

İş Stresi ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aşçılar Üzerine Bir Araştırma

Examining the Relationship Between Job Stress and Job Performance: A Research on Chefs

Neşe SALİK ATA ^a Erman KAYĞIN ^b

^a Kafkas Üniversitesi, Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO, Kars, Türkiye, nesesalik@hotmail.com

^b Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars, Türkiye, ermankaygin25@hotmail.com

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: İş Stresi İş Performansı Aşçılık Gönderilme Tarihi 29 Mayıs 2023 Revizyon Tarihi 5 Ekim 2023 Kabul Tarihi 15 Ekim 2023 Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	Amaç – Araştırmanın amacı aşçıların yaşadıkları iş stresinin iş performanslarına ne ölçüde ve ne doğrultuda etkilediğine dair bir bakış açısı sunmaktır. Ayrıca aşçıların yaşadıkları stresi ve stres kaynaklarını belirleyerek iş performanslarını değerlendirmek de amaçlanmaktadır. Yöntem –Nitel araştırma yöntemlerine dayalı yapılan bu çalışma kapsamında Kars il merkezinde faaliyet gösteren 12 aşçı ile yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile veriler elde edilmiştir. Araştırma kapsamında ulaşılan verileri derinlemesine analiz etmek amacıyla içerik analizi yapılarak araştırma sorularına dair değerlendirmeler ortaya koyulmuştur. Bulgular – Elde edilen bulgulara göre aşçıların yaşadıkları iş yoğunluğu, yardımcı personelin gecikmesi, yemeklerin lezzetsiz olması, müşterinin yemekleri beğenmemesi nedeniyle stres yaşadıkları tespit edilmiştir. Yaşanan stres ve bedensel rahatsızlıklara rağmen, aşçıların işlerin yetiştirilmesi açısından performanslarını düşürmeden daha da artırarak çalışmaktadırlar. Aşçıların çalıştıkları iş yerlerinde yoğun stres altında çalıştıkları görülmektedir ancak iş performanslarının da bu durumdan olumsuz etkilenmeden yüksek olarak devam ettiği tespit edilmiştir. Tartışma –Araştırma sonucu Bozöyük 2019’da yaptığı çalışma ile benzerlik göstermiştir. Yapılan araştırmada aşçıların çoğu stres faktörünün kendilerini etkilediğini belirtmiştir. Performansla ilgili hususlarda ise aşçıların hepsi kendilerini yeterli görmekte ve yaşadıkları strese rağmen başarılı olduklarını düşünmektedirler.

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Job Stress Job Performance Cooking Received 29 May 2023 Revised 5 October 2023 Accepted 15 October 2023 Article Classification: Research Article	Purpose -The aim of the research is to provide a perspective on how much and in what direction the job stress experienced by cooks affects their job performance. It is also aimed to evaluate the work performance of cooks by determining the stress they experience and their sources of stress. Design/ methodology/ approach - Within the scope of this study based on qualitative research methods, data was obtained through semi-structured interview technique with 12 cooks operating in the city center of Kars. In order to analyze the data obtained within the scope of the research, content analysis was performed and evaluations on the research questions were revealed. Finding - According to the findings, it was determined that the cooks experienced stress due to the workload they experienced, the delay of the assistant staff, the tasteless food, and the customers not liking the food. Despite the stress and physical illnesses experienced, cooks work by increasing their performance without decreasing it in order to keep up with the work. It is seen that cooks work under intense stress in their workplaces, but it has been determined that their job performance continues to be high without being negatively affected by this situation. Discussion - The result of the research was similar to the study Bozöyük conducted in 2019. In the research, most of the chefs stated that the stress factor affects them. In terms of performance, all of the chefs see themselves as sufficient and think that they are successful despite the stress they experience.

Önerilen Atıf/Suggested Citation

Salik Ata, N., Kaygın, E. (2023). İş Stresi ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aşçılar Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15 (4), 2656-2666.

1. GİRİŞ

Çağa yön veren iletişim ve bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, küreselleşme, ekonomik değişimler ve gelişmeler; örgüt kültüründe ve çalışma hayatında etkisini göstermektedir. Değişim ve gelişimlere ayak uydurmaya çalışanlar, işgücü ortamında var olan rekabetçi taleplerden kaynaklanan baskıların hedefi olmaktadır. Yaşanan baskıların sonucunda insanlar bazı psikolojik ve fiziksel sıkıntılarla karşı karşıya kalmaktadır (Yenihan vd., 2014: 39). İş yetiştirme telaşı, yorgunluk, yoğun iş temposu, çalışanlar arasında çatışma şeklinde görülen birçok sıkıntı nedeniyle çalışanlarda stres baş göstermektedir (Eskin vd., 2013: 132). Stres ise hem çalışanlar hem de performans üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Yetkin Ay vd., 2023: 138).

Literatür incelendiğinde stres ile iş performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen pek çok çalışmaya rastlanmıştır. Cooper ve arkadaşları (2001), Okutan ve Tengilimoğlu (2002) Lingard ve Francis, (2009) yaptıkları çalışmalarda stres ile iş performans arasında negatif bir ilişki olduğu görülmüştür. Öte yandan Zajonc (1965) ve Meglino (1977) ise basit görevler için iş stresi ile iş performansı arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Klarreich (1994), Bakker ve arkadaşları (2004) ve Lepine ve arkadaşları (2005) ise iş stresi ile iş performansı arasındaki ilişkinin stres düzeyine bağlı olarak negatif veya pozitif olabileceğini savunmuştur. Araştırmacılar bazı durumlarda, belirli bir stres düzeyi çalışanın performans arttırabileceken aşırı stres düzeylerine ulaşmak çalışanın performansını düşürebileceğini vurgulamışlardır (Balaban, 2000: 1).

