

Banka Çalışanlarının Maruz Kaldıkları Bireysel ve Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Recep KILIÇ

Yrd. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Bandırma İİBF
krecep@balikesir.edu.tr

Sedat YUMUŞAK

Yrd. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Bandırma İİBF
sedat@balikesir.edu.tr

Harun YILDIZ

Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
harunyildiz@bau.edu.tr

Banka Çalışanlarının Maruz Kaldıkları Bireysel ve Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Özet

Bireyler ve örgütler zaman içerisinde çeşitli değişimlere maruz kalmaktadır. Bu değişimlere adapte olamayan bireylerin ve örgütlerin strese maruz kalmaları kaçınılmazdır. Bu araştırmada, bankacılık sektörü çalışanlarının maruz kaldıkları örgütsel (örgütsel yapı ve politikalarından, işin yapısından ve kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan) ve bireysel stres kaynakları arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca, stres kaynaklarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Araştırma sonucunda, bireysel stres faktörleri ile örgütsel stres faktörleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Demografik değişkenler açısından incelendiğinde ise; kurumdaki çalışma süresi ile işin yapısı ve kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri; statü ile kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca tüm stres faktörleri arasında pozitif ve anlamlı korelasyonlar gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bireysel Stres, Örgütsel Stres, Stres Kaynakları.

A Research on Relationship Between Sources of Individual and Organizational Stress for Bank Personnell

Abstract

Individuals and organizations face various changes during the time. If those individuals and organizations cannot adapt the changes, they are inevitably exposed to stress. In this study it is aimed to investigate the relationship between the sources of individual and organizational stress (occur from organizational structure and policies, structure of the job and the relations between the individuals). Besides, it is examined whether those stress sources differs according to socio-demographic variables. According to the results it is found that there is a significant relationship between individual stress factors and organizational stress factors. For demographic variables the results are as follows: there is a significant relation between the seniority and the job structure and stress factors arise from interpersonal relations, also significant relations found between status and stress factors arise from interpersonal relations. In general, there is a significant positive correlation among all stress factors.

Keywords: Individual Stress, Organizational Stress, Stress Factors.

1. Giriş

Rekabet ortamının artması, teknolojik gelişmeler ve sosyo-kültürel değişimler neticesinde içinde bulunduğumuz yüzyılda iş yaşamı daha karmaşık hale gelmeye başlamıştır. Bu karmaşıklık örgüt içerisinde çalışan bireylerin de bu değişimlere uyması zorunlu kılmıştır. Rekabet ortamının çalışanları daha karlı ve faydalı işler yapmaya zorlaması ise, bir takım önemli sorunları da beraberinde getirmiştir. İş ortamında ortaya çıkan bu önemli sorunlardan biri de örgütsel strestir.

Aslında stresin olumsuzluklara yol açması, sürecin çıktısı olarak yorumlanabilmektedir. Çünkü örgütsel stres ortamında çalışanlar bu durumdan öncelikle bireysel olarak etkilenmekte, bu etkileniş de kişilerarası ilişkilere ve örgüte yayılmaktadır. Bu yayılım tüm süreçlerde çalışanlar üzerinde önemli iş tatminsizlikleri yaratmaktadır. Bu bağlamda, stresi bir virüse benzetmek mümkündür. Örgütsel stresi erken dönemde üstesinden gelinemediği durumlarda, örgütün kapanmasına neden olabilen bir durum olarak değerlendirmek gerekmektedir.

Örgütsel stres, bu nitelikleri ile 1980'li yıllardan sonra üzerinde önemle durulması gereken bir konu haline gelmiş, yönetim ve çalışma psikolojisinin temel araştırma konularından birisini oluşturmuştur. Bu kapsamda bankacılık sektöründeki personele yönelik yapılan çalışmada, örgütsel (örgütsel yapı ve politikalarından, işin yapısından ve kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan) ve bireysel stres kaynakları arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde stres kavramı tanımlanarak örgütsel ve bireysel stres konuları literatür kaynaklarından yararlanılarak açıklanmıştır. Alan araştırması bölümünde ise bankacılık sektöründe çalışan personele yönelik yapılan anket sonuçlarından yararlanılarak, bireysel ve örgütsel stres arasındaki ilişki incelenmiştir. Sonuç ve öneriler kısmında ise, araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ve önerilere yer verilmiştir.

2. Kuramsal Çerçeve

2.1. Bireysel ve Örgütsel Stres Kavramı

İlk olarak 1930'lu yıllarda kullanılan stres kavramı, vücudun dış kaynaklı bir uyara verdiği bir reaksiyon olarak tanımlanmıştır (Selye, 1977: 23-25). Davranışsal bilimin birçok alanında olduğu gibi stresin de çok boyutluluğu ve karmaşıklığı nedeniyle stresin tanımı konusunda fikir birliğine varılamamıştır (Hancock ve Szalma, 2008: 4). Stres, aşırı iş yükü ve sürekli değişen planlar gibi bir takım çevresel durumlarla yüzleşen birinde görülen, bir takım fiziksel ve duygusal reaksiyonları da ifade edebilmektedir (Gangster, 2008: 260). Bu bağlamda örgütsel stresi, örgütsel kaynaklı dış uyarıcılar nedeniyle çalışan bedeninde meydana gelen negatif fizyolojik, biyolojik ve psikolojik değişikliklerin tamamı olarak tanımlamak mümkündür.

Stresli bir durumla karşılaşıldığında, organizma genel olarak strese karşı bir tepki vermektedir. Hans Selye'nin "Genel Uyum Sendromu" olarak bilinen kuramına

göre organizma strese karşı alarm, direnme ve tükenme olmak üzere üç aşamalı bir süreç ile yanıt vermektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008). Çoğu çalışan ise, sürekli yüksek baskı hissedilen çevrelerde, iş koşuşturmacası içerisinde strese karşı negatif tepkiler verememektedir. Ancak strese uzun dönemde maruz kalınması, sağlık üzerinde yıkıcı sonuçlara neden olabilmektedir (Bal vd., 2008: 20). Bu açıdan stres, zayıf bir sağlık durumu ve hatta ruhsal yaralanmalara kadar gidebilen bir süreçtir. Çünkü çalışanların yetenekleri, kaynakları ve ihtiyaçları örgütsel anlamda karşılanmadığında, meydana gelen iş tatminsizliği, bu olumsuz durumlara yol açabilmektedir (Parker, 2007: 91).

2.2. Stres Kaynağı Türleri

Stres kaynakları bireysel, grup, örgütsel ve örgüt dışı olmak üzere dört kategoriye ayrılmaktadır (Kreitner ve Kinicki, 1989: 566). Cooper ve Marshall'a (1976) göre örgütsel stresin kaynakları; işin yapısından kaynaklanan unsurlar, örgütteki roller, kariyer gelişimi, iş içerisindeki kişiler arası ilişkiler, örgütsel yapı ve iklimdir. Soysal (2009a: 348:352), Pehlivan (1993) ve Sökmen (2005) ise stres kaynaklarını işle ilgili, örgütsel yapı ve politikalarla ilgili, dış çevre ile ilgili ve bireysel rol ve ilişkilerle ilgili stres kaynakları olarak gruplandırmaktadırlar.

