T.C.
İSTİNYE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

PANDEMİ SÜRECİNDE ECZANE ÇALIŞANLARININ YAŞADIKLARI İŞ STRESİNİN UYUMSAL PERFORMANS ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ ARACILIK ROLÜ

İLKAY ALTUNSOY

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SAĞLIK YÖNETİMİ

İSTANBUL
2021

T.C.
İSTİNYE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

PANDEMİ SÜRECİNDE ECZANE ÇALIŞANLARININ YAŞADIKLARI İŞ STRESİNİN UYUMSAL PERFORMANS ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ ARACILIK ROLÜ

İLKAY ALTUNSOY

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SAĞLIK YÖNETİMİ

TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ YASEMİN TORUN

Bu Tez, İstinye Üniversitesi Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans derecesi için sunulmuştur.

İSTANBUL
2021

ÖZET

PANDEMİ SÜRECİNDE ECZANE ÇALIŞANLARININ YAŞADIKLARI İŞ STRESİNİN UYUMSAL PERFORMANS ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ARACILIK ROLÜ

İlkay Altunsoy

Sağlık Yönetimi

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Yasemin Torun

2021

Bu araştırmanın amacı pandemi sürecinde eczane çalışanlarının iş streslerinin uyumsal performans üzerindeki etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolüne sahip olup olmadığını tespit etmektir. Bu kapsamda İstanbul'da faaliyet gösteren eczanelerde çalışan 443 kişi araştırmaya katılmıştır. Anket formu ile elde edilen veriler, sosyal bilimler istatistik programı (Statistical Package for Social Sciences-SPSS 26.0), Amos 26 (Analysis of Moment Structures) ve Microsoft Excel programları kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada ilk olarak geçerlilik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Daha sonra tanımlayıcı analizler, normallik testleri ve frekans analizleri yapılmıştır. Son olarak araştırmaya ait hipotezleri test etmek için korelasyon ve regresyon analizleri ile Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) ve çıkan sonuçların anlamlılığını değerlendirmek için sobel testi yapılmıştır. Sonuç olarak, pandemi döneminde eczane çalışanlarının yaşadıkları iş stresi ile uyumsal performans arasındaki ilişkinin negatif yönde ve orta derecede olduğu, diğer taraftan iş stresi ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin ise pozitif yönde ve orta derecede olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, iş-aile çatışması ile uyumsal performans arasındaki ilişkinin negatif yönde ve orta derecede olduğu tespit edilmiştir. Son olarak yapılan araştırmada pandemi döneminde eczane çalışanlarının yaşadıkları iş stresinin uyumsal performansa etkisinde iş-aile çatışmasının kısmi aracılık etkisine sahip olduğu ortaya koymuştur.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Uyumsal Performans, İş-Aile Çatışması, Yapısal Eşitlik Modellemesi.

ABSTRACT

THE MEDİATİNG ROLE OF WORK-FAMİLY CONFLİCT ON THE EFFECT OF WORK STRESS EXPERİENCED BY PHARMACY EMPLOYEES DURİNG THE PANDEMİC ON ADAPTİVE PERFORMANCE

İlkay Altunsoy

Healthcare Management

Consultant: Asts. Prof. Yasemin Torun

2021

The purpose of this study is to determine whether work-family conflict has a mediating role in the effect of work stresses of pharmacy employees on adaptive performance during the pandemic process. In this context, 443 people working in pharmacies operating in Istanbul participated in the study. The data obtained through the questionnaire form were analyzed using the Social Sciences statistics program (Statistical Package for Social Sciences-SPSS 26.0), Amos 26 (Analysis of Moment Structures) and Microsoft Excel programs. First, validity and reliability analyzes were made in the study. Later, descriptive analysis, normality tests and frequency analysis were performed. Finally, to test the hypotheses of the research, correlation and regression analysis, Structural Equation Modeling (SEM) and the Sobel test to evaluate the significance of the results were performed. As a result, it was found that the relationship between the work stress experienced by pharmacy employees and their adaptive performance during the pandemic period was negative and moderate, while the relationship between job stress and work-family conflict was positive and moderate. In addition, it was found that the relationship between work-family conflict and adaptive performance was negative and moderate. Eventually, the study revealed that work-family conflict had a partial mediating effect on the adaptive performance of the work stress experienced by pharmacy employees during the pandemic period.

Keywords: Work Stress, Adaptive Performance, Work-Family Conflict, Structural Equation Modeling.

Canım kızlarım;

Nevval Sena, İkbal ve İclal Bahar'a İthafen...

TEŞEKKÜR

Pandemi sürecine denk gelen bu tez çalışmam boyunca hiçbir yardımını esirgemeyen, sürekli yanımda olan, gerektiğinde uzaktan erişim sağlayıp beni detaylıca bilgilendiren ve motive eden çok değerli saygı değer danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Yasemin TORUN'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Sağlık yönetimi bölüm başkanımız ve istatistiği sevmemde katkısı büyük olan canım hocam Dr. Öğr. Üyesi Gülhan KALMUK'a sonsuz sevgilerimle teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmamda istatistik fikirlerinden ve bilgisinden çok fazla yararlandığım Öğr. Gör. Ahmet TEKE'ye teşekkürlerimi sunarım.

Eğitim hayatımda bana ilham kaynağı olan yüksek lisans serüvenimde de arkadaşlığını esirgemeyen hocam Öğr. Gör. Engin ÖZDEMİR'e ve modum her düştüğünde daha bunun doktorası var diyerek her daim motive eden, yardıma ihtiyacım olduğunda yanımda olan canım hocam Dr. Öğr. Üyesi Sevtap AÇIKGÖZ'e ve bu süreçte manevi desteğini hep hissettiğim Öğr. Gör. Naz Esin Başkan'a sonsuz teşekkürler.

Eğitim hayatım ve tez çalışmam sürecinde her daim destekleyen, her zaman yanımda olan sevgili eşim, hayat arkadaşım Ecz. Orhan ALTUNSOY'a minnetlerimi sunarken bu süreçte benimle geçirecekleri zamanlardan feragat ederek çalışmamı destekleyen canım kızlarım Nevval Sena, İkbal ve İclal Bahar ALTUNSOY'a sonsuz teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Dualarıyla ve destekleriyle her zaman yanımda olan canım annem Hatice ÖZDEMİR, babam Ali ÖZDEMİR ve sevgili kardeşlerime sonsuz sevgilerimle…

Veri toplama aşamasında destek olan, yardımlarını esirgemeyen dostlarıma ve arkadaşlarıma çok teşekkür ederim.

Kendi adıma da bu zor ama bir o kadar da güzel serüveni yaşayıp hayatıma anlam kattığım ve evlatlarımdan sonra bu dünyaya bir değer daha bıraktığım için çok mutluyum.

İlkay ALTUNSOY

İstanbul

Haziran, 2021

İÇİNDEKİLER

ETİK BEYANI ..... Hata! Yer işareti tanımlanmamış.

ÖZET ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

TEŞEKKÜR ..... **vi**

İÇİNDEKİLER ..... **vii**

TABLO LİSTESİ ..... **xii**

ŞEKİL LİSTESİ ..... **xiv**

KISALTMALAR LİSTESİ ..... **xv**

GİRİŞ **1**

1. iş stresi **6**

1.1 Stres Kavramı 6

1.2 İş Stresi 7

1.3 İş Stresinin Kaynakları 10

1.3.1 Örgütsel Stres Kaynakları 10

1.3.1.1 İş ile İlgili Stres Kaynakları 12

1.3.1.2 Örgütsel Rollerle İlgili Stres Kaynakları 14

1.3.1.3 İşyerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları 15

1.3.1.4 Örgütün Yönetim Tarzına İlişkin Stres Kaynakları 16

1.3.2 Bireysel Stres Kaynakları 17

1.3.2.1 Kişilik Özelliklerinden Kaynaklanan Stres 18

1.3.2.2 Aile ile İlgili Problemler 20

1.3.2.3 Finansal Kaynaklı Problemler 20

1.3.2.4 Bireyin Önünün Kesilmesi, Engellenmesi 21

1.3.2.5 Engellenme Sonucu Oluşan Savunma Mekanizması 21

1.4 İş Stresinin Teorileri 22
1.4.1 McGrath İş Stresi Teorisi 22
1.4.2 Beehr ve Newman Genel İş Stresi Teorisi 23
1.4.3 Karasek Talep ve Kontrol Teorisi 25
1.5 İş Stresinin Sonuçları 26
1.5.1 Örgütsel Sonuçlar 26
1.5.1.1 Performans Düşüklüğü 27
1.5.1.2 İş Gören Devir Hızı Artışı 27
1.5.1.3 İşe Devamsızlık 28
1.5.1.4 İş Kazalarında Artış 28
1.5.1.5 İşe Uyum Sorunları 28
1.5.2 Bireysel Sonuçlar 28
1.5.2.1 Fizyolojik Sonuçlar 29
1.5.2.2 Psikolojik Sonuçlar 29
1.5.2.3 Davranışsal Sonuçlar 29
1.6 İş Stresi ile İlgili Ulusal ve Uluslararası Literatürde Yer Alan Eczane Sektörü ve Diğer Sektörlerde Yapılan Araştırmalar 30
2. UYUMSAL PERFORMANS 36
2.1 Performans Kavramı 36
2.2 Uyumsal Performans 39
2.2.1 Uyumsal Performansın Ortaya Çıkışı 41
2.2.2 Uyumsal Performansın Gelişim Süreci 42
2.2.3 Değişim/Yeniliklere veya Beklenmedik Durumlara Uyum 44
2.2.4 Uyum Yeteneği (Bireylerarası Uyum) 44
2.2.5 Uyumsal Performansı Tanımlayabilme 45
2.3 Beklenmedik Durumları Yönetme 49

2.4 Problemlerle Başa Çıkabilme 49
2.5 Uyum ve Performans 50
2.6 Uyumsal Performans ile İlgili Ulusal Literatürde Yer Alan Araştırmalar 51
2.7 Uyumsal Performans ile İlgili Uluslararası Literatürde Yer Alan Araştırmalar 54
2.8 İş Stresi ile Uyumsal Performans İlişkisini İnceleyen Araştırmalar 60
3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI 63
3.1 İş-Aile Çatışması Kavramı ve Tanımı 63
3.2 İş-Aile Çatışması Boyutları 66
3.2.1 Zaman Odaklı Çatışma 66
3.2.2 Gerginlik Odaklı Çatışma 67
3.2.3 Davranış Odaklı Çatışma 68
3.3 İş-Aile Çatışması Teorileri 69
3.3.1 Rol Teorisi 70
3.3.2 Çatışma Teorisi 70
3.3.3 Ayrışma Teorisi 71
3.3.4 Yayılma Teorisi 71
3.3.5 Telafi Etme Teorisi 72
3.3.6 Birleşme Teorisi 72
3.3.7 Kaynakların Korunması Teorisi 73
3.3.8 Kimlik Teorisi 73
3.4 İş-Aile Çatışmasının Sonuçları 74
3.4.1 İş ile İlgili Sonuçlar 74
3.4.2 Birey ile İlgili Sonuçlar 75
3.5 İş-Aile Çatışması ile İlgili Araştırmalar 75
3.6 İş Stresi ve İş-Aile Çatışması ile İlgili Araştırmalar 77

3.7 İş Stresi, Uyumsal Performans ve İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkiler 80
3.7.1 İş Stresi ile Performans 80
3.7.2 İş Stresi ile İş-Aile Çatışması 85
3.7.3 İş-Aile Çatışması ile Performans 89
3.7.4 İş Stresi, Performans ve İş-Aile Çatışması 91
4. METODOLOJİ 93
4.1. Araştırmanın Amacı 93
4.2. Araştırmanın Önemi 93
4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları 94
4.4. Yöntem 94
4.4.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler 95
4.4.2. Evren ve Örneklem 98
4.4.3. Veri Toplama Araçları 99
4.4.3.1. İş Stresi Ölçeği 99
4.4.3.2. Uyumsal Performans Ölçeği 100
4.4.3.3. İş-Aile Çatışması Ölçeği 103
4.4.3.4. Kişisel Bilgi Formu 104
4.5. Verilen Toplanması ve Analizi 104
5. BULGULAR 106
5.1. Güvenilirlik Analizleri ve Tanımlayıcı Bulgular 106
5.2. İş Stresi Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi 110
5.3. İş Stresi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizleri 113
5.4. Uyumsal Performans Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi 116
5.5. Uyumsal Performans Ölçeği Doğrulayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizleri 119
5.6. İş-Aile Çatışması Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi 122
5.7. İş-Aile Çatışması Ölçeği Doğrulayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizleri 124

5.8. Normallik Analizleri 126
5.9. Örneklem Grubuna İlişkin Demografik Bulgular 129
5.10. Ölçekler ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular..... 131
5.11. Korelasyon Analizleri 133
5.12. Regresyon Analizleri..... 135
5.13. Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Aracılık Testi 147
6. SONUÇ VE TARTIŞMA..... 157
KAYNAKÇA 167
EKLER..... 198
A. ETİK KURUL ONAYI .....**Hata! Yer işareti tanımlanmamış.**
B. ANKET FORMU 198
C. ÖZGEÇMİŞ.....**Hata! Yer işareti tanımlanmamış.**

TABLO LİSTESİ

Tablo 3.1. Wiersma'nın İş-Aile Çatışmasını Dayandırdığı Temeller 65

Tablo 4.1. İş Stresi Ölçeği ……100

Tablo 4.2. Uyumsal Performans Ölçeği 102

Tablo 4.3. İş-Aile Çatışması Ölçeği 104

Tablo 5.1. Ölçek ve Alt Boyutlarına Ait Cronbach Alfa Katsayıları ……106

Tablo 5.2. İş Stresi Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler..... 107

Tablo 5.3. Uyumsal Performans Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler..... 108

Tablo 5.4. İş-Aile Çatışması Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler..... 110

Tablo 5.5. İş Stresi Ölçeği KFA Sonuçları..... 112

Tablo 5.6. İş Stresi Ölçeği Model Uyum İndeks Değerleri..... 115

Tablo 5.7. İş Stresi Ölçeği OAV, BG, Cronbach Alfa Değerleri 116

Tablo 5.8. Uyumsal Performans Ölçeği KFA Sonuçları..... 117

Tablo 5.9. Uyumsal Performans Ölçeği Model Uyum İndeks Değerleri 121

Tablo 5.10. Uyumsal Performans Ölçeği OAV, BG, Cronbach Alfa Değerleri 121

Tablo 5.11. İş-Aile Çatışması Ölçeği KFA Sonuçları..... 122

Tablo 5.12. İş-Aile Çatışması Ölçeği Model Uyum İndeks Değerleri 125

Tablo 5.13. İş-Aile Çatışması Ölçeği OAV, BG, Cronbach Alfa Değerleri 126

Tablo 5.14. Ölçekler ve Alt Boyutlarına Ait Hesaplanan Çarpıklık ve Basıklık Değerleri..... 127

Tablo 5.15. Demografik Bulgular 129

Tablo 5.16. Ölçekler ve Alt Boyutlarına Ait Hesaplanan Ortalama ve Standart Sapma Değerleri..... 131

Tablo 5.17. Pearson Korelasyon Analiz Sonuçları..... 134

Tablo 5.18. İş Stresinin Uyumsal Performans Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analiz Sonuçları..... 136

Tablo 5.19. İş Stresinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analiz Sonuçları 140

Tablo 5.20. İş-Aile Çatışması Uyumsal Performans Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analiz Sonuçları 144

Tablo 5.21. Yapısal Regresyon Analiz Sonuçları 148

Tablo 5.22. Araştırma Modeli Uyum İndeks Değerleri 150

Tablo 5.23. Yapısal Eşitlik Modellemesi Aracılık Testi Sonuçları 150

Tablo 5.24. Yapısal Regresyon Analiz Sonuçları (Alt Boyutlar Bazında) 151

Tablo 5.25. Araştırma Modeli Uyum İndeks Değerleri (Alt Boyutlar Bazında) 153

Tablo 5.26. Yapısal Eşitlik Modellemesi Aracılık Testi Sonuçları (Alt Boyutlar Bazında) 153

Tablo 5.27. Sobel Test Sonuçları 155

Tablo 6.1. Araştırma Hipotezleri ve Sonuçları……... 157

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1. McGrath İş Stresi Teorisi..... 23

Şekil 1.2. Beehr ve Newman'ın Genel İş Stresi Modeli..... 24

Şekil 1.3. Karasek'in Talep ve Kontrol Modeli..... 26

Şekil 3.1. İş-Aile Çatışması Teori ve Modelleri ……70

Şekil 3.2. Performans – Stres İlişkisi..... 82

Şekil 3.3. İş Stresinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi..... 86

Şekil 3.4. İş-aile çatışması ve Aile-iş çatışması..... 87

Şekil 3.5. Aile-iş Çatışmasının İş Stresiyle Doğrudan İlişkisi..... 88

Şekil 4.1. Araştırma Modeli ……..95

Şekil 5.1. İş Stresi Ölçeği KFA Yamaç Grafiği ……. 112

Şekil 5.2. İş Stresi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı..... 115

Şekil 5.3. Uyumsal Performans Ölçeği KFA Yamaç Grafiği..... 118

Şekil 5.4. Uyumsal Performans Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı 120

Şekil 5.5. İş-Aile Çatışması Ölçeği KFA Yamaç Grafiği..... 123

Şekil 5.6. İş-Aile Çatışması Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı 125

Şekil 5.7. İş Stresi Ölçeği Q-Q Plot Grafiği 127

Şekil 5.8. Uyumsal Performans Ölçeği Q-Q Plot Grafiği..... 128

Şekil 5.9. İş-Aile Çatışması Ölçeği Q-Q Plot Grafiği..... 128

Şekil 5.10. Yapısal Regresyon Analiz Diyagramı 148

Şekil 5.11. Yapısal Eşitlik Modellemesi Aracılık Testi Diyagramı 149

Şekil 5.12. Yapısal Regresyon Analiz Diyagramı (Alt Boyutlar Bazında) 151

Şekil 5.13. Yapısal Eşitlik Modellemesi Aracılık Testi Diyagramı (Alt Boyutlar Bazında) 152

KISALTMALAR LİSTESİ

AGFI : Adjusted Goodness of Fit Indeks

Akt. : Aktaran

AMOS : Analysis of Moment Structure

Ark. : Arkadaşları

B : Beta Katsayısı

BG : Birleşik Güvenilirlik

CFI : Comparative Fit Index

DFA : Doğrulayıcı Faktör Analizi

GFI : Goodness-of-Fit Index

H : Hipotez

IFI : Incremental Fit İndex

KFA : Keşfedici Faktör Analizi

NFI : Normed Fit Indeks

OAV : Ortalama Açıklanan Varyans

Ort. : Ortalama

RMSEA : Root Mean Square Error of Approximation

s. : Sayfa Numarası

SB : Sağlık Bakanlığı

SPSS : Statistical Package for Social Sciences

TEB : Türk Eczacılar Birliği

TDK : Türk Dil Kurumu

TİTCK : Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu

YEM : Yapısal Eşitlik Modellemesi

GİRİŞ

Sağlık sektörü devletler için hayati öneme sahiptir. Ülkemizde de sağlık sektörü devletimizin temel yapı taşı görevini üstlenmektedir. Oluşabilecek sıkıntılar sonucunda meydana gelen sistem çökmeleri geniş kitlelerde kaosa yol açabileceğinden bu sektör kritik önem arz etmektedir. Ülkemizde sağlık hizmetleri sağlığın korunmasıyla başlayıp hastalıkların önlenmesi, teşhis, tedavi ve rehabilite edilmesiyle devam etmektedir. Sağlık sektöründe yer alan eczaneler de bu yapı taşı içinde sağlığın korunması ve iyileştirilmesi konularında önemli bir yere sahiptir. Bu kapsamda eczaneler birinci basamak sağlık hizmeti vermektedir. Sağlık sektörü; hata kaldırmayan, en ufak bir hatanın insan hayatına mâl olduğu ve hataların dönüşünün genellikle de zor ya da imkansız olduğu bir sektördür. Dolayısıyla eczane çalışanlarının da dikkatini dağıtacak, strese neden olacak herhangi bir dış faktörlerden etkilenmemesi gerekmektedir. Eczacının görev tanımı için 18/12/1953 tarihli 6197 sayılı Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Kanunun incelendiğinde; "Hastalıkların teşhis ve tedavisi ile hastalıklardan korunmada kullanılan farmasötik tipte ilaçların hazırlanması ve hastaya sunulması, analizlerinin yapılması, farmakolojik etkisinin devamlılığı, ilaç emniyeti, etkililiği ve maliyeti bakımından gözetilmesi, ilaçla ilgili standart ve kalitenin sağlanması ve ilaç kullanımına bağlı sorunlar hakkında hastanın bilgilendirilmesi gibi faaliyetleri yürüten sağlık hizmeti" dir ifadesi yer almaktadır. Bunlara ek olarak anlaşmalı olarak çalıştığı kurumların resmi işlerini yürütmek ve sürekli yeni gelişmeleri takip etmek, hasta ve yakınlarına danışmanlık hizmeti vermek gibi oldukça geniş alana yayılmış görevleri mevcuttur. 18/12/1953 tarihli yine aynı kanunun 7. Maddesinde "Olağanüstü hâl ve kriz dönemlerinde her türlü ilaç tedarik süreçlerinde etkin rol alır ve kamu kurum ve kuruluşlarına yardımcı olur" ibaresi mevcuttur.

2019 yılının aralık ayı sonunda ortaya çıkan ve kısa süre içinde bütün dünyayı etkisi altına alan koronavirüs, Dünya Sağlık Örgütünün (DSÖ) de belirttiği gibi 21. Yüzyılın en büyük pandemisine neden olmuştur. Ülkemizde 11 Mart 2020 tarihinde ilk vaka açıklanmış ve o günden beri vaka sayıları artarak devam etmiştir. 9 Mayıs 2021 tarihi itibariye tüm dünyada 156.077.747 kişinin enfekte olmasına ve 3.256.034 kişinin de vefat etmesine sebep olmuştur. Yine 9 Mayıs 2021 tarihi itibariyle ülkemizde 5.031.332 kişinin enfekte olmasına ve maalesef 43.029 kişinin vefat etmesine sebep olmuştur. Koronavirüs herkesin eve kapandığı dönemde virüsle savaşmakta en ön

saflarda mücadele eden tüm sağlık çalışanlarıyla beraber eczane çalışanlarının da iş yükünü arttırarak stres yaşamalarına neden olmuştur.

Sağlık Bakanlığı Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu (TİTCK) koronavirüsle mücadele kapsamında alınan tedbirlerle eczanelerin kesintisiz hizmet vermesi sağlamanın yanında eczacılara 08.04.2020 tarihinde ücretsiz maske dağıtımı gibi kamu görevini de vermiştir. Bu kamu görevini de üstlenen eczane çalışanları, rutin işlerine bu görevin de eklenmesiyle eczaneye başvuran kişi sayısı artması sonucu hem iş yükleri artmış hem de hastalığın bulaş riskiyle karşı karşıya kalmışlardır. Ayrıca Pandemi sürecinde hastanelere gitmek istemeyen hasta ve yakınlarının sorularına cevap vererek danışmanlık hizmeti verip ilgili birimlere yönlendirme sağlamışlardır. Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın da açıkladığı gibi ülkemizde koronavirüse bağlı sağlık çalışanlarından ilk can kaybının bir eczacı olması, eczane çalışanlarının nasıl bir bulaş riskiyle karşı karşıya kaldıklarını gözler önüne sermiştir. Yine konuyla alakalı TEB Başkanı Ecz. Erdoğan Çolak (2020) tarafından "Covid-19 pandemisi sürecinde eczacıların iş yükünün ve maruz kaldıkları risk düzeyinin arttığı" belirtilmiştir. Eczane çalışanlarının maruz kaldıkları risk düzeyini somutlaştıran bilgiye göre covid-19 pandemisi sebebiyle 54 eczacı, 19 eczane teknisyeni ve 1 eczacı odası çalışanı yaşamını yitirmiştir (İstanbul Eczacı Odası, 2021, 23 Mayıs). Bu bağlamda eczane çalışanları hem iş yüküne bağlı bir stres yaşarken hem de yeni ve aniden meydana gelen pandemi ortamına uyum sağlamaya çalışıp strese maruz kalmışlardır. Bu yaşadıkları iş stresinin gerek iş-aile çatışmalarına gerek de uyumsal performanslarına etkisi olduğu düşünülmektedir.

Pandemi ortamları hemen hemen tüm çalışanlarda strese neden olurken özellikle sağlık çalışanları olarak eczane çalışanları da direk olarak temas halinde olduklarından, bulaş riskinin çok tehlikeli olmasından kaynaklı daha yoğun stres yaşamalarına neden olmuştur. Halihazırda zaten stresli olan meslek pandemi süreciyle stres kaynaklarının artmasıyla daha da stresli hale dönüşmüştür. Bu iş stresinin neden olduğu huzursuzluk eczane çalışanlarının iş-aile çatışması yaşamasına, işe adapte olamamasına ve işten ayrılmasına kadar giden bir etki meydana getirmiştir. İşten ayrılan eczane çalışanlarının yerine yeni çalışan bulmak ve yeni çalışanın oryantasyonunun uzun vakit alması sektörde olumsuz etkiler yaratması açısından önem arz etmektedir. Aynı zamanda pandemi süreciyle aniden oluşan değişim ve kriz durumuyla baş etmeye çalışmak, artan iş yükü ile oluşan gerginlik, tehlikeli bir bulaş

riski ile karşı karşıya kalma, hasta ve yakınlarının sorunlarıyla ilgilenme eczane çalışanlarını endişeye sürükleyen faktörler olmuşlardır. Bu sebeplerden dolayı zaten stresli olan meslek daha da stresli hale dönüşerek hata yapma ihtimali sonucunu beraberinde getirmiştir. Meslek gereği en ufak bir hatanın geri dönüşü olmayan sonuçlar doğuracağından stresi kontrol altında tutmak için de ekstra çaba sarf etmeleri gerekmektedir. Daha önce yapılan eczacılık mesleği ve stres ile ilgili çalışmalar incelendiğinde; eczacı ve eczane teknisyenlerinin stres kaynakları (Ercan ve Şar, 2004) ve iş stres düzeyleri belirlenmiş (Kahveci, 2021), genellikle artan iş yüküyle strese maruz kaldıkları saptanmış (Çakır Yıldız ve Güneş, 2017), iş stresi düzeyleri yüksek ve tehlikeli bulunmuş (Kırpık, 2020), özellikle serbest eczane eczacılarının klinik ve hastane eczacılarına göre stres düzeyleri daha yüksek bulunmuş (Suleiman, 2015) ve artan iş stresi seviyesini düşürmek için örgütsel iklimin geliştirilmesi gerektiği belirtilmiştir (Lan, Huang, Koa ve Wang, (2019).

Pandemi ile yeni oluşan bu kriz ortamıyla karşı karşıya kalan eczane çalışanları bu ortama da adapte olmak için çaba sarf etmeleri gerekmiştir. Bu da uyumsal performans kavramını gündeme getirmiştir. Uyumsal performans; görevlerin değişimine ilgi duymak, yeni öğrenilen bilgi ve becerilerin bir önceki durumdan yeni oluşan duruma uygulamakla ilgili faaliyetler (Allworth ve Hesketh, 1999), bireyin yeni bir çevrenin isteklerini karşılamak için davranışlarını değiştirme kapasitesi (Charbonnier-Voirin ve Roussel, 2012), yeni ya da değişen ortamın ihtiyaçlarına karşılık olarak yapılan bilişsel, duyuşsal, güdüsel ve davranışsal değişikliklerdir (Baard ve ark., 2014).

Pandemi ile beraber karşı karşıya kaldıkları bulaş riskini ailelerine de taşımamak için evlerine gitmeyip başka konaklama yerlerinde kalan eczane çalışanları işteki görevlerini kesintisiz yerine getirirken ailevi görev ve sorumluluklarını yapamamaları hem stres yaşamalarına hem de iş-aile çatışması yaşamalarına neden olmuştur. Eczane çalışanlarının iş-aile çatışması yaşamalarının kaçınılmaz olduğu bu dönemde iş-aile çatışması kavramı da ön plana çıkmaktadır. İş-aile çatışması kavramı birçok bilim insanı tarafından rol çatışması veya roller arası çatışma temelinde açıklanmıştır. İş-aile çatışması, bir rolden beklentinin başka rolden beklentilerini karşılayamaması halinde meydana gelen roller arası çatışma olarak tanımlanabilir. Bu tanım bireylerin sınırlı vakit ve sınırlı güce sahip olduklarını ön plana çıkarmaktadır. Bu sebeple bir alanda bireylerin sahip olabileceği doyum ya da başarı, başka alandan bir kısım fedakârlıklar yapılması ile gerçekleştirilmektedir (Frone ve Rice, 1987). Bu bağlamda iş-aile

çatışması ile ilgili literatür incelendiğinde; iş-aile çatışması ile iş stresi arasında pozitif ilişki olduğu (Efeoğlu ve Özgen, 2007; Deveci, 2016), iş stresinin iş-aile çatışmasını olumsuz etkilediği (Karabay, 2015), genellikle iş stresi gereği iş-aile çatışması yaşandığı (Çetinkaya, 2011), iş stresi gereği yaşanan iş-aile çatışmasının tükenmişliğe kadar giden sonuçlarının olduğu (Smith, Hughes, Dejoy ve Dayal, 2017), eczacıların iş-aile çatışmasına neden olan faktörler incelendiğinde ise iş yükünden kaynaklı stresin iş-aile çatışmasını arttırdığı tespit edilmiştir.

Bu çalışma pandemi döneminde eczane çalışanlarının yaşadıkları iş stresinin uyumsal performanslarına etkisinde iş-aile çatışmasının ne ölçüde aracılık etkiye sahip olduğunu incelemek amacıyla düzenlenmiştir. Bu bağlamda literatüre bakıldığında iş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması değişkenlerinin bir arada araştırıldığı çalışma mevcut değildir. Özellikle uyumsal performans kavramı son dönemlerde araştırmacıların ilgisini çekmiştir. Fakat çok az ve kısıtlı çalışma olması bu araştırmanın özgünlüğünü oluşturmuştur. Sağlık çalışanlarının bu yeni ve aniden oluşan pandemi ortamına uyum sağlamaları ve bu kriz durumuyla baş etmeye çalışmaları bu araştırma konusunu tespit etmemizi sağlamıştır. Bu durumun kontrol altına alınması için başta eczane çalışanları olmak üzere tüm sağlık çalışanlarına bu çalışmadan yola çıkarak öneriler getirilebilir. Bu nedenlerden dolayı araştırma sonucunda tespit edilen verilerin literatüre katkı sağlayacağı da düşünülmektedir.

Bu çalışmanın iki temel amacı vardır. İlk amacı iş stresinin uyumsal performansı ve iş-aile çatışmasını ne yönde ne derecede etkilediğini tespit etmek ve iş stresinin uyumsal performansa etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık etkisinin olup olmadığını yapısal eşitlik modellemesi kullanarak belirlemektir. İkinci amacı ise, uyumsal performansla ilgili kısıtlı olan çalışmalardan ötürü ve bu üç değişkenin birlikte daha önce çalışılmamış olması itibariyle model oluşturarak literatüre katkı sağlamaktır.

Çalışma genel olarak 6 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde stres ve iş stresi kavram ve tanımları üzerinde durulup, iş stresi kaynakları, iş stresi teorileri, iş stresinin sonuçları ve iş stresi ile ilgili literatürde tespit edilen araştırmalara yer verilmiştir.

İkinci bölümde performans ve uyumsal performans, uyumsal performansın ortaya çıkışı, uyumsal performansın gelişim süreci, uyumsal performansı tanımlayabilme, değişim/yeniliklere veya beklenmedik durumlara uyum, uyum yeteneği, beklenmedik durumları yönetme ve problemlerle başa çıkabilme ile ilgili kavramlar üzerinde durulup literatürdeki uyumsal performansla ilgili hem ulusal hem de uluslararası

çalışmalara ve iş stresi ile performans arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalara yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde iş-aile çatışması kavramı ve tanımı üzerinde durulup iş-aile çatışması boyutları, iş-aile çatışması teorileri, iş-aile çatışmasının sonuçları ve iş-aile çatışması ile ilgili literatürde tespit edilen ve de iş stresi ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmalara yer verilmiştir. Üçüncü bölümün sonuna ek olarak iş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışmaları arasındaki ilişkiler ilave edilmiştir.

Dördüncü bölümde araştırmanın metodolojisi açıklanmıştır. İlk olarak araştırmanın amacı, önemi üzerinde durulup araştırmanın sınırlılıkları belirtilmiş ve yöntemi açıklanmıştır. Yöntemi kısmında araştırmanın modeli ve hipotezleri, araştırmanın evren ve örneklemi, veri toplama araçları (iş stresi ölçeği, uyumsal performans ölçeği, iş-aile çatışması ölçeği), kişisel bilgi formu ve verilerin nasıl toplanıp analiz edileceği açıklanmıştır.

Beşinci bölümde SPSS 26, Amos 26 ve Microsoft Excel programları kullanılarak yapılan analiz sonucu bulgularına yer verilmiştir. Araştırmada ilk olarak geçerlilik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Daha sonra tanımlayıcı analizler, normallik testleri ve frekans analizleri yapılmıştır. Son olarak araştırmaya ait hipotezleri test etmek için korelasyon ve regresyon analizleri ile Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) ile aracılık testi ve sobel testi yapılmıştır.

Son olarak altıncı bölümde ise bulgularımız sonucu elde ettiğimiz verilerle araştırmanın sonuç ve tartışma kısmı oluşturulmuştur.

1. İŞ STRESİ

1.1 Stres Kavramı

Stres; Türk Dil Kurumunda "ruhsal gerilim" olarak tanımlanmaktadır (https://sozluk.gov.tr/). Stres kelimesi dilimize batı literatüründen geçmiştir. Latince bir kelime olan stres; zorlanma, gerilme ve baskı anlamlarına kullanılmaktadır. Tarihsel süreçte kimi dönemde felaket, bela, dert, kader elem gibi anlamlarda kullanılmış olan stres kimi dönemlerde ise güç, baskı, zor gibi anlarda kullanılmıştır (Baltaş ve Baltaş, 2002, s. 304).

Bilim dünyasında ise stres sözcüğü 17.yy'da "elastiki nesne ve bu nesneye uygulanan dış güç arasındaki ilişki" olarak Robert Hook tarafından kullanılmıştır (Graham, 1999, s. 24). Hippociates de *"*Doğa gücünün hastalıkları iyileştiremediği durumlarda insanların "distress" içine düştüklerini, aşırı acı ve ağrı çektiklerini belirtmiştir*"* (Akman, 2004, s. 41). Cannon 1900'lerin başlarında stres araştırmasının temel taşını oluşturarak "stres" ve "zorlanma" terimlerini kullanmıştır (Quick ve ark., 2013). Cannon, temelinde biyolojik varoluş ve uyum ihtiyacı olan stresi bir acil durum tepkisi olarak tanımlamıştır (Akman, 2004, s. 41).

Stres kavramını ilk kez kullanan Endokrinolog Hans Selye, (1936)'da Cannon'un düşünceleri ışığında "General Adaptation Synrdrome" adlı çalışmasını yayınlayarak stresin öncelikle tıp ve sosyal bilimler gibi bilim alanlarında çalışılmasına öncülük etmiştir. Selye 1936 yılında stresi "insan vücudunun herhangi bir isteme verdiği özgül olmayan karşılık" olarak tanımlamış ve 1950'de bu "özgül olmayan karşılık" konusunun sonuçları ile ilgili araştırma yapmaya devam etmiştir. Yine Selye, (1974)'te yaptığı çalışma ile stresi olumlu ve olumsuz stres olarak ikiye ayırmıştır. İnsanların hayatlarını olumsuz etkileyen stres türüne "kötü stres", insanların hayatlarını olumlu etkileyen stres türünü de "iyi stres" olarak isimlendirmiştir.

Stres, insanlığın varoluşundan beri olduğu bilinen ve günümüzde yüzyılın hastalığı olarak görülerek 40 milyon çalışanın karşı karşıya kaldığı birinci sırada yer alan bir sağlık problemidir. Stres yaratan kaynaklar ise kişiden kişiye, yetişme tarzına, kişinin ailesine, kültürüne, işine ve işletmenin kültür yapısına göre değişkenlik göstermektedir (Deveci, 2017, s. 40). Fink, (2017) stresin; Dünya Sağlık Örgütü tarafından 21. yüzyılın sağlık salgını olarak adlandırılan ve maliyeti 300 milyar dolara kadar çıktığı

tahmin edilen, duygusal ve fiziksel sağlığımız üzerinde yıkıcı etkileri olabilen bir sağlık sorunu olduğuna vurgu yapmaktadır. Dünya'da birçok ülkede hastaneye başvuran hastaların yarısının şikayetlerinin temel sebebi strestir ve fiziksel hastalıkların çoğunluğu stresle ilişkilendirilmiştir (Yüksel, 2014).

Stresi tanımlarken stresin ne olduğu yanında ne olmadığının da tanımlanması önem arz etmektedir. Stres sadece basit bir endişe hali olarak görülmemektedir. Endişeye neden olabileceği ve onu tetikleyebileceği gerçeğinin yanında birebir aynı anlamda kullanılmamaktadır. Stresi basit bir sinirsel hastalık olarak da görmemek gerekir. Sinirsel gerginliğe sebep olabilir ancak aynı şey değildir. Stres bazı kişilerin içinde var olur, bilinçaltında kalır ve kişi stres belirtisi göstermeyebilir. Bazı durumlarda ise stres kişinin davranışlarına yansır ve dışarıdan kolayca görülebilir (Özkalp ve ark., 2013).

Stres, kişilerin kendi başlarına veya kendi başlarına yapamayacakları durumlar karşısında kaldıklarında istekleri ve isteklerine karşı baskılamak zorunda kaldıkları, direndikleri ikilemlerden oluşmaktadır (Canpolat, 2006). Bireyin kişisel, duygusal ve davranışsal sorunlar gibi çok çeşitli karmaşıklık yaşamasına sebep olan olumsuz tepkisidir (Bunk ve Magley, 2013). Özellikle iş stresi, fiziksel ve zihinsel yorgunluk gibi gerginlik belirtilerine yol açar ve bu da başka koşullara yol açabilir. Obezite, hipertansiyon, diyabet, uyku bozuklukları, iştahsızlık, kas sertleşmesi gibi semptomlar kötüleşerek kronik stresi meydana getirir (Sobngwi ve ark., 2004). Stres aynı zamanda ruh sağlığı sorunlarını şiddetlendirip depresyon gibi ruhsal hastalıklara neden olur (Maudon, 2009).

Stres karmaşık ve kafa karıştırıcı bir durumdur. Çünkü çok farklı stres türleri vardır. Literatürde kaynağına göre veya etkisine göre sınıflandırma yapılmaktadır. Akut stres, episodik stres, kronik stres, posttravmatik stres, okul stresi, sınav stresi, evlilik stresi, iş stresi vb. birçok adlandırılması bulunmaktadır (Sutton, 2011). Bu araştırmanın konusu iş stresi olduğundan aşağıdaki bölümde iş stresinin detayları açıklanacaktır.

1.2 İş Stresi

İş stresi kavramı, farklı sebeplerden kaynaklanan ve çalışanların iş performansı ile huzurunu olumsuz şekilde etkileyen durum olarak tanımlanmaktadır (Yahaya, A., 2009, s. 390). Literatürde iş stresine yönelik pek çok farklı tanım bulunmaktadır.

İş stresi, iş gören ve çevresi arasındaki etkileşim sonucunda ortaya çıkan gerilim duruma (Efeoğlu ve Özgen, 2007) ve/veya iş ortamında oluşan bir olguya ve gerginlik

durumuna işaret etmektedir. Bireylerin çalışma ortamı ve işle ilgili beklentiye girmesi durumunda, 'bireysel enerjinin hareketlenmesi' olarak da tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle işin sahip olduğu özelliğin, iş ile ilgili sosyolojik-psikolojik durumunun, birey üzerinde baskı oluşturabilecek potansiyel olumsuz etkileri şeklinde tanımlanmaktadır (Düzgün, 2014, s. 21).

Beehr ve Newman (1978) iş stresini, çalışma yaşamında oluşan faktörlerin kişiyle etkileşim halinde olması neticesinde, kişi üzerinde gerginlik oluşturarak kişinin ruhsal ve bedensel durumunda sapma yaratması olarak tanımlamaktadır.

Selye (1984) iş stresini "münhasır olmayan özellikler ve fizyolojik yanıtla sonuçlanan bireysel gereksinimlerden kaynaklanan herhangi bir dış baskı" olarak tanımlamıştır. İş stresini anlamak için, iş stresi faktörlerine verilen tepkileri, yani neşe, öfke, üzüntü ve iyimserliğin stres faktörleri tarafından belirlenen, spesifik olmayan bir fizyolojik yanıt üretme ihtiyacını karşılama baskısını anlamak gereklidir. Stres, basit yüzey baskısının ötesine geçen dış faktörlerin doğal psikolojik etkisidir, yani altta yatan faktörler vardır. Robbins (2003) potansiyel baskı kaynaklarını şu şekilde ayırmıştır:

- Bireysel; aile sorunları, ekonomik sorunlar, kişisel özellikler.
- Organizasyonlar; misyon gereksinimleri, rol gereksinimleri, kişilerarası sorunlar, organizasyon yapısı, liderlik tarzı.
- Dış çevre; ekonomik belirsizlik, politik belirsizlik ve teknolojik belirsizlik.

Cox (1993) ise iş stresini üç farklı yaklaşım ile tanımlamaktadır. İş stresinin iş ortamının kötü ve zararlı özellikleri olarak tanımladığı mühendislik yaklaşımıdır. Buna göre iş stresi, çalışma çevresinin objektif olarak görülebilen bir özelliğidir. Bu yaklaşımda stres bağımsız değişken olarak ele alınmaktadır. Diğer bir yaklaşım ise fizyolojik yaklaşımdır. Bu yaklaşıma göre iş stresi kötü veya zararlı uyaranın genel fizyolojik etkilerine göre tanımlanmaktadır. Bu yaklaşımda stres bağımlı değişken olarak ele alınır ve çevreye karşı fiziksel bir tepki şeklinde açıklanır. Bu iki yaklaşımda, birey çevrenin uyarıcı özelliklerini fiziksel ve psikolojik tepkiye dönüştüren pasif bir araç alarak ele alınırken birey-çevre arasındaki etkileşim göz ardı edilmektedir. İş stresini kişi ve iş ortamı arasındaki dinamik etkileşim olarak açıklayan diğer bir yaklaşım ise psikolojik yaklaşımdır.

Günümüz iş dünyasında stres yeniden artan bir ilgi görmektedir. Bireyler günlük yaşamlarının önemli bir bölümünü işte geçirirler (Ayaz, 2019, s. 1). İş stresi, iş

gereksinimleri olduğunda ortaya çıkan zararlı fiziksel veya duygusal bir tepkidir. Çalışanlar strese maruz kaldıklarında iş yerine doğrudan zarar gelebilir (Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphangs, 2016). Aynı zamanda iş stresi, iş memnuniyetini azaltıp işten ayrılma niyeti oluşturmaktadır (Kim ve ark., 2015). Akgündüz (2015) de iş stresinin genel işi olumsuz etkilediğini başka bir deyişle iş stresinin zararlı olumsuz faktör oluşturduğunu ve çalışanlarda sadece fiziksel ve zihinsel hasara neden olmayıp iş performansını da doğrudan etkilediğini belirtmiştir.

İş ortamında stres; rol belirsizliği, aşırı rol yüklenmesi, rol çatışması, organizasyonel kısıtlamalar ve kişilerarası çatışmalar nedenleriyle oluşmaktadır (Kath LM ve ark., 2013). Bunların yanı sıra bireyler, değişen zamana, teknolojiye ve yaşam tarzlarına uyum sağlayabilmek için fizyolojik ve psikolojik sınırlarını da zorlayarak stresle karşılaşabilmektedir (Deveci, 2017). İş stresi, çalışanın iş görevlerini yerine getirirken işin şartlarından veya çalışanın kişilik özelliklerinden dolayı işyerine adapte olamamasından kaynaklanan gösterdiği zihinsel ve duygusal davranım olarak nitelendirilebilir (Şenyiğit, 2004, s. 104). Örgütsel stres olarak da belirtilen iş stresi, çalışanların normal görevlerinin farklılaşmasıyla oluşan değişimlerden kaynaklı bir durum olmakla beraber, çalışanların rol belirsizliği/çatışmasıyla performanslarının, verimliliklerinin ve memnuniyetlerinin azalması ve dolayısıyla tükenmişlik, tatminsizlik, işten ayrılma, iş kazası ve hastalık gibi sonuçlarla karşılaşıldığı görülmektedir (Gürbüz, 2020).

Dünya Sağlık Örgütü iş stresini dünya geneline yayılmış bir salgın hastalık (epidemi) olarak ifade etmiştir (Parlar, 2008, s. 547). Tanımlardan da anlaşıldığı gibi iş stresi toplumsal, ekonomik, fizyolojik ve psikolojik nitelikleri içinde barındıran karmaşık çok yönlü bir yapıya sahiptir. İş yaşamımda oluşan stres, performansta azalma, iş görenin işe kendini verememesi, çalışma arkadaşlarıyla çatışma gibi huzursuzluk yaratan bir hastalık olarak ifade edilmektedir. Bu sebeplerden stres, iş yaşamı, iş görenler ve işverenler açısından olumsuz bir durumdur ve çözülmesi gerekmektedir (Cam, 2004, s. 2).

Bu bağlamda iş stresinin nelerden kaynaklandığına değinilmesinde fayda görülmektedir.

1.3 İş Stresinin Kaynakları

İş stresi kaynaklarını "örgütsel stres kaynakları" ve "bireysel stres kaynakları" olarak ikiye ayırarak sınıflandırabilir (Shaw ve ark., 1996, s. 276). Örgütsel iş stresi kaynaklarını çalışanın gereğinden fazla iş yüküne maruz kalması, zaman kısıtlılığı, denetim yetersizliği, yetkinin azlığı, politik nedenlerden kaynaklanan güvensizlik, rol belirsizliği/rol çatışması, örgüt ile iş görenin değer yargıları arasındaki uyumsuzluk, iş gören ile iş arasındaki uyumsuzluk, yüklenilen sorumluluk nedeniyle duyulan endişe, iş yerindeki çalışma koşulları, bireyler arası ilişkiler ve yabancılaşma olarak sıralanabilir (Davis ve Newstorm, 1988, s. 422). Bireysel iş stresi kaynaklarını da direk bireyin kendisi ile ilgili olan cinsiyet, yaş, kişilik, aile ve ekonomik şartlar şeklinde sınıflandırabilir. Uygun yoğunlukta ve dozda olan stres, bireyi geliştirip tecrübe kazanmasına neden olurken uygun yoğunlukta olmayan stres ise bireyi fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olarak etkilemektedir (Balcı, 2014, s. 13).

1.3.1 Örgütsel Stres Kaynakları

Çalışanlar üzerinde birden çok ve çeşitte örgütsel strese neden olan kaynak vardır. Bu alanda yapılan araştırmalar incelendiğinde örgütsel stres kaynaklarının değişik ve farklı şekillerde sınıflandırıldığı görülmektedir (Gök, 2004, s. 432).

İş yerleri çalışanların stres yaşamalarına neden olan ortamlardandır. Çalışanlardan gereğinden çok veya gereğinden az iş istenmesi strese neden olabilir. Daha net söylenmesi gerekirse işin bütün yönlerinden stres meydana gelebilir. Normalin üstünde olan mesuliyet, aydınlatma ve gürültünün çok olması, denetimin az veya fazla olması gibi faktörler çalışanlarda stres meydana getirebilmektedirler (Balcı, 2000, s. 4-5). Balcı (2000), örgütsel stres kaynaklarını altı başlık altında incelemiştir. Bunlar;

- Meslek farklılıkları (düşük stresli meslekler ve yüksek stresli meslekler olarak ikiye ayırmıştır),
- Rol belirsizliği ve çatışması (çalışanın rolünün tam olarak belirlenmemesi, çalışandan rolü dışında beklentilerin olması),
- Rol yüklenmesi veya rolün az kullanılması (çalışana gereğinden çok rol yüklenmesi veya ulaşamayacağı hedef, zaman kısıtlılığı, yetememe duygusu),
- İnsanların sorumluluğu (insan kaynakları faktörünün yönetilmesi),
- Katılım eksikliği (çalışanların örgütle ilgili kararlara katılamaması),

- Denetim ve gözetimde dengesizlik (gereğinden fazla denetim yapılması veya bunun tam tersi durumlar).

Örgütün kendi yapısıyla ilgili strese neden olan kaynakları; örgütün fiziksel şartları, örgütün yönetimsel politikaları, örgütün yapıları ve süreçleri olarak sınıflandırılabilir. Örgütler günümüzdeki rekabetçi pazarda yerini korumaya çalışırken, bireyler de bu ortamda şiddetli bir şekilde strese maruz kalabilmektedir (Baltaş- Baltaş, 2006, s. 27).

McGrath (1976), örgütsel strese neden olan kaynakları aşağıdaki gibi sıralamıştır:

- İşten kaynaklanan stres (fazla iş yükü, işin belirsizliği, işin zorluğu),
- Rolden kaynaklanan stres (yoğun iş, belirsizlik, çatışma),
- İş ortamından kaynaklanan stres (kabalık vb.)
- İşyerinin fiziksel koşullarına bağlı stres (gürültü, aşırı sıcak veya soğuk),
- Bireyin sosyal çevresinden kaynaklanan stres (kişiler arası uyuşmazlık, yalnızlık, özel hayat ile ilgili stres),
- Kişisel faktörlerden kaynaklanan stres (bireyin kaygı seviyesi, algılaması).

Böylece McGrath örgütsel strese neden olan kaynakları belirterek daha sonraki çalışmalara zemin hazırlamıştır (Akt; Ertekin, 1993, s. 13). McGrath'ın devamında Luthans (1992), örgütsel stres kaynaklarını;

- Örgütsel politikalar (adaletsiz performans değerlendirme, ücret dengesinin sağlanamaması, katı kuralların olması),
- Örgütün yapısal özellikleri (iş görenlerin karar mekanizmasının dışında bırakılması, terfinin kısıtlılığı, bireylerarası çatışma),
- Fiziksel süreçler (gürültü çokluğu, çok fazla kişinin çalıştığı ortam, yüksek miktarda kimyasal kullanımı, iş kazası riskinin olması),
- Örgütsel süreçler (iletişim güçlüğü, başarının takdir edilmemesi, sonuca yönelik olmayan amaç oluşturulması, adaletsiz ve eşitsiz uygulamalar) olarak dört ana başlık altında incelemiştir.

Thomas ve Herson (2002) örgütlerde oluşan stres kaynaklarını beş temel başlıkta incelemişlerdir. Bunlar;

- İşten kaynaklanan stres,
- Role bağlı stres,
- Bireylerin ilişkilerinden kaynaklanan stres,

- Kariyere bağlı stres,
- Aile ve iş alanlarından kaynaklanan stres olarak belirtilmiştir. Bu beş temel sınıflandırmaya ek olarak Cooper ve Marshall (1978) örgütsel yapı ve iklim etkenini de eklemişlerdir.

Literatür incelemesinden de anlaşılacağı gibi genel olarak araştırmacılar örgütsel stres kaynaklarını sınıflandırırken çalışanların görevsel çevresi üzerinden sınıflandırma yaptıkları görülmektedir. Bu araştırma kapsamında da örgütsel stres kaynakları; iş ile ilgili stres kaynakları, örgütsel rollerle ilgili stres kaynakları, işyerindeki ilişkilerle ilgili stres kaynakları ve örgütün yapısı ve iklimiyle ilgili stres kaynakları olarak dört başlık altında incelenmektedir.

1.3.1.1 İş ile İlgili Stres Kaynakları

İşyerlerinde strese sebebiyet veren faktörler genellikle aynı olmakla birlikte bazen de örgütün kendi yapısı ve görevin kendisinden kaynaklanan stres ortamları da oluşabilmektedir. Çünkü her işyerinin ve işin kendi kapsamsal ve yapısal özellikleri bulunmaktadır (Ertekin, 1993). Bir işin gerilim yaratmasına hem kişiden hem de işin özelliğinden kaynaklanan unsurlar sebebiyet vermektedir. Literatürde yapılan araştırmalar ışığında iş ile ilgili stres kaynaklarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- **İş Yükü-İş Azlığı**: İş ile ilgili gerilim meydana getiren kaynaklardan en önemlisi gereğinden çok veya az iş yüküdür. İş görenlerin iş yükünün artması iş görenlerde işleri yetiştirememe, dikkat seviyesinin azalması, gerilim, yorgunlukla beraber tepki süresinin uzaması ve performansta meydana gelen azalmalara neden olmaktadır (Soysal, 2009). İşyerlerinde çalışanlara aşırı iş yükü verilmesiyle gereğinden fazla emek sarf edilmesi görülmektedir. Bu aşırı iş yükü nitel ve nicel şekilde olabilmektedir. Nicel olan iş yükünde iş görende iş ile ilgili bilgi, yetenek ve uzmanlık olmayıp iş gören işini yapamamaktadır. Nitel olan iş yükünde ise iş görende her türlü bilgi, yetenek ve uzmanlık bulunup çalışma saatlerinde yetiştirmesi gereken iş fazlalığı mevcuttur (Altan, 2018). Fazla iş yükünün yanında az iş yükü de çalışanların strese maruz kalmasına neden olmaktadır. Yapılacak iş miktarının az olması, işin özelliklerinin çalışanın bilgi ve yeteneklerinin altında kalması, boş oturmayla beraber sıkıntı ve kayıtsızlık meydana getirmektedir (Yamuç ve Türker, 2015).

Bununla beraber iş görenler üzerinde motivasyon kaybına da neden olabilmektedir. Özellikle A tipi kişilikte olan çalışanlar yetersiz iş yükünü başarısızlık olarak algılayarak daha fazla stres yaşamaktadırlar (Klarreich, 1993).

- **İşin Monotonluğu**: İş yerlerinde görülen bir diğer stres kaynağı da monotonluk olarak karşımıza çıkmaktadır. İşin daima aynı hızda ve sistemde yapılması durumu monotonluk olarak ifade edilmiştir. Bir işin monoton olması mesai saatlerinin uzun olmasından ve aşırı iş yükünden daha fazla gerilim yaratmaktadır. Bir başka bakış açısıyla da hiç stres oluşmayan bir iş yaşamında da monotonluk var demektir. Bu sebeple orta düzeyde bir stresin iş görenler açısından olumlu etkiler meydana getireceği gerçektir (Yamuç ve Türker, 2015).
- **İşin Fiziki Şartları**: Çalışma ortamlarında yaşanan bir diğer stres kaynağı olarak işin fiziki şartlarının kötü olması belirtilmiştir. Bu olumsuz fiziki şartlar, gürültü ve kalabalık çokluğu, aydınlatma çokluğu-azlığı, ısı nem oranı dengesizliği, radyasyon, kirli hava, iş kazalarıdır ve strese neden olmaktadır (Camkurt, 2007).
- **Yetersiz Ücret**: İş yerlerinde çalışanlar yaptıkları iş karşılığında ücret alırlar. Ücretler çalışanın emeğinin karşılığını alması dolayısıyla kazanç sağlaması ve tatmine ulaşması açısından önem arz etmektedir. Çalışanların ücretlerinin yetersiz olması onların strese maruz kalmasına neden olmaktadır. Yetersiz ücret birikim yapamamaya, beslenmenin yetersiz olmasına, alınan borçların ödenememesine, evlatların bakımında sorunlar yaşanmasına ve dolayısıyla hem psikolojik hem de fiziksel sağlığı olumsuz etkilemektedir (Altan, 2018).
- **Terfi İmkanının Yetersizliği**: İş hayatında çalışanların bilgi ve yeteneklerinin altında kalan işleri yapmak, yeterince kademe atlayamamak, ilerleyememek kendilerini geliştirememeye sebep olmaktadır. Çalışanın mesleğinde terfi etmesi, sorumluluklarının artması, yeni kişilerle ilişkiler kurmayı ve yeni maharetler öğrenmeyi beraberinde getirir ve bu duruma uyum sağlarken stres yaşamasına neden olur (Yamuç ve Türker, 2015).
- **İşte Tehlike Unsurunun Olması**: Çalışanlarda strese neden olan faktörler arasında en önemlilerinden biri de tehlike unsurunun olmasıdır. İş alanları faaliyetlerine göre tehlike unsuru içermektedir. Bunlar; maden ocakları, inşaat

sektörü, havacılık sektörü, enerji sektörü, güvenlik sektörü ve sağlık sektörü gibi iş kollarıdır. Çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıklarını ciddi oranda tehdit altına alan tehlike unsurları içermektedirler (Stora, 1995). Bu sebeplerden ötürü yaptığı iş gereği radyasyona maruz kalma, zehirlenme, ölümcül virüs bulaş riski, yaralanma riski ve hatta ölümle karşılaşma gibi hayati önem taşıyan risklerle karşılaşma olasılığı önemli ölçüde stres ve tedirginlik yaratmaktadır. Bu tehlike unsurlarıyla çalışmak zorunda kalanlar dikkatlerini daha fazla işe vererek bitkinlik ve yorgunlukla daha fazla karşı karşıya kalırlar (Yılmaz ve Ekici, 2006).

- **Çalışma Saatlerinin Uzun Olması**: Düzenli olmayan uzun çalışma saatleri, dinlenme sürelerinin kısalığı çalışanları fiziksel ve psikolojik açıdan olduğundan daha fazla yormaktadır. Meydana çıkan bu yorgunluk ve bitmişlik hissi stres oluşturup iş kazalarına bile sebep olabilmektedir (Karagül, 2011).

1.3.1.2 Örgütsel Rollerle İlgili Stres Kaynakları

Örgütlerde meydana gelen stresin bir kısmı da "rol davranışlarıyla" ilgilidir. Çalışanın üstlendiği rol, onun ne yapıp ne yapmaması gerektiğini de tanımlarken bu yönde tutum ve inanç geliştirmesini sağlar (Yılmaz ve Ekici, 2006). Çalışma yaşamında rol davranışlarıyla ilgili örgütsel stres kaynakları iki ana başlık altında incelenmiştir. Bunlar;

- **Rol Çatışması**: Kişinin üstlendiği rolün yanında başka rolleri de üstlenmek zorunda kalması, bu rollerin birbiri ile çelişmesi ve kişide rolü oynamak için gerekli yeterliliğin mevcut olmaması "rol çatışmasına" neden olmaktadır (Arslan ve Üngüren, 2016). Örgütsel anlamda ilk kez Robert Kahn ve arkadaşları (1964) incelemiş ve "iki veya daha fazla rol baskısının birbiri ile çatışması durumu" olarak tanımlamışlardır.
- **Rol Belirsizliği**: Rolü uygun olarak oynayabilmesi için kişide gerekli bilginin olmaması ve kendisinden beklenenleri net olarak kavrayamaması "rol belirsizliğine" sebep olmaktadır (Walker ve ark., 1975, s. 33). Rol belirsizliğinin temelinde eksik bilgi ve belirsizlik vardır (Pearce, 1981). Örgütlerde rol belirsizliği, iş görenin rolünün açık olarak ifade edilmemesi veya ifade edilen rolün net olarak iletilememesi şeklinde karşımıza çıkmaktadır (Kahn vd., 1964).

1.3.1.3 İşyerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları

Örgülerin başarı elde edebilmesi için aynı ortamda çalışan iş görenlerin birbirleriyle uyumlu bir takım çalışması gerçekleştirmeleri gerekir (Norfolk, 1989). İş görenlerin bu takım çalışanlarıyla ilişkilerinin iyi olmaması, dışlanmaları, karşılarına engellerin çıkıp kısıtlanması büyük oranda gerilim yaşamalarına neden olabilmektedir (Luthans, 1989). Bu gerilim yaratan faktörler incelendiğinde;

- **Ast-Üst ve Meslektaşlarla İlişkiler**: İş görenler çalıştıkları işyerlerinde meslektaşları ve üstleri ile ortak olan amaçları gerçekleştirmek için iş birliği içinde olmalarının yanında kişisel hedef ve başarı için de birbirlerinin rakibi olmaktadırlar. Bu nedenlerden ötürü de iş görenler arasında çatışmalar söz konusu olabilmektedir. Örgütsel olan bu çatışmalar uyuşmazlık ve anlaşmazlıkları ifade etmektedir (Güney, 2006). Trivellas ve ark. (2013) çatışmaların önemli ölçüde stres kaynağı olduğunu belirtmişlerdir. Gerek yöneticiler gerek çalışanlar işlerini yaparken iletişim kurdukları diğer kişilerle olan ilişkilerinde stres yaşayabilmektedir. Bu ilişkilerin iyi olması hem kişisel hem de örgütsel sağlığın kilidini açmaktadır (Yılmaz, 2006).
- **Sosyal Destek**: Stresle başa çıkmada sosyal destek, aile desteği ve çevre desteği kadar etkilidir. Örgütlerde sosyal destek iki olumlu etki meydana getirmektedir. Bunlardan ilki diğer iş görenlerin ve yöneticinin desteği gerilimi direk azaltmasıdır. İkincisi ise, iş görende gereğinden fazla olan iş yükü, monoton bir iş, liderin otoriter olması gibi stres yaran durumları dolaylı olarak azaltması veya önlemesi olarak karşımıza çıkmaktadır (Schafer, 1987). Sosyal destek gören iş görenler motive olarak kendilerini daha huzurlu hissederken sosyal destekten yoksun olan bir iş yerinde çalışanlar ise strese maruz kalabilmektedir (Yamuç ve Türker, 2015).
- **Müşterilerle İlişkiler**: Örgütlerde strese neden olan bir başka stres kaynağı da müşterilerle olan ilişkilerdir. Bu ilişkiler iş görenlerin görevlerinin temelini oluşturur. Özellikle hizmet sektöründe çalışanların stres ve tükenmişlik risklerinin daima olduğu görülür. Hizmet sektörünün içinde de sağlık hizmeti veren sektörlerde çalışanlar hastalarla sürekli ilişki içinde bulunduklarından duygusal tükenmişliğe daha çok maruz kalmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006).

