

BANKA ÇALIŞANLARININ PERFORMANSINI ETKİLEYEN ÖRGÜTSEL STRES FAKTÖRLERİNİN VE MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN TESPİTİ¹

Ali ERBAŞI²
Osman ÜNÜVAR³
Tugay ARAT⁴

ÖZET

Stres, bireysel ve örgütsel sebeplerden kaynaklanmakla beraber her koşulda bireyin çalışma performansına etki eden bir unsurdur. Özellikle bankalar gibi insanlarla sıkı ilişki içerisinde olan hizmet piyasasında çalışan personel, bireysel nedenlerden dolayı strese kapılırken aynı zamanda örgütsel nedenlerden dolayı da stres düzeyi önemli ölçüde artış göstermektedir. Bu çalışmada; banka çalışanlarının performansına olumsuz yönde etki eden örgütsel stres faktörleri ile çalışanların cinsiyet ve eğitim seviyeleri arasındaki ilişkinin tespiti, çalışanların memnuniyet düzeyi ile cinsiyet ve eğitim seviyeleri arasındaki ilişkinin tespiti, bankanın türüne göre (ticaret bankası, katılım bankası) çalışanların memnuniyet düzeyi ve stres düzeylerinde farklılaşma olup olmadığının tespiti amaçlanmaktadır. Bu amaçlar doğrultusunda anketler, bir ticaret bankasının Konya ilinde bulunan 5 şubesi (62 personel) ve 1 katılım bankasının Konya ilinde bulunan 6 şubesinde (48 personel) Ağustos ve Eylül 2009 aylarında 110 kişiye uygulanmıştır. Ankete katılanların stres ve memnuniyet düzeyi ortalamaları alınmış ve analizler yapılarak istatistiksel olarak değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Banka, Performans, Örgütsel Stres, Memnuniyet.

DETERMINATION OF SATISFACTION LEVELS AND ORGANISATIONAL STRESS FACTORS AFFECTING THE BANK EMPLOYEES' PERFORMANCE

ABSTRACT

Stress, besides resulting from personal and organisational reasons, is a factor that affects working performance of individuals under all circumstances. Especially the bank employees, who work in service sector and in close relationship with people, are stressed due to personal reasons and meanwhile organisational reasons also affect their stress levels considerably. In this study, the purpose is to ascertain the connection between organisational stress factors that affect the working performance of bank employees negatively, and gender and education level of employees, to determine the relationship between the satisfaction level and gender and education level and to find out if there is a differentiation in the employees' satisfaction and stress levels in terms of the type (trade bank, participation bank) of the bank. In line with these purposes, surveys are conducted in August and September 2009 to 110 people in total, 62 people in five branches of a trade bank and 48 people in six branches of a participation bank, both are located in Konya. The stress and satisfaction levels of the people who have

¹ 9-13 Haziran 2010 tarihlerinde Celalabad-Kırgızistan'da İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi Türk Dünyası Kırgız-Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından düzenlenen 8. Türk Dünyası Sosyal Bilimler Kongresi'nde sunulmuştur.

² Ali ERBAŞI, Yrd.Doç.Dr., Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO.

³ Osman ÜNÜVAR, Öğr. Gör., Selçuk Üniversitesi, Seydişehir MYO.

⁴ Tugay ARAT, Okutman, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO.

participated in the survey study are averaged and after analyses, the results are evaluated statistically.

Keywords: *Bank, Performance, Organisational Stress, Satisfaction.*

1. GİRİŞ

Son yıllarda küreselleşme akımının hız kazanmasıyla birlikte artan rekabet olgusu, örgütlerde çalışan personeli de etkisi altına almış ve mevcut stres düzeyinin şiddetini artırmıştır. Teknolojinin gelişmesi, nüfusun artması, ekonomik yapının değişmesi ve eşlerin birlikte çalışması gibi faktörler de eklendiğinde işletme yönetici ve çalışanları üzerinde var olan sıkıntı ve endişelerde belirgin artışlar olduğu dikkat çekmektedir. Genel olarak stres kavramıyla tanımlanan bu durum, örgütlere, işten ayrılma, yeni alınan personeli eğitme, üretim düşüklüğü, verimsizlik ve işgücünün kaybı gibi önemli maliyetler yüklemektedir (Sarıışık, 2009: 68).

Hizmet piyasasında hizmet kalitesinin temel belirleyicisi çalışanlardır. Hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan çalışanın iç içe, yüz yüze olduğu bir sektörde, örgütsel strese maruz kalan çalışanın müşterisine tatmin edici bir düzeyde hizmet sunması ve müşteri tatminini istenilen düzeyde sağlaması mümkün değildir (Akgündüz, 2006: 125). Sanayileşmenin ve teknolojinin her geçen gün gelişmesi, çalışan kişileri farklı duygulara ve sorumluluk anlayışına itmeye başlamıştır. Bu durum, stresin yüz yıllar önce atılmış temellerinin bugün bilimsel araştırmalara konu edilmesini beraberinde getirmektedir. Bu olgular, insanın yaşamında en fazla zaman geçirdiği işyerlerinde daha da önemli hale gelmektedir (İmirlioğlu, 2009: 60).

ABD başta olmak üzere birçok ülkede yapılan uygulamalı araştırmalar sonucunda elde edilen bulgular, stresin, çağın hastalığı olarak tanımlanmasına sebep olmuştur. Bu araştırmalarda, stresin gün geçtikçe yaygınlaşarak ve şiddetini artırarak insanların ve organizasyonların performansını ciddi biçimde tehdit ettiği ortaya konmuştur (Demir ve Anasız, 2008: 136).

