



İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi
Journal of the Human and Social Science Researches
[2147-1185]



10 th Years

[itobiad], 2021, 10 (2): 1881-1910

Örgütsel Stresin Çalışanların Yaşam Doyumu ve Bireysel Performans Algısına Etkileri Üzerine Bir Araştırma

A Research on the Effects of Organizational Stress on the Life Satisfaction and Performance of the Employees

Güler TOZKOPARAN

Doç. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Assoc. Prof., Dokuz Eylül University, Faculty of Economics and Administrative Sciences

g.tozkoparan@deu.edu.tr

ORCID ID: 0000-0001-9082-7092

Makale Bilgisi / Article Information

Makale Türü / Article Type	: Araştırma Makalesi / Research Article
Geliş Tarihi / Received	: 01.01.2021
Kabul Tarihi / Accepted	: 29.05.2021
Yayın Tarihi / Published	: 29.06.2021
Yayın Sezonu	: Nisan-Mayıs-Haziran
Pub Date Season	: April-May-June

Atıf/Cite as: Tozkoparan, G . (2021). Örgütsel Stresin Çalışanların Yaşam Doyumu ve Bireysel Performans Algısına Etkileri Üzerine Bir Araştırma . İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi , 10 (2) , 1881-1910 . Retrieved from <http://www.itobiad.com/tr/pub/issue/62559/851959>

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and confirmed to include no plagiarism. <http://www.itobiad.com/>

Copyright © Published by Mustafa YİĞİTOĞLU Since 2012 – Istanbul / Eyup, Turkey. All rights reserved.

Örgütsel Stresin Çalışanların Yaşam Doyumu ve Bireysel Performans Algısına Etkileri Üzerine Bir Araştırma ¹

Öz

Yaşamın kaçınılmaz olgularından biri olması sebebiyle gerek bireylerin gerekse örgütlerin hayatında çok önemli bir yer tutan stres, son yıllarda daha çok konuşulmaya başlanan bir kavram haline gelmiştir. İş dünyasında ve özellikle teknolojik alanda yaşanan gelişmeler doğrultusunda, iş yapma usullerinin değişmesi, çalışanların kariyer beklentileri, yöneticilerin hedef baskıları, ulusal ve küresel dünyada rekabetin daha yoğun hissedilmesi gibi sebepler örgüt içinde daha fazla stres yaşanmasına yol açmaktadır. Çalışanların işe yöneltilmesi ve işle ilgili olumlu sonuçlar elde edilmesinde belirli bir düzey strese ihtiyaç duyulurken bu düzeyin üzerindeki stres çalışanların iş doyumlarından yaşam doyumlarına, yaratıcılıklarından motivasyon ve performanslarına dek pek çok değişken üzerinde olumsuz etkilere yol açmaktadır. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, örgütsel stresin çalışanların yaşam doyumunu ve bireysel performans algısı üzerinde etkisinin olup olmadığını incelemektir. Belirlenen amaç doğrultusunda, çalışma kapsamında 260 beyaz yakalı özel sektör çalışanı ile bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Verilerin toplanmasında survey yöntemi ve anket tekniği kullanılmıştır. Elde edilen bulgulara göre, stres boyutlarından kariyer geliştirme ve yaşam doyumunu arasında anlamlı ve düşük düzeyde negatif ilişki, insanlarla ilgili sorumluluk boyutu ve yaşam doyumunu arasında anlamlı ve düşük düzeyde pozitif ilişki bulgulanmıştır. Yine elde edilen bulgulara göre, örgütsel stres boyutlarından niceliksel iş yükü boyutu ile çalışanların bireysel performans algısı arasında ise anlamlı ve düşük düzeyde pozitif ilişki tespit edilmiştir. Yazın taraması sürecinde, araştırma kapsamında ele alınan değişkenler arasındaki ilişkileri ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu yönüyle araştırmadan elde edilen sonuçların hem yönetim ve organizasyon yazınına hem de sektöre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Stres, Örgütsel Stres, Yaşam Doyumu, Bireysel Performans, Bireysel Performans Algısı

¹ DEÜ, Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'ndan 08.03.2021 tarih ve 12 sayılı kararı ile Etik Kurul onayı alınmıştır.



A Research on the Effects of Organizational Stress on the Life Satisfaction and Performance of the Employees

Abstract

Stress, an inevitable part of life in both the individual and organizational dimensions has started to spark more discussion in recent years. As the business and technological fields develop; factors such as changing business manner, employees' career expectations, managers' target pressures, and more intense national and global competition cause more stress within organizations. While a certain level of stress is needed in directing employees to work and produce positive results, stress above this level causes negative effects on many variables from job and life satisfaction, to creativity, motivation, and performance. Therefore, the purpose of the study is to determine the effect of organizational stress on employees' life satisfaction and individual performance perception. For this purpose, research was conducted with 260 white-collar private sector employees. Survey method and questionnaire technique were used to collecting data. The findings show a significant and low level negative relationship between career development (one of the stress dimensions) and life satisfaction. Additionally, a significant and low level positive relationship was found between the dimension of responsibility for people and life satisfaction. Moreover, a significant and low level positive relationship was found between the quantitative role dimension and the individual performance perception of the employees. During the literature review process, since there was no study dealing with the relationships between variables considered within the scope of the research, the results obtained will contribute to both the management, organizational literature, and the industry.

Keywords: Stress, Organizational Stress, Life Satisfaction, Job Performance, Employees' Perception of Performance

Giriş

Endüstrileşme ile birlikte özellikle gelişmiş ülkeler, tüm kaynakların yönetiminde temel rolü oynadığı için örgütlerde insan unsurunun önemini daha iyi kavramaya başlamış, dolayısıyla çalışanlar, örgütün en önemli değeri haline gelmişlerdir. Bu önemin farkında olan işletmeler, çalışanlarının kendilerini mutlu hissedebilecekleri bir ortam yaratmaya çalışmaktadır. Çünkü çalışanların kendilerini mutlu ve güvenilir bir ortamda hissetmeleri,



örgütteki çalışma uyumunu da olumlu ölçüde etkileyecektir (Kırel, 1993, s.160). Ancak örgütte zaman zaman bu uyumun bozulmasına neden olabilecek çeşitli durumlar yaşanmakta, stres ise bunların başında gelmektedir. Dolayısıyla stres, yaşamın her alanında olduğu gibi örgütsel yaşamda da kaçınılmaz bir olgu haline gelmiştir.

Örgütsel stres, doğru yönetildiğinde planlama, önlem alma ve uygulama konusunda harekete geçirici etki gösterirken doğru yönetilmediğinde ise örgütler için yüksek maliyetlere yol açabilecek bir olgudur. Örneğin; çalışanların motivasyonlarında, verimliliklerinde, performanslarında ya da iş ve yaşam doyumlarında stres kaynaklı yaşanabilecek olumsuzluklar, örgütün bütününe etkileyen maliyetler arasında sıralanabilir. Bu çalışmada, stresin söz konusu maliyetlerden ikisi olan çalışanların yaşam doyumu ve performansına olan etkileri incelenmiştir. Örgütsel stresin, çalışanların yaşam doyumu ve performansı üzerinde olumsuz etkisinin olacağı öngörülmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın sorusu; "Örgütsel stres, çalışanların yaşam doyumu ve performansı üzerinde olumsuz yönde etkili midir?" olarak belirlenmiş ve bu doğrultuda 260 beyaz yakalı özel sektör çalışanı üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir.

Yazında, örgütsel stresin iş doyumu, tükenmişlik, verimlilik, bireysel performans, örgütsel bağlılık gibi pek çok farklı değişkeni olumsuz etkilediğini gösteren çok sayıda araştırma vardır (Blau vd., 1986; Byrd vd., 2000; Lambert vd., 2007; Hawe vd., 2000; Lu vd., 1997; Brewer ve Landers, 2003; Galarza ve Rodas, 2019; Reynolds, 1997; Blix vd., 1994; Gandham, 2000; Lance ve Richardson, 1988; Erickson vd., 1972; Cotton vd., 2002; Halkos ve Bousinakis, 2008; Jamal, 1984; Jamal, 2011; Jehangir vd., 2011; Ahmed ve Ramzan, 2013; Arbabisarjou vd., 2013; Searle vd., 1999). Yazın taraması sırasında stresin çalışanların yaşam doyumu ve performansı ile ilişkisini birlikte araştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu yönüyle bir ilk olan çalışmadan elde edilen sonuçların, konuyla ilgili alana ve uygulamacılara katkı sağlayacağı umulmaktadır.

Kavramsal Çerçeve

Örgütsel Stres Tanımı

İlk olarak Hans Selye (1974, s.27) tarafından ortaya atılan stres kavramı, "vücudun herhangi bir değişim talebine verdiği özel olmayan (yaygın) bir tepki" olarak tanımlanmaktadır. Lewis vd.'ye (1993, s.63) göre stres, bireyin çevresi ile uyumuna yönelik sınırları zorlayan iç ve dış etkenler olarak tanımlanmaktadır.

Çoğu kaynak stresin olumsuz yönlerini ön plana çıkartıyor olsa da stres kendi içinde olumlu yönleri barındıran bir kavramdır. Nitekim stres tepkisi, her şeyden önce tarihin ilk çağlarından itibaren bireyin hayatta kalma zorluklarına dayanmasını sağlayan doğuştan gelen bir koruma mekanizması



olarak görülmektedir. Bu mekanizma sayesinde, stres belirli bir seviyeye kadar arttıkça sağlık, performans ve genel refah seviyesi de artar (Everly ve Lating, 2013, s.10). Bu noktada önemli olan, yaşanan stresin bireyin tolere edebileceği sınırların içinde olmasıdır.

Örgütsel stres ise stres kaynaklarının azlığı ya da çokluğuna göre ortaya çıkan örgütsel bir olgudur (Selye, 1976, s.78). Stres kaynaklarının neler olduğu ile önem ve etki derecesi her örgüt için farklı olacağından, stresi örgütler için standart bir yaklaşımla değil etkileşimci bir yaklaşımla ele almak daha uygun olacaktır (Schuler, 1982, s.5). Diğer bir ifadeyle, belirli düzeylerde stresin tıpkı bireylerde olduğu gibi örgüt sağlığı için gerekli olduğu ancak belirli bir düzey sonra yıkıcı etkisi nedeniyle örgüt sağlığı için tehlikeli olabileceği söylenebilir. Bu düzeyi belirleyen ise stres kaynaklarının sayısı ve içeriğidir. Stres kaynaklarının sayısı ve içeriğine bağlı olarak örgütsel stres de tıpkı genel streste olduğu gibi, bazı durumlarda çeşitli rahatsız edici sonuçlar doğuran, bazı durumlarda ise çalışanların motivasyonlarını, verimliliklerini ve performansını olumlu etkileyebilen bir durumdur (Robbins, 1998, s. 652-653).