Stres kaynakları, kişilerde yapıcı strese (eustress) neden olabildiği gibi yıkıcı strese (distress) sebep olabilmektedir (Şahin, 2005: 84). Stresin belli bir oranı bu anlamda yıkıcı olmadıkça çalışanları olumlu eylemlere sevk edebilmektedir. Böylece çalışanlar bir nevi stresi rekabeti tetikleyici bir unsur olarak kullanmaktadır. Bu nedenle iş yaşamındaki stresin yoğunluğu ile verimlilik arasındaki ilişki düşünüldüğünde, örgütsel ve bireysel verimliliği arttırmak için iş ortamındaki stresin kontrol altında tutulmasında yarar vardır (Soysal, 2009b: 19).

Literatürde farklı tipte stres kaynakları belirtilmiştir. İşteki belirsizlik, aşırı iş yükü, zaman baskısı, takım büyüklüğü, bileşimi ve yapısının işe uygun olmaması, eğitilmiş takım üyelerinin eğitimsiz takımlar içerisinde çalıştırılması, beklenmedik durumlar, kişisellik, motivasyon durumu, algılanan kontrol, prosedürel adalet algısı, teknoloji değişiklikleri (Burke vd., 2008: 189-196), uzun çalışma saatleri, yetersiz ücret (Can, 2010: 4857; Aşık, 2005) ve yöneticiler tarafından yeterli destek sağlanmaması (Rees vd., 2010: 506) temel stres kaynakları arasında sayılabilir.

Leung vd.'ne (2012: 160) göre adil olamayan ödül ve davranışlar, işe uygun olmayan ekipmanların kullanımı, amaç saptamadaki eksiklikler, yetersiz fiziksel çevre ve eğitim almak için konulan kural ve hükümler; Kurt (2010: 84-85), Akar ve Yıldırım (2008: 109) ve Lankau vd.'ne (2006: 308) göre rol belirsizliği ve rol çatışması; Bhuiyan vd.'ne (2005: 143) göre iş-aile çatışması; Petterson ve Arnetz'e (1998: 1763) göre örgütsel müdahale; Fox'a (2001) göre algılanan adalet, kişilerarası çatışmalar ve örgütsel kısıtlamalar örgütsel stres kaynaklarıdır. İletişim sorunları (Aşık, 2005), işin yapısının belirli bir süre sonunda ağırlar ve hatta ölümlerle bile sonuçlanabil-

mesi, karar serbestliği, iş monotonluğu (Garrosa vd., 2010: 206-211); iş arkadaşlarından destek alınamaması, yeterli özerkliğin sağlanmaması (Iverson vd., 1998: 12); işyeri izleme uygulamaları (Erdemir ve Koç, 2008:1402), kontrol eksikliği, işten atılma tehdidi, sözlü taciz (Gangster, 2008: 260), sözleşmenin son bulacağı baskısıyla yaşama gibi (Gök, 2009: 444) psikolojik yapıyla alakalı kaynaklar olabileceği gibi sıcaklık, gürültü ve toksik maddelere maruz kalma gibi fiziksel yapıyla alakalı stres kaynakları da olabilmektedir (Gangster, 2008: 260).

2.3. Stresin Yol Açığı Sorunlar

Stres optimum noktanın üzerinde seyrettiği zaman, bireysel ve örgütsel bir takım sorunlarla yüzleşme söz konusu olacaktır.

-Bireysel Sorunlar: Bireysel sağlık problemleri, çalışanlar için yüksek sağlık maliyetleri, bireysel verimlilikte azalma (Gangster, 2008: 269), akıl ve ruh sağlığının bozulması, günlük yaşamı sürdürmeye yönelik motivasyon kaybı (Can, 2010: 4854), performans kaybı (Bhuiyan vd., 2005: 142; Can, 2010: 4854; Beehr, 1991: 710) ve iş kazaları (Leung vd., 2012: 164) stresin bireysel sonuçları arasında sayılabilir.

-Örgütsel Sorunlar: Personel devir hızında artış (Beehr, 1991: 710), verimsizlik, işe geç gitme ve devamsızlık, çatışma, örgütsel yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu (Soysal, 2009b: 28-3; Landrum vd., 2012: 227; Özkan ve Özdevelioğlu, 2012), işte ayrılma niyeti (Bhuiyan vd., 2005: 143; Beehr, 1991: 710; Lankau vd., 2006: 312) örgütsel etkinlik (Beehr, 1991: 710), örgütsel üretkenlik ve verimlilikte azalma (Petterson ve Arnetz, 1998: 1764), örgütsel bağlılıkta azalma (Lankau vd., 2006:312) stresin örgütsel sorunları arasında yer almaktadır.

3. Alan Araştırması

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, bankacılık sektöründe çalışan personelin maruz kaldıkları örgütsel (örgütsel yapı ve politikardan, işin yapısından ve kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan) ve bireysel stres kaynaklarına ilişkin algıların belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmada elde edilecek bulgular yardımıyla, örgütsel ve bireysel stres kaynakları ile bu stres kaynakları arasındaki ilişki ortaya konulacak, cinsiyet, iş tercih durumu, yaş, eğitim durumu, iş deneyimi, çalışma süresi ve statü değişkenlerine göre de anlamlı bir farklılığın olup olmadığı tespit edilmeye çalışılacaktır.

3.2. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Çalışanlarının örgütsel ve bireysel stres kaynaklarına ilişkin algılarının belirlenmesi amacıyla anket kullanılmıştır. Anket formu olarak çalışanların örgütsel stres kaynaklarının varlığına ilişkin algılarını ölçmek için Aydın'ın (2004: 14) "Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği" adlı çalışmasından faydalanılmıştır. İlgili çalışmada örgütsel stres kaynaklarının örgütsel yapı ve politikalar, işin yapısı ve kişilerarası ilişkilerden

kaynaklanan stres kaynakları ile ilgili boyutlarından faydalanılmıştır. Bireysel stres kaynaklarına ilişkin sorular için ise, Akgündüz'ün (2006: 140) "Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma" adlı çalışmasından faydalanılmıştır. Boyutlardan 3'ü örgütsel stres faktörlerini analiz ederken son boyut bireysel stres faktörlerini değerlendirmeye yöneliktir. Anket formunun ilk bölümünde, çalışanlara araştırmayla ilgili bilgi verilmekte, ayrıca çalışanlara yönelik birtakım demografik verilerin elde edilmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın ikinci bölümü ise, beşli likert (1=çok az, 5=çok fazla) ölçeğine göre hazırlanan 26 ifadeden oluşmaktadır.