Daha önce aşçıların yaşadıkları stres ile performansları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya da rastlanmamıştır. Bu çalışma literatürdeki bu boşluğu doldurmak amacıyla yapılmıştır. Yapılan bu çalışmanın amacı Kars İlinde faaliyet gösteren aşçıların yaşadıkları iş streslerinin iş performansını nasıl etkilediğini ortaya çıkarmaktır. Aşçıların yaşadıkları stresi ve stres kaynaklarını belirleme, iş performanslarını değerlendirme ve bu stresin iş başarılarına olumlu ya da olumsuz etkilerinin olup olmadığını incelemek bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Dünya nüfusunun artış göstermesi, modern yaşamda gıda sektöründe meydana gelen gelişmeler ve buna bağlı olarak insanoğlunun zevk ve tercihlerinin çeşitlenmesi ve değişmesi aşçılık mesleğini önceki dönemleri kıyasla daha da önemli hale getirmiştir. Bir yandan müşteri memnuniyetini sağlamak, bir yandan çalkantılı çevre koşullarında sürdürülebilir bir rekabet avantajı elde etmek gibi zor bir mesleği icra eden aşçıların mevcut durum analizini yapmak, sorunlarını belirlemek ve çözüm önerileri sunmak önem arz etmektedir. Ülkemizde aşçılık mesleğine televizyon programları ile birlikte büyük bir ilgi oluşmuş, bu ilgi üniversitelerin gastronomi ve aşçılık programlarına kapasitenin üstünde talep ile sonuçlanmıştır (Naktiyok vd., 2020: 88). Bu bağlamda çalışma, ülkemizde ve Kars'ta aşçılık üzerine yapılan sınırlı çalışmalardan biri olma özelliğini göstermekte, çalışmanın iş stresi ve iş performansı konularında yapılacak başka çalışmalara kaynak teşkil etmesi ve literatüre katkı sağlaması beklenmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. İş Stresi

Çalışanların örgütlerinin beklentilerini karşılayabilmek için duygusal emek harcamaları kimi zaman olumsuz durumlara neden olmaktadır. Bu durumlardan bir tanesi de iş stresidir (Yıldız ve Sazkaya, 2021: 30). Ross (1997; 42) iş stresinin, çalışanın başka bir çalışan veya müşteri ile bir çatışmaya maruz kalması ya da tehdit edici duruma maruz kalması durumunda yaşadığı *“duygusal ve fizyolojik uyarılma şekli”* olduğunu ifade etmekteyken, Leka ve arkadaşları (2004: 5) ise *“işle ilgili stres, insanların bilgileriyle uygun olmayan ve başa çıkma becerilerini zorlayan iş baskıları ve talepleri ile karşılaştığında verebilecekleri tepki”* olduğunu ifade etmektedir.

İş stresi, iş ortamında olan bir olguya, gerginlik durumuna ve stres kaynaklarına işaret etmektedir. Bireylerin iş veya örgüt ile ilgili olarak herhangi bir beklenti içinde olması durumunda, *“bireysel enerjinin harekete geçmesi”* olarak ifade edilmektedir. Diğer bir ifadeyle *“iş ile ilgili sosyo-psikolojik durumların, işin sahip olduğu özelliklerin, birey üzerinde etkili olabilecek olası zararlı etkileri”* şeklinde tanımlanmaktadır (Düzgün, 2014: 21).

İş stresi, işlerinden dolayı çalışanların karşılaştıkları kaygı ve gerginlik hissetme durumu olarak ifade edilmektedir. İşin gerekleri ile çalışanın sahip olduğu kaynaklar, yetenekler arasında uyumsuzluk olması, iş stresi adı verilen duygusal tepkilere sebep olmaktadır. İş stresi hem ekonomik hem de insani nedenden dolayı oldukça önemlidir. Eğer iş stresi doğru olarak yönetilemezse dolaylı ya da direkt olarak örgütsel maliyetler ortaya çıkmaktadır. Bunun haricinde iş stresinin yanlış yönetilmesi, kişinin fiziksel ve duygusal acılara maruz kalmasına bunun sonucunda ise işinden ve toplumdan uzaklaşan bir birey haline gelmesine sebep olmaktadır (Quick vd., 2017: 467).

Birçok çalışmanın doğası gereği içerisinde zorluk, karmaşıklık faktörler ve iş yükü bulunmaktadır. Bundan dolayı işin kendisi streslidir (Ertekin, 1993: 149-150). İş stresi iş ortamından, çalıştığı kurumun yapısından, kişinin kendisinden, güncel gelişmelerden kaynaklanmaktadır (Keser, 2014: 50). Vardiya sistemi, aşırı iş yükü, yöneticiler ve çalışanlar arasındaki çatışmalar ve iletişim sorunları yaygın olarak görülen iş kaynaklı stresörlerdir (Hanadian ve Zarei, 2016: 84). Bunların dışında algılama farklılıkları, aile üyeleri arasındaki ilişkiler, ailevi sorunlar, eşlerin iş yerinde yaşadıkları sorunları evlerine taşımaları, çocukların yetiştirilmeleri ve eğitimi, boşanma, ölüm gibi durumlar birey kaynaklı stresörleri oluşturmaktadır. Dünyada ve ülkede yaşanan ekonomik dar boğazlar, bireyin yaşadığı çevre ile ilgili genel sorunlar, kültürel ve değişimler, ulaşım gibi durumlar çevresel stresörleri meydana getirmektedir (Ateşoğlu ve Erkal, 2016: 559). Bu bağlamda insan yaşamında strese neden olan birçok faktörün varlığından söz etmek mümkündür.

Stres, insanın normal fonksiyonlarını olumsuz etkilediği gibi, uzun süre strese maruz kalmak insanda çeşitli sağlık sorunlarının neden olmakta, hatta insanın yaşam kalitesini de olumsuz yönde etkilemektedir (Eskin vd., 2013: 132). Stres nedeniyle yaşanabilecek hastalıklar migren, yüksek tansiyon, kalp rahatsızlıkları gibi fiziksel hastalıklar olabileceği gibi bireylerde anksiyeti, panik atak, depresyon gibi psikolojik hastalıklara da olabilmektedir (Balcı, 2014: 13). Bireylerin yaşadığı aşırı stres, örgütleri de etkilemektedir. Aşırı stres; iş yerlerinde çatışma, nitelikli işgücü kaybı, işgücü devir oranının yükselmesi, iş kazalarının ve sağlık giderlerinin artması, ödenen tazminatlar, işe geç gitme ve devamsızlık, yorgunluk, işe yabancılaşma, tükenmişlik ve performans düşüklüğü gibi durumlara sebep olabilmektedir (Örücü vd., 2011: 6; Kırel, 1991: 110). Stresin ortaya çıkardığı bu olumsuzluklar neticesinde hem bireyde hem de iş yerinde istenmeyen sonuçlar ortaya çıkabilmektedir.