2. ÖRGÜTSEL STRES FAKTÖRLERİ VE BİREYSEL PERFORMANS ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Gerek sağlık bilimleri ve fen bilimleri, gerekse eğitim bilimleri ve sosyal bilimlerin önemli ölçüde ilgisini çeken stres ve örgütsel stres kavramları üzerinde literatürde oldukça fazla tanım yapılmıştır. Tüm bu tanımlamaları kısaca özetleyecek olursak; stres, insanların esenliği ve huzuru için bir uyarı olarak algılanan ve olaylara gösterilen, belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkidir (Şimşek vd., 1998: 209). Stres, günümüzün hızlı değişim ve rekabet ortamında bireyin sağlığını ve verimliliğini önemli ölçüde etkileyen bir kavram olarak kabul edilmektedir. İşletme yönetimi, belirli amaçlara ulaşmaya çalışırken belirli oranda stresin de kaynağı olmaktadır. Stres her düzeydeki yöneticileri ve çalışanları, türlü boyutlarda etkisi altına almakta; bu ise giderek örgütsel etkililik ve verimlilik yönünden olumsuz bir tablonun oluşumuna neden olmaktadır. Her işletmede karşılaşılabilecek stres faktörlerinin yanında, yalnızca incelenen örgüte özgü, bireye özgü ya da o işten kaynaklanan stresli durumlar da mevcuttur (Ertekin, 1995: 123). Genel olarak stresin kaynağı açısından yapılan sınıflandırmalar, bizleri, bireysel ve örgütsel nedenlere doğru yönlendirmektedir.

Stres yazınında “Örgütsel Stres” kavramı ile ilgili çeşitli terimler kullanılmaktadır. İş stresi (job stress-work stress), örgütsel stres (organizational stress), meslek stresi (occupational stress), işe bağlı stres (work related stress) bunlardan bazılarıdır. Kullanılan terim ne olursa olsun genel olarak ifade edilmek istenen konu aslında, bireyin yaşamını sürdürmek için giriştiği faaliyetler ve bunların bireye olan etkileridir (Sızan, 2006: 13). Örgütsel stres faktörlerinin neler olduğu konusunda literatürde birçok sınıflandırma yapılmıştır. Özellikle iş hayatını etkileyen birçok faktörün stres kaynağı olarak değerlendirilmesi mümkün olduğu için tasnifler çok farklıdır.

Şimşek ve Çelik’e göre (2009: 163-164) mesleki farklılıklar, rol çatışması ve belirsizliği ile aşırı iş yükü ve az çalışma, fiziksel koşullar gibi faktörler, stresi oluşturan örgütsel faktörler olarak kabul edilmektedir.

McGrath’a göre (1976: 1369-1370) stres faktörlerinin sınıflandırması şu şekildedir (Ertekin, 1995: 123);

- Görev kaynaklı stres (işin zorluğu, belirsizliği ve iş yükünün fazlalığı vb.),
- Role bağlı stres (çatışma, rol belirsizliği, iş yoğunluğu vb.),
- Davranış ortamından kaynaklanan stres (kalabalığın etkisi vb.),
- Fiziksel çevreden kaynaklanan stres (aşırı soğuk-sıcak yerde çalışma vb.),
- Sosyal çevreden doğan stres (bireylerarası anlaşmazlık, özel yaşamla ilgili stres, dışlanma ve yalnızlığa itilme vb.),
- Bireyin kendinden kaynaklanan stres (bireyin kaygı durumu, algılama düzeyi, kendine güven duyma vb.).

Kurumlar açısından makro düzeydeki stres faktörleri Aktaş ve Aktaş’a göre (1992: 153-170) şunlardır:

- Politikalar (adil olmayan başarı değerlendirmeleri, ücretlerdeki eşitsizlikler vb.),
- Kurumun yapısı ve özellikleri (merkeziyetçilik, terfi için tanınan fırsatların azlığı vb.),
- Fiziki şartlar (kalabalık, aşırı gürültü, sıcak ve soğuk yerde çalışma vb.)
- Kuruma ait süreçler (çalışanlar arasındaki zayıf iletişim, dengesiz ve adaletli olmayan bir kontrol ve denetim sistemi vb.)
- Kurum dışı, kurumla ilgili ve grup stres faktörleri (uyuşmazlık, çatışma, düşmanca duygular ve davranışlar vb.).

Luthans’a göre (1992: 404) örgütsel stres kaynakları şunlardır (Ertekin, 1995: 125):

- Örgütsel politikalar (Adaletsiz başarı değerlendirmesi, ücret eşitsizlikleri, örgütsel kuralların katılığı, iş gruplarını değiştirme, çelişkili yöntemler, sık sık yer değiştirmeler, gerçekçi olmayan iş tanımları vb.),
- Örgütün yapısal özellikleri (Merkeziyetçilik ve kararlardan dışlanma, yükselme olanaklarının azlığı, aşırı formaliteler, yüksek derecede uzmanlaşma, örgütsel bölümlerin karşılıklı bağımlılığı, yürütme ve danışma birimleri arasındaki çatışma vb.),
- Fiziksel koşullar (Kalabalık çalışma koşulları ve özel yaşamı önemsememe, aşırı gürültü, sıcak ya da soğuk çalışma ortamı, zehirli maddeler ve radyasyon, hava kirliliği, iş kazaları, yetersiz aydınlatma vb.),
- Örgütsel süreçler (Yetersiz iletişim, başarı düzeyi ile ilgili yetersiz geri bildirim, belirsiz ve çelişkili amaçlar, başarı değerlendirmesinin yanlış ve çelişkili olması, adaletsiz denetim düzeni, yetersiz bilgi vb.).

Nahavandi ve Malekzadeh'e göre (1998: 534-536), strese yol açan başlıca faktörler bireysel ve örgütsel olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bireysel stres faktörleri; yaşamla ilgili (ölüm, doğum, vb.), bireyin kişiliği ile ilgili ve bireysel ilişkilerle ilgilidir. Örgütsel stres faktörleri ise; işin kendisi, iş yükü, kaçamama (örneğin tatil günü yönetici cep telefonu, fax gibi teknolojileri kullanıp asta ulaşabiliyor), işle ilgili rol belirsizliği, işle ilgili rol çatışması, çalışma koşulları, iş ilişkileri, liderlik, örgütsel kültür, örgütsel yapı, örgütsel değişim, kariyer sorunları ve iş güvenliği unsurlarıdır. Nahavandi ve Malekzadeh'e göre bireysel ve örgütsel stres faktörlerinin örgütsel sonuçları ise; iş devamsızlığında yükseklik, işe eleman alımı ve işten eleman çıkışının hızı, performans düşüşü, verimlilik düşüşü, kalite düşüşü, çalışanlarda şikayet ve rahatsızlıkların artışıdır (Aktaran Özmutaf, 2006: 76).

