

BANKA ÇALIŞANLARINDA İŞ STRESİ VE MUĞLA İLİ ÖRNEĞİ

Edip ÖRÜCÜ*
Birgül Demir**

Özet: Modern toplum hastalığı olarak ifade edilen stres bireysel olduğu gibi organizasyon düzeyinde de olumsuz etkilere sahiptir. Stres,örgütsel davranışla ilgili çeşitli araştırmalara temel teşkil etmiş ve halen yoğun şekilde incelenen bir konu olmaya devam etmektedir. İş stresinin yoğun olduğu örgütlerde işten uzaklaşmalar, ayrılmalar, sık sık iş değiştirmeler, verim düşüklüğü, insanlarda bir çok fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıklar vb. gibi durumlar ortaya çıkabilir. Bu çalışmada iş stresinin nedenleri ve etkilerini kamu ve özel banka çalışanlarını ne derecede etkiledikleri araştırılmıştır. Araştırmada istatistiksel teknikler olarak ki-kare ve varyans analizleri kullanılmıştır. Anket formu likert tipi beş ölçekli sorulardan oluşmaktadır.

I. Giriş

Stres, günlük hayatta ve iş hayatında hemen hemen herkesin çok sık karşılaştığı bir kavramdır. Hayatta herkes, değişik şekillerde bu duyguyu yaşamış veya hissetmiştir. Ve günümüzde stres modern toplumun hastalığı olarak nitelendirilen ciddi bir sorundur.

Bireysel düzeyde olduğu gibi organizasyon düzeyinde de ele alınmakta olan stres, normal düzeyde olduğunda bir sorun teşkil etmemekte, ancak gittikçe artan bir durum söz konusu olduğunda önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütte; tıpkı belli düzeydeki bir çatışmanın verimliliği artırılması gibi, normal stresinde aynı etkiye sahip olduğu kabul edilmektedir. Kısacası stres, işgörenin verimliliği ile yakından ilgili bir kavramdır.

Örgütler, stresin gittikçe artan bir öneme sahip olduğunu kabul ederek artık strese karşı önlemler almaya başlamışlardır.

Bu araştırmada, stresin kavramsal olarak tanımına, stresin nedenlerine, kaynaklarına, stresin etkilerine, stresin kontrol yöntemlerine, stresle mücadelede örgüte düşen görevlere değinilmektedir.

Ayrıca kamu ve özel bankalarda çalışan banka personeli üzerinde yapılan bir anketle, iş stresinin nedenleri, kamu ve özel sektörde farklı olup olmadığı, ayrıca yaptıkları işin en elverişsiz özellikleri ile strese bağlı ortaya çıkan sağlık sorunları belirlenmeye çalışılmıştır.

* Doç. Dr. Muğla Üniversitesi, İ.İ.B.F İşletme Bölümü.

** Arş. Gör. Muğla Üniversitesi, İ.İ.B.F İşletme Bölümü.

II. Araştırmanın Kuramsal Yönü

Yaşadığımız yüzyılda insanlar hangi işte çalışırsa çalışsın, yaşamlarının büyük bir bölümünü yeteneklerini ve sınırlarını zorlayarak sürdürmektedirler. 20. yy. insanlara önceki yüzyıllarla kıyaslanmayacak derecede hareketlilik ve hız kazandırmış bu da insanları sürekli bir yarış ve değişim içinde çalışmaya zorlamıştır. Çağdaş sanayi ve iş yaşamının ortaya çıkardığı bir çok sorunun yanında stres kavramı da giderek yöneticilerin, bilim adamlarının ve araştırmacıların ilgisini çeken bir kavram olmaya başlamıştır.(Ertekin, 1993: 3)

Yabancı kökenli bir sözcük olarak dilimize giren stres, bir çok araştırmacı tarafından değişik tanımlara sahiptir.

Stres, insanın esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkidir.(Yıldırım, 1995: 132)

Ivancevich ve Mattesen stresi "kişi üzerindeki özel fiziksel veya psikolojik talepler ya da her hangi bir dış faaliyet, durum veya olay sonucu olan ve kişisel nitelikler veya psikolojik süreçlerle ortaya konan bir uyum tepkisidir." diye tanımlanmıştır. (Aktaş ve Aktaş, 1992: 154)

Becker'e göre ise stres "organizmanın çevreye uyum için ödemek zorunda olduğu bedeldir." (Ertekin, 1993: 7)

Diğer bir tanıma göre ise, stres, bir kişinin duygularında, düşünce süreçlerinde veya fiziki şartlarında kişinin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim durumudur. (Öztürk, 1994: 114)

Stresi ilk olarak tanımlayan ve bu konunun öncülerinden olan, Hans Salye'ye göre ise stres "insan vücudunun herhangi bir isteme verdiği özgül olmayan karşılıktır. "(Özkalp, 1989: 144)

Stres bireylerin kendilerini güçsüz hissettikleri, önemli hedefleriyle karşı karşıya kaldıkları ve endişeye kapıldıkları durumlarda meydana gelen duygusal ve fiziksel reaksiyonlardır. (Greenberg ve Baron, 1993: 257)

Modern toplumlarda hemen hemen herkesin az çok stresli ortamlarda yaşadıklarını ve değişik nedenlerden dolayı stresle karşı karşıya kaldıklarını görmekteyiz. Strese neden olan kaynakların başında; çevresel, örgütsel ve bireysel faktörlerden bahsedebiliriz.