2.2. İş Performansı

İş performansı, işletmenin amaçlarına ve hedeflerine katkı sağlayan veya engelleyen davranışlar olarak değerlendirilmektedir (Akdemir vd., 2016: 118). İşletmelerin ve çalışanların performans düzeyleri üst yönetim seviyelerinde bulunan yöneticilerin sürekli değerlendirmeleriyle beraber daha alt düzey yöneticiler tarafından da belirlenen bir yapıdadır (Cleopatra ve George, 2004: 108). İşçilerin ustabaşılar tarafından, ustabaşının bölüm sorumluları, bölüm sorumlularının ilgili pazarlama, üretim amirleri veya müdürleri tarafından değerlendirilmesi sonucu oluşan son durum üst yönetim tarafından da değerlendirilerek işletmelerin genel bir iş performans değerlendirmesi ortaya çıkmaktadır. Yapılan değerlendirmeler belirlenen işin hangi kalitede yapıldığını, yani iş performansını anlatmaktadır (Sonnentag ve Frese, 2002: 375).

Campbell, McHenry ve Wise (1990) iş performansını; *“örgütlerin amaçlarına ulaşmasına katkıda bulunan ve bireylerin yetkinlik seviyelerine göre ölçülebilen bireysel davranışlar bütünü”* şeklinde ifade etmektedir (Turunç ve Çelik, 2010: 188). Rousseau ve McLean (1993) iş performansını *“çalışanların aldıkları ücret karşılığında gösterdikleri çaba”* olarak nitelendirirken, Rotundo ve Sackett (2002) ise iş performansını, *“örgüt çalışanı tarafından kontrol edilen örgütün hedeflerine ulaşabilmesi için katkıda bulunan her türlü davranış”* olarak ele almaktadır (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014: 112).

İş performansı, işletmenin amacına ulaşma çabasına katkı sağlamak amacıyla personelin gösterdiği davranışlar (Sonnentag ve Frese, 2002: 375), çalışanın işinde aslında ne yapması gerektiğine dair beklenti ile işinde ne yaptığı arasındaki bağın bir işlevi olarak tanımlanmaktadır (Şehitoğlu ve Zehir, 2010: 95). Diğer bir ifadeye göre iş performansı, bir çalışanın sorumluluk ve görevlerini yerine getirme derecesidir (Opatha ve Aruljarah, 2014: 102).

Yöneticiler öncelikle çalışanın performansını etkileyecek durumların tespitini yapmaları gerekmektedir. Çalışan performansını etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler yönetsel unsurlar, bireyden kaynaklanan unsurlar ve çevresel unsurlardır (Naktiyok vd., 2020: 1243). Liderlik, yönetim tarzı, kararlara katılma, ücret, mesai saatleri, güvenlik, çalışma koşulları, takdir edilme, işin kendisi ve kişilik vb. gibi faktörlerin iş performansı üzerinde önemli etkisi olduğu ortaya çıkmıştır (Bükülmez, 2013: 18-19). İş performansını etkileyen bu önemli faktörler yanında bir de bireyin kendi kişilik yapısından, yaptığı işten ve çevreden kaynaklı stres de etkili olmaktadır (Uluçay ve Zengin, 2020: 33).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Yapılan çalışmada nitel araştırma desenlerinden biri olan olgu bilimden faydalanılmıştır. Olgu bilim deseni farkına varılan fakat derinlemesine ve ayrıntılı bir anlayışa sahip olunmayan olgulara odaklanmaktadır. Olgu bilim araştırmalarında veri kaynakları araştırmanın odaklandığı olguyu yaşayan ve bu olguyu dışı vurabilecek ya da yansıtabilecek kişiler veya gruplardır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 80). Bu çalışmada olgu biliminde en çok kullanılan yöntemlerden biri olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır.

İş yaşamında aşçılara sürekli olarak stres yaşamakta ve bu durumdan kaçış mümkün olmamaktadır. Hem iş hayatını hem de sosyal hayatı etkileyen stres unsurunun aşçılık mesleğinin aktörleri olan aşçıları nasıl etkilediği ve ortaya çıkan durumun performanslarına nasıl yansıdığı sorunsalı yapılan araştırmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Bu kapsam doğrultusunda belirlenen araştırma hipotezleri aşağıda verilmiştir:

H₁: Aşçıların iş stres düzeyleri yüksektir.

H₂: Aşçıların iş performans düzeyleri yüksektir.

H₃: Aşçıların iş stresi düzeyleri ile performansları arasında pozitif bir ilişki vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmada ikincil verilerle birlikte, birincil veriler de kullanılmıştır. Birincil verilere yönelik veri toplama tekniği olarak yarı yapılandırılmış mülakat tekniğinden yararlanılmıştır. Mülakat kartopu tekniği ile yapılmıştır. Kartopu tekniğinde öncelikle birinci kişiye ulaşmakta, birinci kişi aracılığıyla ikinci ve üçüncü kişilere ulaşılarak kartopu şeklinde örneklemin büyümesi sağlanmaktadır (Keçeci, 2019: 50). Yapılan çalışmalar sonucu 45 kişiye ulaşılmış ancak Kars ili merkezinde çalışan 12 aşçı mülakatı kabul etmiştir. Mülakatlar için her aşçıya 60 dakikalık süre ayrılmış ve mülakat yüz yüze görüşme tekniği ile gerçekleştirilmiştir. Veriler 04.04.2023 ile 19.04.2023 tarihleri arasında toplanmıştır. Elde edilen bulgular içerik analizi ile değerlendirilmiştir.

3.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada ikincil verilerle birlikte, birincil veriler de kullanılmıştır. Araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmış ve birincil veriler yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile toplanmıştır. Mülakat soruları demografik değişkenleri ölçen dört soru, iş stresini ölçmeye yönelik yedi soru, iş performansını ölçmeye yönelik dört soru toplam 15 sorudan oluşmaktadır. House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen Efeoğlu (2006: 70) tarafından Türkçeleştirilen iş stresi ölçeği, araştırmacı tarafından geliştirilerek 7 sorudan oluşan yarı yapılandırılmış mülakat formu oluşturulmuştur. Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilen Çöl (2008: 41) tarafından Türkçeleştirilen iş performansı ölçeği de araştırmacı tarafından geliştirilerek 4 sorudan oluşan yarı yapılandırılmış mülakat formu oluşturulmuştur. Ayrıca aşçılara iş stresi ile iş performansı arasındaki ilişkiye yönelik de bir soru sorulmuştur. Yarı yapılandırılmış mülakat formunda yer alan sorulara aşağıda yer verilmiştir:

Demografik değişkenleri ölçen sorular:

- Cinsiyetiniz nedir?
- Kaç yaşındasınız?
- Kaç yıldır aşçılık mesleğini icra ediyorsunuz?
- Ne mezunusunuz?