Stres faktörlerine ilişkin farklı sınıflandırmalardan bazıları da şöyledir (Ekinci ve Ekinci, 2003: 96):

Schefer (1987: 312), işletmelerde yöneticilerin etkilendikleri stres kaynaklarını sadece örgütsel düzeyde ele alarak bunları; örgütsel politika, örgütsel yapı ve örgütsel süreçlerden oluşan *örgütsel özelliklerle ilgili stres kaynakları* ve çalışma koşulları, iş koşulları, bireyler arası ilişkiler, iş gerekleri ve rol özelliklerinden oluşan *iş gerekleri ve rol özellikleriyle ilgili stres kaynakları* olarak sınıflandırırken;

Ross ve Altmaier (1994: 18), işletmelerde stres kaynaklarını bireysel özelliklerle iş ortamından kaynaklanan faktörlerin etkileşimi olarak yorumlayarak bunları; A tipi kişilik, kontrol algılaması, cinsiyet ve aile yaşantısından oluşan *iş stresinin bireysel değişkenleri ve rol özellikleri*; iş özellikleri, bireyler arası iş ilişkileri, örgütsel yapı ve iklim, insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve fiziksel özellikler ve teknolojiden oluşan *iş stresinin iş ortamıyla ilişkili değişkenleri* olarak sınıflandırmaktadır.

Stres faktörlerinin ortaya koyduğu sonuçlar, bireylerin çalışma performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Çünkü aşırı stres, bireyin çalışma azmini ve isteğini olumsuz yönde tetikleyerek performansına etki etmektedir.

Bireysel performans, örgüt çalışanlarının yerine getirmekle yükümlü oldukları görevlerde gösterdikleri başarı düzeylerini ortaya koymaktadır. Örgütsel performans; tek tek çalışanların bireysel performanslarının ötesinde örgütün toplam performansı, başka bir deyişle sistemin tümünün başarı derecesini ifade etmektedir (Saran, 2004: 191). Bireylerin stres düzeylerindeki artış, bireysel performanslarına olumsuz yönde etki yaptığı gibi örgütsel performansı da etkilemektedir.

Stresin çalışanların performanslarına olan olumsuz etkileri; işe gitmede isteksizlik, örgütten ayrılma, yetersizlik duygusu, işbirliği sağlayamama, işte hata yapma, işten uzaklaştırma, isabetsiz kararlar verme ve nitelik ve nicelik düşmesi olarak sıralanabilir (Aydın, 2002: 105-109'dan aktaran İmirlioğlu, 2009: 92-93).

Diğer taraftan bir örgüt ortamında yer alan stres faktörlerinin yanı sıra bazı sosyo-demografik faktörlerin de stres yapıcı etkisi bulunmaktadır. Strese neden olan sosyo-demografik faktörler arasında yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, işteki çalışma süresi (yıl), iş ile ilgili memnuniyet yer almaktadır. Işıkhani'a göre (2004), sosyo-

demografik değişkenlerin stres üzerindeki etkileri şöyledir (Aktaran Özmutaf, 2006: 76):

“Yaş faktörü: Gençliğinde başarısız tecrübeler yaşamış bireyler, yaşları ilerledikçe bilgi ve yeterlilik açısından kendilerini yetersiz görebileceklerdir. Diğer taraftan kişilik olarak duyarlı bireyler ileriki yaşlarda daha fazla strese girmektedirler. Ayrıca bilgi ve deneyimleri yetersiz genç bireyler de stres yaşayabilmektedirler.

Cinsiyet: Kadınların erkeklere göre daha duygusal olmaları, evli olan bayanların daha fazla sorumluluk üstlenmeleri, yönetim ve çalışanların kadınlara pozitif yaklaşmaması, işin zorluk derecesi, psikolojik şiddet kadınların erkeklere nazaran daha fazla strese girmelerine neden olabilmektedir.

Medeni durum: Evli kadınların daha fazla sorumluluk üstlenmesi, boşanma, eşin hastalanması, eşin ölümü strese neden olabilmektedir. Ayrıca pozitif bir evlilik süreci yaşayan bireyler için bekar olan bireylere göre stres düzeyi daha düşük olabilmektedir.

Eğitim düzeyi: Üniversite mezunlarının, ilköğretim ve lise mezunlarına göre daha fazla yıprandıkları, buna karşılık eğitim düzeyi, bilgi ve tecrübe yükseldikçe stresle baş edebilmenin daha kolaylaştığı görülmektedir.

İşteki çalışma süresi (yıl): İşe yeni başlamak örgütün değerlerini ve hiyerarşik yapıyı yeterince anlayamama nedeniyle stres yaratabilecektir. Diğer taraftan genç insanlar kendilerini ispat etme ve ilerlemek için daha fazla strese girebilmektedirler.

İş ile ilgili memnuniyet: İşten doyum alamama strese neden olabilmektedir.”

3. LİTERATÜR TARAMASI

Literatürde daha çok sağlık bilimleri açısından ele alınan stres ve stres yönetimi kavramları, özellikle son 30 yıldır işletme alanında da kullanılmaktadır. Yapılan araştırmaların birçoğu örgütsel stresle mücadele konularında toplanırken örgütsel stres kaynakları üzerinde yapılan çalışmalar (Auerbach, vd., 2003; Iverson, vd., 1998; Newton ve Kenan, 1987) daha az sayıdadır (Sarışık, 2009: 69).

Stres kaynaklarının Türkiye’deki banka çalışanları üzerindeki etkilerini inceleyen birçok çalışma mevcuttur. Bunlardan bazılarına ilişkin bilgilere kısaca değinilecektir.

İ. Polat (2006) tarafından Erzurum ilindeki banka çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada, işyeri ergonomisinin örgütsel stres üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmanın demografik özellikler ile örgütsel stres düzeyi arasındaki ilişkiyi inceleyen bölümünden elde edilen sonuca göre kadınların örgütsel yönden daha yoğun bir baskıya maruz kaldıkları görülmektedir.