1.3.1.4 Örgütün Yönetim Tarzına İlişkin Stres Kaynakları

- **Örgüt Yapısı**: Çalışanların yaptıkları işle ilgili yönetime katılma ve karar verme aşamalarına katılmalarına göre örgüt yapısı; merkezi örgüt yapısı ve merkezi olmayan örgüt yapısı olarak ikiye ayrılmaktadır. Merkezi örgüt yapısına sahip örgütlerde karar mekanizması büyük oranda üst kademeye sahip olan yöneticiler tarafından işlemektedir. Merkezi olmayan örgüt yapısına sahip örgütlerde ise; çalışanların bulundukları pozisyon ne olursa olsun yaptıkları işle ilgili karar verirken bir üst kademe yöneticiye ihtiyaç duymadan kendileri karar vermektedir. Yurt içi ve yurt dışı olarak faaliyetlerini sürdüren ve çalışan sayısı çok olan örgütler merkezi örgüt yapısını kullanırken küçük ölçekli çalışan sayısı az olan örgütler ise merkezi olmayan örgüt yapısını tercih ettikleri gözlenmektedir (Pehlivan, 1995, s. 48-49). Bu örgüt yapılarının çalışanlarda strese neden olan faktörleri ile ilgili yapılan araştırmalarda kararlara katılma hakkı veren örgütlerde daha az strese maruz kalındığı saptanmıştır (Sevinç, 2000, s. 207-230).
- **Kararlara Katılma**: Çalışanlar örgütlerde yaptıkları işlerle ilgili onları ilgilendiren kararlarda kendi görüşlerinin de alınmasını isterler. Bu kararlara katılma süreci çalışanların motivasyonu açısından önemlidir. Tersi olduğu durumlarda ise çalışanlar kendilerini dışlanmış hissederek stres yaşar hale gelirler (Altıntaş, 2003). Kararlara katılan çalışanların kararları benimsemeleri kolaylaşmaktadır. Çünkü kararların bütün detay ve ayrıntılarını iyi bilerek kendilerini iyi hissetmektedirler. Çalışanlara bu imkan verildiğinde çalışanlar bütün bilgi birimlerini ve yeteneklerini daha iyi kullanabilmekte ve sorun ortaya çıkması durumunda sorunun çözümü için daha verimli şekilde çalışabilmektedir. Yine tersi olduğu kararlara katılamadığı durumlarsa ise stresle baş etmek zorunda kalmaktadır (Altan, 2018).
- **Yetki Eksikliği**: İş görenler yüklendikleri sorumlulukları yerine getirebilmek için aynı orantıda yetki sahibi olmak isterler. Örgütlerdeki yöneticiler ise iş görenlerin yetkilerini kısıtlarken sorumluluklarını arttırırlar. Bu bağlamda sorumlulukların çok olması karşısında yetkinin az olması iş görenlerin stres yaşamalarına neden olmaktadır. Bu sebeple örgütün yapısını ayarlarken yetki ve sorumlulukların aynı oranda ayarlanması gerekmektedir (Sabuncuoğlu, 1987).

- **Fazla Sorumluluk**: Fazla sorumluluk ve bununla beraber iş yükünün fazla olması çalışanlar açısından stres kaynağıdır (Baltaş, 2008). Bu fazla sorumluluktan kaynaklanan stresi önleyebilmek için ise, iş görenlerin ve yöneticilerin iş sorumluluklarının ve sorumluluklara ilişkin algılarının iyi belirlenmiş olması gerekmektedir (Aydın, 2008, s. 52).
- **Performans Değerlendirmesi**: Araştırmalarda örgütsel strese neden olan faktörler arasında ilk sıralarda performans değerlendirme yer almaktadır (Yamuç ve Türker, 2015). Çünkü hem değerlendirme yapılan çalışan hem de değerlendirmeyi yapan görevli açısından kaygı meydana getirmektedir. Performans değerlendirmeyi yapan görevli iş görenin direk gelir kaynağını etkileyeceğini ve aralarındaki münasebeti yine ters yönde etkileyeceğini düşünerek stres yaşayabilir (Yılmaz ve Ekici, 2006). Çalışanlar açısından değerlendirmenin nesnel olmaması ve değerlendirme ölçütlerinin önceden belirlenmemiş olması stres kaynağı olarak görülmektedir (Yamuç ve Türker, 2015).

1.3.2 Bireysel Stres Kaynakları

Bireysel stres kaynakları, stres konusu ile ilgili yapılan araştırmalarda stresin ana belirleyicisi olarak kabul edilmiştir. Durumun böyle olması stres meydana getiren faktörlerin hepsinin sonucunun bireysel kaynaklı olmasına bağlanmaktadır (Güney, 2008, s. 329). Kişiden kişiye göre stres farklılık gösterebilmektedir. Mesela büyük başarı elde etmek isteyen bir kişi için iş ile ilgili yaşadığı stresler onu isteklendirirken, bir başka kişi için ise bu durumla başa çıkmak onun stres yaşamasına neden olabilir. Sonuç olarak stres yaşamada kişisel başkalıklar önemli bir faktördür (Yıldırım ve diğerleri, 2004). Yine bazı kişiler stresle karşılaştıklarında daha hızlı ve zorlu bir şekilde uyarı durumuna geçip stresten daha hızlı etkilenirken bazı kişiler de daha yumuşak ve daha geç uyarı durumuna geçerler. Aynı şekilde bazı insanlar stresle karşılaştıklarında daha dayanıklı ve daha uzun süre dayanırken bazılarının ise bu dayanma süresi kısadır (Eren, 1998, s. 232-235). Stres kişiden kişiye farklılık gösterirken; kişilik özelliklerinden, aile ile ilgili sorunlardan, finansal kaynaklı sorunlardan, karşılaştığı bir takım engellenme durumları ve bu engellenme karşısında verdiği tepki olarak savunmadan meydana gelebilir (Işık, 2007, s. 9-12; Şimşek ve Çelik 2011, s. 290-294; Öztemiz, 2005).

1.3.2.1 Kişilik Özelliklerinden Kaynaklanan Stres

Kişilik; insanın düşünce tarzını, ön sezi ve tavırlarını, görünüm ve davranımlarını, tüm ilgi ve alakalarını, çevresiyle uyum şeklini ve dışa yansıttığı gösteriş gibi özelliklerini kapsayarak onu diğer insanlardan ayıran seziş, davranış ve hareketlerinin tümünden meydana gelir (Baymur, 1994, s.268). Literatürde kişilik tanımları incelendiğinde öne çıkan tanımlar aşağıdaki gibidir;

Kişilik; bireyin kendisinin maddi ve psikolojik özellikleri ile ilgili verileridir (Eren, 1979, s. 43).

Kişilik; bireyin karakteriyle ilgili özelliklerini, bu özellikler arasındaki bağlantıları ve bağlantılara adapte olabilme yollarını kapsayan insan davranışının başlangıcıdır (Kolasa, 1979, s. 152).

Kişilik; insanın bir bütün ve sürekli olarak aynı davranış özellikleri ve çevresine adapte olma biçimidir (Başaran, 1982, s. 153).

Kişilik; bireylerin meslek hayatlarındaki ilişkilerinde ve yaptıkları işle de doğrudan tesirli ve önemli bir faktördür. Kişilik yapısına uygun olmayan işi yapan çalışanlar sürekli olarak stres kaynağına maruz kalmaktadır (Mc Kenna, 1994, s. 22).

Meyer Friedman ve Ray Rosenman isimli Amerikalı iki doktor 1974 yılında kişilik özellikleri ve stres arasındaki ilişkiyi inceleyerek insan kişilik tiplerini sınıflandırmışlardır. Araştırmalarında örneklem grubu olarak San Fransisco'lu erkekleri inceleyerek onları "Tip A" ve "Tip B" şeklinde iki ayrı gruba ayırmışlardır (Norfolk, 1989: 25). Daha sonra yapılan çalışmalarda da A ve B tipi kişilik özelliklerinin kişilerin davranışlarını etkilediğini ve bu kişilik tipleri ile stres arasında benzer ilişkilerin olduğu saptanmıştır (Aydın, 2016, s. 31).

Kişilik özelliklerinden kaynaklanan sorunlar, iş görenlerin iş yerlerinde algıladıkları stres ile kişilik tipleri arasındaki ilişkilerden meydana gelmektedir. İş görenlerin stresle karşı karşıya geldikleri zaman verdikleri tepkiler A ve B tipi kişilik özelliklerine göre ikiye ayrılmıştır (Şimşek ve Çelik, 2011, s. 290).

- **A Tipi Kişilik Özellikleri**: Sabuncuoğlu ve Tüz (1998)'e göre A tipi kişiliğe sahip bireyler; terfi alma ve başarılı olma, atılımcı olma, motivasyonu yüksek olma, güçlü sorumluluk sahibi olma, kendine güveni tam olma, sabırsız ve aceleci olma, çabuk öfkelenme, saldırgan olma, hem başkalarıyla hem zamanla

yarışma, mükemmelliyetçi olma, işine aşırı bağlı olma, diğer kişilerin çalışmadığından yakınma, insan ilişkilerinin iyi olmaması, yeni ortamlarda çekingen olma, sosyal hayata zaman ayıramama, sıra beklerken sıkılma, hızlı konuşma ve hızlı hareket etme, diğer insanların sözünü kesme, kazandıkları başarıyı rakamlarla ölçmeye çalışma gibi özelliklere sahiptir. Schafer (1987)'a göre A tipi kişiliğe sahip bireyler; telaşlı ve sabırsız konuşma, telaşlı yemek yeme, sırada beklemekten hoşlanmama, zamana yetişememek, zamanı boşa geçirmek istememek, aynı anda birden çok işi yapmaya çalışmak, çok yavaş insanlara sabredememek, dinlenme ve dostluk gibi hoş şeylere zaman ayıramama, en tepede olmak için mücadele etmek ve zamana karşı her zaman yarış içinde olmak gibi özelliklere sahiptir. Norfolk (1989)'a göre A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler; hızlı ve yüksek ses tonuyla konuşma, dikkat çekici kelimeler kullanma, özellikle belirtmek istediği kelimeleri tekrarlama, diğer insanlar konuşurken sözlerini kesme gibi özelliklere sahiptir. Elliot ve Eisdorf (1982)'a göre A tipi kişiliğe sahip bireylerde; kısıtlı zaman içinde birden çok işi aynı anda yapma, koşullar ne olursa olsun her koşulda çalışma, hafta sonu ve akşam demeden işini eve götürme, rahat edememe, kendileriyle her zaman yarış halinde olma, yüksek mertebelere ulaşmayı hedefleme, iş şartlarından memnun olamama, diğer insanların çabasından rahatsız olma, yöneticileri tarafından anlaşılamama duygusuna kapılma gibi özellikler görülmektedir. Özetle Friedman ve Roseman A tipi kişilik özelliğini kronikleşmiş hale dönüşmüş başarılı olma, rekabetçi olma ve zamana karşı hep yarış halinde olma şeklinde ifade etmişlerdir (Albrech, 1988, s. 122)

- **B Tipi Kişilik Özellikleri**: B tipi kişilik özelliği ayrı bir kişilik tipi olmayıp A tipi kişilik özelliklerinin tam tersi olarak ifade edilmiştir. Friedman ve Roseman'ın B tipi kişilik olarak ifade ettikleri kişilerde; rekabet etmeme, sağlığına zarar getirmeden mücadele etme gibi özellikler vardır. Bazen B tipi kişilerde A tipi kişilik özellikleri gözlense de bu önemsenecek boyutta değildir (Artan, 1986, s. 100). Aydın (2016)'a göre B tipi insanların katı kuralları olmayan daha esnek olma, zamanla yarışmama, sabırlı ve rahat olma, başarıyla ilgili aşırı hırsları olmama, çabuk sinirlenme ve tedirginlik yaşamama, iş yaparken zevk alma, işleriyle ilgili sakinlik duygularından ötürü suçluluk hissetmeme ve düzenli olma gibi özellikleri mevcuttur. Telman (1986)'a göre ise B tipi kişiliğe sahip bireyler; A tipi kişiliğe sahip insanlara göre hayatı daha

kolay yaşama, zamanla işi olmama, başarıyla ilgilenmeme, diğer insanlarla yarışmama, ses tonları bile sakin olması, çevresi ve kendisinden emin olma gibi özelliklere sahiptir. Bu kişilik tipine sahip çalışanlar, A tipi kişilik tipine sahip çalışanlara göre farklılık göstererek işle ilgili olmayan uyaranlara dikkatlerini verip onlara önem verebilmektedir. Başarıyı önemsemeyip sıkı bir çalışma yapmadıkları halde sabır gösterdikleri için yönetimde üst kademelere yükselebilmektedirler (Gümüştekin ve Öztekin, 2004).

A ve B tipi kişiliğe sahip bireyler arasında asıl farklılık stres oluşturan durumlarla karşılaştıklarında görülmektedir. A tipi kişiliğe sahip bireyler görevlerinde kusur işlediklerinde hemen tepki verip görevlerinde yetersiz oldukları düşünceye kapılırlar (Rosenman ve Chasney, 1985, s. 24-29). B tipine sahip bireyler ise görevlerini yaparken daha huzurlu ve rahattırlar. Bundan dolayı kendilerini baskı ve stres altında hissetmezler (Yüksel, 2014). Kardiyolog olan Fredman ve Rosenman tarafından yaklaşık 3500 örneklem grubuyla yaptıkları 10 yıl kadar süren bir araştırma ile A tipi kişiliğe sahip bireylerin B tipi kişiliğe sahip bireylere oranla üç kat daha fazla kalp hastalıklarına yakalandıklarını tespit etmişlerdir (Işık, 2007, s. 9).

1.3.2.2 Aile ile İlgili Problemler

Aile ile ilgili problemler; çalışan bireylerin iş yaşamı ve aile yaşamı arasında denge kuramamaları ve bu ortamlarda karşılaştıkları sorunları birbirlerine aksettirmeleri ve de sosyal destek alamamaları sonucu ortaya çıkar. Örgütlerin, global yarışın önemli bir noktaya geldiği günümüz şartlarında variyetlerini sürdürebilmek için normalde olandan daha etkili ve randımanlı olmaları gerekmektedir. Bu kapsamda hem örgütsel hem de bireysel performans söz konusu olmaktadır. Performans faktörünün asıl temelinde ise çalışanların insan olmasından kaynaklı aile ile ilgili yaşadığı sorunlarda direkt olarak işine aksettireceğinden dolayı bir stres faktörü olarak çalışan bu problemle karşı karşıya kalacaktır (Yüksel, 2014).

1.3.2.3 Finansal Kaynaklı Problemler

Çalışan bireylerin iş hayatlarında karşılaştıkları bir diğer stres kaynağı da finansal sıkıntılarıdır. Özellikle çalışılan örgütlerde karşı karşıya kaldıkları "finansal kırılganlıklar" ve "konjunktürel dalgalanmalar" iş görenlerin stres yaşamalarına sebep olmaktadır (Yüksel, 2014).

1.3.2.4 Bireyin Önünün Kesilmesi, Engellenmesi

Bireylerde stres meydana getiren bir diğer sebep de çok istediği bir amaca ulaşmak isterken engellenmesi yani önünün kesilmesi sonucunda oluşur. Engellenme karşısında bireylerde tepki olarak mide ile ilgili sorunlar, alınganlık halleri, çabuk kızma gibi şikayetler görülür. İş görenler için örgütlerde karşılaştıkları en bariz engel kademe yükselmeyi beklerken bu anlamda önünün kesilmesidir. Yine engellenme kaynağı olarak iş görenin belli bir zaman dilimde bitirmesi gereken işinin bu zaman diliminde işi bitirmesine engel olan bütün aksaklıklar olarak belirtilmiştir. Örgütte aynı statüde aynı işi yapan diğer iş görenlerle yaşanılan rekabet ve kıskançlık gibi durumlar da engellenme ile karşılaşılmasına sebep olabilmektedir. Bu tip engellenme ile karşılaşan iş görenler engellenmeye tepki olarak gösterdiği belirtilerin yanında bu engellenmeye uzun süre maruz kaldıklarında ise daha önemli sorunlarla karşı karşıya kalabilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004). Saldırganlık engellenmeye maruz kalmış bireylerin gösterdiği en yaygın tepkidir. Saldırgan tavır gösteren bireyler çok kaygılandıkları bir engellenme sonucunu yansıtmaktadırlar (Davis, 1988: 562-584). Örgüt yönetiminin, iş görenlerin verimli çalışabilmesi için uygun iş ortamını sağlanması, gerekli olan araç gereçlerin temin edilmesi, iş görenlere eğitim verilmesi, gerekli bütçe ve işe gerekli olan destek araçlarının temin edilmesi gibi görevleri engellenmenin önlenmesi için yerine getirmesi gerekmektedir (Davis ve Newstrom, 1988: 442-469).

1.3.2.5 Engellenme Sonucu Oluşan Savunma Mekanizması

Kaldırımcı (1983)'e göre savunma mekanizması engellenmeye karşı karşıya kalmış bireylerin gösterdiği tepkilerdir. İnsan vücudu, engellenen amaçların ruhsal etkilerinden korunmak için kendini savunmaya geçer. Engellenme sonucu meydana gelen bu savunma mekanizması stresten korunmak için de iyi bir yöntemdir. Engellenmeye maruz kalmış bireylerde oluşan savunma mekanizmaları; yükseltme, amacı yeniden anlamlandırma, başka işlerle vakit geçirme, agresif olma, sebep bulma, duyurma, tepki gösterme, baskılama, gerileme, ilgilenmeme ve çekilme, şakaya vurma, boyun eğmek, karalama ve karşı saldırı ve hayal kurmadır. Dubrin (1974)'e göre ise engellenme sonucu oluşan savunma mekanizmaları; "çıkarılma, gizleme, kontrol etme, olamayan hastalık üretme, farklı duygular içine girme, utangaç olma kendini soyutlama, gerçeklerden kaçma-çarpıtma ve sabit düşünceler" dir.

1.4 İş Stresinin Teorileri

Son yıllarda iş stresine maruz kalan birey sayısının çok olması bu konu ile ilgili araştırmaların sayısının da artmasına yol açmıştır. Araştırmacılar iş stresi ile ilgili farklı teoriler geliştirmişlerdir. Bu teorilerden birkaçına bu bölümde yer verilecektir.

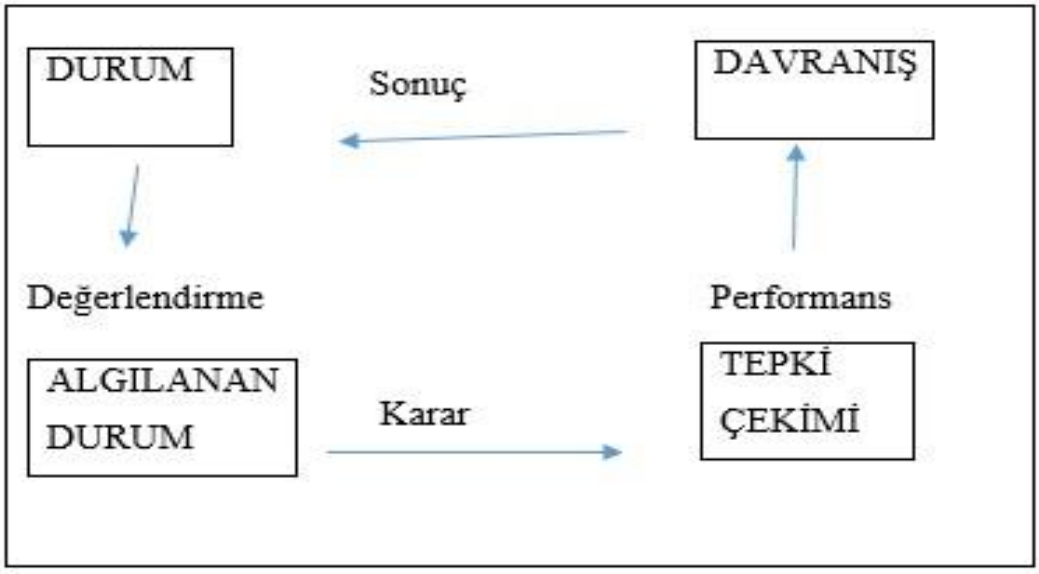
1.4.1 McGrath İş Stresi Teorisi

McGrath (1970), stres tanımında bireyleri istek duyduğu, sahip olduğu veya arzuladığı şeyleri yapacağı zaman karşılaştığı kısıtlama veya talepler neticesinde ortaya çıkan dinamik bir durum şeklinde ifade etmiştir. Aynı zamanda stresi, çevresel talepler ile organizmanın cevap kapasitesi arasında önemli bir denge yoksunluğu olarak tanımlamıştır. McGrath, yapmış olduğu araştırmalarda stresin ya da stresin mevcut olduğu durumların meydana gelirken geçtiği süreçlerin neler olduğu sorusunun yanıtını aramıştır. Yapmış olduğu bu çalışmalarda bu durumu açıklayabilmek için kapalı devre biçiminde ve dört aşamaya haiz olan bir çember teori oluşturmuştur. "Stres Çemberi Teorisi" olarak adlandırılan bu teoride stres kaynağı, stresi kişilerde yarattığı etki, bu etki karşısında bireylerin göstermiş olduğu tepki ve meydana gelen sonuç arasında bir ilişkilendirme yapmıştır. Aynı zamanda McGrath stresi oluşturan kaynakları aşağıdaki şekilde belirlemiştir (Ertekin,1993).

- İş yükünün çok olması, işin zor ve belirgin bir görev tanımı olmaması gibi görevden kaynaklanan gerginlik,
- Çatışma, belirsizlik ve iş yoğunluğu gibi rol kaynaklı gerginlik,
- Ortamdan kaynaklanan gerginlik, örneğin kalabalık iş ortamı
- Çevre koşullarından kaynaklanan gerginlik, örneğin sıcak veya soğuk fiziksel çevre koşulları
- Sosyal çevreden kaynaklanan gerginlik, örneğin dışlanma, yalnızlık, anlaşmazlık
- Kişinin kendisinden kaynaklanan gerginlik, kaygı, algılama seviyesi gibi,

McGrath ileri sürmüş olduğu bu teoride, kişi stres olarak algılanabilecek bir durumla karşı karşıya kaldığında öncelikle mevcut bu durumu algılamak ve değerlendirme yapmak için gayret sarf edecektir. Kişi yaptığı bu değerlendirme neticesinde algıladığı durumu karar aşamalarında geçirerek, bu durumun olumlu bir biçimde neticelenebilmesi için gösterebileceği tepkiler arasında araştırma yaparak uygun olan

birini terci edecektir. Uygun tepkiye karar verdiğini düşünen kişi bir sonraki aşamada bu tepkinin gerektirdiği davranışları sergileyecektir. En son aşama ise sergilemiş olduğu davranışların neticesinde elde ettiği durum ile ilgili neticeler olacaktır (Ertekin, 1993). Bu durum Şekil 1.1'de gösterilmektedir.



Şekil 1.1. McGrath İş Stresi Teorisi

Kaynak: Beehr, T. A. ve Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, And Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, And Literature Review, Personnel Psychology, 31 (4), 665-699.; 32.

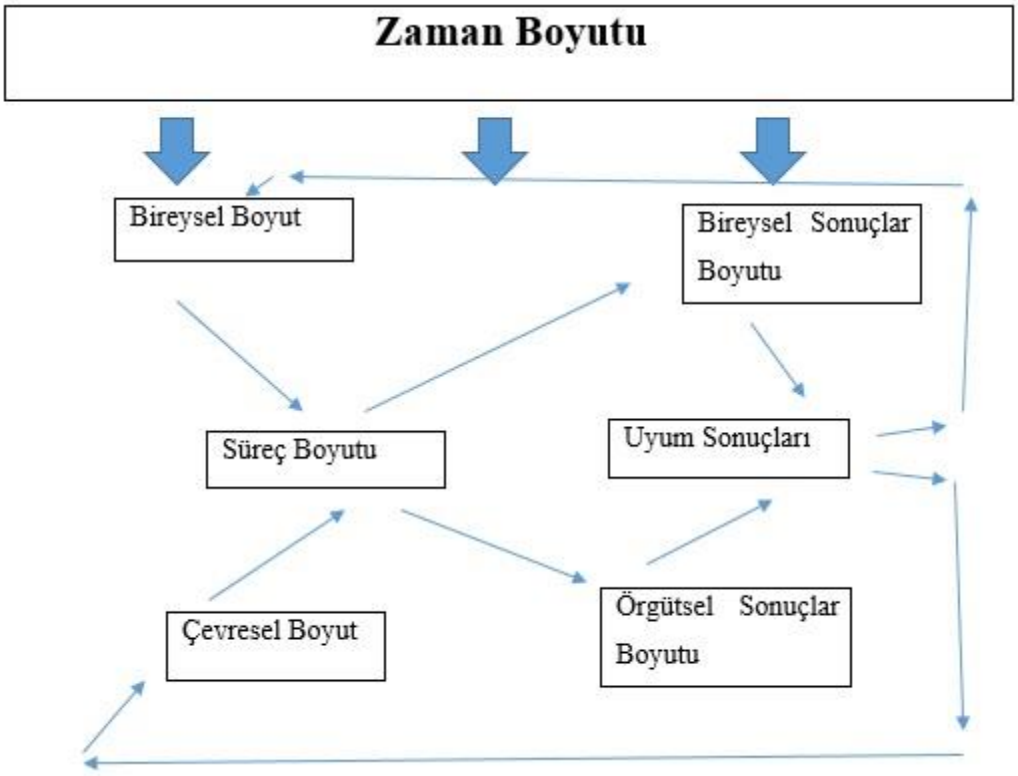
Bu teoriye göre meydana çıkan durum ile alakalı değerlendirme, karar ve performans aşamalarının neticesinde iki değişik biçimde neticede ortaya çıkacaktır. Birey bu durumda göstermiş olduğu tepki neticesinde olumsuz bir durumun önüne geçerek rahatlayacak veya gösterilen tepki olumsuzlukla neticelenip stresin ortaya çıkmasına neden olacaktır.

1.4.2 Beehr ve Newman Genel İş Stresi Teorisi

İş stresinin genel teorisi Beehr ve Newman (1978) tarafından ileri sürülmüştür. Bu teori kendisinden önce yapılmış araştırmalar ve yaklaşımlara göre biçimlenmiş bir teoridir. Bu teori, ortam ile alakalı stres faktörlerini ve bu faktörlere göre oluşan stres seviyesini inceler. Teori bireysel nitelikler ve çevresel faktörlerin bir etkileşim içinde meydana getirdikleri stres kaynaklarını ele alır. Bu strese karşı bireyler tarafından

geliştirilen tepkisel araçları ve ruhsal durumu da ele alır. Teori, örgüt yapısı ile alakalı da çıktılar sağlamaya çalışır (Beehr, 1995; Tuna, 2010).

İş yerinde çalışan bireylerin bazı toplu faaliyetlere katılmama, iş yerindeki performans seviyesindeki azalmalar ya da artmalar gibi davranışsal yapıdaki stres kaynaklarının sebeplerini ve neticelerini ele alır. Bu teoride bireysel ve çevresel unsurların, bireysel ve örgütsel sonuçları üretmek için süreç boyutuyla etkileşim halinde olduğunu iddia etmektedir. Farklı etkenler daha sonra uyum görevini üstlenirler. Uyarlayıcı tepkiler, kişisel ve çevresel boyutları etkileyebilir.



Şekil 1.2. Beehr ve Newman'ın Genel İş Stresi Modeli

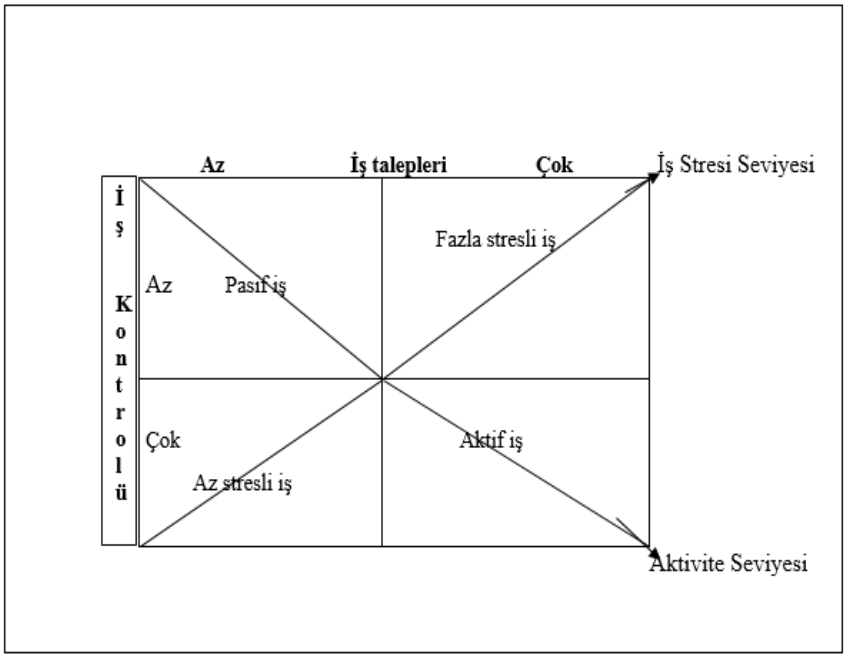
Kaynak: Beehr, T. A. ve Newman, J. E., (1978). Job Stress, Employee Health, And Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, And Literature Review, Personnel Psychology, 31 (4), 665-699. 676

Şekil 1.2'de görüleceği üzere Beehr ve Newman'ın oluşturmuş olduğu model 6 ana boyuttan meydana gelmektedir. Bunlar; bireysel boyut, çevresel boyut, süreç boyutu, bireysel sonuçlar boyutu, örgütsel sonuçlar boyutu ve zaman boyutudur. Yedinci boyut olarak uyum boyutu ise bunlara ek olarak modelde yer almıştır.

Bu teori ortam ile ilgili stres faktörlerini ve bu faktörlere göre oluşan stres seviyelerini ele almaktadır. Teori bireysel nitelikler ve çevresel etkilerin bir etkileşim içinde oluşturdukları stres kaynaklarını ele almaktadır. Bu strese karşı bireyler tarafından geliştirilen tepkisel mekanizmanlar ve psikolojik durumu da ele almaktadır. Teori örgüt yapısı ile ilgili de çıktılar elde etmeye çalışmaktadır. İş yerinde çalışan iş görenlerin toplu organizasyonlara katılmama, iş performanslarında düşmeler ve yükselmeler gibi davranışsal yapıdaki stres etkenlerinin sebepleri ve sonuçlarını incelemektedir (Rujnan, 2010).

1.4.3 Karasek Talep ve Kontrol Teorisi

Karasek (1979) iş stresi ile ilgili olarak ortaya koyduğu teoride iş ortamında meydana gelen ve iş ile alakalı isteklerin fazlalığı ya da aşırıya kaçmasının kişilerde stres düzeyinin artmasına neden olacağını, iş üzerindeki kontrol etkeninin ise bu durumda etkili olabileceğini iddia etmiştir. Bu teori, zihinsel zorlamanın ve gerginliğin, iş isteklerinin ve iş kararındaki serbestliğin diğer bir deyişle iş üzerindeki kontrolün karşılıklı etkileşimden ileri geldiğini farz etmektedir. Zihinsel zorlama veya stresin düşük iş kontrolü ve ağır iş isteklerinin birleşimi ile alakalı olduğu görülmektedir. Bu birleşim aynı zamanda düşük iş hazzına da neden olmaktadır. Bu teorinin en belirgin çıkarımı, kişilerin kararında geniş ölçekte artış sağlamak yani iş üzerindeki kontrollerini artırmak, gerginliği azaltabileceği gibi aynı zamanda örgütsel çıktılarla uyumlu düzeyde ilişkilendirilebilecek iş isteklerinin gerçekleştirilebileceğidir (Karasek, 1979).



Şekil 1.3. Karasek'in Talep ve Kontrol Modeli

Kaynak: Karasek Jr, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign, Administrative Science Quarterly, 24 (2), 285-308.

Şekil 1.3'de de görüldüğü gibi bu teoride işle ilgili beklentiler ve işle ilgili kontrol süreçleri ele alınmaktadır. Teori savunduğu konuya göre iş beklentisi ve iş kontrolü arasında bir birleşim ilişkisi kurarak dört farklı yapı oluşturmaktadır. Bu yapılar (Jones ve Bright, 2001);

- Yüksek iş beklentisi – Düşük iş kontrolü,
- Düşük iş beklentisi – Yüksek iş kontrolü
- Yüksek iş beklentisi – Yüksek iş kontrolü
- Düşük iş beklentisi – Düşük iş kontrolü.

1.5 İş Stresinin Sonuçları

Yaşanılan iş stresinin bireysel ve örgütsel olmak üzere iki ana sonuçları olmaktadır. Bu bölümde bu sonuçlara yer verilecektir.

1.5.1 Örgütsel Sonuçlar

Nahavandi ve Malekzadeh (1998) örgütsel sonuçların, bireysel ve örgütsel stres kaynaklarının strese etki etmesi ile meydana geldiğini ifade etmektedir.

1.5.1.1 Performans Düşüklüğü

Performans bir görevin gerçekleştirilmesi sırasında ortaya çıkan somut ya da soyut neticedir. İş performansı ise bu durumun iş ortamına uyarlanarak iş ortamında yarattığı etkinin tümüdür. Yaşanılan iş stresi, çalışanların performans düşüklüğüne sebep olabilir. Mesleki performans düşüklüğü, işe yabancılaşma hissi, hata yapma gibi olumsuzluklar bunlardan birkaçıdır. Bu durum örgütsel iklimin ve iletişimin zarar görmesine, mal ve hizmetlerdeki kalitenin azalmasına da sebep olmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006).

Yapılmış bazı çalışmalarda stresin düşük seviyede yaşanması başarı üzerinde olumlu etki yaratmaktadır. Orta düzeyde veya düşük düzeyde yaşanılan stres bilinç halinin yükselmesine ve dikkat halinin varlığına olumlu etki edeceğinden iş gören işini yaparken daha dikkatli olabilmektedir. Performansı olumsuz etkileyen stres yüksek seviyelerde yaşanılandır (Eğin, 2015).

1.5.1.2 İş Gören Devir Hızı Artışı

Stres çalışanların işten ayrılmalarına sebep olabilir. Bu durum hem işçinin kendi isteği ile yaşanabilir hem de performans düşüklüğü ve benzeri sebeplerle işverenin işçiyi işten çıkarması şeklinde görülebilir. Yaşanılan her iki durumda da iş stresi çalışanların bir sebepten işten ayrılmalarına ve yeni çalışanların işe başlamalarına sebep olmaktadır. Bu durum iş gören devir hızını yükseltmektedir. İş gücü devir hızının yükselmesi örgütün çalışma ikilimi de olumsuz etkileyebilir. İş görenlerin işten ayrılma davranışı sergilemesi örgüte bağlılığının da zayıf olduğunun bir göstergesidir (Bulut, 2013).

Coffey ve ark. (2004) İngiltere'de kamuda çalışan sosyal hizmet personelinin işten ayrılma kararlarına etki eden en büyük etkenin stres olduğunu belirtmiştir. Acker (2004) çalışmasında rol çatışması ve rol belirsizliği stresörlerinin zihinsel sağlık sosyal çalışmacılarının iş doyumu ile istatiksel olarak olumsuz yönde anlamlı ve işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde ilişkili olduğu bulgusunu tespit etmişlerdir. Ayrıca araştırmacılar çalışmalarında rol çatışmasını istatiksel olarak yöneticiden ve çalışma arkadaşlarından sosyal destek ile anlamlı olumsuz yönde ilişkili olduğunu belirtmiştir.

1.5.1.3 İşe Devamsızlık

İş stresi yaşayan birey, çalışma ortamından çeşitli sebeplerle uzak durmaya çalışacaktır dolayısıyla çeşitli bahaneler ile devamsızlık ya da işe geç gelme davranışları sergileyecektir (Eğin, 2015). Yapılmış birçok çalışmada stres yaşayan çalışanların işe geç gitme ve devamsızlık davranışı sergilediği tespit edilmiştir (Güllüoğlu, 2012). Üzerindeki stres yükü fazla olan iş görenin işe devamsızlık yapma olasılığı daha yüksektir. İş görenlerin işe devamsızlık yapmasının maliyetinin yüksek olduğu düşünüldüğünde işverenler için iş stresinin varlığı büyük önem arz etmektedir.

1.5.1.4 İş Kazalarında Artış

Stresin sebep olduğu motivasyon yoksunluğu ve dikkat dağınıklığı gibi durumlar beraberinde iş kazalarının meydana gelmesine yol açar. İş kazaları iş stresinin sonuçlarından en önemlisi olarak görülebilir. Yapılmış çalışmalarda iş kazalarının en büyük etkeni olarak stres gösterilmektedir (Duyan, 2008).

1.5.1.5 İşe Uyum Sorunları

Stres neticesinde iş görenlerin işe yabancılaşma yaşadıkları ve işe uyum sorunları yaşadıkları bilinmektedir. Yabancılaşmanın en belirgin göstergeleri, "herhangi bir amaçtan yoksun çalışma hali, başka çalışanlar ile iletişim gerçekleştirmeme, acizlik hali, yalnızlık duygusu ve örgütü benimsememe" halleridir (Eğin, 2015).

1.5.2 Bireysel Sonuçlar

İş stresinin birey üzerinde fizyolojik, psikolojik ve davranışsal boyutta sonuçları olmaktadır. NASW (Washington Ulusal Sosyal Çalışmacılar Birliği) (National Association of Social Workers Membership Workforce Study) üyelik iş gören araştırmasının yürüttüğü sosyal çalışmacıların iş stresinin ve baş etme yollarının konu alındığı araştırmada katılımcıların birçoğunun iş stresinden kaynaklanan sağlıkla ilgili problemler yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu araştırma neticesinde doğrudan hizmet sağlayan sosyal çalışmacılar arasında, yorgunluk, uyku düzensizliği ve psikolojik problemler en yaygın bir şekilde stresle ilişkili sağlık sorunları olarak tespit edilirken sağlık bakımında istihdam edilen sosyal çalışmacıların %70'inin stresten kaynaklı yorgunluk duyguları, ruh sağlığı alanında çalışanların %38'inin ise psikolojik

problemler, çocuk refahı/aile sosyal çalışmacı olarak istihdam edilen bireylerin %41'inin ise uyku düzensizlikleri yaşadıkları tespit edilmiştir (Arrington, 2008).

1.5.2.1 Fizyolojik Sonuçlar

Birey yaşadığı iş stresi baskısından dolayı bir takım fizyolojik problemler ile karşı karşıya kalmaktadır. Bunlar; kalp ritminde düzensizlikler, baş dönmesi, baş ağrısı, kalp çarpıntısı, titreme, iştah problemleri, aşırı yemek yeme, vücut ısısında dengesizlikler, kas tutulması, eklemlerde kireçlenme, mide asidinin artması, hazımsızlık, göğüs ağrısı, uykusuzluk, cinsel isteksizlik, baygınlık nöbetler, şeker ve tansiyon hastalığı, sedef, vitiligo ve egzama gibi deri hastalıkları ve saç dökülmesi bunlardan bir kısmıdır (Clarke ve Cooper, 2014; Örücü ve ark., 2011). Stresin fizyolojik belirtileri normal hastalık durumlarında görülen belirtileri ve bunun dışındaki tüm hastalıkları da ortaya çıkarabilmektedir. Tüm bu belirtiler bireysel farklılıklar da içerebilir. Yani bazı belirtiler kimi bireylerde görülürken kiminde görülmeyebilir (Yılmaztürk, 2013).

1.5.2.2 Psikolojik Sonuçlar

Stresin psikolojik belirtileri bireyi olumsuz etkilediği gibi iş hayatını da olumsuz etkiler. Bireyin normal koşullarda alışık olunmayan davranışlar sergilemesine ve çevresiyle, iş arkadaşları ile sorunlar yaşamasının en önemli sebebi yaşanılan iş stresidir. Bireyde oluşan psikolojik belirtiler; bireyin kendini güçsüz hissetmesi, yetersizlik hissi, yersiz endişeye kapılma, yersiz korku, kaygı, karamsarlık uykusuzluk, depresyon, anksiyete, sinirlilik hali, şüphecilik, can sıkıntısı, dikkat problemi, odaklanamama ve öğrendiklerini unutma endişesi bunlardan bir kısmıdır (Pehlivan, 1995; Koslowsky, 1998).

1.5.2.3 Davranışsal Sonuçlar

Birey yaşadığı iş stresi sebebiyle davranışsal birtakım sorunlar yaşamaktadır. Bunlar; konuşma güçlüğü, uyuma isteği, sakarlık, sigara alışkanlığı, alkol düşkünlüğü, işe kapanma, aşırı yemek yeme, uyku düzensizlikleri, asabi davranışlar, mizah ve eğlence duygusunun yitimi, bastırılmış kızgınlık, insanların bireye düşman olduğunu hissetme, yorgunluk ve yorgun uyanmadır (Clarke ve Cooper, 2014).

1.6 İş Stresi ile İlgili Ulusal ve Uluslararası Literatürde Yer Alan Eczane Sektörü ve Diğer Sektörlerde Yapılan Araştırmalar

Kahveci (2021) "Eczacıların İş Stres Düzeyleri ve Duygusal Emek Kullanımı ile Bağlılıklarının Değerlendirilmesi" isimli araştırmada serbest eczacıların iş stresi, duygusal emek ve bağlılıkları incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Konya Eczacı Odasına bağlı 248 eczacı araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- Eczacıların iş stresi, duygusal emek ve bağlılıklarında cinsiyete göre farklılık göstermemiştir.
- Eczacıların duygusal emekleri medeni duruma göre farklılık göstermiştir. Bekar olanların evli olanlara göre duygusal emekleri daha fazla bulunmuştur.
- Eczacıların iş stresi yaşa göre değişiklik göstermezken duygusal emek ve bağlılık ise yaşa göre değişkenlik göstermiştir.
- Eczacıların çocuk sahibi olmalarına göre iş stresi değişkenlik göstermezken duygusal emek ve bağlılıkları değişkenlik göstermiştir.
- Eczacıların mesleki tecrübelerine göre iş stresi değişkenlik göstermezken duygusal emek ve bağlılıkları değişkenlik göstermiştir.
- Eczacıların duygusal emek ve bağlılıkları arasında pozitif ve orta derecede ilişki tespit edilmiştir.
- Eczacıların duygusal emek kullanmalarının işe bağlılıklarını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Kırpık (2020) "Serbest Eczacıların İş Stres Düzeylerinin Belirlenmesi ve Bazı Sosyo-Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi: Adıyaman Örneği" isimli araştırmada Adıyaman ilindeki serbest eczane eczacılarının iş stresi düzeyleri ve algıladıkları iş stresinin demografik özellikler bakımından farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Adıyaman Eczacı Odası'na kayıtlı olan 73 serbest eczane eczacı araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu elde edilen bulgular;

- Araştırmaya katılan serbest eczane eczacılarının stres seviyeleri yüksek bulunmuştur. Bu sonuca göre eczacıların stres seviyelerinin tehlikeli olduğu belirtilmiştir.

- Araştırma sonucunda kadın serbest eczane eczacılarının algıladıkları stres seviyeleri erkek eczacılara oranla anlamlı ve daha yüksek bulunmuştur.

- Araştırma sonucunda medeni durum, kuşak durumları ve iş deneyimleri bakımından eczacılar ve algıladıkları iş stresi seviyesi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Lan, Huang, Koa, Wang (2019) "The Relationship Between Organizational Climate, Job Stress, Workplace Burnout, And Retention Of Pharmacists" (Örgüt İklimi, İş Stresi, İşyeri Tükenmişliği ve Eczacıların Elde Tutulması Arasındaki İlişki) isimli araştırmada örgütsel iklim, iş stresi, iş yerinde tükenmişlik ve eczacıların elde tutulması gibi değişkenler incelenmiştir. Örneklem grubu olarak üç eğitim hastanesinde çalışan 101 eczacı araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- Araştırma sonucunda hastanelerdeki yöneticilerin dost canlısı yani daha güler yüzlü ve daha sağlıklı işyeri ortamı oluşturabilmesi gerekliliği belirtilmiştir.
- Yine yöneticilerin eczacıların iş stresini ve iş yeri tükenmişliğini azaltmak için örgütsel iklimi geliştirilmeleri gerekliliği belirtilmiştir. Bu bağlamda geliştirilen örgütsel iklim sayesinde eczane hizmetlerinin kalitesi ve hasta güvenliği sağlanmış olacaktır.

Kırpık ve Doğan (2020) "Çalışanın Stres Düzeyi ile İş Performansı Arasında Bir İlişki Var Mı? Eczacılık Mesleğine Yönelik Bir Literatür Taraması" isimli araştırmada eczacıların stres seviyeleri ve iş performansları ile ilgili literatür araştırması yapılmıştır. Yapılan araştırma neticesinde elde edilen bulgular;

- Eczanelerdeki yoğun iş seviyesinin eczane çalışanlarının stres seviyeleri arttırdığı ve böyle hata yapma ihtimallerinin yükselerek iş performanslarını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Bu bağlamda eczane çalışanlarının stresi onların iş performansını olumsuz etkilemektedir.

Çakır Yıldız ve Güneş (2017) "Örgütsel Stresin, Örgütsel Sessizlik ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Eczane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma" isimli araştırmada eczane çalışanlarının örgütsel stres, örgütsel sessizlik ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Afyon, Kütahya ve İstanbul'daki toplam 280 eczane çalışanı araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- Eczane çalışanları üzerindeki örgütsel sessizlik ve tükenmişlik faktörlerinin yüksek örgütsel strese neden olduğu bu bulguların da örgütün performansını olumsuz etkileyeceği tespit edilmiştir.

- Genel örgütsel stres ile örgütsel sessizlik arasında pozitif yönde orta derecede ilişki bulunmuştur.
- Yapılan analizler sonucunda stres kaynakları belirlenmiştir. Bunlar; "değer görmeme", "tecrübe eksikliği", "iş yükü fazlalığı" ve "iş yerinde baskı" olarak sıralanmıştır.

Ercan ve Şar (2004) "Edremit Körfez Bölgesindeki Eczane Eczacılarının Stres Kaynakları" isimli araştırmada Edremit Körfez Bölgesindeki eczane eczacılarının yaşadıkları stres seviyesini bu stres kaynaklarının neler olduğu incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Edremit Körfez Bölgesinde eczacılık yapan ve Balıkesir Eczacı Odasına kayıtlı 83 eczane araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- Çalışma saatlerinin uzun olması ayrıca çalışılan ortamın yüksek sesli ve insan sayısının çok olması, çalışılan zaman içinde mola verecek alanın olmaması, eczanelerdeki gereksiz ve hoş olmayan konuşmaların olması eczacıların stres yaşamalarına neden olmaktadır.
- Eczacılar çalışmalarının karşılığında elde ettikleri gelirin az olduğunu düşünerek stres yaşamaktadırlar.
- Eczacılar hastaların ilaçlarının temininde sorunlar yaşamakta diğer illerden temin ederken de zaman kısıtlılığından dolayı stres yaşamaktadırlar.
- Yine eczanelerin ticari bir işletme olmasından da kaynaklanan rekabet ortamları ve yasal olmayan yollarla iş yapan meslektaşlarının kendilerini de zan altında bırakmasından ötürü eczacılar stres yaşamaktadırlar.
- Eczacıların iş yaptıkları anlaşmalı kurumlardan geri ödemelerinde meydana gelen gecikme ve belirsizliklerden ötürü stres yaşamaktadırlar ve bu stres kaynağı ilk sıralarda yerini akmaktadır.
- Eczacılar anlaşmalı kurumlarla geri ödeme sistemi dışında iletişim eksikliği, kırtasiye işlerinin çokluğu ve yetkililerle bir araya gelememe durumlarından ötürü stres yaşamaktadırlar.
- Eczacılar hasta ve yakınlarının olumsuz davranışlarına maruz kalarak da stres yaşamaktadırlar.
- Eczacılar maddi durumu olmayan ve ilaçlarını alamayan hastaların da onları rahatsız ettiklerini belirtmişlerdir.

Suleiman (2015) “Stress And Job Satisfaction Among Pharmacists İn Riyadh, Saudi Arabia” (Riyad, Suudi Arabistan’daki Eczacılar Arasında Stres ve İş Tatmini) isimli araştırmada Suudi Arabistan’ın Riyad kentindeki eczacılar arasındaki iş tatmini, stres düzeyleri, memnuniyetsizliğin ana nedenleri ve stresle ilgili faktörler incelenmiştir. Örneklem grubu olarak 394 erkek (Suudi yönetmelikleri kadınların serbest eczanelerde çalışmasını yasaklamasından dolayı) eczacılar çalışmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu elde edilen bulgular;

- Riyad’daki serbest eczane, hastane eczanesi ve zincir eczanelerin eczacıları arasında farklı iş tatmini olduğu tespit edilmiştir.
- Hastane eczacıları ve zincir eczane eczacılarının serbest eczane eczacılarına göre daha az memnun oldukları saptanmıştır.
- İşle ilgili stres faktörünün eczacılar arasında özellikle serbest eczane eczacılarının iş tatminini azalttığı tespit edilmiştir. Bu bulgunun hasta güvenliği ve farmasotik bakımın sağlanması açısından incelenmesi gerektiği belirtilmiştir.
- Zincir eczane eczacıları ve hastane eczane eczacıları orta düzeyde işle ilgili stres bildirmişlerdir. Bu durum serbest eczane eczacılarında önemli ölçüde daha yüksek bulunmuştur ve hasta güvenliğini etkileyebileceğinden incelenmelidir.

Dagget, Molla ve Belachew (2016) “Job Related Stress Among Nurses Working İn Jimma Zone Public Hospitals, South West Ethiopia: A Cross Sectional Study” (Hemşireler Arasında İşle İlgili Stres. Jimma Zone Devlet Hastaneleri, Güney Batı Etiyopya: Kesitsel Bir Çalışma) isimli araştırmada Jimma’da devlet hastanelerinde çalışan hemşireler arasında işle ilgili stresi ve bunun yordayıcıları incelenmiştir. Örneklem grubu olarak departmandan 315 hemşire çalışmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu elde edilen bulgular;

- Jimma devlet hastanelerinde çalışan hemşireler arasındaki stres hastanelerin üçte biri arasında yüksek bulunmuştur.
- İşle ilgili streste ölüm ve ölmekle uğraşmaktan, belirsiz hasta tedavisinden ve az iş yükünden kaynaklı olanların yüzdeliği yüksek bulunmuştur.
- İşle ilgili streste cinsel taciz ve çatışma faktörlerinin yüzdelikleri düşük bulunmuştur.

- İşle ilgili genel stres ise hastanede çalışılan birime göre değişiklik gösterirken hastanede çalışan hemşireler arasında yüksek bulunmuştur.
- Ayakta tedavi departmanında çalışan hemşirelerin ve kronik hastalık takip kliniklerinde çalışan hemşirelerin stresleri daha yüksek bulunmuştur.
- İşle ilgili streste kronik hastalık takip kliniğinde karşılıklı çalışan hemşire ve hekim arasında iş yerinde anlayış ve iş tatmini olumsuz yönde ilişkili yordayıcılar olarak tespit edilmiştir.

Kazmi, Amjad ve Khan (2008) "Occupatıonal Stress And Its Effect On Job Performance A Case Study Of Medıcal House Offıcers Of Dıstrıct Abbottabad" (Mesleki Stres ve İş Performansına Etkisi: İlçe Tıp Evi Görevlilerinde Bir Vaka Çalışması) isimli araştırmada tıp doktorlarının yaşadıkları iş stresinin performanslarına etkisi incelenmiştir. Örneklem grubu olarak yedi farklı departmanda görev yapan 55 tıp doktoru çalışmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu elde edilen bulgular;

- Literatürde de belirtildiği gibi tıbbın en stresli mesleklerden biri olduğu ve yaşanılan iş stresi ile iş performansı arasında güçlü bir negatif ilişki olduğu tespit edilmiştir.
- Kaynak eksikliği, iş yükü, yönetici ile eksik iletişim, diğer meslektaşların rahatlıkları stresin artmasına katkıda bulunmuştur.

Murali, Basit ve Hassan, (2017) "Impact Of Job Stress On Employee Performance" (İş Stresinin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi) isimli araştırmada iş stresinin çalışan performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Örneklem grubu olarak çeşitli sektörlerden, yaşları 20 ile 60 arası değişen, anketlere cevap veren 136 kişi ve çoğunluğu Malezyalı olan ofis çalışanları hedef alınmıştır. Yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgular;

- Baskı ve rol belirsizliği çalışan performansı üzerinde önemli boyutta olumsuz etkiye sahiptir. Bu nedenle çalışanların doğrudan iş stresi yaşadıkları görülmüştür. İşveren veya üstleri çalışanlara işlerini makul olmayan süre içinde tamamlamaları için baskı yapmışlardır.
- Zaman baskısı çalışanların performansını ve çalışanların verimliliğini olumsuz yönde etkilemiştir. Bu zaman baskısı iş stresi ve zayıflığa neden olarak çalışan performansını olumsuz etkilemiştir.

- En çok etkilenen değişken olarak rol belirsizliği, çalışanların kuruluşlardaki konumunun belirsiz olması sonucunda iş performanslarını olumsuz etkilemiştir. Rol belirsizliği üstlerinin çalışanlara doğru bilgi aktarmadığı durumlardan meydana gelmiştir. Bu durum da mesleki stres faktörlerinden biri haline gelmiştir.
- Son olarak iş yükü ve motivasyon eksikliğinin çalışan performansını olumsuz etkilemediği saptanmıştır. İş yükü ne olursa olsun çalışanlar bu iş yüküne katlanmak zorunda olduklarını ifade etmişler. Ayrıca eksik motivasyonun da çalışan performansına önemli bir etkisi olmadığı kanıtlanmıştır.

Gürbüz (2020) "İş Stresi ve Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İdari Personel Üzerine Bir Araştırma" isimli araştırmada Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İdari Personeli Üzerindeki iş stresi seviyesi incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Eskişehir Osmangazi Üniversitesinin İİBF, Mühendislik Fakültesi, Fen-Edebiyat Fakültesi ve Rektörlük idari personellerinden toplam 160 kişi araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgular;

- Araştırma sonucunda 1500 TL'den daha az gelir elde edenlerin iş arkadaşlarıyla en fazla stres yaşadığı tespit edilmiştir.
- Araştırma sonucunda eğitim seviyesi düşük olan çalışanların daha fazla iletişim sorunu yaşadığı bulunmuştur.
- Yapılan yapısal eşitlik modeline göre stresin en önemli sebebinin iş şartlarından ve mesai arkadaşlarından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

2. UYUMSAL PERFORMANS

2.1 Performans Kavramı

Performans kavramı, Fransızca kökenli bir kelime olup ‘verim, iş başarımı, herhangi bir işte gösterilen başarı derecesi’ anlamlarına gelmektedir (Bozkurt, 1998). Türk dil kurumunda “*başarım*” olarak ifade edilmektedir (https://sozluk.gov.tr/). Sözlük anlamına bakıldığında “herhangi bir başarı, elde edilen iyi sonuç*” ve “*bir şeyin değerini belirleyen nitelikler” olarak karşımıza çıkmaktadır (TDK 2021). En basit haliyle bir işin başarılması olarak tanımlanan performans, bir işin gereği olarak “önceden belirlenen standartlara uygun davranışların gösterilmesi ve arzulanan hedeflere yaklaşma derecesi” olarak tanımlanmaktadır (Çevik ve ark., 2008).

Literatürde performans ile ilgili birçok tanımla karşılaşılmıştır. Bunlar;

Venkatraman ve Ramanujam (1986); performansı, herhangi bir stratejinin zaman testi olarak tanımlamışlardır.

Cordero (1989); performansı, etkililik (hedeflere ulaşılıp ulaşılmadığını belirlemek için çıktıyı ölçme) ve verimlilik (bu çıktıların üretiminde azami miktarların kullanılıp kullanılmadığını tespit etmek için kaynakları ölçme) olarak ifade etmiştir.

Lebas (1995); performans, örgüte ve duruma özgü kısıtlamalar dahilinde belirtilen hedeflere zamanında ulaşılmasına yol açan nedensel modelin bileşenlerini iyi dağıtmak ve yönetmekle ilgili olduğunu belirtmiştir.

Neely ve arkadaşları (1995); performans, amaçlı eylemin etkinliği ve etkililiği olarak tanımlamışlardır.

Schuler (1995); performansı, çalışanların işlerinde gösterdikleri çabaların ne kadar iyi olduklarıyla ilişkilendirmiştir.

Rolstadas (1998); performans, etkililik, verimlilik, kalite, üretkenlik, çalışma yaşamının kalitesi, yenilikçilik ve karlılık/bütçe yeteneği gibi yedi performans kriteri arasındaki karmaşık bir ilişki olarak tanımlamıştır.

Dwight (1999); performansı bir hedefe ulaşılan düzey seviyesi olarak ifade etmiştir.

Hoffmann (1999); performans, örgütsel hedeflere ulaşılmasına yönelik değerlendirilmiş bir katkıyı tanımlamaktadır.

Andersen ve Fagerhaug (2002); performansın üretkenliğin yerini aldığı genel olarak bir kuruluşun çok çeşitli yönlerini kapsadığı kabul edilen bir noktaya ulaşmayı ifade ettiğini belirtmiştir.

Hauber (2002); performans, bir şirketin hedeflerine ulaşmak ve bunları doğrulamak için belirli sistemlerin (farklı büyüklüklerdeki organizasyon birimleri, çalışanlar ve süreçler) katkısını tanımlar şeklinde ifade etmiştir.

Wettstein (2002); performans, paydaş memnuniyetinin derecesi olarak anlaşılabilir diye ifade etmiştir.

EfQm (2003); performansı, kişi, grup, organizasyon veya süreç tarafından elde edilen başarı seviyesi olarak tanımlamıştır.

Grüning (2002); performans, örgütlerin hedeflere ulaşma yani beklentileri karşılama yeteneği olarak anlaşılır ve bu nedenle daha geniş anlamda sonuçlardan ve aynı zamanda karşılık gelen hedef belirlemeden etkilenir. Grüning, fikirleri doğrultusunda üç performans düzeyi tanımlamıştır. Bunlar;

- -1. düzey: Düşük performans seviyesi,
- 0. düzey: Önceden tanımlanmış hedeflere ulaşma ve bunlara ulaşmaya çalışma süreci,
- 1. düzey: Önceden tanımlanmış hedeflere başarı ile ulaşma seviyesi, mükemmellik seviyesidir.

Barutçugil (2002); performans, genişletilmiş anlamıyla amaçlara ve planlanmış işlerin sonucuna göre tespit edilen verileri nicel veya nitel olarak ayıran bir kavramdır. İş görenin becerilerine ve kapasitesine göre tanımlanan işin, kabul edilebilir limitler arasında gerçekleştirmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda işyerinde iş görenin performansının başarılı bulunması için öncelikle becerileri ve kapasitesine göre tanımlamış iş ile karşı karşıya kalması ve bu işi gerçekleştirme derecesinin sonucu olarak gösterilecek standardın bulunması gerekir. Bu standardın sonucuna göre de iş gören başarılı ya da başarısız olarak adlandırılacaktır.

Krause (2005); perormans, ilgili paydaşlar için bir organizasyonun önemli özelliklerine ilişkin hedeflere ulaşma derecesini veya potansiyel olarak olası başarıyı

ifade eder. Bu sebepten performans temelde çok boyutlu bir kriterler dizisi aracılığıyla belirtilir. Performansın kaynağı, iş görenlerin iş süreçlerindeki eylemleridir.