Örgütsel streste, stres kaynakları kadar stresin nasıl yönetildiği de önemli hale gelmektedir. Kötü yönetilen örgütsel stres, doğrudan ve dolaylı maliyetler olmak üzere örgütlere iki ana maliyet kalemi yaratmaktadır. Doğrudan maliyetler; devamsızlık, gecikme, grevler, işi yavaşlatma, işgücü devri, iş performansı, sağlık bakım maliyetleri ve tazminat masrafları vb. olarak sıralanırken, dolaylı maliyetler ise düşük moral, düşük motivasyon, memnuniyetsizlik, iletişim sorunları, saldırganlık ve şiddet, hatalı karar verme, iş ilişkilerinde bozulma ve fırsat maliyetleri olarak sıralanmaktadır. Dolaylı maliyetler örgüt için gizli maliyet kalemi olup bu maliyetleri hesaplamak doğrudan maliyetleri hesaplamaktan çok daha zordur (Quick vd., 1997, s.96).

Örgütsel stresin yarattığı maliyet incelendiğinde, örneğin Amerika'da, işle ilgili stresin işletmelere yarattığı doğrudan ve dolaylı maliyetin 300 milyar dolar olduğu tahmin edilmektedir. Amerikan Stres Enstitüsü'nün yaptığı araştırmaya göre, Amerika'da, çalışanların yüzde 83'ü iş yeri kaynaklı stres yaşamaktadır. Çalışanların %46'sı aşırı iş yükü, %28'si iş yerindeki ilişkiler, %20'si iş ve özel yaşam arasındaki dengesizlik, %6'sı ise iş güvencesizliği nedeniyle iş yerinde stres yaşadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca stres kaynaklı nedenlerle her gün işe gitmeyen bir milyon çalışan olduğu belirtilmektedir (Sözbilir, 2020).

Türkiye'de ise 1.098 çalışan üzerinde yapılan "İş Yeri Stresi Anketi"nin sonuçlarına göre stres, iş ortamında son derece yaygın bir olgudur. %90'ı iş yerinde kendisini stresli hissettiğini belirten çalışanlar, yaşadıkları stres nedeniyle çok çeşitli sağlık problemleri de yaşamaktadırlar. İş yerinde yaşanan stresin en önemli nedeni %49 ile "iş yoğunluğu ve iş yükünün fazlalığı" çıkmıştır. Katılımcıların %75'i, iş-özel yaşam dengesizliğinin kendilerini mutsuz ettiğini belirtmişlerdir. İş yeri stresinin sonuçlarına bakıldığında ise ilk üçte "verimsiz çalışma" (%63), sık görülen baş ağrıları (%44) ve depresyon (%37) yer almaktadır (Sözbilir, 2020).



Araştırmalardan da görüldüğü gibi, stresin örgütlere yarattığı maliyet çok ciddi düzeydedir. Stresin yarattığı bu maliyetlerle baş edebilmek, başka bir ifadeyle örgütlerde stresle mücadele edebilmek için stresin üretildiği değil yönetildiği bir örgüt kültürünün inşası elzem hale gelmektedir.

Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel stresin yönetilmesinde, örgütsel stres kaynaklarının doğru tespit edilmesi anahtar rol oynamaktadır. Konuyla ilgilenen araştırmacılar, örgütsel stres kaynaklarını genel olarak teşvik edici ve engelleyici olmak üzere iki grupta toplamışlardır. Teşvik edici kaynaklar; kişinin kaldırabileceği nitelikteki iş yükü, görevlerin tamamlanmasına yönelik baskı ve görevin aciliyeti gibi kaynaklardan oluşmaktadır. Engelleyici stres kaynakları ise kişiyi amaçlarından uzaklaştıran kaynaklar olup gereksiz bürokrasi, işletme politikaları, sorumlulukların belirsizliği gibi kaynaklardan oluşmaktadır. Araştırmalardan elde edilen bulgular, teşvik edici kaynakların engelleyici kaynaklardan daha az strese yol açtığı yönündedir. Bulgular ayrıca, destekleyici bir iş ortamında teşvik edici stresin iş performansını artırdığını, buna karşılık engelleyici stresin tüm çalışma ortamlarında iş performansını azalttığını göstermektedir (aktaran Robbins ve Judge, 2012, s.607).

Daha detaylı biçimde incelendiğinde, yazında çok sayıda örgütsel stres kaynağına yer verildiği görülmektedir. Ancak çalışma kapsamında bunların hepsine yer vermek mümkün olmadığından, araştırma kısmında incelenen kaynaklara yer vermenin uygun olacağı düşünülmüştür. Bu bağlamda Ivancevich ve Matteson'un (1980) ölçeğinde yer alan stres kaynaklarından rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı iş yükü, kariyer geliştirme ve insanlarla ilgili sorumluluk konularına yer verilmiştir.

Rol, sosyal bir yapıda bir pozisyon için beklenen davranışlar olarak tanımlanabilir. Rol belirsizliği, belirli bir pozisyonu işgal eden çalışanın, rolünün gereklilikleri ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması durumudur (Rizzo vd., 1970, s.151). Rol çatışması ise çalışanın birden fazla rol üstlendiğinde ve bu roller uyumsuz olduğunda ortaya çıkan durumdur. Çatışma ortaya çıkması normaldir, çünkü bir rolün performansı diğerinin performansını olumsuz yönde etkiler. Bir kişinin aynı anda birden çok rolü yerine getirmesi gerektiğinde ve bunları gerçekleştirmek için gereken kaynaklardan yoksun olduğunda aşırı yüklenme ortaya çıkar. Bu durum ise çatışmaya yol açar (Creary ve Gordon, 2016, s.1-6).

Diğer bir stres kaynağı olan aşırı iş yükü, bir çalışanın yaşadığı yoğun iş hacmini temsil eder (Spector ve Jex, 1998, s.358). Bireyler, zaman baskısı altında olmanın, çok fazla talimat ve sorumluluk almanın bir sonucu olarak zaman zaman aşırı derecede iş yüklenirler (Jones vd., 2007, s.664-665).

Aşırı iş yükünün, çalışanlarda fiziksel, zihinsel ve psikolojik olmak üzere pek çok istenmeyen duruma yol açtığı belirtilmektedir (De Cuyper ve De Witte, 2006, s.441-442). Nitekim konuyla ilgili yürütülen araştırmalarda, aşırı



**Örgütsel Stresin Çalışanların Yaşam Doyumu ve Bireysel Performans Algısına Etkileri
Üzerine Bir Araştırma**

iş yükünün çalışanları olumsuz yönde etkilediğine dair sonuçlara ulaşılmaktadır. Örneğin; Kanbur (2018), yaptığı araştırmada aşırı iş yükünün çalışanların iş ve yaşam doyumunu negatif yönde etkilediğini bulgulamıştır. Uysal, Akbulut ve Ertan (2015), yaptıkları araştırmada, çalışanların aşırı iş yükü algılamaları ile negatif çalışma psikolojileri arasında ve çalışma psikolojilerindeki negatif değişim ile de işgören performansları, örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik arasında negatif ilişki tespit etmişlerdir. Faiz (2019), araştırmasında aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Guardado (2011), yaptığı araştırmada aşırı iş yükünün çalışanlarda tükenmişlik yaşanmasına sebep olduğunu tespit etmiştir. Mazloum, Kumashiro ve Higuchi (2008) çalışmalarında, aşırı iş yükünün başlıca stres kaynağı olduğunu tespit etmişlerdir. Trayambak, Kumar ve Jha (2012) ile Singh (1998) çalışmalarında, aşırı iş yükünün çalışanlarda iş stresine neden olduğunu tespit etmişlerdir. Vanishree (2014) de çalışmasında, aşırı iş yükünün iş stresini artırdığını saptamıştır. Bulgular, aşırı iş yükü, rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanlarda iş stresine yol açtığını ve bunun sonucunda zayıf konsantrasyon, zihinsel durgunluk ve zayıf karar verme durumlarının görüldüğünü tespit etmiştir. Aşırı iş yükü, çalışanların performanslarını da etkileyen önemli faktörlerden birisidir (Jones vd., 2007, s.664-665). Özellikle işle ilgili hedeflerin sayısı arttıkça işe bağlı stres de artmakta, bu durum ise performansı düşürmektedir (Emsley, 2003, s.345).

Konuyla ilgili yapılan araştırmalar (Greenglass, Burke ve Moore, 2003; Lagerveld, Blonk, Brenninkmeijer ve Schaufeli, 2010; Shah vd., 2011; Zoer, 2014), iş yükünün gereğinden az ya da çok olmasının çalışanların ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyerek strese neden olduğunu göstermektedir (DeFrank ve Ivancevich, 1998). Ancak iş yükü, her ne kadar ilk etapta çalışanlar için önemli bir stres kaynağı olarak görülse de çalışanların kapasitesine uygun yük verildiğinde çalışanların gelişimleri, verimlilikleri ve daha hızlı öğrenmeleri için aynı zamanda bir fırsat da yaratabilmektedir.

Aşırı iş yükü, niceliksel ve niteliksel olarak ortaya çıkabilir. Niceliksel iş yükünde çalışan, mevcut zaman diliminde gerçekleştirilebilecek olandan daha fazla işe sahiptir. Niteliksel iş yükünde ise bir çalışan kendi görevlerini yerine getirmek için yeterli zamana sahip olabilir, ancak görevlerin ele alınması çok zor olabilir (Srivastava, 2016). Çünkü işlerin içerik olarak yerine getirilmesi birey açısından güçlük taşımaktadır.

Örgütsel ortamda önemli stres kaynakları olan rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yükünün etkilerini azaltmaya yönelik çözümler arasında; daha net ve belirgin rol tanımları, taleplerin azaltılması ve kaynakların artırılması gibi çözümler geliştirilebilir (Creary ve Gordon, 2016, s.1-6).

Örgütlerde, çalışanlar için başka bir stres kaynağı da kariyer planlama ve geliştirmedir. Kariyer geliştirmeden kaynaklanan stres faktörleri arasında; örgütte çalışanların hedefleriyle uyumlu bir kariyer planlamasının yapılmaması, teknolojiye hızlı değişimler, iş görme anlayışındaki



değişiklikler ve buna paralel olarak yeni iş görme yöntemleri, işin öğelerinde görülen değişiklikler, tüm bunların sonucunda çalışanlarda yeni beceri ve yetkinliklere ihtiyaç duyulması ve çalışanların kendi kariyerlerinin yönetiminde söz sahibi olamaması gibi konular sıralanabilir (Deniz ve Ünal, 2007, s.110).

