vogel, F.R. (2006). Stress In The Workplace: The Phenomenon, Some Key Correlates and Problem Solving Approaches, Unpublished Phd Thesis, University of Pretoria, Philosophiae Doctor in the Faculty of Humanities.
- Vural, G. & Özdemir, M. (2024). Öğretmenlerin İş Performansına Yönelik Okul Yöneticisi ve Öğretmen Görüşleri: Bir Durum Çalışması. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 28(1), 129-154.

- White, H. L. (2013). Business Couples: Relationships Between Bidirectional Work-Family Conflict and Successful Families and Businesses. Northcentral University.
- Wills, T. A. & Shinar, O. (2000). Measuring Perceived and Received Social Support. In S. Cohen, L. G. Underwood and B. H. Gottlieb (Eds.), *Social Support Measurement And Intervention: A Guide For Health and Social Scientists*, 86-135.
- Yadav, N. & Kiran, U. V. (2015). Occupational Stress Among Security Guards. *Journal for Studies in Management and Planning*, 1(7), 21-31.
- Yalçın, B. & Yılmaz, A. (2024). İş Stresi ve Tükenmişlik Sendromunun Çalışan Performansı Üzerine Etkileri. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 12(1), 227-244.
- Yang, Q., Kang, Q., Huang, Q., Cui, Z., Bai, Y. & Wei, H. (2021). Linear Correlation Analysis Of Ammunition Storage Environment Based On Pearson Correlation Analysis. In *Journal Of Physics: Conference Series*, 1948(1), 12064.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 196- 211.
- Yıldız, S. & Çiçek, M. (2013). Cam Tavan Sendromu Kariyer Yolunda Bir Engel Midir? Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma. 1. Örgütsel Davranış Kongresi (15-16 Kasım 2013) Bildiriler Kitabı, 137- 142.
- Yıldız, B. & Çakı, N. (2018). Algılanan Örgütsel Desteğin Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisinde Bireysel Şükranın Aracı Rolü. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 32, 69-86.
- Yılmaz, S., & Çağatay, A. (2023). Sağlık Çalışanlarının İş Tatmini ve İş Performansı Ekseninde İş-Aile Çatışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(1), 165-178.
- Yousef, D. A. (2000). Organizational Commitment: A Mediator of The Relationships of Leadership Behaviour With Job Satisfaction and Performance in A Non-Western Country. *Journal of Managerial Psychology*, 15(1), 6-28.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S. & Bilginoğlu, E. (2013). Job Stress and Job Performance Among Employees in Public Sector in Istanbul: Examining The Moderating Role of Emotional Intelligence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 75, 518-524.
- Yu, W. & Janet, C. (2017). Another Work-Family Interface: Work Characteristics And Family Intentions in Japan. *Demographic Research*, 36, 391-426.
- Yuen, C. C. (1995). The Effects of Career Salience and Life-Cycle Variables on Perceptions of Work-Family Interfaces, *Human Relations*, 48(3), 265-284.
- 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.
- Zainal, N., Zawawi, D., Aziz, Y. A. & Ali, M. H. (2020). Work-Family Conflict And Job Performance: Moderating Effect of Social Support Among Employees In Malaysian Service Sector. *International Journal of Business and Society*, 21(1), 79-95.
- Zeb, A., Abdullah, N. H., Othayman, M. B. & Ali, M. (2019). The Role of LMX in Explanning Relationships Between Organizational Justice and Job Performance. *Journal of Competitiveness*, 11(2).
- Zencirkıran, M. & Keser, A. (2018). Örgütsel Davranış, 1. Baskı, Bursa Dora Yayıncılık.

Zhou, J. & George J. M. (2001). When Job Dissatisfaction Leads To Creativity: Encouraging The Expression of Voice. *Academy of Management journal*, 44(4), 682-696.