İş görenin ne kadar katkı sağladığı ile belirlenen, örgüt amaçlarına uygun olan hareketler veya davranışlar olarak tanımlanan performans bir diğer tanıma göre işletmenin amaçlarına ulaşması için önceden tespit edilmiş sınırlar dâhilinde ve iş koşullarına uygun şekilde ifa edilmesidir (Koyuncu, 1993). Önceden belirlenen hedeflere yönelik olarak ortaya konan verimlilik ve etkinlik seviyesi olarak ifade edilen performans; bireysel veya örgütsel hedeflere uygun davranışlar bütünüdür (Suliman, 2001, akt. Onay, 2011).

Performans doğrudan verimi açıklamamaktadır ve iş görenin işine bağlılığı ve istekle çalışması olarak nitelendirilmektedir (Doğan, 2005). Bu açıdan iş görenlerin işe olan ilgisi motivasyonu ve benzeri etkenler performanslarını farklı kılmaktadır. Aynı okuldan aynı başarı notu ile mezun olan, aynı eğitimi almış olan, aynı yaştaki kişilerin aynı zaman diliminde aynı pozisyonlarda çalışan kişilerin bir müddet sonra farklı verimlilik seviyelerine sahip olmaları performans kavramı ile açıklanabilir (Bingöl,2010).

Ghalem ve arkadaşları (2016) performansı üç ‘E’ ile ifade etmişlerdir.

- Effectiveness (Etkililik – Arzulanan çıktı ve sonuçlara ulaşabilmek)
- Efficiency (Verimlilik – En az girdi ile muhtemel en çok çıktıya ulaşabilmek)
- Economy (Ekonomik – Girdileri olabildiğince ucuza alabilmek)

İşletmeler için belirli bir zaman aralığındaki çıktı miktarı olarak tanımlanan performans, iş gören açısından ise hedefe ulaşmak amacıyla gösterilen etkinlik ve verimlilik düzeyi olarak ifade edilmiştir (Tutar ve Altınöz, 2010, s. 201).

Literatürde performans gösterildiği alana ve konuya göre çeşitli şekillerde ele alınmaktadır. Örneğin çalışma yaşamında yer alan tanım iş görenlerin performansına odaklanmışken spor bilimleri alanında yer alan tanım sporcunun fiziksel performansı üzerine odaklanmıştır.

Bu araştırmanın temel konusunu oluşturan performans çeşidi ise uyumsal performanstır.

2.2 Uyumsal Performans

Uyumsal performans İngilizce kökenli bir kelime olup "Adaptive Performance" sözünün Türkçe karşılığıdır. Uyumsal performans, görev ve bağlamsal performanstan ayrı bir boyut olarak kabul edilir (Hesketh ve Neal, 1999; Pulakos ve arkadaşları, 2000) ancak uyarlanabilir davranışları başarılı bir şekilde gerçekleştirmek hem görev hem de bağlamsal performansa katkıda bulunabilir (Johnson, 2001). Uyumsal performans, değişen yapılara, koşullara ve rollere uygun bir şekilde, öngörülen veya gerçekleşen değişiklikleri esas alarak davranış değiştirebilme becerisidir (Üstün ve Büyükbaş, 2020). Uyumsal performans, kuruluşların giderek tahmin edilemez, dinamik ortamlarda faaliyet gösterdiği ve bunun belirsizliğe toleranslı, daha uyarlanabilir ve çok yönlü bir işgücü gerektirdiği fikrine dayanmaktadır (Pulakos ve ark., 2000).

Performans alanının farklı yönlerini inceleyen literatürde farklı modeller bulunmaktadır. Bu modellerde bir eksiklik fark eden araştırmacılar, iş performansının uyumsal performans boyutunu içine alacak şekilde tanımlamalar yapmışlardır (Pulakos ve ark., 2000). Bu tanımlamalara göre en geniş tanımıyla uyumsal performans; değişen görevlere ilgi duymak, yeni öğrenilen bilgi ve becerilerin bir durumdan bir diğerine uygulamakla ilgili faaliyetler (Allworth ve Hesketh, 1999), bir kişinin yeni bir çevrenin isteklerini karşılamak için davranışlarını değiştirme kapasitesi (Charbonnier-Voirin ve Roussel, 2012), yeni ya da değişen ortamın ihtiyaçlarına karşılık olarak yapılan bilişsel, duyuşsal, güdüsel ve davranışsal değişikliklerdir (Baard ve ark., 2014).

Günümüz teknolojik gelişmeleri ve devamlı değişen ortam koşulları neticesi oluşan karmaşık yönetim anlayışı yeni durumlara uyumu zorunlu kılmaktadır. Özellikle bilgiyi elde etme, sınıflandırma, uygun bir biçimde kullanabilme ve ihtiyaç halinde yeniden kullanım için saklayabilmeye ilişkin yeteneklerdeki ve teknolojideki büyük gelişmeler ile performansın belirleyicileri de önemli ölçüde değişmiştir (Hesketh ve Neal, 1999).

Belirsizlikler, öngörülemezlikler, örgütlerin sosyal ekolojik sistem olarak gösterdikleri karmaşık davranışlar, yöneticiler, çalışanlar ve diğer bireyler için karar alma, eğitim, iş birliği gibi konularda uyum odaklı yaşam tarzı benimsemelerini zorunlu kılmaktadır (Allen ve ark., 2011). Uyum, gerçek veya gerçek varsayılan ekip baskısı altında

davranışlarda ya da inançlarda oluşan değişme biçiminde tanımlanırken, kişisel anlamda uyum sağlama yeni oluşan iş ihtiyaçları (Yüksel, 2006), yeni veya alışılmadık hallerle baş etme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Hesketh ve Neal,1999).

Uyumsal performans kavramı tanımlarının birçoğu iş hayatında uyum konusundaki performansa odaklanmıştır. Ancak uyumsal performans sadece iş hayatına uyum süreci ile ilgili sınırlı olmayıp hayatın her alanında yer alan değişen koşullara uyum sürecindeki performansı ifade etmektedir. Uyum bu açıdan birçok farklı organizasyon ile ilgili değişkenlere, yeni insanlara, takımlara, farklı kültürlere, yeni teknolojilere, zorlu fiziksel koşullara ve diğer yeniliklere yönelik bilişsel, duygusal ve davranışsal tepkilerdir (Pulakos ve ark., 2002).

Uyumsal performans konusu ile ilgili olarak Allworth ve Hesketh (1999), Campbell'in (1990) iş performansında taksonomik yaklaşımını geliştirmişlerdir. Pulakos ve arkadaşları da (2000, 2002) iş analizlerini kullanarak sekiz performans değerlendirmesi ile ölçek oluşturmuşlardır ve uyarlanabilir performans için yapı alanını ifade eden o zamana kadarki tek çalışmayı temsil etmektedir. Uyarlanabilir performansı, bir bireyin yeni bir görevin, olayın, durumun veya çevresel kısıtlamaların taleplerine yanıt olarak davranışını değiştirdiği yeterlilik olarak tanımlayarak işteki kritik olayları uyarlanabilir performansın farklı boyutlarıyla eşleştirmek için analitik prosedürü kullanan Pulakos ve arkadaşları sekiz boyutlu geliştirdikleri ölçek, 21 farklı iş içerisinden 1000 kritik bileşenden analiz edilerek oluşturulmuştur. Bu iş çeşitlilikleri askeri, yönetimsel ve özel sektör işlerini de kapsamaktadır. Belirlenen bu uyumsal performans boyutları şu şekilde tanımlanmıştır (Stokes ve ark., 2010).

- Problem çözme yaratıcılığı,
- Belirsiz ve öngörülemez çalışma koşullarıyla baş etme,
- İş görevlerini, teknolojileri ve prosedürleri öğrenme,
- Kişiler arası uyum gösterimi
- Kültürel uyum gösterimi
- İş stresi ile baş etme
- Acil ve kriz durumları ile baş etme
- Fiziksel odaklı uyum gösterimi.

Benzer şekilde, Ployhart ve Bliese (2006), sekiz davranışsal boyutta ortak değişkenliği hesaba katmak için bir uyarlanabilirlik ikinci derece faktörü önermiştir. Griffin ve

arkadaşları (2007) uyarlanabilir performansı üç iş rolü bağlamına yerleştirdi; birey, ekip ve organizasyon ve daha sonra her iş bağlamında deneysel olarak farklı uyarlanabilirlik ölçütleri elde etti. Bununla birlikte, uyarlanabilirlik ölçütlerinin her biri davranışsal boyutlar arasında çöker (örneğin, değişikliklerle başa çıkma, öğrenme) ve genel uyarlanabilir performansı yakalar. Bu nedenle, bugüne kadar, uyarlanabilir performans olarak etiketlenebilecek farklı davranışlar olduğu kabul edilmesine rağmen, uyarlanabilir performansı çok boyutlu olarak değerlendirmek için deneysel bir destek eksikliği vardır.

2.2.1 Uyumsal Performansın Ortaya Çıkışı

Uyumsal performans, görev performansı ve bağlamsal performansın iş performansı bileşeninde yer almaması üzerinde bir kısım araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir (Allworth ve Hesketh, 1999; Griffin ve ark., 2007; Pulakos ve ark., 2000). Bu araştırmacılar araştırmalarında bilindik performans modellerinin sabit olduğunu ve değişen iş ihtiyaçlarına çözüm üretebilmeyi içerecek bir biçimde düzenlenmiş uyumsal performans modeline ihtiyaç olduğunu belirtmişlerdir (Jundt ve ark., 2014). Yeni oluşan ya da değişime uğrayan iş koşullarına uyum sağlayabilme ihtiyacından doğan bu bakış açısı doğrultusunda araştırmacılar süreç içinde uyumsal performansın diğer performans tipleri ile farklılıklarını tespit etmeye, uyumsal performansının yapısını tartışmaya ve uyumsal performansı ölçebilecek türde ölçme araçları oluşturmaya çalışmışlardır. Bu yönde ilk önce Borman ve Motowidlo (1993) tarafından uyumsal performansın görev performansı ve bağlamsal performanstan farklı bir performans tipi olduğunu ileri sürülmüştür. Daha sonraları da uyumsal performansın görev performansı ve bağlamsal performanstan bağımsız bir tür performans olduğu yönünde benzer çalışmalar yapılmıştır (Allworth ve Hesketh, 1999; Griffin ve ark., 2007; Pulakos ve ark., 2000). Uyumsal performans ile görev performansı arasında herhangi bir ilişkinin varlığını araştıran bir çalışmada; yüksek seviyede örgütsel politika geliştiren organizasyonlarda uyumsal performans ile görev performansı arasında olumlu ilişki tespit edilmiştir. Düşük seviyede örgütsel politika geliştiren organizasyonlarda ise uyumsal performans ile görev performansı arasında olumlu bir ilişki bulunamamıştır (Shoss ve ark., 2011).

Uyum performansının gelişim sürecinde bahsedilen performans tipinin görev performansı ve bağlamsal performanstan bağımsız bir iş performans tipi olduğu yönünde çalışmalar bulunmasına rağmen uyumsal performansın görev ve bağlamsal

performans tiplerinin bir parçası olduğu ya da tek başına bağımsız bir performans tipi olup olmadığı konusunda tartışmalar devam etmiştir (Schrub ve ark., 2011). Uyumsal performansın bağlamsal performansın bir parçası olduğunu ileri süren Johnson (2001), başarılı bir biçimde gerçekleşen uyumsal davranışların hem görev hem de bağlamsal performansa olumlu etki edeceğini ileri sürmüştür. Uyumsal performans ile ilgili olarak, görev, bağlamsal ve uyumsal performans tiplerinin birbiri ile ilişkili olmalarına karşın istatistiksel olarak birbirlerinden farklı olduklarını ifade eden Allworth ve Hesketh (1999), bu performans tiplerinin farklılığını araştırma bulguları ile desteklemiştir. Hesketh'e göre uyumsal performans değişen iş koşullarına ve bu değişen iş koşullarına karşı tepkiye odaklanırken, görev performansı belirli görevlerdeki günlük performansa odaklanmaktadır. Yüksek seviyede uyumsal performans sergileyen bir iş gören, iyi görev performansına sahip bir iş görene kıyasla görevler arasında hareket edebilmeye daha yatkın olmaktadır.

2.2.2 Uyumsal Performansın Gelişim Süreci

Organizasyonlarda maddi kaynaklar ne kadar iyi olursa olsun insan kaynağı yeterli verimliliğe sahip değilse başarı ihtimali çok düşük olacaktır. Esas gayesi verimliliği artırmak, iş yaşamının niteliğini yükseltmek ve bu sayede rekabet üstünlüğü kazanmak olan insan kaynakları yönetiminin en önemli görevlerinden biri de çalışanların performansını değerlendirmektir (Uyargil ve ark., 2009). Araştırma ve pratik uygulamalarda performans değerlendirmenin, psikometrik ve çok boyutlu bir biçimde değerlendirilmesi noktasında ciddi bir noksanlık söz konusudur (Charbonnier-Voirin ve Roussel, 2012). Bireysel performansı tanımlayan görev performansı ve bağlamsal performans olarak iki tür performans bulunmaktadır. Görev performansı; bireyin bilgi, beceri, kabiliyet ve güdülenmesinin iş tanımları gibi belli davranışlara yönelterek görevini yerine getirmesidir (Campbel, 1999). Bağlamsal performans ise organizasyonun teknik merkezi görevlerini yerine getirmesini sağlayan faaliyetlere ek olarak; çalışma ortamının organizasyon açısından, sosyal ve psikolojik havasını zenginleştiren çalışmalara işaret etmektedir. Teknolojik yeniliklerden doğan değişim hızlandıkça örgütlerde değişimle başa etme ve yenilikleri öğrenmek önemli durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu gelişmeler altında performansı mutlak bir biçimde değerlendirmek yerine iş taleplerindeki değişime odaklanmak yerinde bir karar olacaktır (Üstün ve Büyükbaş, 2020). Bu amaçla, görev ve bağlamsal performanstan farklı bir performans tipi olarak değerlendirilen uyum performans; yeni görevleri

öğrenme, onlara yaklaşma konusundaki güven, esneklik ve değişimle baş edebilme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır (Hesketh ve Neal, 1999). Değişken ve öngörülemez zor çevre koşullarında çalışanların etkinlik ve verimliliklerini sürdürebilmesi için belirsizlik karşısında hoşgörülü ve çok yönlü bir uyum sağlama kabiliyetine ihtiyaç vardır (Ilgen ve Pulakos, 1999; Kozlowski ve Bell, 2003; Pulakos, ve ark., 2000).

Örgüt çalışanlarının farklı ve yeni koşullara uyum kabiliyeti; örgütlerin rekabet kabiliyetleri ve varlıklarını devam ettirme gücü üzerinde de büyük öneme sahiptir. İşletmelerde rekabet avantajı sağlayan en önemli kaynak insandır ve çalışanların performanslarının bütüncül bir yaklaşımla değerlendirilmesi örgütsel hedeflere ulaşma açısından büyük önem arz etmektedir (Uyargil, 2013). Uyum performansının öncül ve ardıllarını saptamaya dönük yapılan araştırmalarda kavramın çok farklı değişkenler ile birlikte incelendiği bilinmektedir. Bu doğrultuda kavram ile ilgili ayrımı belirleyebilmek ve kendi içerisinde konu bütünlüğü sağlamak için literatür taraması bireysel, takım ve örgüt düzeyinde yapılmıştır.

Uyum performansı çoğunlukla bireysel değişkenler ile birlikte ele alıp inceleyen çalışmalar literatürün oldukça büyük bir kısmını oluşturmaktadır. Bu çalışmaların bir kısmı uyum performansının faktörlerini belirlemeye yönelik iken; bir kısmı ise kavramın farklı değişkenler ile ilişkilerini belirlemeye dönüktür. Bu çalışmalardan bir kısmı; Pulakos ve arkadaşları (2006) bireysel farklılıkların Pulakos ve arkadaşları (2000) tarafından tespit edilen uyum performansının sekiz boyutunun etkeni olduğunu iddia etmişlerdir. Araştırma sonucunda kişisel özellikler arasında yer alan bilişsel yetenek, pratik zekâ, orijinallik, duygusal dayanıklılık, açıklık, bilişsel esneklik, başarı motivasyonu, işbirlikçilik, sosyallik, sosyal zekâ ve fiziksel yetenek değişkenlerinin her birinin farklı uyum performansı boyutlarının faktörleri olduğu tespit edilmiştir (Pulakos ve ark., 2006). Yine Huang ve arkadaşları (2014)'nın gerçekleştirdikleri meta-analiz çalışması kişilik özelliklerinden hırs ve duygusal dengenin uyum performansının en önemli faktörlerinden olduğunu ileri sürmektedir. Uyumsal performansa etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Bunlardan biri de kapsayıcı liderlik modelidir. Kapsayıcı liderlik modeli performans gelişimine yardımcı olmaktadır. Çalışanların liderlik performans algısı yüksek olması uyumsal performansın gelişimine yardımcı olmaktadır. Bu açıdan organizasyonlara; uyumsal

performansın etkililiğinin maksimize edilmesi için olumlu kapsayıcı liderlik modeli geliştirmeleri tavsiye edilmektedir (Li, 2019).

2.2.3 Değişim/Yeniliklere veya Beklenmedik Durumlara Uyum

Değişim kavramı 1990'lı yıllardan itibaren günümüzde bireysel ve örgütsel yaşamın en önemli konularından biri olmuştur. Değişim, belirli bir süre zarfında herhangi bir şeyde oluşan farklılaşma olarak tanımlanmaktadır. Değişim, bir bütünün parçalarında, parçalarının birbiriyle olan ilişkilerinde, bir önceki duruma göre nitelik veya nicelik açısından görülebilen bir farklılığın oluşması durumlarını kapsamaktadır (Özmen ve Sönmez, 2007). Değişim, yenilik veya beklenmedik durumlara yönelik bireylerin direnç göstermesi sıklıkla karşılaşılan bir durumdur. Bireylerin bu durumlara yönelik uyum sağlaması değişime ve yeni durumlara yönelik direncin kırılmasıyla aşılacak bir durumdur. İş yerlerinde de çalışanların değişim ve yeniliklere yönelik dirençlerini azaltılması ile ilgili çeşitli stratejiler geliştirilmektedir. Bunlardan bazıları; eğitim, katılım, destekleme, pazarlık, anlaşma, taviz verme, tehdit ve baskı yapma stratejileridir (Çiçeklioğlu, 2020).

2.2.4 Uyum Yeteneği (Bireylerarası Uyum)

Küreselleşmenin getirmiş olduğu teknolojik gelişmelere ve iş hayatındaki yansımalarına rağmen yeni ve farklı durumlara uyum sağlanması zorunluluğuna yönelik çok az çalışma mevcuttur. Yapılan araştırmaların sınırlı olmasının yanı sıra uyum kabiliyetinin önemi de çoğunlukla ifade edilmesine karşın literatürde uyum kabiliyetinin ortak kabul görmüş tanımının yapılmasının oldukça zor olduğu görülmektedir (Stokes ve ark., 2010; Pulakos ve ark., 2002). Yapılmış çalışmalarda yer alan uyum yeteneği kavramı; bireyin iş rollerindeki ve iş sistemindeki değişmelere ne oranda uyum sağlayabildiği, belirli bilgi ve kabiliyetlerin güncellenmesini ve genişletilmesini gerektiren değişen görev ya da çevre şartlarına dönük olan karşılık, yeni görev istekleri sunulduğunda veya mevcut görev istekleri değiştirildiğinde performans gösterebilme kabiliyeti, baş etme ve başarmaya uyum sağlama arasındaki önemli miktardaki fark olarak tanımlanmaktadır (Griffin ve ark., 2007; Baard ve ark., 2014; Samale, 2016; Mckeown, 2012, akt. Marlow, 2016).

Uyum yeteneği, yeni oluşan değişikliklere cevap olarak etkili bir değişim sergileme olup tanımı ile ilgili olarak üç özellik öne çıkmaktadır. Bunlar; değişen davranışlar,

değişikliğin sonucunun etkili olması ve değişmekte olan bir duruma şans eseri değil bilinçli bir biçimde cevap verilmesidir (White ve ark., 2005).

İş hayatında ekip çalışmasına artan bir oranda gereklilik duyulmaktadır. Bu gereklilik farklı uzmanlıklara haiz bireylerle bir arada çalışmanın yanında farklı alanlardan gelen bireylerle de çalışmayı ve onlarla uyum sağlamayı zorunlu kılmaktadır (Polyhart ve Bliese, 2006). Farklı uzmanlı, geçmiş ve ilgi alanlarına haiz bireylerin ortaya çıkardığı uyum sağlama zorunluluğu yanında akıcı çalışma ortamları da bireylerarası uyum performansına duyulan zorunluluğu ortaya koymaktadır (Pulakos ve ark., 2000).

Gerek bireyler gerekse de örgütler için büyük öneme sahip olan bireylerarası uyum gösterme; farklı bakış açıları doğrultusunda ele alınarak başka insanlarla sağlanan etkileşimlerin kolay ve etkili bir biçimde yürütülmesi ve farklı kültürlerdeki insanların gereksinimleri ile motivasyonlarını anlamaya çalışma gayreti (White ve ark., 2005), faklı bireylerle iyi bir biçimde çalışma ve etkili ilişkiler geliştirme (Marlow ve ark., 2015, akt. Marlow,2016), iş arkadaşları ile eş zamanlı bir biçimde verimli faaliyetler ortaya koyabilme potansiyeli (Charbonnier-Voirin ve Roussel, 2012), başka kişilerle iletişim kurarken esnek ve açık fikirli olmayı, başkalarının düşüncelerini dinlemeyi ve uygun olduğunda kendi düşüncelerini değiştirmeyi, etkili iletişim geliştirmeyi, başkalarına saygı göstermeyi, etkili ve verimli bir çalışma ortamı içerisinden kendi davranışlarını düzenlemeyi ve değiştirmeyi sağlamak (Pulakos ve ark., 2000) olarak tanımlanmaktadır.

Bireyler arası uyumu destekleyen önemli bir öğe de duygulardır. Bireylerin sahip oldukları duyguları sağlıklı bir biçimde yansıtabilecekleri bir ortam oluştuğunda bireyler arasında sağlam bir iletişim sağlanmakta ve bireylerin birbirlerini daha iyi anlaşmalarına da olanak sağlanmaktadır (Şengül ve Demirel, 2016).

2.2.5 Uyumsal Performansı Tanımlayabilme

Küresel ve rekabetçi bir dünya düzeni, kıt ekonomik kaynaklar, hızlı teknolojik gelişmeler hem organizasyonların hem de bireylerin bu değişikliklere uyum sağlamasını zorunlu kılmaktadır. Bu ihtiyaçlara yönelik geliştirilen unsur ise iş performansının bir öğesi olan uyumsal performanstır (Griffin ve Hesketh, 2003; Kozlowski ve ark., 2003). Uyumsal performans; değişen iş gereksinimleri ile alakalı olan performans bakış açısına göre bireysel, grup ve örgütsel olmak üzere üç farklı biçimde incelenmektedir. Bunlardan öne çıkan bireysel uyum performansı; farklı

görevlerin gereklilikleri değiştikçe yeni oluşan durumla baş etmek, elde edilen bilgi ve yetenekleri bir durumdan diğer duruma uygulamakla alakalı faaliyetler (Allworth ve Hesketh, 1999), bir iş görenin yeni talepleri karşılayabilmek amacıyla davranışlarını değiştirebilme kabiliyeti (Charbonnier-Voirin ve Roussel, 2012), kişinin çevre veya yeni durum isteklerine yönelik davranışlarını değiştirebilme yeteneği (Johnson, 2001), yeni ya da değişen çevrenin ihtiyaçlarına yönelik olarak yapılan bilişsel, duygusal, güdüsel ve de davranışsal değişmeler (Baard ve ark., 2014) olarak tanımlanmaktadır. Bir başka ifade ile bireysel uyarlanabilir performans, davranışları ortamın taleplerine göre ayarlamak olarak tanımlanır ve bir bireyin iş rollerini etkili bir şekilde yerine getirme, değişken ve yeni durumlarda duyarlı olma gereksinimi ile karakterize edilmiştir. Bununla birlikte, bireysel uyarlanabilir performans, rekabet avantajı elde etmek ve değişen çevreyle başa çıkmak için hayati bir bileşen olarak görülmektedir (Stokes ve ark., 2010; Upchurch, 2013). Bireysel uyarlanabilir performans çalışanın bilinmeyen ve belirsiz durumlarda hızlı tepkileri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğundan, araştırmacılar bireysel uyarlanabilir performansın altında yatan öncüllere odaklanmaya başlamışlardır (Wheeler, 2012). Buna paralel olarak, önceki çalışmalar, bireysel faktörün ve bazı organizasyonel bileşenlerin, örneğin yenilikçi örgütsel iklim, dönüşümsel liderlik, örgütsel politikalar, takım öğrenme ortamı, örgütsel yapılar ve öğrenen organizasyon, bireysel uyarlanabilir performansı olumlu yönde etkilediklerini belirtmişlerdir (Han ve Williams, 2008, s. 663; Charbonnier Voirin ve ark., 2010; Schraub ve ark, 2011). Öte yandan, iş tatmini, organizasyon bağlılığı, takdire bağlı çaba, kalma niyeti, süpervizör desteği ve insan kaynakları uygulamaları bireysel uyum performansı üzerinde olumlu etkilere sahiptir (Bergiel ve ark., 2009; Chen ve ark., 2010; Karatepe, 2013). Bu nedenle, bazı örgütsel faktörlerin bireysel uyarlanabilir performansın ve işe yerleştirilmişliğin öncülleri olarak kabul edilebileceğini ifade etmek mümkündür. Buna göre, organizasyonel yapıların ve öğrenen organizasyonun, çalışanların adaptif performansını ve işe yerleştirilmişlik seviyelerinin artmasını kolaylaştırması ve teşvik etmesi beklenmektedir. Bireysel uyarlanabilir performans ve işe yerleştirilmişlik, değişken çalışma koşullarında organizasyonel başarı ve rekabet avantajları elde etmek için çok önemli bileşenler olarak değerlendirilir. Bu nedenle, bireysel uyarlanabilir performansın ve işe yerleştirilmişliğin önde gelen öncüllerini belirlemek son yıllarda önemli bir konu haline gelmiştir (Kanten ve ark., 2015).

Uyumsal performans ile ilgili olarak çeşitli görüşler belirlenmiştir. Bu görüşlerden ilki; uyumsal performansın çoğunlukla dış faktörlerden meydana gelen değişimlere bağlı olarak gerçekleştirilebileceği şeklindedir. İkinci görüş; iş görenlerin mevcut performans seviyelerini korumayı ya da değişimden kaynaklı performans düşüşlerini asgariye indirmeyi amaçlayan davranışlar bütünü olabileceği yönündedir. Üçüncü görüş; uyumsal performansın hem geleceğe dönük hem de tepkisel öğelere sahip olabileceği yönündedir. Son olan görüş ise; iş ortamındaki yeni oluşan durumların öncelikle bilişsel ve kabiliyete dayalı uyum gerektiren işlerde ortaya çıkabileceği ama çeşitli etkenlerden dolayı iş görenlerin bireyler arası ve örgütsel olarak meydana gelen yeniliklere ve değişikliklere uyum sağlamalarının gerekli olabileceği yönündedir (Jundt ve ark., 2014).

Uyumsal performans; yaratıcı bir şekilde çalışma, yeni kabiliyetler öğrenme, gergin ortamlarda ne yağacağını bile ve değişik sosyal faaliyetlere uyum sağlayabilme becerilerini içermekte (Charbonnier-Voirin ve ark., 2010) ve değişim kabiliyetini, değişimler karşısında istekliliği, örgütsel öğrenme ve değişime uğrayan alıcı beklentilerini izlemek amacıyla örgütsel neticeleri de kolaylaştırdığı ileri sürülmektedir (Dorsey ve ark., 2010). Uyumsal performans, öngörülmeyen değişimler sürecinde bireyin performansını devam ettirebilmesine imkân sağlayan bir dizi yetenek ya da davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Uyumsal performans, hem gelecekte oluşacak değişimlerle ve yeniliklerle alakalı tahminleri kapsayan faaliyetleri hem de kişinin bu değişimden ve yeniliklerden ötürü davranışlarını değiştirdiği faaliyetleri kapsamaktadır (Calarco, 2016).

Uyumsal performansın iki yönü bulunmaktadır. Bunlardan ilki, öğrenmenin ve problem çözme kabiliyetlerinin uygulanmasına yönelik bilişsel yön; ikincisi ise, değişen iş şartlarına duygusal olarak uyum gerektiren bilişsel olmayan yöndür. Bilişsel yön; yenilikleri öğrenme ve problemlerle başa çıkma stratejilerinin uygulanmasını kapsamaktadır. Bilişsel olmayan yön ise; değişim karşısında duygusal uyum gerektiren davranışlar ile alakalıdır (Allworth ve Hesketh, 1997, akt. Allworth ve Hesketh, 1999). Bilişsel ve bilişsel olmayan yön ile alakalı olan uyumsal performans öncelikle öz yeterlik, esneklik, açıklık, başarı güdülemesi ve belirsizliğin tahammülü gibi farklı bireysel özellikleri ile incelenmiş olup bilişsel kabiliyet, sorun çözme ve karar verme yetenekleri, bireyler arası yetenekler, tecrübe ve farkındalık gibi farklı

bilgi, yetenek ve beceriler de uyumsal performansın faktörleri olarak incelenmiştir (White ve ark., 2005).

Örgütsel provokatörler, çalışanlar ve yöneticiler, örgütsel ortamlardaki belirsizlik nedeniyle işteki değişikliklere uyum sağlamalı ve davranışlarını buna göre ayarlamalıdır (Duncan, 1972; Katz ve Kahn, 1978). Günümüz organizasyonları, uyarlanabilir çalışanlara olan ihtiyacın giderek daha önemli hale geldiği değişen, dinamik ortamlarla karakterize edilmektedir (Edwards ve Morrison, 1994; Ilgen ve Pulakos, 1999; Smith, Ford ve Kozlowski, 1997). Uyum yeteneği yeni bir kavram olmasa da deneyimlediğimiz değişimin hızı ve türleri büyümeye devam etmekte bu da araştırma sponsorlarının, akademik araştırmacıların ve kuruluşlardaki uygulayıcıların işyerinde uyarlanabilirliği anlama ve geliştirme konusunda giderek daha fazla ilgilenmelerine neden olmaktadır. Örneğin, değişen teknolojiler ve otomasyon, çalışanların işlerini yerine getirmenin yeni yollarını öğrenmelerini gerektirerek iş görevlerinin doğasını değiştirmeye devam etmektedir (Patrickson, 1987; Thach ve Woodman, 1994). Birleşmeler, doğru boyutlandırma ve kurumsal yeniden yapılanma, bireylerin farklı işler için rekabet edebilmek için yeni beceriler öğrenmesini de gerektirmektedir (Kinicki ve Latack, 1990). Yine küresel bir ekonomide, birçok iş, bireylerin çeşitli farklı ülkelerde ve kendilerinden farklı değerlere ve yönelimlere sahip bireylerle etkin bir şekilde çalışmayı öğrenmelerini gerektirmektedir (Black, 1990; Noe ve Ford, 1992). Çalışanların bu değişen ve çeşitli ortamlarda etkili bir şekilde çalışmak için giderek daha uyumlu, çok yönlü ve belirsizliğe toleranslı olması gerekmektedir. Yine de uyarlanabilirlik, esneklik ve çok yönlülük, psikolojik literatürde iyi tanımlanmayan ve bu nedenle etkili bir şekilde ölçmek, tahmin etmek ve öğretmek zor olan anlaşılması zor kavramlardır (Pulakos ve ark., 2000).

İş bağlamlarında uyarlanabilir performans kavramını keşfederek işlerin uyarlanabilir performans gereksinimlerini daha kesin olarak tanımlanmaktadır. Bireylerin uyarlanabilir olması gereken nitelikler ve organizasyonlarda uyumun gerçekleştiği süreçler önemli olsa da hangi niteliklerin uyumsal performansa yol açtığını veya bu uyumun nasıl gerçekleştiğini doğru bir şekilde belirlemek mümkün değildir (Pulakos ve ark., 2000).

2.3 Beklenmedik Durumları Yönetme

Beklenmedik durumları yönetme kavramı; literatürde farklı bakış açılarıyla ifade edilmeye çalışılmış olup öngörülmedik durumları yönetme, iş görenin öngörülmeyen aniden oluşan krizleri yönetebilme ve acil müdahale edilmesi gereken durumlarla baş edebilme kapasitesini (Charbonnier-Voirin ve Roussle, 2012), belirsizlik durumlarındaki zamanı etkili bir biçimde yönetebilmeyi, öngörülemeyen belirsizliklerde iş durumlarının üstesinden gelmeyi (Pulakos ve ark., 2000); uygulanabilir bilgi ile veya o bilgi olmadan yeni oluşan durumlara uygun biçimde tepki verebilmeyi (Marlow ve ark., 2015, akt. Marlow, 2016) ifade etmektedir. Kişinin biliş yetisini ve davranışlarını düzenlemeyi kapsayan beklenmedik durumları yönetme kavramı; kolayca yön değiştirebilmeyi, gayelere ve hedeflere etkin biçimde uyum sağlayabilmeyi de içermektedir (Pulakos ve ark., 2000). Beklenmedik durumları yönetme, kişiler arası ve kültürel uyum gösterme ve problemlerle başa çıkma da uyumsal performansın alt boyutlarındadır (Dilekçi ve Nartgün, 2020).

Günümüz dünyasında küreselleşme ile beraber yeniliklerin hayatımızda devamlı olarak yer alması ve bu yeniliklerin hayatı büyük oranda etkilemesi nedeniyle organizasyonların yapısı da önemli ölçüde değişimlere maruz kalmaktadır (Calarco, 2016). Örgütsel teoriler örgütlerin bu değişim ve dönüşüm sürecinde ortaya çıkabilecek belirsizlikler karşısında uyum sağlama mecburiyetini vurgulamaktadır (Griffin ve ark., 2007). Uyum sağlama mecburiyetleri organizasyonların üyelerince sergilenen çalışma yaşamındaki rollerinde de esneklik getirmiştir (Neal ve ark., 2012). Organizasyonların yapısındaki bu değişiklikler sebebiyle organizasyonlar üyelerinden artık daha fazla esnek olmalarını, değişimlere uyum sağlamalarını ve belirsizliklerin üstesinden gelebilmeleri beklenmektedir (Pulakos ve ark., 2000). Bunun yanında organizasyonlar belirsizlik durumlarında üyelerinden esnek bir biçimde düşünebilmelerini ve yeni veya olağan dışı olayları tahmin etmelerini de beklemektedir (Cohen ve ark., 2000, akt. Joung ve ark., 2006).

2.4 Problemlerle Başa Çıkabilme

Problemlerle başa çıkabilme, uyumsal performansın bilişsel yönünü ifade etmektedir. Yeni öğrenme ve problemlerle başa çıkma stratejilerinin kullanımını kapsamaktadır (Allworth ve Hesketh, 1997; akt. Allworth ve Hesketh, 1999). Problemlerle başa çıkabilme, yıldırma ya da baskın olarak algılanan iç ve dış isteklerle meşgul olma

dönemi olarak belirtilmiştir (Gerrig ve Zimbardo, 2013). Problemlerle başa çıkabilme ya da yaratıcı sorun çözme, bireylerin karmaşık problemlerin üstesinden orjinal çözüm yolları keşfederek gelebilmeleri biçiminde tanımlanmaktadır (Pulakos ve ark., 2000). Problemlerle başa çıkabilmenin olumsuz durumu olarak ise, problemlerin üstesinden gelememe, problemlere yönelik olarak özgün çözüm yolları bulamama olarak tanımlanabilir. Problemlerle başa çıkabilen bireyler iyi performans gösteren birey olarak görülürken problemlerle başa çıkamayan bireyler iyi performans gösteren birey olarak görülmemektedir. İyi performans gösteremeyen bireyler olumsuz durumlar ile karşı karşıya kalmaktadır. Yaşanılan bu olumsuz durum gerilim olarak ortaya çıkmaktadır (Dilekçi, 2018).

2.5 Uyum ve Performans

Ployhart ve Bliese (2006), bireysel uyum ve performans uyarlanabilirliği değerlendirmede umut verici görünen bir ölçü oluşturmuş olsa da uyarlanabilirliğin güvenilir bir ölçüsünün bulunmadığına dair sıklıkla ortak görüş birliği, uyarlanabilirlik arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların eksikliğine neden olmuştur (Chan, 2000). Bununla birlikte, kuruluşlardaki birçok lider, uyum yeteneği yüksek olan bireylerin, olmayanlara kıyasla daha iyi performans gösterdiğine inanmaktadır. Dahası, teknoloji sürekli olarak değiştiği ve çeşitli kullanımlar için icat edildiği için, kuruluşlar yeni teknolojiyi kolayca adapte edebilecek ve kullanmayı öğrenebilecek insanlar aramaktadırlar (Huang, Ryan, Zabel ve Palmer, 2014). Benzer şekilde, birçok şirketin küreselleştiği ve çeşitli kültürlere uyum sağlayabilen çalışanların kuruluşlara rekabet avantajı sağlayabileceği düşünüldüğünde, uyum yeteneği işgücünde sıcak bir konudur (Lawler ve Worley, 2006). Uyum sağlayabilen çalışanlara olan yüksek talep nedeniyle, birçok lider ve yöneticinin, uyumun iş performansını etkilediğine inandığı varsayılır. Bireysel uyum ve performans konusuyla ilgili araştırmalar mevcuttur, ancak doğrulanmış bir ölçüsünü kullanan araştırmalar azdır. Örneğin, profesyonellerin örgütsel kariyerlerini incelerken, Raelin (1984) bir örgüt içindeki değişim veya çatışmanın bireyler arasında sapma veya uyarlanabilirliğe neden olduğunu öne sürmüştür. Onun modeli, uyarlanabilir davranışların bireysel ve örgütsel düzeyde arzu edildiğini ve uyarlanabilir bireylerin işlerinden daha memnun olduklarını, işlerini bırakma veya devamsızlık gösterme olasılıklarının daha düşük olduğunu ve bireysel uyum konusunda genel olarak daha iyi performans gösterdiklerini savunmuştur.

Denison ve arkadaşları (2006) ayrıca daha geniş bir örgütsel düzeyde bireysel uyum arzusunu da ifade etmiştir. Denison ve arkadaşları (2006), örgütsel performansla pozitif olarak ilişkili olduğu tespit edilen dört kültürel özelliği kapsayan bir örgütsel kültür ve etkililik teorisi geliştirmiş ve deneysel olarak desteklemiştir, bunlardan biri de uyarlanabilirliktir. Yalnızca çalışan performansını gözlemleyenler, uyarlanabilir çalışanların daha iyi performans gösterdiğine inanmakla kalmaz, aynı zamanda çalışanların da kendi davranışlarını derecelendirirken bu modeli rapor ettikleri görülmüştür. Örnek vermek gerekirse, yöneticilerin çalışanların uyum sağlama algılarını değerlendiren bir çalışmada, çalışanlar arasındaki uyum yeteneğini ölçmek için beş maddelik bir öz bildirim ölçüsü kullanılmıştır (Parent ve Levitt, 2009). Parent ve Levitt (2009), daha iyi uyarlanabilirliğe sahip olduklarını bildiren bireylerin, daha iyi performans gösteren bireyler olduklarını ve bir çalışanın daha iyi uyum sağladığını bildiren yöneticilerin aynı çalışanı performans açısından yüksek puanlayacağını varsaymışlardır. Sonuçlar incelendiğinde hem çalışanın hem de yöneticinin derecelendirmeleri için uyum ve performans arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. (Parent ve Levitt, 2009). İlginçtir ki; bununla birlikte, Parent ve Levitt (2009) de katılımcıların uyumlarına ve performanslarına ilişkin algılarının yöneticilerinin algılarından daha yüksek olacağını varsaymışlardır ve bu hipotez desteklenmiştir. Literatürde sunulduğu gibi hem bireysel hem de örgütsel düzeydeki uyum genellikle performansla ilişkili olarak tanımlanır. Ployhart ve Bliese (Ployhart ve Bliese, 2006) tarafından önerilen I-ADAPT modeli de bireysel uyum performansı etkileyeceğini öngörmektedir.

2.6 Uyumsal Performans ile İlgili Ulusal Literatürde Yer Alan Araştırmalar

Dilekçi ve Nartgün (2020) "Öğretmenlerin Algıladıkları Uyumsal Performans Ölçeğinin Türk Kültürüne Uyarlanması: Geçerlik-Güvenirlik ve Betimsel Analiz" isimli çalışmada uyumsal performans ölçeği Türk kültürüne uyarlanmıştır. Örneklem grubu olarak Bolu ilindeki 732 ortaokul öğretmeni araştırmaya katılmıştır. Yapılan dil uyarlama, geçerlik-güvenirlik ve betimsel analizler sonucu bulguları;

- Bhat ve Beri (2016) "Teachers Perceived Job Performance Scale (TPJP)*"* isimli ölçeğinin alt boyu olan tek boyutlu "Adaptive Performance" ölçeği dil uyarlama, geçerlik-güvenirlik ve betimsel analizleri yapılarak üç boyutlu yeni bir ölçek elde edilmiştir.

Dilekçi (2018) "Öğretmenlerin Öğretim Duygu Durumları ve Algıladıkları Uyumsal Performansları" isimli araştırmada öğretim duygu durumu ile uyumsal performans arasındaki ilişki incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Bolu ilinde görev yapan 732 öğretmen araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulguları;

- Demografik değişkenlerden cinsiyet değişkeni ile algılanan uyumsal performansın alt boyutlarıyla beraber toplamı arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir.
- Demografik değişkenlerden öğrenim durumu ile algılanan uyumsal performansın alt boyutlarıyla beraber toplamı arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu anlamlı fark lisansüstü eğitim almış olanların lehine olmaktadır.
- Demografik değişkenlerden branş değişkeni ile algılanan uyumsal performansın alt boyutlarıyla beraber toplamı arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir.
- Demografik değişkenlerden kıdem değişkeni ile algılanan uyumsal performansın alt boyutlarıyla beraber toplamı arasında anlamlı bir fark olmadığı sadece alt boyutlardan beklenmeyen durumları yönetme boyutuyla anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir.
- Demografik değişkenlerden yaş değişkeni ile algılanan uyumsal performansın alt boyutlarıyla beraber toplamı arasında anlamlı bir fark olmadığı sadece beklenmeyen durumları yönetme boyutuyla anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir.
- Demografik değişkenlerden medeni durum değişkeni ile algılanan uyumsal performansın alt boyutlarıyla beraber toplamı arasında anlamlı bir fark olmadığı yine sadece beklenmeyen durumları yönetme boyutuyla anlamlı bir fark olduğu ve bu farkın evli olanların lehine olduğu tespit edilmiştir.
- Demografik değişkenlerden okulun konumu değişkeni ile algılanan uyumsal performansın alt boyutlarıyla beraber toplamı arasında anlamlı bir fark olmadığı yine sadece beklenmeyen durumları yönetme boyutuyla anlamlı bir fark olduğu ve bu farkın evli olanların lehine olduğu tespit edilmiştir.

Tuncer, (2019) "The Impact Of Hrm Practıces On Employee Wellbeıng, Job Satısfactıon And Indıvıdual Work Performance" (İnsan Kaynakları Uygulamalarının Çalışan Refahı, İş Tatmini ve Bireysel İş Performansı Üzerindeki Etkisi) isimli

araştırmada "iş memnuniyeti, çalışan refahı ile görev performansı, bağlamsal performans, uyarlanabilir performans ve zarar verici iş davranışlarından oluşan iş performansı" incelenmiştir. Örneklem grubu olarak 198 beyaz yakalı çalışan araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulguları;

- Çalışanın refahının görev performansı, bağlamsal performans ve uyarlanabilir performans üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Ersoy (2019) "Stratejik Ortaklık Algıları ve Psikolojik İyi Oluşun Adapte Edici Performans Üzerine Etkileri: Psikolojik İklimin Aracı Rolü" isimli araştırmada çalışanların "*stratejik ortaklık algıları, psikolojik iyi oluş, uyum performansı ve psikolojik iklimin aracılık rolü*" incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Kapadokya bölgesinde bulunan 355 otel yöneticileri ve çalışanları araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulguları;

- Stratejik ortaklık algıları ile uyum performansı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir etki tespit edilmiştir. Aynı şekilde bağlılık ve güven alt boyutlarının da uyum performansı üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır.
- Uyum performansının üzerinde pozitif iklimin de anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.
- Pozitif iklimin, psikolojik iyi oluş ve uyum performansı ilişkisinde kısmi aracılığa sahip olduğu tespit edilmiştir.

İz Açıkgöz (2013) "Yeni Ürün Geliştirme Takımlarında Duygusal Zekanın Bireysel Adaptasyon Performansına Etkisi" isimli araştırmada duygusal zekâ ile uyum performansı arasındaki ilişki incelenmiştir. Örneklem grubu olarak İstanbul ilinde yeni ürün geliştiren firmalarda çalışan 256 kişi araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulguları;

- Duygusal zekânın duygusal farkındalık boyutunun uyum performansının alt boyutlarıyla beraber toplamı üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.
- Duygusal zekânın duygusal yönetim boyutunun uyum performansının alt boyutlarıyla beraber toplamı üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.
- Duygusal zekâları yüksek olan çalışanların daha uyumsal bir performansa sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

2.7 Uyumsal Performans ile İlgili Uluslararası Literatürde Yer Alan Araştırmalar

Huntsman, Greer, Murphy ve Haynes (2021) "Enhancing Adaptive Performance İn Emergency Response: Empowerment Practices And The Moderating Role Of Tempo Balance" (Acil Durum Müdahalesinde Uyarlanabilir Performansın Arttırılması: Güçlendirme Tempo Dengesinin Uygulamaları ve Moderatör Rolü) isimli araştırmada kariyer geliştirme fırsatlarının güçlendirme uygulamaları arasındaki ilişkileri ve çalışan sesi ve departmana uyarlanabilir performans arasındaki ilişkileri incelemiştir. Örneklem grubu olarak Batı ABD'deki 756 itfaiye görevlileri araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- Öncelikle öngörülen genel teori desteklenmiştir.
- Güçlendirme uygulamaları (kariyer geliştirme fırsatları, iş özerkliği ve çalışan sesi) departmanı geliştirerek itfaiyecilerin anlam duygusu ve yetkinliği üzerinde olumlu sonuçlanarak uyumsal performanslarına olumlu yansımıştır ve böylece karar alma süreçlerinde daha yetkin ve kendinden emin olmalarına yardımcı olmuştur.
- İtfaiyecilerin daha fazla motive oldukları durumlarda daha fazla uyumsal performans gösterdikleri sonucu bulunmuştur.

Park, Lim, Kim ve Kang (2020) "Organizational Support and Adaptive Performance: The Revolving Structural Relationships between Job, Crafting, Work Engagement, and Adaptive Performance" (Organizasyonel Destek ve Uyarlanabilir Performans: İş, Zanaat, İş Katılımı ve Uyarlanabilen Performans Arasındaki Dönen Yapısal İlişkiler) isimli araştırmada organizasyon desteği, iş yapımı, iş ilişkisi ve uyarlanabilir performans arasındaki yapısal ilişkileri incelemek ve bu ilişkilerden türetilen döner bir ilişkiyi belirlemek amacıyla Güney Kore'de en az 300 çalışanı olan şirketlerde 250 insan kaynakları uzmanı örneklem grubu olarak seçilmiştir. Araştırmada yapısal eşitlik modellemesi kullanılmıştır. Çalışmanın bulguları;

- Örgütsel desteğin, iş hazırlama ve işe bağlılık yoluyla uyarlanabilir performansı etkilediğini göstermiştir. Buna ek olarak iş zanaatkarlığı ve uyarlanabilir performans, örgütsel destek ve işe bağlılık arasındaki ilişkiye aracılık etmiştir.

- İş zanaatkarlığı, işe bağlılık ve uyarlanabilir performans arasında ilişkiler olduğu gözlemlenmiştir. Bulgular, uyarlanabilir performansın bireyleri işlerini yaratıcı bir şekilde şekillendirmeleri için motive etmekteki rolünün anlaşılmasına olumlu bir katkı sağlamıştır. Dahası, iş zanaatkarlığı, işe bağlılık ve uyarlanabilir performans arasındaki döner ilişkilerin karmaşıklığına dair anlayışları geliştirmiştir.
- Çalışanlar arasında iş oluşturmayı teşvik etmek ve organizasyon düzeyinde bir iş geliştirme kültürü geliştirmek, uyarlanabilir çalışan performans sonuçlarını kolaylaştırmak için kritik önlemler olduğu tespit edilmiştir. Kuruluşların bu ihtiyacı karşılamak için esnek bir çalışma ortamı yaratması gerektiğini, böylece çalışanların kuruluşun içinde ve dışında ek kaynakları nasıl elde edeceklerini öğrenmeleri gerektiğini öne sürmektedir. Dahası, etkili çalışma prosedürlerini zorlu bir akıl ve tavırla değiştirmeli ve ürün ve hizmet yenilikleri için yaratıcı çalışmalara daha fazla odaklanmalıdırlar.
- Bulgular ayrıca, kurumsal destek rollerinin hem iş zanaatını hem de işe bağlılığı başlatmak için çok önemli bir faktör olduğunu ve değişkenler arasında uyarlanabilir performansa doğru çok yönlü aracılık süreçlerini etkilediğini göstermektedir. Örgütsel destek, amirlerin, meslektaşların ve yöneticilerin, çalışanlarının refahına ne kadar önem verdikleri ve kariyer hedeflerinde ilerlemelerine yardımcı oldukları kapsamdadır. Bu nedenle, organizasyonel liderlerin, çalışanların işe bağlılığını ve uyarlanabilir performansını kolaylaştırmak için organizasyonel destek mekanizmalarını ve iş geliştirme programlarını verimli bir şekilde kullanmaları gerekmektedir.

Suhartı, Handoko ve Huruta (2019) "Lınkıng Cultural Intellıgence And Adaptıve Performance: Do Intercultural Interactıons And Host Unıvercity Support™ Play Important Roles?" (Kültürel Zekâ ve Uyarlanabilir Performans Bağlantısı: Kültürlerarası Etkileşimler Yapın ve Ev Sahibi Üniversite Destekleri Önemli Roller?) isimli araştırmada kültürlerarası etkileşimler ve kültürel zeka arasındaki uyarlanabilir performansa yönelik ilişki açısından ev sahibi üniversite desteğinin moderatör rolü incelemiştir. Bu araştırma, hipotezini öğrenci değişim katılımcısı olarak yurtdışına gitme deneyimine sahip 123 üniversite öğrencisinden alınan birincil verilerle test etmiştir. Yapılan analiz sonucu bulguları;

- Kültürlerarası etkileşimler ve ev sahibi üniversite desteğiyle birlikte kültürel zekanın, uyarlanabilir performansın önemli bir yordayıcısı olduğunu bulguları tespit etmiştir.
- Kültürel zekanın çok kültürlü bağlamlarda uyarlanabilir performansın kritik bir öngörücüsü olarak ve bir bireyin kültürel zekasının gelişimi için ev sahibi üniversite desteği ve kültürlerarası etkileşim rolleri olarak önemini ortaya koymuştur.
- Buna ek olarak, bu çalışmanın sonuçları, yurtdışında okurken diğer insan gruplarıyla sürekli etkileşimler yoluyla deneyim kalitesinin en üst düzeye çıkarılmasının, bireylerin uyarlanabilir performansı için yararlı olduğu kanıtlanmıştır. Daha da önemlisi, bu çalışma aynı zamanda, ev sahibi üniversite desteğinin, kültürlerarası etkileşimler ve CQ arasındaki ilişkiyi, ev sahibi üniversiteleri tarafından maksimum destek verilenler için ilişkinin ne kadar daha güçlü olduğunu ve ev sahibi üniversite tarafından asgari destek verilenler için daha zayıf olduğunu ortaya çıkarmıştır

Li, (2019) "Impact of Inclusive Leadership on Employees' Adaptive Performance" (Kapsayıcı Liderliğin Çalışanların Uyarlanabilir Performansı Üzerindeki Etkisi) isimli araştırmada kapsayıcı liderlik ve çalışanın uyarlanabilir performansı üzerindeki etkisini incelenmiştir. Bu çalışmada, denetçiler ve çalışanlar arasında anketler yapılmış ve betimleyici istatistikler, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapmak için veriler SPSS yazılımı tarafından toplanıp analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucu bulguları;

- Kapsayıcı liderliğin çalışanın uyarlanabilir performansının iyileştirilmesi üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlarla işletmelerin yönetim seviyesinin iyileştirilmesi için bazı faydalı öneriler ortaya konmuştur.
- Analiz sonuçları doğrultusunda, kapsayıcı liderlik ve çalışan uyarlanabilir performansı pozitif bir korelasyon göstermektedir. Kapsayıcı bir liderlik modelini benimsemek, performansı artırmaya yardımcı olmaktadır. Bir çalışanın liderlik performansını tanıma derecesi yüksek olduğunda, uyarlanabilir performansın iyileştirilmesine yardımcı olarak işletmelerin rekabet gücünü ve çalışanların yaratıcılığını arttırmaktadır. Bu çalışma, şirketlerin uyarlanabilir performansın etkililiğini en üst düzeye çıkarmak için iyi bir kapsayıcı liderlik modelini teşvik etmesi gerektiğine inanmaktadır.

Seyfang, Frame, Jackson ve Hein (2017) “Does a Measure of Adaptive Performance Predict In-Basket Performance?” (Uyumsal Performans Ölçeği Beklenen Sorunlar Performansını Tahmin Ediyor Mu?) isimli araştırmada kolluk kuvvetlerinde görevli çalışanların uyumsal performansı ve beklenen sorunlar karşısında performansı arasındaki ilişki incelenmiştir. Örneklem grubu olarak 163 kolluk kuvvetleri görevlileri araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgular;

- Araştırma sonucunda duygusal algı önemli ölçüde çavuşlar için askerlerden daha olumlu bulunmuştur.
- Araştırma sonucunda önemli bir ana etkisi olmamasına rağmen proaktif öğrenme ve sıralama önemli ölçüde çavuşlar için askerlerden daha fazla olumsuz bulunmuştur.
- Araştırma sonucunda genel olarak uyumsal performansın beklenen sorunlar performansını anlamlı olarak açıkladığı tespit edilmiştir.

Wihler, Meurs, Wiesmann, Troll ve Blickle (2017). “Extraversion And Adaptive Performance: Integrating Trait Activation And Socioanalytic Personality Theories At Work” (Dışadönüklük ve Uyarlanabilir Performans: Özellik Aktivasyonunu Entegre Etme ve Sosyoanalitik Kişilik Teorileri İş Başında) isimli araştırmada sosyal yeterlilik ve bağlamla (yani kişisel inisiyatif için iklim) birleştirildiğinde dışadönüklüğün uyarlanabilir performansla ilişkisini incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Almanya’da görev yapan 247 hemşire araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- Üç yönlü etkileşimin (yani, dışadönüklük, sosyal yetkinlik, inisiyatif için iklim) uyarlanabilir performansla önemli bir ilişkiye sahip olduğunu göstermektedir, öyleki hem sosyal yeterlilik hem de girişim için ortam yükseldiğinde dışa dönüklük-performans ilişkisi güçlenmektedir sonucu çıkmıştır.
- Araştırma sonucu kişilik bilim adamlarının performans tahminini araştırırken hem sosyoanalitik hem de özellik aktivasyonu perspektiflerini dikkate almaları gerektiğini göstermektedir.
- Çalışan uyarlanabilir performansının benzersiz boyutuna ilişkin araştırma, iş performansı literatürüne değerli bir katkı haline gelmiştir (Jundt, Shoss ve Huang, 2015; Pulakos, Arad, Donovan ve Plamondon, 2000; Pulakos, Dorsey ve White, 2006).

- İnisiyatif ortamı, çalışanların yenilik yapma ve iş yerinde beklenmeyen durumları daha iyi yönetme olasılıklarının artmasına, uyarlanabilir performans için gerekli olan eylemlere yardımcı olacaktır sonucu tespit edilmiştir.

Bhat ve Beri (2016) "Development And Validation Of Teachers Perceived Job Performance Scale (TPJP) İn Higher Education" (Yüksek Öğretimde Öğretmenlerin Algılanan İş Performansı Ölçeğinin (TPJP) Geliştirilmesi ve Onaylanması) isimli araştırmada üniversite öğretmenlerinin algıladıkları iş performansı incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Hindistan'da farlı üniversitelerde çalışan 240 üniversite öğretmeni araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- Araştırma sonucunda algılanan iş performansı tümden gelimli ölçek geliştirme yaklaşımı izlenerek deneysel olarak doğrulanmıştır.
- Araştırma sonucunda görev performansı, bağlamsal performans ve uyumsal performans değişkenlerini içeren bir algılanan iş performansı ölçeği oluşturulmuştur.

Samale (2016) "Investigating The Factor Structure Of Adaptability: A Measure Of Adaptive Performance" (Uyarlanabilirliğin Faktör Yapısının İncelenmesi: Bir Uyarlanabilir Performans Ölçüsü) isimli araştırmada çalışılan örgütlerde uyum sağlanması amacıyla uyumsal performans ölçeği geliştirilmeye çalışılmıştır. Örneklem grubu olarak Amerika Birleşik Devletleri'nden toplam 409 kişi araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- Uyumsal performans ölçeği geliştirebilmek için Lillard ve diğerleri (2012) ile Ployhart ve Bliese (2006)'nin önceden geliştirdiği ölçekleri birleştirip alt boyutlarını incelemiştir.
- Yapılan istatiksel analizler sonucunda 11 alt boyut ve 55 maddeden oluşan uyumsal performans ölçeğinin bu konu ile ilgili araştırmalarda kullanılabileceği bulunmuştur.

Kanten, Kanten ve Gurlek (2015) "The Effects Of Organizational Structures And Learning Organization On Job Embeddedness And Individual Adaptive Performance" (Örgütsel Yapıların ve Öğrenen Organizasyonun Etkileri İşe Yerleşiklik ve Bireysel Uyarlanabilir Performans) isimli araştırmada örgütsel yapıların ve öğrenen organizasyonun işe yerleştirilmişlik ve bireysel uyarlanabilir performans üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bu çalışma kapsamında işe gömülmüşlük ve bireysel uyum

performansı, örgütsel koşullardan etkilendiği düşünülen önemli sonuçlar olarak değerlendirilmiştir. Örneklem grubu olarak Ankara ilinde bulunana dört ve beş yıldızlı otellerde görev yapan 216 otel işletmesi çalışanından anket yöntemi ile toplanan veriler yapısal eşitlik modelleme tekniği kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- Araştırma, organik organizasyon yapısının işe yerleştirilmişlik ve bireysel uyum performansı üzerinde doğrudan bir etkisinin bulunmadığını göstermiştir. Buna ek olarak mekanik organizasyon yapısı işe gömülü olmayı olumlu kabul ederken, birey üzerinde doğrudan bir etkisinin olmadığı görülmüştür.
- Bununla birlikte, öğrenen organizasyon hem işe gömülmüşlüğü hem de bireysel uyarlanabilir performansı olumlu yönde etkilemiş ve öğrenen organizasyon, organik organizasyon yapısı ile işe yerleştirilmişlik arasındaki ilişkilerde tamamen aracılık rolüne sahip olmuştur. Aynı zamanda organik organizasyon yapısı ile bireysel uyarlanabilir performans arasındaki ilişkilerde tam bir aracı rolü vardır. Dahası, öğrenen organizasyon, mekanik organizasyon yapısı ile bireysel uyarlanabilir performans arasında tam bir aracı rolüne sahiptir sonucu çıkmıştır.

Pulakos, Schmitt, Dorsey, Arad, Borman ve Hedge (2009) "Predicting Adaptive Performance: Further Tests Of A Model Of Adaptability" (Uyarlanabilirlik Performansını Tahmin: Diğer Testler Bir Uyarlanabilirlik Modeli) isimli araştırmada (a) Pulakos ve diğerleri tarafından (2000) önerilen uyarlanabilir performansın sekiz boyutlu taksonomisini daha fazla test etmek ve (b) uyarlanabilir iş performansını etkili bir şekilde tahmin edecek ölçütler geliştirmek için bir temel olarak taksonominin yararlılığı incelenmiştir. Bu çalışma, literatüre üç önemli katkı sağlamaktadır.