Örgütsel stres kaynaklarına yönelik yapılan faktör analizi sonucunda, öncelikle verilerin faktör analizine uygun olup olmadığı kontrol edilmiştir. Bu amaçla KMO ve Bartlett testi yapılmış ve test sonucunda faktör yapısını bozan 5 soru kapsam dışı bırakılmıştır. Beşli likert tipi 26 soruya ait KMO örneklem uygunluğu test sonucu 0,922 olarak bulunmuş, Bartlett test sonucu da anlamlı çıkmıştır ($p < 0,05$). KMO değerinin 0,50'den büyük olması, verilerin faktör analizi için yüksek derecede uygun olduğunu göstermektedir (Altunışık vd., 2007: 226). Ayrıca ilgili sorulara yönelik güvenilirlik analizi yapılmış ve Cronbach's Alpha değeri 0,934 olarak tespit edilmiştir. Cronbach's Alpha değeri, örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri için 0,894, işin yapısından kaynaklanan stres faktörleri için 0,741, kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri için 0,899 ve bireysel stres faktörleri için ise 0,707'dir. Bu değer anket uygulaması sonucu elde edilen verilerin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Araştırmanın evrenini Türkiye'de faaliyet göstermekte olan kamu ve özel bankaların 181.445 çalışanı oluşturmaktadır. Türkiye Bankalar Birliğinden edinilen bilgiye göre Sektörün toplam çalışan sayısı 181.415 kişidir (TBB, 2012). Bu çerçevede p ve q değerleri 0.5 ve 0.5, hoşgörü miktarı $E=0.05$ ve %95 güven aralığında 181.445 kişiyi %95 güven aralığında 384 kişinin temsil etme yeteneğine sahip olduğu hesaplanmıştır (Altunışık vd., 2007: 127). Anket formu kolayda örnekleme yöntemi ile İstanbul, Ankara, Bursa ve Eskişehir illerindeki 400 banka çalışanına yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır. Gerçekleştirilen anket uygulaması sonucunda geri dönen anketlerin 364 tanesi uygun bulunmuş ve analize tabi tutulmuştur. Anketlerin üstünkörü yapılması kaygısıyla araştırmaya gerçekten gönüllü olarak katılmak isteyen çalışanlar tercih edilmiştir. Geri dönüş oranı %95'dir.

Tablo 1: Anket Sorularının Geneline ve Boyutlara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Boyutlar	İfadeler	n	Ort. Değer	Standart Sapma	Boyut Ort.	Boyut St. S.	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans
Örgütsel Yapı ve Politikalar	Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik	365	2,83	1,31			0,71	
	Örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu	365	3,48	1,08			0,68	
	Görev dağılımındaki adaletsizlik	365	2,97	1,23			0,68	
	Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk	365	2,95	1,22			0,67	
	Kararlara katılmama	365	3,39	1,05			0,65	
	Birbiriyle çelişen iki işi birden yapmak	365	3,14	1,26			0,65	
	Görevle ilgili sorumlulukların açık olmaması	365	3,38	1,14	3,17	0,79	0,63	20,886
	Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği	365	2,82	1,08			0,60	
	Karar verme için yeterli yetkiye sahip olmama	365	3,19	1,15			0,59	
	Yeteneklerin kullanılmadığı bir bölümde çalışma	365	3,19	1,15			0,58	
İşin Yapısı İle İlgili Stres Faktörleri	Sık sık iş içinde yer değiştirme	365	3,66	1,14			0,56	
	Birden fazla amire karşı sorumlu olma	365	3,07	1,27			0,52	
	İşlerin sürekli gözönünde yapılması	365	3,08	1,12			0,75	
	zorunluluğu							
	Çalışma saatlerindeki belirsizlik	365	2,57	1,35	2,66	0,90	0,71	10,413
	Aşırı iş yükü	365	2,34	1,14			0,67	
	Aşırı yazışma ve bürokrasinin oluşu	365	2,64	1,17			0,62	
	İş arkadaşlarının düşmanca davranması	365	3,50	1,33			0,78	
	İş arkadaşlarından ve yöneticilerden destek alamama	365	3,23	1,20			0,75	
	Hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme	365	3,04	1,23			0,72	
Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Faktörleri	Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması	365	3,07	1,21	3,14	0,98	0,69	15,423
	İş yerinde dedikodunun yaygın oluşu	365	3,02	1,34			0,64	
	Ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması	365	3,04	1,18			0,51	
	Çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması	365	3,05	1,19			0,50	
Bireysel Stres	Zamanla yarışmanın	365	2,92	1,11	3,15	0,93	0,76	9,228

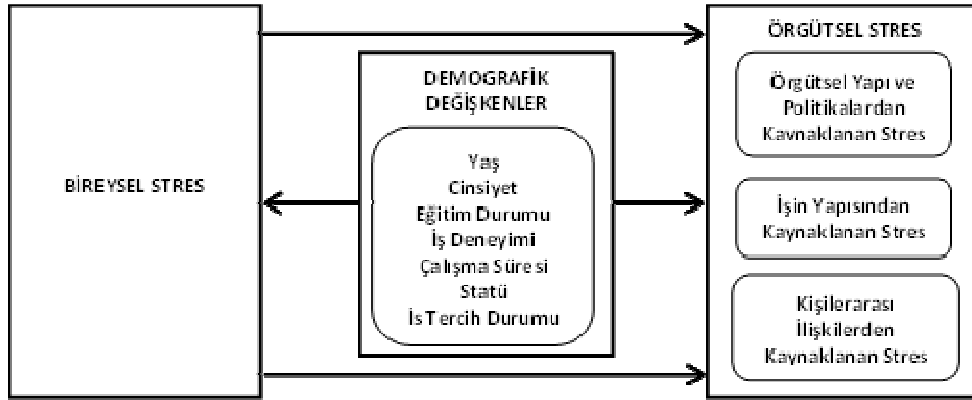
Faktörleri	yanı sıra hem başkalarıyla hem de kendimle rekabet etme durumum				
	Yeni durumlara ve uyarılara uyabilme durumum	365	3,10	1,13	0,73
	Sahip olduğum fiziksel özelliklerin (hastalıklar, direnç durumu, hormonal denge düzensizlikleri vb.) işten kaynaklı olarak olumsuz etkilenme durumum	365	3,43	1,27	0,57
Açıklanan Varyans					55,951

3.4. Araştırmanın Kısıtları

Katılımcılar, ağırlıklı olarak kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Tesadüfi olmayan bu yöntemin, örneklemin temsil edicilik özelliğini bir ölçüde zedelemiş olabileceğini belirtmek gerekir. Araştırma kapsamında, 365 banka çalışanın yer almasından dolayı, elde edilen bulguların Türkiye genelindeki banka çalışanlarının görüşlerini yansıtmaya iddiası yoktur.

3.5. Araştırma Hipotezleri

Araştırma kapsamında geliştirilen ilgili hipotezler ve araştırma modeli Şekil 1 sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Gümüştakin ve Öztemiz (2004: 82-83) tarafından yapılan çalışmada yaşları daha büyük olan çalışanların (41 yaş ve üzeri) daha fazla strese maruz kaldığı belirlenmiştir. Kaya ve Kaya'ya (2007) göre yaş ilerledikçe işten memnun olmama durumu ve kişisel beklenti ile işyeri beklentisi arasındaki farkın daha düşük düzeyde stres