EKLER

EK-1.: Anket Formu

ANKET SORULARI							
Sayın Katılımcılar; Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde Prof. Dr. İlhami YÜCEL danışmanlığında “Mesleki stresin Çalışan Performansına Etkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracı Etkisi ve Meslektaş Desteğinin Düzenleyici Rolü” adlı bir çalışma yapmaktayız. Yapılan bu anket çalışmasından elde edilen veriler bilimsel amaçlı kullanılacak olup, vermiş olduğunuz yanıtlar istatistiksel analizlere tabi tutulacaktır. Katılımcıların çalıştığı havalimanları ve kimlik bilgileri hiçbir şekilde alınmayacak ve paylaşılmayacaktır. Bu nedenle çalışmanın güvenilirliği ve sağlıklı sonuçlar verebilmesi açısından anketteki ifadeleri eksiksiz ve içtenlikle cevaplamanız önemlidir. Katılımlarınızdan dolayı teşekkürlerimizi sunarız. Fikret Bayat							
Demografik Özellikler							
Cinsiyetiniz	Erkek ☐	Kadın ☐					
Medeni Durumunuz	Evli ☐	Bekar ☐					
Eğitim Durumunuz	Lise ☐	Ön lisans ☐	Lisans ☐	Lisans üstü ☐			
Yaşınız	21-25 ☐	26-30 ☐	31-35 ☐	36-40 ☐	41 ve üzeri ☐		
Hizmet Süreniz	1-5 ☐	6-10 ☐	11-15 ☐	16-20 ☐	21 ve üzeri ☐		
Göreviniz	ARFF Memuru ☐		ARFF Ekip Sorumlusu (Şef-Müdür) ☐				
Mesleki Stres Ölçeği			Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Sorumluluklarımı yerine getirmek için yeterli yetkimin olmadığını hissederim.						
2	Taşıdığım sorumluluklar konusunda tereddüde düşerim.						
3	Kariyerim ile ilgili işyerinde endişelerim olur.						
4	Bitirilmeyecek kadar ağır iş yükümün olduğunu hissederim.						
5	Çalışma arkadaşlarımla taleplerini karşılayamayacağımı düşünürüm.						
6	İşin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığımı hissederim.						
7	Amirlerimin iş başarımla konusundaki değerlendirmelerini bilirim.						
8	İşim ile ilgili bilgileri elde etmek konusunda güçlüklerle karşılaşırım.						
9	İş yerinde çevremdekiler tarafından hoşlanılmadığımı hissederim.						
10	Amirimin beni etkileyen kararlarda yönetimi etkileyemediğini düşünürüm.						
11	İş arkadaşlarımla benden beklentileri konusunda tereddüde düşerim.						

12	İş yüküm işin kalitesini olumsuz etkiler.					
13	Daha iyisini bildiğim halde, işimi bunun dışında yapmak zorunda kalırım.					
14	İşimin aile hayatıma engel olduğunu düşünürüm.					
	Çalışan Performansı Ölçeği	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Görevlerimi tam zamanında yaparım					
2	İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.					
3	Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim					
4	Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.					
	İş-Aile Çatışması Ölçeği	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İşimin gerekleri ev ve aile hayatımı etkiliyor.					
2	İşimin aldığı süre ailevi sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.					
3	Evde yapmak istediğim şeyler, işimin bana yüklediği zorunluluklar nedeniyle yapılamıyor.					
4	İşim, ailevi görevleri yerine getirmeyi zorlaştıran bir gerginlik yaratıyor.					
5	İşle ilgili görevlerim nedeniyle aile faaliyetleri planlarımda değişiklik yapmak zorundayım.					
	Meslektaş Desteği Ölçeği	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İş arkadaşlarım uzmanlıklarını meslektaşlarıyla isteyerek paylaşırlar					
2	İş arkadaşlarım biri işinde geride kalırsa yardım ederler					
3	İş arkadaşlarım verilen görevi yerine getiremediğimde beni cesaretlendirir.					
4	İş arkadaşlarım anlaşmazlıklar olduğunda arabulucu gibi davranırlar.					

EK-2.: Etik Kurul Kararı



T.C
ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ
İNSAN ARAŞTIRMALARI SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER
ETİK KURULU KARARI

Etik Kurul Toplantı Tarihi	23/06/2023
Protokol No	06/08
Araştırma Başlığı	Mesleki Stresin Çalışan Performansına Etkisinde İş-aile Çatışmasının Aracı Rolü ve Meslektaş Desteğinin Düzenleyici Rolü
Araştırma Türü	Nicel-İlişki arayıcı araştırma
Araştırmacılar	Fikret BAYAT(Sorumlu Araştırmacı) Prof. Dr. İlhami YÜCEL (Danışman)
Karar	Başvuru dosyanıza ait araştırmanız etik açıdan uygun bulunmuştur.
Açıklama: 1. Etik Kurul Onayı, uygulama ve/veya veri toplama için araştırmacının ilgili kurum veya kuruluşlardan izin alma sorumluluğunu ortadan kaldırmaz. 2. Kurul üyelerine ait araştırma önerileri görüşülürken, ilgili yönerge gereğince, öneri sahibi üye görüşmelere katılmamış ve oy kullanmamıştır.	

e-imzalıdır

Prof. Dr. Haydar EFE
İnsan Araştırmaları Sosyal ve Beşeri Bilimleri
Etik Kurul Başkanı

EK-3.: Araştırma İzni Başvurusu

Adı Soyadı : Fikret BAYAT
Sicil No :
Doğum Yeri ve Tarihi :
İş Başlama Tarihi :
Baba Adı :
Özü : Anket Çalışması Hk.