M. Türk ve Ö. Çakır (2006) tarafından bir kamu bankasında yapılan örgütsel stres düzeyini etkileyen faktörlerin tespitine ilişkin araştırmanın sonuçlarına göre, stres düzeyinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve çalışma yılı gibi sosyo-demografik değişkenlerden etkilendiği saptanmıştır.

S. Akgündüz (2006) tarafından yapılan çalışmada örgütsel stres kaynaklarının banka çalışanlarının iş tatmini üzerindeki etkileri irdelenmiştir. Malatya’da faaliyet gösteren bankalarda çalışan 149 kişi üzerinde yapılan araştırmanın bulgularına göre, 1 yıldan az bankacılık deneyimi olan çalışanların örgütsel politikalardan kaynaklanan stres düzeyleri, daha uzun süre bankacılık deneyimi olan çalışanlara göre daha düşük olmaktadır. Halihazırda çalıştığı bankadaki çalışma süresi 1 yıldan az olduğu durumda kişi, 4-7 yıldır aynı bankada çalışanlara göre daha düşük bireysel stres ve örgüt politikalarından kaynaklanan stres yaşamaktadır. Orta düzey yönetici pozisyonunda çalışanların, alt düzey yönetici pozisyonunda çalışanlara göre daha yüksek seviyede işin yapısı ile ilgili olarak stres yaşadıkları belirlenmiştir.

G. Şenyiğit (2004) tarafından yapılan çalışmada, Manisa ili Salihli ilçesinde faaliyet gösteren bankalarda çalışan personelin stres düzeylerini artıran faktörler irdelenmiştir. 53 kişi üzerinde yapılan çalışmanın sonucuna göre toplam varyansın %19,175’ini açıklayan yapılan işin özelliği, fiziksel ve sosyal etmenler olmuştur. Çalışmanın diğer sonuçlarına göre; toplam varyansın %10,639’unu örgüt içi ilişkiler, %8,824’ünü motivasyon, %8,557’sini kişilik özellikleri, %7,515’ini sorumluluk ve iş yükü, %7,109’unu sıkı gözetim, %6,258’ini gelir yetersizliği ve ailevi problemler ve %5,882’sini sağlık problemleri ve zorunluluklar oluşturmuştur.

4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

4.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı; banka çalışanlarının performansına olumsuz yönde etki eden örgütsel stres faktörleri ile çalışanların cinsiyet ve eğitim seviyeleri arasındaki ilişkinin tespiti, çalışanların memnuniyet düzeyi ile cinsiyet ve eğitim seviyeleri arasındaki ilişkinin tespiti, bankanın türüne göre (ticaret bankası-katılım bankası) çalışanların memnuniyet düzeyi ve stres düzeylerinde farklılaşma olup olmadığının tespit edilmesidir.

4.2. Araştırmanın Önemi

İnsanlarla doğrudan iletişim halinde olan sektörler arasında yer alan bankacılık, stresin çok yoğun yaşandığı bir meslektir. Bu mesleği icra eden insanların önemli ölçüde stresli oldukları, yapılan çalışmalarda görülmektedir. Ancak insanların yüksek düzeyde stres sahibi olmalarının çok çeşitli sebepleri vardır. Çalışmamızda, bireylerin stres düzeylerini artıran örgütsel faktörler ile bazı demografik özellikler ve çalışanların memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkilerin tespit edilmesi suretiyle yönetsel birtakım değişikliklerle bankaların yüksek motivasyonlu ve düşük stresli çalışanlar elde edebilecekleri istatistiksel olarak ortaya koyulacaktır. Stres düzeyinin son derece yüksek olduğu bankacılık sektörü için gerçekleştirilecek böyle bir tespit, stresi düşürülen ve memnuniyet düzeyi artırılmış personelin performansına olumlu yönde etki etmesi ve böylece bankaların, verimlilik ve etkinlik oranlarının artırılabilmesi açısından büyük önem taşımaktadır.

4.3. Araştırmanın Modeli

Araştırmada, banka çalışanlarının performansına olumsuz yönde etki eden örgütsel stres ve memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma betimsel bir tarama yöntemidir. Bununla birlikte, çalışanların örgütsel stres düzeyleri ile demografik

özellikleri arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışıldığından dolayı çalışma ilişkisel tarama türündedir.

4.4. Evren ve Örneklem

Araştırmanın çalışma evrenini 2 bankanın Konya şubelerinde çalışan (Ticaret Bankası: 121; Katılım Bankası: 92) 213 personel oluşturmaktadır. Çalışmanın örnekleme, küme örnekleme tekniğiyle belirlenmiş 110 (Ticaret Bankası: 62; Katılım Bankası: 48) personelden oluşmaktadır. İki bankanın Konya’da bulunan tüm şubelerine anketler ulaştırılmıştır. Ancak toplam 213 personelden anket doldurmak istemeyenler ve yıllık izin kullananlar çıkarıldığında, geri kalan personelden tesadüfi örnekleme yöntemi ile belirlenen 110’una anketler elden teslim edilmiştir. Anketlerin cevaplayıcılara ulaştırılmasında yüz yüze görüşme metodu uygulanmış, bu yüzden anketler fire olmaksızın geri dönmüş ve böylece geri dönüş oranları tam çıkmıştır. Ancak, anketlerin analizi sürecinde güvenilir olmadığı tespit edilen 7 adet anket göz ardı edilmiştir. Dolayısıyla analize tabi tutulan anket sayısı 103’tür. Dağıtılan anketler ve geri dönüş oranları ile güvenilirlik analizine yönelik tespitler, Çizelge 1’de verilmiştir.

Çizelge 1. Dağıtılan Anketler ve Geri Dönüş Oranı

Dağıtılan Soru Kağıdı	Geri Dönen Soru Kağıdı	Geri Dönüş Oranı (%)	Cronbach α Değeri
110	110	100 %	0,72

Hazırlanan anketlerin SPSS’de Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yapılmış ve güvenilirliği 0,72 bulunmuştur. Dolayısıyla değişkenlerin güvenilirliklerinin kabul edilebilir 0,70’lik Cronbach α düzeyinin üzerinde değerlere sahip olduğu ve ölçme aracındaki bütün maddelerin aynı özelliği ölçtüğü ve ölçülen özelliğin homojen bir yapıda olduğu söylenebilir.