Çalışanların, örgütte hangi görevleri yapacağını ve bu görevler için hangi becerilere sahip olması gerektiğini, başka bir ifadeyle hangi kariyer yolunda hangi amaçla ilerleyeceğini ve bu amaçları gerçekleştirebilmek için ihtiyaç duyacağı araçların neler olduğunu bilmemesi (aktaran Soysal, 2009, s.36), önemli birer stres kaynağı olarak değerlendirilmektedir. Örgütün, çalışanların eğitimi, yetiştirilmesi ve kariyer amaçlarına ulaşması konusunda yardımcı olmaması da bu konuyla ilgili diğer stres kaynakları olarak değerlendirilmektedir (Glueck, 1982, s.344). Ek olarak, kariyerinde plato yaşayan çalışanlara yönelik çözümcü yaklaşımların olmaması da başka bir stres kaynağı olarak ele alınabilir.

Kariyer geliştirmeden kaynaklanan stresin azaltılabilmesi için çalışanların yetenekleriyle uyumlu kariyer planlama ve kariyer geliştirme uygulamalarının hayata geçirilmesi ve çalışanların bu konuda ikna edilmesi önemlidir.

İnsanlarla ilgili sorumluluk ya da kişilerarası ilişkilerde sorumluluk, örgütsel stres kaynaklarından bir diğeridir (Güçlü, 2001, s.100). Başka insanların sorumluluğunu üstlenmek kişilerde gerginlik yaratarak strese neden olabilmektedir. Diğer insanların mesleki gelişiminin sorumluluğunu yüklenen bir çalışan; iş, yapısı gereği fazla sorumluluk gerektiriyorsa bununla birlikte konuyla ilgili yetkisi de kısıtlıysa kendisini aşırı stres altında hissetmesi kaçınılmaz hale gelebilir. Nitekim konuyla ilgili yürütülen araştırmalarda, çok sayıda çalışanın sorumluluğunu üstlenen yöneticilerin aşırı stres altında olduklarını gösteren bulgulara ulaşılmaktadır. Yöneticilerde, çalışanlara kıyasla kalp, mide ve tansiyon rahatsızlıkları gibi sağlık problemlerinin daha çok görülmesinin nedeninin de söz konusu stres olduğu söylenebilir (Aytaç, 2009, s.11).

Sorumluluk ilişkisinin bir başka boyutunu da kişilerarası sorumluluk oluşturmaktadır. İşten kaçan ve iş yapma yükümlülüğünü çalışma arkadaşlarının üzerine atan bir çalışan yüzünden diğer çalışanlar stres yaşayabilmektedirler. Diğer çalışanlar böyle bir sorumluluğu üstlenmeseler dahi işten kaytaran biriyle aynı ortamda çalışmaktan rahatsız olacaklardır (Cam, 2004, s.5).

Yaşam Doymu

Yaşam doymu kavramını ilk kez ele alan Neugarten, Havighurst ve Tobin (1961, s.135), bireyin yaşamı ile ilgili amaçlarına ulaşip ulaşmama konusu üzerinde durmuşlar ve yaşam doymunu, 'bireylerin, yaşamdan beklentileri ile sahip olduklarını karşılaştırarak ulaştıkları sonuç' şeklinde



tanımlamışlardır. Shin ve Johnson'a (1978, s.478) göre yaşam doymu, 'bireyin, kendi belirlediği kriterler çerçevesinde yaşam kalitesini genel olarak değerlendirmesidir'. Yaşam doymu kısaca, bireyin yaşamına ilişkin bilişsel ve yargısal bir değerlendirme sürecini ifade etmektedir (Diener vd., 1985, s.71).

Yazın incelendiğinde, çok açık ve net gibi görünen yaşam doymu kavramının tanımlanmasında çeşitli güçlüklerle karşılaşıldığına rastlanmaktadır. Örneğin, 1974 ve 1976 yıllarında yapılan iki çalışmada, yaşam doymu kavramı ile ilgili olduğu düşünülen sekiz yüz farklı öge denenerek söz konusu öğeler önce yüz, daha sonra otuz öğeye indirilmiştir. Başka bir çalışmada 6500 öge sıranmış ve 15 ana öğeye indirgenmiştir. Söz konusu öğeler; 1)Ekonomik açıdan ve güvenlik açısından rahat hissetme, 2)Sağlıklı olma, 3)Aile ve diğer akrabalar arasında iyi ilişkilere sahip olma, 4)Çocuk sahibi olma, 5)Evlilikte uyumlu olma, 6)Yakın arkadaşlıklar, 7)İhtiyacı olanlara yardımcı olma ve koruma, 8)Devlet ya da halk tarafından organize edilen ulusal ve yerel düzeyde çeşitli etkinliklere katılma, 9)Sürekli öğrenme, 10)Kendini anlama, 11)İş sahibi olma, 12)Kendini tanımlayabilme, 13)Sosyalleşme, 14)Hobilere vakit ayırabilme ve 15)Eğlenceye vakit ayırabilme şeklinde sıralanmıştır (Dikmen, 1995, s.118).

Görüldüğü gibi, yaşamın her alanını kapsayan unsurlar yaşam doymunun içine girebilmektedir. Ancak bu durum, ölçme konusunda güçlükler yaratabileceğinden bu durumun önüne geçilebilmesi adına yaşam doymunun bütüncül bakış açısıyla ölçülmesi önerilmektedir. Bu bağlamda, bireylerin yaşam doymunu etkileyen unsurlar daha bütüncül bir yaklaşımla şu şekilde sıralanmaktadır (aktaran Keser, 2005, s.80);

- Bireyin yaşamından mutluluk duyması,
- Bireyin yaşamını anlamlı bulması,
- Bireyin amaçlarına ulaşması konusunda istekli olması,
- Bireyin pozitif bireysel kimliğe sahip olması,
- Bireyin kendisini bedensel olarak dayanıklı hissetmesi,
- Bireyin kendisini sosyal ve finansal açıdan güvende hissetmesi.

Tanımlar ve yaşam doymunu etkileyen unsurlara dair açıklamalardan da görüldüğü gibi yaşam doymu, bireylerin yaşamını bir bütün olarak ele almaktadır. Bireylerin tüm yaşam alanlarını içeren geniş bir kavram olan yaşam doymunun değerlendirilmesi de tamamen öznel olup her bireyin yaşamdan beklentileri, öncelikleri, ihtiyaç ve hedefleri farklı olduğundan doymu ya da doymsuzluk da kişiye özgü olarak değişiklik gösterecektir.

Yaşam doymunun etki ettiği düşünülen bazı değişkenlerle (örneğin; iş doymu, performans, tükenmişlik vb.) arasındaki ilişki çeşitli araştırmalarla incelenmiştir. Yazında, yaşam doymu ile ilişkisi en fazla araştırılan değişken iş doymudur. Yapılan araştırmalarda, iş doymu ve yaşam doymu arasında olumlu ilişkiler bulunmuş, hatta yaşam doymuları yüksek



olan katılımcıların iş doyumlarının da daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Judge ve Hulin, 1993; Judge ve Watanabe, 1993; Dikmen, 1995; Rode, 2004; Keser, 2005; Judge ve Klinger, 2008; Şeker ve Zırhlioğlu, 2009; Köksal, 2014; Gül, 2017). Yine yapılan araştırmalarda, yüksek yaşam doyumu seviyesine sahip olan katılımcıların, düşük yaşam doyumu seviyesine sahip olanlara kıyasla tükenmişlik sendromuna daha az yakalandıkları saptanmıştır (Avşaroğlu vd., 2005; Şeker ve Zırhlioğlu, 2009). Yaşam doyumu, çalışanların iş performansını da olumlu yönde etkilemektedir. Yaşam doyumu ile performans arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarda (Jones, 2006; Lafreniere vd., 2012; Kale, 2015; Özer ve Doğan, 2017; Uludağ, 2019), çalışanların yaşam doyumu arttıkça performanslarının da arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bireysel Performans

Örgütsel yaşam içerisinde iş performansı ya da diğer bir ifadeyle bireysel performans sadece bireyleri değil örgütleri de yakından ilgilendiren bir konudur. Çünkü örgütsel performans, bireysel performansların toplamından oluşmaktadır. Dolayısıyla çalışanların performansı yükseldikçe örgütsel performans da o ölçüde yükselecektir.

Performans, örgütler açısından değerlendirildiğinde, bireylerin işlerini yapmak için gösterdikleri çabalar sonucunda elde ettiği başarı olarak tanımlanabilir (Morillo, 1990, s.183). Tınaz'a göre (2013, s.81) performans, yapılan bir işle ilgili olarak neyin başarılabilirdiğinin miktar ve kalite açısından ifadesidir. Kısaca performans; çalışanların, kendilerinden belirlenen hedefleri istenilen şekilde yerine getirebilmeleridir (Tozkoparan ve Tenteriz, 2019, s.42).

Bireysel performansı oluşturan üç temel unsur vardır. Yöneticilerin, çalışanlarının motivasyonunu ve performansını artırmak için bu unsurlar üzerinde durmaları önemlidir. Bunlar; odaklanma, yetkinlik ve adanma'dır. Söz konusu unsurlar, birbirlerinden ayrı veya beraber ele alınabilir. Bireysel performansın yüksek olması için belirtilen unsurların beraber ele alınması gerektiğinden, yönetim dikkatini söz konusu unsurların hangilerinden ne ölçüde ve ne zaman gerekli olduğunu belirlemeye yoğunlaştırmalıdır (Barutçugil, 2004, s.202).

Çalışanlar, işlerinde iyi bir performans gösterdiklerinde hem bireysel olarak gelişir hem de terfi ederek ekonomik ve sosyal yönden çeşitli fırsatlar elde ederler. Tüm çalışanlar yüksek performans sergilediğinde, işletmenin stratejik amaç ve hedeflerini gerçekleştirme olasılığı da artacaktır (Bingöl, 2006, s.321). Dolayısıyla örgütün temel rekabet gücünün, insan kaynağının performansına bağlı olduğu söylenebilir (Tozkoparan, 2019, s.167). Bu bağlamda, örgüt içinde çalışanların performansını artıracak koşulların yaratılması (doğru işe doğru kişinin yerleştirilmesi, sorumluluk ve inisiyatif verilmesi, pozitif çalışma koşulları, kişinin yeteneklerini ortaya koyabileceği iş koşulları, katılımcı bir



yönetim, uygun sağlık ve güvenlik koşulları, uyumlu iş arkadaşları vb.) önemlidir.

Örgüt ortamında bireysel performansı etkileyen değişkenler genel olarak; çalışma koşulları, yöneticinin desteği, motivasyon, örgütle özdeşleşme, örgüt kültürü, yaşam doyumu, iş doyumu ve örgütsel stres değişkenleri bazında incelenmektedir (Akyıldız ve Turunç, 2013, s.168-175).

Değişkenlerarası İlişkiler

İşgörenler, yaşadıkları yoğun ve uzun süreli stres sonucunda işin gerekliliklerini yerine getirmede zorluk yaşamakta, bu durum ise performanslarının düşmesine sebep olmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985, s.80). Performansı düşen çalışanların motivasyonları, iş doyumları ve verimlilikleri de düşeceğinden söz konusu durum, örgütsel düzeyde mal ve hizmet üretimine olumsuz yansiyarak örgüt performansının düşmesi sonucu ile karşılaşılabılır. Bu nedenle, stres ve performans arasındaki ilişki örgütler için çok önemlidir (Everly ve Lating, 2013, s.11).