kaynağı olduğu tespit edilmiştir. Stres düzeylerinin ve kaynaklarının belirlenmesi konusunda Sökmen (2005: 1-2) tarafından yapılan araştırmada yeteneklerin kullanımı, iş arkadaşları ile geçimsizlik, üstlerle anlaşmazlık, müşterilerin haksız talepleri ve işyerinde dedikodu gibi stres kaynakları açısından kadın ve erkekler arasında anlamlı farklılıklar gözlenmiştir. Can (2010: 4857) tarafından yapılan araştırmada kadınların örgütsel stres faktörlerine daha fazla maruz kaldıkları sonucuna ulaşılmıştır. Mäkikangas ve Kinnunen (2002: 550) tarafından yapılan araştırmada, erkek çalışanlar açısından özgüven ve iyimserlik düzeyleri ile ruhsal yıkıcı stres arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Kadın çalışanlarda ise, iyimserlik, zayıf örgütsel ilkim, işteki zaman baskısı ve iş güvensizliği ile ruhsal yıkıcı stres arasında moderatör bir rol oynamıştır. Michael vd. (2009) tarafından yapılan araştırmada, kadınların erkeklere oranla daha yüksek düzeyde iş stresine maruz kaldığı tespit edilmiştir. Bayık vd. (2009) göre eğitim düzeyi düşük olan kadınların daha yüksek düzeyde strese maruz kaldıkları belirlenmiştir. Robbins ve Judge'ye (2013: 611) göre iş deneyimi yüksek olan çalışanlar, tam uyum sağlama özelliklerinden dolayı daha düşük düzeyde strese maruz kalmaktadırlar. Kaya ve Kaya'ya (2007) göre yöneticilerin iş deneyimi arttıkça, çalışanların geleceği ve güvenliği ile ilgili kaygılardan dolayı daha fazla stres yaşadıkları belirlenmiştir. Kaya ve Kaya (2007) ve Soysal'a (2009a) göre çalışma saatlerinin normal çalışma saatlerinden fazla olması, önemli bir stres kaynağı olarak görülmektedir. Stres kaynaklarının belirlenmesi konusunda Pehlivan (1993) tarafından yapılan araştırmada mesleğin statüsünün düşük olması önemli stres kaynakları olarak görülmüştür. Çalışanların işlerini tercih etme imkânına sahip olmalarının, onların iş yaşamındaki stres düzeylerini etkileyebileceği düşünülmektedir. Çünkü bireysel seçim hakkına sahip olan bireylerin iş yaşamındaki sorunlarla yüzleşmeleri durumunda, daha düşük düzeyde stresten etkilenmeleri beklenmektedir. Literatürde demografik özellikler ile stres düzeyleri arasında birçok çalışma yapılmış ve farklılık tespit edilmişken, Özkaya vd. (2008) tarafından gerçekleştirilen araştırmada ise, demografik değişkenlerle (cinsiyet, medeni durum, yaş, çalışma süresi, gelir, eğitim durumu) stres düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Söz konusu araştırma sonuçları ışığında, aşağıdaki H1 ve H2 hipotezleri öne sürülmüştür.

H1: Çalışanların örgütsel stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadeler katılma derecesi demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, iş deneyimi, çalışma süresi, statü ve iş tercih durumu) göre farklılık göstermektedir.

H2: Çalışanların bireysel stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadeler katılma derecesi demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, iş deneyimi, çalışma süresi, statü ve iş tercih durumu) göre farklılık göstermektedir.

Efeoğlu ve Özgen (2007: 249-251) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, iş-aile yaşam çatışması ve iş-aile çatışması ile iş stresi arasında pozitif bir ilişki bulunmuş-

tur. Çalışanların aylık gelirlerini harcamalarında kullanırken dikkatli olmamaları, onların iş ortamında daha fazla gerilim altına girmesine ve daha fazla stres yaşamalarına neden olmaktadır (Robbins ve Judge, 2013: 611; Eren, 2010). Çalışanların kişilik yapıları ile stres düzeyleri incelendiğinde de A tipi kişilik yapısına sahip olanların B tipi kişilik yapısına sahip olanlara göre daha fazla stres hissettikleri belirlenmiştir (Güney, 2011; Robbins ve Judge, 2013: 611). Ayrıca, kadın çalışanların stres verici yaşam olaylarından dolayı (hamilelik, evlilik, uyku alışkanlığında değişiklik gibi) bireysel stres düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Bayık vd., 2006). İlave olarak, çalışanların fiziksel çevre koşullarından (gürültü, aydınlanma, nem gibi) etkilenme seviyeleri de maruz kalınan stres düzeyi üzerinde bireysel olarak farklılık göstermektedir (Özkalp ve Kirel, 2010). Çalışanların iş yaşamlarında çatışma yaşamları, kişilik özellikleri, günlük yaşam olaylarındaki değişiklikler ve fiziksel çevre koşulları bireysel olarak incelendiğinde, stresin sürekli bir olgu olduğu gözden kaçırılabilir. Ancak ayrı ayrı bakıldığında ise, nispeten daha önemsiz olarak değerlendirilen bu faktörler bir araya gelip, işyerindeki örgütsel stres kaynaklarına eklendiğinde, bu durum çalışanlar için daha da içinden çıkılmaz bir hal alabilmektedir.

Söz konusu araştırma sonuçları ışığında, aşağıdaki H3 ve H4 hipotezleri öne sürülmüştür.

H3: Bireysel stres kaynakları ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki vardır.

H4: Çalışanların bireysel stres kaynaklarına maruz kalma düzeyleri arttıkça örgütsel stres kaynaklarının varlığına ilişkin algıları da artmaktadır.

3.6. Araştırmanın Yöntemi

Verilerin normal dağılıma uygunluğunu test etmek amacıyla *tek örneklem kolmogorov-smirnov testi ve varyansların homojenliği testi* kullanılmış ve test sonucunda anlamlılık değerlerinin 0,05'den küçük olması incelenen faktörlerin normal dağılıma sahip olmadığını göstermektedir.

Verilerin normal dağılması nedeniyle parametrik testlerden faydalanılmıştır. Örgütsel ve bireysel stres kaynakları ile çalışanların cinsiyet ve iş tercih durumu değişkenleri arasındaki görüş farklılıklarını tespit etmek amacıyla *bağımsız örneklem t-testi* uygulamasına gidilmiştir.

Örgütsel ve bireysel stres kaynaklarının yaş, eğitim durumu, iş deneyimi, çalışma süresi ve statü değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini analiz etmek için *tek yönlü varyans analizinden (one-way ANOVA)* yararlanılmıştır.

Örgütsel stres kaynaklarının kendi aralarındaki ve bireysel stres kaynakları arasındaki ilişkileri ve bu ilişkilerin yönünü tespit etmek amacıyla *Pearson korelasyon analizi* yapılmıştır. Çünkü bireysel ve örgütsel stres kaynaklarındaki yapılacak her bir birimlik değişimin diğer boyutları pozitif anlamda etkilemesi beklenmektedir.

Bu amaçla belirlenen pozitif şiddetin yüksek oranda etkilediği kaynaklara yönelik eksikliklerin öncelikli olarak çözülmesi ve düşük pozitif etkiye sahip kaynaklara ait ilişkinin de olabildiğince düşürülmesi, örgütsel etkinliğin istenilen düzeyde olmasına katkı sağlayabilecektir.

Ayrıca bireysel stres kaynaklarının örgütsel stres kaynaklarının varlığına ilişkin algıyı ne oranda etkilediğini belirlemek amacıyla tek değişkenli regresyon analizinden faydalanılmıştır.

3.7. Araştırma Verilerinin Analizi

3.7.1. Demografik Veriler

Demografik değişkenlere ait veriler Tablo 2' de sunulmuştur.

