YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN STRES VE İŞKOLİKLİK DÜZEYLERİNİN İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ

ESRA AK

(Yüksek Lisans Tezi)

Eskişehir, 2022

YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN STRES VE İŞKOLİKLİK DÜZEYLERİNİN İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ

Esra AK

T.C.

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Eskişehir, 2022

T.C.

ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Esra AK tarafından hazırlanan "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Çalışanların Stres Ve İşkoliklik Düzeylerinin İş Performanslarına Etkisi" başlıklı bu çalışma **24. 06. 2022** tarihinde Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddesi uyarınca yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak, jürimiz tarafından **Turizm İşletmeciliği Anabilim** Dalında **Yüksek lisans** tezi olarak kabul edilmiştir.

BAŞKAN

DOÇ. DR. OĞUZ DİKER

ÜYE

DOÇ. DR. DURAN CANKÜL

(Danışman)

ÜYE

DOÇ. DR. SAADET PINAR TEMİZKAN

ONAY

…/ …/ 2022

Doç. Dr. Oytun MEÇİK

Enstitü Müdürü

24/06/22

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin/projenin Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi hükümlerine göre hazırlandığını; bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmanın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Eskişehir Osmangazi Üniversitesi tarafından kullanılan bilimsel intihal tespit programıyla taranmasını kabul ettiğimi ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim. Yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması halinde ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

ESRA AK

ÖZ

YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN STRES VE İŞKOLİKLİK DÜZEYLERİNİN İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ

AK, Esra

Yüksek Lisans- 2022

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Duran CANKÜL

Bu araştırma ile yiyecek- içecek işletmesi çalışanlarının işkoliklik ve stres düzeylerinin iş performansı arasındaki ilişki incelenmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla Eskişehir ilinde faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmesi çalışanları üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Uygulama aşamasında veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi ile 410 çalışana ulaşılmıştır. Elde edilen veriler yapısal eşitlik modellemesi aracılığıyla açıklanmaya çalışılmıştır. İşkoliklik alt boyutu olan aşırı çalışma iş stresini etkilerken iş performansını etkilememektedir. Bununla beraber işkoliklik alt boyut olan kompulsif (takıntılı) çalışmanın hem iş stresini hemde iş performansını etkilediği görülmektedir.

Anahtar kelimeler: İşkoliklik, İş Stresi, İş Performansı, Yiyecek- İçecek İşletmeleri.

ABSTRACT

THE EFFECT OF STRESS AND WORKATHOLIC LEVELS OF EMPLOYEES ON WORK PERFORMANCE IN FOOD BEVERAGE BUSINESSES

AK, Esra

Master Degree- 2022

Department of Tourism Management

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Duran CANKÜL

This research was carried out to examine the relationship between workaholic and stress levels of food and beverage employees and their job performance. For this purpose, a research was conducted on the employees of the food and beverage business operating in Eskişehir. Questionnaire technique was used as the data collection method in the application phase. With the convenience sampling method, 410 employees were reached. The obtained data were tried to be explained through structural equation modeling. While overwork, which is the sub-dimension of workaholism, affects job stress, it does not affect job performance. However, compulsive (obsessive) work, which is the sub-dimension of workaholism, seems to affect both work stress and work performance.

Keywords: Workaholism, Job Stress, Job Performance, Food and beverage businesses.

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamın her aşamasında desteği ve anlayışıyla bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşarak bana yol gösteren danışmanım ve kıymetli hocam Doç. Dr. Duran CANKÜL'e yardımlarından ve gösterdiği sabrından dolayı teşekkür ederim.

Tezin savunma jürisinde yer alarak beni onurlandıran Sayın hocalarım Doç. Dr. S. Pınar Temizkan'a ve Doç. Dr. Oğuz Diker'e fikir ve katkılarından dolayı teşekkürlerimi sunarım. Verilerin analizinde ve bulguların değerlendirilmesinde yardımlarını esirgemeyen Mustafa Çağatay Kızıltaş'a teşekkür ederim.

Değerli vakitlerini ayırarak çalışmaya katkıda bulunan ve destekleriyle yanımda olan Emel Altıntaş, Ebru Fındık, Şevket H. Daymaz, Malek Altamimi, Canan Belden, Mert Ünal ve Barış Dinler arkadaşlarıma teşekkür ediyorum.

Tüm hayatım boyunca benden her türlü desteğini esirgemeyen, bugünlere gelmemde, aldığım her kararda ve her koşulda yanımda olan aileme sonsuz teşekkürler.

Esra AK

Eskişehir, 2022

İÇİNDEKİLER

Etik İlke Ve Kurallara Uygunluk Beyannamesi iii
Öz iv
Abstract v
Teşekkür vi
Tablolar Listesi ix
Şekiller Listesi x
Ekler Listesi xi
Kısaltmalar xii
Giriş 1
BİRİNCİ BÖLÜM 2
İŞKOLİKLİK 2
1.1. İşkoliklik Kavrami 2
1.2. İşkoliklerin Belirtileri Ve Özellikleri 3
1.3. İşkolikliğin Boyutlari 4
1.4. İşkolikliğin Sebepleri 5
1.5. İşkolikliğin Sonuçlari 6
1.6. İşkoliklik İle İlgili Yapilan Araştirmalar 8
İKİNCİ BÖLÜM 10
STRES 10
2.1. Stres Kavrami 10
2.2. İş Stresi 11
2.3. İş Stresi Kaynaklari 12
2.3.1. Örgütsel Stres Kaynaklari 13
2.3.2. Bireysel Stres Kaynaklari 15
2.4. İş Stresinin Etkileri 16
2.4.1. Çalişanlar Üzerindeki Etkileri 16
2.4.2. İşletme Üzerindeki Etkileri 17
2.4.3. Stresin Sonuçlari 17
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM 21
PERFORMANS 21
3.1. Performans Kavrami 21
3.2. Performansi Etkileyen Faktörler 21
3.2.1. Örgütsel Faktörler 21
3.2.2. Kişisel Faktörler 22

3.2.3. Çevresel Faktörler 23
3.2.4. Peformans Düşüklüğünün Nedenleri 23
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM 25
YÖNTEM 25
4.1. Araştırmanın Amacı Ve Önemi 25
4.2. Veri Toplama 25
4.3. Araştıma Evreni Ve Örneklemi 27
4.4. Kapsam Ve Sınırlılıklar 27
4.5. Hipotezler Ve Araştırma Modeli 27
4.6. Bulgular 28
4.6.1. Demografik Bulgular 28
4.6.2. Geçerlilik Ve Güvenirlik Analizi Bulguları 32
4.6.3. Faktör Analizi Bulguları 34
4.6.4. Yapısal Eşitlik Modellemesi Bulguları 38
SONUÇ 41
KAYNAKÇA 44

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. İşkoliklik Ölçeğinin Alt Boyutları…….……..…..26
Tablo 2. Katılımcılara Ait Demografik Bulgular……..……..…31
Tablo 3. Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Bulguları……..…….34
Tablo 4. Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları…….…….36
Tablo 5. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları……37
Tablo 6. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi…….…..40

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Araştırma Modeli …….……..…..…29

Şekil 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları…….……..…….…..37

Şekil 3. Araştırmaya Ait Yapısal Eşitlik Modellemesi Bulguları……..…..…….39

EKLER LİSTESİ

Ek- 1 Gönüllü Katilim Formu……...59

Ek- 2 Araştirmada Kullanilan Anket…… 60

KISALTMALAR

&: ve

%: Yüzde

$\bar{}$: Aritmetik ortalama

AÇ: Aşırı çalışma

AFA: Açıklayıcı Faktör Analizi

ANOVA: Analysis of Variance (Varyans Analizi)

Akt : Aktaran

Çev : Çeviren

DFA: Doğrulayıcı Faktör Analizi

DUWAS : Dutch Work Addiction Scale

Ed: Editör

f: Frekans

KÇ: Kompulsif çalışma

KMO: Kasier Mayer Olkin (iç tutarlılık kat sayısı)

İP: İş performansı

N: Evren

n: Örneklem

p: Anlamlılık değeri

r: Korelasyon katsayısı

S(bj): Standart hata

s: Sayfa sayısı

ss: Standart sapma

TDK: Türk Dil Kurumu

Vd: ve diğerleri

WART : Work Addiction Test

WMS : Multidimensional Workaholism Scale

WORKBAT : Workaholism Batterty

YEM : Yapısal Eşitlik Modellemesi

GİRİŞ

Stres günümüz çalışma ve sosyal hayatında insanların sıklıkla karşılaştığı bir durumdur. Çağın hastalığı olarak ifade edilen stresten hemen hemen her birey farkında olmadan etkilenmektedir. Stresin olmadığı bir iş ortamı bulmak zor hale gelmektedir. Çünkü günümüz iş yaşamında meydana gelen değişiklikler, çalışanların bilgi ve becrerilerinin gün geçtikçe artması gerektiğini göstermiştir. Ülke ekonomisinin önemli bir gelir kaynağı olan turizm endüstirisi ve bu endüstride önemli bir yere sahip olan yiyecek- içecek işletmeleri bahsi geçen değişiklerden etkilenmektedir. Bu işletmelerde hizmet sunan çalışanların iş sorumlulukların artması sonucu maruz kalabileceği pek çok etkenle karşılaşabilmektedir. Turizm sektörü sunulan hizmetin yerinde tüketilme özelliğine sahip olduğundan emek- yoğun yapıdadır. Böyle bir yapıya sahip olması işletmelerin memnuniyet ve verimliliğini sürekli üst düzeyde tutmak zorunda olmasına sebebiyet vermektedir. Bu durumda çalışanların işkolik olmasına, stres yaşamasına ve sağlık problemleriyle karşılaşmasına yol açabilmektedir.

Bu araştırma, yiyecek- içecek işletmelerinde çalışanlar üzerinde stres ve işkolik düzeylerinin ne düzeyde olduğu ve iş performanslarını etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu doğrultuda "İşkoliklik ve iş stresi çalışan performansı üzerinde etkili midir?" sorusunun yanıtı aranmaktadır. Bu amaç doğrultusunda araştırma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kavramsal olarak işkoliklik kavramı açıklanmıştır, belirtileri, özellikleri, boyutları, sebep ve sonuçları ile birlikte işkoliklikle ilgili yapılan araştırmalara değinilmiştir. İkinci bölümde stresi kavramı üzerinde durulmuş olup iş stresinden bahsedilmiştir ve iş stresi kaynaklarına değinilmiş son olarakda iş stresinin etkilerine ve stres sonuçlarına yer verilmiştir. Üçüncü bölümde de performans ve iş performansı kavramı açıklanmıştır ve performansı etkileyen faktörlere değinilmiştir. Dördüncü bölümde ise, araştırmanın uygulama yöntem kısmından bahsedilmiştir ve sonuçlara yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞKOLİKLİK

1.1. İŞKOLİKLİK KAVRAMI

İşkoliklik kavramı, günümüz çalışma hayatında çok çalışma veya sürekli iş ile ilgilenme hali olarak ifade edilmektedir. Sözcük anlamıyla "işine düşkün, iş sever" anlamlarına gelmektedir (Tdk, 2020). İşkoliklik olma durumu yabancı literatürde "workaholism" terimi olarak sıklıkla kullanılmaktadır. İşkolikliğin genel geçer bir tanımı bulunmamakla birlikte işe olan bağımlılığı ifade etmektedir. Aynı zamanda işkoliklik kavramı her araştırmacı tarafından farklı tanımlanarak farklı yönleri ile ilişkileri sunulmaktadır.

İşkoliklik ifadesi ilk kez Wayne Oates tarafından bir çeşit alkol bağımlılığından yola çıkarak "kontrol edilemeyen, sürekli bir şekilde çalışma ihtiyacı" şeklinde ifade edilmiştir (Oates, 1971:11). Porter, nasıl bir alkolik birey alkole olan düşkünlüğü sebebiyle hayatını ihmal ederken, işkolik birey de işine aşırı müsamaha göstererek aynı şekilde davranabileceğini söylemiştir (Porter, 1996:70-71; akt. Schaufeli, Taris ve Bakker, 2006:193-194). Porter (2001) kişinin kendi hayatını ihmal ederek işine bağlı ve içsel dürtülerinden meydana gelen davranış yapılanması olarak açıklamıştır. Bu yüzden işkoliklik hem olumlu hem olumsuz olarak kabul edilmektedir. Bir yandan işlerine bağımlıdırlar, diğer yandan da çalışkan ve özverilidirler.

Maslach (1986) 'nın tanımlamasına göre işkoliklik, "bireylerin işlerine aşırı bağlı ve saplantılı olma durumu" olarak ifade edilmektedir (s.64). Snir ve Harpaz (2004) işkolikliği kişinin vaktinin çoğunluğunu işi ile ilgilenmesi olarak tanımlamaktadır. Shaufeli vd. (2008)'e göre işkoliklik "aşırı ve kompulsif çalışma" olarak belirtilmiştir. Müller ve Schotter (2010) 'ın tanımlamasıyla kısaca, işkoliklik kişinin kendini çalışmaktan alıkoyamamasıdır (s.717). İşkolikler, çalışmadıklarında bile sürekli işlerini düşünerek vakit geçirirler (Schaufeli, Bakker ve Taris, 2009).

Moiser (1983) işkolikleri haftada en az 50 saat çalışanlar olarak tanımlamaktadır. Ancak bireylerin çalışma süresinin fazla olması işkoliklik olarak

nitelendirilirken, geçerli bir ölçüt olmadığına dair varsayım bulunmaktadır (Peiperly ve Jones, 2001:385). Ayrıca çalışanlar içsel bir zorunluluk yaşamakta ve ihtiyaç için çalıştıklarını belirtmektedir (Schaufeli vd. ,2008:190-192). Snir ve Harpaz da (2012:234) çalışma süresinin işkoliklik ile ilişkili olmadığını öne sürmektedir. Çok fazla çalışan herkes işkolik değilken, belirli saatlerde çalışan bireyler stres gibi hastalıklara daha az karşılaşabilmektedir (Porter, 2001:149).

1.2. İŞKOLİKLERİN BELİRTİLERİ VE ÖZELLİKLERİ

İşkolik bireyler hem kendileri hemde sosyal çevreleri için negatif sonuçlar ortaya çıkarabileceği gibi aynı zamanda çalıştığı örgütü de etkileyebileceğinden işkoliklerin belirtileri ve özelliklerinin incelenmesi örgüt için önem taşımaktadır. İşkolik kişiler işlerine aşırı derecede bağımlı olması ve aşırı çalışması nedeniyle diğer sorumluluklarını tamamıyla yerine getiremeyen, çalışmadığı zamanlarda bile sürekli işini düşünen ve işlerine takıntılı olmak gibi özellikleri bulunan bireylerdir (Yazıt, 2019:21). Her işkolik bireyin gösterdiği tepkiler ve belirtiler birbirlerinden farklı olduğu için araşırmacılar tarafından farklı şekillerde ele alınmıştır.

Machlowitz (1978:7-9)' e göre işkolikliğin özelliklerini gergin, çalışkan, rekabetçi, işe güdülenmiş, kendinden şüphe eden, boşa vakit geçirmektense çalışmayı tercih eden, heryerde her zaman çalışabilen, çalışmak için zaman yaratarak işten zevk alan bireyler olarak tanımlamaktadır.

Porter (1994) işkoliklik ile alkolikliğin benzerliğini savunmaktadır. Bu durum ikisinin de aşırı derecede bağımlı olma, diğer alanları ihmal etme, kendine güvenme, problemleri yalanlama, bırakıldığında endişeli ve fiziksel olarak geri çekilme davranışları yönünden benzerliğini ifade etmiştir. Aynı zamanda Porter (2001) agresif, gergin davranışlarda da bulunduklarını belirtmiştir.

Seybond ve Salamone (1994:6) ise işkoliklik özelliklerini kontrol edilemeyen bir bağımlılığa sahip, rekabetçi ama özgüveni zayıf bireylerin kendi sorumluluklarından kaçmak için işe sığınan bireyler olarak ele almıştır.

Garson (2005:16) işkolik kişilerin tipik özelliklerini çeşitli standartlarla değerlendirmiştir. Bu standartlar haftada 40 saatten fazla çalışma, evdeyken bile çalışma, kişisel sorumluklarını yaparken hatta dinlenirken bile işlerini düşünme, eğlence ve uykuya ayrılan zamanı gereksiz bularak zamanlarının çoğunu iş ile

geçirirmeyi sevme, çalışırken enerjik olurken ev hayatlarında depresif olma ve bunların aile hayatlarına zarar verdiğinin farkında olmama durumunu kapsamaktadır.

Bazı kişiler hayatlarını sadece yaptıkları iş ile eğlendirirken, iş dışında kendilerini mutlu edicek yada eğlendircek faaliyet bulamamaktadır. Bu durumsa bireyleri kendi işlerine daha fazla yönelmesine sebep olmaktadır. Ayrıca birey hayatını sadece kendi işi ile besleyip doyurmaya çalışmaktadır. Dolayısıyla bu bireyi daha fazla işe yönelterek bireyin işkolik olmasını kaçınılmaz hale getirmektedir.

Porter (2006)'e göre işkolik bireylerin özellikleri işlerine yüksek bir bağlılık duyan, mükkemmeliyetçi davranışlarda bulunan, çevrelerini kontrol etme zorunluluğu duyan, hep bir krizdeymiş gibi davranan ve işkolikliği problem olarak görmeyen bireyler şeklinde belirtmiştir.

Robinson, (2007:63-68) ise yaptığı çalışmalardan yola çıkarak işkolik kişilerin özelliklerini sınıflandırmıştır. Bu bağlamda işkolik kişiler her zaman aceleci ve sürekli meşgul olurlar, kontrolün kendilerinde olmalarını isterler, iş nedeniyle ilişkileri bozulur, kendilerine vakit ayırmazlar, rahatlayamazlar, eğlenmezler ve herşey onlar için mükkemmel olmaması gibi özellikleri göstermektedir.

Akyol (2019) ise çalışkan olma ile işkolik olmanın birbirlerine karıştırılabilen kavramlar olduğunu belirtmiştir. Bu kavramların motivasyonları açısından birbirlerinden farklı olduğunu belirterek çok çalışan birey örgütün yararı için çalışırken işkolik birey kendi başarısı için motive olduğunu ifade etmiştir. Aynı şekilde Temel (2006) de işkolik kişilerin yaşamlarında tek motive edici etkenin işleri ve başarıyı amaç edinmenin olduğunu söylemiştir. Böylece bireyde memnuniyetlik duygusu ve narkotik etkisi bırakarak bu etkinin sürekli hissetmek için işi bağımlılık haline getirdiklerini ifade etmiştir. Birbirlerinden farklı gibi görünse de aslında işkoliklik çok çalışmanın bir göstergesi sonucunda meydana gelebilmektedir (Pekdemir ve Koçoğlu, 2014:311-312).