Çevresel faktörler; ekonomik belirsizlikten kaynaklanan işsizlik tehlikesi, düşük ücret, haftalık çalışma saatlerinin azaltılması vb. gibi durumlar ile politik belirsizlikler sonucu iktidar değişmelerinin doğurduğu güvensizlikler, yeniliklerin çalışanların beceri ve deneyimini gereksiz kılmasına neden olan teknolojik belirsizlikler olarak ele alınabilir. (Can, 1997: 293)

Ayrıca, bilgisayar ve robotların üretim sürecinde kullanılması ve otomasyona geçiş gibi teknolojik gelişmeler örgütleri yoğun bir rekabet sürecine sokarken, çalışanların bilgi ve becerilerin gereksiz hale gelmesi de işsizlik korkusu şeklinde stres kaynağı olurlar. (Öztürk, 1994: 116)

Organizasyonlar büyüdükçe ve karmaşıktıkça, işyerinde çalışanları etkileyen stres kaynakları da artmaktadır. Örgütsel stres kaynaklarını F. Luthans dört grupta toplamaktadır. Bunlar örgütsel politikalar, örgütün yapısal özellikleri, fiziksel koşullar ve örgütsel süreçtir. Örgütsel politikalar olarak: ücret eşitsizlikleri, adaletsiz başarı değerlendirilmesi, örgütsel kuralların katılığı çelişkili yönetimler, örgütün yapısal özellikleri; merkeziyetçilik, yükselme olanaklarının azlığı, aşırı formaliteler, yüksek derecede uzmanlaşma, fiziksel koşullar, aşırı gürültü, sıcak yada soğuk ortamlar, yetersiz aydınlatma, hava kirliliği, iş kazaları, örgütsel süreçler ile ilgili olarak da yetersiz iletişim, yetersiz bilgi, adaletsiz denetim, yetersiz geri bildirim belli başlı örgütsel stres kaynaklarıdır (Ertekin, 1993: 12-13).

Çalışanlarda bunların dışında strese neden olan bir çok örgütsel stres kaynağı bulunmaktadır. Ancak bunların bazıları insanları daha fazla etkilerken, bazıları ise daha az etkilemektedir. A.B.D. de yapılan bir araştırmada; mavi yakalı çalışanlarda örgütsel stresten kaynaklanan nedenlerle yılda 14000'in üzerinde endüstri işçisinin öldüğü yüz binin üzerinde de mavi yakalının çalışamaz duruma geldiği saptanmıştır. (Can, 1997: 293)

Mc. Grath ise, örgütlerdeki stres kaynaklarını görev kaynaklı stres, role bağlı stres, davranış ortamından kaynaklanan stres, fiziksel çevreden kaynaklanan stres, sosyal çevreden kaynaklanan stres ve bireyin kendisinden kaynaklanan stres olarak altı grupta toplanmıştır.

Görev kaynaklı stres, işin zorluğu, belirsizliği ve yoğunluğundan kaynaklanır. İnsanların işlerinin çokluğu kadar işlerinin az olması da bir stres nedenidir. Yapılan işlerin monotonluğu ve sıkıntı veren işler olması da stres oluşturabilir (Özkalp, 1989: 151).

Ayrıca teknolojik yenilikler ve bunlara yetecek bilgi ve deneyime sahip olmayan bir iş gören, iki yanlı korku içinde stresle karşı karşıyadır. Birincisi makine veya donanımı bozarak zarar verme korkusu, ikincisi ise, yeni teknolojiye uyum gösteremediği için işini kaybetmesidir. Bu iki durumda da birey baskı altında kalmakta ve stresin yıkıcı etkisini hissetmektedir. (Akat ve Budak, 1994: 347)

Role bağlı stres olarak kişinin aile içerisindeki rolü, mesleki rolü, bağlı olduğu grupla ilgili rolleri, kişi üzerinde çatışmaya neden olan beklentiler yaratabilir. Rol belirsizliği bir işi yapmak için gerekli olan bilginin yetersizliğinden kaynaklanır. Bu da yetersiz eğitime zayıf haberleşmeye veya bilginin iş arkadaşı veya yönetici tarafından yanlış aktarılmasına veya saklanmasına bağlı olabilir. (Özkalp, 1989: 152)

Aşırı veya hafif rollerde insanda strese neden olmaktadır. İşgören, kendisinin yerine getirmesi gereken görevleri açıkça bildiği ve benimsediği sürece rol çatışması ile karşılaşmayacaktır.

Ayrıca, strese neden olan etmenler arasında; örgüt içi ilişkileri, örgütün iç ve dış çevre ile ilişkilerini, sosyal yaşamdaki değişmeler, bireyin fiziksel

yapısı ve sahip olduğu yetenek düzeyini ve nihayet bireyler arası rekabeti de sayabiliriz.

Birçok nedenden kaynaklanan stresin, insanlar üzerinde olumlu ve olumsuz etkileri oldukça fazladır.

Özellikle iş stresinin çalışma hayatındaki en yaygın olumsuz etkileri üretim kaybı ve stresle ilgili psikolojik hastalıklardır. İş stresinin etkileri genelde üç temel alanda meydana gelmektedir. Bunlar ; fizyolojik, duygusal ve davranışsaldır. Yapılan işin niteliği, zorluk derecesi ve kişisel durum değişkenleri stres ile işteki başarıyı etkilemektedir. Yüksek düzeydeki strese bağlı olarak yüksek kan basıncı, ülser, kalp hastalıkları, hatta kanser gibi fiziksel sorunlar ile sinirlilik, endişe, depresyon ve sıkıntı, kendine güvenin azalması, karar verme ve dikkatini toplamada yetersiz ve işten tatminsizlik gibi psikolojik sorunlar ortaya çıkabilir.