Genellikle orta düzeydeki stresin yaratıcılığı harekete geçireceği ve çabaları teşvik edeceği ifade edilirken, aşırı stres düzeylerinin ise yaratıcılığı engellediği ve performansı düşürdüğü belirtilmektedir (Srivastava, 2016). Dolayısıyla çalışanların performansı, yaşadıkları stres düzeyine bağlı olarak olumlu ya da olumsuz şekilde etkilenebilmektedir (Pehlivan, 1995, s.232). Bu bağlamda, kuramsal bilgiler ve yapılan araştırmalar çerçevesindeki genel kanı, optimal seviyenin başka bir ifadeyle kişiye göre ideal olan seviyenin üzerinde stres yaşayan bireylerin performansı düşerken, optimal stres yaşayanların performansının ise artacağı yönündedir. Diğer bir ifadeyle, çalışanların belirli bir düzeyde stres tepkisi içinde olmaları, işlerine motive olmalarını ve performanslarının yükselmesini sağlarken, belirli bir düzeyin üzerindeki stres ise tamamen ters yönde bir sonucun ortaya çıkmasına sebep olabilecektir (Ertekin, 1993, s.63). Kısaca, optimum stres seviyesinde performans maksimum seviyesine ulaşır. Ancak stres "sıkıntı" bölgesinde artmaya devam ederse performans hızla düşer. Stres seviyeleri aşırı düzeylerde kalırsa sadece performans değil bireysel ve örgütsel sağlık da bozulmaya başlar (Everly ve Lating, 2013, s.11).

Konuyla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, stresin iş performansı üzerine etkileri konusunda yapılan araştırmalarda farklı sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Bazı çalışmalarda örgütsel stres ve performans arasında negatif yönlü ilişkiler bulgulanmışken (Allen vd., 1982; Jamal, 1984; Abramis, 1994; Fiore, 2020; Atılğan ve Dengizler, 2007; Babin ve Boles, 1998; Mohr ve Puck, 2007; Jones vd., 2007; Jorgensen ve Golden, 2002; Çelik ve Çıra, 2013; Emsley, 2003; Lepine vd., 2005; Chang vd., 2007), bazı çalışmalarda ise örgütsel stres ve performans arasında pozitif yönlü ilişkiler bulgulanmıştır (Rabinowitz ve Stumpf, 1987; Burke vd., 2009). Hatta Burke, Koyuncu, Fiksenbaum ve Acar'ın (2009, s.25-26) yaptıkları araştırmada, diğerlerinden daha fazla iş yoğunluğuna sahip çalışanların daha yüksek düzeyde performans gösterdikleri tespit edilmiştir. Turunç ve Çelik'in



(2010) çalışmasında ise örgütsel stresin performans üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Akgündüz'ün (2015, s.1082) yaptığı çalışmada ise örgütsel stres kaynaklarından rol çatışması ve rol belirsizliğinin performans ile negatif ilişkili olduğu bulgulanmıştır.

Çalışanların örgütsel stres düzeyleri bireysel performanslarının yanı sıra yaşam doyumlarını da olumsuz yönde etkilemektedir (Kanbur, 2018, s.136). Johnson vd. (2005), yaptıkları çalışmada, örgütsel strese maruz kalan çalışanların yaşam doyumlarının düşük olduğunu belirtmektedirler. Babin ve Boles'in (1998, s.87) yaptıkları araştırma sonucuna göre de stres, yaşam doyumunu doğrudan etkilemektedir. Burke vd.'nin (2009, s.25-26) yaptıkları çalışmada, örgütsel stresin yaşam doyumunu üzerinde olumsuz etkileri olduğu tespit edilmiştir.

Örgütsel stres kaynaklarından olan aşırı iş yükü, çalışanlarda bedensel ve zihinsel yorgunluğa sebep olmakla beraber yaşamdan sağlanan doyumunu da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Nitekim, çalışanlardaki aşırı iş yükünün stresi artırdığı bunun da yaşam doyumlarını düşürdüğü araştırmalarla doğrulanmıştır (Jorgensen ve Golden, 2002; Burke vd., 2009). Ek olarak, iş yükünde artış yaşayan çalışanların, istemeyerek de olsa yaşamlarındaki kimi şeyleri erteleyebileceği ya da ihmal edebileceği, bu durumun ise engellenmişlik hissi yaratarak yaşam doyumuna olumsuz yansıtacağı olası görülmektedir (Çakıcı vd., 2013, s.3). Konuyla ilgili olarak, De Cuyper ve De Witte (2006), Goh, Ilies ve Wilson (2015), Ilies, Dimotakis ve De Pater (2010), Burke vd. (2009), Erol (2016) ve Çelik (2016), yapmış oldukları araştırmalarda aşırı iş yüküne maruz kalmanın, çalışanların yaşam doyumlarını olumsuz yönde etkilediğini tespit etmişlerdir.

Araştırmalardan elde edilen sonuçlardan farklı olarak, Türkiye'de mavi ve beyaz yakalı çalışanlar üzerinde yapılan bir araştırma ise aşırı iş yükünün yaşam doyumunu olumlu yönde etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır. Bu sonucun elde edilmesinde, Türkiye'de işsizlik oranının yüksek olmasının etkili olduğu düşünülmektedir. Yoğun iş yüküne sahip olmanın çalışanlarda iş garantisi (işin sürekliliği) algısını yaratarak işten çıkartılma kaygısını azalttığı yorumu yapılabilir. Bu nedenle, çalışanların iş yükü fazla dahi olsa bir iş sahibi olmanın yaşam doyumunu üzerinde olumlu yönde etkili olduğu düşünülmektedir (Çakıcı vd., 2013, s.1). Yazında ayrıca yüksek seviyede yararlılık algısının da yoğun iş yüküne katlanılarak yaşam doyumunu artırmada rol oynadığı vurgulanmaktadır. Nitekim, sosyal hizmet uzmanları üzerinde yapılan bir araştırmanın sonucuna göre (Cole vd., 2004, s.1), sosyal hizmet uzmanlarının, hizmet sundukları hedef kitlede olumlu seviyede değişime yol açabileceklerini ve yaptıkları işe anlamlı katkı sunacaklarını düşündüklerinde, yaptıkları işten ve yaşamlarından daha fazla doyum sağlayarak üstlendikleri iş yükünün düzeyinin ise pek üzerinde durmadıkları tespit edilmiştir.



Görüldüğü gibi stres, bireylerin tolere edebileceği seviyelerin üzerine çıktığında çoğunlukla istenmeyen sonuçlara yol açmakta, bu durum bireyi de örgütü de olumsuz yönde etkilemektedir. Bununla birlikte, stresli durumlar özellikle ileri yaşlarda daha ciddi sağlık sorunlarına yol açarak yaşam doyumunu düşürebileceğinden, iş yerinde stres yaratabilecek konularda zamanında önlem alınması hayati önem taşımaktadır (Schmitter vd., 1999, s.438).

Kavramsal kısımda verilen bilgiler ışığında, örgütsel stresin bireyleri ve örgütleri olumsuz yönde etkilediği açıktır. Bu noktada, örgütsel stresin azaltılması konusunda yöneticilere büyük bir görev düşmekte, örgüt içindeki stres kaynaklarının doğru tespit edilerek gereken önlemlerin alınması önem taşımaktadır.

Yöntem

Araştırmanın Amacı, Hipotezleri ve Önemi

Çalışmanın amacı, örgütsel stresin, çalışanların yaşam doymu ve bireysel performans algısı üzerindeki etkilerini incelemektir.

Yazın taramasında edinilen bilgiler ışığında, araştırma kapsamında örgütsel stresin, çalışanların yaşam doymu ve iş performansı üzerinde olumsuz etkisinin olacağı öngörülmektedir. Bu bağlamda belirlenen araştırma hipotezleri şunlardır:

H1: Örgütsel stresin, çalışanların yaşam doymu üzerinde olumsuz etkisi vardır.

H2: Örgütsel stresin, çalışanların bireysel performans algısı üzerinde olumsuz etkisi vardır.

Yazın taraması sırasında örgütsel stresin çalışanların yaşam doymu ve bireysel performansı üzerindeki etkilerini aynı çalışmada inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu yönüyle önem taşıyan araştırmanın, yazına katkı sunacağı ümit edilmektedir.

Araştırmada Kullanılan Yöntem, Teknik ve Örneklem

Çalışma kapsamında, ilişkisel tarama modelinin kullanıldığı nicel bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, survey yöntemi ile anket tekniği (yazılı soru formu) kullanılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 24.0 istatistik programı tercih edilmiştir.

Araştırmanın örneklemini, İzmir ilinde yaşayan ve kolayda örnekleme yoluyla seçilen 260 beyaz yakalı özel sektör çalışanı oluşturmaktadır. Soru formları Ekim 2019-Aralık 2019 arasında 6 farklı hizmet işletmesinde (bankacılık, telekomünikasyon, eğitim ve danışmanlık, pazarlama, sigortacılık, sağlık) yüz yüze dağıtılıp yapıldıktan sonra toplanmıştır.

Örneklemin demografik bilgiler açısından temel özellikleri incelendiğinde; katılımcıların %50,4'ünü kadınlar, %49,6'sını erkekler oluşturmaktadır.



Örnekleme yer alan çalışanların %56,5'i 20-30 yaş aralığında, %33,1'i 31-40 yaş aralığındadır. %67,3'ü lisans mezunu olan çalışanların, %57,3'ü bekar, %42,7'si evlidir. Çalışanların %54,2'si mevcut kurumlarında 1-5 yıl arası çalışma deneyimine sahip iken, %39,6'sı 1-5 yıl arasında, 42,3'ü ise 6-15 yıl arasında toplam çalışma yaşamı deneyimine sahiptirler.

Araştırmanın Ölçüm Araçları

Araştırmanın değişkenleri; örgütsel stres, yaşam doyumu ve bireysel performans'tır. Değişkenleri ölçmek üzere kullanılan araçlar profesyonel kişiler tarafından İngilizce'den Türkçe'ye ve daha sonra Türkçe'den İngilizce'ye çevrilerek kullanılmıştır. Çeviriler, Yönetim ve Organizasyon alanında deneyimli iki uzman tarafından kontrol edilmiştir. Ölçeklerin anlaşılabilirlik ve güvenilirliklerini sınamak üzere araştırmadan önce 30 kişi üzerinde pilot çalışma (öntest) yapılmış, katılımcılar tarafından anlaşılmayan kısımlar düzenlenerek ölçüm araçlarına nihai şekilleri verilmiştir. Pilot çalışmadan elde edilen veriler analizlere dahil edilmemiştir.