1.3. İŞKOLİKLİĞİN BOYUTLARI

Bugüne dek çoğu araştırmacı tarafından işkoliklik kavramı farklı boyutlarda incelemiştir. Üç ölçek yaygın birşekilde kullanılmıştır. İlk olarak Robinson (1989) tarafından aşırı çalışma, öz değer, kontrol mükemmelliyetçilik, yakınlık ve zihinsel meşguliyet faktörlerinden oluşan "Work Addiction Testi (WART)" geliştirilmiştir.

Spence ve Robins(1992) ise, işe katılma, çalışmaya güdülenme ve çalışma zevki boyutlarından oluşan "Workaholism Battery (WORKBAT)" adında ölçek geliştirmiştir. Scott ve arkadaşları da (1997) kompulsif bağımlılık, mükemmelliyetçilik ve başarı odaklılık boyutlarından oluşan bir işkoliklik modeli geliştirmiştir (Bluelens ve Poelmans, 2004:442).

Schaufeli ve arkadaşları (2006) tarafından geliştirilen "iş bağımlılık ölçeği (DUWAS)", işkolikliği bilişsel yönü olan kompulsif çalışma ve davranışsal yönü olan aşırı çalışma boyutları bakımından ele alınmıştır. İşkoliklik ile ilgili içerik araştıması yapan Yiğit (2020:112) makalelerde yaygın olarak tercih edilen ölçeğin Schaufeli (2006) DUWAS ölçeği olduğunu belirtmiştir.

En son olarak, Clark ve arkadaşları (2020) işkolikliği dört farklı boyutta inceleyerek çok boyutlu bir yapı olarak önermiştir ve "Çok Boyutlu İşkoliklik Ölçeğini (WMS)" geliştirmiştir.

1.4. İŞKOLİKLİĞİN SEBEPLERİ

Günümüzde işkoliklik ile ilgili araştırmalar olmasına rağmen tam olarak işkolikliğin kesin bir tanımının olmaması işkolikliğin farklı sebeplere sahip olmasından kaynaklanmaktadır. İşkoliklik çalışanın karşılaşmış olduğu ailesel, kişisel, sosyal, örgütiçi sorunlar, finansal ve teknik açıdan ortaya çıkan nedenlerden kaynaklanır.

Doğan (2015:4-5) işkolikliği bireysel, örgütsel ve çevresel nedenlerden kaynaklandığını belirtmiştir. Örgütsel bağlamda örgüt içi rekabet, yükselme başarma arzusu gibi nedenler çalışanların işkolik olmasına neden olabilir (Taşhan, 2019:24). Örgütte maaş, prim, ikramiye gibi performansa dayalı uygulamalarla birlikte örgütteki arkadaşlarının işkolik davranışlarını taklit etmek de işkolikliğe sebebiyet verebilir (Ng vd., 2007:125). İşten çıkarılma tehditi de fazla çalışma için gerekçe sağlar (Porter, 1996:81). Çevresel nedenler kapsamında Burnwell ve Chen (2004) iş ortamı ve sosyal yaşam faktörlerinin kişide işkolikliğin gelişmesinde rol oynadığını belirtmiştir. Ayrıca çalışmalarında toplumsal ve kültürel inanışların işkolikliğe ortam hazırladığını ifade etmiştir (s.298-301).

Bazı araştırmacılar işkolikliği kişilik özellikleri ile ilişkilendirmişlerdir. A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler dayanıklı, tez iş gören, sabırsız ve hırslı olan bireylerin daha fazla işkolik olabileceğini belirtmiştir (Temel, 2006:113). Pekdemir

ve Koçoğlu (2014:330-331) çalışmasında özgüvenli, cesaret sahibi, başarılı, girişken, aceleci, riski seven ve yardımsever özelliklli bireylerin işkolik olma olasılıklarının yüksek olduğunu belirtmiştir. Ölçer'e (2005) göre de işini kaybetme düşüncesi işkolikliğe yol açabileceğini belirtmiştir. Susman'a (2012) göre ailenin çocuğuna sorumluluk yükleyerek başarılı olma adına ödül-ceza sistemi uygulaması çocukların eğitim dönemlerinden itibaren iş yaşamlarına kadar işkolik olmalarına neden olabilir (s.6).

İşkolikliği cinsiyetle ilişkilendiren çalışmalara baktığımızda, Burke, Davis ve Flett (2008:31) işkolikliğin daha çok erkeklerde olduğunu belirtirken Buelens ve Poelmans, (2004:454), Ulukök ve Akın, (2016:185) ve Dudek ve Szpitalak (2019:61) çalışmalarında işkolikliğin kadınlarda daha fazla olduğunu öne sürmüşlerdir. Kadınların daha fazla işkolik olma durumlarına baktığımızda iş hayatında ve kariyerlerinde tatmin edici bir düzeye ulaşmak için işkolikliğe eğilimli olmaları ile açıklanabilir. Ayrıca cinsiyete göre işkolikliğin farklı sonuçlar vermesi çalışanların pozisyonu ve meslek farklılıklarıyla da ilgili olabilir.

Temel'e (2006) göre işkoliklik sosyal, finansal ve teknik bakımından ele almıştır. Daha fazla çalışmayı gerektiren yaşam düzeni, bu çalışma düzenine alışmış iş çevresi ve fazla çalışmazsa geri kalıcakmış düşüncesi sosyal nedenleri oluştururken; fazla çalışmanın başarıyla değerlendirilmesi de işkolikliğin ekonomik faktörünü oluşturmaktadır. Teknik nedenlerin başında teknolojik ilerlemeler gelmektedir. Bireylerin işleri ile iş dışı zamanının birbirne karışması ve her saatte iletişime imkan vererek iş dışı yaşamında bile sürekli iş düşünür hale gelmektedir (s.111-112).

1.5. İŞKOLİKLİĞİN SONUÇLARI

İşkolikliğin olumlu mu yoksa olumsuz bir kavram olduğuna dair genel bir anlam birliğine dayandırılarak belli bir tanım oluşturulamadığı dikkat çekmektedir (Özsoy vd., 2013). Bazı araştırmalar işkoliklik kavramına olumlu yaklaşmakta (Cantarow, 1979), (Burke vd. 2006), (Machlowitz, 1978) çalışanların işlerine olan memnuniyetini ve verimliliğini arttırdığını belirtmektedir. Bazıları ise işkolikliğin olumsuz bir kavram olarak değerlendirmekte (Oates,1971;Schaufeli vd. 2006; Doğan, 2015), (Burke, 2000) ve işkoliklik düzeyi yüksek olan çalışanların mutsuz,

saplantılı birey olarak işlerini iyi yapmayan, iş performansları düşük ve çalışma arkadaşları ile çatışma halinde olan bireyler olarak değerlendirmektedir.

İşkolikliğin bireyde bıraktığı etkileri ele aldığımızda fizyolojik açıdan yorgunluk, dalgınlık, unutkanlık, tansiyon hastalığı, sindirim rahatsızlıkları ve özel hayatını olumsuz yönde etkileyen sorunları doğurmaktadır (Bardakçı ve Baloğlu, 2012:49). Psikolojik açıdan ise depresyon, uyku sorunları (Akdağ ve Yüksel, 2010:50), stres (Aziz ve Cunnigham, 2008:553), anksiyete, odaklanma sorunu ve dikkat eksikliği (Temel, 2006:120-122), agresiflik, kaygı, tükenmişlik (Naktiyok ve Karabey, 2005:183) gibi rahatsızlıklara sebebiyet verdiği incelenmiştir.

İşkoliklik bireyde sadece iş hayatında değil sosyal yaşamında da büyük oranda etkileyen bir kavramdır (Ulukök ve Akın, 2016:184). İşkoliklerin tüm zamanlarını işe vererek yada işi düşünerek sosyal ve ailevi etkinliklerinden kendilerini yoksun bırakmaktadırlar (Porter, 1996:184). Aile ve sosyal çevresi ile ilişkilerinin zayıflaması beraberinde sorunların artmasına yol açmaktadır. İşkolik olma durumu, ailevi sorunlar (Aziz ve Zickar, 2006:55), iş çevresine olan adaptasyonda karşılaşılan sorunlar (Özsoy, 2018:19), asosyallik, ilgisizlik ve duyarsızlık (Temel, 2006:118-122) gibi sonuçlara yol açmaktadır. Robinson vd.,(2001:404) yaptıkları çalışmada işkolik olan bireylerin evliliklerinden memnuniyetlerinin düşük olduğunu ve eşlerine karşı daha az olumlu duygulara sahip olduğunu belirtmiştir. Garson (2005:21) çalışmasında işkolikliğin kişiler arası iletişimi engelleyebilir ve evlilik memnuniyetsizliğine yol açabilir olduğu sonucuna varmıştır. Yüksel (2014:127) de fazla mesaili çalışmanın duygusal aile ilişkilerine zarar verebileceğini belirtmiştir.

Russo ve Waters'e (2006:553) göre işkoliklik iş çevresini olumsuz etkilemektedir. İşe isteksizlik, işe gecikme gibi sorunlarla birlikte organizasyonun maaliyetini artırmaktadır (Temel, 2006). Aynı zamanda örgütte kişiler arası çatışma sorunları, çalışanların stres seviyelerinde artış, performans ve verim düşüklüğü hata yapmada artış ve iş ortamına uyumsuzluk gibi sorunları açığa çıkarmaktadır (Doseliyeva ve Bayraktaroğlu, 2010).

Çalışanların ne kadar süre çalıştıkları örgütsel verimliliği etkileyebilir. Uzun çalışma saatleri kısa vadede örgüt için iyiyken, uzun vadede örgütün verimliliğini düşürebilir (Porter, 2004; Ng vd., 2008:854). Ayrıca uzun çalışma saatlerinin yüksek

düzeyde stres, tükenmişlik ve performans sorunlarıyla ilişkilendirilebilir (Ng vd., 2008:872).

Aziz ve arkadaşları (2021) çalışmalarında işkolikliği farkındalık ve olumsuz duygulanım arasındaki ilişkisini incelemiştir. Bilinçli farkındalık düzeyleri arttıkça işkolizmin olumsuz etkisi azalmış olduğunu ifade etmektedir. Farkındalığın arttıkça işkoliklerin kompulsif davranışlarını azalması işkolikliğe bir müdehale olarak düşünülebilir.

Bazı işkolikler işlerini tamamlamak zararına olacak şekilde ayrıntılara aşırı derecede odaklanabilir ve işi devretmek konusunda isteksiz olabilir. Bu davranışlar kendilerinin ve başkalarının iş performanslarını olumsuz yönde etkileyebileceğini göstermektedir (Andreassen ve Pallasen,2016:980). Falco ve arkadaşları (2013:1256) işkoliklerin meşgul olan veya diğer çalışanlardan bile daha kötü performans sergilediğini belirtmektedir. Balduricci ve arkadaşları (2020) işkolikliği iş performanslı ile ilişkili bulmuştur.

1.6. İŞKOLİKLİK İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Çalışma özellikle sosyal ve fizyolojik gereksinimlerimizi karşılama ve yaşamımızın devamı açısından önemli bir rol oynar (Clark ve arkadaşları,2016). Değişen yaşam koşullarından dolayı bireyler daha fazla çalışmaya ihtiyaç duymaya başlamıştır bu da bireylerin daha fazla işkolikleşmesine zemin hazırlamıştır. Bireyler çoğu zamanını çalışmaya ayırırlar ancak işkolik bireyler diğerlerinden daha çok çalışma eğilimindedir (Morkevičiūtė ve arkadaşları, 2021). İşkoliklik etki alanıyla sadece iş hayatını değil aynı zamanda bireyin sosyal hayatı da etkilemektedir. Aktay (2020)'ın, Ulucan ve Yavuz (2019)'un Kemer (2018)'in çalışmalarında işkolikliğin iş-aile çatışmasını pozitif düzeyde etkilediği görülmektedir. İşkolik bireylerin işkolik olmayanlara kıyasla evliliklerinde yaşanan problemlerin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Robinson vd., 2006). Sybold ve Salomone'a (1994) göre, işkoliklik çalışanın işine bağlılığını ve iş tatminini artırmaktadır (Aktaran: Temel, 2006:106). Aynı zamanda Erbaşaran (2019)'ın kamu sektörü çalışanlarına yaptığı araştırmada işkolik bireylerin yaşam tatminlerin yüksek olduğu tespit edilmiş. Sönmez (2019)'ın avukat meslek grubuna yaptığı araştırmada işkolikliğin tükenmişliği arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Enki (2019)'nin çalışmasında ise duygusal emek ile işkolikliğin pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiş. Akyol

(2019)'un, Arsezen (2017), Demirseçen (2019)'in ve Özsoy (2018)'un çalışmalarında işkoliklik ile stres arasında pozitif yönde ilişki saptanmıştır. Kanpara(2017)'nın, Taşhan (2019)'nın, Aksoy(2019)'un ve Merdan ve Özdemir(2020)'in çalışmalarında işkoliklik düzeylerinin cinsiyete göre farklılaştığı gösterilmiştir. Snir ve Harpaz (2003) erkeklerin kadınlardan daha işkolik olduğunu belirtmektedir. Aziz ve diğerlerinin (2008) çalışmasında da cinsiyetin etkisiz olduğu bulunmuştur. Yapılan araştırmalar neticesinde işkolik ile cinsiyet ilişkisinde net bir yargıya varmanın mümkün olmadığı görülmektedir. İşkolikliğin, X ve Y kuşaklarına göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş ve aralarında bir ilişki bulunamamıştır (Yüksekbilgili ve Akduman, 2015).

İlgili alan yazın incelendiğinde işkoliklik farklı araştırmalar tarafından farklı şekillerde araştırılmıştır (Yüksekbilgili ve Akduman, 2015). Elde edilen fikirler hem birbirinden farklı hem de birbirleriyle çelişkilidir. İncelenen bulguların her durumda da geçerli olacağını belirtmek mümkün değildir. Çünkü bu değişkenler arasında daha net bir çıkarımda bulunabilmek için daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır.

Griffths vd., (2018) işkoliklik iş bağımlılığı kavramıyla bir noktada örtüşse de iş bağımlılığını psikolojik bir kavram olduğunu işkolikliğin ise iş ile ilgili davranışları gösteren daha genel bir kavram olduğunu belirtmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

STRES

İnsan doğumu itibariyle stresle tanışır ve onunla birlikte yaşamaya başlar. Yaşamımızın her bir parçasında stres ile karşılaşırız. Selye (1965:97-99) stresten kaçınılamayacağını ve kaçınılmaması gerektiğini söylemiştir. Ayrıca stresle başa çıkabilmenin anahtarıda yine bireyin kendisindedir. Bir çok çalışan aile çevresi, iş çevresi yada iş yerinin fiziki koşulları gibi nedenlerden kaynaklanan farklı sıkıntılarla karşılaşmaktadır. Gelişen teknoloji, ekonomik yapının değişmesi bireyleri fazla çalışmaya tetiklemiş olup işletme ve çalışanlar açısından sıkıntılar yaşamasına olanak sağlamıştır. Bir çok yönetici örgütteki verimliliğin sağlamanın temelinde çalışanları ile ilgili olmanın önemli olduğunun farkındadır. Stres çözümlenmediğinde ise işletme ve çalışanlar açısından önemli sorunlar meydana getirmektedir (Faulkner ve Patier,1997). Yöneticiler çalışanlarını yakından takip ederek stres kaynaklı problemleri çözmek zorundadır. Bu problemleri çözmek çalışan sağlığı kadar işletme açısından da önemlidir. Stresin nedenlerini, sonuçlarını ve başa çıkma yollarını anlayabilmek hem işletme yöneticileri hem de çalışanlar tarafından bireysel ve örgütsel performansı verimli bir şekilde sağlamak için önemlidir.

2.1. STRES KAVRAMI

İlk zamanlar sağlık alanında yaygın olarak kullanılan stres kavramı son yıllarda işletme alanında farklı yaklaşımlarla araştırılmıştır. Her araştırmacı strese farklı anlamlar yükleyerek tanımlamış ve genel olarak hemen her alanda araştırma konusu olmuştur.

Stres kavramını ilk kez ortaya atan ve uzun yıllar bu kavram üzerine çalışmış olan Hans Selye (1976) stresi, "vücudun herhangi bir farklı duruma karşı gösterdiği özel olmayan yaygın bir tepki" şeklinde tanımlamıştır. Bununla birlikte stres, bir algılama olayı olarak da tanımlamaktadır (Dumanlı,2018: Selye,1946).

Cüceloğlu (2017)'nun stres tanımına göre stres, "bireyin yaşadığı fizik ve sosyal çevresinden meydana gelen uyumsuz durumlar sebebiyle, bedensel ve psikolojik olarak sınırlarının ötesinde sarf ettiği gayrete" denir (s.321). Stres, "kişiler üzerine etki eden, onların davranışlarını ve insan ilişkilerini etkileyen" bir kavramdır (Güçlü, 2001, s. 93).

Adamason (2008) stresi, "rahatsızlık, acı, kaygı, endişe, korku, ve belirsizlik" kavramları ile ele almıştır. Bu duygu kavramları hem strese neden olabilecek hem de stres sonucu olabilecek duygulardır. Kişinin yapısına göre stresten etkilenme şiddeti farklılık göstermektedir. Bazıları yoğun ve tahrip edici şekilde etkilenirken bazılarıda daha az etkilenmektedir (Sarıışık ve Işkın, 2017:150).

Stres, kişinin içsel, çevresel, ailesel ve iş hayatından kaynaklanan ve kişinin kendisini, iş veya sosyal hayatını dolaylı veya doğrudan etkileyen , birey için psikolojik ve fiziksel olarak olumlu veya olumsuz sonuçlar meydana getiren bir durumdur (Haktanır, 2016).

Karmaşıklaşan ve zorlaşan hayat şartları ile kişiler arası iletişimin değişmesi stresin oluşmasına neden olur. Stres bireyin davranışlarını ve birbileriyle ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres kendiliğinden oluşmaz, kişinin sosyal yaşamında meydana gelen değişmelerden etkilenerek oluşan durumlardır. Stres, cinsiyet, meslek ve yaş farkına bakılmaksızın yaşanılan psikolojik gerilme durumudur (Tutar, 2016:121).

2.2. İŞ STRESİ

Başarı ve sağlığın önemli bir tehditi olarak görülen stres günümüz sosyal ve çalışma hayatında bir problem olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanlar en çok çalışma ortamında strese maruz kalmaktadırlar. Günümüz iş hayatındaki yoğunluğun aşırı olmasına bağlı olarak çalışanlarda ortaya çıkan stres ile ilgili çok fazla tanım bulunmaktadır. İş stresi çalışan ve organizasyon arasındaki karşılıklı ilişkisi neticesinde meydana gelen bir tür gerilim halidir (Devi ve Sharma, 2013). İş stresi her çalışanın performansını etkileyebilir.