Yüksek strese bağlı davranışla ilgili sorunların başında; işe geç gelme, gelmeme ve işten ayrılma gibi organizasyon için oldukça zararlı davranışlarla gelmektedir.

Stres, iş performansını da olumsuz yönde etkiler. Genelde; bir dizi geniş koşullar altında nispeten orta düzeydeki stresin bile iş performansına engel olduğunu görmekteyiz. Stres ayrıca karar almayı da olumsuz etkiler. Yüksek düzeydeki stres bireysel kararların güvenilirliğini ve kalitesini azaltıcı etkiye sahiptir. (Greenberg ve Baron, 1993: 256)

Stresin örgüt üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkileri söz konusudur. Doğrudan etkiler, bireyin verimliliği üzerinde kendini gösterir. Dolaylı etkiler ise devamsızlık, geç gelme, iş gören devir hızının yükselmesi, saldırganlık, örgüt aleyhinde çalışma, dikkatsizlik, kaza yapma eğiliminin artması, hastalık nedeniyle kaybedilen işgücünün artışı biçiminde ortaya çıkar. (Akat ve Budak, 1994: 356)

Stresi sadece sakıncaları olan olumsuz bir bulgu olarak ifade etmek yanlış olacaktır. Çünkü insanın belli amaçlara yönelik davranabilmesi ve başarılı olabilmesi için belli bir oranda strese gereksinimi vardır. Bu optimum stres düzeyidir. (Yıldırım, 1995: 183)

Örgütler, çalışanların karşı karşıya kaldıkları veya kalabilecekleri optimum stres düzeyini belirleyerek, örgüt lehine kullanabilirler. Nasıl ki çatışma iye yönetildiği takdirde örgütün verimliliğine katkıda bulunuyorsa, optimum stres düzeyi de iyi bir şekilde yönetilirse çalışanların etkinlik ve verimliliğine dolayısıyla da örgütün verimliliğine yarar sağlayacaktır.

Ancak yüksek veya düşük düzeyde stres uzun zaman diliminde çalışanların iş başarısını düşüreceğinden yönetimce bazı önlemler alınması örgütsel etkililik yönünden gereklidir. (Can, 1997: 298)

Stres kontrolü yöntemleri bireysel ve örgütsel yaklaşımlar olarak iki şekilde ele alınmaktadır. Bireysel yaklaşımlar; zaman yönetimi, fiziksel jimnastik eğitimi, gevşeme ve sosyal destek sağlamadır.

Peter Drucker'a göre, zaman doğru yönetilmiyorsa, hiç bir şey doğru yönetiliyor sayılmaz. Bu nedenle günlük olarak yapılacak işlerin listesinin çıkarılması işlerin önem ve önceliğinin belirlenmesi, işlerin önceliğine göre programın yapılması ve günlük programın bilinmesi gerekir.

Örgütteki kişinin rolünü, işini iyi bir şekilde bilmesi, kendisinden ne beklendiğini tam olarak algılaması da bireyin strese girmesini önleyecektir.(Öztürk, 1994: 122)

Aerobic, yarış yürüyüş, jogging ve bisiklete binme bir nvi fiziksel gevşeme ve stres atma yollarıdır. Bir diğer bireysel yaklaşım gevşeme eğitimidir. Bu yöntemle kişiler meditasyon, hipnotizma ve biyofeedback tekniğiyle gevşemeye eğitilirler. Böylece günün sıkıntılarının zihne yaptığı baskılar hafifletilmekte ve geçici de olsa bir rahatlama ve gevşeme yaratılmaktadır.

Diğer bir bireysel yöntem olan sosyal destek sağlama kişilerin sosyal yaratıklar olarak aile olmak üzere, diğer biçimlerde gruplaşma ve aralarında güçlü dostluk oluşturmaları, diğer bir biçimi de çeşitli sosyal yardım faaliyetlerine katılmalarıdır.(Can, 1997: 298-299)

Ciddi bir sorun olarak farkına varılan stresin artması halinde ne yapabilirsiniz?

-Olabilecek en yüksek düzeydeki yönetim stresine karşı kesin taahhütler verilmelidir.

-Artan stres, yönetim toplantılarında bir tartışma konusu olarak yer almalı ve bireyler bir araya geldiklerinde stresin pozitif ve negatif etkileri hakkında konuşmalıdırlar.

-Koordine aktiviteleri ve idari faaliyetleri için üst düzey bir yönetici görevlendirilmelidir

-Düzenli sağlık kontrolleri yapılmalıdır. (Warren ve Toll, 1997: 165)

Stres yönetiminde örgüte düşen görevler arasında görev tanımı, iş gören seçim ve iş görenin terfisi, ücretleme politikası, işgören eğitimi, başarı değerlendirilmesi, kariyer planlaması ve yönetimi sayılabilir. (Özkalp, 1989: 162-163)

Ayrıca iş görenlere yaptıkları işlerle ilgili yetenek geliştirici eğitim programları düzenlemek, işin zenginleştirilmesi, iş rotasyonu gibi yöresel programlarla işin yapılış biçimini ve iş görenlerin başarı düzeylerini yükseltmeye çalışmak, yöneticilerin stresli bireylere yardımcı olmak amacıyla seminer eğitimi programı düzenlemesi, çalışanların örgüt içerisinde kuracakları grupları desteklemeleri, yöneticilerin stres ile ilgili almaları gereken önlemler olarak sayılabilir.

Stresin insanlar üzerindeki etkileri ve sonuçları ile ilgili bir çok araştırma yapılmış ve stresle mücadele amacıyla çeşitli stratejiler tespit edilmiştir.