Ankete katılan banka çalışanlarına ait bilgiler Çizelge 2’de verilmiştir.

Çizelge 2. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Özellikler	Sayı	Oran	Özellikler	Sayı	Oran
Cinsiyet			Medeni Durum		
Bay	47	45,6	Evli	51	49,5
Bayan	56	54,4	Bekar	52	50,5
Toplam	103	100,0	Toplam	103	100,0
Eğitim Durumu			Kaçıncı Çalışma Yeriniz		
Ortaöğretim	9	8,7	1.	23	22,3
Önlisans	32	31,1	2.	48	46,6
Lisans	57	55,3	3.	24	23,3
Yüksek lisans	5	4,9	4.	4	3,9
Toplam	103	100,0	6.	2	1,9
Bankacılık Deneyimi			7.	2	1,9
1 yıldan az	8	7,8	Toplam	103	100,0
1-3 yıl	62	60,2	Şubedeki Göreviniz		
4-7 yıl	17	16,5	Şube Müdür Yardımcısı	2	1,9
8-11 yıl	7	6,8	Bireysel Müşteri Temsilcisi	16	15,6
12 yıl ve üstü	9	8,7	Ticari Müşteri Temsilcisi	20	19,4

Toplam	103	100,0	Güvenlik Görevlisi	2	1,9
Aylık Gelir Durumu			Gişe Memuru	34	33,0
750 TL ve altı	9	9,7	Şirket Müşteri Temsilcisi	8	7,8
751-1000 TL	28	30,1	Portföy Yetkilisi	5	4,9
1001-1500 TL	32	34,4	Bireysel Pazarlama	4	3,9
1501-2500 TL	16	17,2	Müşteri Yönlendirme Elemanı	3	2,9
2501-5000 TL	6	6,2	Nakit Yönetmeni	3	2,9
5001 TL ve üstü	2	2,2	Şube Destek Elemanı	1	1,0
Toplam	93	100,0	İş Akış Asistanı	1	1,0
Yaş			Operasyon Görevlisi	4	3,9
18-25 arası	32	31,1	Toplam	103	100,0
26-35 arası	57	55,3			
36-49 arası	14	13,6			
Toplam	103	100,0			

5. VERİLERİN TOPLANMASI VE ÇÖZÜMÜ

5.1. Verilerin Toplanması

Araştırmada öncelikle literatür taraması yapılmıştır. Literatür taraması sonucunda elde edilen bilgiler ışığında banka personeline uygulanmak üzere bir anket formu geliştirilmiştir. Anket soruları hazırlanırken; bir kısım sorular McGrath (1976: 1369-1370)'den aktaran Ertekin, 1995: 126; Şimşek ve Çelik, 2009: 163-164; Aktaş ve Aktaş, 1992: 153-170; Nahavandi ve Malekzadeh (1998: 534-536)'dan aktaran Özmutaf, 2006: 76; Ross ve Altmaier (1994: 18) ve Schefer (1987: 312)'den aktaran Ekinci ve Ekinci, 2003: 96 gibi çalışmalardaki örgütsel stres faktörleri ile ilgili yapılan sınıflandırmalardan çıkarılmış; bir kısım sorular ise araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir. Anket soruları 30 kişilik bir grup üzerinde pilot çalışma ile denenmiştir. Anlaşılmayan sorular gözden geçirilmiştir ve 10 tanesi anket formundan çıkarılmıştır. Veriler, bu şekilde elde edilen ve 3 bölüm ve 46 sorudan oluşan anket formu ile toplanmıştır. İlk bölüm demografik bilgileri almaya yönelik 9 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölüm; Katılmıyorum, Kısmen Katılıyorum, Katılıyorum olmak üzere üçlü dereceli 10 sorudan oluşmaktadır. Üçüncü bölüm; çalışanların performansına olumsuz yönde etki eden örgütsel stres faktörleri ve bunların önem derecelerinin tespitine yönelik 3'lü Likert tipi ölçek (3. Katılıyorum, 2. Kısmen Katılıyorum, 1. Katılmıyorum) yöntemine göre hazırlanmış 27 sorudan oluşmaktadır. Anket formunun en sonunda cevaplayıcıların varsa diğer düşüncelerini alabilmek için görüş ve düşünceler adında yazım alanı bırakılmıştır. Anket 2009 Ağustos ve Eylül aylarında işyeri ortamında uygulanmıştır.

5.2. Verilerin Çözümü

Veri toplama aracından elde edilen verilerin analizinde SPSS 16,0 programı kullanılarak, verilere ilişkin frekans ve yüzde dağılım tablosu hazırlanmıştır. Ayrıca değişkenler arası ilişkide ki-kare testi, t testi, varyans analizi teknikleri kullanılmıştır. Varyans analizi sonuçlarının anlamlı farklılıklar gösterdiği durumlarda da farkın kaynağını belirlemek amacıyla LSD analizi yapılmıştır.

5.3. Araştırmanın Kısıtları

Çalışmamız sadece Türkiye'nin en büyük yüzölçümüne sahip Konya ilinde faaliyet gösteren iki bankada uygulanmıştır. Dolayısıyla elde edilen sonuçlar sadece bu

örnekleme bağlayacaktır. Bunun yanısıra, bu iki bankada çalışan tüm personele ulaşmak zor olduğundan dolayı sadece anketin yapıldığı günlerde işyerlerinde bulunan personelden istekli olanlara uygulanmıştır.

