

ÇALIŞMA YAŞAMININ ÖNEMLİ BİR SORUNU: ÖRGÜTSEL STRES

Öğr.Gör.Dr. Sibel GÖK *

Özet

Örgütsel stres, son yıllarda çalışma yaşamının en önemli sorunlarından biridir. İş çevresinde, kişileri ve örgütleri etkileyen pek çok stres kaynağı bulunmaktadır.

Çalışmanın amacı, örgütsel stres kaynaklarını ortaya koymak ve günümüzde yaşanan iş güvencesizliği yaratabilecek ekonomik gelişmeler içinde, çalışanların örgütsel stres faktörlerine ilişkin algılarını değerlendirmektir. Bu bağlamda gerçekleştirilen çalışma, kuramsal ve saha araştırması olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; örgütsel stres kavramı ve örgütsel stres kaynakları, incelenen literatür ışığında sunulmaktadır. İkinci bölümde ise; çalışanların örgütsel stres kaynaklarına ilişkin algılamaları üzerine yapılan araştırma yer almaktadır. Araştırma kapsamında 228 banka çalışmanı ile yüz yüze görüşme yapılmıştır. Görüşmelerden elde edilen bulgular analiz edilmiş ve değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Stres, Örgütsel Stres, Çalışma Yaşamı.

AN IMPORTANT PROBLEM OF WORK LIFE: ORGANIZATIONAL STRESS

Abstract

The organizational stress is one of the most important problem of work life, in recent years. There are many sources of occupational stress which affects people and organizations in work environment.

* Marmara Üniversitesi, İ.İ.B.F., Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Ana Bilim Dalı.

The aim of the study is, to examine the sources of organizational stress and to evaluate perceptions of the employees about the factors of organizational stress in recent economic changes which can create job insecurity recently. This study, which involves theoretical research and field research, consists of two parts. In the first part, organizational stress concept and the sources of organizational stress are represented in the light of literature review. In the second part, a research on the perceptions of the employees about the sources of occupational stress, is presented. 228 banking employees have been interviewed in this research. The findings from interviews have been analyzed and evaluated.

Key Words: *Stress, Organizational Stress, Work Life*

1. Giriş

Son yıllarda pek çok alanda yaşanan hızlı değişim ve gelişmeler, gerek günlük yaşamda gerekse iş yaşamında birçok kolaylıklar ve kazanımlar sağlamıştır. Ancak, her kolaylık ve kazanım kendi içinde bir takım sorunları da barındırmaktadır. Çalışma yaşamında ortaya çıkan bu sorunlardan biri de örgütsel strestir.

Örgütsel stresin; bireylerin sağlıklarını olumsuz yönde etkilemesi¹, çalışanların performanslarını ve iş tatmin düzeylerini düşürmesi², iş devamsızlığını³ ve ekonomik maliyetleri artırması⁴ gibi olumsuz sonuçları, günümüz iş yaşamında ciddi bir biçimde hissedilmektedir. Bu bağlamda, örgütsel stres konusu araştırılması ve değerlendirilmesi gereken önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışmamızda bu konu, yönetim ve çalışma psikolojisi disiplini içerisinde ele alınmakta ve incelenmektedir.

Çalışmanın amacı; çalışma yaşamında kişilerde strese yol açan faktörleri saptamak, bu faktörler içerisinde öncelikli öneme sahip olanları belirlemek ve günümüzde yaşanan olumsuz ekonomik gelişmeler ile stres arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu çalışma, literatür incelemesine ve alan araştırmasına dayalı olarak, aşağıda yer alan araştırma soruları doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

- Çalışma yaşamında, strese yol açan kaynaklar nelerdir?

¹ Doris Fay ve diğerleri “Stressors, Innovation, and Personal Initiative: Are Stressors Always Detrimental?”, Cary L. Cooper (Der.), **Theories of Organizational Stress**, Oxford University Press, 1998, s.170; Gaye Özdemir Yaylacı, “Örgütsel Stresi Yönetmede Etkili Kişilerarası İletişim Stratejileri”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 38, Sayı 2, s.52

² J. Andrew Morris - Daniel C. Feldman, “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor”, **Academy of Management Review**, Volume 21, Number 4, 1996, s.986; Fay ve diğerleri a.g.k., s.170;

³ Cary L. Cooper - Sue Cartwright, “Healthy Mind; Healthy Organizations-A Proactive Approach to Occupational Stress”, **Human Relations**, Volume 47, Number 4, 1994, s.455.