- İlk olarak, orijinal Pulakos ve diğerlerinde kullanılandan daha geniş bir dizi öngörücü ve ölçüt ölçüleri geliştirip değerlendirerek, önerilen sekiz boyutlu uyarlanabilir performans modelinin tekrarlanabilirliğini ve kararlılığını incelenmiştir.
- İkincisi, bu araştırma, uyarlanabilir performansın üç yenilikçi öngörücüsünü sunmakta ve değerlendirmekte; uyarlanabilir bir işgücü seçmek için potansiyel yararlılıklarını incelemektedir. Gözden geçirmek için, bu öngörücü ölçümler, önerilen sekiz uyarlanabilir performans boyutuyla ilgili geçmiş deneyim, ilgi ve göreve özgü öz-yeterlik değerlendirmelerini içermektedir. Ek olarak, bu

sekiz boyutu da hedefleyen bir dizi derecelendirme ölçüsü geliştirilmiş ve uyarlanabilirlik öngörücülerinin doğrulanması için bir kriter olarak kullanılmıştır.

- Son olarak, uyarlanabilir performansı tahmin etmek için daha geleneksel yetenek ve kişilik ölçütlerinin ölçütle ilişkili geçerliliğini ve uyarlanabilir iş performansı tahmininde bu daha geleneksel ölçülere kıyasla üç yeni ölçütün artan geçerliliğini de incelenmiştir.

Alternatif olarak, kriter ölçülerinin incelenmesi benzer bir sekiz boyutlu model desteklenmemiş, ancak genel bir faktör önerilmiştir. Derecelendirme ölçülerinde bu sonucun birkaç olası nedeni vardır. Birincisi, her uyarlanabilir performans boyutuna dokunan derecelendirme öğelerinin sayısı nispeten küçüktü (toplam dört) ve kullanılan farklı derecelendirme öğeleri türleri vardı (yani boyut başına bir davranış temelli derecelendirme ve belirli durumlara bağlı üç etkinlik derecelendirme uyarlanabilir performans). Bu faktörlerin her ikisi de gözlemlenen sonuçlara katkıda bulunmuş olabilir. Ek olarak, verilen puanlayıcı eğitimine rağmen, denetçiler, boyutlar arasında daha ince ayrımlar yapmak yerine genel uyarlanabilirlik konusunda yargılarda bulunmuş olabilir gibi etkenler gözünde bulundurulmuştur.

2.8 İş Stresi ile Uyumsal Performans İlişkisini İnceleyen Araştırmalar

Literatürde iş stresinin uyumsal performansa etkisi üzerine yapılmış çalışmalara rastlanılmamıştır. İş stresi ve performans ilişkisi incelenmiştir. İş stresi ve performans üzerine yapılmış çalışmalardan bazıları;

Paşa (2007) "Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama" isimli araştırmada stres ve performans ilişkisi incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Bursa ilinden 156 doktor araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulguları;

- İş hayatında yaşanılan stresin bireysel performans üzerine etkisi olduğu, yaşanılan iş stresinin artması bireysel performansı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.
- Ancak çalışmada yaşanılan iş stresinin tüm faktörlerinin tam anlamıyla bireysel performansı etkilemediği de görülmüştür.

Baytar (2010) "İş Yaşamında Stresin İş Gören Performansı Üzerindeki Etkileri" isimli araştırmada stres kaynaklarının iş gören performansı üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Örneklem grubu olarak 103 çağrı merkezi çalışanı araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulguları;

- Aşırı iş yükü, işi belli sürede bitirme zorunluluğu, hata yapma olasılığı, işin sürekli göz önünde yapılması zorunluluğu, müşteri memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu, çalışma saatlerinde belirsizlik gibi stres yapıcıların iş başarımları ve iş doyumları performanslarını orta derecede etkilediği tespit edilmiştir.
- Yine yapılan çalışmada, stresin artmasının iş görenin performansını düşürdüğü görülmüştür.

Tekin ve Deniz (2019) "Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Stresi, İş Performansı ve İş Tatmini Düzeyleri Üzerinde Kontrol Odağı Etkili Bir Faktör Mü?' isimli araştırmada iş stresinin iş performansı ve iş tatminini nasıl etkilediği incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Türkiye'nin farklı bölgelerinden 178 muhasebe çalışanı araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulguları;

- Muhasebe çalışanlarının büyük bir kısmının iç kontrol odaklı bir kişilik yapısına sahip oldukları görülmüştür. Kontrol odağıyla, iş tatmini ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş olunup, iş performansı ile anlamlı olmayan bir ilişki tespit edilmiştir.
- Dış kontrol odaklı muhasebe çalışanlarının iş stresi düzeyi, iç kontrol odaklı meslek mensuplarından daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca, dış kontrol odaklı katılımcıların daha az iş tatmin düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir.

Gül (2007) "İş stresi, Örgütsel sağlık ve performans arasındaki ilişkiler: Bir alan araştırması" isimli araştırmada iş stresi, örgütsel sağlık ve performans ilişkileri incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Tokat ilinden 120 sağlık personeli araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulguları;

- İş stresi ile örgütsel sağlık arasında negatif yönlü olumsuz, örgütsel sağlık ile performans arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunduğu tespit edilmiştir.

Ergül (2012) "Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma" isimli araştırmada stresin performans üzerindeki etkileri incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Balıkesir'in

Manyas ilçesinden 156 eğitim ve sağlık personeli araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulguları;

- Sağlık çalışanlarının eğitim sektörü çalışanlara göre daha fazla stresle karşı karşıya kaldıkları tespit edilmiştir.
- Yapılmış diğer çalışmaların aksine, çalışma yaşamında iş görenlerin algıladıkları stres düzeyleri ile performansları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Aydın (2008) "İş Yaşamında Stres" isimli kitabında, genellikle stresin insan yaşamındaki olumsuz etkileri üzerinde durulduğunu ancak stresin yapıcı ve yıkıcı olmak üzere iki boyutu olduğunu ileri sürmüştür. Yapmış olduğu çalışmada, az miktarda stresin iş performansını olumlu yönde etkilediğini ileri sürmüştür. Bu çalışmada, belirli bir düzeydeki stres, iş görenlerin işlerini daha iyi yapmak için yeni ve daha iyi yöntemler bulmalarını sağladığını ve bu şekilde olumlu performans etkisi yaptığı ileri sürülmektedir. Aşırı stresin ise iş performansını olumsuz yönde etkilediğini belirtmektedir.

3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI

Bu bölümde iş-aile çatışması kavramının tanımı yapılacak ve iş-aile çatışmasının boyutları, teorileri, türleri, sonuçları hakkında literatürde yer alan kavramlara yer verilecektir. Son olarak ise iş stresi ve iş-aile çatışması ile ilgili yapılmış çalışmalar değerlendirilecektir.

3.1 İş-Aile Çatışması Kavramı ve Tanımı

İş-aile çatışması kavramı birçok bilim insanı tarafından rol çatışması veya roller arası çatışma temelinde açıklanmıştır. İş-aile çatışması, bir rolden beklentinin başka rolden beklentilerini karşılayamaması halinde meydana gelen roller arası çatışma olarak tanımlanabilir. Bu tanım bireylerin sınırlı vakit ve sınırlı güce sahip olduklarını ön plana çıkarmaktadır. Bu sebeple bir alanda bireylerin sahip olabileceği doyum ya da başarı, başka alandan bir kısım fedakârlıklar yapılması ile gerçekleştirilmektedir (Frone ve Rice, 1987). İş-aile çatışmasında birey ailede üstlendiği rollerin bir kısmını yerine getirememekte ve bu durum işte üstlenilen roller üzerinde de olumsuz etki bırakmaktadır (Yüksel, 2005). Bu kapsamda aile ile alakalı rollere ilişkin sorumlulukların, iş ile ilgili rollere etki etmesi durumu görülmektedir (Namasivayam ve Zhao, 2007).

İş ve aile rolleri bireyin yaşamında önemli yer tutmaktadır. Ancak bireyin bu denli önemli rollere sahip olmasına rağmen enerjisi ve zamanı kısıtlıdır. Diğer yandan bu rollerin sırası ile bir diğerini izler olaylar biçiminde yerine getirilmesi de mümkün olamamaktadır. Çoğunlukla bu rollerin gereklilikleri aynı zaman diliminde yerine getirilmesi zorunluluğu bulunmaktadır. Çatışma tam bu noktada aynı zaman diliminde rollerin gereklerinin çeliştiği anda meydana gelmektedir. Birbirine entegre olan ve birbirine etki eden iş ve aile rolleri ve bunların gereklilikleri arasında denge oluşturmaya çalışan ancak bazı zamanlarda da olsa bu gereklilikleri dengede tutamayan birey iş-aile veya aile-iş çatışması yaşamaktadır (Doruk, 2008).

İş-aile çatışması kavramı ile ilgili literatürde birçok tanım yer almaktadır. Bu tanımlardan bir kısmına burada yer verilecektir.

İş-aile çatışması; bireyin işine ait rollerin gereklerini yapıp, aileye ait rollerin gereklerini yapmakta güçlük çekmesi ile meydana gelmektedir. Bu durumun tam tersi de mümkün olabilmektedir. Birey aile ait rollerini yaparken işe ait rollerinin gereklerini yapmakta güçlük çekmesidir. İkinci durum aile-iş çatışması olarak adlandırılmaktadır. İş-aile çatışması roller arası çatışmanın bir çeşididir. Roller arası çatışmada, bireyin üstlenmiş olduğu bir rol sebebiyle meydana gelen rol baskısının diğer bir rolden meydana gelen baskıyla çatışması ile oluşan bir çatışma türü olarak tanımlanmaktadır (Kahn ve ark., 1964).

Greenhaus ve Beutell (1985) iş-aile çatışmasını iş ve aile rollerinin birbiriyle karşılıklı olarak örtüşmemesinden kaynaklanan baskıdan ötürü bir role iştirakin başka bir role iştiraki güçleştirdiği durum olarak tanımlamıştır.

Netemeyer ve arkadaşları (1996) iş-aile çatışmasını; iş ile alakalı genel istekler, işe ayrılan vakit ve işin oluşturduğu stres gibi durumların aile ile alakalı sorumlulukların yapılmasına müdahale etmesi neticesinde yaşanan bir tür roller arası çatışma olarak tanımlamıştır.

Parasuraman ve Simmers (2001) iş-aile çatışması olarak belirtilen çatışma durumunun, iş ve aile kaynaklı rollerin eş zamanlı olarak meydana gelmesi sebebiyle yaşanılan durum olarak tanımlamıştır.

Frone ve Cooper (1992) iş-aile çatışmasını kişinin işi ile alakalı üzerine aldığı rolün, ailesi ile alakalı sorumluluklarını yerine getirmesini engellemesi ile oluşan çatışma ya da işten aileye dönük bir çatışma biçimi olarak tanımlamıştır.

Wharton ve Erickson (1993) iş-aile çatışmasını kişinin iş ve aile durumlarından kaynaklı beklentiler neticesinde meydana gelen duygusal gelgitlerin idare edilme türü ve derecesi ile ilgili kişisel bir netice olarak tanımlamıştır.

Wayne ve arkadaşları (2004) iş-aile çatışmasını, bireyin iş rolünün aile rolüne olumsuz etkisi olarak değerlendirmiştir.

Efeoğlu ve Özgen (2007) iş-aile çatışmasını; bir örgütün üyesi olmanın neticesi sonucu kabullenilen rol ile bir aile üyesi olmanın neticesi sonucu kabullenilen rol arasında bir uyuşmazlığın var olması neticesinde meydana gelmesi olarak tanımlamıştır.

Wiersma (1994) iş-aile çatışmasını yedi ana temeli olduğunu, başa çıkma stratejilerini de bu kapsamda geliştirmiştir. Bunlar Tablo 3.1'de yer alan; ev işleri, çocuk bakımı,

sosyal bağların sürdürülmesi, rol döngüsü, cinsiyet rolü sosyalleşmesi, eşler arası rekabet, çevreden kaynaklanan sosyal baskı ve mesleki hareketliliktir.

Tablo 3.1. Wiersma'nın İş-Aile Çatışmasını Dayandırdığı Temeller

<table>
<tr><td rowspan="3">1. AŞIRI ROL YÜKÜ</td><td>1.1 Ev işleri ve çocuk bakımı
Aileden veya aile dışından yardım alınması
Ev işlerinin aile üyeleri arasında paylaştırılması
Önceliklerin belirlenmesi
Bilişsel yeniden değerlendirme</td></tr>
<tr><td>1.2 Sosyal bağların sürdürülmesi
Eşin işiyle ilgili arkadaşlıklarına ve aktivitelerine beraberce katılmak
Arkadaşlarla yalnız vakit geçirmek
Arkadaşlarla eğlenceli vakit geçirmek için faaliyetler düzenlemek
Eşlerin birlikte yalnız vakit geçirmesi</td></tr>
<tr><td>1.3 Rol döngüsü
Kariyerine öncelik verip evlenmeyi/çocuk sahibi olmayı ertelemek veya tam tersi
Kadın ev işlerinden sorumluyken, erkeğin kariyer yapması, ilerleyen yıllarda kadın kariyer basamaklarında ilerlerken, erkeğin eve yönelmesi</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2. ROL KALİTESİ</td><td>2.1 Cinsiyet rolü sosyalleşmesi</td></tr>
<tr><td>2.2 Eşler arası rekabet
Rekabetten mümkün olduğunca kaçınma
İşle ilgili başarıları beraberce paylaşma</td></tr>
<tr><td colspan="2">3.MESLEKİ HAREKETLİLİK
Atanma, yeni iş bulma, kariyer basamaklarında ilerleme gibi nedenlerle eşlerden birinin şehir veya ülke dışınca çalışmak durumunda kalması sonucu eşlerin kırılması ya da eşlerden birinin feragat etmesi.</td></tr>
</table>

Kaynak: Uco J. Wiersma (1994). A Toxonomy of Behavioral Strategies for Coping with Work-Home Conflict. Human Relations, 47(2).

Tablo 3.1'de görüldüğü üzere; ev işleri, çocuk bakımı, sosyal bağları sürdürme ve rol döngüsünün ortak noktası kişi üstünde aşırı rol yüküne sebep olmasıdır. Çalışan anne ev işleri ve çocuk bakımı hususunda babalara nispeten daha çok yükümlülük sahibi oldukları için daha fazla rol yüküne maruz kalmaktadırlar. Aşırı rol yükü bir taraftan kişinin sosyal hayatını, arkadaşlıklarını ve aile ilişkilerini sınırlandırmakta, diğer

taraftan da kişiyi beraber vakit geçireceği kişi veya gruplar arasında bir seçim yapmaya itmektedir. Daha uzun dönemde ise, aşırı rol yükü bireyin makro rol döngüleri yaşamasına sebep olmaktadır. Mesela kariyere karşı evliliği ya da çocuk sahibi olmayı olabildiğince erteleme ya da çocuk doğduktan sonra mesleğine ara verip okula başladıktan sonra mesleğine geri dönme gibi.

İş-aile çatışması ile ilgili olarak literatürde yer alan tanımlar iki yönlü bir ilişkiyi ön plana çıkarmaktadır. Bunlar; iş hayatı ile ilgili vakit, davranış ve stres sorunlarının aile hayatını etkilemesiyle yaşanan iş-aile çatışması ve aile hayatı ile alakalı yükümlülüklerin iş hayatında problemlere neden olmasıyla yaşanan aile-iş çatışmasıdır. Bu çalışma kapsamında sadece iş-aile çatışması konusu yer alacaktır.

3.2 İş-Aile Çatışması Boyutları

İş-aile çatışması kişinin bütün hayatı boyunca çıkış bilimlerine göre üç türe ayrılmıştır. Bu sınıflandırma zaman, gerilim ve davranış odaklı çatışma olarak belirlenmiştir (Greehnaus ve Beutell, 1985). Bu üç boyut şu şekilde açıklanmaktadır.

- Bir role tahsis edilmesi gereken vaktin diğer bir rolün etkisi ile düşmesi veya az kalması (Zaman odaklı iş-aile çatışması)
- Bir roldeki yaşam kalitesinin düşmesinden kaynaklanan gerginliğin başka bir rolün gereklerini yapmayı etkilemesi (Gerilim odaklı iş-aile çatışması)
- Bir rolde etkin olan ve o role has bir davranışın başka bir rol için sıradan ve etkisiz olması sebepleri ile meydana çıkmaktadır (Davranış odaklı iş-aile çatışması).

3.2.1 Zaman Odaklı Çatışma

Zaman odaklı çatışma, zaman sınırlı bir kaynaktır, ifadesine dayandırılarak açıklanmaktadır. Kişinin bir rol aktivitesine tahsis edeceği vakit, başka bir role tahsis edeceği vakti azaltarak bu rolün etkinliklerine katılımını engellemektedir. Kişini yükümlülüklerinde olan fazla çalışma süreleri, fazla mesai ve çalışma süreleri uyumsuzluğu zaman odaklı çatışmaya sebep olmaktadır (Pleck ve ark., 1980). Diğer bir değişle; bir role ayrılan vakit, başka bir rolün ihtiyaçlarını gidermekte eksiklik yarattığında zaman odaklı çatışma meydana gelmektedir (Öztürk, 2008).

İş-aile çatışması zaman ortak noktasında oluştuğundan kişinin üstlenmiş olduğu rol için kullandığı vakit, diğer yüklenmiş olduğu rol için kullanması gereken vaktin

rekabetinden ileri gelmektedir. Makul bir boş vakit faaliyeti için kullanılan süre, aynı zaman aralığında başka bir faaliyete harcanamamaktadır. Zaman odaklı çatışma iki biçimde meydana gelmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

- Kişi herhangi bir rol ile iştigal halinde iken aynı zaman bölümünde başka bir rol için vakit harcayamaz.
- Kişi bir rol için tahsis edilmesi gereken vakit aralığında başka bir rolün yükümlülüklerinin gerginliği altında olduğunda zaman odaklı çatışma meydana gelmektedir.

Zaman odaklı çatışma kaynakları; çalışma sürelerinin çokluğu ve düzensizliği, çalışma yoğunluğu, vardiyalı çalışma şeklini varlığı, vardiya sistemine ait esnek çalışma vakitleri, fazla mesai sürelerinin katı olması yani kişinin üstlenmiş olduğu bir diğer rolün yükümlülüklerini yerine getirecek kadar vakit ve inisiyatif sahibi olmaması olarak açıklanmaktadır (Pleck ve ark., 1980). Zaman odaklı çatışma kaynakları Hennessy (2005)'e göre, aşırı çalışma, iş yolculukları, evli olmak, çocuk sahibi olmak, esnek iş saatleri ve eşlerin çalışması şeklindedir.

Günlük hayatta kişilerin rollerinin yükümlülüklerinden dolayı uzun süreler boyunca çalışmaları gerekmektedir. Buna ek uzun çalışma sürelerinden ötürü ailelerine yeterince vakit ayıramamaktadırlar. Üstlenilen roller için yeterli vakit ayrılamadığında zaman odaklı çatışma meydana çıkmaktadır (Bedeian ve ark., 1988).

Zaman odaklı çatışma; bireyin sahip olduğu rolün gerekleri için ayrılan vaktin, başka bir rolün gereklerinin yapılmasına mâni olacak şekilde sınırlandırılması ile ortaya çıkan bir çatışma şeklidir (Taslak, 2007).

3.2.2 Gerginlik Odaklı Çatışma

İş-aile çatışması; kişinin üzerine aldığı rollerin her birinin bir diğerine baskı yapması durumunda meydana çıkan stres durumuna bağlı olan çatışmaya gerginlik odaklı çatışma denilmektedir. Yapılan iş dolayısıyla ortaya çıkan gerginlik yapıcıların; bitkinlik, yorgunluk, kaygı, depresyon, sinirlilik ve gerilim neticesinde kişinin yaşam sahasındaki performansını olumsuz yönde etkilemektedir (Friedman ve Greenhaus, 2000). Gerginlik odaklı çatışma; kişiler üzerinde oluşan stres, kişinin herhangi bir alanla alakalı üstlenmiş olduğu rolün, diğer bir rolün performansına etki ettiği zaman

ortaya çıkmaktadır. Gerilimin kaynağında bireyin hissettiği yorgunluk, sinirlilik hali ve bireyin asabiyet seviyesi vardır (Pleck ve ark., 1980).

Bireyin iş-aile alanlarından birinde sahip olduğu rolün stres sendromları, başka bir roldeki sendromları etkileyebilmektedir. İşin getirdiği stres ve sıkıntı hali aile alanında sahiplenilen rolün yükümlülüklerinin önüne geçebilir. İş hayatında öncelikle aşırı iş yükü, iş tanımının belirsiz olması, kişiler arası ilişkilerin zayıflığı, iş güvensizliği, yönetme fırsatının tanınmaması ve iş değişiminin bulunmaması gibi olumsuz tecrübeler bireyin aile içinde duygusal durumunu olumsuz etkilemektedir (Greenhous ve Beutell, 1985). Bu durumlar kişinin kendisine olan saygı ve güveninin azalmasına, karar vermekte zorluk çekmesine ve rekabet edememe duygusu olarak görülmektedir (Öcal, 2008). Çatışma sürecinde aile içinde üstlenilen rolün yükümlülükleri yerine getirilemez ve ortaya çıkan olumsuz duygusal birikim bireyin aile üyeleriyle iletişimini azaltır. Diğer yandan aile üyelerine kırgınlık, kızgınlık ve alınganlık gibi hisler ortaya çıkmaya başlar. Aynı şekilde aile hayatının gerginlikleri ve duygusal gerginlikler de iş rolü performansını olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Greenhous ve Beutell, 1985).

Gerginlik odaklı çatışma durumu iş alanında yaşanılan olumsuz durumlar neticesinde de yaşanabilmektedir. Kişilerin karşı karşıya kaldıkları olumsuz olaylar, iş alanındaki rolün belirgin olmaması, üstlenin rol yükünün çokluğu, iş çevresi değişiklikleri, iş alanında meydana gelen gerginlik etkeni, yöneticiler ile iletişim eksikliği, fiziksel ve psikolojik iş taleplerinin yerine getirilememesi, beklenen iş konsantrasyonuna ulaşılamaması ve iş sahasında üstlenilen role aşırı bağımlılık sıralanabilir. Belirtilen bu olumsuz durumlar, iş alanında üstlenilen role tahsis edilen vaktin artmasına neden olmaktadır. Bu nedenle bir başka rolün beklentilerinin giderilmesi zorlaşmaktadır (Frone ve Rice, 1987).

3.2.3 Davranış Odaklı Çatışma

Kişilerin iş ve aile alanlarında sahip oldukları rol ve yükümlülüklerin bir kısmı farklı davranış şekillerini sergilemeyi gerektirmektedir. Rol ve yükümlülüklere ait davranış şekillerinin birbirine uymaması halinde ortaya davranış odaklı çatışma çıkmaktadır (Yüksel, 2005). Kişinin iş ve aile yaşamında sahip olduğu rollerin beklentileri arasında aykırılıklar veya farklılıklar meydana geldiğinde, bireyin davranışlarının temelinde çatışma ortaya çıkmaktadır. Kişinin farklı rolleri arasındaki süre ve enerji rekabeti,

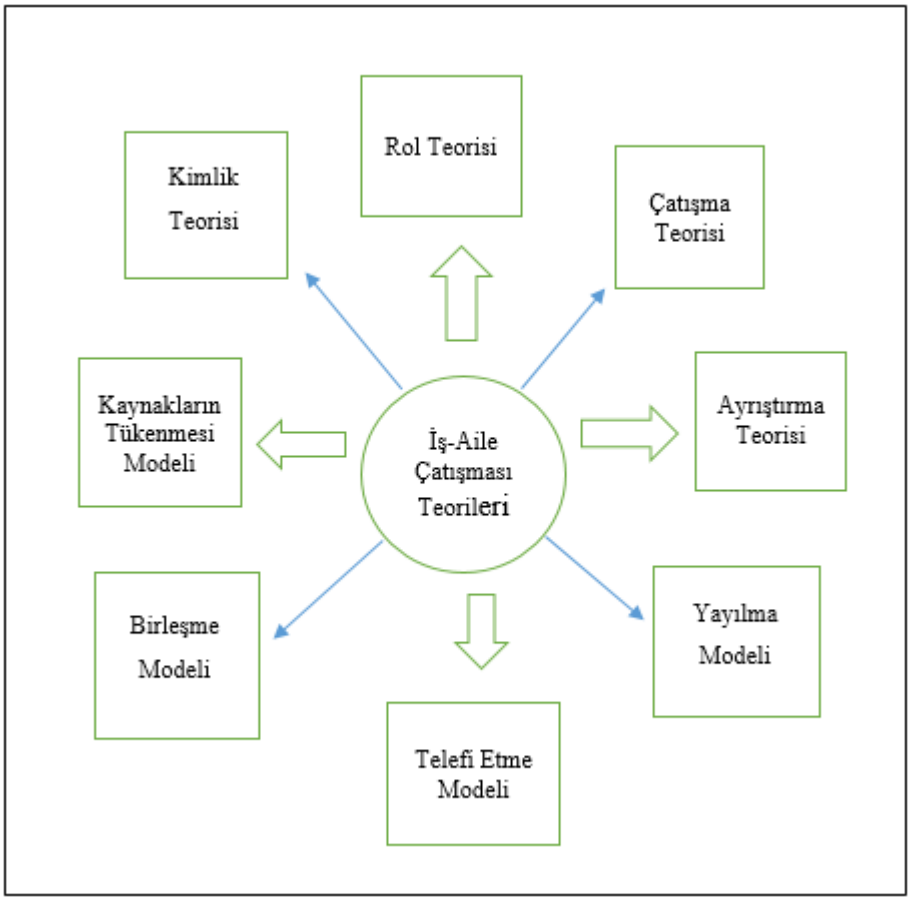
sahip olunan bir rolde beklenen tutum ve davranışlar, bir başka üstlenilen rolde beklenen ile aynı olmayabilir (Greenhous ve Beutell, 1985).

Fleishman (2005) yapmış olduğu örneklendirmede, bir şirket yöneticisinin işin ve zorlu rekabet şartlarının gereği olan disiplini sağlamak için iş alanında baskıcı, güçlü ve önder olması gerektiğini ancak aynı şirket yöneticisinin evinde romantik, duygusal ve sevecen bir karaktere dönüşmesi sonucu meydana gelebilecek olan olumsuz durumları davranış odaklı çatışmaya örnek göstermiştir. Yapılmış çalışmalarda bu çatışma türüne fazla yer verilmemiştir. Bunun yerine çoğunlukla sonuçlara daha rahat ulaşılabilen zaman ve gerilim odaklı iş-aile çatışmalarına ağırlık verilmiştir.

Davranış odaklı çatışmada, kişilerin cinsiyetlerinin sahip oldukları rol ve yükümlülüklerine göre çatışma seviyesinin değiştiği tespit edilmiştir (Özkalp ve Kırel, 1998). Geleneksel olarak üstlenilen cinsiyet rollerine bakıldığında erkekler açısından iş; kadınlar açısından ise aile öncelikli olduğu değerlendirilebilir. Erkeklerin iş alanlarıyla alakalı çatışma yaşaması, kadınların da aile alanıyla alakalı çatışma yaşadığı görülmektedir (Özen ve Uzun, 2005). Kadınlar geleneksel toplumlarda erkeklere nispeten daha çok iş-aile çatışmasına maruz kaldıkları söylenebilir (Temel ve ark., 2006).

3.3 İş-Aile Çatışması Teorileri

İş ve aile alanlarının karşılıklı ve sabit olmayan bir sistem olduğu ifade edilmektedir. Benzer şekilde modern endüstriyel toplumlarda iş ve aile yaşamının kendine has bölge, işlev ve davranış kalıpları olan birbirinden arı iki farklı alan olarak düşünülemeyeceği ifade edilmektedir (Crouter, 1984; Kanter, 1989). Yazında var olan çalışmalarda iş ve aile sistemleri arasındaki ilişkileri açıklamak için birden fazla model ve teori yer almaktadır. Şekil 3.1'de yer alan model aile biriminden ziyade kişinin kendisini orta nokta olarak almakta ve çoğunlukla işin aile üstünde ya da daha az derecede ailenin iş üstünde belirli bir etkisi olduğunu göstermektedir (Zedeck ve Mosier, 1990).



Şekil 3.1. İş-Aile Çatışması Teori ve Modelleri

Kaynak: Tosunoğlu, H. (2021). İş-Aile Çatışmasının Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermaye ve İşkolikliğin Düzenleyici Rolü: Bir Alan Çalışması. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

3.3.1 Rol Teorisi

Rol teorisi; sosyal davranışın en temel niteliklerinden biri olan, insanların sosyal kimlikleri ve içinde yer aldıkları duruma bağlı olarak farklı ve tahmin edilebilir şekilde davranmalarıyla ilgilenir (Biddle, 1986). Rol teorisi; iş ve aile rollerinin başkalarının umduklarından kaynaklandığını, belirli bir statü için uygun olarak görülen davranış kalıplarının bulunduğunu ve hem iş hem de aile yaşamının kişiye çeşitli isteklerin iletildiği birden çok rol verdiğini savunmaktadır (Michel ve ark., 2011).

3.3.2 Çatışma Teorisi

Çatışma teorisi 1960'lı yıllarda literatürde çoğunlukla sosyolojik çalışmalarda işlevselcilik terimine alternatif ve rakip olarak değerlendirilmiştir. Buna göre çatışma teorisine göre çatışma, çıkarları karşılıklı olan ya da kıt kaynakları için rekabet içinde

olan kişiler/gruplar arasında olmakta ve sosyal hayatın esasını oluşturmakta, çoğunlukla ekonomik ve güç esaslı olmaktadır. Bunun yanında bazı birey ve grupların başkaları üstünde baskı kurması ve kaynakların paylaşımı üstünde eşit olmayan bir şekilde söz hakkı olması ile neticelenmektedir (Ritzar ve Ryan, 2010).

Toplum içerisinde kişisel ve gruplar arası aykırılıkları açıklanmasının yanında bazı araştırmacılar çatışma teorisini bireyin iş ve aile yaşamı arasında ortaya çıkan çatışmaların açıklanmasında da kullanmaktadırlar. Greenhaus ve Beutel (1985) de benzer tarzda bir kısım durumlarda iş ve aile rollerinin uyumlu olmayan değişik norm ve kurallarının olduğunu, sözü edilen uyumsuzluğun bireyin değişik rolleri arasında çatışmaya neden olabileceğini belirtmişlerdir.

3.3.3 Ayrışma Teorisi

Staines (1980) dokuz değişik kümeyi ele aldığı korelasyon araştırmasında iş ve aile sahalarındaki ilişkiyi açıkladığına inandığı ve olumlu, olumsuz ve sıfır yaklaşım olarak tanımladığı üç yaklaşım ileri sürmüştür. Sözü edilen yaklaşımlar literatürde ayrıştırma, telafi etme ve yayılma olarak tanımlanmıştır. Ayrışma teorisi iş ve aile sahalarının ayrı tutulmasını ifade etmekte ve iki değişken arasındaki az ya da sıfır ilişki ile göstermektedir. Sıfır pozisyon olarak ta tanımladığı bu teori iş ve aile sahalarının birbirinden bütünüyle bağımsız olduğunu, bu sebeple aralarında herhangi bir iletişim olmadığını savunmaktadır. Nihayetinde ayrıştırma teorisinde aile duyguların, yakınlığın ve anlamlı etkileşim alanı olarak incelenirken, iş ortamı bireysel olmayan, rekabetçi ve araçsal bir saha olarak tanımlanmaktadır (Zedeck ve Mosier, 1990).

3.3.4 Yayılma Teorisi

Yayılma teorisi bir sahanın niteliklerinin başka sahaya aktarımı neticesi iki saha arasında ortaya çıkan benzerliği ifade etmekte ve söz konusu sahalar arasında gözlemlenen olumlu bir ilişki ile gösterilmektedir (Staines, 1980). Crouter (1984) iş ve aile hayatında yayılma teriminin eğitimsel ve psikolojik olmak üzere iki boyuttan meydana geldiğini tespit etmiş ve eğitimsel yayılmayı, kişinin beceri, tutum ve bakış açısı gibi ev ortamında öğrendiği şeylerin iş ortamı gibi yerlerde uygulaması olarak, psikolojik yayılmayı ise, aile hayatının bir kişinin enerji seviyesi, dikkat süresi ve psikolojik durumunu etkilemesi neticesi söz konusu etkinin bireyin iş yaşamına yansıması olarak tanımlamıştır.

Hanson ve arkadaşları (2006) yayılmanın hem olumlu hem de olumsuz olabileceğini belirtmişlerdir. Literatürde en çok bahsi geçen yayılma çeşitlerini inceleyen Edwards ve Rothbard (2000) ise söz konusu çeşitleri ruh hali, değerler, yetenekler ve faaliyetler olarak dört kategori altında toplamış ve her bir yayılma çeşidinin hem işten aileye hem de aileden işe doğru gerçekleştiğini ileri sürmüşlerdir.

3.3.5 Telafi Etme Teorisi

İş-aile alanları arasındaki karşılıklı ilişki, çalışan kişinin kıt kaynaklarından biri olan vakit ve iş, aile, hayat dengesi tanımları dikkate alınarak oluşturulmuş telafi teorisi; iş ve aile alanları arasında karşılıklı bir ilişki olduğu varsayımına dayanmaktadır. Kişiler hayat alanlarını daha anlamlı bir duruma getirebilmek ve doyurucu bir hazza ulaşmak için her iki hayat alanında olmayanı telafi etme gayreti içerisine girmektedirler (Zedeck ve Mosier, 1990).

Çalışan kişilerin iş aile yaşam alanlarının tekiyle alakalı yaşayamadıkları hazzı, telafi etmek için başka hayat alanlarına, daha çok haz sağlamak maksadıyla yönelmeleri ve bu yönelmeye ait iş aile alanları arasında vakit dengesinin yok olması ile yaşadıkları iş aile çatışması faraziyesine dayandırılmaktadır (Efeoğlu, 2006).

Kişinin aile alanı içerisinde kendisini mutsuz, doyumdan uzak, dışlanmış hissediyorsa, diğer hayat alanı olan iş alanında doyuma ulaşmış, mutlu ve kendisini kabul ettirmiş bir davranış içine girmek istemektedir. Diğer hayat alanı tarafından değerlendirme yapılırsa, iş alanında kendisini doyurucu herhangi bir davranış gösteremeyen, iş alanında mutsuz olan bireylerse, aile hayatlarında haz sağlamaya çalışmaktadırlar. Söz konusu kişinin vakit baskısı yaşaması olağan hale gelmektedir. Aile hayatında mutsuz olan kişi ise, işine daha çok vakit ayıracaktır. Eşit olmayan dağılım iki hayat alanı arasında vakit dengesinin bozulmasına neden olacaktır. Kişiler iş ve aile arasında vakit dengesini ya da eşitliğini sağlayamadıkları zaman üstlenilen rollerin tüm yükümlülükleri yerine getiriliyor olsa da iş ve aile çatışması kaçınılmaz bir hal almaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985; Efeoğlu, 2006; Önderoğlu, 2010).

3.3.6 Birleşme Teorisi

Birleşme teorisi; kişilik, kalıtsal faktörler, genel davranış çeşitleri, sosyal ve kültürel güçler gibi iş ve aile hayatı arasındaki ilişki üzerinde etkili olduğu farz edilen üçüncü değişkenlere vurgu yapmaktadır (Zedeck, 1990; Staines, 1980). Örneğin iç kontrol

noktası açısından yüksek düzeyde olan kişiler hem bireysel hem de iş yaşamlarının farklı yönlerinde daha çok kontrol hissetmektedirler. Bu durum onların iş ve yaşam sahalarında var olan gerginlik kaynaklarına dair benzer algılara haiz olmalarına sebep olmaktadır (Kaiser ve ark., 2011). Birleşme teorisi yayılma teorisi ile benzerlik gösterse de söz konusu benzerlikleri atfettikleri kaynak açısından ayrışmaktadırlar. Yayılma teorisi her iki saha arasındaki benzerlikleri bir sahanın diğer saha üstündeki etkisine vurgu yaparken; birleşme teorisi ise benzerlikleri her iki sahada etkileyen üçüncü bir değişkene vurgu yapmaktadır (Edwards ve Rothbard, 2000).

3.3.7 Kaynakların Korunması Teorisi

İş ve aile çatışmasına sebep olan etmenler ve ortaya çıkan neticeler arasındaki karmaşık ilişki sistemini ortaya çıkarma ve açıklamak için ortaya atılan ve geliştirilen kaynakların korunması teorisinde; iş ve aile alanlarında kişiler, değer atfettikleri unsurları sağlama, elde tutuma ve koruma gayreti içerisindedirler. Kişilerin değer atfettikleri elemanlar için kaynaklar ifadesi kullanılmaktadır (Jansen ve ark., 2003).

Kaynaklar; kişisel özellikleri, kişisel enerjiyi, kişisel şartları kapsamaktadır. İş ve aile alanında kişilerin sahip oldukları kaynakları kaybetmeme veya kaynakların bitmesi neticesinde kaynakların yeniden sağlanamayacağı korusu ile karşı karşıya kaldıkları hallerde psikolojik gerginlik yaşamaktadırlar. Kişinin iş ve aile alanlarının birinde üzerine almış olduğu rolün yükümlülüklerini yerine getirmeye çalışırken ihtiyaç duyduğu kaynakların, bir diğer alanda rolün yükümlülükleri olan sorumlulukların yerine getirilmesinde yeteri kadar kaynak bulunmaması nedeniyle çatışma ortaya çıkmaktadır. Bu teoride iş ve aile çatışması kişinin iş alanında sahip olduğu kaynakların aile alanında bitirildiğinde ya da bitme tehdidiyle karşı karşıya kalındığı durumlara içgüdüsel bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Yurtseven, 2008).

3.3.8 Kimlik Teorisi

Bu teorinin özünde bireylerin istedikleri kimlikleri oluşturmak ve devam ettirmek için önemli bir seviyede vakit ve enerji harcadıkları inancı yatmaktadır. Bu sebeple bireylerin zamanla oluşan kişilik algılarına zarar verme ihtimali olan engeller bireylerin kendilerini tehdit altında hissetmelerine sebep olabilmektedir. Bahsi geçen engeller; insanların hedefleri ve kimlikleri üstünden muhtemel etkileri olan davranışların engellenmesi ya da kesintiye uğraması olarak tarif edilmektedir (Schlenker, 1987).

Burke (1991) kimlik sürecinin düzenli olarak işleyen ve kendisini ayarlayan bir geri besleme süreci olduğunu, bireylerin kendileri ile alakalı değerlendirmeleri kontrol ederek bahsi geçen değerlendirmelerin oluşturmuş oldukları kimlik standartlarıyla uyumlu olduğunu değerlendirdiklerini ve gerektiğinde davranışlarında değişiklik olabileceğini savunmaktadır.

Kimlik teorisi yaklaşımında sık sık ortaya çıkan iş ve aile çatışması kaçınılmaz olarak ailevi yükümlülüklerin gerektiği gibi yerine getirilmesine mâni olacak şekilde teşkil edecek; bu durum bireyin aile ile alakalı olumlu bir öz imaj geliştirmesi ve sürdürmesini de olanaksız hale getirecektir. Benzer biçimde sık sık meydana gelen iş ve aile çatışması da işin beraberinde getirdiği beklenti ve yükümlülüklerin çalışanlarca başarılı bir biçimde gerçekleştirilmesini imkansız hale getirecek, mevcut bu durum bireyin iş ile alakalı olumlu bir öz imaj yaratma ve sürdürme çabası negatif yönde etkileyecektir (Frone ve ark., 1996).

3.4 İş-Aile Çatışmasının Sonuçları

İş-aile çatışması neticesinde yazında sıklıkla rastlanan çalışanların ailevi-işsel sorumluluklarının iş-aile hayatına ve ondan da yeniden aile-iş hayatına döngüsel bir şekilde taşması neticesi hem iş tatmini hem hayattan duyulan haz ve çalışma performansı olumsuz yönde etkilenebilmektedir. Diğer yandan bu çatışma sadece çalışanı değil günümüz iş hayatında sıklıkla kullanılan takım çalışmalarında diğer çalışanlarında olumsuz etkilenmesine sebep olmaktadır. Yapılan bir çalışmada; çalışanın yaşadığı iş-aile çatışması ile çalışma arkadaşlarının yaşadığı işini değiştirme isteği ve hastalık izni alma davranışı arasında olumlu yönde ilişki olduğu görülmüştür (Brummelhuis ve ark., 2010). Bu bölümde iş-aile çatışmasının iş ve birey ile ilgili sonuçları ele alınacaktır.

3.4.1 İş ile İlgili Sonuçlar

İş-aile çatışması neticesinde iş ile ilgili sonuçlar genel olarak aşağıdaki gibi sıralanabilir (Bellavia ve Forne, 2005).

- İş tatmininde azalama
- İşyeri gerginliğinde yükselme
- İş performansında azalma
- İşe devamsızlık oranlarında artış

- İşten ayrılma niyetinde artış
- İşgücü devir hızında artış
- Örgütsel bağlılığın azalması

Mansour ve Mohanna (2017) ve Lambert ve arkadaşları (2017) iş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde olumlu yönde etkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Liu ve arkadaşları (2016) iş-aile çatışmasının iş tatmini üzerinde olumsuz etkisi olduğunu tespit etmişlerdir.

3.4.2 Birey ile İlgili Sonuçlar

Bireyin iş-aile çatışması yaşaması durumunda onun etkileşim halinde olduğu diğer çevrelere iştirakinde ya da genel olarak yaşamında birtakım problemler yaşaması olasılığı ortaya çıkabilmektedir. Bellavia ve Frone (2005) iş-aile çatışmasının bireysel sonuçlarını aşağıdaki şekilde özetlemiştir.

- Zihinsel ve Fiziksel rahatsızlıklar
- Genel sağlık durumunun bozulması
- Yaşamdan duyulan tatminsizliğin artması
- Stres
- Psikolojik rahatsızlıklar
- Depresyon yaşama
- İlaç kullanımı
- Sigara ve içki kullanımının artması
- Madde bağımlılığı
- Klinik ruhsal bozukluklar
- Duygusal tükenmişlik
- Çoklu kronik sorunlar

İş-aile çatışması neticesinde bireyin ailesi ile yaşadığı sorunlar da mevcuttur. Bunlar; evlilik hayatında tatminsizlik, anne baba yaşam tatminsizliği, ailevi sorumluluklardan kaçma ve aile yaşamına uyum sağlayamama şeklinde özetlenebilir (Deveci, 2016).

3.5 İş-Aile Çatışması ile İlgili Araştırmalar

Tosunoğlu (2021) "İş-Aile Çatışmasının Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermaye ve İşkolikliğin Düzenleyici Rolü: Bir Alan Çalışması" isimli

araştırmada banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile çatışması, duygusal tükenmişlik, psikolojik sermaye ve işkoliklik gibi değişkenleri incelenmiştir. Örneklem grubu olarak İstanbul ve Ankara'da görev yapan 213 banka çalışanı araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- İş-aile çatışmasının duygusal tükenmişlik üzerinde olumsuz etkiye sebep olduğunu tespit edilmiştir.

Aydemir (2017) "İş-Aile Çatışmasının Psikolojik Performans Üzerindeki Etkisi: İşe Yabancılaşma ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü" isimli araştırmada akademisyenlerin yaşadıkları iş-aile çatışması, psikolojik performans, iş yabancılaşma ve pozitif psikolojik sermaye gibi etkenler incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Türkiye'deki üniversitelerin işletme bölümünde görev yapan 339 akademisyen araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- İş-aile çatışmasının psikolojik performans üzerinde ve işe yabancılaşma arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Çarıkçı ve Çelikkol (2009)" İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi" isimli araştırmada iş-aile çatışmasının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Denizli ilinden 100 beyaz yakalı çalışan araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- İş-aile çatışmasının çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde pozitif yönde bir etkiye sebep olduğunu tespit etmişlerdir. Bu durum çalışanların iş ve aile rolleri arasında oluşan uyumsuzluk neticesi yaşanan çatışmadaki fazlalaşmanın işten ayrılma ihtimalini yükselttiğini göstermektedir.
- İş-aile çatışması örgütsel bağlılık üzerinde herhangi bir anlamlı etkiye sebep olmamıştır.

Yüksel (2005) "İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları ile İlişkisi" isimli araştırmada iş-aile çatışmasının kariyer tatmini, iş tatmini ve iş davranışları ile ilişkileri incelenmiştir. Örneklem grubu olarak 98 hemşire araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- İş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında aynı yönde anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

- İş-aile çatışmasının mesaiden erken ayrılma ve/veya mesaiye geç kalma davranışları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.
- İş-aile çatışması ile iş tatmini arasında ters yönlü olumsuz bir ilişki saptanmıştır.
- İş-aile çatışması ve kariyer tatmini arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.
- İş-aile çatışması ve iş-aile kolaylaştırması arasında ters yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

3.6 İş Stresi ve İş-Aile Çatışması ile İlgili Araştırmalar

Chau (2019) "The İmpact Of Work-Family Conflict On Work Stress And Job Satisfaction Among Macau Table Game Dealers" (İş-Aile Çatışmasının İş Stresi Üzerindeki Etkisi ve Macau Masa Oyunları Arasında Bayilerin İş Tatmini) isimli araştırmada iş stresi ve iş doyumunu etkileyen en önemli faktörlerden biri olarak iş-aile çatışması arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu araştırmada aynı zamanda iş stresi ve iş tatmini arasındaki arabuluculuk rolündeki etkisi de incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Makao'daki altı işletmede çalışan 542 masa oyunu satıcısı araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırtma sonucu bulguları;

- Kişisel veri analizinde cinsiyet, eğitim ve çalışma deneyiminin iş stresi ve iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir.
- 35 yaşın altında, bekar veya evli olan, çocuksuz olan bayilerin önemli iş stresi ve iş-aile çatışmaları yaşadığı belirtilmiştir.
- Bayan masa oyunu satıcıları, erkek masa oyunu satıcılarına göre daha fazla iş doyumuna sahip olduğu tespit edilmiştir.
- Bayilerin iş-aile çatışmalarının iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiğini ortaya koymuştur.

Smith, Hughes, Dejoy ve Dayal (2017) "Assessment Of Relationships Between Work Stress, Work-Family Conflict, Burnout And Firefighter Safety Behavior Outcomes" (İş Stresi, İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi, Tükenmişlik ve İtfaiyeci Güvenlik Davranışı Sonuçları) isimli araştırmada iş stresi, iş-aile çatışması, tükenmişlik ve itfaiyeci güvenlik davranışı sonuçları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Örneklem grubu olarak ABD'nin güneydoğusundaki 208 itfaiyeci araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- Hem iş stresinin hem de iş-aile çatışmasının tükenmişliği öngördüğünü ve tükenmişliğin kişisel koruyucu ekipman uyumluluğunu, güvenlik çalışma uygulamalarına uyumu ve güvenlik raporlama ve iletişimi olumsuz etkilediğini göstermiştir.
- İtfaiyecinin tükenmişliği, itfaiyecinin güvenlik performansını önemli ölçüde etkilermiştir. İtfaiyecilerin, genel itfaiyecinin güvenliği, sağlığı ve refahı üzerinde etkileri olabilecek uyum odaklı ve kendini koruma davranışları sergileme olasılığı daha düşük bulunmuştur.
- Stres ve iş-aile çatışması tükenmişliğin öncüleri olarak tükenmişliğin, azalan güvenli çalışma uygulamalarının en önemli belirleyicisi olduğu belirlenmiştir.

Çalgan (2016) "Eczacılarda İş-Aile Çatışması: Ankara'daki Eczane Eczacıları Üzerinde Bir İnceleme" isimli araştırmada eczacılarda "iş yükü", "ev yükü", "stres" "sosyal destek" etkenlerinin iş-aile çatışmasına etkileri incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Ankara'daki 252 serbest eczacı araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- İş yükünden kaynaklı stresin iş-aile çatışmanı arttırdığı tespit edilmiştir.
- Ev yükünün de iş yüküyle beraber stres meydana getirip iş-aile çatışmasını arttırdığı bulunmuştur.
- Eczane işlerine destek olan ailelerin iş-aile çatışmasını algılarını azalttığı görülmüştür.
- Ailenin eczane işleri konularında eczacıyı ruhsal olarak desteklemesi durumunda stresi arttırarak iş-aile çatışması algılarını arttırdığı görülmüştür.
- Eczacıların iş-aile çatışmasına sebep olan faktörlerin stres, iş yükü, diğer çalışanların yardımı, ruhsal destek, aile bireyleri yardımı ve ev yükü olduğu görülmüştür.

Karabay (2015) "Sağlık Personelinin İş Stresi, İş-Aile Çatışması ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma" isimli araştırmada iş stresinin iş-aile çatışması ve iş-aile-hayat tatminleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Örneklem grubu olarak İstanbul'daki özel hastanelerde görev yapan 206 sağlık çalışanı araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- Çalışanların stres seviyeleri arttıkça işten ayrılma niyetlerinin de arttığı tespit edilmiştir. Yani iş stresi işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkimektedir.
- İş stresinin iş-aile çatışmasını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.
- İş stresinin iş tatmini hayat tatmini ve aile tatmini üzerinde negatif etkisi olduğu görülmüştür.
- Aile tatmini ve iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisi olduğu tespit edilmiştir.
- İş-aile çatışmasının hayat tatmini, iş tatmini ve aile tatminini olumsuz etkilediği bulunmuştur.

Efeoğlu ve Özgen (2007) "İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma" isimli araştırmada iş-aile çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Adana Bölge Müdürlüklerinde 66 ayrı ilaç firmasında çalışan toplam 512 ilaç mümessilleri araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- İş-aile çatışmasının çalışanların iş stresleri üstünde pozitif yönde, iş doyumları üzerinde ise negatif yönde bir etkiye neden olduğunu tespit etmişlerdir.
- Benzer şekilde iş-aile çatışmanın örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğunu belirtmişlerdir.

Deveci (2016) "İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisi: Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma" isimli araştırmada mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kaliteleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Antalya'da bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde görev yapan 400 mutfak çalışanı araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- İş-aile çatışma düzeyleri ile aile-iş çatışma düzeyleri orta seviyede ilişki tespit edilmiştir.
- İş-aile çatışması ile iş stresi ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Çetinkaya (2011) "Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" isimli araştırmada bayan çalışanların stres kaynaklarının iş-aile çatışması

üzerindeki etkileri incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Afyon il merkezindeki 110 bayan banka çalışanları araştırmaya katılmıştır. Yapılan araştırma sonucu bulguları;

- Bayan çalışanların yaşadığı iş stresinin kaynağı olarak, iş stresinin alt boyutlarından biri olan iş yükünün etkisi olduğu saptanmıştır.
- İş-aile çatışmasında ise demografik özelliklerin etkisi olmadığı anlaşılıp, iş stresi gereği iş-aile çatışması yaşandığı tespit edilmiştir.

3.7 İş Stresi, Uyumsal Performans ve İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkiler

Bu kısımda araştırması yapılan tez çalışması kapsamında iş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması değişkenlerinin arasındaki ilişkiler incelenecektir. Yapılan literatür taraması sonucunda bu üç değişkenin bir arada bulunduğu bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Yine literatür taraması sırasında bağımlı değişkenimizden biri olan uyumsal performansla iş stresi ve iş-aile çatışması ile ilgili yapılan bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu bağlamda iş stresi, performans ve iş-aile çatışması değişkenleri arasındaki ilişkiler incelenecektir. Sırasıyla iş stresi ile performans arasındaki, iş stresi ile iş-aile çatışması arasındaki, iş-aile çatışması ve performans arasındaki ve son olarak iş stresi, performans ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiler incelenecektir.

3.7.1 İş Stresi ile Performans

Stres, kişilerin sağlığını, aile ve sosyal ilişkilerini olumsuz etkileyen 21. Yüzyılın sağlık salgını olarak da ifade edilen ve dolayısıyla insan sağlığı için zararlı boyutları olan hastalığa benzemektedir. Çalışanlar için iş stresi ise; örgütün yapısından, işin yapısından, iş yerindeki ilişkilerden, rol belirsizliği/çatışması durumlarından ve çalışanın kendinden kaynaklı olmakla birlikte bu stresle baş edebildiği takdirde olumlu sonuçları, baş edemediği durumlarda ise zararlı ve olumsuz sonuçları olmaktadır. Stresin genellikle olumsuz sonuçları üzerinde durulmakla beraber olumlu ve olumsuz olarak iki boyutundan söz edebiliriz.

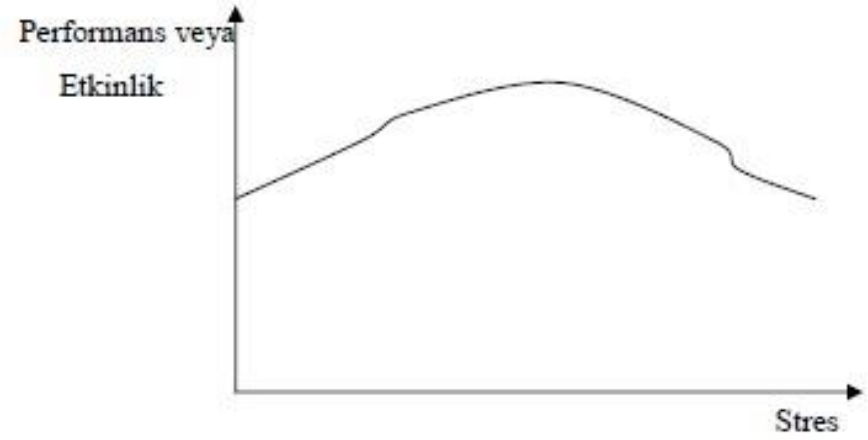
Stres genellikle bütün çalışanları kişisel ve örgütsel verim açısından negatif yönde etkilemektedir. Örgütün büyüklüğü ve karmaşıklığı ne kadar fazla ise strese neden olan kaynaklar da o derece artmış olarak karşımıza çıkmaktadır. Sınırları tespit edilmiş ve korunmuş stresin kişi üzerinde fiziksel, psikolojik ve tutum açısından olumlu faydaları bulunmaktadır. Stresin düzeyi ile baş edebilmek iş gören için faydalı olabilecek

seviyede muhafaza etmek demektir (Aydın ve Yıldız, 2000, s. 111). Algılama yoluyla, değişim ve yenilikler karşısında ve tartışma sonucu etkilenen bireylerde stres seviyesi artarken tek düzeliğe sahip, uyum sağlayabilen bireylerde stres seviyesi azalmaktadır. Stresin limiti aşılmamış ise, bireylerde performansın artmasına sebep olurken tam tersi olduğu durumlarda ise verimlilik ve performans azalmaktadır (Tutar, 2000, s. 255).

Yine Kiev ve Kohn (1979)'da stres ve performans arsındaki ilişkinin negatif etkili olduğu durumların yanı sıra pozitif etkili olduğu durumların da bulunduğunu ifade etmişlerdir. Stresin olağan seviyede olması bireyi harekete geçiren ve motivasyon sağlayan bir unsur olduğu söylenebilir. Stresin olağan olduğunda yani limiti aşılmadığında performansı arttırıcı etkisinin olduğu limiti aşıldığında ise performansı azaltıcı etkisinin olduğunu savunmaktadırlar (Akt. Işıkhan, 2002, s. 64).

Bireylerin iş performanslarını en fazla stresin etkilediği birçok kereler ileri sürülmüştür. Stresin sebep olduğu her türlü huzursuzluk, psikolojik ve ruhsal problemler direk olarak bireyin performansına etkilemekte, örgütteki ilişkilerine ve başarısına yansımaktadır. Bu sebeple örgütlerde stres faktörüne, stres oluşturan kaynaklara, stresle mücadele yöntemlerine, stresin meydana getirdiği sonuçlara ve stres kişi ilişkilerine önem atfedilmektedir (Tokay, 2001).

Stresin örgütsel sonuçlarında birisi de performansa olan etkisidir. Stresin performans üzerinde hem faydalı hem de zararlı etkileri olduğunu ifade eden görüşler bulunmaktadır. Yerkes ve Danson (1908) yapmış olduğu araştırmada stres ile performans ve etkinlik arasında belli bir seviyeye kadar doğrusal bir ilişki tespit etmişlerdir (Akt. Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001). Y-D yasası olarak isimlendirilen bu araştırmanın neticesinde şekil 3.2'yi oluşturmuşlardır. Şekilde görüldüğü üzere stresin belirli bir seviyeye kadar performansı artırıcı bir etkisi bulunmaktadır. Ancak stres seviyesinin belirli bir aşamasından sonra performans düşmektedir.



Şekil 3.2. Performans – Stres İlişkisi

Kaynak: Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2001). Örgütsel Psikoloji. Bursa. Alfa Yayınları

Stresin performans üzerine etkilerini bireysel ve örgütsel performans açısından ele almak yerinde olacaktır. Yaşanılan stresin bireyler üzerinde çeşitli fiziksel, ruhsal ve davranışsal zararlar oluşturduğu, çalışanların fizyolojik ve psikolojik sistemini bozduğu bilinmektedir. Yaşanılan stresin bireysel performans üzerindeki etkileri arasında; diğer iş görenlerle ve müşteri ilişkilerinde sorunları, işe uyum sağlayamama, zamanı yönetememe, organize olmada eksiklik, karar vermede güçlük, motivasyon eksikliği, sorun çözme kabiliyetinin azalması, vizyon eksikliği bulunmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2003). Stresin örgütsel performans üzerindeki etkileri arasında; işe devamsızlık, iş gücü devri, iş kazaları, iş kalitesinde düşüş, örgüte bağlılığın azalması, takım ruhunun azalması, verimliliğin azalması yer almaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

İş stresi ile performans arasındaki ilişki birkaç model kapsamında incelenebilir. Bunlar; negatif yönlü ilişki modeli, pozitif yönlü ilişki modeli, ters u modeli ve hiç ilişkinin bulunmadığı modeldir.

- **İş stresi ve performans arasındaki negatif ilişki modeli:** İş stresinin iş performansını negatif yönlü etkilediği modeldir. Bu modelde stresle mücadele etmek için fazla enerji harcayan bireyler yaşadıkları gerilim sonucu olumsuz performans sergilemektedirler. Yine stres yaşayan bireyler vakitlerini işlerine harcamak yerine stresle baş etmeye çalıştıkları için performanslarında azalma meydana gelmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005). Muse ve arkadaşları (2003)'na göre de negatif ilişki modeli; iş stresi ile iş performansı arasındaki

ilişki negatif yönlüdür. Kişinin stresle mücadele etmek amacıyla fazladan ürettiği enerji, ona psikolojik bir yük getirmekte, bunun yarattığı stres ve olumsuz duygular performansı olumsuz yönde etkilemektedir. Stres yaşayan kişiler performansları için kullanacakları enerjilerini stresle mücadele için tükettiklerinden performanslarında azalmalar oluşacaktır.

- **İş stresi ve performans arasındaki pozitif ilişki modeli:** Bu model negatif ilişki modelinin tersine stres ve performans arasında pozitif ilişki olduğunu savunmaktadır. Yani stres arttığında performansın da arttığı ifade edilmektedir. Ulukuş (2001) işyerindeki zorlu koşulların, stresli ve yarışmacı ortamların bireyi harekete geçirerek performansının artması için fırsat oluşturduğunu belirtmiştir. Düşük seviyedeki stres ise, daha az dürtü sağlaması sebebiyle bireyi harekete geçirmemekte veya daha az harekete geçmesine sebep olmakta dolayısı ile performans düşüşüne sebep olmaktadır Yine stres seviyesinin düşük olması bireylerin yarışa girmemeleri ile düşük performans sergilemelerine, orta seviyedeki stres ile orta derece performans sergilemelerine ve olağandan fazla stres seviyesi ile de uygun rekabet ve uygun performans sergilemelerine sebep olmaktadır (Tokay, 2001, s. 67).
- **İş Stresi ve Performans Arasındaki Ters U Biçimi İlişki Modeli:** Bu model negatif ilişki ve pozitif ilişki modellerinin birleşiminden meydana gelmiştir. Ters "U" nun tepe noktası baz alınarak bu seviyeye kadar olan stres olumlu etkilerle performansı arttırırken tepe noktası aşılan stres olumsuz etkilerle performansı azaltmaktadır (Lewis, 1995, s. 34). Stres bazı durumlarda yararlı bazı durumlarda ise zararlıdır. Faydalı olan stres olumlu etkilere sahip olup daha aktif bir performans sergilemeye neden olurken zararlı stres ise yıkıcı etkiler meydana getirerek performansa olumsuz etki etki edip örgütlerde istenmeyen durumlar meydana getirir. Faydalı stres bireyi motive edip işlerine bağlanıp daha isteyerek yapmalarını sağlarken zararlı stres bireyin işini yapmasına engel teşkil etmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).
- **İş Stresi ile Performans Arasındaki İlişki Bulunamama Modeli:** Bu model iş stresinin iş performansıyla arasında ilişki olmadığı görüşünü savunur. Bireyler gösterecekleri performans karşılığında ücret aldığından gerçekçi düşünür ve sadece performanslarıyla ilgilenirler. İş stresi ile iş performansı arasında ilişki bulunamama modelinde çalışanların performanslarına engel olacak diğer uyaranlar devre dışı bırakılarak stresin olması ya da olmaması

durumu performansı etkilemeyeceği düşünülmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005; Tokay, 2001)

Bu bağlamda literatürde iş stresi ile performans ilişkisini inceleyen çalışmalar incelendiğinde;

Çakır Yıldız ve Güneş (2017) "Örgütsel Stresin, Örgütsel Sessizlik ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Eczane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma" isimli araştırmada eczane çalışanlarının stres kaynakları belirlenip bu iş stresinin iş performansını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Ercan ve Şar (2004) "Edremit Körfez Bölgesindeki Eczane Eczacılarının Stres Kaynakları" isimli araştırmada eczacıların yaşadığı stresin iş performanslarında negatif etki oluşturarak düşüş meydana getirdiği belirlenmiştir.