Çalışmamız, kamu ve özel bankalarda çalışan personel üzerinde iş stresini belirlemeye yönelik yaptığımız bir araştırma ile devam etmektedir.

III. Araştırmanın Örneklemi

Araştırma Muğla ilinde faaliyet gösteren tüm kamu ve özel bankaları kapsamaktadır. Anket, 51'i kamu, 42 si özel olmak üzere toplam 93 banka personeline uygulanmıştır. Banka Müdürü, Müdür Yardımcıları ve güvenlik görevlileri araştırma kapsamına alınmamıştır. Muğla'da görev yapan personel sayısı yaklaşık 140 civarındadır.

IV. Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Araştırmada 24 sorudan oluşan anket formu kullanılmıştır. Soruların ilk 7 tanesi demografik özellikleri belirlemeye yönelik, 15 tanesi 5 ölçekli likert tipi sorular, 2 tanesi çoktan seçmeli önem sırası sorularından oluşmaktadır.

V. Araştırma Verilerinin Analizi

Ankete katılan banka personelinin, yaş,cinsiyet, eğitim durumu, gelir seviyesi ve hizmet sürelerine göre dağılımı Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1

	Genel		Özel		Kamu	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Kadın	43	46.2	19	44.2	24	55.8
Erkek	50	53.8	22	45.0	28	55.0
Evli	75	80.6	28	37.3	47	62.7
Bekar	18	19.4	14	77.7	4	27.3
20-25 Yaş	11	11.8	9	82.0	2	18.0
26-30Yaş	13	14.0	11	85.0	2	15.0
31-35 Yaş	18	19.4	8	44.0	10	56.0
36-40 Yaş	18	19.4	2	11.0	16	89.0
41 + Yaş	33	35.4	12	36.0	21	64.0
Ortaokul	7	7.5	4	57.0	3	43.0
Lise	59	63.4	20	34.0	39	66.0
Yüksekokul	25	26.9	17	68.0	8	32.0
Yüksek lisans +	2	2.2	1	5.0	1	5.0

Tablo 1 (Devam)

35-54 Milyon	1	1.1	1	1.0	-	-
55-74 Milyon	4	4.3	2	5.0	2	5.0
75-94 Milyon	13	14.0	10	77.0	3	23.0
95-114 Milyon	11	11.8	3	27.2	8	62.8
115 Milyon ve Üstü	64	68.8	25	39	39	61
1 Yıldan Az	8	8.6	6	75.0	2	25.0
1-5 Yıl	16	17.2	14	88.0	2	12.0
6-10 Yıl	11	11.8	7	64.0	4	36.0
11-15 Yıl	18	19.4	2	11.0	16	89.0
16 Yıl ve Üstü	40	43.0	13	33.0	27	67.0

Muğla ilinde bankacılık sektöründe çalışan erkeklerin kadınlara oranla daha fazla olduğu ve erkeklerin özel sektörde daha çok istihdam edildiği görülmektedir.

Kamu bankalarında çalışan evli personel sayısının, özel bankalarda çalışanlara oranla daha yüksek olduğu tablodan anlaşılmaktadır.

Yaş dağılımlarına baktığımızda şu anda çalışmakta olan personelin çoğunluğunun 41 yaş ve üzeri personelden oluşması çarpıcıdır. Ayrıca genç personel sayısının özel bankalarda daha fazla istihdam edildiği açıktır.

Eğitim durumu açısından ise lise mezunu personel sayısı kamu bankalarında özel bankalara göre fazla iken yüksekokul mezunu personel sayısı ise özel bankalarda fazladır.

Gelir dağılımında ise, özel bankalarda 75-94 milyon arası ücret alanların sayısı kamu bankalarına göre fazla, 115 milyon ve üzeri ücret alanların sayısı ise kamu bankalarında yüksektir.

Özel bankalarda 1-5 yıllık çalışanlar en fazla iken, kamu bankalarında ise 16 yıl ve üstü çalışanlar daha fazladır.

- Yapılan çalışmada istatistiksel analiz olarak ki-kare ve varyans analizi kullanılmıştır. Varyans analizinde kamu ve özel banka çalışanlarının cevapları arasındaki fark olup olmadığı araştırılmıştır.

- Cevaplar

1- İş Stresi (y) (1-2 sorular)

2- Ücret, işin ve fiziki koşullardan kaynaklanan iş stresi (X1) (3.-7. sorularda)

3- Çalışanlardan kaynaklanan iş stresi (X2) (8-11 sorular)

4- Üst yöneticilerden kaynaklanan iş stresi (X3) (12-15 sorular.)

Genel iş stresi bağımlı, X1, X2, X3 bağımsız değişken olarak değerlendirilmiştir.

VI. Araştırma Bulguları

Tablo-2

Yaptığım iş stresli bir iştir.	1 Kesinlikle Reddediyorum	2 Reddediyorum	3 Çekimserim	4 Katlıyorum	5 Kesinlikle Katlıyorum	TOPLAM
CİNSİYET						
KADIN	2	1	-	16	24	43
ERKEK	4	-	1	16	29	50
TOPLAM	6	1	1	32	53	93

Ki-kare :2.62
S.d: 4 (Sd :Serbestlik derecesi)
Td: 9.49 (Td:Tablo Değeri)

H_0 : Cinsiyet ile yaptığım iş stresli bir iştir sorusu arasında ilişki yoktur.

H_1 : Cinsiyet ile yaptığım iş stresli bir iştir sorusu arasında ilişki vardır.