⁴ Stephenie Overman - Linda Thornburg, “Beating the Odds”, **Compensation Benefits Review**, Volume 24, September 1992, 69,72; Cary L. Cooper (Der.), **Theories of Organizational Stress**, Oxford University Press, 1998, s.6.

• Stres faktörlerinin algılanmasını etkileyebilecek sosyo-demografik değişkenler nelerdir?

2. Örgütsel Stres Kavramı

Stres, günümüzde oldukça yaygın kullanılan bir kavramdır. Genel olarak; kişilerin davranışlarına, performanslarına ve diğer kişilerle olan ilişkilerine etki eden ve olumsuz uyarınları anlatan bir terim olarak ele alınmaktadır. Kavram, kişiyi tehdit eden bir durum karşısında, kişinin bedeni tarafından verilen fiziksel, psikolojik ve davranışsal yanıt olarak ifade edilmektedir⁵. Bir başka tanıma göre stres, kişilerin psikolojik ya da fiziksel bakımdan tehlike olarak algıladıkları durumlar ile karşılaşmaları halinde ortaya çıkan tablo olarak belirtilmektedir⁶. Genel anlamda, organizmanın uyum ve dengesini bozan uyarınlara, stres olarak ele alınmaktadır⁷.

Yönetim psikolojisi alanında ise bu konuya ilişkin, özellikle iki bilim adamı, Hans Selye ve Richard S. Lazarus'un çalışmaları ön plana çıkmaktadır. Selye (1936) stresi, organizmanın zorlanması ve/veya bazı fiziksel uyarıcılar sonucunda ortaya çıkan (savaşma veya kaçınma gibi) belirti ve tepki olarak ele almıştır. Lazarus'un (1966) ise bu kavramı, bilişsel bir değerlendirme içinde ele aldığı; Selye'den farklı olarak çeşitli stres uyarıcılarına (stresör) yoğunlaştığı görülmektedir⁸.

Örgütsel stres kavramı ise; iş ortamındaki bir olguyu, stres kaynaklarını ve gerginlik durumunu işaret etmektedir⁹. Örgütsel stres; kişilerin örgütle ya da işle ilgili olarak herhangi bir beklenti içinde olmaları durumunda, bireysel enerjinin harekete geçmesi¹⁰ olarak tanımlanmaktadır. Bir başka tanımda ise kavram; işin özelliklerinin ve işle ilgili sosyo-psikolojik durumların, kişi üzerindeki potansiyel zararlı etkileri¹¹ şeklinde ifade edilmektedir.

İş yaşamı içerisinde stres, genellikle olumsuz anlamda değerlendirilmekte ve rahatsız edici durumları betimleyen bir kavram olarak ele alınmaktadır. Bununla birlikte ilgili literatürde, örgütsel stresin negatif etkilerinin yanı sıra pozitif etkilerinin de olabileceği yönünde yaklaşımlar yer almaktadır. Bu yaklaşımlara göre, ancak belli bir düzeye kadar stres; bireylere enerji verebilmekte, uyarıcı olarak işlev görebilmekte ve olumlu sonuçlar yaratabilmektedir. Organizma tarafından kabul edilebilir düzeydeki stres;

⁵ Robert Kreitner - Angelo Kinicki, **Organizational Behavior**, Fifth Edition, USA, McGraw Hill, 2002, s.587.

⁶ Cooper, a.g.k., s.6.

⁷ Leo Goldberger - Shlomo Breznitz, **Handbook of Stres**, Second Edition, New York, The Free Pres, 1993, s.8.

⁸ Goldberger - Breznitz, a.g.k., s.4, 10.

⁹ Maureen F. Dollard ve diğerleri, **Occupational Strain and Efficacy in Human Service Workers**, Kluwer Academic Publishers, Boston, 2001, s.17.

¹⁰ İnanet Pehlivan, **İş Yaşamında Stres**, Pegem Yayınları, Ankara, 2000, s.21.

¹¹ Terry Beehr, "An Organizational Psychology Meta-Model of Occupational Stress", **Theories of Organizational Stress**, (Der. Cary L. Cooper), Oxford University Press, 1998, s.7.

kişilerin amaçlarına ulaşmasında teşvik edici bir rol üstlenmekte, çalışanları motive ederek başarılarını ve performanslarını artırabilmektedir¹².