Kırpık ve Doğan (2020) "Çalışanın Stres Düzeyi ile İş Performansı Arasında Bir İlişki Var mı? Eczacılık Mesleğine Yönelik Bir Literatür Taraması" isimli araştırmada eczacılık mesleğinde yaşanan iş yükü fazlalığıyla meydana gelen iş stresinin iş performansını olumsuz olarak etkilediği tespit edilmiştir.

Öztürk (2008) "Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri" isimli araştırmada öğretmenlerin iş stresi yükseldikçe performanslarının düştüğü tespit edilmiştir.

Sardarov (2015) "Örgütsel Stresin İş gören Performansına Etkisi: Azerbaycan'daki Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma" isimli araştırmada genel örgütsel stres faktörlerinin performans etkileme düzeyinde ilişki tespit edilmiştir. Stresin artması performansı olumsuz, azalması ise performansı olumlu yönde etkilemiştir.

Alp, G. (2016) "Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Streslerinin Bireysel Performansları Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Uygulama" isimli araştırmada genel olarak stres faktörlerinin çalışanların bireysel performansları üzerinde yüksek bir etkisinin olmadığı sadece kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericilerin temel performansı yani bireysel performansı negatif yönde çok düşük bir düzeyde etkilediğini tespit etmiştir. Genel olarak çalışanların stres seviyeleri ve performanslarına etkisi düşük ve orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Şensoy (2019) "İş Stresi ve Performans İlişkisi: Özel Bir Hastanenin Çalışanları Üzerine Araştırma" isimli araştırmada iş stresi ve performans arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Örneklem grubu olarak İstanbul'da özel bir hastanenin 118 çalışanı araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulgularına göre iş stresi ve performans arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Ya Yang, Chen, Lee ve Lıu (2021) "Employee Stress, Job Satisfaction, and Job Performance: A Comparison between High-technology and Traditional Industry in Taiwan" isimli araştırmalarında iş stresi ve performansın önemli ölçüde negatif bir korelasyona sahip olduğunu tespit etmişlerdir.

3.7.2 İş Stresi ile İş-Aile Çatışması

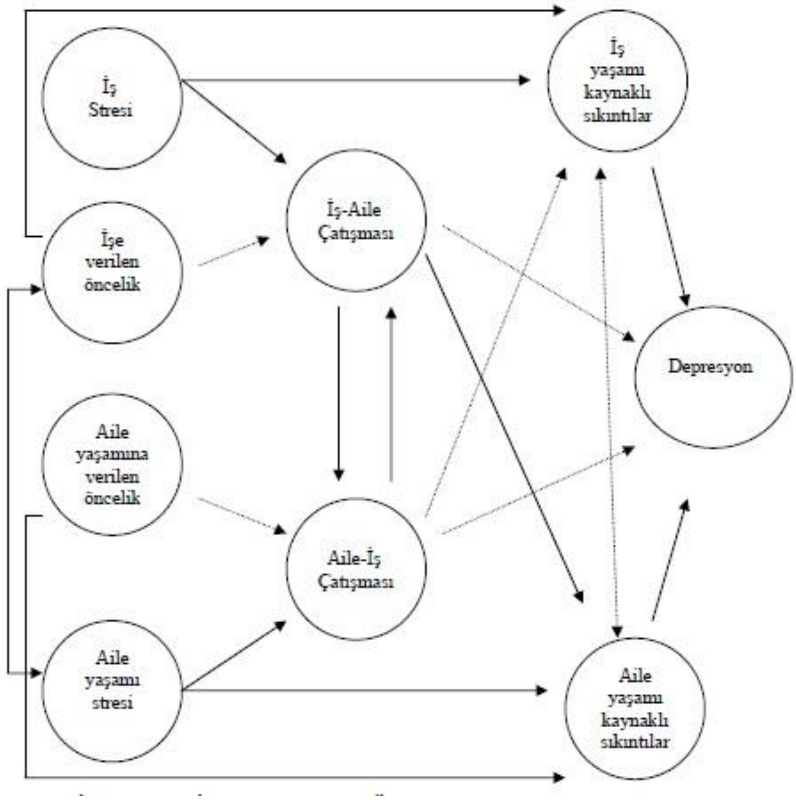
Bireylerin yaşamında iş ve aile yaşamı önemli bir yere sahiptir. Bu iş ve aile kavramları her zaman uyum içinde sürdürülemez ve çatışmalar meydana gelebilir (Netemeyer ve ark., 1996, s. 400). İş-aile çatışması işteki rolün veya ailedeki rolün diğer rollerin baskısıyla daha da zorlaştığı bir rol çatışması durumudur. Bu oluşan çatışma ile, işteki rollerin ve ailedeki rollerin zaman faktörüyle ve rolden kaynaklı doyum veya baskı sebebiyle diğer rol üzerindeki ruhsal etkisiyle iki şekilde karşı karşıya kalınmaktadır (Voydanoff, 1998, s. 749).

Çalışan bireylerin yaşadıkları iş stresinin artmasına ya da azalmasına sebep olan önemli faktörlerden biri ailesinden aldığı sosyal destek olduğu belirtilmiştir. Çalışanların görevlerini yaparken yaşadığı stres sadece iş yaşamını değil aile yaşamını da olumsuz etkilemektedir. İş ve aile dengesinin bozulmasıyla da iş-aile çatışması meydana gelmektedir (Wallace, 1999).

İş stresi konusunda yapılmış çalışma neticeleri, iş görenler tarafından hissedilen stres kaynaklarının iş görenin iş çevresi ve iş dışı yaşamıyla ilgili olan durumlar ya da değişimlerinin iş stresi yaratmasına sebep olabileceğini ortaya koymuştur. İş-aile çatışmasının iş stresiyle hangi çerçevelerde ve ne yönde ilişkisi olduğu yönünde farklı araştırmacılar çeşitli ilişkiler tespit etmişlerdir. Bunlardan bir kısmına bu bölümde yer verilecektir.

Vinokur ve arkadaşları (1999), iş-aile çatışmasından meydana gelen psikolojik sorunları inceleyerek yaptıkları araştırmalarında; iş stresi, işe verilen öncelik, aile yaşamına verilen öncelik, aile yaşamı stresi, iş aile çatışması, aile iş çatışması, iş yaşamı kaynaklı sıkıntılar, aile yaşamı kaynaklı sıkıntılar ve depresyon olarak

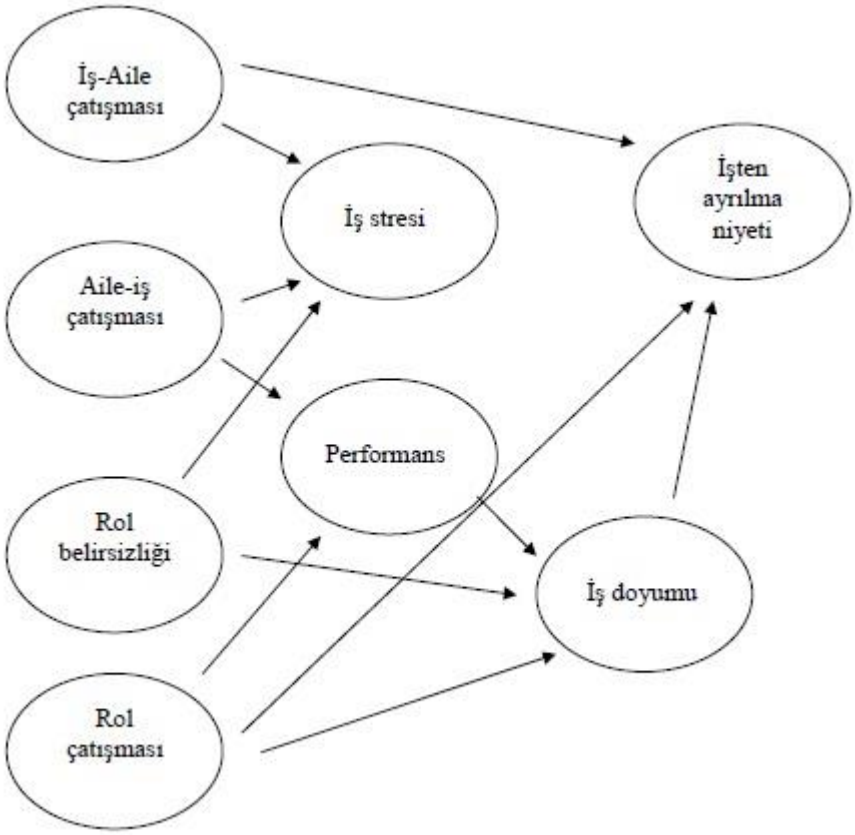
adlandırdıkları değişkenler arasındaki ilişkileri Şekil 3.3'de gösterilen model çerçevesinde ilişkilendirilmiştir. Şekil 3.3'de gösterilen modele göre iş-aile ve aile-iş çatışması kavramlarının iş stresi üzerinde herhangi bir etkisi görülmemektedir. Vinokur ve arkadaşları (1999)'nın geliştirdikleri modele karşılık, Netemeyer ve arkadaşları (2004) konuyla ilgili geliştirdikleri başka bir modelde, iş-aile ve aile-iş çatışmasının iş stresi üzerinde belirleyici olduğunu göstermektedirler. Netemeyer ve arkadaşları (2004) yaptıkları çalışmada, çalışanların iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, rol belirsizliği ve rol çatışması seviyelerinin iş stresi, iş doyumu ve performans seviyelerinin yanı sıra işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. Çalışma neticesinde, iş-aile çatışması ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişkinin var olmasının beklenebileceğini, aile-iş çatışması ile iş stresi arasında ise ilkine göre daha zayıf bir ilişkinin var olmasının beklenebileceğini ileri sürmektedirler.



Şekil 3.3. İş Stresinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi

Kaynak: Vinokur, A. D., P. F. Pıerce ve C. L. Buck (1999). Work-Family Conflicts of Women in the Air Force: Their Influence on Mental Health and Functioning. Journal of Organization Behaivor.20(6):865-878.

Netemeyer ve arkadaşları (2004), daha önce yapılmış çalışmaları incelemesi neticesinde söz konusu değişkenler arasındaki ilişkileri gösteren Şekil 3.4'deki modeli geliştirmişlerdir. Bu model iş-aile çatışmasının boyutları olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının iş stresi üzerinde doğrudan etkili olacağını farz etmektedirler. Araştırmacılar geliştirdikleri model çerçevesinde çalışanların iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması seviyelerinin iş stresi seviyeleri üzerinde doğrudan etkili olmasını taşma kuramı kapsamında gerekçelendirmektedirler. Taşma kuramına göre, iş ve aile yaşam alanlarından birinde meydana gelen gelişmeler diğer yaşam alanını da etkiler. Yaşam alanlarını birinde oluşan olumlu veya olumsuz gelişme diğer yaşam alanında da benzer etkiyi yaratmaktadır (Efeoğlu, 2006).

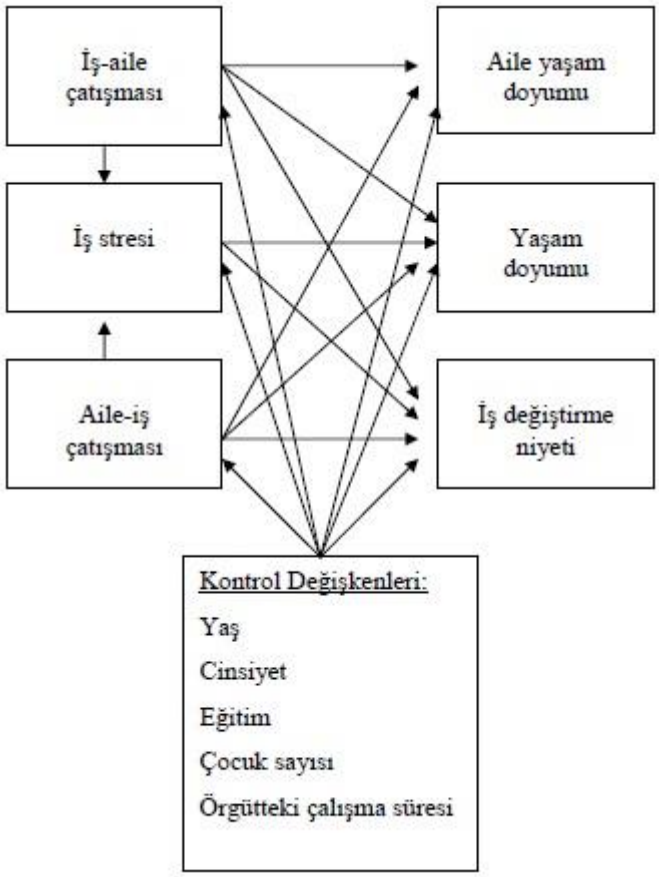


Şekil 3.4. İş-aile çatışması ve Aile-iş çatışması

Kaynak: Netemeyer, R. G., T. Brashear-Alejandro, J. S. Boles (2004). A Cross-National Model of Job-Related Outcomes of Work Role Ans Family Role Variables: A Retail Sales Context. Academy of Marketing Science. Journal. pp: 49-60.

Netemeyer ve arkadaşları (2004) geliştirmiş olduğu modeli esas alan bir başka çalışma da Karatepe ve Baddar'ın (2005) çalışmasıdır. Bu çalışmada, iş-aile ve aile-iş çatışmasının kaçınılmaz olduğunu bunun neticesinde de iş stresinin yaşanmasının

beklenebileceğini ileri sürmüşlerdir. Çalışma neticesinde savundukları bu görüşü Şekil 3.5'teki gibi modellemişlerdir.



Şekil 3.5. Aile-iş Çatışmasının İş Stresiyle Doğrudan İlişkisi

Kaynak: Karatepe, O. M. ve L. Baddar. (2005). An Emprical Study Of The Selected Consequences of Frontline Employees, Work Family-Work Conflict. Tourism Management 27:1017-1028.

Bu üç çalışma, iş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde etkisi olup olmadığını ya da ne derecede etkili olduğunu göstermektedir. Vinokur ve arkadaşları (1999) iş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde etkisi olmadığını ileri sürerken, Netemeyer ve arkadaşları (2004) ile Karatepe ve Baddar (2005) iş-aile çatışmasının iş stresini doğurabileceğini iddia etmişlerdir.

Öztürk (2008) "Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri" isimli araştırmada; iş-aile çatışmasının iş stresini yordama gücü belirlenmek istemiş ve bunun için doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Analiz neticesinde sonucun anlamlı çıkması, iş-aile çatışmasının iş stresini açıkladığını

göstermektedir. Öğretmenlerin iş yerinde stres yaşamalarının önemli sebeplerinden birisi de iş ve aileleri arasında çatışma yaşamalarıdır. Diğer bir ifade ile öğretmenler işleri sebebiyle ailelerini ihmal ettiklerinde ya da aile dolayısı ile işlerini aksattıklarında bu durum strese yol açmaktadır.

Efeoğlu (2006) "İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri" isimli araştırmada; iş-aile yaşam çatışmasının ve iş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde pozitif yönde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Aile-iş çatışmasının ise iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir.

İş-aile çatışmasının zihinsel strese yol açtığı ve stresi artırdığı tespit edilmiştir (Lee ve Jang, 2017). Benzer şekilde, Voydanoff (2005) ve Lo (2003) yapmış oldukları çalışmalarda iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve stres arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

3.7.3 İş-Aile Çatışması ile Performans

İş-aile çatışması yaşayan çalışanların işe devamsızlık yapmaları ailelerinden kaynaklı işler sebebiyle işlerinin sıklıkla kesilmesi ve bu sebeplerle işten ayrılma gibi niyetlerin ortaya çıkması olağan bir durum olarak görülmektedir (Kossek ve Ozeki, 1999; Hammer ve Allen ve Grigsby, 1997).

Aile-iş çatışması ve iş-aile çatışmasının iş yeri için olumsuz neticeleri; devamsızlık, düşük performans, iş memnuniyetsizliği, tükenmişlik, iş değiştirme ya da işten ayrılma isteğidir (Allen, 2000; Bruck ve ark., 2002; Cinamona ve Rich, 2005).

Frone ve arkadaşları (1997) yaptıkları çalışmada aile-iş çatışmasının iş performansını düşürdüğü sonucuna ulaşmışlardır. Benzer şekilde Bhuiana ve arkadaşları (2005) yapmış oldukları çalışmada çalışanların iş-aile çatışma düzeyleri ile performansları arasında ters yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Çelik ve Turunç (2010) iş-aile ve aile-iş çatışma düzeylerinin iş performansının anlamlı bir şekilde etkilediğini belirlemiştir. Aile çatışması beklendiği üzere iş performansını anlamlı bir şekilde azaltmaktadır.

İş-aile çatışmasının performans üzerindeki etkisi birçok çalışmanın konusu olmuştur. Özellikle cinsiyet değişkeni üzerinden kadınların ev ve aile sorumlulukları, kadınların çalışma yaşamında performansları üzerindeki en önemli engellerin başında gelmektedir. Park (2004) yapmış oldukları çalışmada, okul idarecileri tarafından

saptanan genel şikâyetleri kapsamında, kadın öğretmenlerin özellikle hamilelik dönemlerinde ve çocuk doğumundan sonra mesleklerinden çok ev yaşamlarını ön plana çıkardıklarını ileri sürmüşlerdir.

Öztürk (2008) "Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri" isimli araştırmada iş-aile çatışması ile performans arasında olumlu herhangi bir ilişki tespit edilememiştir.

İş-aile çatışması ile bireysel performans negatif yönlü olumsuz bir ilişki bulunmaktadır. Bireylerin işten kaynaklanan sebeplerden dolayı aile hayatlarını etkilediği ve bireysel performanslarının olumsuz etkilendiği iddia edilmektedir. Benzer şekilde aileden kaynaklı sebeplerden dolayı iş hayatlarının etkilendiği ve bu durumun da bireysel performansın olumsuz etkilendiği ileri sürülmektedir (Aktaş ve Gürkan, 2015). Akdoğan ve Aydemir (2018) yapmış oldukları çalışmada da benzer şekilde, iş-aile çatışması ile performans arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir. Bu çalışmaya göre, iş-aile çatışması psikolojik performansı olumsuz yönde etkilemektedir.

Çelik ve Tunç (2010) "Lider Desteğinin Çalışanların İş-Aile Yaşam Çatışması ve İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma" isimli araştırmada lider desteği, iş-aile çatışması ve iş performansı ilişkileri incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Ankara ilinden savunma sektöründe görev yapan 153 kişi araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulgularına göre çalışanların iş-aile çatışmaları, iş performanslarını olumsuz yönde etkilemektedir.

Ersöz (2017) "İş-aile Çatışmasının İş Gören Performansı Üzerine Etkisi: Bilgi Teknolojileri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama" isimli araştırmada iş-aile çatışması ve iş gören performansı arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Ankara ilinden 430 özel sektör iş görenleri araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulgularına göre iş-aile çatışması arttıkça iş gören performansının azaldığı tespit edilmiştir.

Çakmak, Doruk (2008) "Organizasyonlarda İş-aile ve Aile-iş Çatışmalarının Bireylerin Performansları Üzerine Etkisinde İş ve Yaşam Tatmininin Rolü" isimli araştırmada iş-aile çatışması, bireylerin performansları ve iş yaşam tatmini ilişkileri incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Kayseri ilinden 305 beyaz yakalı ve mavi yakalı

çalışanlar araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulgularına göre iş-aile çatışması ve performans arasında negatif ve anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

3.7.4 İş Stresi, Performans ve İş-Aile Çatışması

Bu üçlü değişkenin bir arada çalışıldığı kısıtlı araştırma mevcuttur. Fakat önceki ilişkiler kısmında detaylıca aktarılan araştırmalara istinaden genel olarak iş stresinin performansı negatif yönde, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilediği yine iş-aile çatışmasının da performansı negatif yönde etkilediği öngörülmektedir. Bu üç değişkenin bir arada yer aldığı kısıtlı araştırmalardan bir kısmına aşağıda yer verilmiştir.

Öztürk (2008) "Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri" isimli araştırmada iş-aile çatışması, iş stresi ve performans ölçeklerinden elde edilen puanlara bakarak bu değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Buna göre; iş-aile çatışması ölçeğinden alınan puan ile iş stresi ölçeğinden alınan puan arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. İş-aile çatışması yaşama durumu ile iş stresi arasında olumlu korelasyon olması, iş-aile çatışması seviyesinin yükselmesi iş stresinin de yükselmesine sebep olduğu ya da birinin düşmesi halinde diğerinin de düştüğü anlamına gelmektedir. Bu durum iş-aile çatışmasının iş stresini etkilediğini göstermektedir. Öğretmenlerin iş stresi ve mesleki performansları arasındaki ilişkide ise olumsuz yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre öğretmenlerin iş stresi yükseldikçe performansları düşmektedir. İş-aile çatışması ve mesleki performans arasındaki ilişkiye bakıldığında, bu iki değeri ölçen ölçekten alınan puanın olumsuz yönde anlamsız bir ilişki olduğu saptanmıştır. Buna göre, iş-aile çatışması ile mesleki performans arasında bir ilişkinin bulunmadığı ileri sürülmektedir.

Şahin (2017) "İş-Aile Yaşam Çatışması, İş Gören Performansı ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" isimli araştırmada iş-aile çatışması, iş gören performansı ve iş stresi arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Örneklem grubu olarak Doğu Karadeniz Bölgesinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmesi çalışanlarından 538 kişi araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulgularına göre; aile-iş çatışması boyutunun iş gören performansını etkilediği, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması boyutlarının iş stresini etkilediği ve de

iş-aile çatışmasının iş gören performansı üzerinde iş stresinin tam aracı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Sayıldı (2020) "İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin İş Gören Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma" isimli araştırmaya örneklem grubu olarak 302 üniversite idari personel katılmıştır. Yapılan analiz sonucu bulgularına göre iş-aile çatışmasının ve alt boyutlarının iş stresini arttırdığı, iş gören performansı üzerinde de performansı azaltıcı etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

4. METODOLOJİ

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, pandemi sürecinde eczane çalışanlarının iş streslerinin uyumsal performans üzerindeki etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolüne sahip olup olmadığını tespit etmektir. Çalışmanın diğer amacı ise bağımlı değişkenimiz olan uyumsal performans ile ilgili çok az ve kısıtlı olan çalışmalardan ötürü literatüre katkı sağlamaktır. Yine çalışmanın bir diğer amacı ise yapısal eşitlik modellemesi kullanarak sağlık sektöründe bulunan eczane çalışanları ile ilgili araştırma ve çeşitli analizlerle iş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkileri belirleyen bir model oluşturmaktır. Bu modelin daha önce çalışılmaması ile de literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda sağlık sektöründe bulunan eczane çalışanları ile ilgili araştırma yapılmıştır.

4.2. Araştırmanın Önemi

Sağlık sektörü ülkemizin temel yapı taşı görevini üstlenmektedir. Sağlık sektöründe yer alan eczaneler de bu yapı taşı içinde önemli bir yere sahiptir. Sağlık sektörü; hata kaldırmayan, en ufak bir hatanın insan hayatına mal olabilmesi ve geri dönüşü pek mümkün olmayan bir sektör olmasından dolayı çalışanların dikkatini olumsuz etkileyen faktörlere karşı oldukça duyarlıdır. Bu nedenle eczane çalışanlarının da dikkatini dağıtacak, strese neden olacak herhangi bir dış faktörlerden etkilenmemesi gerekmektedir. İş stresinin neden olduğu huzursuzluk eczane çalışanlarının işten ayrılmasına kadar giden bir etkendir. İşten ayrılan eczane çalışanlarının yerine yeni çalışan bulmak ve yeni çalışanın oryantasyonunun uzun vakit alması sektör açısından önemlidir.

Bütün dünyayı etkisi altına alan koronavirüs, herkesin eve kapandığı dönemde virüsle savaşmakta en ön saflarda bulunan eczane çalışanlarının iş yükünü arttırarak stres yaşamalarına neden olmuştur. Bu yaşadıkları iş stresinin gerek iş-aile çatışmalarına gerek de uyumsal performanslarına etkisi olduğu düşünülmektedir. Bu çalışma eczanede çalışan bireylerin iş stresinin uyumsal performansa ve iş-aile çatışmasına ne ölçüde etkili olduğunu incelemek amacıyla düzenlenmiştir. Bu bağlamda literatüre

bakıldığında çok fazla iş stresinin iş-aile çatışmasını ve performansı ne yönde etkilediğine dair çalışma mevcut değildir. Bu durumun kontrol altına alınması için başta eczane çalışanları olmak üzere tüm sağlık çalışanlarına bu çalışmadan yola çıkarak öneriler getirilebilir. Bu nedenlerden dolayı araştırma sonucunda tespit edilen verilerin literatüre katkı sağlayacağı da düşünülmektedir.

4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın sınırlılıkları aşağıda belirtilmiştir.

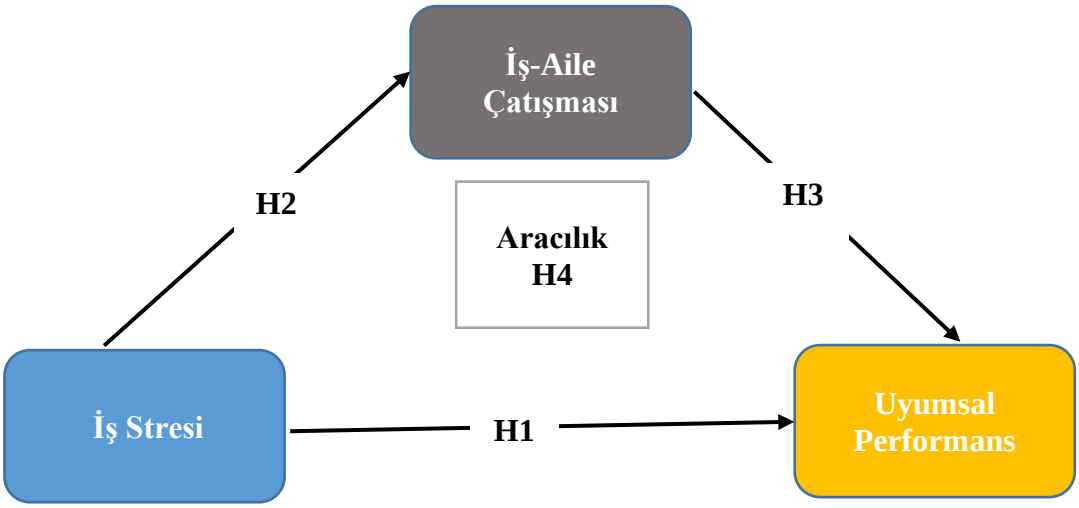
- Türkiye'de Sağlık Bakanlığı'na bağlı faaliyet gösteren 26.830 (Türk Eczacılar Birliği, Temmuz-2020) eczane mevcuttur. Böyle bir büyüklükteki evrene ulaşmanın mümkün olmamasından dolayı bu araştırma, İstanbul'da faaliyet gösteren eczane çalışanları ile sınırlıdır.
- Araştırma için kullanılan veri toplama aracı, anket tekniği ile sınırlandırılmıştır. İş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması konularında geliştirilmiş ve veri toplama araçları kısmında detayları aktarılmış ölçekler kullanılmıştır.
- Katılımcıların iş stresini tespit etmeye yönelik veriler Robert A. Karasek tarafından geliştirilmiş daha sonra Demiral ve diğerleri tarafından Türk kültürüne uyarlanan "İş Stresi Ölçeğinin", uyumsal performanslarını tespit etmeye yönelik veriler Charbonnier-Voirin ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş "Uyumsal Performans Ölçeğinin", iş-aile çatışmasını tespit etmeye yönelik veriler de Netemeyer ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş olan "İş-Aile Çatışması Ölçeğinin" ölçtüğü nitelikler ile sınırlandırılmıştır.

4.4. Yöntem

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın modeli ve hipotezleri, evren ve örneklemi, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve yapılan analizlere ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

4.4.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Pandemi sürecinde eczane çalışanlarının iş yüküne bağlı iş stresinin uyumsal performans üzerindeki etkisinde iş-aile çatışmasının ara değişken rolü için tasarlanan model Şekil 4.1'de görülmektedir.



Şekil 4.1. Araştırma Modeli

Araştırma hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H_1: İş stresi, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.

H_{1a}: İş stresi, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_{1b}: İş stresi, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_{1c}: İş stresinin iş yükü boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.

H_{1d}: İş stresinin iş yükü boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_{1e}: İş stresinin iş yükü boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{1f}: İş stresinin karar serbestliği boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.

H_{1g}: İş stresinin karar serbestliği boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_{1h}: İş stresinin karar serbestliği boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_{1i}: İş stresinin sosyal destek boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.

H_{1j}: İş stresinin sosyal destek boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_{1k}: İş stresinin sosyal destek boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_2: İş stresi, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2a}: İş stresi, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2b}: İş stresi, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2c}: İş stresinin iş yükü boyutu, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2d}: İş stresinin iş yükü boyutu, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2e}: İş stresinin iş yükü boyutu, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2f}: İş stresinin karar serbestliği boyutu, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2g}: İş stresinin karar serbestliği boyutu, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2h}: İş stresinin karar serbestliği boyutu, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2i}: İş stresinin sosyal destek boyutu, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2j}: İş stresinin sosyal destek boyutu, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2k}: İş stresinin sosyal destek boyutu, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_3: İş-aile çatışması, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.

H_{3a}: İş-aile çatışması, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_{3b}: İş-aile çatışması, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_{3c}: İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.

H_{3d}: İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_{3e}: İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_{3f}: İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.

H_{3g}: İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_{3h}: İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H_4: İş stresinin uyumsal performansa etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolü vardır.

H_{4a}: İş yükünün bireylerarası uyuma etkisinde aile-iş çatışmasının aracılık rolü vardır.

H_{4b}: Karar serbestliğinin yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyuma etkisinde iş-aile çatışmasının(boyut) aracılık rolü vardır.

H_{4c}: Karar serbestliğinin yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyuma etkisinde aile-iş çatışmasının aracılık rolü vardır.

H_{4d}: Karar serbestliğinin bireylerarası uyuma etkisinde aile-iş çatışmasının aracılık rolü vardır.

H_{4e}: Sosyal desteğin yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyuma etkisinde iş-aile çatışmasının(boyut) aracılık rolü vardır.

H_{4f}: Sosyal desteğin yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyuma etkisinde aile-iş çatışmasının aracılık rolü vardır.

H_{4g}: Sosyal desteğin bireylerarası uyuma etkisinde aile-iş çatışmasının aracılık rolü vardır.

4.4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni ve örneklemi, İstanbul'daki Sağlık Bakanlığı'na bağlı eczanelerde görev yapan eczacı, teknisyen ve teknikerlerdir. Örneklem olarak İstanbul ilinin seçilmesinin nedeni ise pandemi kapsamında en çok etkilenen il olmasıdır. Araştırma verilerinin elde edilmesinde zaman ve maliyet israfını önlemek amacıyla "Kolayda Örnekleme Tekniği" kullanılmıştır.

Sağlık Bakanlığı verilerine göre İstanbul'da faaliyet gösteren 19692 eczane çalışanı bulunmaktadır (Türk Eczacılar Birliği). Evren büyüklük tablosuna göre ve evren bilindiğinde "n" formülüne göre (Gürbüz ve Şahin, 2018:130);

$$n_0 = \frac{t^2 x s^2}{d^2} \qquad n_0 = \frac{(1,96)^2 x (0,5)^2}{(0,05)^2} = 384,16$$

$$n = \frac{n_0}{1+n_0/N} \Longrightarrow n = \frac{384,16}{1+384,16/19692} = 376,80 = 377$$

bu büyüklükteki bir evren için minumum 377 katılımcıya ulaşmanın yeterli olduğu belirtilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s. 130). Araştırma kapsamında anketleri toplamak için 600 eczane çalışanı ile iletişime geçilmiştir. Eczane çalışanlarına dağıtılan anketlerden %75,6'sı (454) doldurulmuştur. Doldurulan bu anketlerden 11 tanesi eksik bilgi içerdiğinden analiz dışında bırakılmıştır. Nihai olarak, 443 adet veri elde edilmiş ve örneklem hacmi için yeterli bulunmuştur.

4.4.3. Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerinin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu, dijital ortamda "Google Drive" üzerinden katılımcılara gönderilmiştir. Ankette, iş stresi ile ilgili soruların hazırlanmasında Robert A. Karasek tarafından geliştirilmiş daha sonra Demiral ve arkadaşları tarafından Türk kültürüne uyarlanan "İş Stresi Ölçeği" kullanılmıştır. Uyumsal performans ile ilgili soruların hazırlanmasında Charbonnier-Voirin ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş "Uyumsal Performans Ölçeği" kullanılmıştır. İş-aile çatışması ile ilgili soruların hazırlanmasında ise Netemeyer ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş olan "İş-Aile Çatışması Ölçeği" kullanılmıştır. Son olarak, katılımcıların kişisel özelliklerini belirlemek için araştırmacı tarafından hazırlanan 8 soruluk "Kişisel Bilgi Formu" kullanılmıştır.

Anket, toplam 46 sorudan oluşmaktadır. İş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması ölçekleri 5'li likert derecelendirmesi ile ölçülmüştür. İş stresi ve uyumsal performans anket sorularına verilen yanıtlar; "1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde kodlanmıştır. İş-aile çatışması anket sorularına verilen yanıtlar ise; "1= Hiçbir Zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her Zaman" şeklinde kodlanmıştır.

Katılımcıların cevapları anket formundaki sorulara katılma derecelerine göre işaretlemeleri istenmiştir.

4.4.3.1. İş Stresi Ölçeği

Katılımcıların iş stresi algılarını tespit etmek amacıyla literatürde yer alan ölçekler detaylı bir şekilde incelenmiştir. Yapılan inceleme neticesinde araştırma kapsamındaki örneklem grubunu en iyi ifade eden ölçek, Robert A. Karasek (1979) tarafından geliştirilmiş olan daha sonra Türk kültürüne uyarlaması Demiral ve arkadaşları (2007, s. 13) tarafından yapılan dört boyut (iş yükü, beceri kullanımı, karar serbestliği ve sosyal destek) ve 17 soruluk "İş Stresi Ölçeği" dir. Ölçekte iş yükü boyutu ile ilgili 5 soru, beceri kullanımı ile ilgili 4 soru, karar serbestliği ile ilgili 2 soru ve sosyal destek ile ilgili 6 soru bulunmaktadır. Demiral ve arkadaşları (2007, s. 13) tarafından Türk kültürüne uyarlaması yapılan iş stresi ölçeğinin Cronbach's Alpha ile değerlendirilen iç güvenilirlik kat sayıları; iş yükü boyutu için 0,68, karar serbestliği boyutu için 0,78, sosyal destek boyutu için 0,77 kabul edilebilir değerler bulunmuşken beceri kullanımı boyutu için 0,48 değeri düşük bulunmuştur. Beceri kullanımı ve karar serbestliği

boyutları birlikte Cronbach's Alpha değeri 0,52 bulunmuştur. Ölçekte yer alan sorular Tablo 4.1'de görülmektedir.

Tablo 4.1. İş Stresi Ölçeği

İş Yükü	1	İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım.
	2	İşimde çok yoğun çalışmak zorundayım.
	3	İşim, çok fazla çaba gerektirir.
	4	İşim ile ilgili görevleri yetiştirecek kadar zamanım olmaz.
	5	İşimde benden birbiri ile çelişen görevler istenir.
Beceri Kullanımı	6	İşimde yeni şeyleri öğrenme olasılığım yoktur.
	7	İşim, yüksek düzeyde beceri ve uzmanlık gerektirir.
	8	İşimde benden yenilikler yapmam beklenir.
	9	İşimde her gün aynı şeyleri yaparım.
Karar Serbestliği	10	İşimi nasıl yapacağım konusunda karar vermede seçim hakkım yoktur.
	11	İşimde ne yapacağım konusunda karar vermede seçim hakkım yoktur.
Sosyal Destek	12	Çalıştığım yerde sakin ve hoş olmayan bir ortam var.
	13	Çalıştığım yerde iş arkadaşlarımla iyi geçinemem.
	14	İş yerinde, diğer çalışanlar beni desteklemez.
	15	Kötü günümdeysem iş arkadaşlarım beni anlamazlar.
	16	Üstlerimle olan ilişkilerim iyi değildir.
	17	İş arkadaşlarımla bir arada çalışmak hoşuma gitmez.

4.4.3.2. Uyumsal Performans Ölçeği

Katılımcıların uyumsal performans algılarını tespit etmek amacıyla literatürde yer alan ölçekler detaylı bir şekilde incelenmiştir. Yapılan inceleme neticesinde araştırma

kapsamındaki örneklem grubunu en iyi ifade eden ölçek, Charbonnier-Voirin ve arkadaşları (2012, s. 288) tarafından geliştirilmiş 5 boyut (yaratıcılık, acil veya beklenmedik durumlar karşısında tepkisellik, bireyler arası uyum, eğitim çabası ve iş stresi ile başa çıkma) ve 19 soruluk "Uyumsal Performans Ölçeği"dir. Charbonnier-Voirin ve arkadaşları (2012) "Uyumsal Performans Ölçeği"ni geliştirirken Pulakos ve arkadaşlarına (2000) ait 8 boyut ve 132 maddeden oluşan "İş Uyarlanabilirlik Envanteri"ni temel almışlardır. Uyumsal performans ölçeğinin Türkçe'ye uyarlama çalışması kapsamında beş aşamalı uyarlama yöntemi kullanılmıştır (Brıslın ve ark., 1973). Bu kapsamda; birinci çeviri, birinci çevirinin değerlendirilmesi, birinci çeviriden tekrar orijinal dile çeviri, tekrar geri çeviri ve son olarak geri çevirinin değerlendirilmesi şeklindeki aşamalar uygulanarak ölçeğin Türkçe'ye çevirisi yapılmıştır. Türkçe'ye çeviri çalışmasında, araştırmacı ve bu alanda uzman olan bir Dr. Öğretim Üyesi tarafından ilk çeviriler yapılmıştır. Ardından bu alanda uzman başka 2 Dr. Öğretim Üyesi ve 1 İngilizce okutman tarafından gerekli kontroller sağlanarak Türk kültürüne uygunluğu değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonucu olumlu bulunup daha sonra 1 İngilizce okutmanı ve bu alanda uzman olan, yurt dışında öğretim üyeliği yapmış 2 öğretim üyesi tarafından tekrar İngilizceye çevrilmiştir. Bir anlam karmaşası olmadığı değerlendirilen ölçek maddeleri son kez tekrar Türkçe'ye çevrilmiştir. Ölçek maddeleri Türk dili alanında uzman 2 Dr. Öğretim Üyesi tarafından incelenmiş ve uygunluğu alınmıştır. Bu haliyle ölçek ifadeleri 10 eczane çalışanına okutturulup, anlaşıldığı görülerek araştırma anketine konmuştur. Ölçekte yaratıcılık boyutu ile ilgili 4 soru, acil veya belenmedik durumlar karşısında tepkisellik boyutu ile ilgili 4 soru, bireyler arası uyum boyutu ile ilgili 4 soru, eğitim çabası boyutu ile ilgili 4 soru ve iş stresi ile başa çıkma boyutu ile ilgili 3 soru bulunmaktadır. Charbonnier-Voirin ve arkadaşları (2012, s. 289) tarafından geliştirilen uyumsal performans ölçeğinin Cronbach's Alpha ile değerlendirilen iç güvenilirlik kat sayıları; yaratıcılık boyutu için 0,80, acil veya beklenmedik durumlar karşısında tepkisellik boyutu için 0,82, bireyler arası uyum boyutu için 0,80, eğitim çabası boyutu için 0,81 ve iş stresi ile başa çıkma boyu için 0,75 kabul edilebilir değerler bulunmuştur. Ölçekte yer alan sorular Tablo 4.2'de görülmektedir.

Tablo 4.2. Uyumsal Performans Ölçeği

Yaratıcılık	1	Kalıplaşmış fikirlere karşı çıkmaktan ve yenilikçi bir çözüm önermekten çekinmem.
	2	İş arkadaşlarım, yeni çözümler önerme konusunda bana güvenir.
	3	Yenilikçi bir çözüm bulmak için çeşitli bilgi kaynaklarını/bilgi türlerini kullanırım.
	4	Yeni problemleri çözmek için yeni araçlar ve yöntemler geliştiririm.
Acil veya Beklenmedik Durumlar Karşısında Tepkisellik	5	Hızlıca harekete geçmek için duruma tam olarak odaklanabilirim.
	6	Problemleri çözmek için ne yapılacağına hızlıca karar veririm.
	7	En uygun olanı seçmek için alternatif çözümleri ve olası sonuçlarını hızlıca analiz ederim.
	8	Yeni koşullara uyum sağlamak için, işlerimi kolayca yeniden düzenlerim.
Bireyler Arası Uyum	9	Tüm iş arkadaşlarımla iyi ilişkiler geliştirmem, etkinliğimi arttıran önemli bir faktörüdür.
	10	İş arkadaşlarımla daha iyi etkileşim kurmak için onların bakış açılarını anlamaya çalışırım.
	11	İş arkadaşlarımla iş birliği yaparak işimi daha iyi yapmanın yeni yollarını öğrenirim.
	12	Başkalarıyla daha iyi çalışabilmek için ihtiyaç duyduğum her an davranışımı onlara uyumlandırabilirim.
Eğitim Çabası	13	Yetkinliklerimi güncellemek için iş yerinde veya dışında düzenli olarak geliştirici faaliyetlere katılırım.
	14	Çalışma yöntemlerimi geliştirmek için işimdeki en son yenilikleri takip ederim
	15	Performansımı geliştirmeme imkan veren her fırsatı değerlendiririm. (eğitim, grup projesi, iş arkadaşlarımla alışveriş vb.)
	16	Gelişimimi destekleyecek her türlü projeye veya göreve katılarak değişime hazırlanırım.

İş Stresi ile Başa Çıkma	17	Birden çok karar vermem gereken durumlarda soğukkanlılığımı korurum.
	18	İş arkadaşlarımla sakince tartışarak sorunlara çözüm ararım.
	19	Zor durumlarda, öz kontrollü olduğumu bildiklerinden iş arkadaşlarım düzenli olarak benim tavsiyemi alırlar.

4.4.3.3. İş-Aile Çatışması Ölçeği

Katılımcıların iş-aile çatışması düzeylerini tespit etmek amacıyla literatürde yer alan ölçekler detaylı bir şekilde incelenmiştir. Yapılan inceleme neticesinde araştırma kapsamındaki örneklem grubunu en iyi ifade eden ölçek, Netemeyer ve arkadaşları (1996, s. 410) tarafından geliştirilmiş olan 2 boyut (iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması) ve 10 soruluk "İş-Aile Çatışması Ölçeği"dir. İş-aile çatışması ölçeğinin Türkçe'ye uyarlama çalışması kapsamında beş aşamalı yöntem kullanılmıştır (Brıslın ve ark., 1973). Bu kapsamda; birinci çeviri, birinci çevirinin değerlendirilmesi, birinci çeviriden tekrar orijinal dile çeviri, tekrar geri çeviri ve son olarak geri çevirinin değerlendirilmesi şeklindeki aşamalar uygulanarak ölçeğin Türkçe'ye çevirisi yapılmıştır. Türkçe'ye çeviri çalışmasında, araştırmacı ve bu alanda uzman olan bir Dr. Öğretim Üyesi tarafından ilk çeviriler yapılmıştır. Ardından bu alanda uzman başka 2 Dr. Öğretim Üyesi ve 1 İngilizce okutman tarafından gerekli kontroller sağlanarak Türk kültürüne uygunluğu değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonucu olumlu bulunup daha sonra 1 İngilizce okutmanı ve bu alanda uzman olan, yurt dışında öğretim üyeliği yapmış 2 öğretim üyesi tarafından tekrar İngilizceye çevrilmiştir. Bir anlam karmaşası olmadığı değerlendirilen ölçek maddeleri son kez tekrar Türkçe'ye çevrilmiştir. Ölçek maddeleri Türk dili alanında uzman 2 Dr. Öğretim Üyesi tarafından incelenmiş ve uygunluğu alınmıştır. Bu haliyle ölçek ifadeleri 10 eczane çalışanına okutturulup, anlaşıldığı görülerek araştırma anketine konmuştur. Ölçekte iş-aile çatışması boyutu ile ilgili 5 soru ve aile-iş çatışması boyutu ile ilgili de yine 5 soru bulunmaktadır. Netemeyer ve arkadaşları (1996, s. 405) tarafından geliştirilen iş-aile çatışması ölçeğinin Cronbach's Alpha ile değerlendirilen iç güvenilirlik kat sayıları; 3 farklı örnekleme uygulanmış ve bu 3 farklı örneklemde de iş-aile çatışması boyutu için 0,88 ile 0,89 arasında ve aile-iş çatışması boyutu için ise 0,83 ile 0,89 arasında kabul edilebilir değerler bulunmuştur. Ölçekte yer alan sorular Tablo 4.3'de görülmektedir.

Tablo 4.3. İş-Aile Çatışması Ölçeği

İş-Aile Çatışması (Alt Boyut)	1	İşimin sorumlulukları, ev ve aile hayatımı olumsuz etkiler.
	2	İşimin aldığı zaman, ailevi sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırır.
	3	İşimin gereksinimleri yüzünden evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.
	4	İşimin yarattığı gerginlik, ailevi sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırır.
	5	İş ile ilgili görevler nedeniyle ailemle ilgili planlarımda değişiklikler yapmak zorunda kalırım.
Aile-İş Çatışması	6	Ailevi sorumluluklarım işle ilgili faaliyetlerimi olumsuz etkiler.
	7	Evdeki sorumluluklarıma ayırdığım zaman nedeniyle, işimle ilgili çalışmalarımı ertelerim.
	8	İş yerinde yapmak istediğim şeyleri ailevi sorumluluklarım yüzünden yapamıyorum.
	9	Ev hayatım zamanında işe gitmek, günlük görevleri yerine getirmek ve fazla mesai yapmak gibi işteki sorumluluklarımı olumsuz etkiler.
	10	Aile hayatımın neden olduğu gerginlik, iş ile ilgili görevleri yerine getirme becerimi olumsuz etkiler.

4.4.3.4. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından oluşturulan ve eczane çalışanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, iş hayatı tecrübesi, eczanedeki çalışma süresi, görev ve çocuk sayısı gibi bilgileri içeren bölümdür. Kişisel bilgi formunun oluşturulmasındaki amaç, katılımcılar ile ilgili demografik bilgilere ulaşmaktır.

4.5. Verilen Toplanması ve Analizi

Anket formu ile elde edilen veriler, sosyal bilimler istatistik programı (Statistical Package for Social Sciences-SPSS 26.0), Amos 26 (Analysis of Moment Structures) ve Microsoft Excel programları kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada ilk olarak

geçerlilik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Daha sonra tanımlayıcı analizler, normallik testleri ve frekans analizleri yapılmıştır. Son olarak araştırmaya ait hipotezleri test etmek için korelasyon ve regresyon analizleri ile Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) ve sobel testi yapılmıştır.

5. BULGULAR

5.1. Güvenilirlik Analizleri ve Tanımlayıcı Bulgular

Güvenilirlik, ölçekle elde edilen verilerin aynı ölçüm aracıyla benzer koşullarda tekrar yapılan ölçümlerde yaklaşık sonuçları elde etmeyle ve bu sonuçların standart hatasının aza yakın olmasıyla ilgilidir. Kısaca, tekrarlanan ölçümlerdeki elde edilen veriler birbirine benzeşip istikrarlı özellik taşıyorsa güvenilirdir (Ercan ve Kan, 2004). Güvenilirlik ölçümlemesi için birçok teknik vardır. Bu araştırmada Cronbach Alfa tekniği kullanılmıştır. Cronbach Alfa (α) ölçekte yer alan her bir maddenin ya da ölçeğin tamamının bahsi geçen kavramı ne kadar ölçtüğünü belirleyen katsayıdır (Gürbüz ve Şahin, 2018, s. 157).

Aşağıda güvenilirlik ölçümlemesinde sıklıkla kullanılan Cronbach Alfa katsayıları verilmiştir (Kılıç, 2016, s. 48).

Cronbach Alfa (α) Katsayıları:

- $\alpha \geq 0.9$ Mükemmel
- $0.7 \leq \alpha < 0.9$ İyi
- $0.6 \leq \alpha < 0.7$ Kabul edilebilir
- $0.5 \leq \alpha < 0.6$ Zayıf
- $\alpha < 0.5$ Kabul edilemez

Araştırma kapsamında iş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması ölçekleri ve alt boyutlarının iç güvenilirlik katsayılarını incelenmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmıştır. Ölçek ve alt boyutlarına ait elde edilen Cronbach Alfa katsayıları Tablo 5.1.'de görülmektedir.

Tablo 5.1. Ölçek ve Alt Boyutlarına Ait Cronbach Alfa Katsayıları

Ölçek ve Alt Boyutları	α
İş Stresi Ölçeği	0,814
• İş Yükü	0,721
• Beceri Kullanımı	0,291
• Karar Serbestliği	0,858
• Sosyal Destek	0,846

Uyumsal Performans Ölçeği	0,954
• Yaratıcılık	0,899
• Acil veya Beklenmedik Durumlarda Tepkisellik	0,906
• Bireyler Arası Uyum	0,813
• Eğitim Çabası	0,902
• İş Stresi ile Başa Çıkma	0,780
İş-Aile Çatışması Ölçeği	0,904
• İş-Aile Çatışması	0,895
• Aile-İş Çatışması	0,918

Tablo 5.1'deki Cronbach Alfa katsayıları incelendiğinde; iş stresi ölçeğine ait alfa değerinin iyi ve alt boyutlarından ise beceri kullanımı boyutu hariç tüm boyutlara ait alfa değerlerinin iyi düzeyde olduğu görülmektedir. Uyumsal performans ölçeğine ait alfa değerinin mükemmel ve alt boyutlarına ait alfa değerlerinin ise iyi ve mükemmel düzeyde olduğu görülmektedir. İş-aile çatışması ölçeğine ait alfa değerinin mükemmel ve alt boyutlarına ait alfa değerlerinin ise iyi ve mükemmel düzeyde olduğu görülmektedir.

Güvenilirliğin yanı sıra iş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması ölçekleri için tanımlayıcı istatistiklere bakılmıştır. Analiz sonucunda iş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması ölçekleri için hesaplanan tanımlayıcı istatistikler, Tablo 5.2, Tablo 5.3 ve Tablo 5.4'te verilmiştir.

Tablo 5.2. İş Stresi Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	İş Stresi	Ort.	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
1	İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım.	3,99	,97	-1,201	1,172
2	İşimde çok yoğun çalışmak zorundayım.	3,96	,98	-1,189	1,212
3	İşim, çok fazla çaba gerektirir.	4,14	,85	-1,447	3,076
4	İşim ile ilgili görevleri yetiştirecek kadar zamanım olmaz.	3,01	1,12	,358	-1,047
5	İşimde benden birbiri ile çelişen görevler istenir.	2,94	1,15	,236	-1,095
6	İşimde yeni şeyleri öğrenme olasılığım yoktur.	2,26	1,02	,890	,341
7	İşim, yüksek düzeyde beceri ve uzmanlık gerektirir.	4,00	,97	-1,085	,867

8	İşimde benden yenilikler yapmam beklenir.	3,87	,95	-1,041	,942
9	İşimde her gün aynı şeyleri yaparım.	3,48	1,09	-,675	-,515
10	İşimi nasıl yapacağım konusunda karar vermede seçim hakkım yoktur.	3,00	1,12	-,046	-1,139
11	İşimde ne yapacağım konusunda karar vermede seçim hakkım yoktur.	3,00	1,12	-,009	-1,221
12	Çalıştığım yerde sakin ve hoş olmayan bir ortam var.	3,15	1,44	-,181	-1,412
13	Çalıştığım yerde iş arkadaşlarımla iyi geçinemem.	2,07	,96	1,057	,986
14	İş yerinde, diğer çalışanlar beni desteklemez.	2,14	,96	1,033	,956
15	Kötü günümdeysem iş arkadaşlarım beni anlamazlar.	2,30	1,02	1,064	,678
16	Üstlerimle olan ilişkilerim iyi değildir.	2,05	,91	1,225	1,782
17	İş arkadaşlarımla bir arada çalışmak hoşuma gitmez.	2,06	,93	1,105	1,327

Literatürde çarpıklık ve basıklık ile ilgili farklı varsayımlar olmakla birlikte, Gürbüz ve Şahin (2018, s. 351)'e göre çarpıklık ve basıklığın normal dağılım değer aralığı (t) ±1,96'dır. Tablo 5.2'deki çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde, iş stresi ölçeğindeki soruların büyük oranda normal dağılım aralığında olduğu görülmektedir.

Tablo 5.3. Uyumsal Performans Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	Uyumsal Performans	**Ort.**	**Std. Sapma**	**Çarpıklık**	**Basıklık**
1	Kalıplaşmış fikirlere karşı çıkmaktan ve yenilikçi bir çözüm önermekten çekinmem.	3,24	1,21	-,173	-1,194
2	İş arkadaşlarım, yeni çözümler önerme konusunda bana güvenir.	3,33	1,16	-,234	-1,099
3	Yenilikçi bir çözüm bulmak için çeşitli bilgi kaynaklarını/bilgi türlerini kullanırım.	3,29	1,14	-,144	-1,122
4	Yeni problemleri çözmek için yeni araçlar ve yöntemler geliştiririm.	3,33	1,12	-,056	-1,172
5	Hızlıca harekete geçmek için duruma tam olarak odaklanabilirim.	3,33	1,13	-,044	-1,104
6	Problemleri çözmek için ne yapılacağına hızlıca karar veririm.	3,30	1,15	,002	-1,143

7	En uygun olanı seçmek için alternatif çözümleri ve olası sonuçlarını hızlıca analiz ederim.	3,32	1,12	-,094	-1,135
8	Yeni koşullara uyum sağlamak için, işlerimi kolayca yeniden düzenlerim.	3,34	1,10	-,182	-,915
9	Tüm iş arkadaşlarımla iyi ilişkiler geliştirmem, etkinliğimi arttıran önemli bir faktörüdür.	3,81	,97	-1,089	1,098
10	İş arkadaşlarımla daha iyi etkileşim kurmak için onların bakış açılarını anlamaya çalışırım.	3,81	,92	-1,152	1,402
11	İş arkadaşlarımla iş birliği yaparak işimi daha iyi yapmanın yeni yollarını öğrenirim.	3,85	,88	-1,160	1,567
12	Başkalarıyla daha iyi çalışabilmek için ihtiyaç duyduğum her an davranışımı onlara uyumlandırabilirim.	3,43	1,03	-,402	-,537
13	Yetkinliklerimi güncellemek için iş yerinde veya dışında düzenli olarak geliştirici faaliyetlere katılırım.	3,01	1,09	,323	-1,008
14	Çalışma yöntemlerimi geliştirmek için işimdeki en son yenilikleri takip ederim	3,29	1,16	-,035	-1,283
15	Performansımı geliştirmeme imkan veren her fırsatı değerlendiririm. (eğitim, grup projesi, iş arkadaşlarımla alışveriş vb.)	3,08	1,20	,259	-1,269
16	Gelişimimi destekleyecek her türlü projeye veya göreve katılarak değişime hazırlanırım.	3,12	1,15	,115	-1,223
17	Birden çok karar vermem gereken durumlarda soğukkanlılığımı korurum.	3,35	1,03	-,167	-,680
18	İş arkadaşlarımla sakince tartışarak sorunlara çözüm ararım.	3,56	,95	-,571	,021
19	Zor durumlarda, öz kontrollü olduğumu bildiklerinden iş arkadaşlarım düzenli olarak benim tavsiyemi alırlar.	3,31	1,09	-,097	-,847

Tablo 5.3'teki çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde, uyumsal performans ölçeğindeki soruların büyük oranda normal dağılım aralığında olduğu görülmektedir.

Tablo 5.4. İş-Aile Çatışması Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	İş-Aile Çatışması	Ort.	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
1	İşimin sorumlulukları, ev ve aile hayatımı olumsuz etkiler.	3,33	1,07	-,509	-,466
2	İşimin aldığı zaman, ailevi sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırır.	3,32	1,11	-,460	-,346
3	İşimin gereksinimleri yüzünden evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	3,47	1,06	-,536	-,226
4	İşimin yarattığı gerginlik, ailevi sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırır.	3,27	1,14	-,357	-,619
5	İş ile ilgili görevler nedeniyle ailemle ilgili planlarımda değişiklikler yapmak zorunda kalırım.	3,48	1,06	-,416	-,456
6	Ailevi sorumluluklarım işle ilgili faaliyetlerimi olumsuz etkiler.	2,80	1,17	,010	-,954
7	Evdeki sorumluluklarıma ayırdığım zaman nedeniyle, işimle ilgili çalışmalarımı ertelerim.	2,61	1,21	,156	-1,103
8	İş yerinde yapmak istediğim şeyleri ailevi sorumluluklarım yüzünden yapamıyorum.	2,55	1,26	,200	-1,120
9	Ev hayatım zamanında işe gitmek, günlük görevleri yerine getirmek ve fazla mesai yapmak gibi işteki sorumluluklarımı olumsuz etkiler.	2,70	1,24	,149	-1,051
10	Aile hayatımın neden olduğu gerginlik, iş ile ilgili görevleri yerine getirme becerimi olumsuz etkiler.	2,62	1,25	,140	-1,203

Tablo 5.4'teki çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde, iş-aile çatışması ölçeğindeki soruların büyük oranda normal dağılım aralığında olduğu görülmektedir.

5.2. İş Stresi Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi

Keşfedici faktör analizi (KFA), çok sayıda değişkeni bilgi kaybına maruz bırakmadan yüklendikleri ortak veriyi ifade edecek şekilde birleştirerek daha az sayıda değişken elde etmektir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s. 319). Bu kapsamda, iş stresi ölçeğinin değişken yapısını belirlemek amacıyla KFA yapılmıştır.

KFA'nın yapılması için bazı ön koşullar vardır. Bu koşullar aşağıda belirtilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s. 319):

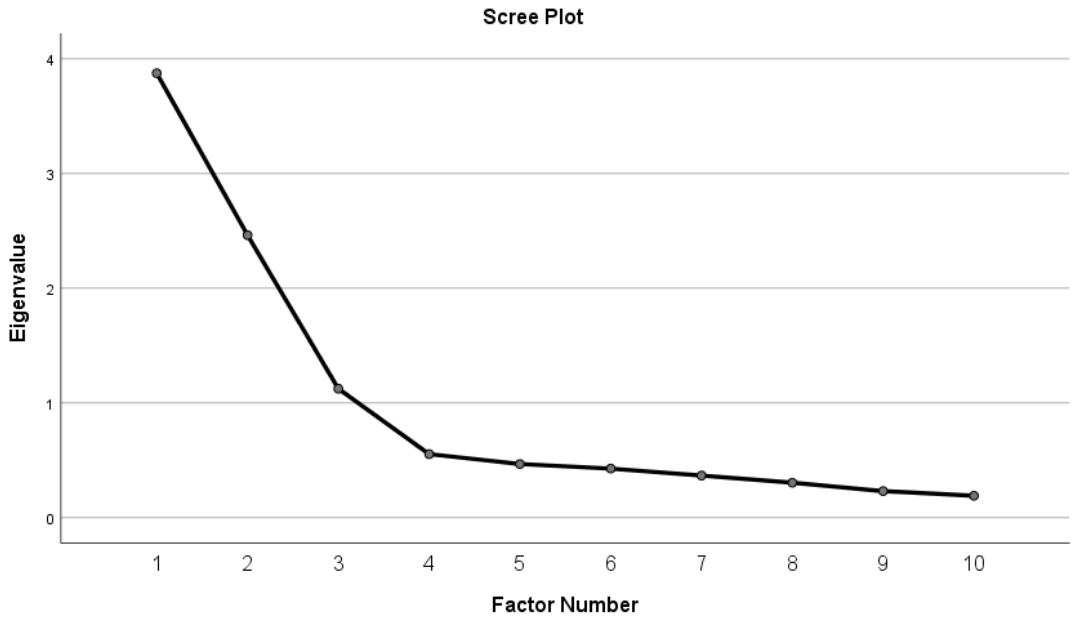
- Değişkenlerin normallik katsayılarına bakılır ve katsayıların normal dağılım göstermesi gerekir.
- Verilerin parametrik olması gerekmektedir.
- Değişkenler arasındaki korelasyon orta seviyede olmalıdır.
- Bir faktörün altında en az 3 değişken olmalıdır.
- Örneklemin büyüklüğü kabul edilebilir seviyede olmalıdır. Örneklem büyüklüğü ölçekteki soru sayısının en az 5 katı veya 10 katı kadar olmalıdır.
- Kaiser-Meyer-Olkin Measure (KMO) değeri olan örneklem yeterliliği 0,60 ve üzeri olması gerekmektedir. Barlett Küresellik testinde ise korelasyon matrisindeki veriler arasındaki ilişkinin kabul edilebilir seviyede olup olmadığını tespit etmek için p değerinin 0,05 in altında olması beklenir.