DHİMİ Van Ferit Melen Havalimanı Müdürlüğüne

Havalimanımız ARFF Şefliğinde sicil numarası ile ARFF memuru olarak görev yapmaktayım. Erzincan Binali YILDIRIM Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünde Doktora öğrenimini sürdürmekteyim. Doktora tez çalışmam içerisinde yer alan “Mesleki Stresin Çalışan Performansına Etkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü ve Meslektaş Desteğinin Düzenleyici Rolü” adlı çalışma kapsamında kurumumuz ARFF Personelleri ile anket çalışması yapmayı planlamaktayım. Bu amaçla yapacağım anket çalışması için gerekli müsaadenin verilmesi hususunda;

Gereğini arz ederim.

Adres

DHİMİ Van Ferit Melen Havalimanı

Ek- Anket Formu

EK-4.: Araştırma İzni



DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Havacılık Eğitim Dairesi Başkanlığı



Sayı : E-52718988-929-57006
Konu : Anket Çalışması Hk.

14.06.2023

VAN FERİT MELEN HAVALİMANI MÜDÜRLÜĞÜNE
Eminpaşa Mahallesi PK:65300 Edremit/Van

İlgi : a) 13.06.2023 tarihli ve E-63290342-929-4046 sayılı yazı.
b) 01.03.2021 tarihli ve E-56143142-010.04-13734-21841 sayılı Tamim.

İlgi (a)'da kayıtlı yazınız ile Müdürlüğünüz personeli Fikret BAYAT'a ait doktora tez çalışmaları kapsamında anket çalışması konulu dilekçesi ve ekleri Başkanlığınıza gönderilmiştir.

Söz konusu çalışmayla ilgili olarak ilgi (b)'de kayıtlı Tamim doğrultusunda Müdürlüğünüzce işlem tesis edilmesi hususunda;

Gereğini rica ederim.

Osman SERDAR
Havacılık Eğitim Dairesi Başkanı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 1K6M9T4Y7T639

Belge Doğrulama Adresi:

<https://turkiye.gov.tr/dhmi-ebys>

Esenboğa Havalimanı Başmüdürlüğü Esenboğa Merkez Mah. Özal Bulvarı No:325

Çubuk/Ankara

Telefon No:0 312 398 00 00 Faks No:0 312 398 22 83

e-Posta: iletisimmerkezi@dhmi.gov.tr İnternet Adresi: www.dhmi.gov.tr

Kep Adresi:dhmi.genelcevrak@hs01.kep.tr

Hasan ÇELENK

Memur

Telefon No:(312) 398 00 00-2643





DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Havacılık Eğitim Dairesi Başkanlığı



Sayı : E-56143142-010.04-13734
Konu : Tez Çalışması Hk.

01.03.2021

DAĞITIM YERLERİNE

Bilindiği üzere, Üniversitelerde yüksek lisans veya doktora yapan öğrenciler ile Kuruluşumuz personelinin Başmüdürlük ve Havalimanı Müdürlüğünüz bünyesinde tez çalışması yapmak için başvuruda bulunarak, gerekli izinlerin verilmesi talep edilmektedir.

Bahse konu tez çalışması taleplerinin aşağıda belirtilen kriterler çerçevesinde;