Değişkenleri ölçmek üzere kullanılan araçlar aşağıda tanıtıldığı gibidir:

Örgütsel stresi ölçmek üzere Ivancevich ve Matteson'ın (1980) 30 maddelik stres ölçeği kullanılmıştır. Çalışanların ifadelerine ne ölçüde katıldıklarını belirlemek amacıyla 7'li Likert ölçeği kullanılmıştır (1: Belirtilen durum hiçbir zaman stres kaynağı oluşturmuyor, 7: Belirtilen durum her zaman stres kaynağı oluşturuyor). Orijinal ölçek; rol belirsizliği, rol çatışması, niteliksel iş yükü, niceliksel iş yükü, kariyer geliştirme ve insanlarla ilgili sorumluluk boyutlarından oluşmaktadır.

Örgütsel stres ölçeğinin yapı geçerliliği için Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Ölçeğin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi değeri 0,887 ve Barlett testi değeri $\chi^2=3420,710$ (sd=435; p=0,000) olarak bulunmuştur. Elde edilen sonuçlara göre, ölçek verilerinin faktör analizi için uygun olduğu görülmektedir (Hair vd., 1998). Ölçek faktörlerini tespit etmek üzere temel bileşenler analizi yapılmıştır. Varimax tekniği ile yapılan döndürme işlemi sonunda özdeğeri 1'den büyük 8 faktör tespit edilmiştir. Birden fazla boyutta .10'dan daha yakın yük aldıklarından (binişik madde) dolayı madde 13, 16 ve 25 analizin dışında tutularak yeniden faktör analizi yapılmıştır. Diğer faktörlerle faktör yükleri yakın olduğu için üç maddenin çıkartılmasından sonra yapılan ikinci faktör analizinde, boyutların yeniden dağıtılması sonrası maddelerin altı boyutta toplandığı ve .40'ın altında yük alan madde olmadığı görülmüştür. Ancak bu analizde de birden fazla boyutta .10'dan daha yakın yük aldıklarından dolayı madde 3, 5 ve 10 analizin dışında tutularak yeniden faktör analizi yapılmıştır. Üç maddenin çıkartılmasından sonra yapılan üçüncü faktör analizinde, boyutların yeniden dağıtılması sonrası maddelerin yine altı boyutta toplandığı ve .40'ın altında yük alan madde olmadığı görülmüştür. Yine bu analizde de birden fazla boyutta .10'dan daha yakın yük aldığından dolayı madde 9 analizin



**Örgütsel Stresin Çalışanların Yaşam Doyumu ve Bireysel Performans Algısına Etkileri
Üzerine Bir Araştırma**

dışında tutularak yeniden faktör analizi yapılmıştır. Bu maddenin çıkartılmasından sonra yapılan dördüncü faktör analizinde, boyutların yeniden dağıtılması sonrası maddelerin yine altı boyutta toplandığı ve .40' in altında yük alan madde olmadığı görülmüştür.

Açımlayıcı faktör ve güvenilirlik analizi bulguları Tablo 1'de yer verildiği gibidir. Örgütsel stres, toplam varyansın yaklaşık %65'ini açıklayan altı boyuttan (rol çatışması, niteliksel iş yükü, niceliksel iş yükü, kariyer geliştirme, insanlarla ilgili sorumluluk ve yetersizlikler) oluşmaktadır. Orijinal ölçekte rol belirsizliği olarak adlandırılan boyut bu çalışmada çıkmamış olup, farklı soruların dahil olduğu altıncı boyuta soruların içerikleri gözönüne alınarak yetersizlikler adının verilmesi uygun görülmüştür.

İlk boyut varyansın %32'sini, ikinci boyut %9'unu, üçüncü boyut %8'ini, dördüncü boyut %7'sini, beşinci boyut %5'ini ve altıncı boyut %4'ünü açıklamaktadır. Güvenilirlik analizinin sonucuna göre, stres ölçeğinin iç tutarlılığı rol çatışması boyutu için $\alpha=.82$, kariyer geliştirme boyutu için $\alpha=.83$, insanlarla ilgili sorumluluk boyutu için için $\alpha=.79$, niceliksel iş yükü boyutu için $\alpha=.78$, niteliksel iş yükü boyutu için için $\alpha=.73$ ve yetersizlikler boyutu için $\alpha=.72$ 'dir. Ölçeğin genel güvenilirliği ise $\alpha=.90$ 'dır. Analiz sonucunda, yazında belirtilen kriterler doğrultusunda (Özdamar, 2004, s.633) ölçeğin yüksek güvenilirlikte çıktığı görülmektedir.

Tablo 1. Stres Ölçeğine İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Maddeler	Faktör 1: Rol Çatışması	Faktör 2: Kariyer Gelişt.	Faktör 3: İns. İlgili Sorum.	Faktör 4: Nicel. İş Yükü	Faktör 5: Nitel. İş Yükü	Faktör 6: Yeter- sizlik
S.8	0,823					
S.7	0,803					
S.20	0,633					
S.26	0,619					
S.14	0,567					
S.17		0,809				
S.11		0,756				
S.29		0,739				
S.23		0,617				
S.30			0,745			
S.6			0,738			
S.12			0,700			
S.18			0,594			
S.24			0,584			
S.15				0,813		
S.21				0,763		
S.16				0,655		
S.1					0,808	
S.2					0,726	
S.4					0,713	



S.28						0,822
S.22						0,722
S.27						0,651
Özdeğer	7,282	2,119	1,773	1,499	1,236	1,010
Açıklanan Varyans	31,662	9,214	7,709	6,519	5,376	4,391
Açıklanan Toplam Varyans	64,871					
Güvenilirlik Analizi	$\alpha=0,82$	$\alpha=0,83$	$\alpha=0,79$	$\alpha=0,78$	$\alpha=0,73$	$\alpha=0,72$

Yaşam doyumunu ölçmek üzere Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilen 5 maddelik tek boyutlu “Yaşam Doyumu” ölçeği kullanılmıştır. Çalışanların ifadelerine ne derece katıldıklarını belirlemek amacıyla 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır (1: Kesinlikle katılmıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum).

Yaşam doyumunu ölçeği ile ilgili KMO (0,846) ve Barlett testi değerleri ($\chi^2=576,243$; $sd=10$, $p=0,000$), verilerin faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir. Analiz sonuçları Tablo 2’de gösterildiği gibidir.

Tablo 2. Yaşam Doyumu Ölçeğine İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Maddeler	Faktör 1
3.Yaşamımdan memnunum.	0,849
1. Pek çok açıdan ideallerime yakın bir yaşamım var.	0,845
2. Yaşam koşullarım mükemmeldir.	0,805
4. Şimdiye kadar, yaşamda istediğim önemli şeyleri elde ettim.	0,802
5. Yeniden dünyaya gelsem yaşamımda hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.	0,706
Özdeğer	3,224
Açıklanan Varyans	64,471
Güvenilirlik Analizi	$\alpha = 0,85$

Gerçekleştirilen açımlayıcı faktör analizine göre, yaşam doyumunu ölçeği varyansın %64’ünü açıklayan tek boyutlu bir yapıdır. Ölçek maddelerinin faktör yükleri ,706 ile ,849 arasında değişmektedir. Güvenilirlik analizi bulguları ($\alpha=.85$), ölçekte iç tutarlılığı düşüren bir madde olmadığını göstermektedir.

Bireysel Performans: Bireysel performansı ölçmek üzere Heilman, Block ve Lucas (1992, s.536-544) tarafından geliştirilen 5 maddelik bireysel performans ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte, çalışanların performansla ilgili ifadelerin kendilerini ne ölçüde yansıttığını ifade edecek biçimde 9’lu Likert ölçeği kullanılmıştır (1: Hiç yetkin değilim 9: Çok yetkinim).

Bireysel performans ölçeği ile ilgili KMO (,853) ve Bartlett testi değerleri (779,340; $sd=10$, $p=0,000$), verilerin faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir. Analiz sonuçları Tablo 3’te sunulduğu gibidir.



Tablo 3. Bireysel Performans Ölçeğine İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Maddeler	Faktör 1
2. Tahmininizce, işinizi yaparken ne kadar etkilisiniz?	0,893
1. Genel olarak değerlendirdiğinizde, işinizde ne kadar yetkinsiniz?	0,862
3. Genel çalışma kalitenizi nasıl değerlendirirsiniz?	0,844
5. Çalışmalarınızı niceliksel olarak (miktar, sayı, süre vb.) nasıl değerlendirirsiniz?	0,813
4. Genel olarak, diğerleri tarafından yetkinliğinizin nasıl değerlendirildiğini düşünüyorsunuz?	0,792
Özdeğer	3,541
Açıklanan Varyans	70,819
Güvenilirlik Analizi	$\alpha = 0,90$

Gerçekleştirilen açımlayıcı faktör analizine göre, bireysel performans ölçeği varyansın yaklaşık %71'ini açıklayan tek boyutlu bir yapıdır. Ölçek maddelerinin faktör yükleri ,792 ile ,893 arasında değişmektedir. Güvenilirlik analizi bulguları ($\alpha=0,90$), ölçekte iç tutarlılığı düşüren bir madde olmadığını göstermektedir.

Araştırma Bulguları ve Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamında, ilk önce değişkenlere ait aritmetik ortalama ve standart sapmalar hesaplanarak tanımlayıcı bulgulara ulaşılmıştır. Değişkenlerin genel ve alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler, Tablo 4'te sunulduğu gibidir.

Tablo 4: Tanımlayıcı İstatistikler (N=260)

DEĞİŞKENLER	Ortalama	Std.Sapma	Min.	Max.
Örgütsel Stres (Genel)	2,7543	1,00733	1,00	6,00
Faktör 1: Rol Çatışması	2,4785	1,34331	1,00	6,80
Faktör 2: Kariyer Geliştirme	3,1288	1,72248	1,00	7,00
Faktör 3: İnsanlarla İlgili Sorumluluk	2,6523	1,28046	1,00	6,40
Faktör 4: Niceliksel İş Yükü	2,9051	1,49774	1,00	7,00
Faktör 5: Niteliksel İş Yükü	3,2436	1,36845	1,00	7,00
Faktör 6: Yetersizlikler	2,2449	1,27657	1,00	6,33
Yaşam Doyumu	3,1469	,77556	1,00	5,00
Bireysel Performans	7,0669	1,13939	1,60	9,00

Değişkenlere ait ortalamalar incelendiğinde; örgütsel stres değişkeninde en yüksek ortalamanın niteliksel iş yükü boyutuna ($\bar{x}=3,24$, $SS=1,37$), en düşük ortalamanın ise yetersizlikler boyutuna ($\bar{x}=2,24$, $SS=1,28$) ait olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, örneklem kapsamındaki çalışanların, yetersizliklerden kaynaklanan stres seviyeleri en düşük iken, niteliksel iş



yükü üstlenmekten kaynaklanan stres seviyeleri en yüksek çıkmıştır. Yaşam doyumu ortalaması ($\bar{x}=3,15$, $SS=,77$), bireysel performans algısı ortalaması ise ($\bar{x}=7,07$, $SS=1,14$) olarak bulunmuştur. Katılımcıların yaşam doyumları orta seviyede iken bireysel performansları 'oldukça yetkin' düzeyinde yakın çıkmıştır. Nitekim, yetersizlikten kaynaklı stres seviyelerinin en düşük çıkması ile bu sonuç birbirini destekler niteliktedir.