Aktaş'a (2001) göre stres, örgüt başarı ve peformansını etkileyerek iş faaliyetlerinin gerçekleşmesini hem olumlu hem olumsuz etkiler. Kinman ve Jones'e göre (2005:109) stres kısa süreli olduğunda performans açısından olumluyken, uzun vaadede olumsuz etkilenmekte ve kişiyi fiziksel ve psikolojik olarak yıkıcı hale getirmektedir.

Çalışanların sosyal çevresi, ailesi, çalıştığı yerin özellikleri, çalıştığı iş, çalıştığı iş yerin fiziki özellikleri, çalışma arkadaşları gibi dinamikler çalışanları strese sürükleyebilir (s.117). Çalışma saatlerinin çok fazla olması nedeniyle meydana gelen

problemler çalışan kişilerin strese uğramasına ve buna çeşitli tepkiler vermesine neden olmaktadır (Gül, 2015).

Stres, kişinin iş çevresinde yaşadığı uyumsuzluklar neticisinde oluşan gerginlik durumudur. Stres son yıllarda özellikle iş yerlerinde yaygın ve maaliyetli bir problemdir. İş stresi hem fizyolojik hem de psikolojik üzerinde olumsuz etkileri olduğundan önemli bir toplum sorunu haline gelmiştir (Lee vd., 2013: 75-76). Lazarus stresi etkiletişimsel olarak adlandırılmış ve sadece kişiyle ilgili değil aynı zamanda çevre ile arasındaki etkiletişimden kaynaklandığını belirtmiştir (Ganster ve Rosen, 2013;Lazarus, 1966). Tutar da (2016) stresin genelde gerginlik, sinirlilik, öfke ve yıkılmışlık olumsuz duyguları çağrıştırdığını belirtmiştir (s.144-145).

Luthans (1994)' a göre "çalışanlarda bireysel ya da örgütsel sebeplere bağlı olarak oluşabilen stres, çalışanların performans, davranış ve verimliliklerini etkiyebilmektedir". Deveci (2017)'nin yapmış olduğu çalışmada iş stresini en çok etkileyen faktörlerin örgütsel iş stresi faktörleri olduğu görülmektedir. Özellikle bunlar; "düşük ücret, işletme politikaları, iş güvensizliği, vardiyalı çalışma saatleri, iş yükü fazlalığı veya azlığı ve belirsiz terfi beklentisi" olarak gösterilebilir. Bireysel iş stresi kaynaklarının ise; işin yapısı, özellikleri, çalışma süresi, departmanı, yaş, cinsiyet, medeni durum, yetersiz ve isteksiz olma, hırs ve başarısızlık düşüncesi olduğu görülmektedir.

İşkoliklerin işkolik olmayan çalışanlara kıyasla daha çok strese sahip olduğu Burke, (2001:645) ve Spence ve Robbins (1992:178) taraflarınca desteklenmiştir.

2.3. İŞ STRESI KAYNAKLARI

Bir çok insan çalıştığı işinden memnun olmayabilir ama hayatlarının devamı için çalışma zorunluluğuna sahiptirler . İşlerine karşı duyulan bu tatminsizlik çalışanların günlük stresini artırabilir. Yaşadığımız hayat özellikle çalıştığımız yerler radyasyon, kalabalık, gürültü, bitkinlik gibi sebeplerden dolayı stres kaynağı olabilir (Graham, 1999:182-183).

Stres vücudun dengesini bozan bir şeydir. Varoluşumuzda fiziksel, kimyasal, duygusal değişimler yaşantımızı değiştirir. Yaşantımızda önemli değişiklerle karşılaştığımızda stres açığa çıkar. İş hayatı çalışma saatleri dışında hayatın tüm alanlarına yayıldığı için önemlidir. Bireyin sahip olduğu iş, toplumsal statüsünü, hayatından edindiği doyuma, ailesine sağladığı imkanlara ve yaşamında edindiği

zevki etkilemede rol oynar (Baltaş, 2013). Aynı zamanda Baltaş bireylerin stres yaşamasına sebep olabilecek durumların fakirlik, gece kondu hayatı yaşamak, gürültülü bölgede yaşamak, sosyal hareketler, cezaevi içinde yaşamak olduğunu ifade etmiş ve bu durumların sağlığı olumsuz yönde etkilediğini belirtmiş (2013:60-61)

2.3.1. ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI

İş ortamından edinilen stresin en önemli kaynağı işletmedir. İşletmenin işi ve işin özellikleri de bireyde stres sorunlarını meydana getirebilir. İş yerinin fiziki koşulları(Biricik, 2018:30), uzun yada düzensiz çalışma saatleri (Yamuç ve Türker, 2015:54), ağır işi yükü (Çoban, 2018:54) veya çalışma süresi (Aydın, 2004) gibi etkenler çalışanlar üzerinde stres oluşturmada rol oynamaktadır. Örneğin turizm sektörünün 7/24 hizmet sunan bir sektör olması çalışanların uzun süre çalışmasını ve sektörün yoğun dönemleri açısından önemli bir sorun olarak bilinmektedir. Yine aynı yiyecek içecek sektöründe de bu tür problemlerle karşılaşılmaktadır. Hemen hemen her işte çalışanlar sürekli ayakta yada oturarak çalışmakta ve çalışma ortamını fiziki koşullarında çalışanlar açısından stres yaratıcı olmaktadır.

Buna ek olarak çalışanlar arası iletişimden doğabilecek sorunlarda stres sebebi olabilir. Çünkü farklı kişilikteki insanlar ile sürekli iletişim halinde olmaktan kaynaklanmaktadır. Çalışanlar ve yöneticiler arasında iletişimde ortaya çıkan fikir çatışmaları olumsuzluklar meydana getirerek strese yol açmakta ve iş performansını da etkilemektedir(Tekin, 2010:50).

Çalışanların sahip olduğu rol davranışları da stres problemlerine sebebiyet vermektedir. Örgüt içindeki rol çatışması çalışanlar arasında sıkıntılar gösterir. Rizzo ve arkadaşları rol çatışması “iki veya daha üstden gelen iş talepleri arasındaki bir uyumsuzluk ve tutarsızlık durumu” olararak tanımlamıştır(1970:155). Örneğin yiyeyecek işletmesinde restoran şefinin yada mutfak personelinin sahip olduğu pozisyonun gerektirdiği nitelikleri taşımıyor olması çalışanlar üzerinde sorunlar doğurabilmektedir.

Örgüt içinde kişinin sahip olduğu pozisyonda iş yerine ayak uyduramaması ve çalışanların karar alıp verme durumları açısından stres kaynağı olabilmektedir. (Sarıışık ve Işkın, 2017: 153-157).

Rol belirsizliği çalışanların departmanlarındaki görevleriine ait iş tanımları belirtilmemiş, görev alanları hakkında net bir bilgi verilmemiş olması personeller arasında kimin hangi işi yapacağı konusunda iş karmaşası yaşamasına yol açacak ve bu durumda çalışanların stres yaşamasına neden olacak (Öztürk, 2018:60, Öge ve Yılmaz, 2006: 402).

Yetersiz ücret kazanmak çalışanın gereksinimlerini karşılayamayacağı için bireyin aile ve sosyal hayatını olumsuz etkilemektedir. İşsizlik düşüncesi de kişide kaygı depresyon gibi kötü ruh haline yol açar. Teşvik edici ödeme sistemleri çalışmayı ve üretimi hızlandırır. Böylelikle daha hızlı çalışanın ücreti artacak düşüncesi kişide yorgunluk, kaygı ve rekabetten kaynaklı düşmanca tavır takınmalarına sebep olur. Vardiyalı çalışma biçimi kişinin sosyal yaşamını olumsuz etkiler. Çalışma saatlerinin değişmesine ayak uyduramayan birey daha çok yorulur ve ailesi ile problemler yaşar. Modern çalışma düzeni daha az beceri gerektiren bir sistem olarak bireyde iş doyum duygusunu yaşatmayan bir makine denetimi altına almıştır. Iş hayatında sosyal ilişkiler ve psikolojik baskı açısından stres yaratan sorunlara baktığımızda bunlar; amirlerle doğrudan çatışma, rol çatışması, rolde belirsizlik, çok fazla sorumluluk, kesin zaman sınırlamaları, aşırı çalışmak, dedikodu gibi durumlar iş ortamında strese yol açmaktadır (Baltaş, 2013).

İş ortamında edinilen stres, çalışanların sağlığını tehdit etmekte ve çalışanda davranış bozukluğuna neden olmaktadır (Yao vd., 2014:112). Çalışanlar arası ilişkilerden kaynaklanan bir diğer stres unsuru da çalışanlara uygulanan distopik (baskıcı) davranışlardır. Literatürde bu davranışa yaygın olarak "mobbing" kavramı kullanılmaktadır. Mobbing, iş yerinde kişilerarası psikolojik şiddet uygulamaları anlamına gelmektedir (Tetik, 2010:87). Çobanoğlu (2005:20) mobbing kavramının açıklanmasında "iş yerinde duygusal şiddet, duygusal taciz, psikolojik şiddet, duygusal taciz, iş yerinde zorbalık, yıldırma" terimlerinin tercih edildiğini belirtmiştir. İş yaşamında mobbing, düşmanca ve etik olmayan iletişimi içeren psikolojik şiddettir çalışan bireyde moral bozukluğu yaratarak stres yaşamasına yol açar (Leymann, 1996:168-169). Çelik (2009) çalışmasında mobbinge maruz kalanların iş stresi yaşadığı sonucuna ulaşmıştır.

Yamuç ve Türker'in (2015:404-4007) yürüttüğü araştırmada en sık karşılaşılan stres konusunun ücret yetersizliği, iş yükünün fazla olması ve örgütiçi çeşitli adaletsizlikler olduğu saptanmıştır.

Çalışanların kariyerlerinde ilerleyememesi durumunda çalışanlar üzerinde stres oluşturabilmektedir (Aşık, 2005:14). Yöneticilerin çalışanları yaptıkları işlerde taktir etmemeleri ve yeni işlere teşvik etmemeleri de çalışanlar üzerinde stres oluşturur (Güney, 2011:413). Grup içerisinde çalışanların takım halinde çalışmaması da stres kaynağıdır (Kaya ve Kaya, 2007:47).

Aydın'a göre müşteri memnuniyetsizliği ve şikayet edilme korkusuda stres oluşturan faktörler arasındadır (2004:16-17).

Örgüt içerisindeki kısıtlı iletişim ve iletişim bozukluğu gibi sorunlar ile birlikte örgütte meydana gelen yeni yapılandırmalar, yeni çalışanların veya nesnelerin varlığı yada örgütteki diğer değişimler gibi durumlarda çalışanın kendini yetersiz hissetmesine yol açarak bireyin stres yaşamasına neden olabilmektedir (Çelikkol, 2001:99). Aynı zamanda Çögenli ve Erdal (2018) çalışmasında stresin deneyimle doğru orantılı olduğu sonucuna varmışlardır. Çünkü deneyim sahibi olanlar olası riskleri bilir ve üstesinden gelmede nasıl davranması gerektiğinide deneyimlemişlerdir.

2.3.2. BİREYSEL STRES KAYNAKLARI

Çalışanların betimleyici özelliklerinden kaynaklı stres hem kişiye hemde örgüte zarar verebilmektedir. Farklı yaş grubu iş ortamında bazı güçlükler ve kuşak çatışması gibi farklılıklar tartışmalara yol açabilir (Irmak, 2005:17). Aile ve iş arasındaki sorunların birbirinden uzak tutmak gerekir. Aksi halde sorunların iki tarafa da taşınması hem aile içinde hemde iş ortamında stres olumsuzluklarıyla karşılaşılmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010:210). Cinsiyet ile ilgili sorunların başında taciz, cinsiyet ayrımcılığı ve önyargı gibi sorunlar meydana getirmektedir. Çalışanların duygusallık, acelecilik, öfkelenme, takıntı, saldırganlık, fobi gibi tutum ve davranışlar stresin oluşmasında rol oynar (Sarıışık ve Işkın, 2017: 153-157).

Thomas Holmes ve Richard Rahe adlı iki Amerikalı psikolog karşılaşılan en stresli olayları listeleyip puanlamışlardır buna göre çalışmalarında sevilen birini kaybetme, boşanma, ayrı yaşama, evlilikle ilgili problemlerden kaynaklı olaylar en stresli olaylar olarak derecelendirilmiştir (1967:216).

Yaşam şeklimiz de hayatımızdaki stresi azaltıp yada artırmamızda rol oynar. İyi bir diyet stresimizi azaltmada yardımcı bir etkendir. İyi beslenme bizi sağlıklı tutmakla beraber bazı rahatsızlıkların önüne geçer. Aşırı kafein ve alkol tüketimi

vücudumuzda bazı rahatsızlıklar yaşamamıza neden olur. Masaj, yoga, düzenli egzersiz yapmak ve hobi edinme gibi aktiviteler stresten uzaklaşma adına yapılabilecekler uğraşlardır (Hargreaves, 1999). "Yediğimiz şeyler kimliğimizdir" düşüncesi bilindik bir sözdür, çünkü yediklerimiz şeyler de stres yaşamamıza sebep olabilmektedir. Bazı yiyecekler ve içecekler stres verici olmakta ve enerjimizi bitirebilmektedir. Kafein, alkol, tütün, şeker, yağ ve işlenmiş hazır gibi yiyecekler bedenin sağlıklı çalışmasını engeller. Stres altındayken bu tür besinleri daha çok tüketiriz ve zaten stresliyken enerjimizide çabuk tüketebileceğimizden, strese bağlı hastalıklara olanak sağlar bu yüzden stres altındayken bile dengeli ve sağlıklı beslenmek önemlidir. Strese bağlı tansiyon, şeker, kanser, kalp rahatsızlıkları uygun olmayan bir beslenme ile kötüleşebilir (Graham, 1999: 165-182).

2.4. İŞ STRESİNİN ETKİLERİ

2.4.1. ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Kişilik özellikleri bireyin yaşadığı stresin düzeyinde belirleyicidir. A tipi kişilikteki bireyler sabırsız, rekabetçi ve kendini işe adamışdır. B tipi kişilikteki bireyler ise sakin dengeli ve rahat bir yaklaşım içindedir. A tipi davranış biçimine sahipler bireyler B tipi davranış tipine sahip olan bireylere göre stres düzeyi yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır (Durna, 2004:191).

Çalışanın iş stresine tepkisi psikolojik ve fiziksel olabilmekte veya ikiside olabilmektedir. Selye (1974) stresin çalışanlar üzerinde 3 aşamada gerçekleştiğini belirtmiştir. Alarm aşaması kişinin stres ile ilk tanıştığı aşamadır ve kişide fizyolojik değişiklikler gözlenir. Stresin devam durumunda da direnme aşamasına geçilir burada da strese karşı direnç geliştirir ya stresi yener yada tükenme aşamasına sürüklenir. Tükenme aşamasında da bir takım fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıklar görülmeye devam eder.

Kişide kronik stres sonucunda tükenmişlik meydana gelir (Brenninkmeijer ve Yperen, 2003:16). Çalışanlar üzerinde büyük sıkıntılara yol açan tükenmişlik kişinin psikolojik, fizyolojik rahatsızlıkların yanında hizmet kalitesini de kötü yönde etkileyecektir (Renzi, Tabolli, Lanni, Pietro ve Puddu, 2015:153).

İş stresi bireyi etkilemekle birlikte işletmeyi de doğrudan etkiler. Mesela deneyimli bir personelin yaşanılan bir olumsuzluk karşısındaki tutum ve davranışı yeni başlamış bir personel ile aynı olmayabilir.

İş stresi çalışanlar üzerinde (Leka vd.,2003) agresiflik, işe odaklanmama sorunu, mantık dışı karar alıp verme, işe karşı isteksizlik, depresyon, uyku, sindirim, tansiyon gibi sağlık sounlarını yanında kötü alışkanlıklara başlama gibi olumsuz duyguların oluşmasına yol açmaktadır.

2.4.2. İŞLETME ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Leka ve arkadaşlarının (2003) çalışmasına göre iş stresinin işletmeler üzerinde iş devamsızlığı, personel devir hızının artması performansın düşmesi, güvensiz çalışma koşulları iş kazalarının çoğalması müşteri şikayetlerinin çoğalması ve örgüt imajının bozulması gibi etkileri olmaktadır (Akt; Sarıışık ve Işkın, 2007:158).

İştar (2012:13-15) stres ve verimlilik ilişkisini inceleyen çalışmasında iş yerinde performans düşüklüğü, çalışan devir hızı, işe devamsızlık, işten ayrılma, yabancılaşma gibi sorunların etkili olduğunu belirtmiştir.

İş stresinin örtgütte sosyalleşmenin yetersiz ve başarısız olduğu durumlarda yeni gelen çalışanda yada mevcut çalışanlar arasında yabancılaşma, rahatsızlık, performans engellemesi gibi hatta işten ayrılmalara da sebebiyet verebilir (Zonana, 2011: 108).

Mesela herhangi bir sebepten stres altında kalan bir yiyecek işletmesi personeli öncelikle yakınındaki iş arkadaşına bu olumsuz tutum ve davranışları hissettirerek sonrada hizmet sunduğu müşteriye karşı bu davranışları bu da işletmenin imajını ve kar oranının azalmasına neden olmaktadır.

2.4.3. STRESİN SONUÇLARI

Adamson'a (2006:155-197) göre strese dayanıklı yapı kazanmak için ;-

- Düzenli ve yeterli uyku,
- Vücudu susuz bırakmamak,
- Kötü alışkanlıkları denetim altına almak,
- Gevşeme egzersizleri yapmak,
- Egzersiz yapmak ve sağlıklı beslenmek,
- Masaj terapisi yapmak, meditasyon yapmak gibi önerileri sıralamıştır.

Stresin bireyde "konsantre olamama, aşırı kontrol dışı kaygılanma, endişe ve panik duygusu, unutkanlık, üzüntü ve depresyon, sinirlilik, bitkinlik, enerji zayıflığı,

alınganlık, huzursuzluk, negatif düşüncelere dalma, korkusuzluk ve çaresizlik" olumsuz zihinsel etkileri vardır (Adamson, 2006:247).

Acar ve Baltaş'a göre ise stres bireyde "geri çekilme, kabullenme, karşı koyma veya korku, endişe, depresyon" gibi duygusal sorunlar, "dikkat dağınıklığı, odak problemi, ilişki kurma zorluğu, unutkanlık" gibi obsesif düşünceleri içeren problemlerle karşılaşılaşılmıştır. Bu duygular kişide verimliliği düşürür zevk alamama sorunu ve yakın çevreden uzaklaşma gibi sorunlarla kişinin hayat ilişkilerini zedeler. Baltaş stresin azaltmanın etkili bir yolunun masaj ve yoga olduğunu söylemiştir. Masaj, kas ağrılarını gevşeterek, kan dolaşımını düzenler, rahatlama ve iyi hissetmeyi sağlar. Yoga ise beden ile zihin arasındaki uyumunu sağlayan ve vücuda esneklik kazandırarak daha iyi hissetmemizi sağlar (2008).