İş stresini belirlemeye yönelik sorular:

- İşiniz sağlığınızdı doğrudan etkiliyor mu, etkiliyorsa hangi açılardan etkiliyor?
- İş yerinde çalışırken geriliyor musunuz, geriliyorsanız işyerinde sizi geren şeyler nelerdir?
- Çalıştığınız ortamınızda asabi davranışlar sergiler misiniz, bu durumu neler tetikler?
- Farklı bir işte çalışıyor olsaydınız sağlığınız daha iyi olur muydu, böyle düşünmenizın sebebi nedir?

- İşinizle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşıyor musunuz?
- İş yerinizde düzenlenen toplantılar öncesi kendinizi gergin hissediyor musunuz, böyle hissetmenizin nedeni nedir?
- Evde olduğunuz zamanlar başka işler yapıyor olsanız da sıklıkla işinizle ilgili konuları düşünüyor musunuz?

İş performansını belirlemeye yönelik sorular:

- İş hedeflerinize ulaştığınızı düşünüyor musunuz, sizi böyle düşünmenize iten neden ne?
- Görevlerinizi tam zamanında tamamlar mısınız?
- Sunduğunuz hizmet kalitesinde standartlara ulaştığınızı düşünüyor musunuz?
- İşinizde göstermiş olduğunuz performans düzeyiniz yüksek midir?

İş stresi ve iş performansı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olan sorular:

- İşte yaşadığınız stres performansınıza nasıl yansıyor?

Çalışma için toplanan veri toplama araçları Kafkas Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun 30.03.2023 tarih ve 44 sayılı onay kararı ile oluşturulmuştur.

3.4. Veri Analizi Yöntemi

Çalışmanın güvenilirliğini sağlamak amacıyla iki araştırmacı eş zamanlı verileri değerlendirmiş, analiz sonuçları Miles ve Huberman (1994)'ın önerdiği Uzlaşma Yüzdesi (P)= (Görüş Birliği (Na) / (Görüş Birliği (Na) + Görüş ayrılığı (Nd))) x 100 formülü ile hesaplanmıştır. Araştırma'nın uzlaşma yüzdesi ~%78 olarak hesaplanmış, elde edilen oran %70'in üzerinde olduğu için çözümlemelerin güvenilir olduğuna karar verilmiştir (Ayman Peker ve Taş, 2019: 476; Zengin vd., 2020: 8).

4. ARAŞTIRMADA ELDE EDİLEN BULGULAR

Yarı yapılandırılmış mülakat tekniğinden elde edilen bulgular aşağıdaki gibidir:

Tablo 1: Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler

Katılımcılar	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Yaş	Deneyim Süresi
K1	Erkek	Ortaokul	60	45
K2	Erkek	Lise	40	15
K3	Erkek	İlkokul	55	40
K4	Erkek	Lise	38	20
K5	Erkek	Üniversite	27	6
K6	Erkek	Lise	42	21
K7	Erkek	İlkokul	55	38
K8	Erkek	Ortaokul	47	30
K9	Erkek	Lise	51	31
K10	Erkek	İlkokul	32	17
K11	Erkek	Ortaokul	34	20
K12	Erkek	Üniversite	35	13

Araştırmaya katılanların hepsi erkektir. Araştırmaya katılanlardan 3 (%25) kişinin ilköğretim mezunu, 3 (%25) kişinin ortaokul mezunu, 4 (%33,4) kişinin lise mezunu, 2 (%16,6) kişinin üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların yaşları 27 ile 60 arasında değişmekte olup katılımcıların yaş ortalaması 43 olarak hesaplanmıştır. Deneyim süreleri incelendiğinde, katılımcıların en az 6 yıl en çok da 45 yıllık iş deneyimine sahip oldukları görülmüştür. Araştırmaya katılan aşçıların 8'i (%66,7) 20 yıl ve üstü deneyime sahiptir.

Araştırmada katılımcılara işinin sağlığını etkilemesi hususunda yöneltilen soruda katılımcılar işlerinin sağlıklarını doğrudan etkilediğini düşündüğünü belirtmişlerdir. İşinin sağlığını doğrudan etkilediğini düşünenler uzun süre ayakta kalmaları, yüksek derecede ısıya maruz kalmaları, işi yetiştiremeyeceğini düşünerek strese girmeleri, pişirdiği yemekleri yediklerinden dolayı kilo aldıkları için sağlıklarını etkilediğini

ifade etmişlerdir. Aşağıda işinin sağlığını doğrudan etkilediğini düşünen katılımcıların cevaplarından bazılarına yer verilmiştir.

K3 “Müşteriler aç oldukları için beklemeyi sevmiyorlar haliyle bu durum üzerimde bir baskı oluşturarak strese girmeme neden oluyor. Stres ise sinir hali oluşturuyor bu durumda nadir de olsa tansiyonum yükseliyor çünkü yaşıma itibariyle tansiyon hastasıyım.”

K6 “Her mesleğin zorlukları olduğu gibi bizim mesleğimizin de zorlukları var. Döner ustası olduğum için sürekli ayaktayım ve yüksek ısıya maruz kalıyorum. 21 yıldır bu işi yapıyorum uzun yıllardır ayakta olduğum için bel fıtığı oldum.”

Araştırma kapsamında iş yerinde çalışırken gerilme hususunda yöneltilen soruda katılımcılar gerilim altında çalıştıklarını ifade etmiştir. Gerilim altında çalışanlar bu gerilimi iş yoğunluğuna, müşterin yemekleri beğenmeyeceğine, müşterilerin farklı isteklerine, işi yetiştiremeyeceğini düşüncesine bağlamaktadır. Bu noktada aşağıdaki ifadeler önemlidir;

K1 “Müşteri memnuniyeti oldukça önemli benim için ama bazı müşterileri memnun etmek oldukça zor, defalarca aynı yemeği yaptığım da oluyor. Müşterinin yemeği beğenmemesi durumda geriliyorum ama en iyisi yapmaya da çalışıyorum.”