Değişkenler arasındaki ilişkilerin tespit edilebilmesi için regresyon analizi yapılmıştır. Ancak her değişkene ait farklı Likert tipi ölçek kullanıldığından ölçeklerin standardizasyonunu sağlamak amacıyla öncelikle Z skorları hesaplanmış, ardından regresyon analizi yapılmıştır. Basit doğrusal regresyon analizi yapılarak bağımsız değişkenin (örgütsel stres boyutları), bağımlı değişkenleri (yaşam doyumu ve bireysel performans algısı) ne oranda açıklayabildiği incelenmiştir. Bu doğrultuda, analizi yaparken bağımsız değişkeni oluşturan alt faktörlerin her biri tek tek bağımsız değişken olarak ele alınmış ve bağımlı değişkenlerle arasındaki ilişkiler araştırılmıştır.

Örgütsel stresin, yaşam doyumu üzerindeki etkisine yönelik yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 5'te sunulduğu gibidir.

Tablo 5: Örgütsel Stresin, Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Bulguları

Model		Katsayılar			t	p
		B	Std. Sapma	Beta		
1	Sabit	3,521	,143		24,601	,000
	Kariyer Geliştirme	-,119	,035	-,265	-3,419	,001
	İnsanlarla İlgili Sorumluluk	0,99	,044	,163	2,228	,027

Bağımlı Değişken: Yaşam Doyumu

Model 1: $R=0,354$ $R^2=0,126$ $F= 6,060$ $p = 0,000$

*(Tabloda sadece 0.05 önem düzeyinde anlamlı olan katsayılara yer verilmiştir).

Tablo 5'teki sonuçlar incelendiğinde, bağımsız değişkenlerin (kariyer geliştirme ve insanlarla ilgili sorumluluk), bağımlı değişkendeki (yaşam doyumu) değişimin %13'ünü açıkladığı görülmektedir. Örgütsel stresin yaşam doyumu üzerindeki etkisi açısından değerlendirildiğinde, stres boyutlarından *kariyer geliştirme* ($\beta= -,265$, $p<0,05$) ile yaşam doyumu arasında negatif ve düşük düzeyde anlamlı ilişki, stres boyutlarından *insanlarla ilgili sorumluluk* boyutu ($\beta=,163$ ve $p<0,05$) ile yaşam doyumu



**Örgütsel Stresin Çalışanların Yaşam Doymumu ve Bireysel Performans Algısına Etkileri
Üzerine Bir Araştırma**

arasında pozitif ve düşük düzeyde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırma sonucuna göre, açıklayıcılık açısından örgütsel stres faktörlerinin yaşam doymumu üzerine etkisinde en açıklayıcı değişkenin kariyer geliştirme olduğu görülmektedir.

Çalışmanın birinci hipotezi iki değişken arasındaki ilişki için kısmen doğrulanmaktadır. Çünkü örgütsel stres boyutlarının tamamı değil, kariyer geliştirme ve insanlarla ilgili sorumluluk boyutları yaşam doymumu üzerinde etkilidir. Yaşam doymumu üzerinde olumsuz etkisi olan boyut ise sadece kariyer geliştirmez.

Örgütsel stresin, çalışanların bireysel performans algısı üzerindeki etkisine yönelik olarak regresyon analizi sonuçları Tablo 6’da sunulduğu gibidir.

Tablo 6: Örgütsel Stresin, Bireysel Performans Algısı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Bulguları

Model		Katsayılar		Beta	t	p
		B	Std. Sapma			
1	Sabit	6,959	,222		31,409	,000
	Niceliksel İş Yükü	,137	,061	,180	2,256	,025

Bağımlı Değişken: Bireysel Performans

Model 1: R=0,170 R²=0,29 F= 1,254 p = 0,000

*(Tabloda sadece 0.05 önem düzeyinde anlamlı olan katsayılara yer verilmiştir).

Tablo 6’daki sonuçlar incelendiğinde, stres boyutlarından sadece niceliksel iş yükü boyutu ($\beta= ,180$, $p<0,05$) ile bireysel performans algısı arasında pozitif ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Niceliksel iş yükü, bireysel performanstaki değişimin yaklaşık %30’unu açıklamaktadır.

Çalışmanın ikinci hipotezi iki değişken arasındaki ilişki için doğrulanmamıştır. Çünkü örgütsel stres boyutlarının tamamı değil, sadece niceliksel iş yükü boyutu bireysel performans algısı üzerinde etkilidir. Ancak bu etki, hipotezde öngörüldüğü üzere olumsuz değil olumlu yönlüdür. Dolayısıyla yapılan analizler sonucunda H1 hipotezi kısmen doğrulanmış, H2 hipotezi ise doğrulanmamıştır.

Sonuç ve Öneriler

Yaşadığımız çağın getirilerinden bazıları gerek bireyler gerekse örgütler için önemli birer stres kaynağı olabilmektedir. Örneğin, rekabetin gerisinde kalmamak için verilen uğraşlar, teknolojinin hızlı gelişimiyle beraber yaşamın neredeyse her alanında kendini göstermeye başlayan dijitalleşme,



bilginin yarılanma ömrünün kısalmasıyla birlikte sürekli kendini geliştirme ve güncelleme baskısı gibi etmenler hem bireyleri hem örgütleri etkileyen günümüz stres kaynaklarından bir kısmı olarak ele alınabilir.

Bireyleri ve dolayısıyla da yer aldıkları örgütleri etkileyen örgütsel stres, belirli bir noktaya kadar tolere edilebilir, ancak denge noktası kaçırıldıktan sonra iyi yönetilemeyen örgütsel stres iki taraf için de olumsuz sonuçlara yol açacaktır. Bu noktada, stres kaynaklarının doğru tespit edilmesi, stresin yönetiminde anahtar rol oynamaktadır. Örgütsel stresin iyi yönetilememesinin çalışanların verimliliği, performansı, örgüte olan bağlılığı, devamlılığı, iş ve yaşam doyumu gibi pek çok alana olumsuz yansımaları olacaktır.

Farklı çalışmalarda, stresin farklı değişkenler (örn; iş doyumu, tükenmişlik, örgütsel bağlılık, performans, yaşam doyumu, yaratıcılık vb.) üzerindeki etkileri incelenmektedir. Çalışma kapsamında, performans ve yaşam doyumu değişkenleri ele alınmıştır. Söz konusu değişkenlerin seçilme nedeni, öncelikle bireysel performans ile örgütsel performans arasındaki doğrusal ilişkidir. Çalışanların performansındaki herhangi bir değişim örgüt performansını doğrudan etkilemektedir. Çalışanların performansında ise örgütte yaşanan stresin etkisi olduğu yapılan çalışmalarla (örneğin; Jamal, 1984; Jamal, 1985; Sullivan ve Bhagat, 1992; Gümüştekin ve Öztemiz, 2004; Jehangir vd., 2011) kanıtlanmıştır. Örgütsel stres bireyler için ideal seviyeyi geçtiğinde, sadece iş yaşamı değil iş dışı yaşam da olumsuz etkilenmekte, stres yaşam doyumunu düşürücü rol oynamaktadır.

Yazındaki bilgilerden yola çıkarak bu çalışmada, örgütsel stresin çalışanların yaşam doyumu ve performansı üzerinde olumsuz bir etkisi olacağı öngörülmüştür. Araştırma sonucunda, örneklem ile sınırlı olmak üzere, örgütsel stresin çalışanların yaşam doyumu ve performansı üzerinde düşük düzeyde de olsa etkili olduğu söylenebilir.

Araştırmanın birinci hipotezi olan, “Örgütsel stresin, çalışanların yaşam doyumu üzerinde olumsuz etkisi vardır.” hipotezini test etmek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda, örgütsel stres kaynaklarından kariyer geliştirme ve insanlarla ilgili sorumluluk faktörleri ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Kariyer geliştirme konusunda olumsuzlar yaşandığında çalışanların yaşam doyumu olumsuz etkilenmektedir. İnsanlarla ilgili sorumluluk arttığında ise yaşam doyumu olumlu etkilenmektedir. Bu sonucun elde edilmesinde, araştırmaya katılan kişilerin hizmet alanında işler yaptıkları göz önünde bulundurulduğunda, müşteri ile birebir iletişimde olarak insanların hayatına dokunmanın yararlılık algısı yaratarak çalışanlarda doyum sağladığı düşünülmektedir. Elde edilen bu sonuç, Cole vd.’nin (2004) araştırmalarında ulaştıkları sonuç ile uyum göstermektedir. Cole vd.’nin, sosyal hizmet uzmanları üzerinde yaptıkları araştırmada, sosyal hizmet uzmanlarının, hizmet sundukları hedef kitlede olumlu seviyede değişime yol açabileceklerini ve yaptıkları işe



**Örgütsel Stresin Çalışanların Yaşam Doyumu ve Bireysel Performans Algısına Etkileri
Üzerine Bir Araştırma**

anlamli katkı sunacaklarını düşündüklerinde, yaptıkları işten ve yaşamlarından daha fazla doyum sağladıkları tespit edilmiştir.

Araştırmanın birinci hipotezini test etmek için yapılan regresyon analizi sonucunda, kariyer geliştirme yaşam doyumunun en önemli yordayıcısı çıkmıştır. Örgütsel stres kaynaklarından sadece kariyer geliştirmenin yaşam doyumunu üzerinde olumsuz etkisi çıktığından araştırmanın birinci hipotezi kısmen doğrulanmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda yöneticilere, kariyer geliştirmeden kaynaklanan stresin azaltılabilmesi için çalışanların yetenekleriyle uyumlu kariyer planlama ve kariyer geliştirme uygulamalarının hayata geçirilmesi, bu konuda çalışanlarla birlikte hareket edilmesi, olumlu ya da olumsuz tüm gelişmelerle ilgili olarak çalışanların mutlaka bilgilendirilmesi önerilebilir.