Yılmaz ve Ekici araştırmasında stres sonucunda verim düşüklüğü elde edilen malın yada hizmetin kalitesinde azalma, iş kazaları yaşanması, sigorta ödemeleri ve tazminat ödemeleri gibi işletme üzerinde olumsuz sonuçlara neden olabileceği belirtilmiştir (2003:7-9).

Aroma terapi, tütsü, buhurdanlık, kokulu sabun ve mumlar hem fiziksel hemde ruhsal açıdan tedavilerde kullanılmaktadır. Aroma terapi *"bitkilerden elde edilen aromatik esansiyel yağların fiziksel ve psikolojik iyilik hali için terapötik kullanımıdır*" olarak tanımlanmaktadır (Kanat, 2011:68). Kokuların duygularla bağlantılı olduğu ve beynin hafızayla ilişkili alanlarının aktivasyonunu gerçekleştirir (Brughan, 2002:92).Saf esans yağların canlılar üzerindeki hastalıkların düzelmesinde etkiye sahiptir (Köse ve arkadaşları, 2007). Koku bileşikleri ve esansiyel yağların bulunması üzerine bireylerin davranışlarının üzerinde uyarıcı ve yatıştırıcı bir etkiye neden olduğu görülmüştür (Buchbauer ve arkadaşları, 1993). Aromaterapinin ağrı stres ve anksiyeteyi azalttığı sonucuna varılmıştır (Cooke, ve arkadaşları, 2007). Aromaterapinin duygu durum bozuklukları üzerinde olumlu etkileri olduğu görülmüştür (Öz, 2020). Çalışanların iş stresinin azaltmak için gül veya lavanta kokulu maske tasarlayarak aromaterapi yapılmasını planlamışlardır (Kodaoğlu, 2021).

Stres sonuçlarına baktığımızda bazısı olumlu yönde olurken bazısı olumsuz yönde olmaktadır.

Çeşitli sebeplerden ötürü yoğun stres altında çalışanlar içerisinde isteksiz davranmaya davranmaya ve işten uzaklaşıp rahatlamak isteyerek iş devamsızlığı yapmak durumunda kalıcaktır. Bu da çalışan açısında iyi bir şey gibi görünsede örgüt tarafından kayıp olarak görünür (Şahin, 2011: 25).

İş stresinin arttıkça iş tatmininin azalacağını belirtilmiştir. Herhangi bir organizasyonda iş stresi daha düşük olan çalışanlar işlerinden memnun olurlar ve tatmin sonucunda iyi performans gösterirler ve örgüte fayda sağlarlar (Waseem ve arkadaşları, 2014: 197).

Müşterinin dahil olduğu olumsuz sonuçlarda genellikle müşteri egemenliği yani "Müşteri herzaman haklıdır"düşüncesinden dolayı hatanın hizmet çalışanlarında olduğu varsayılabilir (Bishop vd., 2005).

Müşteri nezaketsizliğinin çalışanın iş tatminini azattığını ve iş stresinide artırdığı sonucuna varmıştır (Kim vd., 2014:394)

Artan stresin üretkenliğin azalmasına yol açar iş tecrübesi ve özellikle aynı kurumda çalışılan yıllar stres azaltıcı bir faktördür (Halkos ve Bousinakis, 2010:20-21).

İş stresi ve verimliliği etkileyen değişkenleri belirlemeye yönelik bir araştırmada iş yükü, rol belirsizliği, cinsiyet ayrımcılığı kişiler arası ilişkisidir (Bharathi ve Gupta, 2017:398).

Yüksek stres seviyesinin performansı düşüklüğüne yol açtığı saptanmıştır. Kurumsal itibari çalışan kaybı ve performansı attırmak içi etkili stres yönetimi uygulamalarının kullanılması gerekir (İmtiaz ve Ahmad, 2009: 465).

İş stresinin kişinin yeteneklerini ve üretkenliğini etkilediğini ve iş kazalarına yol açtığını böylelikle performansı etkilediğini gösterir (Adaromola, 2012: 2955).

Stresin etkisi verimliliği olumsuz etkilemiştir (syf.560) uzun saatler ayakta kalmak strese sokar (571). Vücuda etkisi terleme, sırt ağrısı, göğüs ağrısı, davranışa etkisi, aşırı yeme, yememe, aşerme,iş yerinde yoğun baskı, hastalıklara ve kuruluşa karşı memnuniyetsizliğe yol açmıştır (Mathi ve Thirumakkal, 2015: 571).

İş stresinin azalması iş tatmini ve iş performansını artırır. Yüksek iş performansını ve düşük iş tatmininin işten ayrılmayı arttır (Veleutsou ve Panigyrakis, 2004).

İş stresi çalışanın örgütsel bağlılığını olumsuz etkilemekte ve işten ayrılma niyetine sahip olmasına neden olmaktadır (Serikli, 2019:923-925).

Çalışanların misafirlerle yüzyüze iletişimde olmalı hizmet sunumun aynı zamanda gerçekleşmesi terfi imkanı eksikliği, yetersiz ücret stres yaşamaya neden olmaktadır (Akova vd., 2015).

Örgütsel stresinin örgütsel bağlılığı azalttığı sonucuna varılmıştır (Bilgili ve Tekin, 2019:2166).

Boş zaman uğraşı olmayanlarda ve uyku problemi yaşayanlarda aynı zamanda ekonomik durumu kötü olanlarda da stres düzeyinin yüksek olduğu saptanmıştır (Çalışkan vd.,2018:46-47).

Köse ve Bilici (2016) mutfak ve yemekhane çalışanlarının iş stresi ve iş kazası geçirme durumları arasındaki ilişkiyi incelemiş iş stresi fazla olan çalışanların iş kazası geçirme oranlarının yüksek olduğunu saptamıştır (syf 244).

İş kazaları işletme açısından önemli bir maaliyet sorunudur ve verimliliği de olumsuz yönde etkiler (Ünsar, 2004).

İşletmeler para kazanma olgusu ile hareket ederken iş kazalarını önleyici tedbirlerinin maaliyetlerinden kaçınmalarını bedelini iş kazalarını olası maliyetlerinin fazlalığı ile karşılaşmakta ve büyük kayıplara yol açmaktadır (Bekar vd.,2017:487).

Müşterinin aşırı istekleri, memnuniyetsizlikleri, şikayetleri gibi durumlar stres arttıran unsurlar arasındadır (Özcan vd., 2010: 41). Stres örgütün genelini etkileyerek iş kalitesi ve performansın düşeceğ, müşteri şikayetlerinin artacağı, uzun vaadede işletmenin prestijini olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir (Özcan vd., 2010: 60-64).

Stres yapılan iş kalitesinde, verimlilikte ve performans üzerinde olumsuz etkilemekle birlikte bireyin sosyal hayat konforununda olumsuz etkilemiş olduğunu sonucuna varmışdır (Korkmaz ve Ceylan, 2012:338).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PERFORMANS

3.1. PERFORMANS KAVRAMI

Performans Fransızca kökenli bir terimdir Türkçe'ye "başarım" olarak çevrilmiştir (TDK). Performans, "belirli şartlarda örgütler tarafından çalışanlardan beklenenlerin yerine getirilme düzeyi veya çalışan bireyin davranış şekli" olarak tanımlanmaktadır (Bingöl, 2013: 273; Tekin ve Deniz, 2019). İş performansı, belirli bir sürede belirli bir işi yerine getirmek için (Mumcu ve Yiğit, 2022: 233; Bernardin ve Beatty, 1984: 12) işletmenin başarıya ulaşma yolunda sergilediği davranışların gösterilmesidir (Kesen, 2015: 540). Brief'e (1998) göre, "iş görenin işinin gerektirdiği sorumlulukları yerine getirebilme yeterliliğidir" şeklinde tanımlamıştır. Campbell ise örgütün hedefleriyle ilgili davranışları kapsadığını ifade etmiştir (1990: 704).

Bazı araştırmalar stres düzeyi arttıkça çalışan performansının arttığını (Yaşar, 2014), (Yılmaz, 2019), bazılarının ise çalışan performansının azalttığını (Sayıldı, 2020), (Şensoy, 2019) saptamıştır.

3.2. PERFORMANSI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

3.2.1. ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER

Performans kavramı önde gelen anlamıyla bireysel olarak düşünülse de örgütsel bir gerçekliktir. Örgütte çağdaş ve rasyonel bir yönetim anlayışı olmadığı takdirde çalışanında performans elde etme yönündeki çabaları boşa olacaktır.

- Yönetim tarzı

Çalışanların performans ve motivasyonların artırılmasında genelllikle yönetsel ve örgütsel motivasyon araçları tercihedilir. Yönetici, amaç birliği, yetki ve sorumluluk devri, eğitim ve yükselme imkanı yaratma, çalışanların yönetime katılmalarını sağlama iş bölümü ve görev dağılımı yapma, takdir, ödüllendirme ve ücret artışı gibi motivasyona teşvik edici araçlar çalışanın verimliliğini arttırmada rol oynayabilmektedir.

- İletişim ve arkadaşlık ortamı

Çalışanlar arasındaki iletişimin düşük olması performansı olumsuz yönde etkilemektedir (Koçel, 2003: 532- 538). Çalışanların birbirleriyle olan iletişimi ne kadar sağlıklı olursa işlerinden okadar memnun olmaktadırlar (Ege, 2000:59).

İşe yeni başlayan bireyin iş sorumluluklarını yerine getirme noktasında işine, iş ortamına ve çalışma arkadaşlarına uyum sağlaması gerekmektedir. Bireyin günlük yaşantısının çoğunu işine harcadığı görülmektedir. Çalışma ortamında iyi bir ekibin oluşması iş perfo rmansını olumlu yönde artıracaktır.

- Terfi ve takdir edilme duygusu

Terfi iş karşı gösterilen başarının bir ödülüdür. Terfi imkanının olmaması çalışan performansının düşüklüğüne sebep olmaktadır.

Yöneticinin çalışanını takdir etmesi, çalışanı başarıya ulaşıtırabilmektedir (Eren, 1998: 421).

- Ücret ve Motivasyon

Çalışan emeklerinin karşılığında para kazanmaktadır. Kazandığı ücret ile yaptığı işinden memnun olan birey işinden tatmin olmakta ve iş performansını da olumlu yönde etkilemektedir.

Maslow'un (1943) ihtiyaçlar hiyerarşisindeki sıralaması "fizyolojik, güvenlik, sevgi, ait olma, saygınlık ve kendini gerçekleştirme" ile bireyi çalışmaya karşı bir motivasyona yöneltmektedir. Motivasyon ise iş performansını olumlu yönde etkilemektedir.

- Stres

Parasal olmayan ödüller "hediye tatil, fazla izin veya hediye çekleri gibi" çalışanların performansının arttırmasına yönelik teşvik edici olabilmektedir (Bragg, 2000; Gavindarajulu, 2004; Çelik ve İnce, 2020).

Korkmazer (2021) çalışamasına göre iş tatmini çalışan performansını olumku yönde etkilerken iş yükü fazlalığı çalışan performansını olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

3.2.2. KİŞİSEL FAKTÖRLER

Burada başlıca etkenler kişilik, yaş, yetenek, bilgi ve deneyim, sağlık durumu, medeni durum, eğitim düzeyi, bireyin kültürel yapısı ve uzmanlık alanı

gibi farklılıklar çalışanın iş performansında rol oyanayabilmektedir (Gümüştekin ve Özdemir, 2005: 281). Aşkun (2018) araştırmasında dışa dönük kişilik özelliklerine sahip olan bireylerin performans düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Akdemir yaşın performansı etkilediğini belirterek ABD'de gençlerin şirketlerde daha hızlı yükselme imkanlarının olduğu görülürken Japonya'da belirli bir yaşa ulaşmayan çalışanın üst düzey yöneticilik pozisyonuna varamadığını örneklerle açıklamıştır (2004: 42). Böyle bir farklılık çalışanın sahip olduğu kültür ile açıklanmaktadır. Aşkun (2018: 59) çalışmasında çalışanların uyruklarına göre iş performans ortalamalarında farklılıklar olduğunu saptamıştır.

3.2.3. ÇEVRESEL FAKTÖRLER

Çalışma koşullarının çalışanlar için uygun olması verimlilik için önemlidir (Tınar ve Ulusoy: 2017). İş ortamının fiziksel özellikleri "ışık, ses, nem, sıcaklık, kullanılan renkler, iş araç-gereçlerin yeterliliği ve çevresel koşullar" bireyin çalışma motivasyonunda etkili olmakta. Çevre faktörlerin çalışan açısından olumlu olması iş performansı üzerinde etkisi vardır. Öztürk (2019) çalışmasında yiyecek- içecek departmanındaki atmosferin çalışanların iş performanslarını pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

3.2.4. PEFORMANS DÜŞÜKLÜĞÜNÜN NEDENLERİ

Çalışan performansı incelendiğinde bireyin performansının hep aynı şekilde olmadığı ve farklılıklar gösterebileceği bir çalışanın diğer bir çalışan ile eşit performans göstermediği görülmektedir. Çalışan performansı kişisel, çevresel ve kurumsal nedenler ile farklılaşmaktadır. Kişisel özellikler fiziksel (yaş, cinsiyet ve bedensel sağlık), psikolojik ve sosyal durumlarla performansı etkilemektedir (Yener, 2007).

Çalışan performansını etkileyen önemli nedenlerden birisi de kurumsal faktörlerdir. Örgütün özellikleri arasında yer alan örgütün işlevsel çevresi, örgüt kültürü, örgütün yapısı ve örgütte kullanılan eğitim uygulamaları performansı etkilemektedir (Ergenç, 2003).

Çalışan performansını etkileyen çevresel nedenler "İş ortamının fiziki şartları, örgütün yapısı ve çevresi, aile yapısı, genel olarak alınan eğitim, sosyalleşme, sosyal gruplara katılma, toplumsallaşma ve içinde yaşanılan toplumun kurallarını benimseme ve uygulama etkenleri" sayılabilir (Yener, 2007).

"Kadrolama hatası, yetersiz eğitim, yetersiz takdir ve ödüllendirme, açık olmayan görev tanımları, yetersiz katılımcı yönetim, aşırı stres, gelişme ve ilerleme olanaklarının yetersizliği, çalışanlara her şeyden önce insan olarak değer vermeme, yetersiz iş emniyeti, yetersiz donanım, araç, gereç vs., aşırı iş yükü, işin gerektirdiği bilgi ve beceriye sahip olmama, şahsi ve ailevi sorunlar, maddi sorunlar, duygusal ve ruhsal sorunlar" (Aktan, 2009) düşük performansın nedenleri ve sonuçları olarak sayılabilir.

Bilgin (2019) çalışmasında pozitif duygu durumuna sahip kişilerin negatif duygu durumuna sahip kişilere kıyasla iş performanslarının yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu araştırmada, yiyecek içecek işletmelerinde çalışanların işkoliklik, iş stresi ve iş performans düzeyleri incelenmektedir. Araştırma kapsamında nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nicel araştırma, değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemede kullanılan yaklaşımlardan biridir (Creswell, 2009). Bu bölümde araştırmada yararlanılan veri toplama tekniği, araştırmanın evreni ve örneklemi, kapsam ve sınırlılıklar, araştırmanın amacı ve önemi, oluşturulan hipotezler, araştırma modeli, araştırmada kullanılan verilerin analizleri için ihtiyaç duyulan analizlere ve elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Türkiye ekonomisi için turizm sektörü çalışanları önem arz etmektedir. Bu sektörün büyük bir bölümünü yiyecek içecek işletmeleri oluşturmaktadır. Yiyecek içecek çalışanlarının kişisel ve sosyal sebeplerle uzun çalışma saatlerine maruz kalması çalışanların işkolik ve stres kaynaklı olumsuz problemlerle karşılaşabilmektedir. Literatür incelenmesinde işkoliklik ve stres kavramları ile ilgili çalışmalar olduğu ancak yiyecek içecek sektörü çalışanlarının performansına etkisi üzerinde böyle bir çalışma olmadığı görülmüştür.

Yiyecek içecek çalışanlarının işkolik olma ve stres düzeylerinin performans üzerindeki etkisi araştırmak hedeflenmiştir. Bu doğrultuda *"İşkoliklik ve iş stresi çalışan performansı üzerinde etkili midir?"* sorusunun yanıtı aranmaktadır. Bu vesile ile alan yazında hem olumlu hem olumsuz kavramlar olarak düşünülen işkolik ve stres düzeylerinin çalışan performansı üzerindeki etkisi test edilen bulgular ilgili alan yazın için fikir sunabilecektir. Araştırma ilgili alan yazınına katkısının yanında yiyecek içecek sektörüne katkısı olabileceği düşünüldüğünden önemlidir.

4.2. Veri Toplama

Çalışmada veri toplama tekniği olarak anket uygulanmıştır. Birinci bölümde işkoliklik, iş stresi ve performans ölçekleri kullanılması planlanmaktadır. İkinci bölümde ise demografik ve kişisel özelliklere göre sorular bulunmaktadır. Schaufeli ve ark. (2006)'nın geliştirdiği "Dutch Work Addiction Scale (DUWAS)" işkoliklik ölçeğinin Doğan ve Tel (2011) tarafından Türkçe uyarlaması yapılmış olup,

"kompulsif çalışma" ve "aşırı çalışma" iki alt boyutu ve 17 sorudan oluşan ölçek araştırmaya uygun görülmüştür. Fakat çevrilen anketin madde analizi sonucunda ölçeği yeterince temsil etmediği gerekçesiyle soru sayısı 14'e düşürülmüştür. Ölçeğin bütününde iç tutarlılık katsayısı (Cronbach alfa) 0,85 olarak hesaplanmış, aşırı çalışma alt boyutunda 0,76 kompulsif çalışma alt boyutu için de 0,74 olarak bulunmuştur (Doğan ve Tel, 2011).

Tablo 1.

İşkoliklik Ölçeğinin Alt Boyutları

Boyut	Maddeler
Aşırı çalışma	1, 2, 5, 7, 9, 10, 12, 14
Takıntılı (kompulsif) çalışma	3, 4, 6, 8, 11, 13

İş stresi seviyesini saptamak için House ve Rizzo (1972) taraflarınca geliştirilmiş olup Efeoğlu (2006) tarafından Türkçeye uyarlanmış 7 madde ve tek boyuttan oluşan iş stresi ölçeği uygulanmıştır. Güvenirliliğin sınanmasında tüm maddelerin alfa değerlerinin 0,71 ile 0,89 arasında değiştiği tespit edilmiş tamamının ise 0,8370 olarak tespit edilmiştir (Efeoğlu, 2006).