Tablo 2: Demografik Değişkenler Tablosu

Değişkenler	Alt Değişkenler	Frekans	%	Değişkenler	Alt Değişkenler	Frekans	%
Cinsiyet	Erkek	167	45,8	İş Tercih Durumu	Evet	229	62,7
	Bayan	198	54,2		Hayır	136	37,3
İş Deneyimi	1 yıldan az	37	10,1	Çalışma Süresi	1 yıldan az	49	13,4
	1-3 yıl	93	25,5		1-3 yıl	112	30,7
	4-7 yıl	95	26,0		4-7 yıl	99	27,1
	8 yıl ve üzeri	140	38,4		8 yıl ve üzeri	105	28,8
	20 altı-30 yaş	124	34,0		Üst Kademe Yönetici	57	15,6
Yaş	31-40 yaş	174	47,7	Statü	(Şube Müdürü)	113	31,0
	41-50 yaş	25	6,8		Orta Kademe Yönetici (Yönetmen, Müdür Yrd.)	79	21,6
	51 ve üstü yaş	42	11,5		Alt Kademe Yönetici (Yetkili, Uzman)	116	31,8
Eğitim Durumu	Lisans/Önlisans	281	77,0	Diğer (Analist, Uzman Yrd., Gişe Yetkilisi)			
	Lisansüstü	26	7,1				
TOPLAM		365	100	TOPLAM		365	100

Ankete cevap veren katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunun 8yıl ve üzeri iş deneyimine sahip, yaş ortalaması olarak 40 yaşın altında ve lisans mezunu olduğu görülmektedir. İlave olarak, katılımcıların önemli bir kısmının çalıştıkları işi kendilerinin tercih ettiği görülmektedir.

3.7.2 Hipotezlerin Testi

“H1: Çalışanların örgütsel stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadelere katılma derecesi demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, iş deneyimi, çalışma süresi, statü ve iş tercih durumu) göre farklılık göstermektedir.” hipotezini test etmek amacıyla bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizinden faydalanılmıştır. Analiz verileri Tablo 3 ve Tablo 4’de gösterilmektedir.

Tablo 3: Kurumdaki Çalışma Süresine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Tablosu

Örgütsel Stres Kaynakları		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ort.	F	P değeri (Sig.)
Örgütsel Yapı ve Politikalar	Grupllararası	3,976	3	1,265	2,022	0,110
	Gruplarıçi	225,875	361	0,626		
	Toplam	229,671	364			
İşin Yapısı	Grupllararası	6,942	3	2,314	2,901	0,035*
	Gruplarıçi	287,983	361	0,798		
	Toplam	294,925	364			
Kişilerarası İlişkiler	Grupllararası	7,952	3	1,325	2,796	0,040*
	Gruplarıçi	342,160	361	0,860		
	Toplam	350,111	364			

*p<0,05

H₁ hipotezinin cinsiyet ve iş tercih durumu değişkenlerine ilişkin yapılan bağımsız örneklem t-testi neticesinde, çalışanların örgütsel stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadelere katılma derecesi cinsiyet ve iş tercih durumu göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemiştir (p>0,05). Yaş, eğitim durumu ve iş deneyimi değişkenlerine ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi (one-way ANOVA) neticesinde de, istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmamıştır (p>0,05). Anlamlı çıkmayan analiz sonuçları yer kısıtı nedeniyle tablo halinde gösterilmemiştir. Ancak kurumdaki çalışma süresi ve statü değişkenlerine ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi (one-way ANOVA) neticesinde, istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmıştır (p<0,05).

Tablo 2’de birinci hipoteze yönelik veriler incelendiğinde, kurumdaki çalışma süresi açısından *işin yapısından ve kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan örgütsel stres kaynakları* arasında istatistiksel açıdan anlamlı derecede bir farklılık gözlenmiştir. Çalışanların işin yapısından kaynaklanan stres kaynakları ile ilgili sorulara verdikleri yanıtların ortalamaları incelendiğinde bu stres faktörüne, 1 yıldan az (\bar{X} = 2.77) ve 8 yıl ve üzeri (\bar{X} = 2.80) çalışma süresine sahip çalışanların 1-3 yıl (\bar{X} = 2.46) arasında çalışma süresine sahip olan çalışanlara göre daha yüksek derece katıldıkları gözlenmiştir. Bu durum genel olarak 1 yıldan az ve nispeten daha az tecrübeye sahip çalışanlar ile 8 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip tecrübeli çalışanların, işin yapısından kaynaklanan stres kaynaklarını, orta derecede stres kaynağı olarak görmesi olarak yorumlanabilir. Çalışanların kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan

stres kaynakları ile ilgili sorulara verdikleri yanıtların ortalamaları incelendiğinde bu stres faktörüne, 1 yıldan az (\bar{X} = 3.43) çalışma süresine sahip çalışanların 1-3 yıl (\bar{X} = 2.96) arasında çalışma süresine sahip olan çalışanlara göre daha yüksek derece katıldıkları gözlenmiştir. Bu durum genel olarak 1 yıldan az ve nispeten daha az tecrübeye sahip çalışanların, kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynaklarını, yüksek derecede stres kaynağı olarak görmesi olarak yorumlanabilir.

Özkaya vd. (2008: 177-178) tarafından stresin demografik değişkenler üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yapılan araştırmada idari personel, erkek personel, bekar personel, 20-30 yaş grubu, toplam hizmet süresi 1-5 yıl, kurumdaki hizmet süresi 1-5 yıl, doçent ve tekniker olan çalışanların diğer çalışanlara göre (bir ölçüde) daha stresli oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 4: Statü Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Tablosu

Örgütsel Stres Kaynakları	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ort.	F	P değeri (Sig.)	
Örgütsel Yapı ve Politikalar	Gruplararası	4,136	3	1,379	2,207	0,087
	Gruplarıçi	225,536	361	0,625		
	Toplam	229,671	364			
İşin Yapısı	Gruplararası	3,802	3	1,267	1,572	0,196
	Gruplarıçi	291,123	361	0,806		
	Toplam	294,925	364			
Kişilerarası İlişkiler	Gruplararası	10,806	3	3,602	3,832	0,010*
	Gruplarıçi	339,306	361	0,940		
	Toplam	350,111	364			

*p<0,05

Tablo 3'de birinci hipoteze yönelik veriler incelendiğinde, statü (kurumdaki çalışma pozisyonu) açısından *kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan örgütsel stres kaynakları* arasında istatistiksel açıdan anlamlı derecede bir farklılık gözlenmiştir. Çalışanların kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları ile ilgili sorulara verdikleri yanıtların ortalamaları incelendiğinde bu stres faktörüne, üst kademe yöneticilerin –şube müdürü– (\bar{X} = 3.50) orta kademe yöneticilere –yönetmen, müdür yardımcısı– (\bar{X} = 3.06) ve diğer statüdeki –analist, uzman yardımcısı, gişe yetkilisi– (\bar{X} = 3.00) çalışanlara göre daha yüksek derece katıldıkları gözlenmiştir. Bu durum genel olarak üst kademe yöneticilerin –şube müdürü– çalışanların, kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynaklarını, yüksek derecede stres kaynağı olarak görmesi olarak yorumlanabilir.

Birinci hipotez, %95 güven aralığında kurumdaki çalışma süresi için, “işin yapısından kaynaklanan stres kaynakları ($p=0,035$) ve kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları ($p=0,40$)” boyutları ve statü değişkeni için “kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları ($p=0,10$)” boyutu açısından **desteklenirken**, diğer boyutlar açısından **desteklenmemiştir**.