Araştırmanın ikinci hipotezi olan, “Örgütsel stresin, çalışanların bireysel performans algısı üzerinde olumsuz etkisi vardır.” hipotezini test etmek için yapılan regresyon analizi sonucunda, stres boyutlarından sadece niceliksel iş yükü boyutu ile bireysel performans algısı arasında pozitif ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Analiz sonucuna göre, örgütsel stres faktörlerinden niceliksel iş yükü, bireysel performansın en önemli yordayıcısı çıkmıştır. İşin yoğunluğu arttıkça bireysel performans algısı da artmaktadır. Bu sonucun elde edilmesinde, işin yoğunluğu arttıkça işleri tamamlamanın verdiği tatmin duygusunu hissetmek isteyen çalışanların daha yüksek performans gösterme çabalarının yer aldığı yorumu yapılabilir. Kavramsal kısımda söz edildiği üzere iş yükü, teşvik edici stres kaynakları arasında yer almaktadır. Dolayısıyla araştırma sonucuna dayalı olarak iş yükünün, bazı işgörenleri daha fazla çalışmaya teşvik edici bir yanının olduğu da ifade edilebilir. Bu sonucu elde edilmesinde bir diğer etkenin de çalışanların yaşadıkları iş yükünün tolere edebilecekleri seviyede olduğu düşünülmektedir. Ayrıca Türkiye’de işsizlik oranlarının yüksek olması nedeniyle, çalışanların işsiz kalmamak adına iş yoğunluğundan şikâyet etmeyip işlerine daha fazla odaklandıkları, bu durumun da performanslarına olumlu yansıdığı yorumu da yapılabilir.

Araştırmanın ikinci hipotezini test etmek için yapılan regresyon analizi sonucunda, örgütsel stresin çalışanların bireysel performans algısı üzerinde olumsuz etkisi çıkmadığından araştırmanın ikinci hipotezi doğrulanmamıştır.

Elde edilen bu sonuç, örgütsel stres ile bireysel performans arasında ters yönlü ilişki bulan yazındaki araştırma bulguları ile (Sullivan ve Bhagat, 1992; Jehangir vd., 2011; Babin ve Boles, 1998; Mohr ve Puck, 2007; Jones vd., 2007; Jorgensen ve Golden, 2002; Emsley, 2003; Lepine vd., 2005; Chang vd., 2007) farklılık göstermektedir. Bununla birlikte örgütsel stres ve performans arasında pozitif yönlü ilişkiler bulgulayan bazı çalışmalarla ise uyum göstermektedir (Rabinowitz ve Stumpf, 1987; Burke vd., 2009). Hatta Burke, Koyuncu, Fiksenbaum ve Acar’ın (2009, s.25-26) yaptıkları araştırmada,



diğerlerinden daha fazla iş yoğunluğuna sahip çalışanların daha yüksek düzeyde performans gösterdikleri tespit edilmiştir.

Çalışmayla ilgili iki temel sınırlılıktan söz edilebilir. Sınırlılıklardan biri örneklem ile ilgilidir. Bu çalışma, özel sektörde faaliyet gösteren işletmelerin çalışanlarıyla gerçekleştirildiğinden, bulgular genellenememektedir. Araştırma farklı sektörlerde ve yeni örneklem gruplarıyla tekrar edildiği takdirde, bulguların desteklenmesi ya da sonuçların genellenebilirliği mümkün olabilir. Bir diğer sınırlılık, araştırmaya katılan çalışanların bireysel performanslarını sadece kendilerinin değerlendirmiş olmasıdır. Yazında bu yöntem tek başına kullanılabildiği gibi, yönetici değerlendirmesi ile birlikte de kullanılabilmektedir. Yöneticilerin araştırmaya zaman ayıramaması nedeniyle, bu çalışmada sadece bireysel performans değerlendirme yöntemi tercih edilmiştir. Bundan sonraki çalışmalar için araştırmacılara, performans değerlendirmelerinde farklı değerlendirme yöntemlerini bir arada kullanmaları önerilebilir.

Kaynakça

Abramis, D.J. (1994). Work Role Ambiguity, Job Performance: Metaanalyses and Review. *Psychological Reports*, 75 (3), 1411-1433.

Ahmed, A. ve Ramzan M. (2013), Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan, *IOSR Journal of Business and Management*, Vol: 11, No: 6, 61-68.

Akgündüz, Y. (2015). The Influence of Self-esteem and Role Stress on Job Performance in Hotel Businesses. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1082-1099.

Akyıldız, H. ve Turunç, Ö. (2013), *Çalışma Psikolojisi*, Alter Yayıncılık, Ankara.

Allen D.R, Hitt M., Greer C.R. (1982). Occupational Stress and Perceived Organizational Effectiveness in Formal Groups: An Examination of Stress Level and Stress Type. *Personnel Psychology*, 35, 359-371.

Arbabisarjou, A., Ajdari Z., Omeidi K., Jalalinejad R.(2013), The Relationship Between Job Stress and Performance Among the Hospitals Nurses, *World of Science Journal*, Vol: 2, 181-188.

Atılğan, T. ve Dengizler İ. (2007). Hazır Giyim Sektöründe Örgütsel Stres Üzerine Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(2), 62-93.



Örgütsel Stresin Çalışanların Yaşam Doyumu ve Bireysel Performans Algısına Etkileri
Üzerine Bir Araştırma

Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, *S. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 115-129.

Aytaç, S. (2009). *İş Stresi Yönetimi El Kitabı-İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi*. Labour Ministry-CASGEM.

Babin, B.J. ve Boles, J.S. (1998). Employee Behavior in a Service Environment: A Model and Test of Potential Differences Between Men and Women. *Journal of Marketing*, 62(2), 77-91.

Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.

Bingöl, D. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (6. Baskı), İstanbul: Arıkan Basım Yayın.

Blau, J. R , Light, S.C. ve Chamlin, M. (1986). Individual and Contextual Effects on Stress and Job Satisfaction: A Study of Prison Staff. *Work and Occupations*, 13(1), 131-156.

Blix, A. G., Cruise, R.J., Mitchell, B.M. ve Blix G.G. (1994). Occupational Stress Among University Teachers. *Educational Research*, Vol: 36, 157- 169.

Brewer, E. ve Landers, J.M. (2003). The Relationship Between Job Stress and Job Satisfaction Among Industrial and Technical Teacher Educators. *Journal of Stem Teacher Education*, Vol:40, No:2, 37-50.

Burke, R.J., Koyuncu, M., Fiksenbaum, L. ve Acar, F. T. (2009). Work Hours, Work Intensity, Satisfaction and Psychological Well-Being Among Turkish Manufacturing Managers. *Europe's Journal of Psychology*, 2, 12-30.

Byrd, T.G., Cochran, J.K., Silverman, I.J. ve Blount, W.R. (2000). Behind Bars: An Assessment of the Effects of Job Satisfaction, Job-Related Stress, and Anxiety on Jail Employees' Inclinations to Quit. *Journal of Crime and Justice*, Vol:23, No: 2, 69-93.

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

Chang, C., E.J. Russell ve Liu-Qin Y. (2007). Emotional Strain and Organizational Citizenship Behaviours: A Meta-Analysis and Review. *Work & Stress*, 21 (4), 312-332.

Cole, D., Panchanadeswaran, S. ve Daining, C. (2004). Predictors of Job Satisfaction of Licensed Social Workers: Perceived Efficacy as a Mediator of the Relationship Between Workload and Job Satisfaction. *Journal of Social Service Research*, 31(1), 1-12.

Cotton, S.J., Dollard M.F. ve Jonge J. (2002). Stress and Student Job Design: Satisfaction, Well-Being, and Performance in University Students. *International Journal of Stress Management*, Vol: 9, No: 3, 147-162.



Creary, S.J. ve Gordon, J.G. (Ed.) (2016). *Role Conflict, Role Overload, and Role Strain*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Çakıcı A., Özkan C. ve Akyüz B.H. (2013). İş Yükü Yoğunluğunun, İş ve Yaşam Doyumuna Etkisi Üzerine Otomotiv İşletmelerinde Bir Araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 1-26.

Çelik M. ve Çıra A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Ege Akademik Bakış*, 13(1), 11-20.

Çelik, M.. (2016). Tükenmişlik, Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli'de Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1139-1152.

De Cuyper, N. ve De Witte, H. (2006). Autonomy and Workload Among Temporary Workers: Their Effects on Job Satisfaction, Organizational Commitment, Life Satisfaction, and Self-Rated Performance. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 441-459.

Defrank, R.S. ve Ivancevich, J. (1998). Stress on The Job: An Executive Update. *Academy of Management Perspectives*, 12(3), 55-66.

Deniz, M. ve Ünal, A. (2007). İnsan Kaynaklarının Bir Fonksiyonu Olarak Örgütsel Kariyer Yönetimi ve Bir Uygulama. *Journal of New World Sciences Academy Social Sciences*, 2(2), 101-119.

Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. ve Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.

Dikmen, A. A. (1995). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 50, (03), 115-140.

Emsley, D. (2003). Multiple Goals and Managers' Job-Related Tension and Performance. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 345-356.

Erickson, J. M., Pugh W.M ve Gunderson E.K. (1972). Status Congruency as a Predictor of Job Satisfaction and Life Stress. *Journal of Applied Psychology*, Vol: 56, No: 6, 523-525.

Erol, G. (2016). *Otel Çalışanlarında Aşırı Rol Yükünün Evlilik Kalitesine Etkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Ertekin, Y. (1993). Örgüt ve Stres Üzerine Düşünceler. *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt:26, Sayı:1.

Faiz E. (2019). Aşırı İş Yükü ile Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Ampirik Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 1, 26-38.



Örgütsel Stresin Çalışanların Yaşam Doyumu ve Bireysel Performans Algısına Etkileri
Üzerine Bir Araştırma

- Fiore, T. (2020). Resolving Workplace Conflict: 4 Ways to a Win-win Solution. Erişim Adresi: <http://www.conflict911.com/guestconflict/win-winconflict.htm>
- Everly, G. S. ve Lating J.M. (2013). The Concept of Stress (Chapter 1). G. S. Everly ve J.M. Lating (Ed.), *A Clinical Guide to the Treatment of the Human Stress Response* içinde (3-15. ss.), Springer: New York, NY.
- Galarza R. C. ve Rodas, P. A. (2019), Stress and Productivity in Workers of Textile Companies, *Journal of Fashion Marketing and Management*, Vol:23, No: 1, 17-29.
- Gandham, S. R. (2000), Occupational Stress: Time for a Policy. *The Healthy and Safety Practitioner*, Vol:18, No: 1, 20-21.
- Glueck W. F. (1982). *Personnel: A Diagnostic Approach (3rd ed.)*, Texas: Business Pub.
- Goh, Z., Ilies, R. ve Wilson, S.K. (2015). Supportive Supervisors Improve Employees' Daily Lives: The Role Supervisors Play in the Impact of Daily Workload on Life Satisfaction via Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 89, 65-73.
- Greenglass E.R., Burke R. J. ve Moore K.A. (2003). Reactions to Increased Workload: Effects on Professional Efficacy of Nurses. *Applied Psychology: An International Review*, 52 (4), 580- 597.
- Greenhaus, J. H. ve Beutell N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- Guardado, E. (2011). Professional Liability Insurance Indemnity and Expenses, Claim Adjudication, and Policy Limits, 2000-2009. *Policy Research Perspectives*, 183-195.
- Güçlü N. (2001). Stres Yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- Gül, T. (2017). İşgörenlerde İş ve Yaşam Doyum İlişkisi: Konaklama İşletmeleri Üzerine, Kuşadası Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5/4, 262-281.
- Gümüştekin E.G. ve Öztemiz A.B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 23, 61-85.
- Hair, J.F, Anderson, R.E., Tatham, R.L. ve Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis (Fifth Edition)*. New Jersey: Pearson Education.
- Halkos, G. E. ve Bousinakis D.(2008). The Influence of Stress and Satisfaction on Productivity. *Munich Personal RePEc Archive*, 1-26.