İş performansının ölçülmesinde ise Sigler ve Pearson (2000) tarafından kullanılan sonrasında Çöl (2008) tarafından Türkçe olarak kullanılmış ölçek 4 madde ile tek boyuttan oluşmaktadır. Çöl'ün (2008) çalışmasından elde edilen faktör analizlerinde faktör yükleri 0,781 ile 0,847 arasında değişmektedir. Değişkenin tüm maddelerinin güvenirlik düzeyleri kabul edilen 0,70'lik Cronbach alfa düzeyinin üstünde değerler olduğu tespit edilmiştir. Demografik değişkenler dışındaki tüm soruları cevaplamada 5'li Likert tipi ölçekten (1=en düşük ; 5=en yüksek) yararlanılmıştır.

Araştırmanın verileri Aralık 2021- Mart 2022 arasında Eskişehir'de bulunan yiyecek- içecek işletmeleri çalışanlarından toplanmıştır. Covid-19 pandemisinden dolayı katılımcılara yüzyüze iletişimden mümkün olduğunca kaçınılmış, çevrimiçi ve basılı olarak katılımcılara sunulan anketin gönüllü katılım formuna ilişkin ifadeler anketin ilk başlangıç kısmında katılımcıların onayına sunulmuş olup katılımcılar bunu onayladıktan sonra ankete geçebilmişlerdir. Bazı çalışanlar yoğun olduklarını

ifade ederek anketleri yoğun olmayan zamanlarda doldurmak istediklerini belirtmişlerdir. Bu nedenle veri toplamak için genellikle günün yoğun olmayan saatleri tercih edilmiştir. Toplamda kullanılabilir 410 ankete ulaşılmıştır.

4.3. Araştıma Evreni ve Örneklemi

Araştırma evreni Türkiye'deki yiyecek içecek çalışanlarını kapsamaktadır. Yiyecek içecek işletmeleri çalışanlarının oluşturduğu evren hakkında net bir sayı elde edilemediğinden sosyal bilimler alanında genellikle yararlanılan (Gürbüz ve Şahin, 2017:130) örneklem sayısı belirleme çizelgesinden örneklem olarak 384 kişiye ulaşılması hedeflenmiştir. Ayrıca zaman, maaliyet, ulaşılabilirlik gibi kısıtlardan dolayı da örneklem alma yoluna gidilmiştir. Örneklem Eskişehir ili yiyecek- içecek işletmeleri çalışanlarını içermektedir. Örnekleme olarak çalışanlara araştırmacının ulaşabileceği şekilde kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir, çalışanlar ankete kolaylıkla ulaşabilirlik ve çok fazla zaman almama gibi nedenler göz önünde bulundurulmuştur.

4.4. Kapsam ve Sınırlılıklar

Araştırmanın konusu itibariyle çalışma yiyecek içecek çalışanlarının sahip olduğu işkolik, stres düzeyleri ve performans davranışları ile sınırlıdır. Araştırma Eskişehir ili yiyecek içecek çalışanları ile sınırlı olmasından elde edilen sonuçların başka bir alana genellenebirlir olması olanaksızdır. Araştırmada kullanılan örneklemin evreni temsil ettiği ve kullanılan ölçeklerin yeterli olduğu varsayılmaktadır. Araştırmaya katılan çalışanların anketi samimi ve objektif cevapladıkları varsayılmaktadır.

4.5. Hipotezler ve Araştırma Modeli

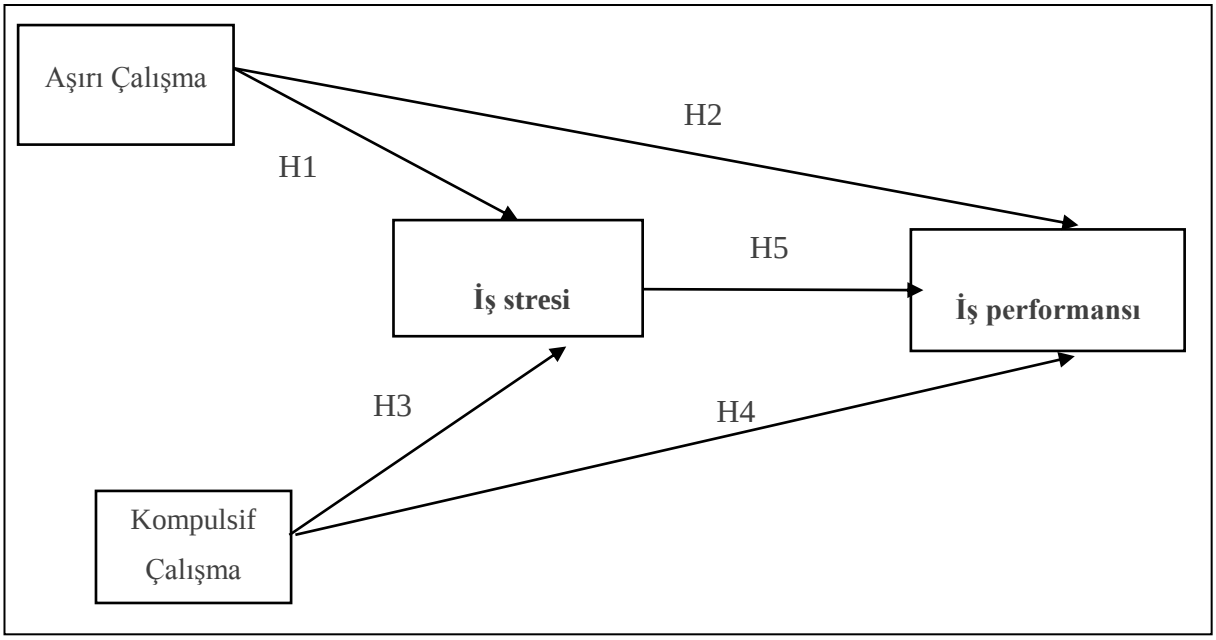
H_1: Aşırı çalışma ile stres düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_2:Aşırı çalışma ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_3: Kompulsif çalışma ile stres düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_4: Kompulsif çalışma ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_5: Stres düzeyi ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.



Şekil 1.. Araştırma Modeli

4.6. BULGULAR

Araştırma için veri toplama aracı olarak hazırlanan ankete katılan 410 katılımcının yanıtları çerçevesinde analizler gerçekleştirilmiştir. Tüm bu veriler SPSS 23 ve Lisrel paket programları ile analiz edilmiştir. Araştırmada demografik analizler, geçerlilik güvenirlik ve açıklayıcı faktör (AFA) analizinin ardından ölçüm değişkenlerinin (aşırı çalışma, kompulsif çalışma, iş stresi ve iş performansı) tutarlılığı ve güvenirliğinin tespit edilmesi amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) kullanılmıştır. Sonrasında yapısal eşitlik modellemesi (YEM) ile araştırma modelinin yeterliliği ve hipotezlerin geçerliliği tespit edilmiştir.

4.6.1. Demografik Bulgular

Demografik Özellikler	Sayı (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	175	42,7
Erkek	235	57,3
Toplam	410	100

Medeni Durum		
Evli	93	22,7
Bekar	317	77,3
Toplam	410	100
Yaş		
18-25	211	51,5
26-35	125	30,5
36-45	59	14,4
46-55	14	3,4
56 ve üzeri	1	0,2
Toplam	410	100
Eğitim durumu		
İlköğretim	23	5,6
Lise	189	46,1
Ön lisans	54	13,2
Lisans	130	31,7
Lisansüstü	14	3,4
Toplam	410	100
Gelir durumu		
4253tl ve daha az	222	54,1
4254-5000	93	22,6

5001-6000	42	10,2
6001-7000	21	5,1
7001tl ve üstü	32	7,8
Toplam	410	100
Gelir durumu tanımı		
Geçimimi sağlamakta zorlanıyorum	120	29,3
Geçimimi kısmen sağlayabiliyorum	164	40,0
Geçimimi yeterli şekilde sağlayabiliyorum	99	24,1
Tasarruf yapabilecek düzeydeyim	16	3,9
Her istediğimi alabilecek düzeydeyim	11	2,7
Toplam	410	100
Sektördeki çalışma süreniz		
1 yıldan daha az	111	27,1
1-3 yıl	115	28,0
4-7 yıl	97	23,7
8-11 yıl	39	9,5
12 yıl ve daha fazla	48	11,7
Toplam	410	100
Mevcut işletmedeki çalışma süreniz		
1 yıldan daha az	182	44,4
1-3 yıl	141	34,4

4-7 yıl	55	13,4
8-11 yıl	17	4,1
12 yıl ve daha fazla	15	3,7
Toplam	410	100
Haftalık çalışma süreniz		
40 saatten daha az	70	17,1
40-45 saat	93	22,7
46-60 saat	135	32,9
61-80 saat	75	18,3
81 saat ve daha fazla	37	9
Toplam	410	100
Haftalık çalışma şekliniz		
Tam zamanlı	344	83,9
Yarı zamanlı	66	16,1
Toplam	410	100
İşletmedeki poziyonunuz		
Çalışan	316	77,1
Yönetici	94	22,9
Toplam	410	100

Tablo 2.

Katılımcılara Ait Demografik Bulguları

Araştırmaya katılım gösteren katılımcılara ait demografik özellikler Tablo 2' de yer almaktadır. Bu veriler incelendiğinde katılımcıların %57.3'ünün erkek (n=235), %42.7'sinin kadın (n=175) olduğu görülmektedir. Katılımcıların %22,7'si evli (n=93), %77.3'ü ise bekar (n= 317), yaş durumlarına bakıldığında %51.5'inin 18-25 yaş aralığında olduğu (n=211), %30.5'inin 26-35 yaş (n=125), %14.4'ünün 36-45 yaş (n=59), %3.4'ünün 46-55 yaş (n=14), %0.2'inin de 56 yaş ve üzerinde (n=1) olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde büyük çoğunluğunun %46.1 ile lise (n=189) ve %31,7 ile lisans (n= 130) derecesi mezunu katılımcıların oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların gelir durumları incelendiğinde katılanların %54.1 ile (n=222) büyük çoğunluğunun aylık 4253 tl ve daha üzeri gelir elde ettiği görülmektedir. Katılımcıların gelir durumuna ait bulgular incelendiğinde büyük çoğunluğu %29.3 (n=120) ile geçimini sağlamakta zorlandığı, %40'ının ise (n=164) geçimini kısmen sağlayabildiği görülmektedir. Katılımcıların %27.1' inin (n=111) sektörde 1 yıl ve kısa süreli çalıştığı, %28'inin (n=115) ise 1-3 yıldır sektörde çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların mevcut işletmede çalışma süreleri incelendiğinde büyük çoğunluğunun, % 44.4 ile (n=182) 1 yıl ve daha kısa süredir aynı iş yerinde çalıştığı, %34.4'ünün ise (n=141) 1-3 yıldır aynı işletmede çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların %32.9' unun (n=135) haftada 46-60 saat çalıştığı, çalışanların %83.9'unun (n=344) tam zamanlı olarak çalıştığı görülmektedir. Çalışanların işletmedeki pozisyonları incelendiğinde ise %77.1' inin (n=316) normal çalışan olduğu, %22,9'unun (n=94) ise yönetici pozisyonunda çalıştığı görülmektedir.

4.6.2. Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Bulguları

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulardan hareketle yapılan geçerlilik ve güvenirlik analizine ilişkin bulgular Tablo 3'de yer almaktadır.

İfadeler	Ortalama	Standart Hata	İfade Çıkartıldığında Cronbach's Alpha Değeri
İfade 1	3,1317	1,47919	0,905
İfade 2	3,3244	1,37018	0,906

İfade 3	3,4171	1,30981	0,904
İfade 4	3,1951	1,38838	0,904
İfade 5	3,2220	1,47415	0,905
İfade 6	3,0415	1,53866	0,904
İfade 7	3,3805	1,47402	0,905
İfade 8	2,6902	1,54608	0,904
İfade 9	2,9829	1,55807	0,906
İfade 10	2,5951	1,53746	0,904
İfade 11	2,8293	1,54797	0,905
İfade 12	2,7024	1,61722	0,907
İfade 13	2,8488	1,61338	0,907
İfade 14	2,3098	1,50115	0,906
İfade 15	2,7537	1,50152	0,903
İfade 16	4,2488	1,02848	0,909
İfade 17	4,1756	1,04350	0,908
İfade 18	4,2024	1,06992	0,909
İfade 19	4,2024	1,07221	0,908
İfade 20	3,7488	1,34975	0,908
İfade 21	3,5756	1,44682	0,906
İfade 22	3,5122	1,37959	0,905
İfade 23	3,2341	1,42928	0,906

İfade 24	3,5488	1,41898	0,906
İfade 25	3,5390	1,35945	0,905
Cronbach's Alpha		**0,909**	

***Tablo 3**. Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Bulguları*

Yapılan analizler sonucunda araştırmanın güvenirliğini gösteren Cronbach's Alpha değerinin 0,909 çıktığı ve araştırmanın güvenilir olduğu görülmektedir.

4.6.3. Faktör Analizi Bulguları

Araştırmada faktör yapılarının belirlenmesi amacıyla toplanan verilere sırasıyla açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizler uygulanmıştır. Verilerin açıklayıcı faktör analizine uygun olup olmadığını tespit edebilmek amacıyla KMO katsayısı ve Bartlett's testi bulguları incelenmiştir (KMO: 0,890 / Bartlett's: 0,00 ve $p<0,01$). Her iki değerinde açıklayıcı faktör analizine uygun olduğu görülmüştür.

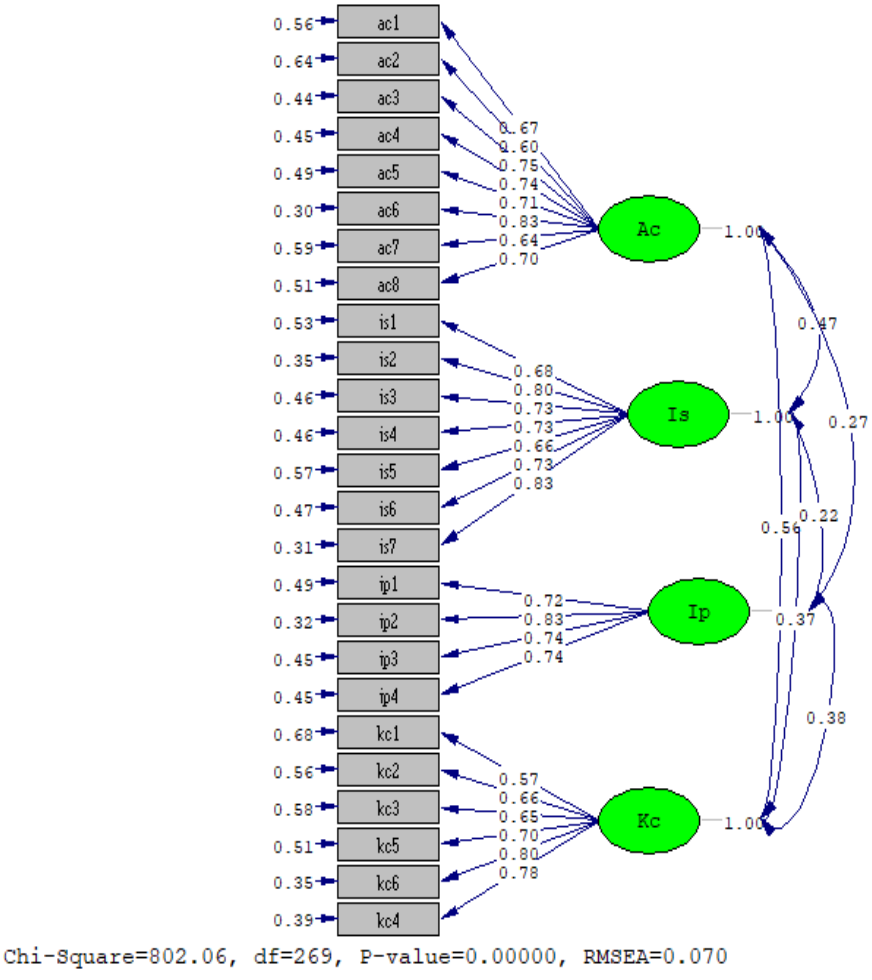
İfadeler	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans	Özdeğer	Güvenilirlik
Aşırı Çalışma				
AC1	0,685	31,85%	7,963	0,887
AC2	0,638			
AC3	0,717			
AC4	0,705			
AC5	0,709			
AC6	0,870			
AC7	0,632			
AC8	0,683			

Kompulsif Çalışma				
KC1	0,629	9,618	2,405	0,846
KC2	0,658			
KC3	0,639			
KC4	0,748			
KC5	0,735			
KC6	0,826			
İş Stresi				
İs1	0,705	11,612	2,903	0,893
İs2	0,788			
İs3	0,744			
İs4	0,806			
İs5	0,714			
İs6	0,746			
İs7	0,794			
İş Performansı				
İp1	0,787	7,301	1,825	0,842
İp2	0,824			
İp3	0,804			
İp4	0,789			
Toplam Açıklanan Varyans			**60,383**	

Tablo 4.

Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

Tablo 4'te yer alan açıklayıcı faktör analizinde bulguları incelendiğinde toplam varyansın %60.383'ünü açıklayan dört faktörlü bir yapı tespit edilmiştir. Dört faktörlü yapı araştırmanın amacına ve alan yazına göre; aşırı çalışma, kompulsif çalışma, iş stresi ve iş performansı şeklinde isimlendirilmiştir. Açıklayıcı faktör analizinin devamında belirlenen dört faktörlü yapının kontrolünün yapılması amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Sonrasında da doğrulayıcı faktör analizi alan yazında en çok kullanılan standart uyum ölçütlerine göre değerlendirmeye alınmıştır.