“ H_2 : Çalışanların bireysel stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadelerle katılma derecesi demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, iş deneyimi, çalışma süresi, statü ve iş tercih durumu) göre farklılık göstermektedir.” hipotezini test etmek amacıyla bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizinden faydalanılmıştır. H_2 hipotezinin cinsiyet ve iş tercih durumu değişkenlerine ilişkin yapılan bağımsız örneklem t-testi ve yaş, eğitim durumu, iş deneyimi, kurumdaki çalışma süresi ve statü değişkenlerine ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi (one-way ANOVA) neticesinde, istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$). Anlamlı çıkmayan analiz sonuçları yer kısıtı nedeniyle tablo halinde gösterilmemiştir.

İkinci hipotez, %95 güven aralığında bireysel stres kaynakları açısından **desteklenmemiştir**.

“ H_3 : Bireysel stres kaynakları ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki vardır.” hipotezini test etmek amacıyla Pearson Korelasyon analizinden faydalanılmıştır. Analiz verileri Tablo 5’de gösterilmektedir.

Tablo 5’de örgütsel stres kaynaklarının kendi aralarında orta ($r=0,492$ ve $r=0,559$) ve yüksek ($r=0,645$) derecede pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bireysel stres kaynakları ile örgütsel stres kaynakları arasında da orta ($r=0,412$ ve $r=0,464$) ve yüksek ($r=0,605$) derecede pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel stres kaynakları arasındaki en yüksek ilişki “örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri” ile “kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri” arasında ($r=0,645$) gözlenmiştir. Bireysel stres kaynakları ve örgütsel stres kaynakları arasındaki en yüksek ilişki ise, “bireysel stres” ile “kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri” arasında ($r=0,605$) gözlenmiştir.

Yüksek olan iki boyuta ait tanımlayıcı istatistiklerin soru bazında ve boyut bazında gösterildiği Tablo 5’deki verilerden faydalandığında, “örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörlerine ($\bar{X}=3,17$)”, “kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörlerine ($\bar{X}=3,14$)” ve “bireysel strese ($\bar{X}=3,15$)” orta derecede katıldıkları gözlenmektedir. Çalışanların orta derecede kaldıkları “örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres kaynaklarının” soru bazındaki ortalamaları incelendiğinde, örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu, kararlara katılamama, görevle ilgili

sorumlulukların açık olmaması ve sık sık iş içinde yer değiştirmenin fazla olduğu gözlenmektedir. Çalışanların orta derecede kaldıkları “kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynaklarının” soru bazındaki ortalamaları incelendiğinde, iş arkadaşlarının düşmanca davranmasının fazla olduğu gözlenmektedir. Çalışanların orta derecede kaldıkları “bireysel stresin” soru bazındaki ortalamaları incelendiğinde ise, sahip olunan fiziksel özelliklerin (hastalıklar, direnç durumu, hormonal denge düzensizlikleri vb.) işten kaynaklı olarak olumsuz etkilenmesinin fazla olduğu gözlenmektedir.

Üçüncü hipotez, bireysel stres kaynakları ile örgütsel stres kaynaklarının tüm boyutları arasındaki ilişki açısından **desteklenmiştir**.

Tablo 5: Örgütsel ve Bireysel Stres Kaynakları Arasındaki Korelasyonlar

Örgütsel Stres Kaynakları	1	2	3	4
Örgütsel Yapı ve Politikalar	1			
İşin Yapısı	0,492**	1		
Kişilerarası İlişkiler	0,645**	0,559**	1	
Bireysel Stres	0,412**	0,464**	0,605**	1

**p<0.01 (Çift Yönlü)

“H₄: Çalışanların bireysel stres kaynaklarına maruz kalma düzeyleri arttıkça örgütsel stres kaynaklarının varlığına ilişkin algıları da artmaktadır.” hipotezini test etmek amacıyla tek değişkenli regresyon analizinden faydalanılmıştır. Analiz verileri Tablo 6’da gösterilmektedir.

Model 1 sonuçları incelendiğinde R² değerinin 0,168 olduğu görülmektedir. Ayrıca Tablo 7’de model ile ilgili F değerinin 74,240 olduğu belirtilmiştir. Buna göre modelin istatistiki açıdan anlamlı ve modelin açıklama gücünün 0,17 olduğu görülmektedir.

Tablo 6’daki katsayılar matrisine göz atılacak olunursa; bireysel stresin örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres üzerine istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi olduğu ortaya çıkmaktadır. Modelde bağımsız değişkene ait katsayı 0,352 olup, buna karşılık gelen beta (standardize edilmiş regresyon katsayısı) 0,412’dir. Bu değer ise istatistiksel açıdan anlamlı bir katkıyı ifade etmektedir. Bu durum modelde yer alan bireysel stres ile örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu, bireysel stresin örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan strese katkı sağladığını ortaya koymaktadır. Bireysel streste meydana gelecek bir artış, örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres üzerinde %41.2’lik bir stres artışı ile sonuçlanacaktır.

Tablo 6: Model 1 Regresyon Analizi Sonuçları

Model 1			
$\text{ÖYPS} = \alpha + \beta_1 \text{BS} + \varepsilon$			
ÖYPS : Örgütsel Yapı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres			
BS : Bireysel Stres			
Değişkenler	Standart Olmayan Katsayılar	Standartlaştırılmış Katsayılar	P
Sabit	2,064		0,000
Bireysel Stres	0,352	0,412	0,000*
Düzeltilmiş R ²	0,168		
F	74,240	P=0,000*	

* p<0,05

Model 2 sonuçları incelendiğinde R² değerinin 0,213 olduğu görülmektedir. Ayrıca Tablo 7’de model ile ilgili F değerinin 99,322 olduğu belirtilmiştir. Buna göre modelin istatistiki açıdan anlamlı ve modelin açıklama gücünün 0,21 olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Model 2 Regresyon Analizi Sonuçları

Model 2			
$\text{İYS} = \alpha + \beta_1 \text{BS} + \varepsilon$			
İYS : İşin Yapısından Kaynaklanan Stres			
BS : Bireysel Stres			
Değişkenler	Standart Olmayan Katsayılar	Standartlaştırılmış Katsayılar	P
Sabit	1,244		0,000
Bireysel Stres	0,449	0,464	0,000*
Düzeltilmiş R ²	0,213		
F	99,322	P=0,000*	

* p<0,05

Tablo 7’deki katsayılar matrisine göz atılacak olunursa; bireysel stresin işin yapısından kaynaklanan stres üzerine istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi olduğu ortaya çıkmaktadır. Modelde bağımsız değişkene ait katsayı 0,449 olup, buna karşılık gelen beta (standardize edilmiş regresyon katsayısı) 0,464’dür. Bu değer ise istatistiki açıdan anlamlı bir katkıyı ifade etmektedir. Bu durum modelde yer alan bireysel stres ile işin yapısından kaynaklanan stres arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu, bireysel stresin işin yapısından kaynaklanan strese katkı sağladığını ortaya koymaktadır. Bireysel streste meydana gelecek bir artış, işin yapısından kaynaklanan stres üzerinde %46.4’lük bir stres artışı ile sonuçlanacaktır.

Model 3 sonuçları incelendiğinde R² değerinin 0,364 olduğu görülmektedir. Ayrıca Tablo 8’de model ile ilgili F değerinin 209,654 olduğu belirtilmiştir. Buna göre modelin istatistiki açıdan anlamlı ve modelin açıklama gücünün 0,36 olduğu görülmektedir.