H_0 ve H_1 hipotezi test edildiğinde, H_0 hipotezi KABUL , H_1 RED edilmektedir. Yani cinsiyetle iş stresi arasında bir ilişki yoktur.

Tablo-3

Yaptığım iş stresli bir iştir.	1 Kesinlikle Reddediyorum	2 Reddediyorum	3 Çekimserim	4 Katlıyorum	5 Kesinlikle Katlıyorum	TOPLAM
MEDENİ DURUM						
EVLİ	6	1	-	26	42	75
BEKAR	-	-	1	6	11	18
TOPLAM	6	1	1	32	53	93

Ki-kare : 5.92
S.d: 4
Td: 9.49

H_0 : Medeni durum ile yaptığım iş stresli bir iştir sonucu arasında ilişki yoktur.

H_1 : Medeni durum ile yaptığım iş stresli bir iştir sonucu arasında ilişki vardır.

Yaptığım analiz sonucunda % 5 anlam düzeyinde H_0 ve H_1 hipotezi test edilmiş ve H_0 hipotezi KABUL, H_1 hipotezi ise RED edilmiştir. Personelin evli yada bekar olması ile iş stresi arasında bir bağlantı kurulamamıştır.

Tablo- 4

Yaptığım iş stresli bir iştir.	1 Kesinlikle Reddediyorum	2 Reddediyorum	3 Çekimserim	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
KURUM						
KAMU	6	1	1	15	28	51
ÖZEL	-	-	-	17	25	42
TOPLAM	6	1	1	32	53	93

Ki-kare :7.49

S.d: 4

Td: 9.49

H_0 : Kurum ile yaptığım iş stresli bir iştir sorusu arasında ilişki yoktur.

H_1 : Kurum ile yaptığım iş stresli bir iştir sorusu arasında ilişki vardır.

% 5 anlam düzeyinde yapılan analiz sonucunda H_0 ve H_1 hipotezi test edilmiş ve H_0 hipotezi KABUL, H_1 hipotezi ise RED edilmiştir. Çalışılan kurum kamu ve özel olmasının yapılan işin stresli bir iş olması arasında bir ilişki yoktur.

Tablo-5

Çalıştığım Bankada yönetimin uyguladığı Baskı ve disiplin Fazladır	1 Kesinlikle Reddediyorum	2 Reddediyorum	3 Çekimserim	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
Çalıştığım ortam diğer Bankalardaki ortamdan daha streslidir.						
Kesinlikle Reddediyorum	4	2	-	1	-	7
Reddediyorum	3	9	-	7	-	19
Çekimserim	1	12	6	2	1	22
Katılıyorum	2	7	5	10	2	26
Kesinlikle Katılıyorum	3	5	5	2	4	19
TOPLAM	13	35	16	22	7	93

Ki-kare :36.30

S.d: 16

Td: 26 30

H_0 : Çalışma ortamının diğer bankalardakine göre daha stresli olması ile çalıştığım bankadaki yönetimin uyguladığı baskı ve disiplin fazla olması sonucu arasında bir ilişki yoktur.

H_1 : Çalışma ortamının diğer bankalardakine göre daha stresli olması ile çalıştığım bankadaki yönetimin uyguladığı baskı ve disiplin fazla olması sonucu arasında bir ilişki vardır.

% 5 anlam düzeyinde H_0 ve H_1 hipotezi test edilmiş ve H_0 hipotezi RED edilerek H_1 hipotezi KABUL edilmiştir.

Tablo-6

Yaptığım iş stresli bir iştir.	1 Kesinlikle Reddediyorum	2 Reddediyorum	3 Çekimserim	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum.	TOPLAM
Y A Ş						
20-25 YAŞ	-	-	-	6	5	11
26-30 YAŞ	-	-	-	1	12	13
31-35 YAŞ	1	1	-	6	10	18
36-40 YAŞ	3	-	1	5	9	18
41 +	2	-	-	14	17	33
TOPLAM	6	1	1	32	53	93
Ki-kare :21.10 S.d: 16 Td: 26.30						

H_0 : Yaş ile yapılan işin stresli olması arasında bir ilişki yoktur.

H_1 : Yaş ile yapılan işin stresli olması arasında bir ilişki vardır.

% 5 anlam düzeyinde yapılan analiz sonucunda H_0 ve H_1 hipotezi test edilmiş ve H_0 hipotezi KABUL, H_1 hipotezi ise RED edilmiştir.

Tablo-7

Çalışanlar arasında uyumsuz davranışlar fazladır.	1 Kesinlikle Reddediyorum	2 Reddediyorum	3 Çekimserim	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum.	TOPLAM
KURUM						
KAMU	6	15	8	15	7	51
ÖZEL	5	19	12	3	3	42
TOPLAM	11	34	20	18	10	93
Ki-kare :10.19 S.d: 4 Td: 9.49						

H_0 : Kurum ile çalışanlar arasında uyumsuz davranışların fazla olması arasında bir ilişki yoktur.

H_1 : Kurum ile çalışanlar arasında uyumsuz davranışların fazla olması arasında bir ilişki vardır.

% 5 anlam düzeyinde yapılan analiz sonucunda H_0 ve H_1 hipotezi testi edilmiş ve H_0 hipotezi RED, H_1 hipotezi ise KABUL edilmiştir.

Tablo-8

Yönetim çalışanların sorunlarıyla yeterince ilgilenmez	1 Kesinlikle Reddediyorum	2 Reddediyorum	3 Çekimserim	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
KURUM						
KAMU	11	13	6	15	6	51
ÖZEL	2	15	14	5	6	42
TOPLAM	13	28	20	20	12	93
Ki-kare :13.83 S.d: 4 Td: 9.49						

H_0 : Kurum ile yönetim çalışanların sorunlarıyla yeterince ilgilenmez sorusu arasında bir ilişki yoktur.