Şekil 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

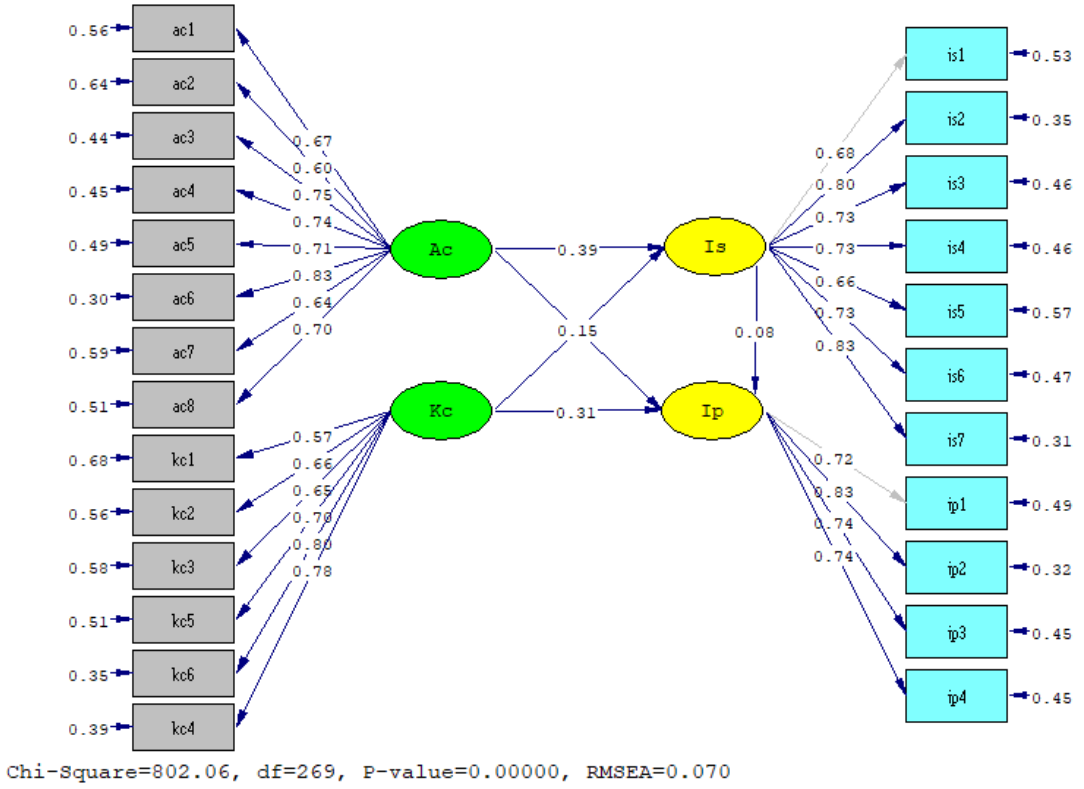
Şekil 2’ de Lisrel istatistik programı aracılığıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizi bulguları yer almaktadır. Analizin devamında önerilen model standart uyum ölçütlerine göre değerlendirilmiştir.

Uyum Ölçütleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Model Değeri	Uyum
x2 / sd	0 ≤ x2 / sd < 2	2 ≤ x2 / sd ≤ 5	2,98	Kabul Edilebilir
RMSEA	0 ≤ RMSEA < 0,05	0,05 ≤ RMSEA ≤ 0,10	0,070	İyi Uyum
SRMR	0 ≤ SRMR < 0,05	0,05 ≤ SRMR ≤ 0,10	0,051	Kabul Edilebilir
NFI	0,95 < NFI ≤ 1,00	0,90 ≤ NFI ≤ 0,95	0,93	Kabul Edilebilir
NNFI	0,97 <NNFI ≤ 1,00	0,95 ≤ NNFI ≤ 0,97	0,95	Kabul Edilebilir
IFI	0,95 < IFI ≤ 1,00	0,90 ≤ IFI ≤ 0,95	0,95	Kabul Edilebilir
RFI	0,95 < RFI ≤ 1,00	0,90 ≤ RFI ≤ 0,95	0,93	Kabul Edilebilir
CFI	0,97 < CFI ≤ 1,00	0,95 ≤ CFI ≤ 0,97	0,95	Kabul Edilebilir

Tablo 5. *Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları*

Tablo 5’ de yer alan bulgular incelendiğinde araştırma kapsamında önerilen modelin geçerli bir model olduğu belirlenmiştir ve açıklayıcı faktör analizi sonucu elde edilen dört faktörlü yapı doğrulanmıştır.

4.6.4. Yapısal Eşitlik Modellemesi Bulguları



Şekil 3. Araştırmaya Ait Yapısal Eşitlik Bulguları

Araştırmaya Ait Yapısal Eşitlik Modellemesi Bulguları

Araştırma kapsamında önerilen modelin ve kurulan hipotezlerin test edilmesi amacı ile yapılan yapısal eşitlik modellemesi bulguları yer almaktadır. Analizde yer alan değerler incelendiğinde araştırma modeli kabul edilmiştir. Analizin son aşamasında Lisrel programı ile modelin yapı güvenirliği, açıklanan varyans incelenmiş ve hipotezler değerlendirilmiştir.

Faktörler/Maddeler	Standart Yükler	t-değeri	R^2	Yapı Güveniliği	Açıklanan Varyans (AVE)
Aşırı Çalışma					
	0,67	14,63***	0,4489	,89	0,50

	0,60	12,88***	0,3600		
	0,75	17,07***	0,5625		
	0,74	16,97***	0,5476		
	0,71	16,07***	0,5041		
	0,83	20,15***	0,6889		
	0,64	13,98***	0,4096		
	0,7	15,71***	0,49		
Kompulsif Çalışma					
	0,57	11,81***	0,3249	,85	0,49
	0,66	14,21***	0,4356		
	0,65	13,91***	0,4225		
	0,7	15,26***	0,49		
	0,8	18,61***	0,64		
	0,78	17,84***	0,6084		
İş stresi					
	0,68	15,13***	0,4624	,89	0,55
	0,8	19,05***	0,64		
	0,73	16,65***	0,5329		
	0,73	16,67***	0,5329		
	0,66	14,37***	0,4356		
	0,73	16,55***	0,5329		
	0,83	19,95***	0,6889		

İş Performansı					
	0,72	15,60***	0,5184	,57	0,57
	0,83	18,85***	0,6889		
	0,74	16,28***	0,5476		
	0,74	16,26***	0,5476		

Hipotezler			**Sonuç**
H_1: AÇ→İS	0,18	5,79***	Desteklendi
H_2: AÇ→İP	0,16	0,87	Red
H_3: KÇ→İS	0,14	2,38**	Desteklendi
H_4: KÇ→İP	0,16	4,35***	Desteklendi
H_5: İS→İP	0,14	1,26	Red

***p <0,010 (t>2,58); **p<0,050 (t>1,96), *p<0,100 (t>1,65)

Tablo 6. *Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi*

Tablo 6 incelendiğinde araştırma kapsamında kurulan H_1, H_3 ve H_4 hipotezlerinin desteklendiği, H_2 ve H_5 hipotezlerinin reddedildiği görülmektedir. Buna göre aşırı çalışmanın durumu iş stresini 0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkiledği, iş performansını ise istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilemediği görülmektedir. Kompulsif çalışmanın iş stresini 0,05 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir şekilde etkilediği, iş performansını ise 0,01 düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü etkilediği görülmektedir. İş stresinin ise iş performansını istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü etkilemediği görülmektedir.

SONUÇ

Bu çalışma ile yiyecek- içecek çalışanlarının işkoliklik ve stres düzeylerinin iş performansı arasındaki ilişki ve etkileri incelenmiştir. Bu amaçla Eskişehir ilinde faaliyet gösteren yiyecek- içecek işletmesi çalışanları üzerinde bir araştırma yapılmış ve çalışanların işkoliklik ve stres düzeylerinin iş performansı üzerindeki etkileri oluşturulan bir model yardımıyla açıklanmaya çalışılmıştır. Yapılan araştırma ile Türkiye ekonomisi için öncü sektörlerden birisi olan turizm sektörü kapsamında konu edilen değişkenlere ilişkin bulgular elde edilmiştir.

Çalışma bulgularına bakıldığında, araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri çoğunlukla erkek, bekar, 18-25 yaş aralığında olduğu, lise ve lisans düzeyinde olduğu, asgari düzeyde gelire sahip olduğu, geçimlerini kısmen sağlayabildikleri sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğu aynı işletmede uzun süre çalışmasına karşın sektörel deneyimlerin daha henüz az olduğu görülmektedir. Bununla beraber katılımcıların genel olarak tam zamanlı ve haftalık 46-60 saat çalıştıkları tespit edilmiştir. Genel olarak katılımcılar alt pozisyolarda çalışmaktadır. Kısacası çalışanların genel çalışma profilleri incelendiğinde kısa süreli alt pozisyonlarda çalışan ve hayatlarını kısmende olsa idame ettirebilen çalışanlardan oluşmaktadır. Demografik bulguların bu yönde çıkması Eskişehir'deki öğrenci nüfusunun yoğun olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Geçerlilik ve güvenirlilik analizleri incelendiğinde ölçeğin genel güvenirliğini gösteren iç tutarlılık kat sayısı (Cronbach alfa) 0,909 çıktığı ve araştırmanın yüksek düzeyde güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi bulguları incelendiğinde, ölçek maddelerinin 4 boyuta ayrıldığı görülmektedir. Bu faktörler literatürde yer alan çalışmalar ışığında aşırı çalışma, kompulsif çalışma, iş stresi ve iş performansı şeklinde isimlendirilmiştir. Aşırı çalışma alt boyutunda 0,887, kompulsif çalışma alt boyutunda 0, 846 , iş stresi ölçeğininde 0, 893 , iş performansı alt boyunda ise 0, 842 olarak güvenirlir bulunmuştur.

Araştırma modelinin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile incelenmesiyle elde edilen bulgular incelendiğinde, aşırı çalışmanın iş stresiyle olan ilişkisinin anlamlı olduğu görülmektedir. Bu bulgular ışığında $\mathbf{H_1}$ hipotezi kabul edilmiştir. Benzer şekilde kompulsif çalışmanında iş stresini yüksek bir düzeyde anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir. Bundan dolayı $\mathbf{H_3}$ hipotezi kabul edilmiştir. Literatürdeki

diğer çalışmalar incelendiğinde bu durumun daha önce yapılmış olan Gümüş (2021), Demirseçen (2019), Özsoy (2018), Özdemir (2019) Akdağ ve Yüksel (2010), Akyol (2019) ve Uludağ (2020) çalışmalarında elde ettiği sonuçlarla paralellik göstermektedir.

Bunun haricinde aşırı çalışma ile iş performansı arasında istatiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bundan dolayı $\mathbf{H_2}$ hipotezi reddedilmiştir. Bu durum literatürde ulaşılabilen çalışmalarla paralellik göstermemektedir. Eskişehir'de üç üniversitenin olması öğrenci yoğunluğunu oluşturabilmektedir. Bundan dolayı yapılan ankette de çalışanların genç yaşta olması araştırmanın sonucunu etkilediği söylenebilir. Fakat diğer alt boyut olan kompulsif çalışmanın iş performansını anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir. $\mathbf{H_4}$ hipotezi kabul edilmiştir. Benzer şekilde Şahinkaya ve Aybas (2018) ile Arsezen (2018) çalışmalarında işkoliklik ve iş performansı pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. İşkolikliğin iş perfrormansını olumlu yönde tahmin ettiği görülmektedir. Şöyle ki, kompulsif çalışma düzeyi yüksek olan çalışanların iş performans düzeyleri de yüksek olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte aşırı çalışma ile iş performansı arasında bir ilişki bulunamaması çalışanın işkolikliği algılamasından kaynaklı olabilmektedir. İşkolik bireyin çok çalışmasının kısa vadede işletme açısından olumlu olarak performansı arttırabiceği düşünülsede uzun vadede çalışanın tükenmesine, işinden uzaklaşmasına, performansının düşmesine neden olabilmektedir.

Bununla beraber iş stresi ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. $\mathbf{H_5}$ hipotezi reddilmiştir. Strese bağlı etkenlerin iş performansını etkilediği ile ilgili literatürde çalışmalara rastlamak mümkündür (Saltık, 2016), (Aldawoodi, 2019). Stresin performansla ilişkisi 4 varsayımla açıklanmaktadır : (1) Stres ve performans arasındaki ilişki ters u şeklinde (2) Stres performansı artırabilmekte (3) Stres performansı düşürebilmekte (4) stresin performans üzerinde hiçbir etkisinin olmaması (Sullivan ve Bhagat, 1992, s.353-359; Gümüştekin ve Öztemiz, 2005; 282). Çalışanlar yaptıkları işin karşılığında maaş almalarına odaklandıklarından dolayı stresi gözardı edip stres kaynaklı sorunlardan dolayı performanslarının düşmelerine olanak vermezler (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005:283).

Kısacası aşırı çalışma iş stresini etkilerken iş performansını etkilememektedir. Bununla beraber kompulsif çalışamanın hem iş stresini hemde iş performansını

etkilediği görülmektedir. Literatürde incelenen çalışmaların bulguları incelendiğinde kompulsif çalışmanın düzenleyici bir etkisi olduğu düşünebilir. Ayrıca söz konusu sonuçların araştırma kapsamında çalışanların iş performansları ile ilgili elde edilen bulguların sadece öznel bir değerlendirme ile ölçülmesinin sebep olabileceği düşünülmektedir.

Daha geniş örneklem hacmi ile verilerin sektörün farklı bir zaman diliminde yada farklı bir turistik destinasyonda bulununan yiyecek- içecek işletmesi çalışanlarına gerçekleştirilebilir veya seyahat acenteleri, otel işletmeleri yada birinci sınıf restoran işletmelerinde de gerçekleştirilebilir. İş performansı düzeylerinin öznel bir değerlendirme ile incelenmek yerine yönetici, iş arkadaşları gibi farklı taraflardan bir inceleme yapmanın farklı sonuçlara yol açabileceği düşünülmektedir. Konunun sektörlerarası karşılaştırmalı bir çalışma yapmak yada çalışanları davranış ve psikolojik durumsal açıdan ineceleyen bir araştırmaya tabii tutulması konunun anlaşılması üzerinde etkili olabileceği düşünülmektedir.

Stres azaltıcı önlemler, uygulamalar hayata geçirilmesi işletmeler açısından performans arttırıcı bir etkiye sahip olabilir. Örnek olarak yiyecek içecek işletmesi yöneticileri çalışanlarına yönelik çeşitli aktivite ve etkinlikler düzenleyebilir. Çalışanlarını çalışmaya motive etmek amaçlı ödül sistemi çerçevesinde ayın elemanı seçme, alışveriş çekleri, fazla izin, hediye tatil ve terapi seansları gibi ödüller ile çalışmaya teşvik etmek hem stresi azaltabilir hemde çalışanın performansını arttırmada fayda sağlayabilir.

Çalışanların işkolikliği nasıl algıladığı, işkoliklik düzeyinin yüksek olan çalışanların hangi sebepten kaynaklandığını, çalışan yetersizliği sebebiyle mi işte daha fazla vakit harcadığı yoksa gerçekten işkolik mi olduklarını belirlemeye yönelik daha ayrıntılı bir araştırmanın yapılması önerilebilir.

İşletme yöneticileri çalışanların sahip olduğu mola saatlerinde dinlenmelerine fırsat tanımalıdır. Haftalık 45 saat aşmayacak mesai düzenlemesi yapmalı, iş saatleri azaltılmalı, çalışanlar fazla çalıştıklarında ise mesai ücretleri ödenmelidir. Herkesin çalışma saatleri adil bir şekilde olmalı, ücretlerin zamanında yatırılması aksaklık yaşanmamalıdır.

KAYNAKÇA

Adamason, E. (2016) Stres Yönetimi, (Çev: Ümit Şensoy), İstanbul: Morpa kültür yayınları yaylacık matbaası.

Adaromola, S.S (2012) Job stress and productivity increase, Work, 41(1), 2955-2958.

Akdağ, F. ve Yüksel, M. (2010). "İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İşkoliklik ve Algılanan Stres İlişkisinde Kontrol Odağının Rolü" . Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi , 2 (1) , 47-55.

Akdemir, A. (2004) İşletmeciliğin Temel Bilgileri, Biga, İ.İ.B.F. Yayıncılık, Çanakkale.

Akın, U. ve Oğuz, E., (2010*),* Öğretmenlerin İşkoliklik ve Tükenmişlik Düzeylerinin İlişkisi ve Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 16(3), 309-327.

Akova, O. Emiroğlu, B.D., Tanrıverdi, H. (2015) İş stresinin işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkisi: İstanbul'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma, journal of management, marketing and logistics, 2(4), 378-402.

Aksoy, A. (2019) "*Beden eğitimi öğretmenlerinin boş zaman yönetimi işkoliklik ve iş yaşam dengesi açısından incelenmesi",* Yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal bilimler Üniversitesi, Antalya.

Aktan, C. C. (2009). Performans yönetimi: organizasyonlarda performans değerlendirme ve ölçme. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 1(1), 25- 49

Aktaş, A. M. (2001). Bir Kamu Kuruluşunu Üst Düzey Yöneticilerinin Iş Stresi Ve Kişilik Özellikleri, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 56(4), 25-42.

Aktay, S. (2020) *"İş- aile çatışması ile işkoliklik ve iş güvencesizliği arasındaki ilişki: Teknoparkta çalışan mühendisler üzerine bir araştırma",* (Onaylanmış Yüksek Lisans Tezi), Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme A.B.D. Ankara.

Akyol, A. (2019) "*İşkoliklik ve işe cezp olma ile iş yeri yalnızlığı ve stres arasındaki ilişkilerin incelenmesi"* Yüksek lisans tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Aldawoodi, M.,(2019) "*Iş Yerinde Stresin Çalışan Performansı Üzerine Etkisi: Türkiye'ki Kamu Ve Özel Bankalar Üzerine Bir Araştırma"*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Işletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Andreassen, C.S. ve Pallesen., S. (2016) Workaholism: An addiction to work, Non-Drug Addiction as Comparative Neuropathology (chapter 96) 972-983.

Arsezen, P. (2017) Turizmde işkoliklik davranışı, iş tatmini ile iş performans arasındaki ilişkinin analizi ve örgüte duygusal bağlılığın aracı yönü: Antalya'da bulunan beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki yöneticiler örneği, Kırklareli Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6(5).

Arslantaş, M., Soybaş, İ. ve Yalçınsoy, A. (2016). İşkoliklik ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Avukatlar Üzerine Bir Araştırma. International Journal of Innovative, 1 (1), 11-18.

Aşık, N. (2015). Otel Işletmelerinde Işgörenlerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresin Bireysel Sonuçlarına Ilişkin Bir Araştırma, Mevzuat Dergisi 8(91), 1-14.

Aşkun, V. (2018) *"Iş Performansının Kişilik Özellikleri Ve Demokratik Değişkenlere Göre Incelenmesi",* Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri Ilişkileri Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.

Aydın, Ş. (2004) "Örgütsel stres yönetimi" Kocaeli üniversitesi iktisadi ve idari bilimler dergisi, 6(3) s.39-74.

Aydın, Ş.(2004) Otel Işletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5yıldızlı Otel Işletmeleri Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(4), 1-21.

Aziz, S. ve Cunningham, J. (2008). "Workaholism, Work Stress, Work Life Imbalance: Exploring Gender's Role" Gender In Management An International Journal, 23(5) s.553-566.