Günümüzde, bireyler üzerinde baskıya, biyolojik rahatsızlıklara ya da psikolojik gerginliklere yol açan stres, modern yaşamın bir parçası olarak değerlendirilmektedir. Yaşam içerisinde stresle sık sık karşı karşıya kalmak ve stresin üstesinden gelmek durumu içerisinde olmak, adeta töresel bir inanç olarak ele alınmaktadır.¹³ Benzer bir biçimde örgütsel stres de; gelişmiş, çeşitlenmiş ve aynı ölçüde karmaşıklaşmış olan iş yaşamının, herkes tarafından bilinen ve kabul edilen bir gerçeği haline gelmiştir. İnsanların zamanlarının büyük bir kısmını, işte geçirmesi ya da iş ile ilgili etkinlikler için harcaması nedeniyle, örgütsel stres günlük yaşantımızda da önemli bir yer tutmaktadır.

3. Örgütsel Stres Kaynakları

Yaşamdaki teknolojik, sosyal, ekonomik, politik gelişmeler ve değişimler, pek çok sorunu da beraberinde getirmiştir. Gerek günlük yaşantıda gerekse iş yaşamında varlığı belirgin bir biçimde hissedilen bu sorunlar, insanlarda strese ve gerginliğe neden olmaktadır. Örgütlerde, çalışanlar üzerinde stres yaratan çeşitli ve çok sayıda stres kaynakları bulunmaktadır. İlgili literatüre bakıldığında, iş ortamında tüm çalışanları etkileyen bu kaynakların, değişik biçimlerde ele alındığı ve sınıflandırıldığı görülmektedir.

Thomas ve Herson (2002) tarafından, örgütlerdeki stres kaynakları beş temel kategoride ele alınmaktadır. Bunlar¹⁴:

- İşin kendisinden kaynaklanan stres
- Role bağlı stres
- Bireyler arasındaki ilişkilerden kaynaklanan stres
- Kariyere bağlı stres
- İş ve aile alanları ile ilişkili stres

Luthans tarafından örgütsel stres kaynakları, dört kategori olarak ortaya konmaktadır¹⁵.

- Örgütsel politikalar
- Örgütün yapısal özellikleri
- Fiziksel çalışma koşulları
- Örgütsel süreçler

¹² John R. Schermerhorn ve diğerleri, **Organizational Behavior**, Seventh Edition, John Wiley&Sons Inc., USA, 2000, s.406; Terry Beehr ve diğerleri, "Work and Stress: Implications for Human Resources Management", **Human Resources Management, Perspectives, Context, Functions & Outcomes**, (Der. Ronald M. Buckley & Gerald R. Ferris), Third Edition, Prentice-Hall, New Jersey, 1996, s.450.

¹³ Cary L. Cooper - Philip Dewe, **Stress Brief of history**, Blackwell Publishing Ltd., UK, 2004, s.2, 4.

¹⁴ Jeanette N. Cleveland ve diğerleri, "Work and Family Issues in the Hospitality Industry: Perspectives of Entrants, Managers, and Spouses", **Journal of Hospitality & Tourism Research**, Vol.31, No.3, August 2007, s.277.

¹⁵ Fred Luthans, **Organizational Behavior**, Mc Graw Hill, New York, 1992, s.404.

Cooper ve Marshall (1978) ise, örgütsel stres kaynaklarını altı başlık altında incelemektedir. Bunlar, şu şekilde özetlenebilir¹⁶:

- İşe özgü faktörler
- Örgütteki roller
- İşteki ilişkiler
- Kariyer geliştirme olanakları
- Örgütsel yapı ve iklim
- İş ve aile ortak alanı

Söz konusu çalışmaların yanı sıra, örgütsel stres kaynaklarının belirlenmesine ve sınıflandırılmasına yönelik yapılmış pek çok çalışmayı literatürde görmek mümkündür¹⁷. Çalışmalar incelendiğinde örgütsel stres kaynaklarının örgütsel yapı, işin nitelikleri, kişiler arası ilişkiler ve işin çevresel özellikleri bağlamında ele alınarak değerlendirildiği görülmektedir.

Yaptığımız literatür incelemesi ve açıklamalar ışığında, örgütsel stres kaynaklarını,

- Örgüt içi stres kaynakları
- Örgüt dışı stres kaynakları
- Bireysel stres kaynakları

olarak üç grupta ele alabiliriz.