H_1 : Kurum ile yönetim çalışanların sorunlarıyla yeterince ilgilenmez sorusu arasında bir ilişki vardır.

H_0 ve H_1 hipotezi %5 anlam düzeyinde test edilmiş H_0 hipotezi RED edilerek H_1 hipotezi KABUL edilmiştir.

Tablo-9

Yükselme hırsları ve rekabete bağlı sorunlar çatışmalara neden olur.	1 Kesinlikle reddediyorum	2 reddediyorum	3 Çekimserim	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum.	TOPLAM
EĞİTİM DURUMU						
ORTAOKUL	1	2	2	-	2	7
LİSE	9	18	13	11	8	59
YÜKSEK OKUL	1	10	8	6	-	25
LİSANÜSTÜ	1	1	-	-	-	2
TOPLAM	12	31	23	17	10	93
Ki-kare :13.36 S.d: 12 Td: 21.03						

H_0 : Eğitim durumu ile yükselme hırsları ve rekabete bağlı sorunların çatışmalara neden olması arasında bir ilişki yoktur.

H_1 : Eğitim durumu ile yükselme hırısı ve rekabete bağlı sorunlar çatışmalara neden olması arasında bir ilişki vardır.

% 5 anlam düzeyinde yapılan analiz sonucunda H_0 ve H_1 hipotezi test edilmiş ve H_0 hipotezi KABUL, H_1 hipotezi ise RED edilmiştir.

Tablo-10

Yaptığım iş stresli bir iştir.	1 Kesinlikle Reddediyorum	2 Reddediyorum	3 Çekimserim	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
GELİR						
35-54 Milyon	-	-	-	-	1	1
55-74 Milyon	-	-	-	3	1	4
75-94 Milyon	1	-	-	4	8	13
95-114 Milyon	-	-	1	4	6	11
115 Milyon Üstü	5	1	-	21	37	64
TOPLAM	6	1	1	32	53	
Ki-kare :12.63 S.d: 16 Td: 26.30						

H_0 : Gelir ile yaptığım iş stresli bir iştir sorusu arasında ilişki yoktur.

H_1 : Gelir ile yaptığım iş stresli bir iştir sorusu arasında ilişki vardır.

% 5 anlam düzeyinde yapılan analiz sonucunda H_0 ve H_1 hipotezi test edilmiş ve H_0 hipotezi KABUL, H_1 hipotezi ise RED edilmiştir.

Tablo-11

Amirlerle çalışanlar arasında sürtüşme ve sorun yaşanmaktadır.	1 Kesinlikle Redde- diyorum	2 Reddediyorum	3 Çekimserim	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
HİZMET SÜRESİ						
1 Yıldan az	2	4	-	1	1	8
1-5 Yıl	2	9	4	-	1	16
6-10 Yıl	1	4	5	1	-	11
11-15 Yıl	8	3	3	2	2	18
16 +	11	16	5	3	5	40
TOPLAM	24	36	17	7	9	93
Ki-kare :19.15 S.d: 16 Td: 26.30						

H_0 : Hizmet süresi ile amirler ile çalışanlar arasında sorun ve sürtüşme yaşanması arasında ilişki yoktur.

H_1 : Hizmet süresi ile amirler ile çalışanlar arasında sorun ve sürtüşme yaşanması arasında ilişki vardır.

%5 anlam düzeyinde yapılan analiz sonucunda H_0 ve H_1 hipotezi test edilmiş ve H_0 hipotezi KABUL, H_1 hipotezi ise RED edilmiştir.

Tablo-12

Maaşım ve maddi koşullar yetersiz	1 Kesinlikle Reddediyorum	2 Reddediyorum	3 Çekimserim	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
Yaptığım iş streslidir.						
Kesinlikle Reddediyorum	-	2	1	2	1	6
Reddediyorum	-	-	-	1	-	1
Çekimserim	-	-	-	-	1	1
Katılıyorum	2	6	6	14	4	32
Kesinlikle Katılıyorum	4	5	10	9	25	53
TOPLAM	6	13	17	26	31	93
Ki-kare :20.91						
S.d: 16						
Td: 26.30						

H_0 : Yaptığım iş streslidir sorusu ile maaşım ve maddi koşulların yetersizdir sorusu arasında bir ilişki yoktur.

H_1 : Yaptığım iş streslidir sorusu ile maaşım ve maddi koşulların yetersizdir sorusu arasında bir ilişki vardır.

% 5 anlam düzeyinde H_0 ve H_1 hipotezi test edilmiş ve H_0 hipotezi KABUL edilerek H_1 hipotezi RED edilmiştir.

Tablo-13

Üst yönetimce karar almada gerekli ve yeterli bilginin olmaması	1	2	3	4	5	TOPLAM
	Kesimlikle Reddediyorum	Reddediyorum	Çekimserim	Katılıyorum	Kesimlikle Katılıyorum	
EĞİTİM DURUMU						
ORTAOKUL	1	1	3	2	-	7
LİSE	7	11	19	16	6	59
YÜKSEK OKUL	2	5	4	11	3	25
LİSANÜSTÜ	1	-	1	-	-	2
TOPLAM	11	17	27	29	9	93
Ki-kare :9.00						
S.d: 12						
Td: 21.03						

H_0 : Eğitim durumu ile üst yönetim tarafından karar almada gerekli bilginin olmaması arasında bir ilişki yoktur.