K10 “Çok nadir de olsa özellikle öğlen vakitlerinde çok fazla sipariş geldiğinde yemeklerin yetişmeyeceğini düşünerek geriliyorum.”

K12 “Müşterilerimiz yoğunluğunu turistler oluşturuyor. Yöresel yemekler yaptığımız için yemeği tattıklarında beğenmedikleri oluyor bazen. Arka arkaya birkaç kez aynı durum yaşandığında geriliyorum.”

Araştırmada katılımcılara işinden dolayı asabilik hissetme hususunda yöneltilen soruda katılımcılar bunun önemli olduğunu söylemiştir. Katılımcılar işinden kaynaklı asabi olanlar bu asabiyeti iş yoğunluğuna, yardımcı personelin gecikmesine, mesleğini beğenmediğine ve işlerin gecikmesine bağlamıştır. Aşağıda işinden kaynaklı asabi olduğunu ifade eden katılımcıların cevaplarından bazılarına yer verilmiştir.

K4 “Bazen ben mutfakta en iyisini yaparım ama yardımcı personel her şeyi mahveder. Geç servis açtığından yemek soğuk servis edilebilmekte bu da yemeğin lezzetini etkilemektedir. Bu gibi durumlarda asabi oluyorum.”

K7 “Müşteri yoğunluğu fazla olduğunda servis personeli panikleyerek yanlış servis açma, servis sırasında tabakları düşürme gibi hatalar yaşanabiliyor. Bu durumlarda elimde olmayarak asabi bir tavır takınıyorum.”

K9 “İş yoğunluğu ve yoğun bir günün ardından hissedilen yorgunluk tahammül seviyesini azaltıp asabiyete sebep olabilmekte ama bu durum her daim yaşadığım bir şey değil”.

K12 “Bizim müşterileri bekletme lüksümüz yok. Müşteri yoğun olduğu zamanlar ister istemez bir gecikme yaşanıyor. Hem iş yoğunluğu hem müşterinin bekletilmiş olması ister istemez bir asabiyete sebep oluyor.”

Araştırmada katılımcılara farklı işte çalışanlardaki daha sağlıklı olacağını düşünme hususunda yöneltilen soruda katılımcılar ayakta durduklarından sağlıkları etkilendiğini masa başı iş olsa yani memur olsalardı sağlıklarının daha iyi olacağını belirtmiştir. Farklı bir işte çalışıyor olsaydı sağlığının daha iyi olacağını düşünenlerin cevaplarından bazılarına aşağıda yer verilmiştir.

K3 “Sürekli ayakta sıcağa maruz kalarak çalışıyorum bu da sağlığımı etkiliyor. Ayrıca yaptığım yemeklerinde tadına bakıyorum haliyle bu da kilo almama sebep oluyor ve sağlığımı etkiliyor. Eğer memur olsaydım bu sağlık şikâyetlerim olmazdı.”

K6 “Yılların getirdiği bir yorgunluk var, uzun saatler ayakta durmak zorundayım. Eğer masa başı bir iş yapsaydım ne bel fıtığı olurdu ne de bu kadar yorulurdum.”

K8 “Daha az yorucu bir işte çalışmak sağlığımı iyi gelirdi çünkü hizmet sektöründe olduğum için müşteri memnuniyeti göz önünde bulundurarak çalışıyorum. Bazen mutfakta kazalar, ufak yanlış anlaşılmalara, müşterinin beğenmemesi oluyor bu gibi durumlar baştan başlamak zorundayım. Bunların tamamı sağlığımı etkiliyor. Sabah 8 akşam 5 masa başı bir işte çalışsaydım ne bu kadar yorulmazdım.”

Araştırma kapsamında katılımcılara işleriyle ilgili uyku sorunu yaşama nedenlerine ilişkin yöneltilen soruda katılımcılar işle ilgili sorunlardan dolayı uyku sorunu yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcılar, bir sonraki gün için yapacakları işleri düşündüklerinden, hafif iş kazaları yaşadıklarından, stresten, iş saatlerinde yaşanan olumsuz olaylardan, işte sürekli ayakta durduklarından geceleri sırt ağrısı çektiklerinden ve işe erken gidip işten geç ayrıldıklarından dolayı uyku sorunu yaşadıklarını ifade etmiştir. Aşağıdaki ifadeler öne çıkan cevaplar olmaları nedeniyle önemlidir;

K5 “İşe saat 7 gibi başlıyor akşam 10.30 bitiyorum. Yardımcılarım var ama tüm sorumluluk bende. Mutfakta ufak tefek kazalar oluyor. Bunların tamamı uykumu ve uyku kalitemi etkiliyor.”

K6 “Uzun saatler ayakta çalışıyorum bu da eklem ağrılarına özellikle sırt ağrısına sebep olmakta ve gece bu ağrılar uyutmayacak kadar şiddetleniyor.”

K7 “Çok nadir de olsa iş saatlerinde iş arkadaşlarımla veya müşterilerimizle olumsuz olaylar yaşayabiliyorum veya ben yaşamasam bile bana da yansıyor bu durum haliyle strese girmeme sebep oluyor. Uyumadan önce aklıma geldiğinde ise uykum kaçabiliyor.”

K9 “Saygın bir restoranda çalışıyorum müşterilerimizin hepsi saygın insanlar ve gelen müşteriler rezervasyon yaptırmak zorundalar. Öncesinde muhakkak siparişleri alınır geldiklerinde bekletmemek ve soğuk servis yapmamak adına. Bu durum ertesi gün için plan yapmamıza sebep oluyor. Uyumadan önce son kez yarının planını aklımdan geçiriyorum, çok sık olmasa da bu durum uykumu kaçırabiliyor.”

Araştırma kapsamında katılımcılara işyerinde düzenlenen toplantı öncesi gergin hissetme hususunda yöneltilen soruda katılımcılar kendilerinin hatalı olduklarını düşündüklerini hissederek gerildiklerini belirtmiştir. K8 kodlu katılımcıların şu ifadeleri işyerinde düzenlenen toplantı öncesi gergin hissetme durumunun nedenini vurgulaması bakımından önemlidir;

K8 “Çok fazla toplantı yapılmaz bizim işlerimizde. Ama eğer bir toplantı varsa muhakkak bir hata yapılmıştır. Müşteri yemeği beğenmemiştir veya şikayet olmuştur. Yemeği yapan kişi olarak hatalı olduğumu düşünerek gergin hissedirim.”