Tablo 8: Model 3 Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Standart Olmayan	Standartlaştırılmış	P
	Katsayılar	Katsayılar	
Sabit	1,125		0,000
Bireysel Stres	0,638	0,605	0,000*
Düzeltilmiş R ²	0,364		
F	209,654	P=0,000*	

* p<0,05

Tablo 8'deki katsayılar matrisine göz atılacak olunursa; bireysel stresin kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres üzerine istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi olduğu ortaya çıkmaktadır. Modelde bağımsız değişkene ait katsayı 0,638 olup, buna karşılık gelen beta (standardize edilmiş regresyon katsayısı) 0,605'dir. Bu değer ise istatistiksel açıdan anlamlı bir katkıyı ifade etmektedir. Bu durum modelde yer alan bireysel stres ile kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu, bireysel stresin kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan strese katkı sağladığını ortaya koymaktadır. Bireysel streste meydana gelecek bir artış, kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres üzerinde %60.5 'lik stres artışı ile sonuçlanacaktır.

Dördüncü hipotez, %95 güven aralığında tüm örgütsel stres kaynakları açısından desteklenmiştir.

4. Sonuç ve Öneriler

Yapılan araştırma sonucunda bankada çalışma süresi ile işin yapısından ve kişiler arası ilişkilerin sebep olduğu örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Daha az tecrübeli olan personel tecrübeli personele göre stres kaynaklarından daha çok etkilenmektedirler.

Banka çalışanlarının işyerindeki statülerinin stres kaynaklarına olan etkisine bakıldığında statü ile örgütsel stres kaynakları arasında doğrusal bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Statü arttığında örgütsel stres düzeyinde de artış olmaktadır. Bankadaki üst kademe yöneticilerin örgüt içerisinde stres düzeyi en yüksek olan çalışanlar olduğu tespit edilmiştir. Bu duruma gerekçe olarak bankadaki üst düzey yöneticilerin taşıdıkları sorumluluk düzeylerinin yüksek olması söylenebilir. Rees vd.'ne (2010: 510) göre bu durumu düzeltmek amacıyla örgütsel olarak verilen desteğin artırılması çalışanların kaygı ve sıkıntılarını azaltabilir.

Bireysel stres kaynakları ile örgütsel stres kaynakları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki gözlemlenmiştir. Banka çalışanlarının iş ortamında yaşadıkları bireysel stres faktörleri toplamda örgütsel stres faktörlerini etkilemekte ve örgütsel stresinde

artmasına neden olmaktadır. Banka çalışanların maruz kaldıkları örgütsel stresi azaltmak için öncelikle bireysel strese neden olan faktörler incelenmeli ve bu faktörlerin bireyler üzerindeki etkisi azaltılmaya çalışılmalıdır.

Bireysel stres kaynaklarına maruz kalma düzeyleri arttıkça örgütsel yapı ve politikardan, işin yapısından ve kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres düzeyi de artmaktadır. Bu durum bireysel stresin örgütsel stres üzerindeki etkinliğini ortaya koymaktadır.

Örgütsel stres kaynakları ile cinsiyet, iş tercih durumu, yaş, eğitim durumu ve iş deneyimi değişkenleri arasında; bireysel stres kaynakları ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Örgütsel stres ve bireysel stres kaynakları bankada çalışanların tamamını etkilemektedir.

Bireysel ve örgütsel stres kaynaklarının azaltılması için banka yöneticilerine şunlar önerilebilir; kararların paylaşılarak alınması, görev dağılımı ve personel güçlendirme çalışmalarına ağırlık verilmesi, güdüleyici liderlik uygulamalarına gidilmesi, diğer işlerle benchmarking (kıyaslama) yapılarak olumlu iş süreçleri kendi işletmelerine uygulanmalı ve personelinden gelen sese kulak verilmelidir. Aygül' e (2012: 51-55) göre destekleyici ilişkiler oluşturmak çalışanların kendi aralarında ve yöneticiler-çalışanlar arasında işbirliğinin olması, karşılıklı yardımlaşma ve güven ilişkisinin yerleşmesi stresin yapacağı olumsuz sonuçları ortadan kaldırmaktadır. Bu yönde gelişen ilişkiler, iletişim kanallarının daha etkin çalışmasını sağlamaktadır. Ayrıca bilişsel çatışmaya ilişkin yaratıcı çözüm yollarının bulunmasını hızlandırmaktadır. Örgüt içerisinde çalışanlar arasında destekleyici ilişkilerin olması, stresin yapacağı hasarları hem örgüt düzeyinde hem de bireysel düzeyde en aza indirecektir.

Örgütsel stresin azaltılması konusunda Pehlivan (1992: 800-801) eğitime önem verilmesi gerektiğini öne sürmektedir. Çünkü personel eğitim sayesinde yapmış oldukları işin gerekli öz niteliklerini kazanmakta ve böylece daha verimli bir şekilde çalışmaktadırlar. Chokkanathan (2009: 243)'a göre olanaklar yeterli ölçüde sunulduğunda yıkıcı psikolojik stres azalmaktadır. Stres kaynaklarının şiddeti attıkça ise, psikolojik yıkıcı stresin de etkisi artmaktadır. Iverson vd. (1998: 1), stresi azaltma konusunda stres yönetimi programlarını önermektedirler. Lankau vd. (2006:312) stresin azaltılması için iş yerindeki rollerin netleşmesi gerektiğini öne sürmektedirler. Başaran (2004:111)'e göre hem örgütsel hem de bireysel stresin azaltılmasında katılımlı yönetimin sağlanması yararlı olabilmektedir. Çalışanların kararların hazırlanışına katılması halinde bu durum onlara sorumluluk duygusu yükleyeceği için kararların uygulanışında çok fazla itirazlarla karşılaşılmayacak ve böylece bireysel ve örgütsel stresin ortaya çıkması engellenecektir.

Sonuç olarak, banka çalışanları yoğun mesai ile çalışmaları ve parasal konularla ilgilendikleri için dikkat düzeyinin tüm mesai boyunca yüksek olması nedeniyle

hem bireysel hem de örgütsel olarak stres düzeyi yüksek olan bir alanda çalışmaktadırlar. Yaptıkları bir hata aldıkları maaşın azalmasına neden olduğundan tüm mesai boyunca strese maruz kalmaktadırlar. Bu stresi azaltmak adına onların kişisel hatalarını en aza indirebilecek bankacılık sistemlerini kullanmaları, mesai arkadaşları tarafından desteklenmeleri ve banka dışında geliştirilecek çeşitli aktivitelerle kişilerin mesai içerisinde maruz kaldıkları yoğun stresin azaltılması gerekmektedir. Aksi takdirde bu kadar yoğun stres altında çalışmak çalışanların fiziksel ve zihinsel rahatsızlıklar yaşamalarına neden olabilir.