Bu kapsamda, iş stresi ölçeğinin normallik katsayılarına bakıldığında değişkenlerin normal dağıldığı görülmüştür. Değişkenler arasındaki korelasyonlar incelendiğinde, ilişkilerin orta seviyede olduğu görülmüştür. Araştırma için toplanan 443 adet veri, örneklem büyüklüğünün kabul edilebilir seviyede olduğunu göstermektedir. Son olarak, KMO değeri olan örneklem yeterliliğinin 0,60'ın (0,780) üzerinde olması ve Barlett Küresellik testinin sonucu olan p değerinin 0,05'in (0,000) altında çıkması, bu katsayıların belirtilen limitler aralığında olduğunu göstermektedir. İş stresi ölçeğinde madde 10'un faktör yükü 1'in üzerinde çıkmıştır ancak bu analizler açısından bir sorun teşkil etmemekte ve kabul edilebilir bir değer olarak değerlendirilmektedir (Hair ve ark., 2014; Jöreskog, 1999).

İş stresi ölçeğini faktörleştirmek amacıyla "Maksimum Olabilirlik Yöntemi" uygulanmıştır. Net faktörler elde etmek amacıyla değişkenler birbirleriyle ilişkili olduğundan "Direct Oblimin" tekniği uygulanmıştır. Bu yöntemin uygulanması ile birlikte 4 boyut ve 17 sorudan oluşan iş stresi ölçeğinin eczane çalışanları üzerinde toplam varyansın %65,93'ünü açıklayan 3 boyut ve 10 ifadeden oluştuğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda, iş stresi ölçeğine ait 4, 5, 6, 7, 8, 9 ve 12. sorular düşük faktör yük değerlerine sahip olduklarından ölçekten çıkarılmış ve analiz tekrarlanmıştır. İş stresi ölçeğine ait nihai KFA sonuçları Tablo 5.5'te verilmiştir.

Tablo 5.5. İş Stresi Ölçeği KFA Sonuçları

Ölçek Soruları	İş Yükü	Karar Serbestliği	Sosyal Destek
1.İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım.	,833		
2.İşimde çok yoğun çalışmak zorundayım.	,918		
3.İşim, çok fazla çaba gerektirir.	,672		
10.İşimi nasıl yapacağım konusunda karar vermede seçim hakkım yoktur.		1,043	
11.İşimde ne yapacağım konusunda karar vermede seçim hakkım yoktur.		,689	
13.Çalıştığım yerde iş arkadaşlarımla iyi geçinemem.			,733
14.İş yerinde, diğer çalışanlar beni desteklemez.			,813
15.Kötü günümdeysem iş arkadaşlarım beni anlamazlar.			,689
16.Üstlerimle olan ilişkilerim iyi değildir.			,776
17.İş arkadaşlarımla bir arada çalışmak hoşuma gitmez.			,824
Özdeğer	2,33	2,12	2,15
Açıklanan Varyans (%)	23,28	21,18	21,48
Toplam Açıklanan Varyans (%)		65,93	
X²: 2249,424		**df:** 45	
KMO: 0,780		**Barlett's p:** 0,000	



Şekil 5.1. İş Stresi Ölçeği KFA Yamaç Grafiği

Şekil 5.1'de yer alan iş stresi ölçeğine ait yamaç grafiği incelendiğinde, ölçeğin 3 boyutlu olduğu görülmektedir. KFA sonrasında 3 boyut ve 10 sorudan oluşan iş stresi ölçeğindeki:

- 1, 2 ve 3'üncü sorular orjinalde de iş yüküne ait algıları ifade ettiğinden bu boyuta ait sorular, iş yükü olarak adlandırılmıştır. Buna göre 3 sorudan oluşan iş yükü boyutu, toplam varyansın %23,28'ini açıklamaktadır.
- 10 ve 11'inci sorular orjinalde de karar serbestliğine ait algıları ifade ettiğinden bu boyuta ait sorular, karar serbestliği olarak adlandırılmıştır. Buna göre 2 sorudan oluşan karar serbestliği boyutu, toplam varyansın %21,18'ini açıklamaktadır.
- 13, 14, 15, 16 ve 17'inci sorular orjinalde de sosyal desteğe ait algıları ifade ettiğinden bu boyuta ait sorular, sosyal destek boyutu olarak adlandırılmıştır. Buna göre 5 sorudan oluşan sosyal destek boyutu, toplam varyansın %21,48'ini açıklamaktadır.

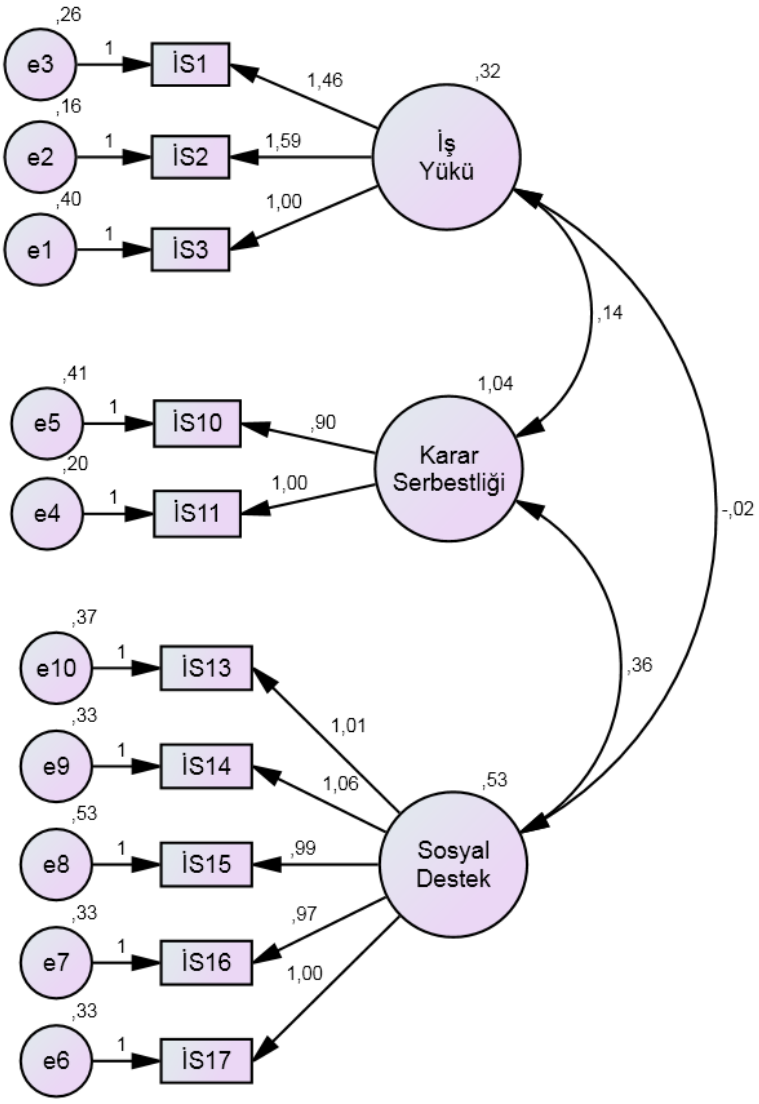
5.3. İş Stresi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), daha önceki araştırmalarda kullanılan ölçeklerin araştırmacının örneklemine uygunluğunu test etmek ve elde edilen verilerin doğrulanıp doğrulanmadığını belirlemek amacıyla yapılır. Bir ölçeğin geçerli bir ölçek olup olmadığını anlamak için DFA ile doğrulanması gerekmektedir Ölçeğin doğrulanıp doğrulanmadığına bakılırken karar verilebilmek için gerekli olan DFA indeks ve limitleri aşağıda belirtilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.342, 345):

- x^2 (Chi-sguare): Tavsiye edilen model ile örneklemden elde edilen verilerin uyumunu tespit etmektedir. Anlamsız olması model ile örneklemin benzer olması demektir.
- x^2/df (Chi-sguare/degree of freedom): X^2 değerinin örneklem büyüklüğünden etkilenmesinden dolayı serbestlik derecesine bölünerek güvenilirliği arttırılmış orandır.
- RMSEA (Root Mean Sguare Error of Approximation): Serbestlik derecesi de dikkate alınarak modelin örneklem ile uyumluluk derecesini test eder.
- CFI (Comparative Fit Index): Serbestlik derecesi ve örneklem büyüklüğünü dikkate alarak test edilen modeli temel modele göre kıyaslar.

- GFI (Goodness of Fit Index): Model uyumunu örneklem büyüklüğünden bağımsız olarak test eder.
- AGFI (Adjustment Goodness of Fit Index): GFI'nın serbestlik derecesine ayarlanmış halidir.
- IFI (Incremental Fit İndex): Örneklem büyüklüğünü baz alarak model uyumunu test eder.
    - $x^2/df < 5$
    - RMSEA<0.05 (iyi), <0.08 (kabul edilebilir)
    - CFI>0.95 (iyi), >0.90 (kabul edilebilir)
    - GFI>0.95 (iyi), >0.90 (kabul edilebilir)
    - AGFI>0.95 (iyi), >0.90 (kabul edilebilir)
    - IFI>0.95 (iyi), >0.90 (kabul edilebilir)

3 boyut ve 10 sorudan oluşan iş stresi ölçeğinin model veri uyumunu test etmek amacıyla DFA yapılmıştır. Model veri uyumunu test etmek için x^2/df, RMSEA, CFI, GFI, AGFI ve IFI indeksleri baz alınarak analizler gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, iş stresi ölçeğinin model veri uyumu katsayıları incelenmiş ve model veri uyumu sağlanarak ölçeğin geçerliliği doğrulanmıştır. İş stresi ölçeğine ait DFA diyagramı Şekil 5.2'de, model veri uyum indeksleri Tablo 5.6'da ve güvenilirlik ve Ortalama Açıklanan Varyans (OAV) değerleri ise Tablo 5.7'de gösterilmiştir.



Şekil 5.2. İş Stresi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

Tablo 5.6. İş Stresi Ölçeği Model Uyum İndeks Değerleri

İndeksler	Değerler
x^2/df	3,289
p	0,000
RMSEA	0,072
CFI	0,967
GFI	0,957
AGFI	0,927
IFI	0,967

Tablo 5.6 incelendiğinde; x^2/df (3,289<5), RMSEA (0,072<0,08), CFI (0,967>0,90), GFI (0,957>0,90), AGFI (0,927>0,90) ve IFI (0,967>0,90) değerlerinin belirtilen limitler arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 5.7. İş Stresi Ölçeği OAV, BG, Cronbach Alfa Değerleri

Değişken	Madde	Faktör Yükleri (DFA)	OAV	BG	Cronbach Alfa
İş Yükü	İY1	0,849	0,67	0,854	0,848
	İY2	0,912			
	İY3	0,663			
Karar Serbestliği	KS10	0,821	0,76	0,860	0,858
	KS11	0,915			
Sosyal Destek	SD13	0,773	0,60	0,879	0,877
	SD14	0,804			
	SD15	0,704			
	SD16	0,775			
	SD17	0,788			

Yapısal güvenirliği/yakınsak geçerliliği sağlamak amacıyla Cronbach Alfa değerinin hesaplanması yanı sıra Birleşik Güvenirlik (BG) ve birleşme geçerliliği için ise DFA ile faktör yük değerlerinin belirlenmesinin yanında Ortalama Açıklanan Varyans (OAV) değerinin de hesaplanması önerilmektedir (Hair ve ark., 2009). Yakınsak geçerlilik için ölçekteki Ortalama Açıklanan Varyans (OAV) değerinin 0,5'den büyük ve Birleşik Güvenilirlik (BG) değerinin de 0,7'den büyük olması gerekmektedir. Ayrıca Birleşik Güvenilirlik (BG) değerinin OAV değerinden büyük olmalıdır (Yaşlıoğlu, 2017, s. 82). Tablo 5.7 incelendiğinde, tüm değişkenlere ait OAV değerlerinin 0,5'ten büyük olduğu ve tüm BG değerlerinin OAV değerinden büyük olduğu görülmektedir. Elde edilen bu sonuçlara göre 3 boyut ve 10 sorudan oluşan iş stresi ölçeğinin hipotez testlerinde kullanılmasına karar verilmiştir.

5.4. Uyumsal Performans Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi

Uyumsal performans ölçeğinin değişken yapısını belirlemek amacıyla KFA yapılmıştır. Bu kapsamda, uyumsal performans ölçeğinin normallik katsayılarına bakıldığında değişkenlerin normal dağıldığı görülmüştür. Değişkenler arasındaki korelasyonlar incelendiğinde, ilişkilerin orta seviyede olduğu görülmüştür. Araştırma

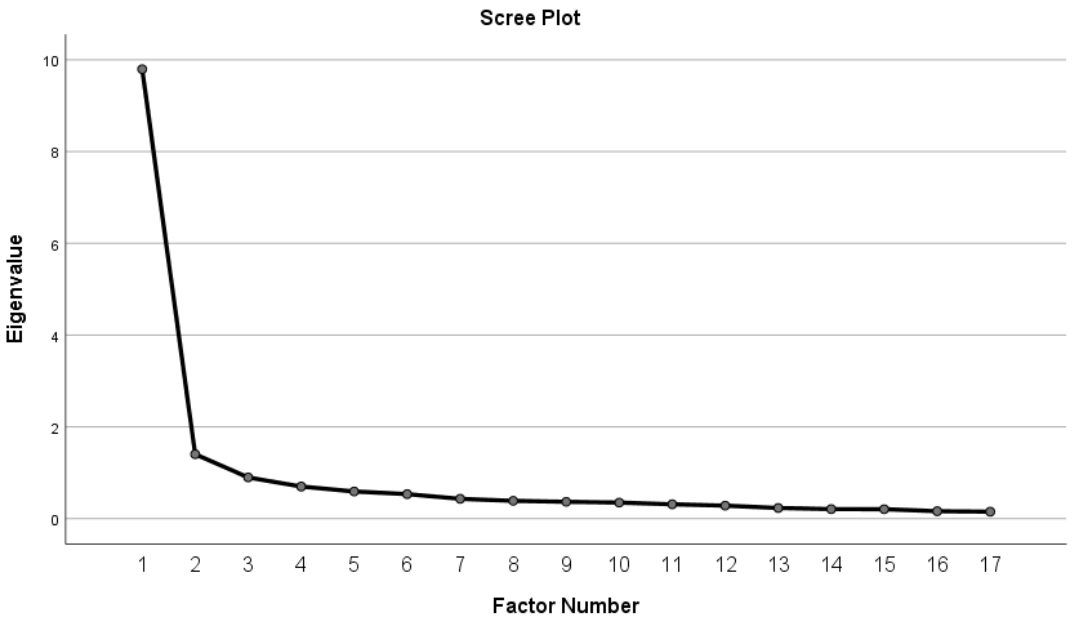
için toplanan 443 adet veri, örneklem büyüklüğünün kabul edilebilir seviyede olduğunu göstermektedir. Son olarak, KMO değeri olan örneklem yeterliliğinin 0,60'ın (0,942) üzerinde olması ve Barlett Küresellik testinin sonucu olan p değerinin 0,05'in (0,000) altında çıkması, bu katsayıların belirtilen limitler aralığında olduğunu göstermektedir.

Uyumsal performans ölçeğini faktörleştirmek amacıyla "Maksimum Olabilirlik Yöntemi" uygulanmıştır. Net faktörler elde etmek amacıyla değişkenler birbirleriyle ilişkili olduğundan "Direct Oblimin" tekniği uygulanmıştır. Bu yöntemin uygulanması ile birlikte 5 boyut ve 19 sorudan oluşan uyumsal performans ölçeğinin eczane çalışanları üzerinde toplam varyansın %61,59'unu açıklayan 2 boyut ve 17 ifadeden oluştuğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda, uyumsal performans ölçeğine ait 12 ve 18. sorular düşük faktör yük değerlerine sahip olduklarından ölçekten çıkarılmış ve analiz tekrarlanmıştır. Uyumsal performans ölçeğine ait nihai KFA sonuçları Tablo 5.8'de verilmiştir.

Tablo 5.8. Uyumsal Performans Ölçeği KFA Sonuçları

Ölçek Soruları	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	Bireyler Arası Uyum
1.Kalıplaşmış fikirlere karşı çıkmaktan ve yenilikçi bir çözüm önermekten çekinmem.	,680	
2.İş arkadaşlarım, yeni çözümler önerme konusunda bana güvenir.	,796	
3.Yenilikçi bir çözüm bulmak için çeşitli bilgi kaynaklarını/bilgi türlerini kullanırım.	,840	
4.Yeni problemleri çözmek için yeni araçlar ve yöntemler geliştiririm.	,919	
5.Hızlıca harekete geçmek için duruma tam olarak odaklanabilirim.	,844	
6.Problemleri çözmek için ne yapılacağına hızlıca karar veririm.	,684	
7.En uygun olanı seçmek için alternatif çözümleri ve olası sonuçlarını hızlıca analiz ederim.	,743	
8.Yeni koşullara uyum sağlamak için, işlerimi kolayca yeniden düzenlerim.	,692	
13. Yetkinliklerimi güncellemek için iş yerinde veya dışında düzenli olarak geliştirici faaliyetlere katılırım.	,731	

14.Çalışma yöntemlerimi geliştirmek için işimdeki en son yenilikleri takip ederim.	,804	
15. Performansımı geliştirmeme imkan veren her fırsatı değerlendiririm. (eğitim, grup projesi, iş arkadaşlarımla alışveriş vb.)	,784	
16. Gelişimimi destekleyecek her türlü projeye veya göreve katılarak değişime hazırlanırım.	,803	
17. Birden çok karar vermem gereken durumlarda soğukkanlılığımı korurum.	,642	
19. Zor durumlarda, öz kontrollü olduğumu bildiklerinden iş arkadaşlarım düzenli olarak benim tavsiyemi alırlar.	,733	
9.Tüm iş arkadaşlarımla iyi ilişkiler geliştirmem, etkinliğimi arttıran önemli bir faktörüdür.		,687
10.İş arkadaşlarımla daha iyi etkileşim kurmak için onların bakış açılarını anlamaya çalışırım.		,947
11.İş arkadaşlarımla iş birliği yaparak işimi daha iyi yapmanın yeni yollarını öğrenirim.		,673
Özdeğer	9,40	1,07
Açıklanan Varyans (%)	55,31	6,28
Toplam Açıklanan Varyans (%)	61,59	
X²: 5906,944	**df:** 136	
KMO: 0,942	**Barlett's p:** 0,000	



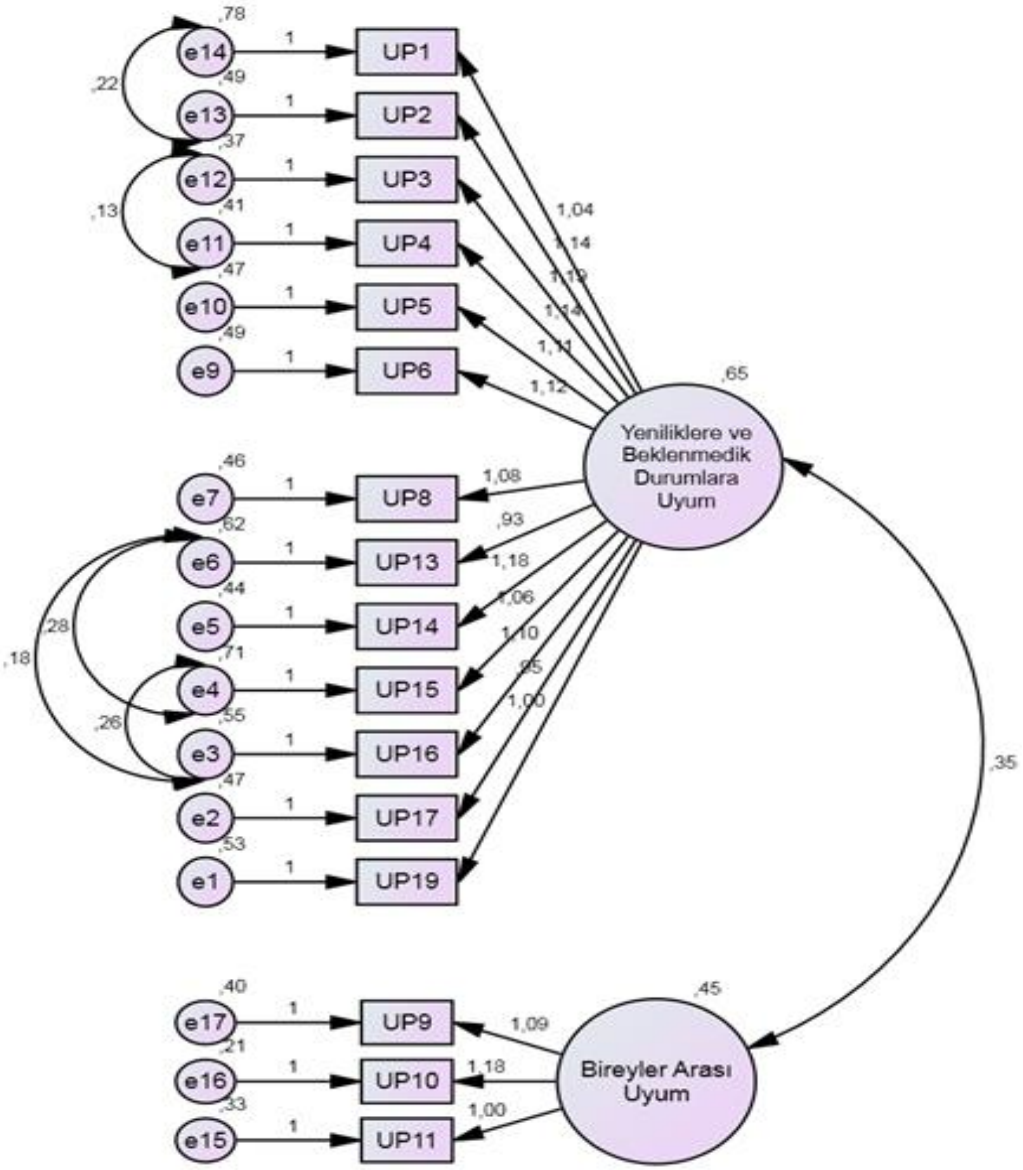
Şekil 5.3. Uyumsal Performans Ölçeği KFA Yamaç Grafiği

Şekil 5.3'de yer alan uyumsal performans ölçeğine ait yamaç grafiği incelendiğinde, ölçeğin 2 boyutlu olduğu görülmektedir. KFA sonrasında 2 boyut ve 17 sorudan oluşan uyumsal performans ölçeğindeki:

- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 13, 14, 15, 16, 17 ve 19'uncu sorular yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyuma ait algıları ifade ettiğinden bu boyuta ait sorular, yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum olarak adlandırılmıştır. Buna göre 14 sorudan oluşan yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu, toplam varyansın %55,31'ini açıklamaktadır.
- 9, 10 ve 11'inci sorular orjinalde de bireylerarası uyuma ait algıları ifade ettiğinden bu boyuta ait sorular, bireylerarası uyum olarak adlandırılmıştır. Buna göre 3 sorudan oluşan bireylerarası uyum boyutu, toplam varyansın %6,28'ini açıklamaktadır.

5.5. Uyumsal Performans Ölçeği Doğrulayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

2 boyut ve 17 sorudan oluşan uyumsal performans ölçeğinin model veri uyumunu test etmek amacıyla DFA yapılmıştır. Model veri uyumunu test etmek için x^2/df, RMSEA, CFI, GFI, AGFI ve IFI indeksleri baz alınarak analizler gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, uyumsal performans ölçeğinin model veri uyumu katsayıları incelenmiş ve modelin veriyle uyumluluğunu sağlamlaştırmak amacıyla modifikasyon yapılmıştır. Hataları benzerlik gösteren uyumsal performans ölçeğindeki 3-4, 3-6, 4-6, 11-12 ve 13-14'üncü sorular arasında kovaryans oluşturulmuştur. Bu sorular aynı boyutu ölçümlediklerinden ve aynı anlama gelmiş olabileceğinden dolayı hata terimleri benzerlik göstermiştir. Bununla birlikte yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutuna ait 7. sorunun (En uygun olanı seçmek için alternatif çözümleri ve olası sonuçlarını hızlıca analiz ederim) hata terimi bireyler arası uyum boyutunun 9. sorusu ile benzerlik gösterdiğinden ve model uyum indeks değerlerini olumsuz etkilediğinden dolayı bu soru (7.) ölçekten çıkarılmıştır. Oluşturulan kovaryans ve çıkarılan soru ile birlikte elde edilen yeni DFA indeksleri limit aralığına girmiş ve model veri uyumu sağlanarak ölçeğin geçerliliği doğrulanmıştır. Uyumsal performans ölçeğine ait DFA diyagramı Şekil 5.4'te, model veri uyum indeksleri Tablo 5.9'da ve Ortalama Açıklanan Varyans (OAV) değerleri ise Tablo 5.10'da gösterilmiştir.



Şekil 5.4. Uyumsal Performans Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

Tablo 5.9. Uyumsal Performans Ölçeği Model Uyum İndeks Değerleri

İndeksler	Değerler
x^2/df	4,015
p	0,000
RMSEA	0,08
CFI	0,944
GFI	0,903
AGFI	0,870
IFI	0,944

Tablo 5.9 incelendiğinde; x^2/df (4,015<5), RMSEA (0,080≤0,08), CFI (0,944>0,90), GFI (0,903>0,90) ve IFI (0,944>0,90) değerlerinin belirtilen limitler arasında olduğu, yalnızca AGFI değerinin kabul edilebilir limitin çok az altında olduğu görülmektedir.

Tablo 5.10. Uyumsal Performans Ölçeği OAV, BG, Cronbach Alfa Değerleri

Değişken	Madde	Faktör Yükleri (DFA)	OAV	BG	Cronbach Alfa
Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	L1	0,688	0,60	0,950	0,951
	L2	0,795			
	L3	0,845			
	L4	0,821			
	L5	0,793			
	L6	0,790			
	L8	0,789			
	L13	0,690			
	L14	0,821			
	L15	0,714			
	L16	0,768			
	L17	0,745			
	L19	0,742			
Bireyler Arası Uyum	BAU9	0,756	0,63	0,836	0,831
	BAU10	0,863			
	BAU11	0,759			

Tablo 5.10 incelendiğinde, tüm değişkenlere ait OAV değerlerinin 0,5'ten büyük olduğu ve tüm BG değerlerinin OAV değerinden büyük olduğu görülmektedir. Elde edilen bu sonuçlara göre 2 boyut ve 16 sorudan oluşan uyumsal performans ölçeğinin hipotez testlerinde kullanılmasına karar verilmiştir.

5.6. İş-Aile Çatışması Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi

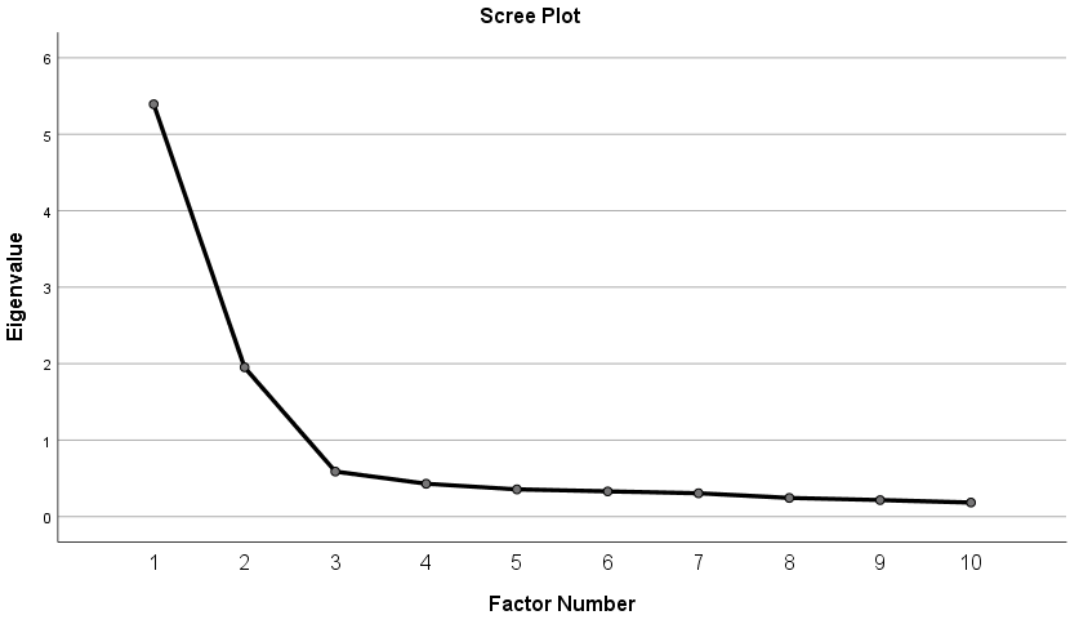
İş-aile çatışması ölçeğinin değişken yapısını belirlemek amacıyla KFA yapılmıştır. Bu kapsamda, iş-aile çatışması ölçeğinin normallik katsayılarına bakıldığında değişkenlerin normal dağıldığı görülmüştür. Değişkenler arasındaki korelasyonlar incelendiğinde, ilişkilerin orta seviyede olduğu görülmüştür. Araştırma için toplanan 443 adet veri, örneklem büyüklüğünün kabul edilebilir seviyede olduğunu göstermektedir. Son olarak, KMO değeri olan örneklem yeterliliğinin 0,60'ın (0,895) üzerinde olması ve Barlett Küresellik testinin sonucu olan p değerinin 0,05'in (0,000) altında çıkması, bu katsayıların belirtilen limitler aralığında olduğunu göstermektedir.

İş-aile çatışması ölçeğini faktörleştirmek amacıyla "Maksimum Olabilirlik Yöntemi" uygulanmıştır. Net faktörler elde etmek amacıyla değişkenler birbirleriyle ilişkili olduğundan "Direct Oblimin" tekniği uygulanmıştır. Bu yöntemin uygulanması ile birlikte 2 boyut ve 10 sorudan oluşan iş-aile çatışması ölçeğinin eczane çalışanları üzerinde toplam varyansın %67,10'unu açıklayan 2 boyut ve yine 10 ifadeden oluştuğu tespit edilmiştir. İş-aile çatışması ölçeğine ait KFA sonuçları Tablo 5.11'de verilmiştir.

Tablo 5.11. İş-Aile Çatışması Ölçeği KFA Sonuçları

Ölçek Soruları	İş-Aile Çatışması	Aile-İş Çatışması
İşimin sorumlulukları, ev ve aile hayatımı olumsuz etkiler.	,775	
İşimin aldığı zaman, ailevi sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırır.	,893	
İşimin gereksinimleri yüzünden evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	,873	
İşimin yarattığı gerginlik, ailevi sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırır.	,737	
İş ile ilgili görevler nedeniyle ailemle ilgili planlarımda değişiklikler yapmak zorunda kalırım.	,678	
Ailevi sorumluluklarım işle ilgili faaliyetlerimi olumsuz etkiler.		,667

Evdeki sorumluluklarıma ayırdığım zaman nedeniyle, işimle ilgili çalışmalarımı ertelerim.		,821
İş yerinde yapmak istediğim şeyleri ailevi sorumluluklarım yüzünden yapamıyorum.		,900
Ev hayatım zamanında işe gitmek, günlük görevleri yerine getirmek ve fazla mesai yapmak gibi işteki sorumluluklarımı olumsuz etkiler.		,846
Aile hayatımın neden olduğu gerginlik, iş ile ilgili görevleri yerine getirme becerimi olumsuz etkiler.		,866
Özdeğer	1,648	5,062
Açıklanan Varyans (%)	16,48	50,62
Toplam Açıklanan Varyans (%)	67,10	
X²: 3049,270	**df:** 45	
KMO: 0,895	**Barlett's p:** 0,000	



Şekil 5.5. İş-Aile Çatışması Ölçeği KFA Yamaç Grafiği

Şekil 5.5'de yer alan iş-aile çatışması ölçeğine ait yamaç grafiği incelendiğinde, ölçeğin 2 boyutlu olduğu görülmektedir. KFA sonrasında 2 boyut ve 10 sorudan oluşan iş-aile çatışması ölçeğindeki:

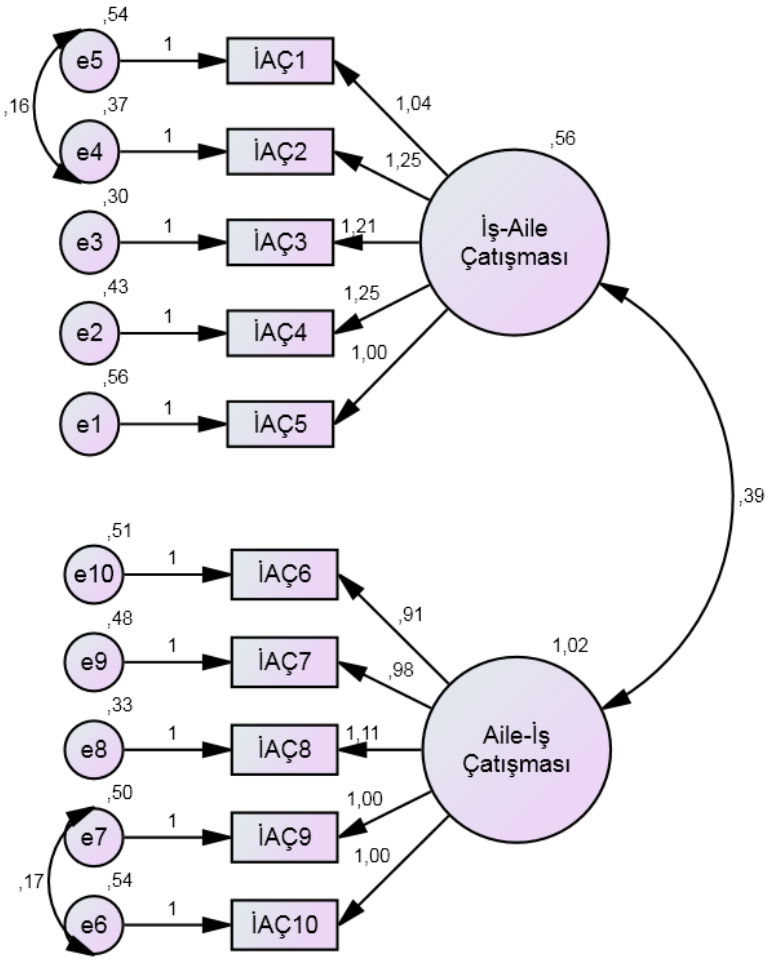
- 1, 2, 3, 4 ve 5'inci sorular iş-aile çatışmasına ait algıları ifade ettiğinden bu boyuta ait sorular, iş-aile çatışması olarak adlandırılmıştır. Buna göre 5

sorudan oluşan iş-aile çatışması boyutu, toplam varyansın %16,48'ini açıklamaktadır.

- 6, 7, 8, 9 ve 10'uncu sorular aile-iş çatışmasına ait algıları ifade ettiğinden bu boyuta ait sorular, aile-iş çatışması olarak adlandırılmıştır. Buna göre 5 sorudan oluşan aile-iş çatışması boyutu, toplam varyansın %50,62'sini açıklamaktadır.

5.7. İş-Aile Çatışması Ölçeği Doğrulayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

2 boyut ve 10 sorudan oluşan iş-aile çatışması ölçeğinin model veri uyumunu test etmek amacıyla DFA yapılmıştır. Model veri uyumunu test etmek için x^2/df, RMSEA, CFI, GFI, AGFI ve IFI indeksleri baz alınarak analizler gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, iş-aile çatışması ölçeğinin model veri uyumu katsayıları incelenmiş ve modelin veriyle uyumluluğunu sağlamlaştırmak amacıyla modifikasyon yapılmıştır. Hataları benzerlik gösteren iş-aile çatışması ölçeğindeki 4-5 ve 6-7'inci sorular arasında kovaryans oluşturulmuştur. Oluşturulan kovaryansla elde edilen yeni DFA indeksleri limit aralığına girmiş ve model veri uyumu sağlanarak ölçeğin geçerliliği doğrulanmıştır. İş-aile çatışması ölçeğine ait DFA diyagramı Şekil 5.6'da, model veri uyum indeksleri Tablo 5.12'de ve Ortalama Açıklanan Varyans (OAV) değerleri ise Tablo 5.13'de gösterilmiştir.



Şekil 5.6. İş-Aile Çatışması Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

Tablo 5.12. İş-Aile Çatışması Ölçeği Model Uyum İndeks Değerleri

İndeksler	**Değerler**
x^2/df	3,927
p	0,000
RMSEA	0,079
CFI	0,969
GFI	0,947
AGFI	0,909
IFI	0,969

Tablo 5.12 incelendiğinde; x^2/df (3,927<5), RMSEA (0,079<0,08), CFI (0,969>0,90), GFI (0,947>0,90), AGFI (0,909>0,90) ve IFI (0,969>0,90) değerlerinin belirtilen limitler arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 5.13. İş-Aile Çatışması Ölçeği OAV, BG, Cronbach Alfa Değerleri

Değişken	Madde	Faktör Yükleri (DFA)	OAV	BG	Cronbach Alfa
İş-Aile Çatışması (Alt Boyut)	İAÇ1	0,725	0,63	0,892	0,895
	İAÇ2	0,839			
	İAÇ3	0,854			
	İAÇ4	0,816			
	İAÇ5	0,705			
Aile-İş Çatışması	AİÇ6	0,789	0,68	0,915	0,918
	AİÇ7	0,820			
	AİÇ8	0,891			
	AİÇ9	0,818			
	AİÇ10	0,808			

Tablo 5.13 incelendiğinde, tüm değişkenlere ait OAV değerlerinin 0,5'ten büyük olduğu ve tüm BG değerlerinin OAV değerinden büyük olduğu görülmektedir. Elde edilen bu sonuçlara göre 2 boyut ve 10 sorudan oluşan iş-aile çatışması ölçeğinin hipotez testlerinde kullanılmasına karar verilmiştir.

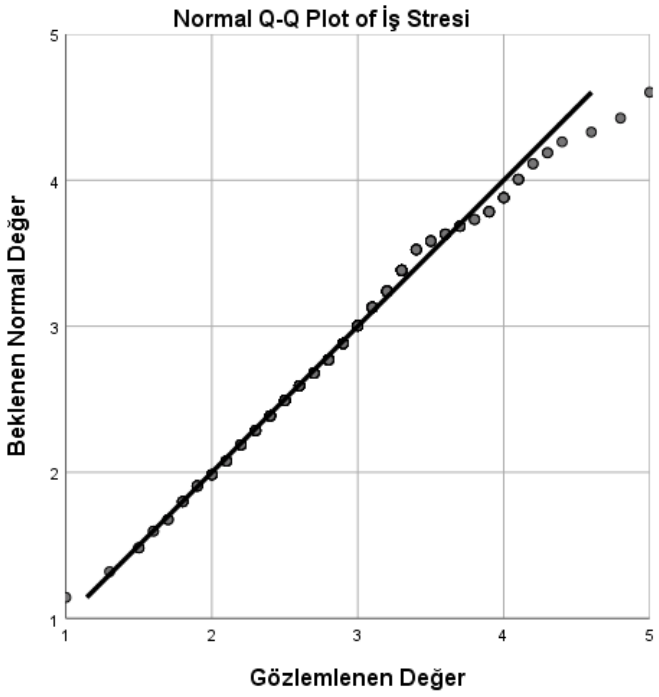
5.8. Normallik Analizleri

Veri setinin normal dağılım gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla iş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması ölçekleri ve alt boyutları için çarpıklık ve basıklık değerleri ve Q-Q Plot grafikleri incelenmiştir. Ölçekler ve alt boyutlarına ait çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 5.14'de ve Q-Q Plot grafikleri de Şekil 5.7, Şekil 5.8 ve Şekil 5.9'da verilmiştir.

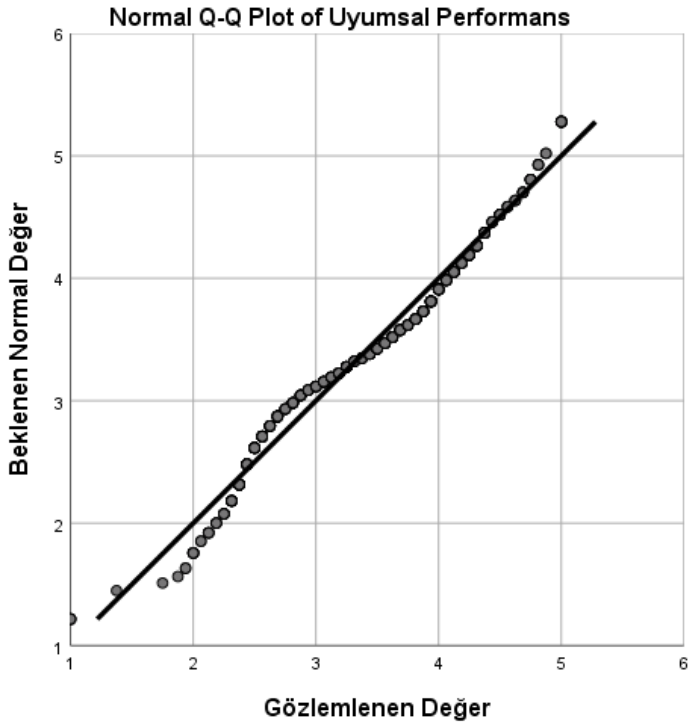
Tablo 5.14. Ölçekler ve Alt Boyutlarına Ait Hesaplanan Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Ölçekler ve Alt Boyutları	Çarpıklık	Basıklık
İş Stresi Ölçeği	,198	,654
• İş Yükü	-1,311	2,315
• Karar Serbestliği	-,047	-1,177
• Sosyal Destek	,988	1,356
Uyumsal Performans Ölçeği	-,080	-,695
• Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	-,010	-,971
• Bireyler Arası Uyum	-1,203	2,163
İş-Aile Çatışması Ölçeği	-,215	-,592
• İş-Aile Çatışması (Alt Boyut)	-,432	-,423
• Aile-İş Çatışması	,083	-1,081

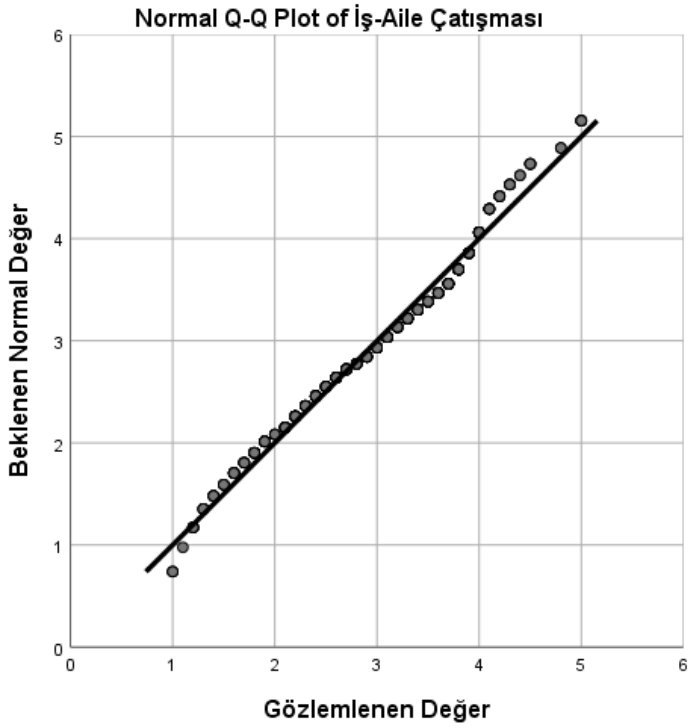
Tablo 5.14 incelendiğinde, tüm ölçeklerin bütünsel olarak çarpıklık ve basıklık değerlerinin normal dağılım aralığında olduğu görülmektedir. Alt boyutlardan ise çoğunluklu olarak normal dağılım aralığında olduğu görülmektedir.



Şekil 5.7. İş Stresi Ölçeği Q-Q Plot Grafiği



Şekil 5.8. Uyumsal Performans Ölçeği Q-Q Plot Grafiği



Şekil 5.9. İş-Aile Çatışması Ölçeği Q-Q Plot Grafiği

Q-Q plot grafiği eşit aralıklı ve oranlı ölçekler için kullanılmakta olup normalliği daha hassas bir şekilde görmemize imkan sağlar. Gözlem değerlerini normal dağılıma sahip beklenen değerlere göre karşılaştırır ve gözlem değerleri beklenen değerlere uyumlu ise grafikteki noktalar 45 derece açılı tek bir doğru şeklinde gözüken çizginin üzerinde veya yakınında dizilir. Grafiğin yorumlanmasında grafikteki çizginin orta bölümündeki üçte ikilik bölümü dikkate alınır ve buradaki noktaların dağılımı değerlendirilir (Şencan, 2005, s. 209). Şekil 5.7, Şekil 5.8 ve Şekil 5.9'da yer alan iş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması ölçeklerine ait Q-Q Plot grafikleri incelendiğinde, ölçeklerin tamamına ait verilerin doğru üzerinde toplandığı görülmektedir. Bu kapsamda çarpıklık ve basıklıktan sonra yapılan Q-Q Plot analizlerinin de normal dağılımı doğruladığı görülmektedir. Bu sonuçlara göre hipotez testleri için parametrik analiz teknikleri kullanılacaktır.

5.9. Örneklem Grubuna İlişkin Demografik Bulgular

Eczane çalışanlarına ilişkin demografik bulguları tespit etmek için frekans analizi yapılmıştır. Bu kapsamda, kişisel bilgi formunda yer alan cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, iş hayatı tecrübesi, bu eczanedeki çalışma süresi, görev ve çocuk sayısı değişkenleri ile ilgili bulgular Tablo 5.15'de verilmiştir.

Tablo 5.15. Demografik Bulgular

Değişken	Grup	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	245	55,3
	Erkek	198	44,7
	Toplam	443	100,0
Yaş	18-25	97	21,9
	26-35	169	38,1
	36-45	115	26,0
	46 ve Üzeri	62	14,0
	Toplam	443	100,0
Medeni Durum	Evli	274	61,9
	Bekar	169	38,1
	Toplam	443	100,0
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	31	7,0
	Lise	193	43,6
	Ön Lisans	95	21,4

	Lisans	105	23,7
	Lisansüstü	19	4,3
	Toplam	443	100,0
İş Hayatı Tecrübesi	1-5 Yıl	109	24,6
	6-10 Yıl	128	28,9
	11-15 Yıl	95	21,4
	16 Yıl ve Üzeri	111	25,1
	Toplam	443	100,0
Bu Eczanedeki Çalışma Süresi	1-5 Yıl	200	45,1
	6-10 Yıl	111	25,1
	11-15 Yıl	58	13,1
	16 Yıl ve Üzeri	74	16,7
	Toplam	443	100,0
Görev	Eczacı	107	24,2
	Teknisyen	273	61,6
	Tekniker	47	10,6
	Diğer	16	3,6
	Toplam	443	100,0
Çocuk Sayısı (Varsa)	1	107	24,2
	2	121	27,3
	3	37	8,4
	4 ve Üzeri	5	1,1
	Yok	173	39,1
	Toplam	443	100,0

Tablo 5.15 incelendiğinde:

Eczane çalışanlarının %55,3'ünün (245 kişi) kadın ve %44,7'sinin (198 kişi) erkek olduğu tespit edilmiştir.

Eczane çalışanlarının %21,9'unun (97 kişi) 18-25, %38,1'inin (169 kişi) 26-35, %26'sının (115 kişi) 36-45 ve %14'ünün (62 kişi) 46 yaş ve üzeri yaş aralıklarında olduğu tespit edilmiştir.

Eczane çalışanlarının %61,9'unun (274 kişi) evli, %38,1'inin (169 kişi) bekar olduğu tespit edilmiştir.

Eczane çalışanlarının %7'sinin (31 kişi) ilköğretim, %43,6'sının (193 kişi) lise, %21,4'ünün (95 kişi) ön lisans %23,7'sinin (105 kişi) lisans ve %4,3'ünün (19 kişi) ise lisansüstü eğitim düzeyine sahiptir.

Eczane çalışanlarının %24,6'sının (109 kişi) 1-5 yıl, %28,9'unun (128 kişi) 6-10 yıl, %21,4'ünün (95 kişi) 11-15 yıl ve %25,1'inin (111 kişi) 16 yıl ve daha fazla iş tecrübesi olduğu tespit edilmiştir.

Eczane çalışanlarının %45,1'inin (200 kişi) 1-5 yıl, %25,1'inin (111 kişi) 6-10 yıl, %13,1'inin (58 kişi) 11-15 yıl ve %16,7'sinin (74 kişi) ise 16 yıldan daha fazla süredir bu eczanede çalışmakta olduğu tespit edilmiştir.

Eczane çalışanlarının %24,2'sinin (107 kişi) eczacı, %61,6'sının (273 kişi) teknisyen, %10,6'sının (47 kişi) tekniker ve %3,6'sının (16 kişi) diğer görevlere sahip olduğu tespit edilmiştir.

Eczane çalışanlarının %24,2'sinin (107 kişi) 1 çocuğu, %27,3'ünün (121 kişi) 2 çocuğu, %8,4'ünün (37 kişi) 3 çocuğu ve %1,1'inin (5 kişi) 4 ve üzeri çocuğu olduğu ve %39,1'inin (173 kişi) ise çocuğu olmadığı tespit edilmiştir.

5.10. Ölçekler ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

İş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması ölçekleri ve alt boyutlarına ait ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 5.16'te verilmiştir.

Tablo 5.16. Ölçekler ve Alt Boyutlarına Ait Hesaplanan Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Ölçekler ve Alt Boyutları	Ortalama	Std. Sapma
İş Stresi Ölçeği	2,87	,58
• İş Yükü	4,03	,82
• Karar Serbestliği	3,01	1,05
• Sosyal Destek	2,12	,78
Uyumsal Performans Ölçeği	3,36	,83
• Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	3,26	,90
• Bireyler Arası Uyum	3,82	,79
İş-Aile Çatışması Ölçeği	3,02	,85
• İş-Aile Çatışması (Alt Boyut)	3,37	,91
• Aile-İş Çatışması	2,66	1,06

Tablo 5.16 incelendiğinde:

İş stresi ölçeğinin bütünsel olarak ortalama değerinin 2,87 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda eczane çalışanlarının iş stresine ilişkin değerlendirmelerinin kısmen olumlu yönde olduğu görülmektedir.

İş stresi ölçeğinin alt boyutlarını incelendiğinde;

- İş yükü boyutunun ortalama değerinin 4,03 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda eczane çalışanlarının iş yüküne ilişkin değerlendirmelerinin olumlu olduğu görülmektedir.
- Karar serbestliği boyutunun ortalama değerinin 3,01 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda eczane çalışanlarının karar serbestliğine ilişkin değerlendirmelerinin kısmen olumlu yönde olduğu görülmektedir.
- Sosyal destek boyutunun ortalama değerinin 2,12 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda eczane çalışanlarının sosyal desteğe ilişkin değerlendirmelerinin olumsuz olduğu görülmektedir.

Uyumsal performans ölçeğinin bütünsel olarak ortalama değerinin 3,36 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda eczane çalışanlarının uyumsal performansa ilişkin değerlendirmelerinin olumlu yönde olduğu görülmektedir.

Uyumsal performans ölçeğinin alt boyutları incelendiğinde;

- Yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunun ortalama değerinin 3,26 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda eczane çalışanlarının liderliğe ilişkin değerlendirmelerinin kısmen olumlu olduğu görülmektedir.
- Bireylerarası uyum boyutunun ortalama değerinin 3,82 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda eczane çalışanlarının bireylerarası uyuma ilişkin değerlendirmelerinin kısmen olumlu olduğu görülmektedir.

İş-aile çatışması ölçeğinin bütünsel olarak ortalama değerinin 3,02 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda eczane çalışanlarının iş-aile çatışmasına ilişkin değerlendirmelerinin kısmen olumlu yönde olduğu görülmektedir.

İş-aile çatışması ölçeğinin alt boyutları incelendiğinde;

- İş-aile çatışması boyutunun ortalama değerinin 3,37 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda eczane çalışanlarının iş-aile çatışmasına ilişkin değerlendirmelerinin kısmen olumlu olduğu görülmektedir.
- Aile-iş çatışması boyutunun ortalama değeri 2,66 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda eczane çalışanlarının aile-iş çatışmasına ilişkin değerlendirmelerinin kısmen olumlu yönde olduğu görülmektedir.

5.11. Korelasyon Analizleri

Korelasyon, iki ya da daha fazla değişken arasında ilişki olup olmadığını ilişki varsa derecesini belirten ve neden sonuç ilişkisi anlamına gelmeyen katsayıdır. Korelasyon katsayısı "r" ile gösterilir ve -1 ile +1 arasında değişen değerler alır. Bu katsayı + değer değer alırsa ilişki pozitif yönlü, - değer aldığında ise ilişki negatif yönlüdür. Korelasyon katsayıları aşağıda belirtilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2008, s. 261-263).

- $-1 \leq r < 0.7$ Kuvvetli (-)
- $-0.7 \leq r < -0.3$ Orta (-)
- $-0.3 \leq r < 0$ Zayıf (-)
- $0 < r \leq 0.3$ Zayıf (+)
- $0.3 < r \leq 0.7$ Orta (+)
- $0.7 < r \leq +1$ Kuvvetli (+)

İş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması ölçekleri arasındaki ilişkinin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Bulgular Tablo 5.17'de görülmektedir.

Tablo 5.17. Pearson Korelasyon Analiz Sonuçları

Ölçekler ve Alt Boyutları	İş Stresi	İş Yükü	Karar Serbestliği	Sosyal Destek	Uyumsal Performans	Y. ve B. D. Uyum	Bireyler Arası Uyum	İş-Aile Çatışması	İş-Aile Çatışması (Alt Boyut)	Aile-İş Çatışması
İş Stresi	1									
İş Yükü	,452**	1								
Karar Serbestliği	,729**	,194**	1							
Sosyal Destek	,803**	**-,063**	,420**	1						
Uyumsal Performans	-,400**	**,031**	-,461**	-,363**	1					
Y. ve B. D. Uyum	-,395**	**,000**	-,467**	-,334**	,989**	1				
Bireyler Arası Uyum	-,280**	,171**	-,264**	-,379**	,693**	,579**	1			
İş-Aile Çatışması	,501**	,273**	,393**	,359**	-,390**	-,412**	-,139**	1		
İş-Aile Çatışması (Alt Boyut)	,454**	,357**	,345**	,262**	-,342**	-,369**	**-,082**	,835**	1	
Aile-İş Çatışması	,411**	,130**	,332**	,348**	-,329**	-,341**	-,152**	,881**	,476**	1

Tablo 5.17 incelendiğinde:

İş stresi ile uyumsal performans arasındaki ilişkinin negatif yönde ve orta derecede olduğu görülmektedir (r=-0,400** p=0,000<0,05). Bu kapsamda, iş stresi arttıkça uyumsal performansın derecesi azalmaktadır. Ölçekler alt boyutlar açısından incelendiğinde, iş yükü ile yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu dışında her iki ölçeğin alt boyutlarının birbirleri ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

İş stresi ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin pozitif yönde ve orta derecede olduğu görülmektedir (r=0,501** p=0,000<0,05). Bu kapsamda, iş stresi arttıkça iş-aile çatışmasının derecesi de artmaktadır. Ölçekler alt boyutlar açısından incelendiğinde, her iki ölçeğin alt boyutlarının birbirleri ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

İş-aile çatışması ile uyumsal performans arasındaki ilişkinin negatif yönde ve orta derecede olduğu görülmektedir (r=-0,390** p=0,000<0,05). Bu kapsamda, iş-aile çatışması arttıkça uyumsal performansın derecesi azalmaktadır. Ölçekler alt boyutlar açısından incelendiğinde, bireyler arası uyum ile iş-aile çatışması boyutu dışında her iki ölçeğin alt boyutlarının birbirleri ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

5.12. Regresyon Analizleri

Regresyon analizi, bağımlı değişkenin ve bu değişken üzerinde etkisi olduğu varsayılan bağımsız değişken ya da değişkenlerin arasındaki ilişkiyi neden sonuç bakımından inceleyen analiz çeşididir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s. 269).

İş stresinin uyumsal performans üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Bulgular Tablo 5.15'te görülmektedir.

Tablo 5.18. İş Stresinin Uyumsal Performans Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analiz Sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	F	Sig.	R^2	Standardize Edilmemiş B Katsayısı	Beta	t	p
İş Stresi	Uyumsal Performans	84,025	0,000	0,160	-0,573	-0,400	-9,17	0,000
	Y. ve B. D. Uyum	81,605	0,000	0,156	-0,616	-0,395	-9,03	0,000
	Bireylerarası Uyum	37,481	0,000	0,078	-0,386	-0,280	-6,12	0,000
İş Yükü	Uyumsal Performans	0,424	0,515	0,001	0,031	0,031	0,65	0,515
	Y. ve B. D. Uyum	0,000	0,997	0,000	0,000	0,000	0,003	0,997
	Bireylerarası Uyum	13,254	0,000	0,029	0,167	0,171	3,641	0,000
Karar Serbestliği	Uyumsal Performans	118,778	0,000	0,212	-0,364	-0,461	-10,9	0,000
	Y. ve B. D. Uyum	122,941	0,000	0,218	-0,401	-0,467	-11,1	0,000
	Bireylerarası Uyum	33,040	0,000	0,07	-0,201	-0,264	-5,75	0,000
Sosyal Destek	Uyumsal Performans	67,115	0,000	0,132	-0,384	-0,363	-8,19	0,000
	Y. ve B. D. Uyum	55,203	0,000	0,111	-0,384	-0,334	-7,43	0,000
	Bireylerarası Uyum	73,899	0,000	0,1440	-0,386	-0,379	-8,60	0,000

Tablo 5.18 incelendiğinde:

İş stresinin, uyumsal performansı etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin uyumsal performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-9,17, p=0,000<0,05). İş stresi, uyumsal performans üzerindeki değişimin %16'sını açıklamaktadır. İş stresindeki bir birimlik artış, uyumsal performans üzerinde -0,573'lük bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_1: İş stresi, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-9,03, p=0,000<0,05). İş stresi, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu üzerindeki değişimin %15,6'sını açıklamaktadır. İş stresindeki bir

birimlik artış, yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum üzerinde -0,616'lık bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{1a}: İş stresi, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($t=-6,12$, $p=0,000<0,05$). İş stresi, uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutu üzerindeki değişimin %7,8'ini açıklamaktadır. İş stresindeki bir birimlik artış, bireyler arası uyum üzerinde -0,386'lık bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{1b}: İş stresi, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin iş yükü boyutunun, uyumsal performansı etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin iş yükü boyutunun uyumsal performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir ($t=0,65$, $p=0,515>0,05$). Bu bağlamda, "H_{1c}: İş stresinin iş yükü boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **ret** edilmiştir.

İş stresinin iş yükü boyutunun, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin iş yükü boyutunun, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir ($t=0,003$, $p=0,997>0,05$). Bu bağlamda, "H_{1d}: İş stresinin iş yükü boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **ret** edilmiştir.