Araştırma kapsamında katılımcılara evde olduklarında işleriyle ilgili konuları düşünme hususunda yöneltilen soruda katılımcılar evde olduklarında işle ilgili konuları düşündüklerini belirtmiştir. İşleri planlama yaparak, işinde kendini geliştirmek için okuyarak ve eğitici videolar izleyerek işlerini evde düşündüklerini ifade etmiştir. K3, K5, K9 ve K12 kodlu katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir;

K3 “Mesleğimiz gereği planlı programlı çalışmak zorundayım. Restoran bazen bir anda çok kalabalık olabiliyor. Gezi grupları toplu gelebiliyor ve geleceklerini bir gün önceden haber veriyorlar. Bu gibi durumlarda evde de işi düşündüğüm oluyor.”

K5 “Her meslekte olduğu gibi benim mesleğimde kendini geliştirmek önemli. Ben de boş zamanlarımda evde vakit geçirirken kendimi geliştirmek için video izleyip yemekler üzerine yazılmış kitaplar okuyorum. .”

K9” Müşterilerimizin seçkin insanlar olduğunu az önce de belirtmiştim bazen menü de olmayan yemekler isteyebiliyorlar o zaman eve gittiğimde istenilen yemeği en iyi şekilde ortaya koymak için araştırma yapıyorum.”

K12 “Doğu Ekspresiyle ilimize gelen çok fazla turist ağırlıyoruz. Genellikle yöresel yemekler yapıyorum. Yöresel yemekleri daha iyi çıkarmak için araştırma yapıyorum. Ayrıca yöresel yemeklere damak zevki uymayan müşterilerimize sunulabilecek alternatifleri de araştırıyorum. Restoranda çok fazla müsait olmuyorum araştırma işlerini evde yapıyorum çoğunlukla.”

İş stresi ile katılımcılara yöneltilen soruların cevapları incelendiğinde H1: Aşçıların iş stres düzeyleri yüksektir hipotezini destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

Araştırmada katılımcılara iş hedeflerine ulaşma hususunda yöneltilen soruda katılımcılar iş hedeflerine ulaştıklarını belirtmiştir. Bu noktada aşağıdaki ifadeler önemlidir;

K2 “İş hedeflerimize ulaşmama gibi bir lüksümüz yok. Eğer o gün 100 kişilik yemek çıkacaksa o gün o yemek en iyi şekilde çıkar. Çünkü müşteri memnuniyeti her şeyden önce geliyor. İş hedeflerine ulaşmamak demek ya müşterilerin aç kalkması ya da yemeği beğenmemesi demektir. Bu durumu da ne ben ne de işletme sahibi ister.”

K7 “Aslında iş hedeflerimin ötesine geçiyorum. Günlük yemek hedefim ortalama belli ama bazen çok fazla müşteri geliyor hedefimi aşmış oluyorum.”

Araştırma kapsamında işin zamanında tamamlanması hususunda yöneltilen soruda katılımcılar görevlerini zamanında tamamladıklarını ifade etmiştir. K11 kodlu katılımcının ifadesi genel yaklaşımı özetler niteliktedir;

K 11 “ Müşteriler bekletilmeyi sevmeyiz. Bekleyen müşteri açlığın da verdiği sinirle daha agresif bir davranış sergilemektedir. Bu istenilen bir durum değildir. Kendi adıma söylemem gerekirse ben de bekletmeyi sevmiyorum. Yılların verdiği tecrübe ile o dakikliği da kazandım. Hem müşteriyi bekletmemek adına hem de işime duyduğum saygıdan işi tam zamanında bitiririm.”

Araştırmada katılımcılara hizmet kalitesinde standartlara ulaşma konusunda yöneltilen soruda katılımcılar hizmet standardının önemli olduğunu söylemişlerdir. Katılımcılar sundukları hizmet kalitesinde standartlara ulaştığından emin olduğuna emin olduğunu belirtmiştir. Bu noktada aşağıdaki ifadeler öne çıkan cevaplar olmaları nedeniyle önemlidir.

K7 “Mesleğimizde hizmet kalitesinde standardı müşteri memnuniyetiyle ölçülebilir. Ama yemekte standartlığı el lezzeti bozuyor. Aynı malzemeler iki farklı aşçıya verilse bile ortaya farklı lezzetler çıkabiliyor. Tabi müşterinin damak zevkini de unutmamak lazım. Bu iki unsur standardı bozsa da müşterinin restorandan memnun ayrılması demek hizmet kalitesini yakalamışsın demektir benim için.”

K10"Kaliteli hizmet sunmak zorundayım ki müşteri bir daha gelebilsin. Ama bizim iş ekip işi. Ben çok lezzetli yemekler çıkarsam bile tabaklar kirli olsa ya da servis geç yapılırsa yaptığım işin kalitesi aşağı çekiliyor. Aşçı olarak sadece ben kaliteli hizmet sunmamla iş bitmiyor. İyi bir ekip ile hizmet kalitesinde standartların ötesine bile geçilebilirsin. Ama ben kaliteli hizmet sunduğumu düşünüyorum."

Araştırma kapsamında katılımcılara işlerinde yüksek performans sergilediklerine ilişkin sorulan sorulara verilen cevaplarda katılımcılar işin de göstermiş olduğu performans düzeyi yüksek olduğunu belirtmişlerdir. K3 kodlu katılımcının şu ifadeleri hizmet standardını vurgulaması bakımından önemlidir;

K3 "Aşçılık mesleği yüksek performansla çalışma gerektirir. Bu mesleği yapmak isteyen yüksek tempoya ayak uydurmak zorundadır. Düşük performans müşteri memnuniyetsizliğini beraberinde getirir. Çünkü performansın düşük olması demek zamanında pişmeyen yemek, yetişmeyen sipariş ve ardından şikâyetler silsilesi..."