H_1 : Eğitim durumu ile üst yönetim tarafından karar almada gerekli bilginin olmaması arasında bir ilişki vardır.

% 5 anlam düzeyinde yapılan analiz sonucunda H_0 ve H_1 hipotezi test edilmiş ve H_0 hipotezi KABUL, H_1 hipotezi ise RED edilmiştir.

Varyans analizi % 5 anlam düzeyinde test edilmiştir. Bu analizde 3 değişken ele alınarak kamu ve özel banka çalışanlarının cevapları arasında fark olup olmadığı araştırılmıştır. Değişkenler;

X1: Ücret, işin ve fiziki koşullardan kaynaklanan iş stresi,

X2: Çalışanlardan kaynaklanan iş stresi

X3: Üst yönetimden kaynaklanan iş stresi

Öncelikle ücret, işin fiziki koşullarından kaynaklanan iş stresine göre H_0 ve H_1 hipotezi kurulmuştur.

H_0 : Ücret, işin ve fizik koşullardan kaynaklanan iş stresi açısından kamu ve özel sektör açısından fark yoktur.

H_1 : Ücret, işin ve fizik koşullardan kaynaklanan iş stresi açısından kamu ve özel sektör açısından fark vardır.

% 5 anlam düzeyinde F değeri 0.0004 olarak tespit edilmiş, F değeri % 5 den küçük olması nedeniyle H_0 reddedilerek H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Varyans analizi sonucu ücret, izin ve fizik koşullardan kaynaklanan iş stresinin kamu ve özel sektör farklı olduğu bulunmuştur.

Çalışanlardan kaynaklanan iş stresine göre;

H_0 : Çalışanlardan kaynaklanan iş stresi açısından kamu ve özel sektör farkı yoktur.

H_1 : Çalışanlardan kaynaklanan iş stresi açısından kamu ve özel sektör farkı vardır.

% 5 anlam düzeyinde F değeri ; 0.5630 olarak bulunmuştur. F değerimiz %5 den büyük olduğundan H_0 hipotezi kabul edilerek H_1 red edilmiştir. Sonuç olarak çalışanlardan kaynaklanan iş stresinin kamu ve özel sektörde farklı olmadığı gözlenmiştir.

Üst yönetimden kaynaklanan iş stresine göre;

H_0 : Üst yönetimden kaynaklanan iş stresi açısından kamu ve özel sektör farkı yoktur.

H_1 : Üst yönetimden kaynaklanan iş stresi açısından kamu ve özel sektör farkı vardır.

% 5 anlam düzeyinde F değeri: 0.0393 olarak tespit edilmiştir. F değeri % 5 den küçük olduğundan H_0 red edilerek H_1 kabul edilmiştir. Üst yönetimden kaynaklanan iş stresinin kamu ve özel sektörde farklı olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Tablo-14

Önem Sırası	1	2	3	4	5	6	7	8	TOPLAM
İşin Elverişsiz özellikleri									
Yetersiz Maaş ve Ücret Durumu	25	12	7	5	3	-	3	3	58
Stresli Bir Olması	49	22	3	1	-	-	-	-	75
Aşırı Sorumluluk	6	19	11	2	1	5	-	-	44
Yetersiz Yetki	5	5	4	11	2	3	1	5	36
Çalışanların Eğitim Düzeyinin Yetersiz Olması	-	1	6	4	4	2	5	2	24
İşin Monotonluğu	2	5	5	1	8	2	3	2	28
Alt Üst İlişkilerindeki Olumsuzluk	1	1	4	3	5	6	3	4	27
Çalışma Yerindeki Huzursuzluk	3	4	2	5	3	6	5	2	30

Tablodan da açıkça görüldüğü gibi, banka personelleri, yaptıkları işin en elverişsiz özelliklerini ,yetersiz maaş veya ücret ile stresli bir iş olarak değerlendirmektedir. Ayrıca aşırı sorumlulukta en elverişsiz koşul olarak 2. önem sırasında belirtilmektedir. Yetersiz yetki, çalışanların eğitim düzeyinin yetersiz olması, işin monotonluğu, alt üst ilişkilerindeki olumsuzluklar, çalışma yerindeki huzursuzluklar gibi işin diğer elverişsiz özelliklerinin ise daha az öneme sahip olduğu yukarıdaki tablodan açıkça görülmektedir.

Tablo-15

Önem Sırası	1	2	3	4	5	6	7	8	TOPLAM
Strese Bağlı Sağlık Sorunları									
Kalp Damar Hastalıkları	6	4	3	4	1	2	1	-	!Sözdizimi Hatası,)
Yüksek Tansiyon	7	6	4	2	5	1	2	-	27
Ülser, Gastrit Türü Rahatsızlıklar	9	8	5	3	4	5	2	-	36
Uyku Düzenliği	19	8	7	4	1	3	1	-	43
Aşırı Sinirlilik	37	13	9	3	1	-	-	-	63
Mide Bulantısı	1	1	1	2	3	3	1	3	15
Titreme Terleme	2	3	1	4	2	1	4	1	18
Alerjik Reaksiyonlar	3	4	2	-	2	-	1	6	18

Strese bağlı olarak en fazla ortaya çıkan sağlık sorunlarının aşırı sinirlilik, uyku düzensizliği, ülser, gastrit türü rahatsızlıklar olduğunu ileri sürenler çoğunlukta, kalp damar hastalıkları, yüksek tansiyon, mide bulantısı, titreme terleme, alerjik reaksiyonlar olduğunu savunanlar ise azınlıktadır.