Aziz, S. ve Zickar, M. J. (2006). "A Cluster Analysis Investigation Of Workaholism As A Syndrom", Journal Of Occupational Health Psychology 11(1), s. 52-62.

Aziz, Ş., Belows, G.,Wuensch. K.,(2021) The relationship between workaholism and negative effect: Mindfulness matters, İnternational journal of mental health and addiction, 19(5).

Baltaş, A., ve Baltaş, Z. (2008) Stresle Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitapevi, Ş. İstanbul, Türkiye.

Balduricci, C.,Alessandri, G., Zariboni, S.,Avanzi, L.,Bargongni, L.,Fraccaroli, F.,(2020). İmpact of workaholism on day level workload and emotional exhaustion, and on longer term job performance, Work stress, 1-2.

Bardakçı, S., ve Baloğlu, M. (2012). İlköğretim ve Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Okul. Eğitim ve Bilim Cilt:37 (164)

Bayraktaroğlu S, Kutanis R. Ö., ve Dosaliyeva D. (2009). İşkoliklik ve Örgütsel Bağlılık: Bankacılık Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi (21-23 Mayıs)*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, 553-558.

Bekar, İ., Oruç, D., Bekar, E. (2017) İş kazası ve meslek hastalıklarının maaliyeti (2005-2014), international journal of economic studies 3(3), 479-489.

Bernardin, H.J. ve Beatty, R.W (1984) Performance appraisal: Assesing human behaviour at work, California kent publishing.

Bharathi, T.,Gupta, KS. (2017) Job stress and productivity: a conceptual framework, international journal of emerging research in management technolgy 6(8), 393-399.

Bilgili, H.,Tekin, E., (2019) Örgütsel stres, örgütsel bağlılık ve öğrenilmiş güçlülük ilişkisi üzerine araştırma, Uluslararası toplu araştırmaları dergisi, 11(18), 2165-2200.

Bilgin, T. (2019) "Duygu durumlarının iş tatmini ve iş performansı ile olan ilişkisini belirlemeye yönelik bir araştırma", Uludağ Üniversitesi, Sosyal bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim dalı, Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek lisans tezi, Bursa.

Bingöl, D.(2013) İnsan kaynakları yönetimi, Cilt 8, Beta Yayınevi, İstanbul.

Biricik, Y.S. (2018). "*Akademik Personelin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Öğrenilmiş Güçlülük Yönünden Değerlendirilmesi",* Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Kış Sporları ve Spor Bilimi Enstitüsü, Erzurum.

Bishop, V., Korczyzski, M., Cohen, L. (2005) The invisibility of violance: constructing violence out of the job centre work place in the UK, work employment and society, 19(3), 583-602.

Bluelens, M., Poelmans, S.(2004), "Enriching the Spence and Robbins' typology of workaholism: Demographic, motivational and organizational correlates", Journal of Organizational Management, 17,5. S.440-458.

Brenninkmeijer, V. Yperen, N. (2003) How to Conduct Research on Burnout: Advantages and Disadvantages Of A Unidimensional Apreach in Burnout Research, Occupational and Environmental Medicine, 60(1), 16-20.

Bragg, D. D. (2000). Maximizing the benefits of tech-prep initiatives for high school students. New Directions for Community Colleges, 2000(111), 23-30.

Broughan C. Odours, emotions, and cognition- How odours may affect cognitive performance. Int J Aromatherapy 2002; 12: 92- 98

Buchbauer, G., Jirovetz, L., Jager, W. et all (1993) Fragnance Compounds and essential oils with sedative effects upon inhalation, J Pharm SCİ, 82(6), 660-664.

Burke, R. J., Matthiesen, B. S. ve Pallesen, S. (2006). Workaholism, Organizational Life and Well-Being of Norwegian Nursing Staff. Career Development International 11 (5), 463–477.

Burke, R., J. (2000). Workaholism in Organizations: Concepts, Results and Future Research Directions, International Journal of Management Reviews, 2(1), 1-16

Burke, R., J.,(2009). "Workaholism in Organizations: The role of organizational values". Personal Review, 30(6), 637-645

Burke, Ronald J., Richard A. Davis and Gordon L. Flett. (2008) Workaholism Types-Perfectionism and Work Outcomes, "ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources", 10, 4: 30–40.

Campbell, J.P (1990). Modelling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. İn MD.

Clark, M. A., Michel, J. S., Zhdanova, L., Pui, S. Y., & Baltes, B. B. (2016). All work and no play? A meta-analytic examination of the correlates and outcomes of workaholism. *Journal of Management*, *42*(7), 1836–1873.

Clark, M. A., Smith, R. W., & Haynes, N. J. (2020). The multidimensional workaholism scale: Linking the conceptualization and measurement of workaholism. Journal of Applied Psychology, 105(11), 1281–1307.

Cooke, M, Holzhauser K, Jones M, Davis C, Finucane J. 28007) The effect of aromatherapy massage with music on the stress and anxiety levels of emergency nurses: comparison between summer and winter. Journal of Clinical Nursing; 16(9): 1695-703.

Creswell, J.W. (2009). Research desing: qualitative, quantitative and mixed methods approaches, Third Edition, London: Sage Press.

Cüceloğlu, D. (2017). İnsan ve Davranışı. Psikolojinin Temel Kavramları. Remzi kitabevi, 35. Basım, İstanbul.

Çakmak, T.F., Sevinç, F.(2018). A Conceptual Framework Of Raw Food Diet And Living Foods İn Consumption Culture, Journal Of Tourismology 4(2), 83-92.

Çalışkan, S., Aydoğan, S., Işıklı, B., Metindaş, S., Yenilmez, F., Yenilmez., Ç. (2018) Üniversite öğrencilerinde algılanan stres düzeyi ve ilişkili olabilecek faktörlerin değerlendirilmesi, Türk dünyası uygulama ve araştırma merkezi halk sağlığı dergisi, 3(2) 40-49.

Çekmecelioğlu, H. G. (2014). Göreve ve insana yönelik liderlik tarzlarının örgütsel bağlılık, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 28, 21-34.

Çelik, N. (2009), "*Konaklama Işletmelerinde Çalışanlara Yönelik Yıldırma Davranışları (Mobbing) ve Iş Stresi*", Mersin Ili Örneği, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin

Çelik, G. ve İnce, M. (2020) Örgütsel Bağlılık ve Iş Tatminin Iş Perfrormansı Üzerine Etkisi, İktisad Yayınevi, Ankara

Çelikkol, A. (2001). Çağdaş Iş Yaşamında Ruh Sağlığı, İstanbul:Alfa yayınları.

Çoban, O. (2018) "*Otel Işletmelerinde Çalışanların Stres Başa Çıkma Tarzları Ve Alınganlık Düzeylerinin İncelenmesi Antalya Örneği"*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Çobanoğlu, Ş. (2005) İş yerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri, Timaş Yayınları, İstanbul.

Çögenli, M.Z. ve Erdal Y. "Hemşirelerde Iş Stresi Ve Iş Stresinin Çalışma Performansına Etkileri: Sinop Atatürk Devlet Hastanesi", Business Management Studies: An International Journal 6(3): 497-515.

Çöl, G. (2008) Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri, Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9(1), 35-46.

Demirseçen, M. (2019), "*Otel Çalışanların Algıladıkları Stres ve İşkolik Düzeylerin Kuşaklara Göre İncelenmesi: İstanbul Örneği*", Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Deveci, B. (2017) İş Stresi ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(20), s39-53.

Devi, A. ve Sharma, J.(2013). İnvestigating Role Stress In Frontline Bank Employees: A Cluster Based Aproach, IIMB Management rewiew, 25, 171-178.

Doğan, M. (2015) İşkoliklik, D. Küçükaltan, Ş. Tükeltürk, G. Gürkan (yay. haz.) Örgütsel Davranışta Güncel Konular içinde (1-11), Ankara: Detay yayıncılık.

Doğan, T. & Tel, F. D. (2011). DUWAS işkoliklik ölçeği Türkçe formunun (DUWASTR) Geçerlik ve güvenirliğinin incelenmesi. AİBÜ Eğitim Fakültesi Dergisi, 11(1), 61-69.

Dosaliyeva, D. (2009). "*İşkolikliğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi*". Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Dosaliyeva, D., Bayraktaroğlu, S. (2010). D.E.Özler (Ed), Örgütsel Davranışta Güncel Konular (1.Baskı) içinde (213-246). Bursa: Ekin Basımevi.

Dudek, I. ve Szpitalak (2019) Gender differences workaholism and work related variables, Studia humanistyczneagh 18(4) 59-76.

Durna, U. (2004) Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki Ilişki Üzerine Bir Araştırma, Yönetim ve Ekonomi, 11(1), 191.

Efeooğlu, İ.E. (2006) "*İş aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma*", Çukurova Üniversitesi Sosyall Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Doktora tezi, Adana.

Ege, B. (2000) "*Işgören Tatminini Etkileyen Faktörler Ve Işgören Tatmini Ile Işgören Davranışı Üzerine Bir Araştırma",* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Ileri Teknoloji Enstitüsü, Işletme Anabilim Dalı, Kocaeli.

Enki, A. (2019) "*Duygusal emek ve işkoliklik arasındaki arasında ki ilişki: Sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma",* Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Onaylanmış Yüksek Lisans Tezi), Kütahya.

Erbaşaran, Z. (2019) "İşkoliklik ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik bir araştırma", Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü İşletme A.B.D., Yüksek lisans tezi.

Eren, E. (1998) Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınları, İstanbul.

Ergenç, D., "Ulaşım Sektöründe Çalışanların Performansının Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi: Karayolu ulaşım Örneği", Yüksek lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 24-143 (2003)

Falco, A., Girardi, D., Kravina,L., Trifiletti, E., Bartolucci, G.B., Capozza, D. ve De Carlo, N.A. (2013) The mediating role of psycho-physic strain in relationship between workaholism, jop performance and sickness absence: a longitudinal study, Journal of occupational and environmental medicine, 55, 1255-1261.

Faulkner, B. ve Patier, A. (1997) Workplace Induced Stress Among Operational Staff In The Hotel Industry, International Journal Of Hospitality Management, 16(1), 99-117.

Ganster, D.C. ve Rosen, C.C. (2013). Work Stress And Employee Health: A Multidisciplinary Review, Journal Of Management, 39(5).

Garson, B., (2005), Work Addiction In The Age Of Information Technology An Analysis, IIMB Management Review, 100-101: 43-56.

Gerdan, E. ve Şahin, B. (2020). Yöneticilerin İşkolik Davranışlarının Yaşam Doyumlarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Örneği, Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(3): 2840-2855.

Gerdan,E. (2018) "*Yöneticilerin İşkolik Davranışlarının Yaşam Doyumlarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Örneği*", T.C Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek lisans tezi, Balıkesir.

Gillet, N.,Morin, A.J.S., Cougot, B., Gagne, M., Workaholism profiles: Associations with determinants, correlates, and outcomes, journal of Occupational and Organizational Psychology (2017), 90, 559–586

Graham, Helen, *Stresi Kendi Yararına Kullanın*, çev: Murat Sağlam ve Türkan Tezcan, İstanbul: alfa basım yayıncılık, 1999, s.182-183.

Govindarajulu, N., & Daily, B. F. (2004). Motivating employees for environmental improvement. Industrial management & data systems.

Griffiths, M.D., Demetrovics, Z.,Atroszko, P. (2018) Ten myths about work addiction, Journal of Behavioral addiction, 7(4), 1-13.

Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi, Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21(1), 91-109.

Gül, A. (2015) "*Pozitif örgütsel davranışın iş stresi üzerindeki etkisinde iş güvenliğinin aracılık yönü: bir üniversite hastanesi örneği*", Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Isparta.

Gümüş, H. (2021*) "İşkoliklik ve Stres Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Akademik Personel Üzerine Bir Araştırma",* Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.

Gümüştekin, Y. E., Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik Ve Performansla Etkileşimi . Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , 14 (1) , 271-288

Güney, S. (2011) Örgütsel Davranış, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Gürbüz, Sait ve Faruk Şahin (2017); Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara.

Gürel Buldurcu, E. B. ve Altunoğlu, A. E. (2016). İşkoliklik, İş Stresi ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Muğla İlinde Bir Araştırma. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9 (42), 1431-1438.

Haktanır, M. (2016). *"İş Stresi Yaratan Faktörler ve Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Bir Araştırma",* Istanbul: Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Halkos, G.E., Bousinakis D. (2010) the influence of stress and satisfaction on productivity. İnternational journal of productivity and performance management.

Hargreaves, G. *Stresle Baş Etmek,* çev: Ali Cevat Akkoyunlu, İstanbul: Doğan kitapçılık aş., 1999.

Harpaz, I ve Snir R. (2003) Workaholism: Its definition and nature human relations 56(3), 291-319.

Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research, 11*(2), 213–218.

House, R., Rizzo, J. (1972). Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in Model of Organizational Behavior. Organizational Behavior and Human Performance, 7(3), 467-505

Irmak, A.(2005) "*Stres Yönetiminde Cinsiyet Faktörü Sakarya Telekom Baş Müdürlüğü Uygulaması*", Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

İmtiaz, S., Ahmad, S. (2009) The Impact On Employee Productivity Performance And Turnover; An Important Managerial Issue, International Rewiev Of Issue Rearch, 5(4), 468-477.

İştar, E. (2012) Stres ve Verimlilik İlişkisi, Akademik Bakış Dergisi, 33.

Kanat, T.(2019) Aromaterapi, Journal of BSHR, 3.(Özel sayı) 67-73.

Kanpara, M. (2017) "*Özel sektör yöneticilerin kişilik özelliklerinin işkolik düzeylerine etkisi üzerine bir araştırma",* Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal bilimler enstitüsü, Yüksek lisans tezi, İstanbul.

Kaya, A., Kaya, Y. (2007). "*Küçük Ve Orta Boy Işletme Yöneticilerinin Stres Kaynaklarını Tespit Etmeye Yönelik Kayseri Ilinde Bir Araştırma",* Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(23)

Kemer, E. (2018). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin İşkoliklik Algılarının İş Aile Çatışmasına Etkisi: Nevşehir Örneği. Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 6(4), 237-251.

Kesen, M. (2015) Örgütsel Demokrasinin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkileri: Örgütsel Özdeşlemenin Aracılık Rolü, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 6(2), 535-562.

Kim, G., RO, H., Hutchinson, J and Kwun, D.J. (2014) The effect of Jay Customer behaviours on employee job stress and Job satisfaction international journal of hospitality tourism administration 15, 394-416.

Kinman, G. ve Jones, F.(2005). Lay presentatition of workplace stress: what do people really mean they say they are stressed, Work stresss, 19(2) 101-120.

Kivela, J. Ve Crotts, J.L. (2006) Tourism and gastronomy :Gastronomy's influence on how tourists experience a destination, Journal of hospitality and Tourism Research, 30, 354-377.

Koçel, T. (2003) İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, İstanbul.

Kodaoğlu, M.(2021) "Gül/Lavanta Uygulaması Ile Aromaterapi Sağlayan Maske Tasarımı" Yekarum e-dergi, 6(1), 1-5.

Korkmaz, M., Ceylan, B. (2012) Örgütsel Stres Yönetimi Ve Stresin Istanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışanlarının Iş Performası Üzerine Etkisinin Uygulamalı Olarak Incelenmesi, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(10), 313-339.

Korkmazer, F. (2021) Iş Yükü Fazlalığı Algısının Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisinde Iş Tatminin Aracılık Rolü: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Uluslararası Toplum Araştırmaları Derneği, 11(36): 2768-2793.

Köse, E., Sarsılmaz,M., Ögetürk, W.(2007) Öğrenme davranışlarında gül esans yağ aromasının rolü, Fırat tıp dergisi, 12(3), syf.159-162.

Köse, S., Bilici, S. (2016) mutfak ve yemekhane çalışanlarında iş sağlığı ve güvenliği risklerinin değerlendirilmesi, Journal of nutrition and dieteticts 44(3), 239-247.

Lazarus, R. S.(1966). Psychological stress and the coping process, New york, McGrow-Hill.

Lee, J.S. Joo, E., J., Choi, K.S., (2013). Perceived Stress And Self Esteem Mediate The Effects Of Work-Related Stress On Depression, Stress And Health, 29, 75-81.

Leka , A.Griffiths, A. ve Cox, I. (2003) Work Oraganization and Stress Protecting Workers Health Series No: 3, Who Library Caaloguing in Publication Data, Switzerland s.1-26.

Leymann, H.(1996) The Content And Development of Mobbing at Work, European Journal of Work and Organizational Psychology 5(12) s165-184.

Luthans, Fred, Organizational Behaviour, Literatür Yayıncılık, İstanbul 1994.

Maslach, C. (1986). Stress, Burnout and Workaholism, Professionals in Distress: Issues, Syndromes and Solutions in Psychology, Washington, DC: American Psychological Association.

Maslow, Abraham. H (1943), A theory of human motivation. Psychological

Review, 50 (4): 370-396.

Mathi, G.I. Thirumakkal, M., (2015) A study on role of occupational stress on employees productivity, international journal of management, 6(1), 560-572.

Mchlowitz, Marilyn M. (1978) "Determining the effects of workaholism (Doctoral dissertation, Yale University, 1979), Dissertation Abstracts International 40(01):480.

Merdan, E., Özdemir, H.Ö. (2020) İşkolikliğin iş stresi üzerindeki rolünün incelenmesi: Arçelik Yetkili Servisleri Örneği, Blacksea Journal of public and social science 3(2): 68-74.

Moiser, S.K. Workaholics: An analysis of their stress, success and priorities. Unpublished MA thesis, Univercity of Texas at Austin, 1983.

Mumcu, U. ve Yiğit, S. (2022) Daha Iyi Bireysel İş Performansı Arayışında Duygusal Zekanın Etkisinin Test Edilmesi, Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 11(1), 230-245.

Müller, W., Schotter, A.,(2010), Workaholics and Dropouts in Organizations. Journal of The European Economic Association, 8(4), 171-743.

Naktiyok, A. & Karabey, C. N. (2010). İşkoliklik Ve Tükenmişlik Sendromu . Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi , 19 (2) , 179-198.

Ng, T. W. H. ve D. C. Feldman, (2008), "Long work hours: a social identity perspective on meta analysis data", journal of organizational behaviour, 29: 853-880.

Ng, T. W. H., K. L. Sorensen ve D. C. Feldman, "Dimensions, Antecedents and Consequences of Workaholism: A conceptual integration and extension", Journal of organizational behaviour, 28:111-136.

Oates, W., E. (1971). Confessions of a Workaholic: The Facts About Work Addiction, New York: World Publishing.

Öge, S., Yılmaz, L. (2006) Aile Işletmelerinde Insan Kaynakları Yönetimi (İKY) Bilinç Düzeyinin Tepkisine Yönelik Bir Araştırma, Koçel, Tamer Ve Eliaçık, Gülaçtı, Mehtap (Ed), 2.Aile Işletmeleri Kongresi, 18-19 Nisan 2006, 399-415,İstanbul.