İş stresinin iş yükü boyutunun, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin iş yükü boyutunun uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($t=3,641$, $p=0,000<0,05$). İş stresinin iş yükü boyutu, uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutu üzerindeki değişimin %2,9'unu açıklamaktadır. İş yükündeki bir birimlik artış, bireyler arası uyum üzerinde 0,167'lik bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{1e}:

İş stresinin iş yükü boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin karar serbestliği boyutunun, uyumsal performansı etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin karar serbestliği boyutunun uyumsal performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-10,09, p=0,000<0,05). İş stresinin karar serbestliği boyutu, uyumsal performans üzerindeki değişimin %21,2'sini açıklamaktadır. Karar serbestliğindeki bir birimlik artış, uyumsal performans üzerinde -0,364'lük bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{1f}: İş stresinin karar serbestliği boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin karar serbestliği boyutunun, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin karar serbestliği boyutunun uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-11,1, p=0,000<0,05). İş stresinin karar serbestliği boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu üzerindeki değişimin %21,8'lik açıklamaktadır. Karar serbestliğindeki bir birimlik artış, yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum üzerinde -0,401'lik bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{1g}: İş stresinin karar serbestliği boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin karar serbestliği boyutunun, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin karar serbestliği boyutunun uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-5,75, p=0,000<0,05). İş stresinin karar serbestliği boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutu üzerindeki değişimin %7'sini açıklamaktadır. Karar serbestliğindeki bir birimlik artış, bireyler arası uyum üzerinde -0,201'lik bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{1h}: İş stresinin karar serbestliği boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin sosyal destek boyutunun, uyumsal performansı etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin sosyal destek boyutunun uyumsal performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-8,19 p=0,000<0,05). İş stresinin sosyal destek boyutu uyumsal performans üzerindeki değişimin %13,2'sini açıklamaktadır. Sosyal destekteki bir birimlik artış, uyumsal performans üzerinde -0,384'lük bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{1i}: İş stresinin sosyal destek boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin sosyal destek boyutunun, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin sosyal destek boyutunun uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-7,43, p=0,000<0,05). İş stresinin sosyal destek boyutu, uyumsal performansın yaratıcılık boyutu üzerindeki değişimin %11,1'ini açıklamaktadır. Sosyal destekteki bir birimlik artış, yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum üzerinde -0,384'lük bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{1j}: İş stresinin sosyal destek boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin sosyal destek boyutunun, uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin sosyal destek boyutunun uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-8,60, p=0,000<0,05). İş stresinin sosyal destek boyutu, uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutu üzerindeki değişimin %14,4'ünü açıklamaktadır. Sosyal destekteki bir birimlik artış, bireyler arası uyum üzerinde -0,386'lık bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{1k}: İş stresinin sosyal destek boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin iş-aile çatışması üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Bulgular Tablo 5.19'da görülmektedir.

Tablo 5.19. İş Stresinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analiz Sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	F	Sig.	R^2	Standardize Edilmemiş B Katsayısı	Beta	t	p
İş Stresi	İş-Aile Çatışması	148,010	0,000	0,251	0,736	0,501	12,17	0,000
	İş-Aile Çatışması (Boyut)	114,652	0,000	0,206	0,716	0,454	10,71	0,000
	Aile-İş Çatışması	89,719	0,000	0,169	0,755	0,411	9,47	0,000
İş Yükü	İş-Aile Çatışması	35,406	0,000	0,074	0,283	0,273	5,95	0,000
	İş-Aile Çatışması (Boyut)	64,249	0,000	0,127	0,397	0,357	8,02	0,000
	Aile-İş Çatışması	7,534	0,006	0,017	0,168	0,130	2,75	0,006
Karar Serbestliği	İş-Aile Çatışması	80,552	0,000	0,154	0,318	0,393	8,97	0,000
	İş-Aile Çatışması (Boyut)	59,703	0,000	0,119	0,300	0,345	7,72	0,000
	Aile-İş Çatışması	54,488	0,000	0,110	0,336	0,332	7,38	0,000
Sosyal Destek	İş-Aile Çatışması	65,222	0,000	0,129	0,389	0,359	8,08	0,000
	İş-Aile Çatışması (Boyut)	32,618	0,000	0,069	0,305	0,262	5,71	0,000
	Aile-İş Çatışması	60,891	0,000	0,121	0,472	0,348	7,80	0,000

Tablo 5.19 incelendiğinde:

İş stresinin, iş-aile çatışmasını etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($t=12,17$, $p=0,000<0,05$). İş stresi, iş-aile çatışması üzerindeki değişimin %25,1'ini açıklamaktadır. İş stresindeki bir birimlik artış, iş-aile çatışması üzerinde 0,736'lık bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_2: İş stresi, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=10,71, p=0,000<0,05). İş stresi, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu üzerindeki değişimin %20,6'sını açıklamaktadır. İş stresindeki bir birimlik artış, iş-aile çatışması boyutu üzerinde 0,716'lık bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{2a}: İş stresi, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=9,47, p=0,000<0,05). İş stresi, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu üzerindeki değişimin %16,9'unu açıklamaktadır. İş stresindeki bir birimlik artış, aile-iş çatışması boyutu üzerinde 0,755'lik bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{2b}: İş stresi, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin iş yükü boyutunun, iş-aile çatışmasını etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin iş yükü boyutunun iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=5,95, p=0,000<0,05). İş stresinin iş yükü boyutu, iş-aile çatışması üzerindeki değişimin %7,4'ünü açıklamaktadır. İş yükündeki bir birimlik artış, iş-aile çatışması üzerinde 0,283'lük bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{2c}: İş stresinin iş yükü boyutu, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin iş yükü boyutunun, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin iş yükü boyutunun iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=8,02, p=0,000<0,05). İş stresinin iş yükü boyutu, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu üzerindeki değişimin %12,7'sini açıklamaktadır. İş yükündeki bir birimlik artış, iş-aile çatışması boyutu üzerinde 0,397'lik bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{2d}: İş stresinin iş yükü boyutu, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin iş yükü boyutunun, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin iş yükü boyutunun iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=2,75, p=0,000<0,05). İş stresinin iş yükü boyutu, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu üzerindeki değişimin %1,7'sini açıklamaktadır. İş yükündeki bir birimlik artış, aile-iş çatışması boyutu üzerinde 0,168'lik bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{2e}: İş stresinin iş yükü boyutu, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin karar serbestliği boyutunun, iş-aile çatışmasını etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin karar serbestliği boyutunun iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=8,97, p=0,000<0,05). İş stresinin karar serbestliği boyutu, iş-aile çatışması üzerindeki değişimin %15,4'ünü açıklamaktadır. Karar serbestliğindeki bir birimlik artış, iş-aile çatışması üzerinde 0,318'lik bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{2f}: İş stresinin karar serbestliği boyutu, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin karar serbestliği boyutunun, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin karar serbestliği boyutunun iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=7,72 p=0,000<0,05). İş stresinin karar serbestliği boyutu, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu üzerindeki değişimin %11,9'unu açıklamaktadır. Karar serbestliğindeki bir birimlik artış, iş-aile çatışması boyutu üzerinde 0,300'lük bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{2g}: İş stresinin karar serbestliği boyutu, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin karar serbestliği boyutunun, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin karar serbestliği boyutunun iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=7,38, p=0,000<0,05). İş stresinin karar serbestliği boyutu, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu üzerindeki değişimin %11'ini açıklamaktadır. Karar serbestliğindeki

bir birimlik artış, aile-iş çatışması boyutu üzerinde 0,336'lık bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{2h}: İş stresinin karar serbestliği boyutu, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin sosyal destek boyutunun, iş-aile çatışmasını etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin sosyal destek boyutunun iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($t=8,08$, $p=0,000<0,05$). İş stresinin sosyal destek boyutu, iş-aile çatışması üzerindeki değişimin %12,9'unu açıklamaktadır. Sosyal destekteki bir birimlik artış, iş-aile çatışması üzerinde 0,389'luk bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{2i}: İş stresinin sosyal destek boyutu, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin sosyal destek boyutunun, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin sosyal destek boyutunun iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($t=5,71$, $p=0,000<0,05$). İş stresinin sosyal destek boyutu, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu üzerindeki değişimin %6,9'unu açıklamaktadır. Sosyal destekteki bir birimlik artış, iş-aile çatışması boyutu üzerinde 0,305'lik bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{2j}: İş stresinin sosyal destek boyutu, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş stresinin sosyal destek boyutunun, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin sosyal destek boyutunun iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($t=7,80$, $p=0,000<0,05$). İş stresinin sosyal destek boyutu, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu üzerindeki değişimin %12,1'ini açıklamaktadır. Sosyal destekteki bir birimlik artış, aile-iş çatışması boyutu üzerinde 0,472'lik bir artışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{2k}: İş stresinin sosyal destek boyutu, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş-aile çatışması uyumsal performans üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Bulgular Tablo 5.20'de görülmektedir.

Tablo 5.20. İş-Aile Çatışması Uyumsal Performans Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analiz Sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	F	Sig.	R^2	Standardize Edilmemiş B Katsayısı	Beta	t	p
İş-Aile Çatışması	Uyumsal Performans	78,916	0,000	0,152	-0,380	-0,39	-8,9	**0,000**
	Y. ve B. D. Uyum	90,172	0,000	0,170	-0,437	-,412	-9,5	**0,000**
	Bireylerarası Uyum	8,751	0,003	0,019	-0,131	-0,14	-2,9	**0,000**
İş-Aile Çatışması (Alt Boyut)	Uyumsal Performans	58,239	0,000	0,117	-0,310	-0,34	-7,6	**0,000**
	Y. ve B. D. Uyum	69,663	0,000	0,136	-0,365	-0,37	-8,4	**0,000**
	Bireylerarası Uyum	3,018	0,083	0,007	-0,072	-0,08	-1,7	0,083
Aile-İş Çatışması	Uyumsal Performans	53,678	0,000	0,109	-0,257	-0,33	-7,3	**0,000**
	Y. ve B. D. Uyum	58,176	0,000	0,117	-0,290	-0,34	-7,6	**0,000**
	Bireylerarası Uyum	10,448	0,001	0,023	-0,114	-0,15	-3,2	**0,001**

Tablo 5.20 incelendiğinde:

İş-aile çatışmasının, uyumsal performansı etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş-aile çatışmasının uyumsal performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-8,9, p=0,000<0,05). İş-aile çatışması, uyumsal performans üzerindeki değişimin %15,2'sini açıklamaktadır. İş-aile çatışmasındaki bir birimlik artış, uyumsal performans üzerinde -0,380'lik bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_3: İş-aile çatışması, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş-aile çatışmasının, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş-aile çatışmasının uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-9,5, p=0,000<0,05). İş-aile çatışması, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu üzerindeki değişimin %17'sini açıklamaktadır. İş-aile çatışmasındaki bir birimlik artış, yeniliklere ve beklenmedik

durumlara uyum üzerinde -0,437'lik bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{3a}: İş-aile çatışması, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir." adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş-aile çatışmasının, uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş-aile çatışmasının uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-2,9, p=0,000<0,05). İş-aile çatışması, uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutu üzerindeki değişimin %1,9'unu açıklamaktadır. İş-aile çatışmasındaki bir birimlik artış, bireyler arası uyum üzerinde -0,131'lik bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{3b}: İş-aile çatışması, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunun, uyumsal performansı etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunun, uyumsal performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-7,6, p=0,000<0,05). İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu, uyumsal performans üzerindeki değişimin %11,7'ini açıklamaktadır. İş-aile çatışması boyutundaki bir birimlik artış, uyumsal performans üzerinde -0,310'luk bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{3c}: İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunun, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunun, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-8,4, p=0,000<0,05). İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu üzerindeki değişimin %13,6'sını açıklamaktadır. İş-aile çatışması boyutundaki bir birimlik artış, yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum üzerinde -0,365'lik bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{3d}: İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunun, uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunun, uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir (t=-1,7, p=0,083>0,05). Bu bağlamda, "H_{3e}: İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **ret** edilmiştir.

İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunun, uyumsal performansı etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunun, uyumsal performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-7,3, p=0,000<0,05). İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu, uyumsal performans üzerindeki değişimin %10,9'unu açıklamaktadır. Aile-iş çatışması boyutundaki bir birimlik artış, uyumsal performans üzerinde -0,257'lik bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{3f}: İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunun, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunun, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-7,6, p=0,000<0,05). İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutu üzerindeki değişimin %11,7'sini açıklamaktadır. Aile-iş çatışması boyutundaki bir birimlik artış, yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum üzerinde -0,290'lık bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{3g}: İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunun, uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutunu etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunun, uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-3,2 p=0,001<0,05). İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması

boyutu, uyumsal performansın bireylerarası uyum boyutu üzerindeki değişimin %2,3'ünü açıklamaktadır. Aile-iş çatışması boyutundaki bir birimlik artış, bireyler arası uyum üzerinde -0,114'lük bir azalışa neden olmaktadır. Bu bağlamda, "H_{3h}: İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir" adlı hipotez **kabul** edilmiştir.

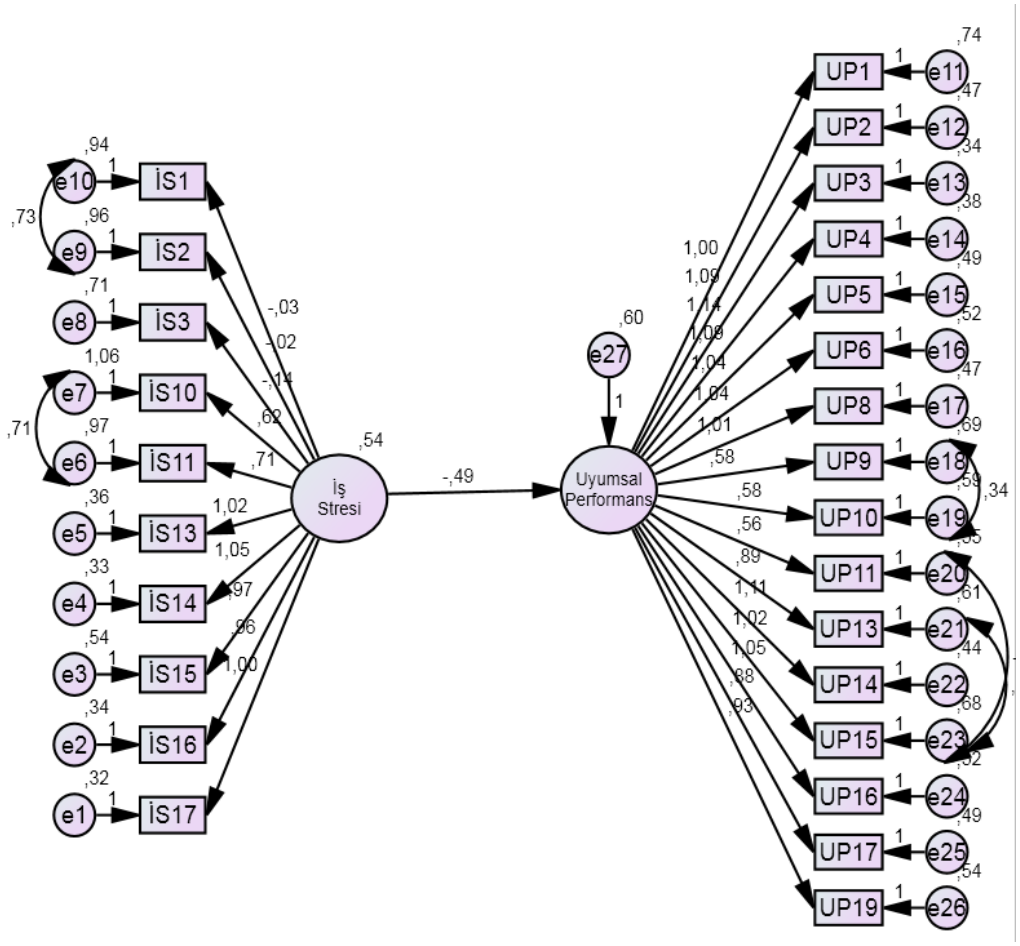
5.13. Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Aracılık Testi

Yapısal eşitlik modellemesi (YEM); gözlenebilen ve gözlenemeyen değişkenlerin arasındaki nedenselliği ve ilişkiyi bir teoriye bağlı kalarak açıklayan çok değişkenli istatistiksel bir yöntemdir. Gözlenebilen değişkenler; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, iş hayatı tecrübesi, çalışma süresi, görev ve çocuk sayısı gibi doğrudan gözlenerek elde edilen verilerle ölçülebilen değişkenlerdir. Gözlenemeyen değişkenler ise; iş stresi, motivasyon, iş tatmini, zekâ vb. gibi doğrudan elde edilemeyen gözlenebilen değişkenlerle ilişki kurularak ölçülebilen değişkenlerdir. YEM'in amacı, değişkenler arasında kuramsal olarak varlığı açıklanmış ilişkilerin veri ile uyumlu olup olmadığını tespit etmektir (Karagöz, 2019, s. 722-724).

Aracılık etkisinden söz edebilmek için bazı koşulların sağlanması gerekmektedir. Bu koşulların sağlanmasında kullanılan yöntemlerden biri de Baron ve Kenny yöntemi olarak bilinen nedensel adım yaklaşımıdır. Bu koşullar aşağıda belirtilmiştir (Baron ve Kenny, 2003):

- Bağımsız değişken (İş Stresi) ile bağımlı değişken (Uyumsal Performans) arasında bir ilişki olmalıdır.
- Bağımsız değişken (İş Stresi) ile aracı değişken (İş-Aile Çatışması) arasında bir ilişki olmalıdır.
- Aracı değişken (İş-Aile Çatışması) ile bağımlı değişken (Uyumsal Performans) arasında bir ilişki olmalıdır.
- Bağımsız değişken (İş Stresi) ile aracı değişken (İş-Aile Çatışması) birlikte analiz yapıldığında, bağımsız değişken ve bağımlı değişken arasında anlamlı olmayan ilişki çıkarsa tam aracılık, ilişkilerde azalma meydana gelirse kısmi aracılık meydana gelir.

İş stresinin uyumsal performans üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapısal regresyon analizi yapılmıştır. Yapısal regresyon analiz diyagramı Şekil 5.10'da, yapısal regresyon analiz bulguları ise Tablo 5.21'de gösterilmiştir.



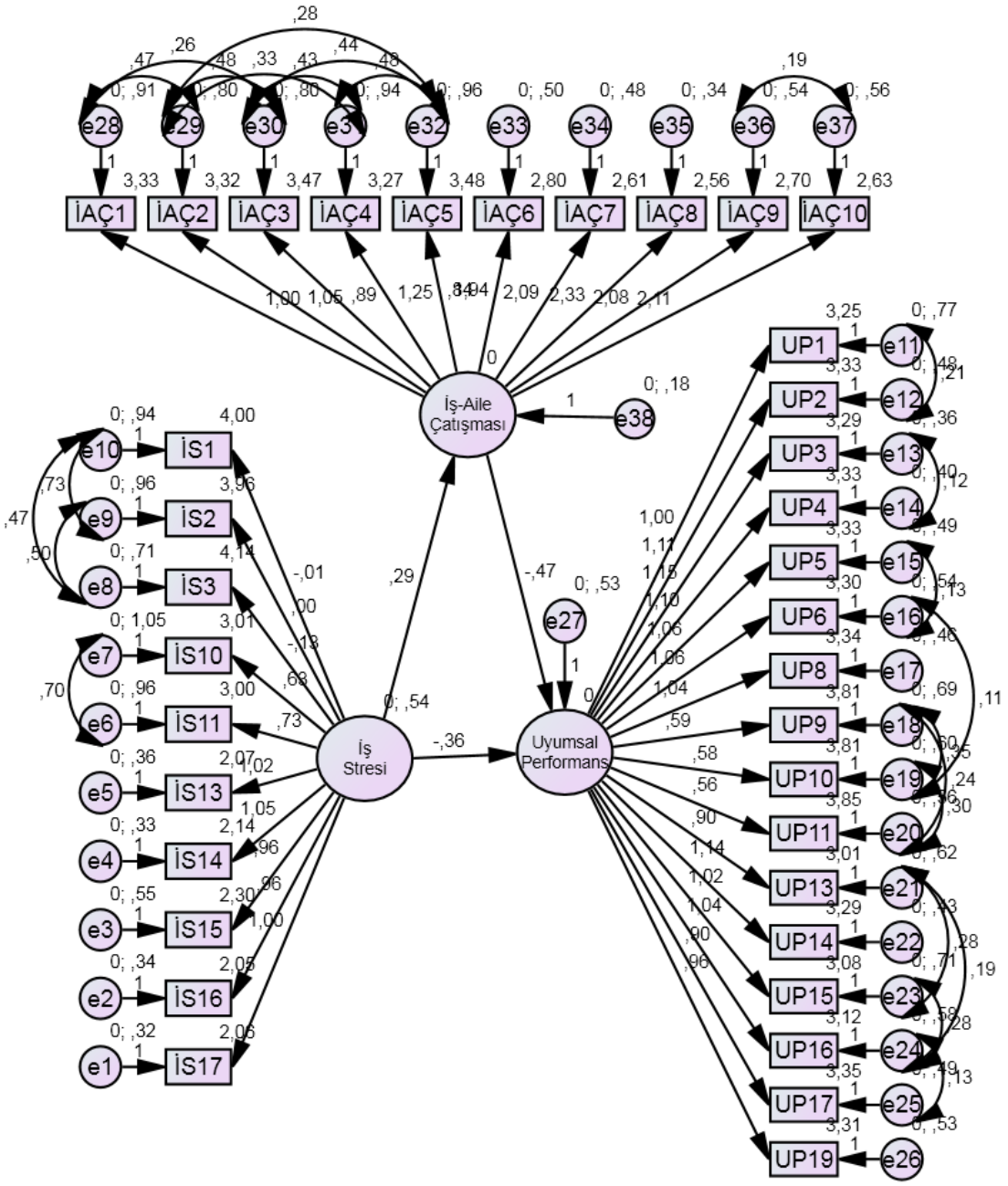
Şekil 5.10. Yapısal Regresyon Analiz Diyagramı

Tablo 5.21. Yapısal Regresyon Analiz Sonuçları

Eksojen Değişken	Endojen Değişken	Regresyon Katsayısı	Std. Hata	C.R.	p
İş Stresi	Uyumsal Performans	-0,422	0,06	-7,80	**0,000**

İş stresinin uyumsal performans üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapılan yapısal regresyon analizi sonuçlarına göre; iş stresinin uyumsal performansı negatif yönde etkilediği görülmektedir (C.R.=-7,80 p<0.05). İş stresindeki 1 birimlik artış uyumsal performansta -0,422'lik bir azalış meydana getirmektedir.

İş stresinin uyumsal performansa etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolüne sahip olup olmadığını tespit etmek amacıyla YEM ile aracılık testi yapılmıştır. Şekil 5.11'de YEM aracılık testi diyagramı, Tablo 5.22'de model uyum indeks değerleri ve Tablo 5.23'de YEM aracılık testi bulguları gösterilmiştir.



Şekil 5.11. Yapısal Eşitlik Modellemesi Aracılık Testi Diyagramı

Tablo 5.22. Araştırma Modeli Uyum İndeks Değerleri

İndeksler	Değerler
x^2/df	2,943
P	0,000
RMSEA	0,066
CFI	0,903
IFI	0,903

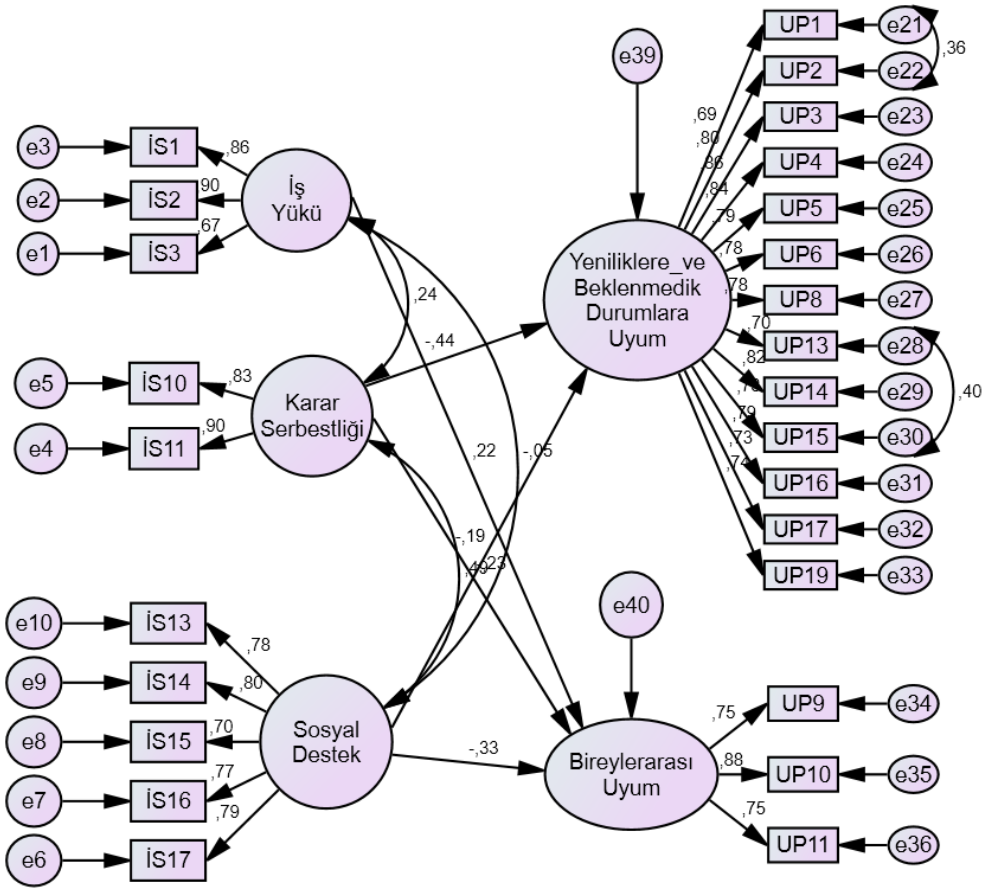
Tablo 5.22 incelendiğinde; x^2/df (2,943<5), RMSEA (0,066<0,08), CFI (0,903>0,90) ve IFI (0,903≥0,90) değerlerinin belirtilen limitler arasında olduğu görülmektedir. Elde edilen bu sonuçlar, model ile teorinin uyum içinde olduğunu göstermektedir.

Tablo 5.23. Yapısal Eşitlik Modellemesi Aracılık Testi Sonuçları

Eksojen Değişken	Endojen Değişken	Regresyon Katsayısı	Std. Hata	C.R.	p	Hipotez
İş Stresi	İş-Aile Çatışması	0,440	0,044	6,57	**0,001**	
İş Stresi	Uyumsal Performans	-0,312	0,064	-5,55	**0,001**	Kısmi Aracılık Kabul
İş-Aile Çatışması	Uyumsal Performans	-0,267	0,105	-4,47	**0,001**	

İş stresinin uyumsal performans üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapılan yapısal regresyon analizi bulgularına göre iş stresinin uyumsal performans üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğu görülmüştür (β=-0,422). İş-aile çatışmasının aracılık rolüne bakmak için analize dahil edildiğinde, iş stresi ve uyumsal performans arasındaki ilişki katsayısının (β=-0,312) azalış göstermesi, iş-aile çatışmasının iş stresi ve uyumsal performans arasında kısmi aracılık etkisine sahip olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda, araştırmanın "H_4: İş stresinin uyumsal performansa etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolü vardır" hipotezi **kısmen kabul** edilmiştir.

İş stresinin alt boyutlarının uyumsal performansın alt boyutları üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapısal regresyon analizi yapılmıştır. Yapısal regresyon analiz diyagramı Şekil 5.12'de, yapısal regresyon analiz bulguları ise Tablo 5.24'te gösterilmiştir.



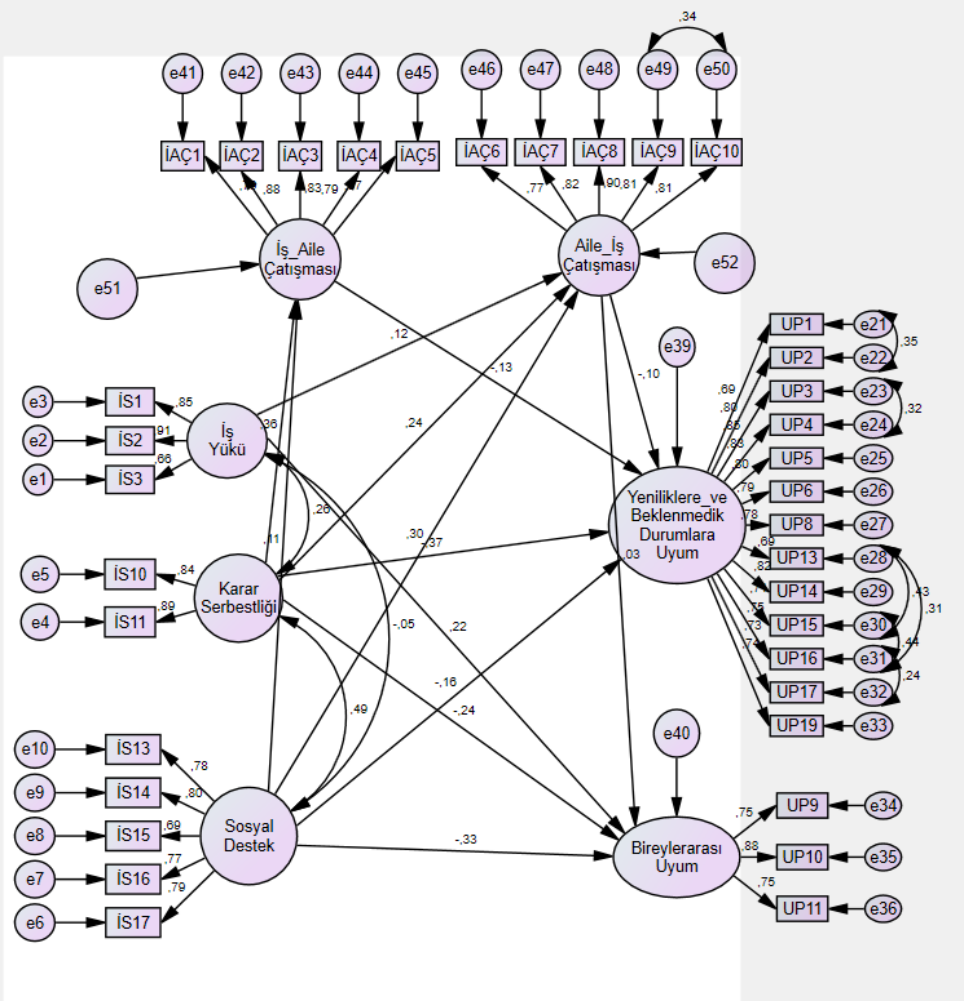
Şekil 5.12. Yapısal Regresyon Analiz Diyagramı (Alt Boyutlar Bazında)

Tablo 5.24. Yapısal Regresyon Analiz Sonuçları (Alt Boyutlar Bazında)

Eksojen Değişken	Endojen Değişken	Regresyon Katsayısı	Std. Hata	C.R.	P
İş Yükü	Bireylerarası Uyum	0,221	0,069	4,08	**0,000**
Karar Serbestliği	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	-0,438	0,050	-7,25	**0,000**
Karar Serbestliği	Bireylerarası Uyum	-0,233	0,046	-3,64	**0,000**
Sosyal Destek	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	-0,191	0,062	-3,50	**0,000**
Sosyal Destek	Bireylerarası Uyum	-0,326	0,062	-5,19	**0,000**

İş stresinin alt boyutlarının uyumsal performansın alt boyutları üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapılan yapısal regresyon analizi sonuçlarına göre; iş stresine ait tüm alt boyutların uyumsal performansın tüm alt boyutlarını etkilediği görülmektedir ($p<0.05$).

İş stresinin alt boyutlarının uyumsal performansın alt boyutları üzerindeki etkisinde iş-aile çatışmasının alt boyutlarının aracılık rolüne sahip olup olmadığını tespit etmek amacıyla YEM ile aracılık testi yapılmıştır. Şekil 5.13'te YEM aracılık testi diyagramı, Tablo 5.25'te model uyum indeks değerleri ve Tablo 5.26'da YEM aracılık test bulguları gösterilmiştir.



Şekil 5.13. Yapısal Eşitlik Modellemesi Aracılık Testi Diyagramı (Alt Boyutlar Bazında)

Tablo 5.25. Araştırma Modeli Uyum İndeks Değerleri (Alt Boyutlar Bazında)

İndeksler	Değerler
x^2/df	2,92
P	0,000
RMSEA	0,066
CFI	0,903
IFI	0,903

Tablo 5.25 incelendiğinde; x^2/df (2,92<5), RMSEA (0,066<0,08), CFI (0,903>0,90) ve IFI (0,903≥0,90) değerlerinin belirtilen limitler arasında olduğu görülmektedir. Elde edilen bu sonuçlar, model ile teorinin uyum içinde olduğunu göstermektedir.

Tablo 5.26. Yapısal Eşitlik Modellemesi Aracılık Testi Sonuçları (Alt Boyutlar Bazında)

Eksojen Değişken	Endojen Değişken	Regresyon Katsayısı	Std. Hata	C.R.	P	Açıklama
İş Yükü	Aile-İş Çatışması	0,117	0,082	2,28	**0,023**	
İş Yükü	Bireylerarası Uyum	0,223	0,071	4,04	**0,000**	Aracılığın 3. Koşulu sağlanamadığı için H_{4a} Ret
Aile-İş Çatışması	Bireylerarası Uyum	0,025	0,045	0,44	0,658	
Karar Serbestliği	İş-Aile Çatışması (Alt Boyut)	0,364	0,053	5,89	**0,000**	
Karar Serbestliği	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	-0,370	0,053	-5,86	**0,000**	Sobel sonucuna göre kabul veya ret
İş-Aile Çatışması (Alt Boyut)	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	-0,129	0,049	-2,61	**0,009**	
Karar Serbestliği	Aile-İş Çatışması	0,242	0,057	3,87	**0,000**	
Karar Serbestliği	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	-0,370	0,053	-5,86	**0,000**	Sobel sonucuna göre kabul veya ret

Aile-İş Çatışması	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	-0,103	0,047	-2,04	**0,041**	
Karar Serbestliği	Aile-İş Çatışması	0,242	0,057	3,87	**0,000**	
Karar Serbestliği	Bireylerarası Uyum	-0,242	0,048	-3,63	**0,000**	Aracılığın 3. Koşulu sağlanamadığı için H_{4d} Ret
Aile-İş Çatışması	Bireylerarası Uyum	0,025	0,045	0,443	0,658	
Sosyal Destek	İş-Aile Çatışması (Alt Boyut)	0,115	0,068	1,95	**0,05**	
Sosyal Destek	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	-0,159	0,063	-2,90	**0,004**	Sobel sonucuna göre kabul veya ret
İş-Aile Çatışması (Alt Boyut)	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	-0,129	0,049	-2,61	**0,009**	
Sosyal Destek	Aile-İş Çatışması	0,303	0,074	5,01	**0,000**	
Sosyal Destek	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	-0,159	0,063	-2,90	**0,004**	Sobel sonucuna göre kabul veya ret
Aile-İş Çatışması	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	-0,103	0,047	-2,04	**0,041**	
Sosyal Destek	Aile-İş Çatışması	0,303	0,074	5,01	**0,000**	
Sosyal Destek	Bireylerarası Uyum	-0,331	0,065	-5,01	**0,000**	Aracılığın 3. Koşulu sağlanamadığı için H_{4a} Ret
Aile-İş Çatışması	Bireylerarası Uyum	0,025	0,045	0,443	0,658	

Tablo 5.27. Sobel Test Sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Aracı Değişken	Test İstatistiği	Standart Hata	P	Hipotez	Sonuç
İş Stresi	Uyumsal Performans	İş Aile Çatışması	-7,17	0.04	**0.000**	**H_4**	**Kısmi Aracılık Kabul**
Karar Serbestliği	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	İş Aile Çatışması (Alt Boyut)	-2,37	0.016	**0.001**	**H_{4b}**	**Kısmi Aracılık Kabul**
Karar Serbestliği	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	Aile-İş Çatışması	-1.81	0.011	0.07	H_{4c}	Aracılık Ret
Sosyal Destek	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	İş Aile Çatışması (Alt Boyut)	-1,55	0.010	0.12	H_{4e}	Aracılık Ret
Sosyal Destek	Yeniliklere ve Beklenmedik Durumlara Uyum	Aile-İş Çatışması	-1.89	0.018	0.058	H_{4f}	Aracılık Ret

İş stresinin alt boyutlarının uyumsal performansın alt boyutları üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapılan yapısal regresyon analizi bulgularına göre; iş stresinin alt boyutlarının uyumsal performansın alt boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması boyutları aracı değişken olarak analize dahil edilerek YEM uygulanmıştır. Bununla birlikte, YEM neticesinde elde edilen standart olmayan beta katsayıları ve standart hata değerleri sobel testi için programa girilmiş ve şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Karar serbestliğinin yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum üzerindeki etkisinde iş-aile çatışması boyutunun **kısmi aracılık** etkisine sahip olduğu**,**
- Karar serbestliğinin yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum üzerindeki etkisinde aile-iş çatışması boyutunun kısmi aracılık etkisine sahip olmadığı,

- Karar serbestliğinin bireylerarası uyum üzerindeki etkisinde aile-iş çatışmasının kısmi aracılık etkisine sahip olmadığı,
- Sosyal desteğin yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum üzerindeki etkisinde iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması alt boyutlarının kısmi aracılık etkisine sahip olmadıkları,
- Sosyal desteğin bireylerarası uyum üzerindeki etkisinde aile-iş çatışmasının kısmi aracılık etkisine sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Buna göre araştırmanın H_4 ve H_{4b} hipotezi kabul, H_{4a}, H_{4c}, H_{4d}, H_{4e}, H_{4f} ve H_{4g} hipotezleri reddedilmiştir.

6. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırma, İstanbul ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren eczanelerdeki çalışanlardan oluşan 443 kişilik örneklem grubu ile yapılmıştır. Araştırma kapsamında eczane çalışanlarının pandemi sürecinde yaşadıkları iş stresinin, uyumsal performanslarına etkisinde iş-aile çatışmasının ne derece etki ettiğine yönelik sorulara cevap aranmıştır. Araştırmada ilk olarak geçerlilik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Daha sonra tanımlayıcı analizler, normallik testleri ve frekans analizleri yapılmıştır. Son olarak araştırmaya ait hipotezleri test etmek için korelasyon ve regresyon analizleri ile Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) ve çıkan sonuçların anlamlılığını değerlendirmek için sobel testi yapılmıştır. Yapılan analizler neticesinde 41 hipotezden oluşan Tablo 6.1 oluşturulmuştur. Tablo 6.1'de araştırma kapsamında teorik olarak geliştirilip istatistiksel olarak test edilen bütün hipotezlerin ve sonuçlarının özeti sunulmuştur.

Tablo 6.1. Araştırma Hipotezleri ve Sonuçları

Hipotez No	Hipotez	Sonuç
H_1	İş stresi, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{1a}	İş stresi, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{1b}	İş stresi, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{1c}	İş stresinin iş yükü boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.	Ret
H_{1d}	İş stresinin iş yükü boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.	Ret
H_{1e}	İş stresinin iş yükü boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{1f}	İş stresinin karar serbestliği boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.	Kabul

H_{1g}	İş stresinin karar serbestliği boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{1h}	İş stresinin karar serbestliği boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{1i}	İş stresinin sosyal destek boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{1j}	İş stresinin sosyal destek boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir	Kabul
H_{1k}	İş stresinin sosyal destek boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_2	İş stresi, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir	Kabul
H_{2a}	İş stresi, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{2b}	İş stresi, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{2c}	İş stresinin iş yükü boyutu, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{2d}	İş stresinin iş yükü boyutu, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{2e}	İş stresinin iş yükü boyutu, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{2f}	İş stresinin karar serbestliği boyutu, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{2g}	İş stresinin karar serbestliği boyutu, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{2h}	İş stresinin karar serbestliği boyutu, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{2i}	İş stresinin sosyal destek boyutu, iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{2j}	İş stresinin sosyal destek boyutu, iş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{2k}	İş stresinin sosyal destek boyutu, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_3	İş-aile çatışması, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.	Kabul

H_{3a}	İş-aile çatışması, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{3b}	İş-aile çatışması, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{3c}	İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{3d}	İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{3e}	İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.	Ret
H_{3f}	İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{3g}	İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{3h}	İş-aile çatışmasının aile-iş çatışması boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir.	Kabul
H_{4}	İş stresinin uyumsal performansa etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolü vardır.	Kısmi Aracılık Kabul
H_{4a}	İş yükünün bireylerarası uyuma etkisinde aile-iş çatışmasının aracılık rolü vardır.	Aracılık Ret
H_{4b}	Karar serbestliğinin yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyuma etkisinde iş-aile çatışmasının (boyut) aracılık rolü vardır	Kısmi Aracılık Kabul
H_{4c}	Karar serbestliğinin yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyuma etkisinde aile-iş çatışmasının aracılık rolü vardır.	Aracılık Ret
H_{4d}	Karar serbestliğinin bireylerarası uyuma etkisinde aile-iş çatışmasının aracılık rolü vardır.	Aracılık Ret
H_{4e}	Sosyal desteğin yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyuma etkisinde iş-aile çatışmasının (boyut) aracılık rolü vardır.	Aracılık Ret
H_{4f}	Sosyal desteğin yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyuma etkisinde aile-iş çatışmasının aracılık rolü vardır.	Aracılık Ret
H_{4g}	Sosyal desteğin bireylerarası uyuma etkisinde aile-iş çatışmasının aracılık rolü vardır.	Aracılık Ret

Dört temel hipotezin test edildiği bu araştırmada ilk olarak faktör analizleri yapılmıştır.

Keşfedici faktör analizleri yapıldıktan sonra iş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması ölçeklerinin örnekleme uygunluğunu test etmek ve elde edilen verilerin doğrulanıp doğrulanmadığını belirlemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bu kapsamda, ölçeklerin model veri uyumu katsayıları incelenmiş ve model veri uyumu sağlanmıştır.

Aynı zamanda ölçeklerin yakınsak geçerlilik ve güvenilirliklerini test etmek amacıyla ortalama açıklanan varyans (OAV), birleşik güvenilirlik (BG) ve Cronbach's Alpha katsayıları incelenmiştir. Bunun neticesinde tüm ölçeklere ait OAV değerlerinin 0,5'den büyük olduğu aynı zamanda BG değerlerinin ise OAV değerlerinden büyük çıktığı tespit edilmiştir. Son olarak tüm ölçekler ve alt boyutlarına ait Cronbach's Alpha katsayılarının yüksek güvenilirlik düzeyinde oldukları tespit edilmiştir.

Parametrik veya nonparametrik analizlerin hangisinin yapılmasına karar verebilmek için normallik analizleri ile Q-Q plot analizleri yapılmıştır. Bu bağlamda ölçeklerin çarpıklık ve basıklık kat sayıları incelenmiş ve bu değerlerin limit aralığında olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte Q-Q plot grafikleri de incelenmiş ve verilerin 45 derecelik doğru üzerinde ve yakınında toplandığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar bize tüm ölçeklerin normallik varsayımını karşıladıklarını göstermiştir ve böylece parametrik analiz yöntemlerinin kullanılmasına karar verilmiştir.

Örneklem grubuna ilişin demografik dağılımları tespit etmek amacıyla frekans analizleri yapılmıştır. Yapılan analiz neticesinde, araştırmaya katılan bireylerin çoğunun kadın, 26-35 yaş aralığında, evli, lise mezunu, iş hayatı tecrübelerinin 6-10 yıl aralığında, şu anki eczanede çalışma sürelerinin 1-5 yıl aralığında, teknisyen olarak görev yaptıkları ve çocuğu olmadığı tespit edilmiştir.

Eczane çalışanlarının iş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışmaları konularındaki algılarını test için tanımlayıcı analizler yapılmıştır. Yapılan analizler neticesinde iş stresi ölçeğinin bütünsel olarak ortalama değerinin 2,87 ve standart sapma değerinin 0,58; uyumsal performans ölçeğinin bütünsel olarak ortalama değerinin 3,36 ve standart sapma değerinin 0,83; iş-aile çatışması ölçeğinin bütünsel olarak ortalama değerinin 3,02 ve standart sapma değerinin 0,85 olduğu saptanmıştır. Elde edilen sonuçlar ile pandemi döneminde eczane çalışanlarının iş stresi algılarının

kararsız yönde olduğu, uyumsal performans algılarının kısmen olumlu yönde olduğu ve iş-aile çatışması algılarının ise kararsız yönde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar neticesinde iş stresi ölçeğinin bütünsel olarak ortalama değerinin 2,87 çıkmasının sebebi, eczane çalışanlarının stresinin iş yükü (4,03) boyutundan kaynaklandığı diğer boyutların ise karar serbestliği (3,01) ve sosyal destek (2,12) olarak olumlu değerlendirildiği saptanmıştır. Pandemi döneminde eczane çalışanlarının iş yükünün fazla olması beklenen ve yaşanan bir durumdur. Hali hazırda zaten fazla olan iş yükü pandemi dönemiyle daha da artmıştır. Konuyla alakalı TEB Başkanı Ecz. Erdoğan Çolak (2020) tarafından "Covid-19 pandemisi sürecinde eczacıların iş yükünün ve maruz kaldıkları risk düzeyinin arttığı" belirtilmiştir. Eczane çalışanlarının maruz kaldıkları risk düzeyini somutlaştıran bilgiye göre de covid-19 pandemisi sebebiyle 54 eczacı, 19 eczane teknisyeni ve 1 eczacı odası çalışanı yaşamını yitirmiştir (İstanbul Eczacı Odası, 2021, 23 Mayıs). Bu bağlamda eczane çalışanlarının iş streslerinin, fazla olan iş yükünden kaynaklandığını söylemek doğru olur. Fakat araştırma örneklemindeki eczane çalışanlarının genellikle aile çevresindeki kişilerden oluşması, eczanelerin küçük metrekareli bir işletme olmasından dolayı çalışanların birbirleriyle aile gibi olması ve böylece aralarında sosyal desteğin sağlanması ve de karar alma aşamasında karar serbestliği oluşması, bütünsel olarak katılımcıların iş streslerini yönetmesine ve daha az algılamasına sebep olabileceği düşünülmektedir. Öte yandan, şartlar ne olursa olsun eczane hizmetlerinin hata kabul etmemesi; en ufak bir hatanın büyük sorunlara yol açması nedeniyle eczane çalışanları bu iş yükünden kaynaklı stres ile baş etmek zorunda kalmıştır. Çalgan (2016)' da yapmış olduğu araştırmada eczacıların iş yükünden kaynaklı stres yaşadıklarını ve bu iş yükü ve stres karşısında aile yakınlarından destek aldıklarını belirtmiş ve bu çalışmanın sonucunu ve düşünceyi destekler niteliktedir. Uyumsal performans ölçeğinin bütünsel olarak ortalama değerinin 3,36 çıkmasının sebebi ise, eczane çalışanlarının bu yeni ve aniden oluşan pandemi ortamına şartlar ne olursa olsun uyum sağlamaya çalışması ile açıklanabilir. Uyum sağlayamayan, bulaş riski ile baş edemeyen çalışanlar pandeminin ilk zamanlarında işten ayrıldıkları gözlemlenmektedir. Veri toplama aşamasında işten ayrılan çalışanlara ulaşılamadığından veriler uyum sağlamaya çalışan kişilerden toplanmıştır. Yine iş-aile çatışması ölçeğinin bütünsel olarak ortalama değerinin 3,02 çıkmasının sebebi olarak eczane çalışanlarının aile yakınlarından olması ve pandemi döneminde daha da destek sağlandığı söylenebilir.

İş stresi, uyumsal performans ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar ile iş stresi ile uyumsal performans arasındaki ilişkinin negatif yönde ve orta derecede olduğu tespit edilmiştir. İş stresi ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin ise pozitif yönde ve orta derecede olduğu tespit edilmiştir. İş-aile çatışması ile uyumsal performans arasındaki ilişkinin negatif yönde ve orta derecede olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamındaki hipotezlere binaen değişkenlerin birbiri üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla basit doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar neticesinde; iş stresinin uyumsal performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Alt boyutlar açısından incelendiğinde ise iş stresinin "H_{1c}" ve "H_{1d}" hipotezleri hariç diğer bütün hipotezler kabul edilmiştir. "H_{1c}: İş stresinin iş yükü boyutu, uyumsal performansı negatif yönde etkilemektedir." hipotezinin ret edilmesinin sebebi olarak eczane çalışanları da diğer sağlık çalışanları gibi şartlar ne kadar zorlu olursa olsun iş yükünden kaynaklanan iş stresine pandemi döneminde canla başla çalışarak bu duruma uyum sağlamak için çaba sarf ettikleri söylenebilir. Böylece eczane çalışanlarının fazla iş yükünden kaynaklı iş stresi uyumsal performanslarını negatif yönde etkilenmemiştir. "H_{1D}: İş stresinin iş yükü boyutu, uyumsal performansın yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir." hipotezinin ret edilmesinin sebebi olarak yine eczane çalışanlarının fazla iş yükünden kaynaklı iş stresine bu yeni ve aniden oluşan pandemi ortamına uyum sağlamak için çaba sarf ettikleri söylenebilir. Böylece eczane çalışanlarının fazla iş yükünden kaynaklı iş stresi yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyumlarını negatif yönde etkilememiştir. Bu iki hipotez hariç diğer hipotezler kabul edildiğinden bu sonuç; pandemi sürecinde eczane çalışanlarının iş streslerinin uyumsal performanslarını negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Literatür araştırmaları incelediğinde iş stresi ve uyumsal performans değişkeninin bir arada çalışılmadığı tespit edilmiş olup bu sebepten dolayı genelleme yapılarak uyumsal performansın bir performans çeşidi olarak düşündüğümüzde iş stresi ve performans arasındaki çalışmalar incelenmiştir. Bu inceleme neticesinde; Evrenkaya (2019); Şensoy (2019); Yılmaz (2019); Sayıldı (2020); Tortumlu (2016); Saltık (2016); Sardaroy (2015); Öztürk (2008); Güven ve Kızılkaya (1999) tarafından yapılan araştırmaların sonuçları iş stresi ve performans arasındaki ilişkide iş stresinin artmasının performansı azaltıcı bir etkiye neden olduğunu ve dolayısıyla iş stresi ve

performans arasında negatif bir ilişki olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Özellikle eczacılık sektöründe yapılan araştırmalar incelendiğinde Çakır, Yıldız ve Güneş (2017); Ercan ve Şar (2004); Kırpık ve Doğan (2020) tarafından yapılan araştırmalar da yine iş stresinin performansı azaltıcı bir etkiye sahip olduğunu dolayısıyla iş stresi ve performans arasında negatif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, bir performans çeşidi olan uyumsal performansla ilgili olarak araştırmamız kapsamında ortaya konan sonuçları desteklenmiş ve hem genel performans hem de uyumsal performans değişkeni özelinde literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

İş stresinin, iş-aile çatışmasını etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş stresinin iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Alt boyutlar açısından incelendiğinde ise bütün hipotezler kabul edilmiştir. Bu sonuç; pandemi sürecinde eczane çalışanlarının iş streslerinin iş-aile çatışmalarını negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Literatür araştırmaları incelendiğinde iş stresi ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu (Öztürk, 2008; İsmailova, 2019; Bayraktar, 2019; Efeoğlu, 2006; Lee ve Jang, 2017; Voydanoff, 2005 ve Lo, 2003) gösteren pek çok çalışma mevcuttur ve Çetinkaya (2011)'de çalışanların iş stresi nedeniyle iş-aile çatışması yaşadıklarını belirtmişlerdir. Böylelikle araştırma sonucumuz desteklenmiş ve literatüre katkı sağlamıştır.

İş-aile çatışmasının, uyumsal performansı etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde, iş-aile çatışmasının uyumsal performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Alt boyutlar açısından incelendiğinde ise iş-aile çatışmasının "H_{3e}" hipotezi hariç diğer hipotezler kabul edilmiştir. "H_{3e}: İş-aile çatışmasının iş-aile çatışması boyutu, uyumsal performansın bireyler arası uyum boyutunu negatif yönde etkilemektedir." hipotezinin ret edilmesinin sebebi olarak eczane çalışanlarının küçük metrekareli bir işletmede çalıştıklarından ötürü çalışanların birbirleriyle aile gibi olmasından bireyler arası uyum sağlandığı söylenebilir. Böylece eczane çalışanlarının iş-aile çatışması bireylerarası uyumlarını negatif yönde etkilememiştir. H_{3e} hipotezi hariç diğer hipotezler kabul edildiğinden bu sonuç; pandemi sürecinde eczane çalışanlarının yaşadıkları iş-aile çatışmasının uyumsal performanslarını negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Literatür araştırmaları incelediğinde iş-aile çatışması ve uyumsal performans değişkeninin bir arada çalışılmadığı tespit edilmiş olup bu sebepten dolayı genelleme

yapılarak uyumsal performansın bir performans çeşidi olarak düşündüğümüzde performans ve iş-aile çatışması arasındaki çalışmalar incelenmiştir. Bu inceleme neticesinde; Frone ve ark., 1997; Bhuiana ve ark., 2005; Akdoğan ve Aydemir, 2018; Çelik ve Tunç, 2010; Sayıldı, 2020; Şahin, 2017; Ersöz, 2017 ve Çakmak Doruk, 2008'in yapmış oldukları araştırmalarda iş-aile çatışmasının performansı negatif yönde etkilediğini yine Aydemir, 2017'de iş-aile çatışmasının psikolojik performansı etkilediğini belirtmişlerdir. Öztürk, 2008 ise iş-aile çatışmasının performans üzerinde etkisinin olmadığını ifade etmişlerdir. Böylece araştırma sonucumuz desteklenmiş ve literatüre katkı sağlamıştır.

İş stresinin uyumsal performans üzerindeki etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolünün bulunup bulunmadığını test etmek için yapısal eşitlik modellemesi ile aracılık testi yapılmıştır. Bu kapsamda iş stresinin uyumsal performansı negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Değişken olarak iş-aile çatışması ölçeğinin de analize dahil edilmesi ile birlikte iş stresi ve uyumsal performans arasındaki beta ilişkisinde bir düşüş meydana gelmiş ve iş-aile çatışması ölçeğinin bu ilişkide **kısmi aracılık** etkisi olduğunu göstermiştir. Buna göre araştırmadaki "H_4: İş stresinin uyumsal performansa etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolü vardır" hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Eczane çalışanlarının iş streslerinin artış göstermesi uyumsal performanslarının azalmasına sebep olmaktayken iş-aile çatışmasının da aracı olmasıyla uyumsal performans daha da düşmüştür. Bu sonuç, eczane çalışanlarının pandemi döneminde iş streslerinin yükselmesiyle ve de iş-aile hayatlarındaki çatışmalarla uyumsal performanslarının olumsuz etkilendiğini yani iş stresinden kaynaklı sorunlara iş-aile çatışmasındaki sorunlar da eklenince çalışanların uyumsal performanslarının giderek azaldığını ifade etmektedir.

İş stresinin alt boyutlarının uyumsal performansın alt boyutları üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapılan yapısal regresyon analizi bulgularına göre; iş stresinin alt boyutlarının uyumsal performansın alt boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması boyutları aracı değişken olarak analize dahil edilerek YEM uygulanmıştır. Bununla birlikte, YEM neticesinde elde edilen standart olmayan beta katsayıları ve standart hata değerleri sobel testi için programa girilmiş ve karar serbestliği ve yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyum boyutları arasındaki ilişkide iş-aile çatışması boyutunun **kısmi aracılık** etkisine sahip olduğunu göstermiştir. Buna göre araştırmadaki "H_{4b}: Karar serbestliğinin yeniliklere

ve beklenmedik durumlara uyuma etkisinde iş-aile çatışmasının(boyut) aracılık rolü vardır" hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Eczane çalışanlarının karar serbestliği algılarının artması yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyumlarının azalmasına sebep olmaktayken iş- aile çatışmasının da aracı olmasıyla yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyumlarının iyice azalmasına sebep olmuştur. Bu sonuç, eczane çalışanlarının pandemi döneminde karar serbestliği sorunu yaşarken iş-aile hayatlarındaki çatışmalarla yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyumlarının olumsuz etkilendiğini yani karar serbestliği kısmında sorun yaşarken iş-aile çatışması sorunlarının da eklenmesiyle yeniliklere ve beklenmedik durumlara uyumlarının giderek azaldığını ifade etmektedir.

Tez araştırmasının konusu itibariyle ve de bağımlı değişkenimiz olan uyumsal performansın sağlık alanında daha önce çalışılmamasından ötürü ilgi çekici olmasıyla beraber yapılan analizler neticesinde elde edilen bulguların gelecekte yapılacak araştırmalara ışık tutacağı beklenmektedir. Eczacılık mesleği için ve gelecekte yapılacak araştırmalar için öneriler aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Tüm sağlık çalışanları ile beraber eczane çalışanlarının da stres kaynaklarını nasıl yönetebileceğine dair Sağlık Bakanlığı ve mesleki örgütlerce danışmanlık hizmeti verilebilir.
- Eczane çalışanlarının kişilik tiplerine göre stres düzeyleri araştırılabilir.
- Eczane çalışanlarının iş stresi kaynakları tespit edilip karşı önlemler alınabilir.
- Bu tez araştırmasının konusuyla ve aynı değişkenlerle örneklem grubu çoğaltılarak araştırma tekrarlanabilir. (Pandemi dönemi itibariyle iş yükünün fazla olmasından dolayı eczane çalışanları anket sorularını cevaplama aşamasında vakit ayırmakta sıkıntı yaşamışlardır.)
- Araştırmamızın analiz kısmında kullandığımız yapısal eşitlik modellemesi çok hassas bir analiz gerçekleştirdiğinden örneklem sayısı çoğaltılarak ve farklı analiz yöntemleri kullanılarak araştırma tekrarlanabilir.
- Bu araştırma modeli, demografik değişkenlerin etkisi baz alınarak yeniden test edilebilir.
- Uyumsal performans konusu ile ilgili sağlık sektörü ve diğer sektörlerde de araştırmalar yapılarak kavramın geliştirilmesine olanak sağlanabilir.
- Uyumsal performansın kişilik tiplerine göre değişiklik gösterip göstermediği araştırılabilir.

- Uyumsal performansın farklı değişkenlerle ilişkileri incelenebilir.
- İş-aile çatışması ile ilgili sağlık sektörü ve diğer sektörlerde de araştırmalar çoğaltılarak çatışmaların önlenmesi için çözümler getirilebilir.

KAYNAKÇA

Acker, G. M. (2004). The Effect Of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities For Professional Development, And Social Support) On Job Satisfaction And Intention To Leave Among Social Workers İn Mental Health Care. *Community Mental Health Journal*, Vol. 40, No.1. http://link.springer.com/content/pdf/10.1023/B:COMH.0000015218.12111.26.pdf

Akdoğan, A. A. ve Aydemir, C. (2018). İş-Aile Çatışmasının Psikolojik Performans Üzerindeki Etkisi: İşe Yabancılaşma ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22 (Özel Sayı), 1993-2012.

Akgunduz, Y. (2015). The İnfluence Of Self-Esteem And Role Stress On Job Performance İn Hotel Businesses. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 27*(6), 1082–1099.

Akman S. (2004). Stresin Nedenleri ve Açıklayıcı Kuramlar. *Türk Psikoloji Bülteni*, Cilt 10, Sayı 34-35, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını, Eylül-Aralık 2004: 40-56.

Aktaş, H. ve Gürkan, G. Ç. (2015). İş-Aile ve Aile-İş Çatışması İle Bireysel Performans Etkileşiminde Meslekî Bağlılığın Aracı Rolü: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 16(2), 139-154.

Albrech, K. (1988). Gerilim ve Yönetici. *İstanbul İşletme Fakültesi*. Yayın no: 197.

Allen, R. C., Fontaine, J. J., Pope, L. K. ve Garmestani, S. A. (2011). Adaptive Management For A Turbulent Future. *Journal of Environmental Management*, 92(5), 1339-1345.

Allen, T. D. (2000). Family-Supportive Work Environments: The Role Of Organizational Perceptions, *Journal of Vocational Behavior*. 58, 45-61.

Allworth, E. ve Hesketh, B. (1999). Construct-Oriented Biodata: Capturing Change-Related And Contextually Relevant Future Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 7(2), 97-111.

Alp, G. (2016). *Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Streslerinin Bireysel Performansları Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Uygulama,* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Altan, S. (2018). Örgütsel Yapıya Bağlı Stres Kaynakları ve Örgütsel Stresin Neden Olduğu Başlıca Sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 2018. 138-158.

Altıntaş, E. (2003). *Stres Yönetimi.* Alfa Yayınları. İstanbul 2003.