Hawe, E., Tuck, B., Manthei, R., Adair, V. ve Moore, D. (2000). Job Satisfaction and Stress in New Zealand Primary Teachers. *New Zealand Journal of Educational Studies*, 35(2), 193-205.

Heilman, M. E., Block, C.J. ve Lucas, J. A. (1992). Presumed Incompetent? Stigmatization and Affirmative Action Efforts. *Journal of Applied Psychology*, 77, 536-544.

Ilies, R., Dimotakis, N. ve De Pater, I. E. (2010). Psychological and Physiological Reactions to High Workloads: Implications for Wellbeing. *Personnel Psychology*, 63, 407-436.

Ivancevich, J. M. ve Matteson, M. T. (1980). *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Scott, Foresman Glenview, IL.

Jamal, M. (2011). Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in Two Countries. *International Journal of Business and Social Science*, Vol: 2, No: 20, 20-29.

Jamal M. (1985). Relationship of Job Stress to Job Performance: A Study of Managers and Blue-Collar Workers. *Human Relations*. Vol: 38, No: 5, 409-424.

Jamal, M. (1984). Job Stress and Job Performance Controversy: An Empirical Assessment. *Organizational Behavior & Human Performance*, 33(1), 1-21.

Jehangir M., Kareem N., Khan A., Jan M. T. ve Soherwardi S. (2011). Effects of Job Stress on Job Performance and Job Satisfaction. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(7), 453-465.

Jones, M. D. (2006). Which is a Better Predictor of Job Performance: Job Satisfaction or Life Satisfaction. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 8(1), 20-42.

Jones, E., Chonko L., Rangarajan D. ve Roberts J. (2007). The Role of Overload on Job Attitudes, Turnover Intentions, and Salesperson Performance. *Journal of Business Research*, 60: 663-671.

Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P. ve Millet, C. (2005). The Experience of Work-Related Stress Across Occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20, 178-187.

Jorgensen H. ve Golden, L. (2002). Time After Time Mandatory Overtime in the U.S. Economy. *Economic Policy, Institute Briefing Paper*. Erişim Adresi: http://www.epi.org/publication/briefingpapers_bp120.

Judge, T. A. ve Klinger R. (2008). Job Satisfaction: Subjective Well-Being at Work. M. Eid ve R. Larsen (Ed.), *The Science of Subjective Well-Being* (Chapter:19, 393-413). New York: Guilford Publications.



Örgütsel Stresin Çalışanların Yaşam Doyumu ve Bireysel Performans Algısına Etkileri
Üzerine Bir Araştırma

Judge, T. A. ve Watanabe, S. (1993). Another Look at the Job Satisfaction-Life Satisfaction Relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78(6), 939-948.

Judge, T. A. ve Hulin, C. L. (1993). Job Satisfaction as a Reflection of Disposition: A Multiple Source Causal Analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86: 1, 67-98.

Kale, E. (2015). Lider Desteği ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü, *International Journal of Economic & Administrative Studies*, 7(14), 103-119.

Kanbur E. (2018). Aşırı İş Yükünün İş ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: İşe Bağlı Gerginliğin Aracı Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(2), 125-143.

Keser A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma ve Toplum*, 2005/4, 77-96.

Kırel Ç. (1993). Örgütsel Stres Yönetimi. *Eskişehir Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 159-173.

Köksal O. (2014). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkide Bireysel Farklılıklar. *İş ve İnsan Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 1, 53-62.

Lafreniere M.K., Louis A., Vallerand R.J. ve Donahue E.G. (2012). On the Relation Between Performance and Life Satisfaction: The Moderating Role of Passion, *Self and Identity*, 11(4), 516-530.

Lagerveld S.E., Blonk R.W.B., Brenninkmeijer V. ve Schaufeli W.B (2010). Return to Work Among Employees with Mental Health Problems: Development and Validation of A Self-Efficacy Questionnaire, *Work & Stress*, 24 (4), 359-375.

Lambert E.G., Hogan N.L. ve Griffin M.L. (2007). The Impact of Distributive and Procedural Justice on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35 (6), 644-656.

Lance, C. E. ve Richardson D.R. (1988). Correlates of Work and Non-Work Stress and Satisfaction Among American Insulated Sojourners, *Human Relations*, 41 (10), 725-738.

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(1), 764-775.

Lewis J.M., Barnhart F.D., Howard B.L., Carson D.I. ve Nace E.P. (1993). Work Stress in the Lives of Physicians. 89 (2), 62-67.

Lu K.Y., Chang L.C. ve Wu H.L. (2007). Relationships Between Professional Commitment, Job Satisfaction, and Work Stress in Public Health Nurses in Taiwan. *Journal of Professional Nursing*, Vol: 23, No: 2, 110-116.



- Mazloum, A. M., Kumashiro, H., ve Higuchi, Y. (2008). Quantitative Overload: A Source of Stress in Data-entry VDT Work Induced by Time Pressure and Work Difficulty. *Industrial Health*, 269-280.
- Mohr, A. T. ve Puck, J. F. (2007). Role Conflict, General Manager Job Satisfaction and Stress and the Performance of IJVS. *European Management Journal*, 25(1), 25-35.
- Morillo, Carolyn R. (1990). The Reward Event and Motivation. *The Journal of Philosophy*, 87(4), 169-186.
- Neugarten B.L., Havighurst, R.J. ve Tobin, S.S. (1961). The Measurement of Life Satisfaction. *Journal of Gerontology*, 16(2), 134-143.
- Özdamar, K. (2004). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi* (5. Baskı), Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özer, K. E. ve Doğan, E. (2017). Yaşam Doyumu ve Performans İlişkisi: Adıyaman Üniversitesi Akademik Personeli Uygulaması, *International Journal of Academic Value Studies*, Vol:3, No:13; 307-315.
- Pehlivan, İ. (1995), *Yönetimde Stres Kaynakları*, Pegem Yayınları Personel Geliştirme Merkezi, Yayın No:16, Ankara.
- Quick, J.C., Quick, J. D., Nelson, D. L. ve Hurrell, Joseph J. (1997). *Preventive Stress Management in Organizations*. Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Rabinowitz S. ve Stumpf S. A. (1987). Facets of Role Conflict, Role-Specific Performance and Organizational Level Within the Academic Career. *Journal of Vocational Behavior*, 30 (1), 72- 83.
- Reynolds, S. (1997), Psychological Well-Being at Work: Is Prevention Better Than Cure?. *Journal of Psychosomatic Research*, Vol: 43, No: 1, 93-102.
- Rizzo, John R., Robert J. House ve Sidney I. Lirtzman. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2),150-163.
- Robbins, S.P. (1998). *Organizational Behavior* (8. Baskı). New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Robbins, S. P. ve Judge T. (2012). *Örgütsel Davranış*. (Çev. Erdem İ.), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Rode, J. C. (2004). Job Satisfaction and Life Satisfaction Revisited: A Longitudinal Test of an Integrated Model. *Human Relations*, 57:9, 1205-1230.
- Schuler, R. S. (1982). An Integrative Transactional Process Model of Stress in Organizations. *Journal of Occupational Behavior*, 3(1), 5-19.



Örgütsel Stresin Çalışanların Yaşam Doyumu ve Bireysel Performans Algısına Etkileri
Üzerine Bir Araştırma

- Schmitter, T.A.C., Zisselman, M. ve Woldow, A. (1999). Life Satisfaction in Centenarians Residing in Long-Term Care. *Annals of Long Term Care*, 7(12), 437-442.
- Searle, B. J., Bright, J.E.H ve Bochner S. (1999). Testing the 3-Factor Model of Occupational Stress: The Impact of Demands, Control and Social Support on a Mail Sorting Task. *Work and Stress*, Vol: 13, No: 3, 268-279.
- Selye H. (1974). *Stress Without Distress*, J.B. New York: Lippincott Company.
- Selye, H. (1976), *The Stress of Life*, Revised Edition, New York: McGraw-Hill Book Company.
- Shin D.C. ve Johnson D. M. (1978). Avowed Happiness as an Overall Assessment of the Quality of Life. *Social Indicators Research*. 5, 475-492.
- Singh, J. (1998). Striking a Balance in Boundary-Spanning Positions: An Investigation of Some Unconventional Influences of Role Stressors and Job Characteristics on Job Outcomes of Salespeople. *Journal of Marketing*, 62(3), 69-86.
- Soysal A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 17-40.
- Sözbilir A. (2020). Ofiste Stres Var. Erişim adresi: <https://www.capital.com.tr/yonetim/insan-kaynaklari/ofiste-stres-var>
- Spector, P. E. ve Jex, S. M. (1998). Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367.
- Srivastava R. (2016). Role Overload as a Trigger for Organisational Stress. *People Matters*. <https://www.peoplesmatters.in/article/culture/role-overload-as-a-trigger-for-organisational-stress-14735>
- Sullivan, S.E. ve Bhagat R.S. (1992). Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where Do We Go From Here? ". *Journal of Management*. 18 (2), 353-374.
- Shah, S.S.H., Jaffari A.R., Aziz J., Ejaz W., Ul-Haq I., Raza S.N. (2011). Workload and Performance of Employees, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3 (5), 256-267.
- Şeker, B. D. ve Zırhhoğlu, G. (2009). Van Emniyet Müdürlüğü Kadrosunda Çalışan Polislerin Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 11(4), 1-26.
- Tınaz, P. (2013). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar (3.Baskı)*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Tozkoparan, G. (2019). *İş Yaşamında Stres*. (1. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.



Tozkoparan, G. ve Tenteriz Y. (2019). Algılanan Çalışma Arkadaşları ve Yönetici Desteğinin İş Performansına Etkisi. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 41-57.

Trayambak, S., Kumar, P., ve Jha, A. N. (2008). A Conceptual Study on Role Stressors, Their Impact and Strategies to Manage Role Stressors. *IOSR Journal of Business and Management*, 46(3), 269-280.

Turunç, Ö. ve Çelik M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2), 183-206.

Uludağ, G. (2019). Yaşam Doyumu İle İşgören Performansı İlişisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (6), 291-300.

Uysal, H. T., Akbulut H. ve Ertan S. (2015). Aşırı İş Yükünün Performans Perspektifinden Çalışma Psikolojisinde Negatifliğe Etkisi: Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 38, 942-953.

Vanishree, P. (2014). Impact of Role Ambiguity, Role Conflict and Role Overload on Job Stress in Small and Medium Scale Industries. *Research Journal of Management Sciences*, 3, 10-13.

Zoer, I. (2014). *Towards Improving Workers' Health By Matching Work and Workers*. Boxpress.