İş performansı ile katılımcılara yöneltilen soruların cevapları incelendiğinde H₂: Aşçıların iş performans düzeyleri yüksektir hipotezini destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

Son olarak araştırmada katılımcılara yaşadıkları stresin performansa etkisi hususunda yöneltilen soruda katılımcılar stresli iken yüksek performans ile çalıştıklarını ifade etmiştir dahası strese sokan faktörlerin performansı arttıran faktörlerle aynı olduğunu dile getirmişlerdir. K1 kodlu katılımcının şu ifadeleri stres ve performans arasındaki ilişkiyi ortaya koymak noktasında önemlidir;

K1 "Bir aşçının strese girme sebebi fazla müşteri yoğunluğu bunun yanında personel eksikliği, müşterinin yemeği beğenmemesi, bizim ile ilgili olmayan müşterinin karakteri gereği zor beğenen biri olması, müşteri yoğunluğu... Böyle durumlarda daha fazla performans gösteriyorum. Bir bakıma stresi arttıran unsurlar performansımı da arttırıyor."

İş stresi ile iş performansı arasındaki ilişkiye yönelik olarak katılımcılara yöneltilen tüm soruların cevapları incelendiğinde H₃: Aşçıların iş stresleri ile performansları arasında pozitif bir ilişki vardır hipotezini destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmaya sonuçlarına göre tüm katılımcıların stres yaşadığı ancak performanslarının yüksek olduğu görülmektedir. Deneyim süreleri fazla olanların yıllardır işi daha iyi bilmelerine rağmen yine stres yaşadıkları görülmüştür. Ayrıca sürekli ayakta kaldıkları, yüksek ısıya maruz kaldıkları için ve yaşadıkları stres yüzünden yaptıkları işin sağlıklarını doğrudan etkilendiğini düşünmektedirler. Ancak bu düşünce performansı olumsuz yönde etkilemediği görülmektedir. İş yoğunluğu, yardımcı personelin gecikmesi, işlerin gecikmesi yüzünden strese giren katılımcılar daha fazla çalışarak işleri yetiştirmeye çalışmasından dolayı daha fazla performans göstermektedir.

Araştırmaya katılan aşçılar gerilim altında çalıştıklarını ifade ederek bu gerilimi iş yoğunluğuna, müşterin yemekleri beğenmeyeceğine, müşterilerin farklı isteklerine, işi yetiştiremeyeceğini düşüncesine bağlamaktadır. Ancak müşterilere yemekleri beğendirmek için, iş yoğunluğu olmasına rağmen yemekleri yetiştirmek için aşçılar yüksek performansta çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Miller, Griffin ve Hart tarafından 1999'da Avustralya'da 104 kamu sektörü çalışanı üzerinde yapılan bir çalışmada da performans ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir (Miller vd., 1999: 13). Gül tarafından 2007 yılında sağlık sektöründe görev yapan çalışanlar üzerinde yapılan bu araştırmada performans ile iş stresi arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır (Gül, 2007: 329). Çelik ve Turunç tarafından 2009 yılında Ankara'da bulunan küçük işletmelerde çalışanlar üzerinde yapılan araştırmada çalışanların iş performansı ile iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı ve iş stresinin iş performansını anlamlı olarak etkilemediği tespit edilmiştir (Çelik ve Turunç, 2009: 235).

Rub (2003) tarafından hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada, hemşirelerin stres düzeyi düştükçe iş performanslarının önemli ölçüde arttığı saptanmıştır. Tekingündüz ve arkadaşları 2015 yılında Elazığ ilinde bir devlet hastanesinde görev yapan hastane çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmada iş stresinin performansı olumsuz yönde etkilediği bulunmuştur (Tekingündüz vd., 2015: 16). Bozöyük 2019'da yaptığı çalışmada stres düzeyi arttıkça performansında arttığı tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmada çalışanın işinde istenilen performansa ulaşabilmesi için belirli bir seviye ve düzeyde stresin olması gerektiği ortaya çıkmıştır (Bozöyük, 2019: 93-94).

Yapılan araştırmada ise aşçıların çoğu stres faktörünün kendilerini etkilediğini belirtmiştir. Performansla ilgili hususlarda ise aşçıların hepsi kendilerini yeterli görmekte ve yaşadıkları strese rağmen başarılı olduklarını düşünmektedirler. Ortaya çıkan bu durum aşçılar adına olumlu bir durum olarak değerlendirilebilir. Bununla

beraber hizmet kalitesinde standartlara ve iş hedeflerine ulaştıklarını düşünmeleri, görevlerini tam zamanında yaptıklarını ve performanslarının yüksek olduğunu belirtmeleri de olumlu bir durum olarak değerlendirilebilir fakat bu durum sürekli değişen müşteri beklentilerini karşılama, rekabet şartlarını takip etme ve bireylerin kendilerini geliştirmelerine engel olmamalıdır. Aksine daha büyük hedefler ve başarılar belirlenerek faaliyetlerin yarınları daha güçlü bir şekilde taşınması amaçlanmalıdır. Aşçılara iş kazalarını azaltmak amacıyla ve yemekler konusunda kendilerini geliştirmeleri için eğitimler verilmelidir. Böylece müşterilerin istedikleri yemeği lezzetli bir şekilde yapacaklar ve iş kazalarında azalma olacaktır. Ayrıca yardımcı personel işe alınma sürecinde yoğunluk yaşandığında tempolu çalışabilecek kişiler seçilmelidir.