3.1. Örgüt İçi Stres Kaynakları

Örgüt içinde, çalışanlarda strese yol açan ya da çalışanların stres düzeylerini etkileyen bir çok stres faktörü bulunmaktadır. Bu faktörleri şu şekilde özetlemek mümkündür.

- İşin, monoton özellik göstermesi ya da zihinsel ve bedensel yorgunluğa neden olması¹⁸,
- İşe yabancılaşma¹⁹,
- Çalışma saatlerinin belirsiz ya da düzensiz olması²⁰,

¹⁶ Karen Danna - Ricky W. Griffin, "Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature", **Journal of Management**, Volume 25, Number 3, 1999, s.371; Andrew T. Gordon, "Organizational Stress and Stress Management Programs", **International Journal of Stress Management**, Volume 1, Number 4, October 1994, s.310

¹⁷ Hasan Tutar, **Kriz ve Stres Yönetimi**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2004, s.227; Overman - Thornburg, a.g.m., s.73; Enver Özkalp - Çiğdem Kirel, **Örgütsel Davranış**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No:111, Eskişehir, 2001, s.432; Randall R. Ross - Elizabeth M. Altmaier, **Intervention in Occupational Stress: A Handbook of Counselling for Stress at Work**, SAGE, London, 1994, s.19, 36.

¹⁸ Tutar, a.g.k., s.228.

¹⁹ Ronald E. Riggio, **Industrial / Organizational Psychology**, Harper Collins, California, 2001, s.251.

- Ast-üst ve çalışanlar arası ilişkiler²¹,
- İşyerlerinde belirsizlik durumlarında ortaya çıkan söylentiler, anlaşmazlıklar, şiddete ya da ayrımcılığa yönelik davranışlar²²,
- Yetki ve sorumluluk karmaşası yaşanan durumlarda görülen rol belirsizliği ve/veya rol çatışması²³,
- Kariyer geliştirme uygulamalarında subjektif yaklaşımlar²⁴,
- Örgütlerin fiziksel çevresinin özellikleri²⁵

çalışanlar üzerinde stres yaratan örgüt içi faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır.

3.2. Örgüt Dışı Stres Kaynakları

Örgütlerin; kendi iç çevresinin yanı sıra, sosyal, politik, ekonomik, hukuksal vb. pek çok yapının yer aldığı bir dış çevresi bulunmaktadır. Örgütleri, bu dış çevreden ayrı olarak düşünmek mümkün değildir. Gerek örgütsel gerekse bireysel düzeyde, dış çevrede gerçekleşen değişimlerden ve gelişmelerden büyük ölçüde etkilenilmektedir²⁶. Çalışanlar üzerinde strese yol açabilecek örgüt dışı gelişmeler ve faktörler ise;

- Teknoloji alanında yaşanan gelişmeler, iş ve karar süreçlerinin daha hızlı olması²⁷,

²⁰ Michael G. Aamodt, **Applied Industrial Organizational Psychology**, International Thomson Pub., Boston, 1999, s.574.

²¹ Robin Fincham - Peter Rhodes, **Principles of Organizational Behavior**, Oxford Press, New York, 2005, s.66.

²² Prashant Bordia ve diğerleri, "Management Are Aliens! Rumors and Stress During Organizational Change", **Group & Organization Management**, Volume 31, Number 5, 2006, s.606; Danna - Griffin, a.g.m., s.373; Cleveland ve diğerleri, a.g.m., s.277.

²³ Duarine Sczhultz - Sychev Ellen Sczhultz, **Psychology and Work Today**, Prentice Hall, USA, 1998, s.388; Jere Yates, **Gerilim Altındaki Yöneticiler**, (Çev.F. Dilber), İlgi Y., İstanbul, s.48; Christina L. Stamper - Mark C. Johlke, "The Impact of Perceived Organizational Support on the Relationship Between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes", **Journal of Management**, Volume 29, Number 4, 2003, s.571; Ross - Altmaier, a.g.k., s.36-38.

²⁴ Özkalp - Kirel, a.g.k., s.432; Neil Anderson ve diğerleri, **Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology**, Sage Pub., London, 2001, s.119

²⁵ Te-Hsin Pao - Brian H. Kleiner, "New Developments Concerning the Occupational Safety and Health Act", **Managerial Law**, Volume 43, Number 1/2, 2001, s.143; Riggio, a.g.k., s.253.