VII. Sonuç

Stres kaynaklarının çok çeşitli ve değişik nedenlerden kaynaklanması, strese ilgili çalışmaların sonuçlarının değerlendirilmesini güçleştirmektedir. Bu nedenle, değişik araştırma yöntemleri ile strese ilgili yapılan bir çok araştırmada farklı sonuçlar çıkabilmektedir.

Araştırma verileri incelendiğinde cinsiyet, medeni durum, gelir, yaş, kurum gibi demografik özellikler ile yapılan işin stresli olması arasında bir ilişki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç bize iş stresinin kadın-erkek, evli-bekar, farklı gelir ve yaş grupları ile kamu ve özel kurum çalışanları arasında bir farklılık yaratmadığını ortaya koymaktadır. Ayrıca eğitim durumunun yükselme hırsı ve rekabete bağlı olarak ortaya çıkan sorunların kurumda çatışmalara neden olmadığı, hizmet süresinin de amirlerle çalışanlar arasında sorun ve sürtüşme yaşanması ile ilişkisi olmadığı gözlenmektedir. Çalışma ortamının farklı bankalarda daha stresli olmasında yönetimin uyguladığı baskı ve disiplinin etkili olduğu gözlenmektedir. Kurumun kamu veya özel olması ile çalışanlar arasında uyumsuz davranışların fazla olması ve kurumun kamu veya özel olmasının yönetimin çalışanların sorunlarıyla yeterince ilgilenmemesi arasında bir ilişki tespit edilmiştir. Burada çalışanlar arasında uyumsuz davranışların fazla olmasının ve yönetimin çalışanların sorunlarıyla yeterince ilgilenmemesinin kurum ile bağlantılı olarak ortaya çıkarak strese neden olduğunu söyleyebiliriz

Ücret, izin ve fiziki koşullardan kaynaklanan iş stresi ile üst yönetimler kaynaklanan iş stresinin kamu ve özel bankalarda farklı olduğu, çalışanlarda kaynaklanan iş stresinin ise, farklı olmadığı tespit edilmiştir.

Çalışanların yaptıkları işin en elverişsiz özelliklerini, yetersiz maaş ve ücret durumu ile stresli bir iş olması ve aşırı sorumluluk olarak gördükleri strese bağlı ortaya çıkan sağlık sorunlarının en önemlisinin ise aşırı sinirlilik, yüksek tansiyon ve ülser gastrit türü rahatsızlıklar olarak belirttikleri araştırma sonuçlarından görülmektedir.

İş stresi ile ilgili olarak yapılan bir çok araştırma, yüksek iş stresinin örgütün ve bireyin verimliliğini olumsuz etkilediğini, örgütlerde özellikle iş kayıplarına neden olduğunu ortaya koymaktadır.

İş stresi ile mücadelede örgütlerde özellikle yönetime büyük görevler düşmektedir. Yönetim bu konuda önlemler almalı, yönetim toplantılarında çalışanların sorunlarına yer vermeli, çözüm önerilerini tartışmalıdır. Ayrıca yönetim stresin kaynak ve nedenlerini iyi bilmeli, çalışanlarını yakından izleyerek, iş stresinin çalışanlarda ortaya çıkan etkilerini tespit etmelidir. Mümkün olduğunca örgütteki tüm çalışanların iş stresi konusunda bilgilendirilmesini sağlayıcı toplantılar ve seminerler düzenlenmelidir. Örgüt stresle mücadelede üzerine düşen görevleri tam olarak yerine getirdiği sürece örgütsel stres azalacaktır.

Ülkemizde henüz bu konuda yeterli araştırma ve çalışma yapılmaması örgütlerin stresle mücadele konusunda yetersiz olmaları, özellikle belirsizliklerin işletmelerde yüksek oluşu, gelir ve eğitim düzeyinin düşük oluşu, bireylerin rahatlatıcı ve gevşetici tekniklerden habersiz oluşu iş stresinin önlenememesinin temel nedenlerindedir.

Summary: Stress, which can be defined illness of modern societies has got negative effects on individuals as well as organizations stress is the basic subject of many organizational behaviors and has still been worked on intensively In organizations where the work stress is at its maximum, job quitting, changing the job, low production, physical and psychological disasters may frequently be observed. In this study reasons of work stress and its effect has been investigated on state banks and its employees. In this study as statistical techniques, chi-square and variance analysis have been used. Survey from is composed of likert type of five scale questions.

Kaynaklar

- Akat, İ., Budak, G. ve Budak, G. (1994) **İşletme Yönetimi**, Beta Basım, İstanbul.
- Aktaş, A., Aktaş, R. (1992) "İş stresi", *Verimlilik Dergisi*, s. 154.
- Can, H. (1997) **Organizasyon ve Yönetim**, Siyasal Kitapevi, Ankara.
- Ertekin, Y. (1993) "Stres ve Yönetim", *TODAİE*, ss. 3-7-12-13.
- Greenberg, J. ve Baron, R. (1993) **Behavior in Organization: Stress, It is Nature, Impact and Managent**, Fourth Edition, America.

- Öztürk, A. (1994) "İşletmelerde Stres ve Yönetimi: Performansa Etkisi Bakımından Analizler", *Verimlilik Dergisi*, ss. 114-116-122.
- Özkalp, E. (1989) "Örgütlerde Stres", *Anadolu Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi*, ss. 144-151-152-162-163.
- Warren, E. ve Toll, C. (1997) **The Stress Work Book**, Nicolas Brealey Publishing, London.
- Yıldırım, S. (1995) "Hacettepe Üniversitesinde Stres Tiplerine İlişkin Betimleyici Bir Araştırma", *Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, s.132-183.