6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUM

Çalışmanın bu bölümünde anket çalışmasına banka çalışanlarının vermiş oldukları cevaplara ilişkin hipotezler test edilip yorumlanarak verilmektedir. Bununla birlikte bazı değerler arasında ilişkiler kurularak analizler yapılmış ve değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Şube içerisindeki sigara yasağı, çalışanların %26,3'ünü çok fazla etkilemekte, %59,2'sini hiç etkilememektedir. Şubenin ısı düzeyi %71,1'ine göre çalışma ortamı açısından uygunken, %5,3'üne göre uygun görünmemektedir. Teknik araçların temini ile ilgili %14,8'i sıkıntı yaşamaktadır. %24,3'ü şubesinde rol belirsizliklerinin var olduğunu düşünmektedirler. %58,7'si kurumlarının örgütsel ihtiyaçlarına karşı ilgili, %65,8'i bireysel ihtiyaçlarına karşı ilgili olduklarını düşünürken kurumun örgütsel ve bireysel ihtiyaçlara karşı ilgisiz olduğunu düşünenlerin oranı %14,6'dır. Katılım bankalarında bireysel ve örgütsel ihtiyaçlara karşı ilgililik, ticaret bankalarına göre daha yüksektir. Öğle molalarının yetersiz olduğunu söyleyen personel %23,6'dır. İş tanımlarının açık bir şekilde yapılmadığını söyleyen personel 4,9'dur ancak iş tanımlarında olmamasına rağmen yaptığı işlerin olduğunu düşünenlerin oranı yaklaşık %56'dır.

H₁: Rehberlik hizmeti sunan bir birime olan ihtiyaç açısından, çalışanların cinsiyetlerine göre farklılaştığını içeren hipotezi sınamak amacıyla Crosstabs Chi-Square testi uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre rehberlik hizmeti sunan bir birime olan ihtiyacın cinsiyete göre farklılaşmadığı görülmektedir. Genel olarak da çalışmaya katılan banka personeline göre rehberlik hizmeti veren birime ihtiyaç görülmemektedir.

Çizelge 3. Kurumumda Rehberlik Hizmeti Sunan Bir Birimin Olmasına İhtiyaç Duyuyorum

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Toplam	Ki-Kare	P
Cinsi-yetini	Bay	11(35,5%)	17(48,6%)	19(52,8%)	47(46,1%)	2,138	0,343
	Baya	20(64,5%)	18(51,4%)	17(47,2%)	55(53,9%)		

z

H₂: İşyerinden ayrılış saatlerinin belli olmamasının çalışma performansına olumsuz etkileri açısından, çalışanların cinsiyetlerine göre farklılaştığını içeren hipotezi sınamak amacıyla Crosstabs Chi-Square testi uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre işyerinden ayrılış saatlerinin belli olmamasının çalışma performansına olumsuz etkileri açısından, çalışanların cinsiyetlerine göre farklılaşmadığı görülmektedir.

Çizelge 4. İşyerinden Ayrılış Saatlerinin Belli Olmaması, Performansımı Olumsuz Yönde Etkiliyor

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Toplam	Ki-kare	P
Cinsiyetini z	Bay	13(43,3%)	18 (43,9%)	16 (51,6%)	47 (46,1%)	0,551	0,759
	Bayan	17 (56,7%)	23 56,1%)	15 (48,4%)	55 (53,9%)		

H₃: Uzun çalışma saatlerinden performansın olumsuz etkilenmesi açısından cinsiyetlerine göre farklılaştığını içeren hipotezi sınamak amacıyla Crosstabs Chi-Square testi uygulanmıştır. Uzun çalışma saatlerinden performansının olumsuz etkilenmesi açısından cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılaşma yoktur ($p>0,05$). Dolayısıyla her iki cinsiyette de uzun çalışma saatleri, performansı olumsuz yönde etkilemektedir.

Çizelge 5. Şubedeki Uzun Çalışma Saatlerinden Olumsuz Etkileniyorum

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Toplam	Ki-Kare	P
Cinsiyetini z	Bay	22 (50,0%)	12(40,0%)	13(46,4 %)	47 (46,4%)	0,720	0,698
	Bayan	22 (50,0%)	18 (60,0%)	15(53,6%)	55(53,9%)		

H₄: Banka çalışanlarının mevcut işlerinden memnuniyetinin cinsiyete göre farklılaştığını içeren hipotezi sınamak amacıyla Crosstabs Chi-Square testi uygulanmıştır. 103 banka personelinin verilerine göre bayanların işlerinden memnuniyet düzeyi ile erkeklerin işlerinden memnuniyet düzeyi arasında bir farklılaşmanın olduğunu içeren hipotez anlamlı çıkmıştır. Analiz sonuçlarına göre, mevcut işinden bayanlar, baylara oranla daha memnun görünmektedir.

Çizelge 6. İşimden Memnunum

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Toplam	Ki-Kare	P
Cinsiyetini z	Bay	13(72,2%)	13(61,9%)	21(32,8%)	47(45,6%)	11,611	0,003
	Bayan	5(27,8%)	8(38,1%)	43(67,2%)	56(54,4%)		

H₅: Bankacılık mesleğini sevme açısından, çalışanların cinsiyetine göre farklılaştığını içeren hipotezi sınamak amacıyla Crosstabs Chi-Square testi uygulanmıştır. Mesleğini sevme eğiliminin cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit edilmiştir ($p<0,05$). Banka personelinin verdiği cevapların analizine göre bayanlar, bankacılık mesleğini baylardan daha çok sevmektedirler.

Çizelge 7. Bankacılık Mesleğini Seviyorum

		Katılmıyorm	Kısmen Katılıyorm	Katılıyorm	Toplam	Ki-Kare	P
Cinsiyetini z n	Bay	16(59,3%)	12(70,6%)	19(32,2%)	47(45,6%)	10,57	0,005
	Baya	11(40,7%)	5(29,4%)	40(67,8%)	56(54,4%)		

H₆: Bankacılık mesleğine uygunluk açısından, çalışanların cinsiyetine göre farklılaştığını içeren hipotezi sınamak amacıyla Crosstabs Chi-Square testi uygulanmıştır. Kendisini bankacılık mesleğine daha uygun görme davranışının cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Banka personelinin verdiği cevapların analizine göre bayanlar, baylara oranla bankacılık mesleğine daha fazla uygun olduklarını düşünmektedirler.