²⁶ Jennifer Walinga, "Toward a Theory of Change Readiness: The Roles of Appraisal, Focus, and Perceived Control", **The Journal of Applied Behavioral Science**, Volume 44, Number 3, September 2008, s.319.

²⁷ Murray Porteous, **Occupational Psychology**, Prentice Hall, London, 2000, s.228; Riggio, a.g.k., s.397.

- Ülke ve dünya ekonomisinde ve politik hayatta yaşanan gelişmeler ve belirsizlikler²⁸,

-İşletmelerin küçülmesi, dış kaynaklardan yararlanmanın artması, düşük iş güvencesi olan istihdam biçimlerinin gelişmesi²⁹

olarak sıralanabilir.

3.3. Bireysel Stres Kaynakları

Bireylerde görülen stres yoğunluğu; örgüt içi ve örgüt dışı faktörlerin niteliğiyle ilişkili olduğu gibi, bireylerin sosyo- demografik ve kişilik özellikleri ile de yakından ilişki içerisindedir. İş stresinin; çalışma ortamında bazı kişilerde, diğerlerine göre daha yoğun yaşandığı da görülmektedir³⁰.

Çalışanların stres düzeyini ve stresör algılarını etkileyen, bireysel stres faktörleri;

- Kişilik özellikleri³¹,

- Cinsiyet³²,

- Aile yaşamı ile iş yaşamının etkileşimi, ailede yaşanan anlaşmazlıklar, iş-aile rollerinin karışması ve iş değerleri ile aile değerleri arasındaki farklılıklar³³

şeklinde özetlenebilir.

²⁸ Erol Eren, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Yayınları, İstanbul, 1998, s.299-301.

²⁹ Antonia Chirumbolo - Johnny Hellgren, "Individual and Organizational Consequences of Job Insecurity: A European Study", **Economic ve Industrial Democracy**, Volume 24, Number 2, 2003, s.218-219; Overman - Thornburg, a.g.m., s.69, 72; Julian Barling - E. Kevin Kelloway, "Job Insecurity and Health: The Moderation Role of Workplace Control", **Stress Medicine**, Volume 12, s.255-258; Johnny Helogren – Magnus Sverke, "Satisfaction, Union Satisfaction and Well-Being during Organizational Downsizing: Consequences for Job Unionized Employees' Perceptions of Role Stress and Fairness", **Economic and Industrial Democracy**, Volume 22, 2001, s.559.

³⁰ Marten W. deVries - Bill Wilkerson, "Stress, Work and Mental Health: A Global Perspective", *Acta Neuropsychiatrica*, Volume 15, Issue 1, February 2003, s.44-53.

³¹ Ross - Altmaier, a.g.k, s.19.

³² Mina Westman, "Stress and Strain Crossover", **Human Relations**, Volume 54, Number 6, 2001, s.741; Angele McGrady, "Psychophysiological Mechanisms of Stress, A Foundation for the Stress Management Therapies", *Principles and Practice of Stress Management*, Third Edition, (Ed.Paul M. Lehrer, Robert L. Woolfolk, Wesley E. Sime), Guilford Press, 2007, s.24; Owerman ve Thornburg, s.73; Christina Maslach, "A Multidimensional Theory of Burnout", **Theories of Organizational Stress**, (Der. Cary L. Cooper), Oxford University Press, 1998, s.80.

³³ Clevand ve diğerleri, s.277; Rachel Gali Cinamon ve diğerleri, "Work-Family Conflict Within the Family: Crossover Effects, Perceived Parent-Child Interaction Quality, Parental Self-Efficacy, and Life Role", **Journal of Career Development**, Volume 34, Number 1, September 2007, s.81, 93.

4. Örgütsel Stres Üzerine Bir Uygulama

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı; bankacılık sektöründe çalışan bireylerin, stres düzeyleri hakkında bilgi edinmek; örgüt içi, örgüt dışı ve bireysel düzeydeki örgütsel stres kaynaklarına ilişkin algılamalarını değerlendirmektir.

4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evrenini oluşturan birimlerin sınırlarını belirlemede güçlük yaşanması nedeniyle, basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle bir alt evren oluşturulmuştur³⁴. Araştırma alt evreninde; İstanbul ilinde faaliyet gösteren 12 farklı bankanın 30 şubesi yer almaktadır. Bu şubelerde çalışan 400 kişiden 228'i, araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırma örneklemi, %57 oranında araştırma alt evrenini temsil etmektedir.