Ölçer, F. (2005). "İşkoliklik üzerine bir araştırma", Sosyal Akademik Araştırmalar Dergisi, 5(9), 122-144.

Öz, M.(2020) Duygu Durum Bozuklukları Tedavisinde Aroma Terapi Uygulamaları, Geleneksel Ve Tamamlayıcı Anadolu Tıbbı Dergisi, 2(3), 42-50.

Özcan, İ.,Alper., Ö.,Ciğer, A., Algün, S., (2010) Antalya şehrindeki seyahat acentası çalışanlarının stres kaynakları, belirtileri ve sonuçlarının belirlenmesine yönelik ampirik bir araştırma, Elektronik sosyal bilimler dergisi, 9(33), 41-64.

Özdemir H., (2013). "*Sınıf Öğretmenlerinin İşkoliklik Eğilimlerinin İncelenmesi*". Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Özdemir, N. (2019) Sağlık sektöründe çalışan ebelerin işkolikliklerinin iş stresleri üzerine etkileri, İnternational journal of arts social studies dergisi, cilt 2(3) 60-69.

Özsoy, E., Filiz, B., ve Semiz, T. (2013). İşkoliklik ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi, 5(2), 59-68

Özsoy, T. (2018). "*İşkoliklik ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma"*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Öztürk, M. (2018) "Örgüt Kültürünün Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Konaklama Işletmeleri Üzerine Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.

Öztürk, İ. (2019) "*Yiyecek- Içecek Departmanı Atmosferinin Çalışanların Iş Performansı Üzerine Etkisi*", Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Işletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Isparta.

Peiperly, M. ve Jones, B. (2001) Workaholics and overworkers: Productivity or pathology?, Group and organization management, 26:369-393.

Pekdemir, I., Koçoğlu, M. (2014), İşkoliklik Ile İş Yaşam Dengesi Arasındaki İlişkide Kişilik Özelliklerinin Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma, AİBÜ, Sosyal bilimler enstitüsü dergisi, 14(1), 309-337.

Porter, G. (1996), "Organizational impact of workaholism: suggestions for researching the negative outcomes of excessive work", Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 1 No. 1, pp. 70-84.

Porter, G. (2001). Workaholic Tendencies and The High Potential for Stres Among Co-workers, International Journal of Stres Management, 8(2), 147-164.

Renzi, C., Tabolli, S., Lanni, A., Pietro, D.C., Puddo, P. (2005) Burnout and job satisfaction comparing healthcare staff a dermatological hospital and a general hospital JEADEV19, 153-157.

Rizzo,J.R. House, R.J., Litzman, S.I (1970) Role Conflict And Ambiguity In Complex Organization, Administarative Sciences Quarterly 15, 150-163.

Robinson, B. E., Carroll, J., J. ve Flowers, C. (2001). Marital Estrangement, Positive Affect and Locus of Control Among Spouses of Workaholics and Spouses of

Nonworkaholics: A National Study. American Journal of Family Therapy, 29, 397-410.

Robinson, B., E.(1989). Workaholism: Hidden legacies of adult children. Deerfield Beach, FL. Health Communications.

Robinson, B., E.; Flowers, C. Ve Kok-Mun, N. (2006), The relationship between workaholism and marital disaffection: Husbands' perspective. The Family Journal: Counselling and Therapy for Couples and Families, 14(3), 213-220.

Russo, A. J. ve Waters, E. L. (2006). Workaholic Worker Type Differences in WorkFamily Conflict, the Moderating Role of Supervisor Support and Flexible Work Scheduling. Career Development International, 11 (5), 418-439.

Salihoğlu, G. H. (2014). "*Çalışanların Kariyer Yolculuğunda İşkolikliğin Rolü Üzerine Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*". Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.

Saltık, Z. (2016) "*Stresin Işgören Performansına Ve Işten Ayrılma Niyeti Etkisi, Konaklama Işletmelerinde Bir Uygulama",* Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Işletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir.

Sarıışık, M. ve Işkın M. (2017). Turizm işletmelerinde stres yönetimi, bölüm altı (Ed. Prof. Dr. Fevzi Okumuş ve Prof. Dr. Umut Avcı), Turizm Işletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri, Detay Yayıncılık, Ankara, s.147-172.

Sayıldı, H. (2020) "*İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin İş Gören Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma*" Karabük Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı, Yüksek lisans tezi.

Schaufeli, W., B., Bakker, A., B. ve Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire. A Cross-National Study, Educational and Psychological Measurement, 66,701–716.

Schaufeli, W., B., Taris, T., W. ve Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, Burnout and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee WellBeing. Journal of Applied Psychology: An International Review, 57:173-203.

Schaufeli, W.B., Taris, T.W., Bakker, A. (2006). Dr. Jekyll and Mr. Hide: On the differences between work engagement and workaholism. In R. Burke (Ed.): Research companion to working time and work addiction(pp. 193-217). Edward Elgar: Northampton,MA

Selye, H. (1965). The Stress Syndrome. The American Journal of Nursing, 65(3), 97-99

Selye, H. (1974) Stress without Distress (New york: J.B. Lippenatt com): 26-39.

Selye, H. (1976). Stress without Distress. Serban, G. (*Ed*.), Psychopathology of Human Adaptation (pp. 137-146). Springer, Boston, MA.

Serikli, N. (2019) iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracı rolü, Business and economic research journal, 10(4), 915-928.

Seymond, K.C., Salamone, P.R. (1994) Understanding workaholism: a view of causes, counselling approaches, Journal of Counselling and Development, 73, 4-8.

Sıgler, T. H., & Pearson, C. M. (2000). Creating An Empowering Culture: Examining The Relationship Between Organizational Culture And Perceptions of Empowerment. Journal of Quality Management, 5, 27-52.

Snir, R. ve Harpaz, I. (2004). Attitudinal and Demographic Antecedents of Workaholism, Journal of Organizational Change Management, 17, 520-536.

Snir, R. ve Harpaz, I. (2012) "Beyond Workaholism: Towards a general model of heavy work investment" Human Resource Management Review 22(3):232-243.

Sönmez, M.(2019) "*İşkolik ve Tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik avukatlar üzerinde bir araştırma*", Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, Sivas.

Spence, J. T., & Robbins, A. S. (1992). Workaholism: Definition, Measurement, and Preliminary Results. Journal of Personality Assesment, 58(1), 160-178.

Sussman, S. (2012) Workaholism: A review, J. Addict Res Ther, S6:001.

Sullivan, S.,E., Bhagat, R.,S. (1992). "Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: where do we go from here?", Journal of Management, V:18, N:2.

Sybold, K., C. ve Salomone, P., R. (1994). Understanding Workaholism: A Review of Causes and Counsaling Approaches, Journal of Counseling & Development, 73(1), 4- 9.

Şahin, F.(2011) İşe devamsızlığı nedenleri sonuçları ve örgütler için önemi, Niğde Üniversitesi iktisadi ve idare bilimler fakültesi dergisi, 4(1) 1-25.

Şensoy, Ç.(2019) "*İş Stresi ve Performans İlişkisi: Özel Bir Hastanenin Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*" Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

TDK, https://sozluk.gov.tr/ 02.01.2022'de erişilmiştir.

TDK, https://sozluk.gov.tr/ 15.02.2022'de erişilmiştir.

Taşhan, A. (2019) "*Akademik personelin işkoliklik ve narsistik kişilik özellikleri arasındaki ilişki: İnönü Üniversitesinde bir araştırma",* İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Malatya.

Tekin, G. O.(2010) (*Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları Ve Kamu Çalışanları Üzerine Etkileri; Edirne Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimlelr Enstitüsü, Edirne.

Temel, A.(2006) Organizasyonda işkolizm ve işkolik çalışanları, İş, Güç- Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 8 (2).

Tetik, S. (2010) Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 12(8), 81-89.

Tınar, M.Y ve Ulusoy,T. (2017) Çalışma Koşullarının Insalcallaştırılmasında Çalışan Memnuniyetinin Rolü: Uygulamalarından Bir Örnek Analizi, Mühendislik Bilimleri Tasarım Dergisi (ÖS:Ergonomi: 2016) 22:115-125.

Turunç, Ö., Çelik, M. (2010) "Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş Aile, Aile İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Savunma Sektöründe Bir Araştırma" Atatürk Üniveristesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14/1, 209-232.

Tutar, H. (2016). Örgütsel davranış, Ankara:Detay yayıncılık.

Uğurlu,A ve Şahin M.Y. (2018) Antrenörlerde işkoliklik düzeyinin bazı değişkenlere göre incelenmesi, Journal of human sciences 15(4) s.1863-1873.

Ulucan, E., Yavuz, N. (2019) Konaklama işletmelerinde işkoliklik ve iş aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisi, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergis, 7(89), s.529-543.

Uludağ, Gökhan (2020) İşkolikliğin Iş Stresine Olan Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması, uluslar arası kitap bölümü.

Ulukök, E. ve Akın, A. (2016) İşkoliklik ve Kariyer tatmini, Uluslararası Bilimsel Araştırma Dergisi, 1(2), 177-186.

Ünsar, A.S. (2004) İş kazaalrı ve örgütsel verimlilik, Verimlilik dergisi, 3, 0-0.

Veleutsu, C.A, Panigyrakis G.G. (2004) consumer brand managers job stress job satisfaction, perceived performance and intention to leave, journal af marketing management, 20, 105-131.

Waseem, A., Bukhari, S.A., Rizwan, M. (2014) Antecedents Of Job Stress And Its Impact On Job Performance And Job Satisfaction, International Jurnal Of Learning Development, 4(12), 187-203.

Yamuç, V.A., Türker, D. (2015)Örgütsel stres kaynakları analizi: Bir üretim işletmesinde kadın ve erkek çalışanlar üzerine inceleme, Yönetim Bilimleri Dergisi, 13(25) ss. 389-423.

Yao, Y., Fan, Y., Guo, Y., Li, Y. (2014) Leadership , work stress and employe behaviour, chinese management studies, 8(1), s.109-126.

Yazıt, H. (2019), "*4 Ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanlarının Işten Ayrılma Niyetleri, Işkolik Dereceleri Ve Tükenmişlik Ilişkilerinin Incelenmesi",* Çanakkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Işletmeciliği Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Çanakkale.

Yener, H. (2007). "Personel Performansina Etki Eden Faktörlerin Yapisal Eşitlik Modeli (Yem) Ile Incelenmesi Ve Bir Uygulama", Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Endüstri Mühendisliği, Doktora Tezi, Ankara.

Yılan, Y., Özkanan, A. (2018) İşkolikler Üzerine Nitel Bir Çalışma: Bal Arısı mı? Eşek Arısı mı?, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl: XI, Sayı Özel Sayı 1, ss.80-91.

Yılmaz, A., Ekici, S. (2003) Örgütsel yaşamda stresin kamu çalışanlarının performanslarına etkileri üzerine bir araştırma, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10(2).

Yılmaz, G. (2019) "*Presenteeism ve İş Stresinin Çalışan Performansına Etkisi: Bir Uygulama Örmeği"* Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Edirne.

Yüksekbilgili, Z., Akduman, G. (2015). Kuşaklara Göre İşkoliklik. Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(19), 415-440.

Zincirkıran, M., ve Mete, M. (2014). İşkoliklik İş-Aile Çatışması İlişkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi: Sağlık İşletmelerinde Bir Uygulama. Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, 51(590), 103-114.

Zonana, M. (2011) "*Iş Stresinin Işgörenlerin Örgütsel Sosyalleşme Düzeylerine Etkileri Ve Bir Araştırma"* , Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Işletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Anabilim Dalı, İstanbul.

EK- 1 GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

Bu çalışma, "Yiyecek içecek işletmelerinde çalışanlarının algıladıkları stres ve işkolik düzeylerinin iş performanslarına etkisi" başlıklı bir tez çalışması olup çalışma, DOÇ. DR. DURAN CANKÜL ve ESRA AK tarafından yürütülmekte olup sonuçları ile yiyecek içecek alanına ışık tutulacaktır.

- Bu çalışmaya katılımınız gönüllülük esasına dayanmaktadır.
- Covid- 19 pandemisinden dolayı katılımcılarla yüz yüze anket yapılamamaktadır bu sebeple online olarak hazırlanan anketin gönüllü katılım formuna ilişkin ifadeler anketin ilk başlangıç kısmında katılımcıların onayına sunulmuş olup katılımcılar bunu onayladıktan sonra ankete geçebileceklerdir.
- İsminizi yazmak ya da kimliğinizi açığa çıkaracak bir bilgi vermek zorunda değilsiniz/araştırmada katılımcıların isimleri gizli tutulacaktır.
- Araştırma kapsamında toplanan veriler, sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacak, araştırmanın amacı dışında ya da bir başka araştırmada kullanılmayacak ve gerekmesi halinde, sizin (yazılı) izniniz olmadan başkalarıyla paylaşılmayacaktır.
- İstemeniz halinde sizden toplanan verileri inceleme hakkınız bulunmaktadır.
- Sizden toplanan veriler korunacak ve araştırma bitiminde arşivlenecek veya imha edilecektir.
- Veri toplama sürecinde/süreçlerinde size rahatsızlık verebilecek herhangi bir soru/talep olmayacaktır. Yine de katılımınız sırasında herhangi bir sebepten rahatsızlık hissederseniz çalışmadan istediğiniz zamanda ayrılabileceksiniz. Çalışmadan ayrılmanız durumunda sizden toplanan veriler çalışmadan çıkarılacak ve imha edilecektir.

Araştırmacı Adı : ESRA AK

Adres : ESOGÜ Turizm Fakültesi

İş Tel :

Cep Tel : 05412192952

Bu çalışmaya tamamen kendi rızamla, istediğim takdirde çalışmadan ayrılabileceğimi bilerek verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlarla kullanılmasını kabul ediyorum.

Katılımcı Ad ve Soyadı:

İmza:

Tarih:

- Onaylıyorum ☐

- Onaylamıyorum ☐

EK- 2 ARAŞTIRMADA KULLANILAN ANKET

Sayın katılımcı;

Bu anket Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı bünyesinde Doç. Dr. Duran Cankül'ün danışmanlığında yürütülen **"Yiyecek içecek işletmelerinde çalışanların algıladıkları stres ve işkolik düzeylerinin iş performanslarına etkisi"** adlı yüksek lisans tez çalışmasında kullanılmak için hazırlanmış olup, verdiğiniz yanıtlar gizli tutulacaktır. Lütfen soruları tam okuduktan sonra size en uygun cevabı işaretleyiniz. **Katılımınız için teşekkür ederiz.**

DOÇ. DR. DURAN CANKÜL ESRA AK (Yüksek Lisans Öğrencisi)

	A. İşkoliklik İlgili ifadelere katılma durumunuzu 1'den 5'e kadar derecelendiriniz (1:en düşük, 5:en yüksek)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1.	Telaş içinde ve zamana karşı yarışan biri olarak görünürüm.	☐	☐	☐	☐	☐
2.	İş yerindeki arkadaşlarım çalışmayı bıraktığında bile ben kendimi çalışmaya devam ederken bulurum.	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Yaptığım bir işten hoşlanmasam bile sıkı çalışmak benim için önemlidir.	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Bir süreliğine işten uzaklaşmak istesem bile kendimi sıklıkla o iş hakkında düşünürken bulurum.	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Üstesinden gelebileceğimden çok daha fazlasını üstlenirim.	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Bir şeyi yapmak istesem de istemesem de, o konuda çok sıkı çalışmam gerektiğine dair içten gelen bir zorlama hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Çalışırken işleri belli sürede bitireceğime dair koyduğum zaman sınırlamaları yüzünden kendimi zora sokarım.	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Genellikle içimde beni çok çalışmaya iten bir şeyler olduğunu hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Çalışmaya, arkadaşlarımla birlikte vakit geçirmekten, hobilerimden veya boş zaman etkinliklerimden daha fazla vakit harcarım.	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Bir iş üzerinde çalışmadığım zaman kendimi suçlu hissederim.	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Yaptığım iş keyifli olmasa da çok çalışmaya kendimi mecbur hissederim.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Kendimi, telefonla konuşurken hem not alıp hem yemek yemek gibi iki veya üç işi aynı anda yaparken buluyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
13.	İşten izin aldığımda kendimi suçlu hissederim.	☐	☐	☐	☐	☐
14.	Çalışmadığım zaman rahatlamakta güçlük çekiyorum.	☐	☐	☐	☐	☐

	B. İş Stresi **İlgili ifadelere katılma durumunuzu 1'den 5'e kadar derecelendiriniz (1:en düşük, 5:en yüksek)**	1	2	3	4	5
15.	İşim sağlımı doğrudan etkilemeye yatkındır.	☐	☐	☐	☐	☐
16.	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum	☐	☐	☐	☐	☐
17.	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	☐	☐	☐	☐	☐
19.	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	☐	☐	☐	☐	☐
20.	İşletmede düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
21.	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	☐	☐	☐	☐	☐

	C. İş Performansı **İlgili ifadelere katılma durumunuzu 1'den 5'e kadar derecelendiriniz (1:en düşük, 5:en yüksek)**	1	2	3	4	5
22.	Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	☐	☐	☐	☐	☐
23.	İş hedeflerime fazlasıyla ulaşırım.	☐	☐	☐	☐	☐
24.	Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	☐	☐	☐	☐	☐
25.	Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	☐	☐	☐	☐	☐

D. Kişisel bilgiler

26. En son mezun olduğunuz program nedir ?
□ ilköğretim □ lise □ ön lisans □ Lisans □ Yüksek lisans □Doktora

27. Bu işletmedeki çalışma süreniz: □1 yıldan az □1-3 □4-7 □8-11 □12 ve üstü

28. Sektördeki çalışma süreniz: □1 yıldan az □1-3 □4-7 □8-11 □12 ve üstü

29. Cinsiyetiniz: □ Kadın □ Erkek

30. Medeni durumunuz: □ Bekar □ Evli

31. Yaşınız: □18-25 □26-35 □36-45 □46-55 □56 ve üstü

32. Aylık ortalama geliriniz: □4253 ve daha az □4254- 5000 □5001- 6000 □6001-7000 □7001veüstü

33. Gelir durumunuzu tanımlar mısınız?
□ Geçimimi sağlamakta zorlanıyorum □ Geçimimi kısmen sağlayabiliyorum □ Geçimimi yeterli bir şekilde sağlayabiliyorum □ Tasarruf yapabilecek düzeydeyim □Her istediğimi alabilecek düzeydeyim

34. Haftalık çalışma süreniz ne kadardır? □40'dan az □40-45 □46-60 □61-80 □81veüzeri

35. Haftalık çalışma şekliniz nasıldır? □ Tam zamanlı □ Yarı zamanlı

36. İşletmedeki pozisyonunuz: □Çalışan □ Yönetici