KAYNAKÇA

- Akdemir, B., Kırmızıgül, B. ve Zengin, Y. (2016). Örgütsel sinizm ile iş performansı arasındaki ilişki ve bir araştırma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (2), 115-130.
- Ateşoğlu, L. ve Erkal, S. (2016). Hastanelerde çalışan ev idaresi personelinin algılanan stres düzeylerinin incelenmesi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(29), 557-573.
- Aymen Peker, E. ve Taş, E. (2019). Ortaokul 5. sınıf öğrencilerinin oyun konusundaki görüşleri: Samsun örneği. *Amasya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8 (2), 471-501.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 43(1), 83-104.
- Balaban, J. (2000). Temel eğitimde öğretmenlerin stres kaynakları ve başa çıkma teknikleri, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(7), 188-195.
- Balcı, A. (2014). *Çalışanlarda stres kaynakları, stresle başa çıkma yöntemleri ve sağlık sektörü* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Beğenirbaş, M. ve Çalışkan, A. (2014). Duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109-127.
- Bozöyük Ö. (2019). *Çalışanların motivasyon düzeylerinin iş performansına etkisinde örgütsel stresin rolü: Pursaklar İlçesi devlet okulları örneği*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bükülmez, K. (2013). *Çalışma hayatında iş performansını etkileyen faktörler: Altınova tersaneler bölgesi örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Cleopatra, A.V. ve George G. P. (2004). Consumer brand managers' job stress, job satisfaction, perceived performance and intention to leave. *Journal of Marketing Management*, 20, 105-131.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. ve O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: a review and critique of theory, research, and applications*. Sage Publications.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2009). Aile-iş çatışması, iş stresi ve örgütsel sadakatin iş performansına etkisi: savunma sektöründe ampirik bir çalışma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 8(2), 217-245.
- Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin iş gören performansı üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), 35-46.
- Düzgün, A. (2014). *Üst düzey yöneticilerde örgütsel stres ve örgütsel bağlılık ilişkisi analizi: Antalya bölgesi beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Efeoğlu, E.İ. (2006). *İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma*, (Yayımlanmamış Doktora tezi), Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Ertekin, Y. (1993). Örgüt ve stres üzerine düşünceler. *Amme İdaresi Dergisi*, 26 (1), 145-157.

- Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F. ve Dereboy, Ç. (2013). Algılanan stres ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: Güvenirlilik ve geçerlik analizi. *New/Yeni Symposium Journal*, 51(3), 132-140.
- Gül, H. (2007). İş stresi, örgütsel sağlık ve performans arasındaki ilişkiler: Bir alan araştırması. *KMU İİBF Dergisi*, 318-332.
- Hanadian, Z. ve Zarei, J. (2016). Relationship between toxic leadership and job stress of knowledge workers. *Studies in Business and Economics*, 11(3), 84-89.
- House, R.J. ve Rizzo, J.R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in model of organizational behavior, *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467-505.
- Keçeci, Ş. (2019). İş sağlığı ve güvenliği hizmetlerinin yürütülmesinde yeni bir model önerisi, *International Journal of Social Science*, 2 (2), 47-56 .
- Keser, A. (2014). *İş stresi kaynakları geleneksel ve güncel boyutlarıyla*. Ankara: Türk Metal Yayınları.
- Kirel, Ç. (1991). *Örgütsel stres kaynaklarının çalışan kadınlar üzerindeki etkileri ve eskişehir bölgesinde bir uygulama çalışması*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Klarreich, S. H. (1994). *Stressiz Çalışma Ortamı* (Çev. B. Güngör). Alfa Yayınları.
- Leka, S., Griffiths, A. ve Cox, T. (2004). *Work organization & Stresssystematic problem approaches for employers, managersand trade union representatives*. http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf?ua=1 (Erişim: 01. 05.2023)
- Lepine, J. A., Podsakoff, N. P. ve Lepine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: an explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764-775.
- Lingard, H. ve Francis, V. (2009). *Managing work-life balance in construction*. Routledge.
- Miles, M.B. ve Huberman, A.M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded Sourcebook*. (2nd ed). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Miller, R.L., Griffin, M.A. ve Hart, P.M. (1999) Personality and organizational health: the role of conscientiousness, *Work & Stres*, 13, (1), 7-19.
- Meglino, B. M. (1977). *The stress-performance controversy*. MSU Business Topics, 25: 53-59.
- Naktiyok, S., Kaygın, E. ve Topçuoğlu, E. (2020). Aşçıların tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik Kars ilinde bir araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1): 85-99.
- Naktiyok, S., Topçuoğlu, E. ve Kaygın, E. (2020). Otel işgörenlerinin örgütsel sinizm algıları ve iş performansları arasındaki ilişki: Kars ilinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (2), 1239-1255.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3), 15-42.
- Opatha, H.P. ve Arulrajah, A.A. (2014). Green human resource management: Simplified general reflections. *International Business Research*, 7(8), 101-112.
- Örücü, E., Kılıç, R. ve Ergül, A. (2011). “Çalışma yaşamında stresin bireysel performans üzerindeki etkileri: Eğitim ve sağlık çalışanlarına yönelik bir araştırma”. *Akademik Bakış Dergisi*, 26, 1-21.
- Quick, J. C., Macik-Frey, M. ve Nelson, D. L., (2017). Job stress, (Editör). *Reference Module in Neuroscience and Biobehavioral Psychology*: Elsevier: 467-474.
- Ross, G.F. (1997). Career stress responses among hospitality employees. *Annals of Tourism Research*, 24 (1), 41-51.
- Rub, R.F. (2003). *The Relationships between job stress, job performance, and social support among hospital nurses*, (Ph. D. Thesis), The University of Iowa. USA.

- Sigler, T.H. ve 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.
- Sonnentag, S. ve Frese, M. (2002). *Performance concepts and performance theory. psychological management of individual performance*. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Şehitoğlu, Y. ve Zehir, C. (2010). Türk kamu kuruluşlarında çalışan performansının, çalışan sessizliği ve örgütsel vatandaşlık davranışı bağlamında incelenmesi. *Amme İdaresi Dergisi*, 43(4), 87-110.
- Tekingündüz, S, Top, M, Seçkin, M. (2015). İş tatmini, performans, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi: hastane örneği. *Verimlilik Dergisi*, (4), 39-64.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 183-206
- Uluçay, E. ve Zengin, Y. (2020). İşyeri arkadaşlığı ve işgören performansı arasındaki ilişki: bir araştırma. *Turkish Business Journal*, 1 (1), 29-50.
- Yenihan, B., Öner, M. ve Çiftiyıldız, K. (2014). İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1), 38-49.
- Yetkin Ay, H., Özlü, N. E. Yetkin, S. ve Keskin, Ş. (2023). Öğretmen algılarına göre örgütsel stres ile performans arasındaki ilişki. *Balkan and Near Eastern Journal of Social Sciences*. 09 (Special Issue), 37-42.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*, Ankara, Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, H. ve Sazkaya, M.K. (2021). Duygusal emek ile iş stresi ilişkisinin incelenmesi: kamu çalışanlarına yönelik bir araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (1), 29-50.
- Zengin, Y., Topçuoğlu, E. ve Kaygın, E. (2020). Covid-19 salgınının aşıların çalışma hayatına etkisi: Kars ili örneği. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 11 (1), 1-17.
- Zajonc, R. B. (1965). Social facilitation, *Science*, 149, 269–274.