Çizelge 8. Bankacılık Mesleğinin Gereklere Düşünüldüğünde Bu Mesleğe Uygun Biri Olduğumu Düşünüyorum

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Toplam	Ki-Kare	P
Cinsiyetiniz n	Bay	5(55,6%)	17(65,4%)	25(36,8%)	47(45,6%)	6,601	0,037
	Baya	4(44,4%)	9(34,6%)	43(63,2%)	56(54,4%)		

H₇: Eğitim seviyesi yükseldikçe banka çalışanlarının iş ve işyerlerinden memnuniyet düzeyinin azalacağına ilişkin hipotezi sınamak amacıyla One-Way Anova testi uygulanmıştır. Eğitim seviyesine bağlı olarak memnuniyetin farklılaştığı tespit edilmiştir ($p < 0,05$).

Çizelge 9. Eğitim Seviyesine Göre Memnuniyet Düzeyi

	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar arası	1,024	3	,341	3,511	,018
Grup içi	9,627	99	,097		
Toplam	10,651	102			

Çizelge 10. LSD Scheffe Testi

	Eğitim	Ortalama Farklılık	P	Üst Sınır	Alt Sınır
Ortaöğretim	Önlisans	-,02691	,997	-,3683	,3145
	Lisans	,09818	,855	-,2185	,4149
	Yüksek lisans	,40681	,113	-,0606	,8743
Önlisans	Ortaöğretim	,02691	,997	-,3145	,3683
	Lisans	,12508	,395	-,0799	,3301
	Yüksek lisans	,43371*	,028	,0334	,8340
Lisans	Ortaöğretim	-,09818	,855	-,4149	,2185
	Önlisans	-,12508	,395	-,3301	,0799

	Yükseklisans	,30863	,155	-,0708	,6881
Yükseklisans	Ortaöğretim	-,40681	,113	-,8743	,0606
	Önlisans	-,43371*	,028	-,8340	-,0334
	Lisans	-,30863	,155	-,6881	,0708

* (p<0,05)

Analiz sonuçlarına göre eğitim seviyesi ile banka çalışanlarının iş ve işyerlerinden memnuniyetinde 0,05 düzeyinde anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Farklılıkların hangi eğitim seviyesinde olduğunu bulmak amacıyla yapılan LSD testinin sonuçlarına göre, farklılığın yüksek lisans ile önlisans gruplarında olduğu anlaşılmaktadır.

H₈: Banka personelinin stres düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılaştığını içeren hipotezi sınamak amacıyla Independent Samples t testi uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre stres ortalamaları ile cinsiyet arasında farklılıklar tespit edilmiştir (p<0,05). Bayan personelin stres ortalamaları, baylara göre daha fazla görülmektedir.

Çizelge 11. Cinsiyete Göre Stres Düzeyi

	Cinsiyetiniz	N	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Stres	Bay	47	3,2592	,38333	2,955	0,018
	Bayan	56	3,4678	,32717		

H₉: Banka türüne göre personelin stres düzeylerinin farklılaştığını içeren hipotezi sınamak için Independent Samples t testi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre banka türleri arasında stres ortalamaları açısından farklılaşma tespit edilememiştir (p>0,05). Banka türüne göre çalışanların stres düzeylerinde bir farklılık yoktur.

Çizelge 12. Banka Türüne Göre Stres Düzeyi

	Banka Türü	N	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Stres	Katılım	45	3,4047	,30560	0,770	0,382
	Ticaret	58	3,4584	,34338		

H₁₀: Banka türüne göre personelin memnuniyet düzeylerinin farklılaştığını içeren hipotezi sınamak için Independent Samples t testi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre banka türleri arasında memnuniyet ortalamaları açısından farklılaşma tespit edilememiştir (p>0,05). Banka türüne göre çalışanların memnuniyet düzeylerinde bir farklılık yoktur.

Çizelge 13. Banka Türüne Göre Memnuniyet Düzeyi

	Banka Türü	N	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Stres	Katılım	45	3,2293	,37763	3,133	0,80
	Ticaret	58	3,4587	,33602		

7. SONUÇ

Çalışanlar, birtakım bireysel nedenlerden dolayı strese kapılmalarının yanısıra örgütsel nedenlerden dolayı da stres düzeyleri artış göstermektedir. Bu durum, onların çalışma performanslarına önemli ölçüde olumsuz etki etmektedir. Çalışmamızda; banka çalışanlarının örgütsel stres faktörleri ve çalışma memnuniyetleri ile cinsiyet ve eğitim

seviyeleri arasındaki ilişkilerin tespiti ile bankanın türüne göre stres ve memnuniyet düzeylerinde farklılaşmanın olup olmadığının tespiti amacıyla Konya ilinde bulunan 2 bankanın tüm şubelerinde, Ağustos ve Eylül 2009 aylarında 110 çalışana yüz yüze görüşerek anket uygulaması yapılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, bir işletmede çalışanlar açısından önemli bir ihtiyaç ve stres faktörü olarak kabul edilen rehberlik hizmeti biriminin olup olmamasına ilişkin ihtiyacın, bankalarda cinsiyete göre farklılaşmadığı görülmektedir.

İşyerinden ayrılış saatlerinin belli olmaması, önemli bir stres kaynağı olarak kabul edilir. Bu hipotezin banka çalışanlarının cinsiyetine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin test anlamsız çıkmıştır. Başka bir deyişle, işyerinden ayrılış saatlerinin belli olmamasının çalışma performansına olumsuz etkileri açısından, banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaşmadığı görülmektedir.

Uzun çalışma saatlerinden performansın olumsuz etkilenmesi açısından cinsiyetlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin hipotez anlamsız çıkmıştır. Dolayısıyla banka çalışanları arasında her iki cinsiyette de uzun çalışma saatleri, performansı olumsuz yönde etkilemektedir.

Banka çalışanlarının mevcut işlerinden memnuniyetinin cinsiyete göre farklılaştığını içeren hipotez anlamlı çıkmıştır. Buna göre, banka çalışanları arasında bayanlar, baylara oranla mevcut işlerinden daha memnundurlar.

Bankacılık mesleğini sevme açısından çalışanların cinsiyetine göre farklılaştığını içeren hipotez anlamlı çıkmıştır. Buna göre bayanlar, bankacılık mesleğini baylardan daha çok sevmektedirler.