Andersen B. ve Fagerhaug, T. (2002). *Performance Measurement Explained. ASQ Quality Press, Milwaukee*. Ankara: Sibel Matbaası, s. 111.

Arrington P. (2008). Stress At Work: How Do Social Workers Cope? NASW Membership Workforce Study. Washington, DC: National Association of Social Workers. http://workforce.socialworkers.org/whatsnew/stress.pdf

Arslan, S. ve Üngüren, E. (2016). Rol çatışması ve Rol Belirsizliğin Örgütsel Yabancılaşmaya Etkisi: Alanya Belediyesinde Bir Araştırma. *ÇYYD*, Cilt 26 (4) 43-84.

Artan, İ. (1986). Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. *İstanbul: Basisen Kültür ve Eğitim Yayınları*, 1986.

Ayaz, N. (2019). W*ork Stress And Coping With Work Stress: A Study On Tourist Guides,* Doktora Tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aydemir, C. (2017). *İş-Aile Çatışmasının Psikolojik Performans Üzerindeki Etkisi: İşe Yabancılaşma ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü,* Yayımlanmamış Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Aydın, İ. (2016). *İş Yaşamında Stres*. Pegem Akademi. Ankara 4.Baskı 2016.

Aydın, İ., (2008). *İş Yaşamında Stres*. Ankara Pegem Akademi. 3. Baskı Ankara.

Aydın. M. ve Yıldız. M. (2000). *Poliste Stres Yönetimi, Yirmi Birinci Yüzyılda Polis*, 2000.

Baard, S. K., Rench, T. A., ve Kozlowski, S. W. J. (2014). Performance Adaptation: A Theoretical İntegration And Review. *Journal of Management*, 40, 48-99. doi: 10.1177/0149206313488210

Balcı, A. (2014). *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, SBE, İstanbul.

Balcı, A., (2000). *Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram ve Uygulama*. Nobel Yayın, Ankara.

Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2008). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul Remzi Kitabevi. 2008, s. 90.

Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2002). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Remzi Kitabevi. 21.Baskı, İstanbul

Baron ve Kenny, a.g.e.; Cohen J., Cohen P., West S. G. ve Aiken L.S. (2003). Applied Multiple Regression/Correlation Analysis For The Behavioral Sciences (3rd Edn.), Mahwaj, NJ: Erlbaum.

Barutçugil, İ. (2002). *Performans Yönetimi*, Kariyer Yayınları, İstanbul, 2002.

Başaran, İ. E. (1982). *Örgütsel Davranış*. Ankara: A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayını, No:108, 1982.

Baymur, F. (1994). *Genel Psikoloji*. İstanbul İnkilap Kitabevi. 11. Baskı.

Bayraktar, E. (2019). *Materyalist Eğilim, İş Stresi, Yönetici Desteği ve İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş ve Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Düzce: Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Baytar, Ö. (2010). *İş Yaşamında Stresin İş Gören Performansı Üzerindeki Etkileri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Beehr T. A. (1995). Psychological Stress İn The Workplace. Routledge, London, New York.

Beehr, T. A. ve Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, And Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model And Literature Review. *Personnel Psychology*, *31*(4), 665–699. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x

Bergiel, E.B., Nguyen, V.Q., Clenney, B.F. & Taylor, G. S. (2009). Human Resource Practices, Job Embeddedness and Intention to Quit, *Management Research News*, 32 (3), 205-219.

Bhat, S. A. ve Beri, A. (2016). Development And Validation Of Teachers Perceived Job Performance Scale (TPJP) İn Higher Education. *Man İn India*, *96* (4), 935-944.

Bhuiana, S. N., Menguc, B. ve Borsboomc, R. (2005). Stressors And Job Outcomes İn Sales: A Triphasic Model Versus A Linear-Quadratic-Interactive Model. *Journal of Business Research*. 58, 141– 150.

Bingöl, D. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, *Beta*, İstanbul.

Black, J. S. (1990). Locus Of Control, Social Support, Stress And Adjustment İn İnternational Transfers. *Asia-Pasific Journal of Management*, 7, 1-29.

Borman, W. C. ve Motowidlo, S. J. (1993). Expanding The Criterion Domain To İnclude Elements Of Contextual Performance. *Personnel Selection İn Organizations*, N. Schmitt ve W. Borman (Eds.), San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers, 71-98.

Bozkurt, Ö. ve Ergun, T. (1998), *Kamu Yönetimi Sözlüğü*. TODAİE, Ankara.

Brıslın, R. W. ve Ark. (1973). *Cross-Cultural Research Methods*, John Wiley&Sons Pub., New York 1973.

Bruck, C. S., Allen, T. D. ve Spector, P. (2002). The Relation Between Work–Family Conflict And Job Satisfaction: A Finergrained Analysis, *Journal of Vocational Behavior*, 60, 336–353.

Bulut, D. (2013). *Çalışma Yaşamında İş Stresi*. Yayımlanmammış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bunk, J. A., ve Magley, V. J. (2013). The Role Of Appraisals And Emotions İn Understanding Experiences Of Workplace İncivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, *18*(1), 87–105.

Calarco, H. N. (2016). Measuring The Relationship Between Adaptive Performance And Job Satisfaction. Unpublished Master's Thesis, Middle Tennessee State University, USA.

Cam E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergi*si, 1(1): 1-10.

Camkurt, M. Z. (2007). İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *Tühis İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, C.20-21, S.1-6, Mayıs/Agustos, 2007, s. 93-102.

Campbell, J. P. (1990). Modeling The Performance Prediction Problem İn İndustrial And Organizational Psychology", İn Dunnette, M.D. And Hough, L.M. (Eds). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2nd ed., Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA, pp. 687-732.

Canpolat, Ö. (2006). *Çalışanların Stres Düzeyini Etkileyen Faktörler ve İş Sağlığı Hemşiresinin Stres ile Baş Etmede Etkililiği*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Cary L. Cooper ve Judi Marshall (1978). Sources Of Managerial And White-Collar Stress, içinde C. L. Cooper ve R. Payne, (der.) Stress at Work (John Wiley & Sons: Chichester, UK, 1978).

Champbell, P. J. (1999). The Definition And Measurement Of Performance. Ilgen, D. R. and Pulakos, E. D. (Eds.), The changing nature of performance (p. 399-429). San Francisco: Josey-Bass Publishers.

Chan, D. (2000). Understanding Adaptation To Changes İn The Work Environment: Integrating İndividual Difference And Learning Perspectives. *Research in Personnel and Human Resources Management, 18,* 1-42.

Charbonnier-Voirin, A., El Akremi, A. ve Vandenberghe, C. (2010). A Multilevel Model Of Transformational Leadership And Adaptive Performance And The Moderating Role Of Climate For İnnovation. *Group & Organization Management*, 35 (6), 699-726. DOI: 10.1177/1059601110390833

Charbonnier-Voirin, A., ve Roussel, P. (2012). Adaptive Performance: A New Scale To Measure İndividual Performance İn Organizations. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 29(3), 280-293. doi: 10.1002/CJAS.232

Chau, S-L. (2019). The İmpact Of Work-Family Conflict On Work Stress And Job Satisfaction Among Macau Table Game Dealers. *International Journal of Tourism Sciences*. https://doi.org/10.1080/15980634.2019.1592298

Chen, J. R., Chou, T. & Wang, T. (2010). The Organizational Context, Job Embeddedness, And Effectiveness of Managing Knowledge Work Teams, *The Journal of Applied Business Research*, 26 (5), 19-28.

Cinamona R. G. ve Rich, Y. (2005). Work–Family Conflict Among Female Teachers. *Teaching and Teacher Education*. 21, 365–378.

Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2010). Lider Desteğinin Çalışanların İş-Aile Yaşam Çatışması ve İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(1), 19-41.

Clarke, S. ve Cooper, C. L. (2004). Managing The Risk Of Workplace Stress: Health And Safety Hazards. (1st Edition). London: Routledge Taylor&Francis Group.

Coffey M., Dugdıll L. ve Tattersall A. (2004). Stress in Social Services: Mental Well-Being, Constraints and Job Satisfaction, *British Journal of Social Work*, 34, pp.735-746. http://bjsw.oxfordjournals.org/content/34/5/735.full.pdf+html

Cordero, R. (1989). The Measurement Of İnnovation Performance İn Firm: An Overview. *Res Policy* 19:185–192.

Cox, T. (1993). Stress Research And Stress Management: Putting Theory To Work. Sudbury: HSE Books

Crouter, A. C. (1984). Spillover From Family To Work: The Neglected Side Of The Work-Family İnterface. *Human relations*, 37(6), 425-441.

Çakır Yıldız, N. ve Güneş, M. Ş. (2017). Örgütsel Stresin, Örgütsel Sessizlik ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Eczane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi, 1*(1), 45-66.

Çakmak Doruk, N. (2008). *Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Bireylerin Performansları Üzerine Etkisinde İş ve Yaşam Tatmininin Rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Çalgan, Z. (2016). *Eczacılarda İş-Aile Çatışması: Ankara'daki Eczane Eczacıları Üzerinde Bir İnceleme.* Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eczacılık İşletmeciliği ve Mevzuatı Programı.

Çarıkçı, İ. H. ve Çelikkol, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. S*üleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), 153-170.

Çetinkaya, F. (2011). *Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma.* Yüksek Lisans Tezi. Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Çevik, H. H., Göksu, T., Bilgiç, V., Karakaya, M., Seyhan, K. ve Gül, S. (2008). *Kamu Kurumlarında Performans Yönetimi*, Seçkin Kitapevi, Ankara.

Çevik, M. ve Turunç, Ö. (2010). Lider Desteğinin Çalışanların İş-Aile Yaşam Çatışması ve İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*. Cilt:14. Sayı:1. Haziran 2010.

Çiçeklioğlu, H. (2020). *Örgütsel Değişim ve Değişim Yönetimi*. Kitap Bölümü: Örgütsel Davranış, Ed. İsmail Bakan, Beta Yayınları, İstanbul.

Dagget, T., Molla, A. ve Belachew, T. (2016). Güney Batı Etiyopya'daki Jimma Bölgesi Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşireler Arasında İşle İlgili Stres: Kesitsel Bir Çalışma. *BMC Hemşireliği*, *15* (1), 1-10.

Davıs, K. (1988). (Çev. Kemal Tosun ve ark.) İşletmede İnsan Davranışı; Örgütsel Davranış, 3.b., *İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Ya*. No:199.

Davıs, K. ve Newstrom, J. W. (1988). Organizatianol Behavior*; Human Behavior at Work*. Ninht Edition, New Jersey: McGraw-Hill, Inc.

Demiral, Y., Ünal, B., Kılıç, B., Soysal, A., Bilgin, A. C., Uçku, R. ve Theorell, T. (2007). İş Stresi Ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi'nde Çalışan Erkek İşçilerde Geçerlik ve Güvenilirliğinin İncelenmesi. *Toplum Hekimliği Bülteni* 26(1) 11-18.

Denison, D. R., Janovics, J., Young, J. ve Cho, J. H (2006). Diagnosing organizational cultures: Validating a model and method, Denison consulting, Washington.

Deveci, B. (2017). İş Stresi ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Cilt.9 Sayı.20 2017 Eylül (s. 39-53).

Deveci, B. (2016). *İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisi: Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dilekçi, Ü. (2018). *Öğretmenlerin Öğretim Duygu Durumları ve Algıladıkları Uyumsal Performansları*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Bolu: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Dilekçi, Ü. ve Sezgin Nartgün, Ş. (2020). Öğretmenlerin Algıladıkları Uyumsal Performans Ölçeğinin Türk Kültürüne Uyarlanması: Geçerlik-Güvenirlik ve Betimsel Analiz. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35(2), 448-465.

Doğan, Y. (2005). *Organizasyonlarda Pozitif ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Kayseri'de Bir Araştırma.* Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dorsey, D., Cortina, J. ve Luchman, J. (2010). Adaptive And Citizenship-Related Behaviors At Work. In J. Farr ve N. Tippins (Eds.), *Handbook of Employee Selection* (463-487). New York: Routledge/Taylor ve Francis Group.

Doruk, N. Ç. (2008). *Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Bireylerin Performansları Üzerine Etkisinde İş ve Yaşam Tatmininin Rolü*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitisü İşletme Anabilim Dalı.

Dubrin, A. J. (1974). Fundamentals Of Organizational Behavior; An Applied Perspective. New York: Pergamon Press Inc.

Duncan, R. B. (1972). Characteristics Of Organizational Environments And Perceived Environmental Uncertainty. *Administrative Science Quarterly, 17*, 313–327. http://dx.doi.org/10.2307/2392145

Duyan, E. C. (2008). *Çalışma Yaşamında Yoga: İş Tatmini ve Stres Yönetiminde Etkileri Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmammış Yüksek Lisans Tezi. Bursa: Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Düzgün, A. (2014). *Üst Düzey Yöneticilerde Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Analizi: Antalya Bölgesi Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dwight, R. (1999). Searching For Real Maintenance Performance Measures. *J Qual Mainten Eng* 5(3): 258–275.

Edwards, J. E. ve Morrison, R. F. (1994). Selevting And Classifying Future Naval Officers: The Paradox Of Greater Specialization İn Broader Areas. In M. G. Rumsey, C. B. Walker, ve J. H. Harris (Eds.), *Personnel selection and classification* (pp. 69-84). Hilisdale, NJ: Erlbaum.

Edwards, J. R. ve 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, E., Özgen, H. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16*(2), 237-254.

Efeoğlu, İ. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma.* Yayımlanmamış Doktora Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Efeoğlu, İ. E. ve H. Özgen. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 16 (2), 237-254.

Eğin, A. (2015). Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ercan, A. A. ve Şar, S. (2004). Edremit Körfez Bölgesindeki Eczane Eczacılarının Stres Kaynakları. *Ankara Ecz. Fak. Dergisi*. 33 (4) 217- 242, 2004.

Ercan, İ. ve Kan, İ. (2004). Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 30(3) 211-216.

Eren, E. (1979). Yönetim Psikolojisi. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi, 1979.

Eren, E. (1998). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınevi.

Ergül, A. (2012). *Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ersoy, Z. (2019). *Stratejik Ortaklık Algıları ve Psikolojik İyi Oluşun Adapte Edici Performans Üzerine Etkileri: Psikolojik İklimin Aracı Rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Ersöz, B. (2017). *İş-Aile Çatışmasının İş Gören Performansı Üzerine Etkisi: Bilgi Teknolojileri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı,

Ertekin Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, 1993, s. 13.

Ertekin, Y. (1993). Örgüt ve Stres Üzerine Düşünceler. *Amme İdaresi Dergisi*, 26(1), 145-157.

Ertekin, Y. (1993). Stres ve Yönetim. *Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayını*, 1993b, s.7.

European Foundation for Quality Management (2003). Excellence Einführen, Leitfaden. E.F.Q.M, Brussels.

Evrenkaya, İ. (2019). *Sınıf Öğretmenlerinin İş Stresi ve Mesleki Performanslarının İncelenmesi.* Yüksek Lisans Tezi. Elazığ: Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Temel Eğitim Anabilim Dalı Sınıf Eğitimi Bilim Dalı.

Fink, G. (2017). Stress: Concepts, Definition And History. *In Reference Module İn Neuroscience And Biobehavioral Psychology*, Elsevier, 2017.

Fleishman, E. A. (2005). Work And Family: An International Research Perspective. Ohaio: George Mason University Press.

Friedman, S. D. ve Greenhaus, J. H. (2000). Work And Family-Allies Or Enemies. London: Oxford Universty Press.

Frone, M. R. ve M. L. Cooper. (1992). Prevalence Of Work-Family Conflict: Are Work And Family Boundraies Asymmetrically Permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 13, 723-729.

Frone, M. R. ve Rıce, R. W. (1987). Work-Family Conflict: The Effect Of Job And Famile Involment. *Journal of Occupational Behavior*, 8 (1), 40-47.

Frone, M. R., Yardley J. K. ve Markel K. S. (1997). Developing And Testing An Integrative Model Of The Work–Family Interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50 (2), 145–167.

Gerrig, R. J. ve Zimbardo, P. G. (2013). *Psikolojiye Giriş: Psikoloji Ve Yaşam.* (Çev.: Gamze Sart), Ankara: Nobel Yayın.

Ghalem, A., Okar, C., Chroqui, R., ve Alami, S. (2016). Performance: A ConceptDefine.https://www.researchgate.net/publication/316630175_Performance_A_concept_to_define DOI: 10.13140/RG.2.2.24800.28165

Gök, S. (2014). Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27 (2), 429-448.

Graham, H. (1999). *Stresi Kendi Yararınıza Kullanın*. Çeviri M.Sağlam – T. Tezcan. Alfa Yayınları: İstanbul.

Greenhaus J. ve N. J. Beutell. (1985). Sources Of Conflict Between Work And Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

Griffin, B. ve Hesketh, B. (2003). Adaptable Behaviours For Successful Work And Career Adjustment. *Australian Journal of Psychology*, 55 (2), 65-73.

Griffin, M. A., Neal, A., ve Parker, S. K. (2007). A New Model Of Work Role Performance: Positive Behavior İn Uncertain And İnterdependent Contexts. *Academy of Management Journal, 50*, 327–347. http://dx.doi.org/10.5465/AMJ.2007.24634438

Grüning, M. (2002). Performance-Measurement-Systeme – Messung Und Steuerung Von Unterneh-Mensleistung. Dissertation, Technische Universität Dresden.

Gül, H. (2007). İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007(2), 318-332.

Güllüoğlu, Ö. (2012). Yerel Televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri İlinde Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 11 (43), 77-104.

Gümüştekin G. E. ve Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi*, Sayı:23, s. 61.

Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 14, Sayı 1, s.271–288, 2005.

Güney, S. (2008). *Davranış Bilimleri*. 4. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara. 2008: 329.

Güney, S. (2006). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2006.

Gürbüz, H. (2020). İş Stresi ve Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İdari Personel Üzerine Bir Araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(3), 1716-1730.

Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri.* (5th Baskı), Ankara: Seçkin Yayınevi.

Güven Kızılkaya, S. (1999). *İş Yaşamında Stres ve Performansa Olan Etkisi: Endüstride Karşılaştırmalı Bir Araştırma.* Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İngilizce İşletme Anabilim Dalı.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. ve Tatham, R. L. (2014). Multivariate data analysis (7th Edition). Harlow: Pearson Education Limited.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. ve Tatham, R. L. (2009). *Multivariate Data Analysis*, Prentice-Hall, Inc, Upper Saddle River, NY, 7th ed., USA 2009.

Hammer, L., Allen B. E. ve Grigsby, T. D. (1997). Work–Family Conxict İn Dualearner Couples: Within Individual And Crossover Effects Of Work And Family. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 185–203.

Han, T. Y., & Williams, K. J. (2008). Multilevel Investigation of Adaptive Performance Individual-and Team-Level Relationships, *Group & Organization Management*, 3(6), 657-684.

Hanson, G. C., Hammer, L. B. ve Colton, C. L. (2006). Development And Validation Of A Multidimensional Scale Of Perceived Work-Family Positive Spillover. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 11(3), 249-265.

Hauber, R. (2002). Performance Measurement İn Der Forschung Und Entwicklung. Gabler Verlag, Wiesbaden, p 24–119.

Hennessy, K. D. (2005). Work-Family Conflict Self-Efficacy: A Scale Validation Study. Unpublished Master's Thesis University Of Maryland Masters of Arts, USA.

Hesketh, B. ve Neal, A. (1999). Technology And Performance. In Ilgen, D. R. & Pulakos, E. D. (Eds.). The Changing Nature Of Performance: Implications For Staffing, Motivation, And Development. Frontiers Of İndustrial And Organizational Psychology (1st Ed.,21-25). San Fransisco, CA: Jossey-Bass Inc.

Hoffmann, O. (1999). Performance Management: Systeme Und Implementierungsansätze. Bern.

https://www.its.gov.tr/

Huang, J. L., Ryan, A. M., Zabel, K. L. ve Palmer, A. (2014). Personality And Adaptive Performance At Work: A Meta-Analytic İnvestigation. *The Journal of Applied Psychology*, *99*(1), 162-179. doi:10.1037/a0034285

Huntsman, D., Greer, A., Murphy, H. ve Haynes, S. (2021). *Enhancing Adaptive Performance İn Emergency Response: Empowerment Practices And The Moderating Role Of Tempo Balance. Safety Science,* 134 (2021) 105060.

Ilgen, R. D. ve Pulakos, D. E. (1999). Employee Performance İn Today's Organizations. Ilgen, D. R. ve E. D. Pulakos (Eds.), The Changing nature of performance. San Francisco: Josey-Bass Publishers.

Işık, E. (2007). *İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Işıkhan, V. (2002). Çalışma Hayatında Stres Olgusu ve Başa Çıkma Yolları. *TİSK İşveren Dergisi*, sayı 10.

İsmailova, A. (2019). *Turizm İşletmelerinde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi: Bişkek Örneği.* Yüksek Lisans Tezi. Bişkek: Kırgızistan- Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı.

İz Açıkgöz, S. S. (2013). *Yeni Ürün Geliştirme Takımlarında Duygusal Zekanın Bireysel Adaptasyon Performansına Etkisi.* Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Fatih Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Jansen, N. W. H., Kant, I., Kristensen, T. ve Nijhuis, F. J. N. (2003). Antecedents And Consequences Of Work – Family Conflict: A Prospective Cohort Study. *Journal Of Occupational And Environmental Medicine*, 45 (5), 479-491.

Jay C, T. ve H, M. (2007). Handbook of Mental Health in the Workplace, (Thousand Oaks, CA: Sage, 2002), alıntı Jeanette N. Cleveland et al., 'Work and Family Issues in the Hospitality Industry: Perspectives of Entrants, Managers and Spouses'. Journal of Hospitality & Tourism Research, Cilt 31, Sayı 3, 2007, ss. 276-277.

Jex, S. M. (1998). Stress And Job Performance: Theory, Research And Implications For Managerial Practice. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Johnson, J. W. (2001). The Relative İmportance Of Task And Contextual Performance Dimensions To Supervisor Judgments Of Overall Performance. *Journal Of Applied Psychology, 86,* 984–996. Http://Dx.Doi.Org/10.1037/0021-9010.86.5.984

Johnson, J. W. (2001). The Relative İmportance Of Task And Contextual Performance Dimensions To Supervisor Judgments Of Overall Performance. *Journal Of Applied Psychology*, 86 (5), 984-996.

Jones F. ve Brıght J. (2001). Stress: Myth, Theory And Research. Harlow Prentice-Hall, New York, 2001.

Joreskog, KG., (1999). How Large Can a Standardized Coefficient be? http://www.statmodel.com/download/Joreskog.pdf

Joung, W., Hesketh, B. ve Neal, A. (2006). Using "War Stories" To Train For Adaptive Performance: Is İt Better To Learn From Error Or Success? *Applied Psychology*, 55 (2), 282-302. DOI: 10.1111/J.1464-0597.2006.00244.X.

Jundt, D. K., Shoss, M. K. ve Huang, J. L. (2015). Individual Adaptive Performance İn Organizations: A Review. *Journal Of Organizational Behavior*, 36, 53–71.

Jundt, D. K., Shoss, M. ve Huang J. L. (2014). Individual Adaptive Performance İn Organizations: A Review. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 53-71. DOI: 10.1002/job.1955.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. ve Rosenthal, R. A. (1964). Organizational Stress: Studies İn Role Conflict And Ambiguity. Wiley, Newyork.

Kahveci, Ş. (2021). *Eczacıların İş Stres Düzeyleri ve Duygusal Emek Kullanımı ile İşe Bağlılıklarının Değerlendirilmesi.* Yüksek Lisas Tezi. Konya: Konya Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Kaiser, S., Ringlstetter, M. J., Eikhof, D. R. ve Cunha, M. P. E. (2011). Creating Balance? International Perspectives on the Work-Life Integration of Professionals. Berlin: Springer

Kaldırımcı, N. (1983). Örgütsel Davranış Açısından Stres. *Erciyes Ün. İİBF Dergisi,* (Aralık) Sayı 5.

Kanten, P., Kanten, S. ve Gurlek, M. (2015). The Effects Of Organizational Structures And Learning Organization On Job Embeddedness And Individual Adaptive Performance. *ScienceDirek*. Procedia Economics and Finance 23 (2015) 1358 – 1366.

Kanter, R. M. (1989). Work And Family İn The United States: A Critical Review And Agenda For Research And Policy. *Family Business Review*, 2(1), 77-114.

Karabay, M. E. (2015). Sağlık Personelinin İş Stresi, İş-Aile Çatışması ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, *13*(26), 113-134.

Karagül, M. (2011). *Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği.* YayınlanmamışYüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi).

Karasek Jr, R. A., (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, And Mental Strain: Implications For Job Redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), 285-308.

Karatepe, O. M. ve L. Baddar. (2005). An Emprical Study Of The Selected Consequences Of Frontline Employees,Work Family-Work Conflict. *Tourism Management*, 27:1017-1028.

Karatepe, O. M. (2013). The Effects of Work Overload and Work-Family Conflict on Job Embeddedness and Job Performance: The Mediation of Emotional

Exhaustion, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25 (4), 614-634.

Kath, L.VM., Stichler, J. F., Ehrhart, M. G. ve Sievers, A. (2013). Predictors Of Nurse Manager Stress: A Dominance Analysis Of Potential Work Environment Stressors. *International Journal of Nursing Studies*. 2013; 50(11): p. 1474–1480.

Katz, D. ve Kahn, R. (1978). The social psychology of organizations (2nd ed.). New York, NY: Wiley.

Kazmi, R., Amjad, S. ve Khan, D. (2008). Mesleki Stres ve İş Performansına Etkisi. Abbottabad Bölgesindeki Sağlık Evi Memurlarının Bir Vaka İncelemesi. *J Ayub Med Coll Abbottabad, 20* (3), 135-139.

Kılıç, S. (2016). Cronbachs Alfa Reliability Coefficient. *Journal of Mood Disorders (JMOOD)* 6(1) 47-48.

Kırpık, G. (2020). Serbest Eczacıların İş Stres Düzeylerinin Belirlenmesi ve Bazı Sosyo-Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi: Adıyaman Örneği. *R&S-Research Studies Anatolia Journal, 3*(4), 306-320.

Kırpık, G. ve Doğan, M. A. (2020). Çalışanın Stres Düzeyi ile İş Performansı Arasında Bir İlişki Var Mı? Eczacılık Mesleğine Yönelik Bir Literatür Taraması. *OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 16*(27), 720-743. DOI: 10.26466/Opus.753945

Kim, Y. J., Van Dyne, L., Kamdar, D., ve Johnson, R. E. (2013). Why And When Do Motives Matter? An İntegrative Model Of Motives, Role Cognitions And Social Support As Predictors Of OCB. *Organizational Behavior And Human Decision Processes, 121*(2), 231–245.

Kinicki, A. J. ve Latack, J. C. (1990). Explication Of The Construct Of Coping With İnvoluntary Job Loss. Journal Of Vocational Behavior, 36, 339-360.

Klarreich, S. H. (1993). *Stressiz Çalışma Ortamı: İşyerinizde Duygusal ve Fiziksel Rahatlığınız İçin Bir Rehber.* Çev. Bengi Güngör, Ankara: Öteki Yayınları 1993: 125.

Kolosa, B. J. (1979). *İşletmeler İçin Davranış Biçimlerine Giriş*. (Çevirenler: Tosun, K., Aykar, F., Somay, T. ve Menteşe, M.). İstanbul: Fatih Yayınevi Matbaası, 1979.

Koslowsky, M. (1998). Modelling The Stress-Strain Relationship In Work Settings. (1st Edition). London: Routledge Taylor & Francis Group.

Kossek, E. E. ve Ozeki, C. (1999). Bridging The Work–Family Policy And Productivity Gap: A Literature Review, Community. *Work & Family*, 2 (1), 7–32.

Koyuncu, M. (1993). İşletmelerde Başarı Değerlendirme ve Amaçlara Göre Başarı Değerlendirme Yönetiminin Bir Hizmet İşletmesinde Uygulama Örneği. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kozlowski, S. W. ve Bell, B. S. (2003). Work groups and teams in organizations. *Handbook of psychology*, 333-375.

Krause, O. (2005) Performance Measurement – Eine Stakeholder-Nutzen-orientierte und Geschäft sprozess-basierte Methode. Dissertation, Technische Universität Berlin.

Lambert, E. G., H. Qureshi, J. Frank, L. D. Keena and N. L. Hogan. (2017). The Relationship Of Work-Family Conflict With Job Stress Among Indian Police Officers: A Research Note. *Police Practice And Research*, 18(1), 37-48.

Lan. Y-L., Huang, W-T., Koa, C-L. ve Wang, H-J. (2019). The Relationship Between Organizational Climate, Job Stress, Workplace Burnout, And Retention Of Pharmacists. *Journal Of Occupational Health*, *62*(2), 1-9. DOI: 10.1002/1348-9585.12079

Lawler, E. E., ve Worley, C. G. (2006). Built To Change. [Electronic Resource]: How To Achieve Sustained Organizational Effectiveness. San Francisco, CA: Jossey-Bass, C2006.

Lebas, M. (1995). Performance Measurement And Performance Management. Int J Prod Econ 41(9), S. 23–35.

Lee, A. ve Y. Jang. (2017). The Impact Of Work/Family Conflict And Workplace Social Support On Mental Distress İn Home Health Workers. *Home Health Care Management And Practice*, 29(3), 176-182.

Lewis, D. (1995). *Bir Dakikada Stres Yönetimi*, Çeviren: Nedime Harmandağlı, Arda's Yayınları, 24-34 İzmir.

Li, Y. Y. (2019). Impact Of Inclusive Leadership On Employees Adaptive Performance. Advances İn Economics, Business And Management Research, Volume 116. Zhuhai College Of Jilin University, Zhuhai, Guangdong, China. *International Conference On Education Science And Economic Development* (ICESED 2019: 393-396).

Lillard, R. M., Watts, L. L., Frame, M. C., Hein, M. B., Rigdon, W. D., & Orsak-Robinson, K. (2012, April). Initial Development And Validation Of A Measure Of Adaptive Performance. *Poster Presented At The 27th Annual Conference Of The Society For Industrial/Organizational Psychology*, San Diego, Ca.

Liu, C.C., X. Li, T. Liu ve Y. W. Chen. (2016). Influence Of Work-Family Conflict On Job Involvement And Organizational Commitment: The Moderating Effect Of Perceived Supervisor Support And The Mediating Effect Of Job Satisfaction. *IEEE International Conference On Industrial Engineering And Engineering Management* 2016-December, 1732-1736.

Lo, S. (2003). Perceptions Of Work-Family Conflict Among Married Female Professionals İn Hong Kong. *Personnel Review*, 32(3), 376- 390.

Luthans, F. (1992). Organizational Behaviour. Sixth Edition, Mcgraw-Hill Inc., New York, 1992, S. 403-412

Luthans, F. (1989). Organizational Behavior, (New York: Mc Graw Hill, 1989).

Mansour, S. ve D. Mohanna. (2017). Mediating Role Of Job Stress Between Work-Family Conflict, Work-Leisure Conflict, And Employees. Perception Of Service Quality İn The Hotel Industry İn France. *Journal Of Human Resources İn Hospitality And Tourism*, 1-21, Article İn Press.

Marlow, K. (2016). The Difference Between Coping And Winning: The Relationships Of Adaptive Performance. Engagement, And Conscientiousness. Unpublished Master's Thesis, Middle Tennessee State University.

Mckenna, E. (1994). Business Psycholog And Organisational Behaviour. East Sussexs: Lawrance Earlbaum Associares Ltd., 1994.

Mcgrath, J. E. (1976). *Stres And Behavior İn Organizations*. M.D.Dunnette (Ed). Handbook Of Industrial And Organizational Psychology, Chicago.

Mcgrath, Joseph E. (1970). Social And Psychological Factors İn Stress. Illinois, Holt Rinehart And Winston Inc., 1970, 14-18.

Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A. ve Baltes, B. B. (2011). Antecedents Of Work-Family Conflict: A Meta-Analytic Review. *Journal Of Organizational Behavior*, 32(5), 689-725.

Moudon, A. V. (2009). Real Noise From The Urban Environment: How Ambient Community Noise Affects Health And What Can Be Done About İt. *American Journal Of Preventative Medicine*, *37*(2), 167–171.

Murali, S. B., Basit, A. ve Hassan, Z. (2017). Impact Of Job Stress On Employee Performance. *International Journal Of Accounting & Business Management* Www.Ftms.Edu.My/Journals/İndex.Php/Journals/İjabm Vol. 5 (No.2), November, 2017, S. 13-33.

Muse, L. A., Haris S. G. ve Feild, H. S. (2003). Has The Inverted-U Theory Of Stress And Job Performance Had A Fair Test? *Human Performance*, 16(4): 349–364.

Naami, A., Behzadi, E., Parisa, H. ve Charkhabi, M. (2014). A Study On The Personality Aspects Of Adaptive Performance Among Governmental Hospitals Nurses: A Conceptual Model. Rocedia- *Social And Behavioral Sciences* Volume 159, 23 December 2014, 359-364.

Nahavandi, A. ve A. R., Malekzadeh. (1998). Organizational Behavior. (1st Edition). New Jersey: Prentice–Hall

Namasivayam, K. ve Zhao, X. (2007). An İnvestigation Of The Moderating Effects Of Organizational Commitment On The Relationships Between Work–Family Conflict And Job Satisfaction Among Hospitality Employees İn India. *Tourism Management*, 28, 1212-1223.

Neal, A., Yeo, G., Koy, A. ve Xiao, T. (2012). Predicting The Form And Direction Of Work Role Performance From The Big 5 Model Of Personality Traits. *Journal Of Organizational Behavior*, 33, 175-192. DOI: 10.1002/Job.742.

Neely, A., Gregory, M. ve Platts, K. (1995). Performance Measurement System Design – A Literature Review And Research Agenda. Int J Oper Prod Manage 15(4), S. 80–116.

Netemeyer, R. G., Boles, J. S. ve Mcmurrian, R. (1996). Development And Validation Of Work-Family Conflict And Family-Work Conflict Scales. *Journal Of Applied Psychology* 81(4) 400-410.

Netemeyer, R.G., Boles, J.S., & Mcmurrian, R. (1996). Development And Validation Of Work-Family Conflict And Family-Work Conflict Scales, *Journal Of Applied Psychology*, 80: 400-409.

Netemeyer, R. G, T. Brashear-Alejandro, J. S. Boles (2004). A Cross-National Model Of Job-Related Outcomes Of Work Role Ans Family Role Variables: A Retail Sales Context. *Academy Of Marketing Science*. Journal. Pp: 49-60.

Ng, K., Dyne, L. ve Ang, S. (2009b). From Experience To Experiential Learning: Cultural İntelligence As A Learning Capability For Global Leader Development. *Academy Of Management Learning & Education* (Pp. 511-526). Https://Doi.Org/10.5465/Amle.8.4.Zqr511

Noe, R. ve Ford, K. J. (1992). Emerging İssues And New Directions For Training Research. *Research İn Personnel And Human Resource Management*, 10, 345-384.

Norfolk, D. (1989). İş Hayatında Stres Kaynakları. (Çeviren: Serdaroğlu, L.). *İstanbul Form Yayınları*, No:3, 1989.

Onay, M. (2011). Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekâsının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (4), 587-600.

Öcal, Ö. (2008). *İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma.* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Önderoğlu, S. (2010). Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara.

Örücü, E., Kılıç, R. ve Ergül, A. (2011). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi* Sayı: 26 Eylül-Ekim.

Özen, S. ve Uzun, T. (2005). İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (3), 128-147.

Özkalp, E. ve Kırel, Ç. (1998). Örgütsel Davranış. *Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları*, No.111, 354-357.

Özkalp, E., Varoğlu, A., Varoğlu, D., Kırel, A. ve Acar, Ç. P. (2013). Örgütsel Davranış. Ed. Kırel, A.Ç., Ağlargöz, O. "*T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını*" No: 2847. Eskişehir, 94-95.

Özmen, F. ve Sönmez, Y. (2007). Değişim Süresinde Eğitim Örgütlerinde Değişim Ajanlarının Rolleri. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 17 (2), 178.

Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *14*(1), 271-288.

Öztürk, N. (2008). *Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri.* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Quick, J. C., Wright, T. A., Adkins, J. A., Nelson, D. L. ve Quick, J. D. (2013). Organizasyonlarda Önleyici Stres Yönetimi (2. Baskı). Washington, DC: *Amerikan Psikoloji Derneği*.

Parasuraman, S. ve C. A. Simmers. (2001). Type Of Employment, Work-Family Conflict And Well-Being: A Comparative Study. *Journal Of Organizational Behavior*, 22, 551-568.

Parent, J. D. ve Levitt, K. (2009). Manager Vs. Employee Perceptions Of Adaptability And Work Performance. *Business Renaissance Quarterly*, 4(4), 23-48.

Park, H. J. (2004). *Öğretmenlik Mesleğinde Cinsiyete Dayalı Ayrımcılık: Türkiye ve Güney Kore Karşılaştırması.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Park, Y., Lim, D. H., Kim, W. ve Kang, H. (2020). Organizational Support And Adaptive Performance: The Revolving Structural Relationships Between Jobcrafting, Work Engagement, And Adaptive Performance. *Sustainability* 2020, 12, 4872. Doi:10.3390/Su12124872.

Parlar, S. (2008). Sağlık Çalışanlarında Göz Ardı Edilen Bir Durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı. *TAF Preventive Medicine Bulletin. 7* (6):547-554.

Paşa, M. (2007). *Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama.* Yayımlanmamış Doktora Tezi. Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Patrickson, M. (1987). Adaptation By Employees To New Technology. *Journal Of Occupational Psychology*, 59, 1-11.

Pearce, J. L. (1981). Bringing Some Clarity To Role Ambiguity Research. *The Academy Of Management Review*, Vol. 6, No: 4, S. 665-674

Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. Ankara Pegem Yayınları. 1995.

Pleck, J. H., Stanies, G. ve Lang, L. L. (1980). Conflicts Between Work And Family Life. *Monthly Labor Review*, Vol.103, 29-42.

Ployhart, R. E. ve Bliese, P. D. (2006). Individual Adaptability (I-ADAPT) Theory: Conceptualizing The Antecedents, Consequences, And Measurement Of İndividual Differences İn Adaptability. In S. Burke, L. Pierce, & E. Salas (Eds.), *Understanding Adaptability: A Prerequisite For Effective Performance Within Complex Environments* (Pp. 3–39). San Diego, CA: Elsevier. Http://Dx.Doi.Org/10.1016/S1479-3601%2805%2906001-7

Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A. ve Plamondon, K. E. (2000). Adaptability İn The Workplace: Development Of A Taxonomy Of Adaptive Performance. *Journal Of Applied Psychology*, 85, 612–624.

Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A. ve Plamondon, K. E. (2000). Adaptability İn The Workplace: Development Of A Taxonomy Of Adaptive Performance. *Journal Of Applied Psychology, 85,* 612–624. Http://Dx.Doi.Org/10.1037/0021-9010.85.4.612

Pulakos, E. D., Dorsey, D. W. ve White, S. S. (2006). Adaptability İn The Workplace: Selecting An Adaptive Workforce. In C. S. Burke, L. G. Pierce, & E. Salas (Eds.), Understanding Adaptability: A Prerequisite For Effective Performance Within Complex Environments (Pp. 41–71). Amsterdam, Netherlands: Elsevier JAI.

Pulakos, E. D., Schmitt, N., Dorsey, D. W., Arad, S., Borman, W. C. ve Hedge, J. W. (2009). Predicting Adaptive Performance: Further Tests Of A Model Of Adaptability. *Human Performance*. Http://Dx.Doi.Org/10.1207/S15327043HUP1504_01

Pulakos, E. D., Schmitt, N., David W. Dorsey, Sharon Arad, Walter C. Borman ve Jerry W. Hedge (2002). Predicting Adaptive Performance: Further Tests Of A Model Of Adaptability, Human Performance, 15:4, 299-323, DOI: 10.1207/ S15327043HUP1504_01

Raelin, J. A. (1984). An Examination Of Deviant/Adaptive Behaviors İn The Organizational Careersof Professionals. *The Academy Of Management Review*, (3), 413.

Ritzer, G. ve Ryan, J. M. (Ed.) (2010). The Concise Encyclopedia Of Sociology. United Kingdom: Wiley-Blackwell.

Robbins, S. P. (2003). Organizational Behavior: Concepts, Controversies, And Applications. New York, NY: Prentice Hall.

Rosenman, R. H. ve Chasney, M. A. (1985). Specifity İn Stress Models: Examples Dravvn From Type A Behavior. New York: C.L.Cooper.

Tuna R. (2010). Onkoloji Hemşirelerinin İş Stresi ve Tükenme Düzeyleriyle ile Bunları Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü.

Sabuncuoğlu, Z. Ve Tüz, M. (2001). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa. Alfa Yayınları.

Sabuncuoğlu, Z. Ve Tüz, M. (1998). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Alfa Yayınevi. 3. Baskı

Sabuncuoğlu, Z., (1987). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa Uludağ Üniversitesi Basımevi. 1987: 99.

Saltık, Z. (2016). *Stresin İş Gören Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama.* Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaşi Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.

Schraub, E. M., Stegmaier, R. & Sonntag, K. (2011). The Effect of Change on Adaptive Performance: Does Expressive Suppression Moderate the Indirect Effect of Strain? *Journal of Change Management*, 11 (1), 21–44.

Samale, S. L. (2016). Investigating The Factor Structure Of Adaptability: A Measure Of Adaptive Performance. Unpublished Master's Thesis, Middle Tennessee State University.

Sardarov, E. (2015). *Örgütsel Stresin İş Gören Performansına Etkisi: Azerbaycan'daki Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma.* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sayıldı, H. (2020). *İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin İş Gören Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Schafer, W. (1987). Stres Management For Wellness. New York: Mc Graw Hill, 1987.

Schlenker, B. R. (1987). Threats To Identity: Self-İdentification And Social Stress. 1987.

Schrub, E. M., Stegmaier, R. ve Sonntag, K. (2011). The Effect Of Change On Adaptive Performance: Does Expressive Suppression Moderate The İndirect Effect Of Strain? *Journal Of Change Management*, 11 (1), 21-44. DOI: 10.1080/14697017.2010. 514002.

Schuler, R. S. (1995). Managing Human Resources, USA: West Publishing Company.

Selye, H. (1936). A Syndrome Produced By Diverse Nocuous Agents. Nature, 1936, S. 32.

Selye, H. (1974). Stress Without Distress.World Health. Philadelphia: J.B. Lippincott Co, 1974, S.3.

Selye, H. (1984). The Stress Of Life. New York, NY: Mcgraw-Hill.

Sevinç, B. (2000). Yönetici ve Stres. *Türk İdare Dergisi*. 72 (427). Haziran 2000, S. 207-230.

Seyfang, E., Frame, M., Jackson, A. T. ve Hein, M. (2017). Does A Measure Of Adaptive Performance Predict İn-Basket Performance? *The 13th Annual River*

Cities Industrial And Organizational Psychology Conference, Poster Paper, The University Of Tennessee.

Shoss, M. K., Witt, L. A. ve Vera, D. (2011). When Does Adaptive Performance Lead To Higher Task Performance? *Journal Of Organizational Behavior*, J. Organiz. Behav. Published Online İn Wiley Online Library (Wileyonlinelibrary.Com) DOI: 10.1002/Job.780

Smith, E. M., Ford, J. K. ve Kozlowski, S. W. J. (1997). Building Adaptive Expertise: Implications For Training Design. In M. A. Quinones ve A. Dudda (Eds.), Training For 21st Century Technology: Applications Of Psycological Research (Pp. 89-118). Washington, DC: APA Books.

Smith, T. D., Hughes, K., Dejoy, D. M. ve Dayal, M-A. (2017). Assessment Of Relationships Between Work Stress, Work-Family Conflict, Burnout And Firefighter Safety Behavior Outcomes. *Safety Science*, 103 (2018) 287–292 Https://Doi.Org/10.1016/J.Ssci.2017.12.005

Snyder, C. R. ve Ford, C. E. (Ed.), Coping With Negative Life Events: Clinical And Social Psychological Perspectives İçinde (S.273-322). Springer, Boston, MA.

Sobnqwi, E., Mbanya, J., Unwin, N. C., Porcher, R., Kengne, A., Fezeu, L. ve Alberti, K. (2004). Exposure Over The Life Course To An Urban Environment And İts Relation With Obesity, Diabetes, And Hypertension İn Rural And Urban Cameroon. *International Journal Of Epidemiology*, *33*(4), 769–776.

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*. 2009. 14(2) 333-359.

Staines, G. L. (1980). Spillover Versus Compensation: A Review Of The Literature On The Relationship Between Work And Nonwork. *Human Relations*, 33(2), 111-129.

Stanczyk, S. (2017). Climate For Innovation İmpacts On Adaptive Performance. Conceptualization, Measurement And Validation. *Managemen*t Vol. 21, No. 1 ISSN 1429-9321 DOI: 10.1515/Manment-2015-0079

Stokes, C. K., Schneider, T. R. ve Lyons, J. B. (2010). Adaptive Performance A Criterion Problem. *Team Performance Management: An International Journal*, Vol.

16 Iss 3/4 Pp. 212 – 230 Permanent Link To This Document: Http://Dx.Doi.Org/10.1108/13527591011053278

Stora, J. B. (1994). Stres. Çev. Ayşe Kalın. *İstanbul İletişim Yayıncılık*, 2. Baskı 1994, 46.

Suhartı, L., Handoko, Y. A. ve Huruta, A. D. (2019). Lınkıng Cultural Intellıgence And Adaptıve Performance: Do Intercultural Interactıons And Host Unıvercıty Support™ Play Important Roles? *Business, Management And Education*, 2019, 17, 36–48.

Suleiman, A. K. (2015). Stress And Job Satisfaction Among Pharmacists İn Riyadh, Saudi Arabia. *Saudi Journal Of Medicine And Medical Sciences*, *3*(3), 213. Https://Www.Sjmms.Net/Text.Asp?2015/3/3/213/162025

Sutton, A. L. (2011). Stres Related Disorders Sorucebook (Third Edition). USA, Omnigraphics.

Şahin, N. (2017). *İş-Aile Yaşam Çatışması, İş Gören Performansı ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma.* Yüksek Lisans Tezi. Bartın: Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik. (1th Baskı),* Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Şengül, M. ve Demirel, A. (2016). Türkçe Öğretmenlerinin Duygu Dışavurum Tarzları Üzerine Bir İnceleme. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13 (34), 116-133.

Şensoy, Ç. (2019). *İş Stresi ve Performans İlişkisi: Özel Bir Hastanenin Çalışanları Üzerine Araştırma.* Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Şimşek, M. Ş. ve Çelik, A. (2011). *Yönetim ve Organizasyon*. 13. Baskı, Konya: Eğitim Akademi Yayınları.

Taslak, S. (2007). İş-Aile Çatışmalarının Bireysel ve Örgütsel Sonuçları Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma. Yönetim. Yıl: 18, Sayı: 58, 67-75.

Tekin, B. ve Deniz, B. (2019). Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Stresi, İş Performansı ve İş Tatmini Düzeyleri Üzerinde Kontrol Odağı Etkili Bir Faktör Mü? *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 84, 65-94.

Telman, N. (1986). Stres ve İnsan. Stres Yönetimi Semineri. Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü (TÜSSİDE). Gebze-Kocaeli, 1986.

Temel A., Yakın, M. ve Misci, S. (2006). Örgütsel Cinsiyetlerin Örgütsel Davranışa Yansıması. Yönetim ve Ekonomi, 13 (1), 27-38.

Thach, L. ve Woodman, R. W. (1994). Organizational Change And İnformation Tecnology: Managing On The Edge Of Cyberspace. *Organizational Dynamics*, 23(1), 30-46.

Tokay, T. (2001). *Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tongchaiprasit, P. ve Ariyabuddhiphongs, V. (2016). Creativity And Turnover İntention Among Hotel Chefs: The Mediating Effects Of Job Satisfaction And Job Stress. *International Journal Of Hospitality Management*, *55*, 33–40.

Tortumlu, M. (2016). *İş Stresi ve Örgüt İkliminin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi: İstanbul Avrupa Yakası İlçe Belediyelerde Uygulama.* Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Tosunoğlu, H. (2021). İş-Aile Çatışmasının Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermaye ve İşkolikliğin Düzenleyici Rolü: Bir Alan Çalışması. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Trivellas, P., Reklitis, P. ve Platis, C. (2013). The Effect Of Job Related Stress On Employees' Satisfaction: A Survey İn Health Care. Procedia -Social And Behavioral Sciences, Cilt 73, 2013, Ss. 718–726.

Tuncer, H. B. (2019). The Impact Of Hrm Practıces On Employee Wellbeıng, Job Satısfactıon And Indıvıdual Work Performance. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi İşletme Bölümü.

Tutar, H. ve Altınöz, M. (2010). Örgütsel İklimin İş Gören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ankaraüniversitesi SBF Dergisi*, Cilt 65, Sayı 2, 196-218.

Tutar. H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.

Üstün, F. ve Büyükbaş, Ş. M. (2020). Uyum Performansı Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 637-656.

Ulukuş, K. S. (2001). Stres ve İş Verimi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Upchurch, C. L. (2013). Adaptive Performance: The Role of Knowledge Structure Development, Master Thesis, Rice University, Houston/Texas. Van Grinsven, M., & Visser, M. (2011). Empowerment, Knowledge Conversion and Dimensions of Organizational Learning, *The Learning Organization*, 18 (5), 378-391.

Uyargil, C. (2013). Performans Değerlendirme. *İnsan Kaynakları Yönetimi*, *7*, 211-266.

Uyargil, C., Adal, Z., Ataay, İ. D., Acar, A. C., Özçelik, A. O., Dündar, G. Ö. Sadullah ve Tüzüner, L. (2009). İnsan Kaynakları Yönetimi. 4. Baskı. *Beta Basım:* İstanbul.

Venkatraman, N. ve Ramanujam, V. (1986). Measurement Of Business Performance İn Strategy Research: A Comparison Of Approaches. Acad Manage Rev 11(4): 801–814. Wettstein, T. (2002). Gesamtheitliches Performance Measurement – Vorgehensmodell Und İnformations-Technische Ausgestaltung. Dissertation, Universität Freiburg, Schweiz.

Vinokur, A. D., P. F. Pıerce ve C. L. Buck (1999). Work-Family Conflicts Of Women İn The Air Force: Their Influence On Mental Health And Functioning. *Journal Of Organization Behaivor*, 20(6), 865-878.

Voydanoff, P. (1988). Work Role Characteristics, Family Structure Demands And Work-Family Conflict. *Journal Of Marriage And Family*, Vol. 50, No.3, 749-761.

Voydanoff, P. (2005). Consequences Of Boundary-Spanning Demands And Resources For Work-To-Family Conflict And Perceived Stress. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 10(4), 491-503.

Walker Jr, O. C., Churchill Jr, G. A. ve Ford, N. M. (1975). Organizational Determinants Of The Industrial Salesman's Role Conflict And Ambiguity. *The Journal Of Marketing*, 39(1): 32-39.

Wallace, J. E. (2005). Job Stress, Depression And Work-To-Family Conflict: A Test Of The Strain And Buffer Hypotheses. *Industrial Relations, Vol. 60*, No: 3, 510-539.

Wharton, A. S. ve R. J. Erickson. (1993). Managing Emotions On The Job And At Home: Understanding The Consequences Of Multiple Emotional Roles. *Academy Of Management Review*, 18, 457-486.

Wheeler, R., (2012). Adaptive Performance, Cognitive Ability and The Moderating Effect of Task Characteristics, Doctoral Thesis, University of Oklahoma Graduate College, Norman, Oklahoma.

White, S. S., Mueller-Hanson, R. A., Dorsey, D. W., Pulakos, E. D., Wisecarver, M. M., Deagle, E. A. ve Medini, K. G. (2005). Developing Adaptive Proficiency İn Special Forces Officers (Research Rep. No. 1831). Arlington, VA: U.S. *Army Research Institute For The Behavioral And Social Sciences.*

Wiersma, U. J. (1994), A Toxonomy Of Behavioral Strategies For Coping With Work-Home Conflict. *Human Relations*, 47(2).

Williams, T. R. (2005). Exploring The İmpact Of Study Abroad On Students İntercultural Communication Skills: Adaptability And Sensitivity. *Journal Of Studies İn International Education*, *9*(4), 356-371. Https://Doi.Org/10.1177/1028315305277681

Ya Yang, S., Chen, S. C., Lee, L. ve Lıu, Y. S. (2021). Employee Stress, Job Satisfaction, And Job Performance: A Comparison Between High-Technology And Traditional Industry İn Taiwan. *Journal Of Asian Finance, Economics And Business* Vol 8 No 3, 2021, 0605–0618.

Yahaya A, Yahaya N, Arshad K, Ismail J, Jaalam S. (2009). Occupational Stress And İts Effects Towards The Organization Management. *Journal Of Social Sciences*, 5; 390–397, 2009.

Yamuç, V. A. ve Türker, D. (2015). Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın ve Erkek Çalışanlar Üzerinde İnceleme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*. Cilt 13 (25). 389-423.

Yaşlıoğlu, M. (2017). Istanbul University Journal Of The School Of Business. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması. 46: 74-85 (23 Şubat 2021).

Yıldırım, O., Tektüfekçi, F. ve Çukacı, Y. C. (2004). Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*. 2004 9 (2), 1-20.

Yılmaz, A. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.

Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi* 2006. 11 (1), 31-58.

Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. S*.D.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 11 (1), 31-58.

Yılmaz, G. (2019). *Presenteeism ve İş Stresinin Çalışan Performansına Etkisi: Bir Uygulama Örneği.* Yüksek Lisans Tezi. Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Yılmaztürk, A. (2013). *İlkokullarda Görev Yapan Yöneticilerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Çözüm Yolları (İstanbul İli Sultanbeyli İlçesi Örneği).* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yurtseven, Ö. (2008). *İş Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi Turizm İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Yüksel, H. (2014). Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım. Çalışma Ekonomisi ve Endüstriyel İlişkiler. Süleyman Demirel Üniversitesi, Rektörlük Dış İlişkiler Ofisi, Isparta.

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

Yüksel, Ö. (2006). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Zedeck, S. Ve Mosier, K. L. (1990). Work İn The Family And Employing Organization. *American Psychologist*, 45(2), 240-251.

EKLER

B. ANKET FORMU

Sayın Katılımcılar;

İstinye Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde Dr. Öğr. Üyesi Yasemin Torun danışmanlığında **"Pandemi Sürecinde Eczane Çalışanlarının Yaşadıkları İş Stresinin Uyumsal Performans Üzerindeki Etkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracılık 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 eczane 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.

İlkay Altunsoy

I. BÖLÜM

Cinsiyetiniz:	( ) Kadın ( ) Erkek
Yaş:	( ) 18-25 ( ) 26-35 ( ) 36-45 ( ) 46 ve Üzeri
Medeni Durum:	( ) Evli ( ) Bekar
Eğitim Düzeyi:	( ) İlköğretim ( ) Lise ( ) Ön Lisans ( ) Lisans ( ) Lisansüstü
İş Hayatı Tecrübeniz:	( ) 1-5 Yıl Arası ( ) 6-10 Yıl Arası ( ) 11-15 Yıl Arası ( ) 16 yıl ve Üzeri

Bu Eczanedeki Çalışma Süreniz: ( ) 1-5 Yıl Arası ( ) 6-10 Yıl Arası

( ) 11-15 Yıl Arası ( ) 16 Yıl ve Üzeri

Göreviniz: ( ) Eczacı ( ) Teknisyen ( ) Tekniker ( ) Diğer

Varsa Çocuk Sayısı: ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ve Üzeri ( ) Yok

II. BÖLÜM

	Aşağıdaki ifadelere ne derece katılıp katılmadığınızı belirtirken **pandemi sürecinde yaşadıklarınızı** dikkate alarak işaretleme yapınız.	**Kesinlikle Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle Katılıyorum**
1	İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım.					
2	İşimde çok yoğun çalışmak zorundayım.					
3	İşim, çok fazla çaba gerektirir.					
4	İşim ile ilgili görevleri yetiştirecek kadar zamanım olmaz.					
5	İşimde benden birbiri ile çelişen görevler istenir.					
6	İşimde yeni şeyleri öğrenme olasılığım yoktur.					
7	İşim, yüksek düzeyde beceri ve uzmanlık gerektirir.					
8	İşimde benden yenilikler yapmam beklenir.					
9	İşimde her gün aynı şeyleri yaparım.					
10	İşimi nasıl yapacağım konusunda karar vermede seçim hakkım yoktur.					
11	İşimde ne yapacağım konusunda karar vermede seçim hakkım yoktur.					
12	Çalıştığım yerde sakin ve hoş olmayan bir ortam var.					
13	Çalıştığım yerde iş arkadaşlarımla iyi geçinemem.					
14	İş yerinde, diğer çalışanlar beni desteklemez.					
15	Kötü günümdeysem iş arkadaşlarım beni anlamazlar.					

16	Üstlerimle olan ilişkilerim iyi değildir.					
17	İş arkadaşlarımla bir arada çalışmak hoşuma gitmez.					
III. BÖLÜM						
Aşağıdaki ifadelere ne derece katılıp katılmadığınızı belirtirken **pandemi sürecinde yaşadıklarınızı** dikkate alarak işaretleme yapınız.		**Kesinlikle Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle Katılıyorum**
1	Kalıplaşmış fikirlere karşı çıkmaktan ve yenilikçi bir çözüm önermekten çekinmem.					
2	İş arkadaşlarım, yeni çözümler önerme konusunda bana güvenir.					
3	Yenilikçi bir çözüm bulmak için çeşitli bilgi kaynaklarını/bilgi türlerini kullanırım.					
4	Yeni problemleri çözmek için yeni araçlar ve yöntemler geliştiririm.					
5	Hızlıca harekete geçmek için duruma tam olarak odaklanabilirim.					
6	Problemleri çözmek için ne yapılacağına hızlıca karar veririm.					
7	En uygun olanı seçmek için alternatif çözümleri ve olası sonuçlarını hızlıca analiz ederim.					
8	Yeni koşullara uyum sağlamak için, işlerimi kolayca yeniden düzenlerim.					
9	Tüm iş arkadaşlarımla iyi ilişkiler geliştirmem, etkinliğimi arttıran önemli bir faktörüdür.					
10	İş arkadaşlarımla daha iyi etkileşim kurmak için onların bakış açılarını anlamaya çalışırım.					
11	İş arkadaşlarımla iş birliği yaparak işimi daha iyi yapmanın yeni yollarını öğrenirim.					
12	Başkalarıyla daha iyi çalışabilmek için ihtiyaç duyduğum her an davranışımı onlara uyumlandırabilirim.					

13	Yetkinliklerimi güncellemek için iş yerinde veya dışında düzenli olarak geliştirici faaliyetlere katılırım.					
14	Çalışma yöntemlerimi geliştirmek için işimdeki en son yenilikleri takip ederim.					
15	Performansımı geliştirmeme imkan veren her fırsatı değerlendiririm. (eğitim, grup projesi, iş arkadaşlarımla alışveriş vb.)					
16	Gelişimimi destekleyecek her türlü projeye veya göreve katılarak değişime hazırlanırım.					
17	Birden çok karar vermem gereken durumlarda soğukkanlılığımı korurum.					
18	İş arkadaşlarımla sakince tartışarak sorunlara çözüm ararım.					
19	Zor durumlarda, öz kontrollü olduğumu bildiklerinden iş arkadaşlarım düzenli olarak benim tavsiyemi alırlar.					
IV. BÖLÜM						
Aşağıdaki ifadelere ne derece katılıp katılmadığınızı belirtirken **pandemi sürecinde yaşadıklarınızı** dikkate alarak işaretleme yapınız.		**Hiçbir Zaman**	**Nadiren**	**Bazen**	**Sıklıkla**	**Her Zaman**
1	İşimin sorumlulukları, ev ve aile hayatımı olumsuz etkiler.					
2	İşimin aldığı zaman, ailevi sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırır.					
3	İşimin gereksinimleri yüzünden evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
4	İşimin yarattığı gerginlik, ailevi sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırır.					
5	İş ile ilgili görevler nedeniyle ailemle ilgili planlarımda değişiklikler yapmak zorunda kalırım.					
6	Ailevi sorumluluklarım işle ilgili faaliyetlerimi olumsuz etkiler.					

7	Evdeki sorumluluklarıma ayırdığım zaman nedeniyle, işimle ilgili çalışmalarımı ertelerim.					
8	İş yerinde yapmak istediğim şeyleri ailevi sorumluluklarım yüzünden yapamıyorum.					
9	Ev hayatım zamanında işe gitmek, günlük görevleri yerine getirmek ve fazla mesai yapmak gibi işteki sorumluluklarımı olumsuz etkiler.					
10	Aile hayatımın neden olduğu gerginlik, iş ile ilgili görevleri yerine getirme becerimi olumsuz etkiler.					