Kaynaklar

- Akgündüz, S. (2006). Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). 5. Baskı, Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, SPSS Uygulamalı, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Aşık, N. (2005). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresin Bireysel Sonuçlarına İlişkin Bir Araştırma, *Mevzuat Dergisi*, 8(91).
- Aydın, Ş. (2004). Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(4), 1-21.
- Aytül, A.Ö. (2012). Çatışma ve Stres Yönetimi, *Anadolu Üniversitesi Yayın No:2547*, Eskişehir, 51 - 55
- Bal, V., Campbell, M. ve McDowell-Larsen, S. (2007). *Managing Leadership Stress (1st ed.)*. Greensboro, NC: Center of Creative Leadership.
- Başaran, B. (2004). Örgüt İçi İletişim ve Yönetime Katılma İlişkinin Genel Memnuniyet Üzerine Etkisi: Sektörel Bir Uygulama, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bayık, A., Özsoy, S. A., Ardahan, M., Özkahraman, Ş. ve İz, F. B. (2006). Kadınların Stres Verici Yaşam Olaylarıyla Karşılaşma Durumları, *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 9(2), 1-12.
- Beehr, T. A. (1991). Stress in the Workplace: An Overview. In J. W. Jones, B. D. Steffy & D. W. Bray (Eds.), *Applying Psychology in Business: The Handbook for Managers and Human Resource Professionals* (pp. 709-714). Lexington, MA: Lexington.
- Bhuiyan, S. N., Menguc, B. ve Borsboom, R. (2005). Stressors and Job Outcomes in Sales: a Triphasic Model Versus a Linear-Quadratic-Interactive Model, *Journal of Business Research*, 58(2), 141-150.
- Burke, C. S., Priest, H. A., Salas, E., Sims, D. ve Mayer, K. (2008). Stress and Teams: How Stress Affects Decision Making at the Team Level. In P. A. Hancock & J. L. Szalma (Eds.), *Performance Under Stress* (pp. 181-208). Abingdon, Oxon, GBR: Ashgate Publishing Group.
- Can, S. (2010). Organizational Stressors for the Students Teachers in State Universities, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 4853-4857.

- Chokkanathan, S. (2009). Resources, Stressors and Psychological Distress Among Older Adults in Chennai, India, *Social Science & Medicine*, 68(2), 243-250.
- Cooper, C. L. ve Marshall, J. (1976). Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Ill Health, *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28.
- Efeoğlu, İ. E. ve Özgen, H. (2007), İ-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doymu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Uygulama, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Erdemir, E. ve Koç, U. (30 Ekim-1 Kasım 2008), İşyeri İzleme Faaliyetlerinin İş Tatmini, Stres ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi, 7. Uluslararası Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Yalova Üniversitesi: Yalova.
- Eren, E. (2010). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 12. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Fox, S. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309.
- Gangster, D. C. (2008). Measurement Challenges for Studying Work-related Stressors and Strains. *Human Resource Management Review*, 18(4), 259-270.
- Garrosa, E., Rainho, C., Moreno-Jiménez, B. ve Monteiro, M. J. (2010). The Relations Between Job Stressors, Hardy Personality, Coping Resources and Burnout in a Sample of Nurses: A Correlational Study at Two Time Points. *International Journal of Nursing Studies*, 47(2), 205-215.
- Gök, S. (2009). Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres, *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), 1-27.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 61-85.
- Güney, S. (2011). Örgütsel Davranış, 1. Baskı, Ankara: Nobel Yayınları.
- Hancock, P. A. ve Szalma, J. L. (2008). Stress and Performance. In P. A. Hancock and J. L. Szalma (Eds.), *Performance Under Stress* (pp. 1-18). Abingdon, Oxon, GBR: Ashgate Publishing Group.
- Iverson, R. D., Olekalns, M. ve Erwin, P. J. (1998). Affectivity, Organizational Stressors, and Absenteeism: A Casual Model of Burnout and Its Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 52(1), 1-23.

- Kaya, A. ve Kaya, Y. (2007). Küçük ve Orta Boy İşletme Yöneticilerinin Stres Kaynaklarını Tespit Etmeye Yönelik Kayseri İlinde Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23(2), 41-62.
- Kreitner, R., and Kinicki, A. (1989). Organizational Behavior (1st ed.). Homewood, IL: Richard D. Irwin Inc.
- Kurt, İ. (2010). Rol Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Amirin Algılanan Sosyal Desteğinin Etkisi, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(1), 79-87.
- Landrum, B., Knight, D. K. ve Flynn, P. M. (2012). The Impact of Organizational Stress and Burnout on Client Engagement. Journal of Substance Abuse Treatment, 42(2), 222-230.
- Lankau, M. J., Carlson, D. S. ve Nielson, T. R. (2006). The Mediating Influence of Role Stressors in the Relationship between Mentoring and Job Attitudes. Journal of Vocational Behavior, 68(2), 308-322.
- Leung, M., Chan, İ. Y. S. ve Yu, J. (2012). Preventing Construction Worker Injury Incidents through the Management of Personal Stress and Organizational Stressors. Accident Analysis & Prevention, 48, 156-166.
- Mäkikangas, A. ve Kinnunen, U. (2002). Psychological Work Stressors and Well-being: Self-esteem and Optimism as Moderators in a One-Year Longitudinal Sample. Journal of Personality and Individual Differences, 35(3), 537-557.
- Michael, G., Stalikas, A., Kallia, H., Karagianni, C. ve Christine, K. (2009). Gender Differences in Experiencing Occupational Stress: The Role of Age, Education and Marital Status. Stress and Health, 25(5), 397-404.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2010). Örgütsel Davranış, 4. Baskı, Bursa: Ekin Yayınları.
- Özkan, A. ve Özdevecioğlu, M. (2012). The Effect of Occupational Stress on Burnout and Life Satisfaction: A Study in Accountants, Quality & Quantity, 1-14.
- Özkaya, M. O., Yakın, V. ve Ekinci, T. (2008). Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumunu Üzerindeki Etkisi: Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15(1), 163-180.
- Parker, H. (2007). Stress Management (1st ed.). Delhi, IND: Global Media.
- Pehlivan, İ. (1992). Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 24(2), 792-802.
- Pehlivan, İ. (1993). Eğitim Yönetiminde Stres Kaynakları. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Petterson, I.-L. & Arnetz, B. B. (1998). Psychosocial Stressors and Well-Being in Health Care Workers. The Impact of an Intervention Program. *Social Science & Medicine*, 47(11), 1763-1772.
- Rees, T., Mitchell, I., Evans, L. ve Hardy, L. (2010). Stressors, Social Support and Psychological Responses to Sport Injury in High- and Low-Performance Standard Participants. *Psychology of Sport and Exercise*, 11(6), 505-512.
- Robbins. S. P. ve Judge, T. A. (2013). Örgütsel Davranış, (Çev. Ed. İnci Erdem). Ankara: Nobel Yayınları.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2008). 4. Baskı, Örgütsel Psikoloji, Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Selye, H. (1977). *Stress without Distress* (1st ed.), Newyork: Lippincott Williams & Wilkins Comp.
- Soysal, A. (2009a). Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(2), 333-359.
- Soysal, A. (2009b). İş Yaşamında Stres, Çimento İşveren Dergisi, 23(3), 17-39.
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 27(2), 429-448.
- Şahin, H. (2005). Örgütsel Stres, Maden Mühendisleri Odası (TMMOB) Madencilik Bülteni, 1, 54-56.
- TBB (2012). Türkiye Bankalar Birliği (TBB) 2012 Yılı Haziran Ayı İstatistik Raporları, http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/Tum_Raporlar.aspx (Erişim Tarihi, 05 Ekim 2012).