Bankacılık mesleğine uygunluk açısından çalışanların cinsiyetine göre farklılaştığını içeren hipotez anlamlı çıkmıştır. Buna göre bankada çalışan bayanlar, baylara oranla bankacılık mesleğine daha fazla uygun olduklarını düşünmektedirler.

Eğitim seviyesi yükseldikçe banka çalışanlarının iş ve işyerlerinden genel olarak memnuniyet düzeyinin azalacağına ilişkin hipotez anlamlı çıkmıştır. Analiz sonuçlarına göre, banka çalışanları arasında eğitim seviyesi yüksek olanların iş ve işyerlerinden memnuniyet düzeyleri, eğitim seviyesi düşük olanlardan daha düşüktür. Başka bir deyişle eğitim seviyesi yükseldikçe, iş ve işyerlerinden memnuniyet düzeyleri azalış eğilimi göstermektedir. Bu da bize, banka çalışanlarının eğitim seviyesi ile iş ve işyerlerinden memnuniyet düzeyi arasında ters orantının olduğunu göstermektedir. Farklılaşmaya ilişkin kırılmanın, banka çalışanları açısından yüksek lisans ve önlisans gruplarında olduğu görülmüştür.

Banka çalışanlarının ortalama stres düzeyinin cinsiyetlerine göre farklılaştığını içeren hipotez anlamlı çıkmıştır. Buna göre, bankadaki bayan çalışanların stres ortalamaları, baylara göre daha fazla görülmektedir.

Bankanın türüne göre (ticaret bankası-katılım bankası) çalışanların stres düzeylerinin farklılaştığını içeren hipotez anlamsız çıkmıştır. Dolayısıyla, katılım bankalarında ve

ticaret bankalarında çalışanların ortalama stres düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Bankanın türüne göre (ticaret bankası-katılım bankası) çalışanların memnuniyet düzeylerinin farklılaştığını içeren hipotez anlamsız çıkmıştır. Buna göre, katılım bankalarında ve ticaret bankalarda çalışanların ortalama memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

KAYNAKÇA

- AKGÜNDÜZ, S., (2006), **Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- AKTAŞ, A. ve R. AKTAŞ, (1992), **İş Stresi**, Verimlilik Dergisi, Sayı: 1, s. 153-170.
- AUERBACH, S. M., B. G. QUICK ve P. O. PEGG, (2003), **General Job Stres and Job-Specific Stres in Juvenile Correctional Officers**, Journal of Criminal Justice, Vol.: 31, Number: 1, p. 25-36.
- AYDIN, İ., (2002), **İş Yaşamında Stres**, 2. Baskı, Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- DEMİR, M. ve İ. ANASIZ, (2008), **Muhasebecilik Mesleğinde Mesleki Stres Kaynakları ve Uygulanan Bireysel Stratejiler Üzerine Bir Araştırma**, Verimlilik Dergisi, Sayı: 3, s. 135-159.
- EKİNCİ, H. ve S. EKİNCİ, (2003), **Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama**, Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 22, Sayı: 2, s. 93-111.
- ERTEKİN, Y., (1995), **Stres: Kaynakları ve Çalışma Yaşamına Etkileri**, Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu, 13-14 Ekim 1995, Cilt: 2, s. 123-129.
- IŞIKHAN, V., (2004), **İş Yaşamında Stres**, Sandal Yayınları, Ankara.
- IVERSON, R. D., M. OLEKALNS ve P. J. ERWIN, (1998), **Affectivity, Organizational Stressors and Absenteeism: A Casual Model of Burnout and Its Consequences**, Journal of Vocational Behavior, Vol.: 52, Number: 1, p. 1-23.
- İMİRLİOĞLU, İ., (2009), **Devlet Hastanelerinde Çalışan Doktorların ve Hemşirelerin Stres Kaynakları ve Stresin Performanslarına Etkilerine İlişkin Görüşleri (Ankara İli Örneği)**, Verimlilik Dergisi, Sayı: 4, s. 53-101.
- MCGRANT, J. E., (1976), **Stres and Behavior in Organizations**, içinde: Handbook of Industrial and Organizational Psychology (Ed.: M. D. Dunnette), Rand McNally, Chicago.
- NAHAVANDI, A. ve A. R. MALEKZADEH, (1998), **Organizational Behavior**, Prentice Hall, New Jersey.

- NEWTON, T. J. ve A. KENAN, (1987), **Role Stres Re-Examined: An Investigation of Role Stres Predictors**, Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol.: 40, Number: 3, p. 346-368.
- ÖZMUTAF, N. Metin, (2006), **Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım**, Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 1-2, s. 75-81.
- POLAT, İ., (2006), **İşyeri Ergonomisinin Örgütsel Stres Üzerine Etkisi: Erzurum İlindeki Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama**, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- ROSS, Randall R. ve Elizabeth M. ALTMAIER, (1994), **Intervention in Occupational Stress**, Sage, London.
- SARAN, U., (2004), **Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: Kalite Odaklı Bir Yaklaşım**, Atlas Yayıncılık, Ankara.
- SARIŞIK, M., (2009), **İş Stresi Faktörlerine İlişkin Seyahat Acentesi Çalışanlarının Düşünce ve Algulamaları Üzerine Bir Araştırma**, Verimlilik Dergisi, Sayı: 1, s. 67-90.
- SCHEFER, W., (1987), **Stress Management for Wellness**, Holt, Rinehart and Winston, New York.
- SIZAN, B., (2006), **İş Başarımını Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları ve Bir Araştırma**, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Malatya.
- ŞENYİĞİT, G., (2004), **Çalışma Hayatında Stres**, Verimlilik Dergisi, Sayı: 3, s. 103-119.
- ŞİMŞEK, M. Şerif ve A. ÇELİK, (2009), **Yönetim ve Organizasyon**, Eğitim Akademi Yayınları, Konya.
- ŞİMŞEK, M. Şerif, T. AKGEMCİ ve A. ÇELİK, (1998), **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- TÜRK, M. ve Ö. ÇAKIR, (2006), **Bir Kamu Bankasında Örgütsel Stres Düzeyi ve Etkileyen Faktörler**, Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Sayı: Nisan-Mayıs-Haziran, s. 37-42.