- Yüksek lisans/Doktora tez çalışmasında kullanılacak içerik ve alt başlıkların (Soru, anket, proje, veri, resim, bilgi, doküman vb.) çalışma öncesinde ve sonrasında Havacılık Eğitim Dairesi Başkanlığı ile paylaşılması,
- Yüksek lisans/Doktora tez çalışması kapsamında gerek duyulması halinde yapılacak anketlerin sadece elektronik ortamda yapılması,
- Personel ile görüşme, röportaj, soru-cevap yapılması durumunda **6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu** hükümlerine riayet edilmesi,
- Yüksek lisans/Doktora tez çalışmasında kullanılmak üzere Kuruluşumuzdan istatistiki veri ve bilgi talep edilmesi durumunda bunların Kuruluşumuz web sitesinde yayımlı istatistiklerle sınırlı olması ve bunların haricinde ek bilgi ve belge talebinde bulunulmaması,
- Yüksek lisans/Doktora tez çalışması kapsamında Kuruluşumuzdan elde edilen bilgi ve belgelerin bilimsel ve akademik çalışma dışında kullanılmaması,
- Havalimanlarımız sınırları içerisinde çalışma yapacak olan kişilerin mer-i mevzuat hükümleri çerçevesinde güvenlik tedbirlerine uymalarının sağlanması,
- Havalimanlarımız sınırları içerisinde çalışma yapacak olan kişilere, ilgili Havalimanı Giriş Kartları Yönergesi kapsamında Havalimanı Giriş Kartı tanzim edilmesi,
- Yüksek lisans/Doktora tez çalışmasının yükseköğretim kurumu haricinde hiçbir kamu veya özel kurum, kuruluşla veya üçüncü şahıslarla paylaşılmaması kaydıyla,

Başmüdürlüğünüz/ Havalimanı Müdürlüğünüzce değerlendirilerek, gerekli tedbirlerin alınmasına müteakip işlem tesis edilmesi hususunda, bilgilerinizi ve gereğini önemle rica ederim.

Mehmet KARAKAN
Genel Müdür Yardımcısı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 1S3Z6E5P6Z581 Belge Doğrulama Adresi: <https://ebys.dhmi.gov.tr/E=1S3Z6E5P6Z581>

Esenboğa Merkez Mah.Özel Bulvarı No:325 Çubuk/ANKARA
Telefon No:0 312 398 00 00 Faks No:0312-3982283
e-Posta:dhmi@dhmi.gov.tr İnternet Adresi:www.dhmi.gov.tr
Kurum Adresi:DHMI, Esenboğa Havalimanı, Ankara

Burhan BEYDİLİ
ARFF Memuru
Telefon No:(312) 398 00 00



ÖZ GEÇMİŞ

Ad Soyad: Fikret BAYAT	
Eğitim Bilgileri	
Lisans	
Üniversite	Eskişehir Anadolu Üniversitesi
Fakülte	İktisadi İdari Bilimler Fakültesi
Bölümü	İşletme
Yüksek Lisans	
Üniversite	Yüzüncü Yıl Üniversitesi
Enstitü Adı	Sosyal Bilimler Enstitüsü
Ana Bilim Dalı ve Programı	İşletme
Akademik Çalışmalar	
1. Yücel, İ. & Bayat, F. (2024). The Mediating Role Of Co-worker Support in the Effect of Occupational Stress on Employee Performance: A Research in Airports. <i>Ekonomski vjesnik/Econviews- Review of Contemporary Business</i>, 38(1), 59-74. 2. Bayat, F. (2025). Havalimanlarında Kriz Yönetimi: Türkiye Depremleri Bağlamında Çoklu Vaka Analizi (Van, Elâzığ, Kahramanmaraş ve Hatay). <i>Uluslararası Kriz ve Siyaset Araştırmaları Dergisi</i>, 9(1), 175-202. 3. Yücel, İ. & Bayat, F. (2024). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkide Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü. <i>International Journal of Economic & Administrative Studies</i>, (44), 21-42. 4. Bayat, F. (2024). Nepotizmin Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Algısına Etkisi: Mardin Prof. Dr. Aziz Sancar Havalimanı Örneği. <i>Sosyal Bilimler Akademi Dergisi</i>. 7(2), 72-91. 5. Bayat, F. & Yiğiter, Ş. Y. (2022). Aşağı Yönlü Risk Ölçütleri ve Modern Portföy Teorisinin Karşılaştırılması: Borsa İstanbul Örneği. <i>Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi</i>, 13(25), 1-23. 6. Gümüş, A. & Bayat, F. (2021). Mobbingin Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Örgütsel Sinizmin Rolü: Bir Kamu Kurumunda Araştırma. <i>Sosyal Bilimler Akademi Dergisi</i>, 4(1), 117-138. 7. Gümüş, A. & Bayat, F. (2021). Porter'ın Elmas Modeli Bağlamında Türk Havayolu Taşımacılığının Rekabet Gücü. <i>Premium e-Journal of Social Sciences (PEJOSS)</i>, 5(13), 196-211. 8. Bayat, F. (2020). Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Adalet Algısına Etkisi: Van Ferit Melen Havalimanında Uygulamalı Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.	