4.3. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmamız, saptanan olgular arasındaki ilişkileri irdelemeyi ve bazı ana eğilimleri ortaya koymayı hedefleyen, açıklayıcı, nicel bir araştırmadır.

Araştırma kapsamında görüşülecek kişilerin belirlenmesinde; örnekleme tekniklerinden, yönlendirme ve yargı olmadan bireylerin seçildiği ve tüm bireylerin araştırma kapsamında yer alma şansının bulunduğu basit rastlantısal (tesadüfi) örneklemeden yararlanılmıştır³⁵.

Araştırma verileri, yüz yüze görüşme yoluyla elde edilmiştir. Görüşmeler, Kasım 2008-Ocak 2009 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir³⁶. Araştırma kapsamında ulaşılan 400 kişiden, 242'si soru formunu yanıtlamıştır. Yanıtlanan soru formlarından 228'i geçerli, 14'ü ise geçersizdir.

4.3.1. Veri Toplama Aracı

Veri toplama aracı olarak tarafımızdan geliştirilen soru formu kullanılmıştır. Soru formu, araştırmanın amacı hakkında bilgilerin verildiği bir yönerge ile başlamaktadır. Soruların yer aldığı kısım, iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; çalışanların çeşitli sosyo-demografik özellikleri hakkında bilgi edinmeyi sağlayacak 8 olgusal soru bulunmaktadır.

Soru formunu yanıtlayan çalışanlar unvanlarına göre düz personel, orta düzey yönetici ve üst düzey yönetici olarak gruplara ayrılmıştır. Düz personel grubu; memur, uzman, temsilci, analist, danışman unvanlarına sahip kişilerden oluşmaktadır. Orta düzey yönetici grubunda; yönetmen, yönetici, sorumlu, yetkili unvanlarına sahip kişiler yer

³⁴ Ayhan Ural - İbrahim Kılıç, **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi**, 2. Baskı, Detay Yayınları, Ankara, 2006, s.33.

³⁵ Aysel Aziz, **Araştırma Yöntemleri-Teknikleri ve İletişim**, Turhan Yayınları, Ankara, 1994, s.55.

³⁶ Soru formunun uygulanma sürecindeki katkılarından dolayı, öğrencilerim İlayda Anameriç, Aliye Ekmen ve Önder Aksu'ya teşekkür ederim.

almaktadır. Üst düzey yönetici grubunu ise, şube müdürü ve şube müdür yardımcısı unvanlarına sahip kişiler oluşturmaktadır.

İkinci bölümde ise, araştırmanın amacına yönelik olarak hazırlanmış 18 ifadeden oluşan örgütsel stres soru formu yer almaktadır. Soru formunda yer alan ifadeler, ilgili literatür ışığında, “örgüt içi”, “örgüt dışı” ve “bireysel” düzeydeki örgütsel stres kaynaklarının değerlendirilmesine yönelik üç grup olarak tasarlanmıştır. Örgüt içi stres kaynaklarına yönelik 9 ifade, örgüt dışı stres kaynaklarına yönelik 5 ifade ve bireysel stres kaynaklarına yönelik 4 ifade bulunmaktadır. İfadelerin yanıt seçenekleri, 5’li Likert biçiminde, “tamamen katılıyorum=4”, “katılıyorum=3”, “kısmen katılıyorum=2”, “katılmıyorum=1” ve “hiç katılmıyorum=0” olarak dizayn edilmiştir.

Örgütsel stres soru formunun güvenilirlik katsayısını hesaplamak amacıyla, 25 banka çalışanından oluşan bir grup ile pilot çalışması yapılmıştır. Pilot çalışması sonucunda güvenilirlik analizinde Cronbach Alpha değeri 0.91 olarak saptanmıştır. Bu değer, soru formunun uygulanması için yeterli ve geçerli bir değer olarak kabul edilmiştir.

4.3.2. Verilerin Analizi

Elde edilen veriler SPSS 13.0 istatistik programı ile bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Araştırmada yer alan kişilerin sorulara vermiş olduğu yanıtların One-Sample K-S Test ile yapılan analizinde normal dağılım gösterdikleri tespit edilmiştir. Veriler, hipotezleri test etmek ve değişkenler arasındaki ilişkileri analiz etmek amacıyla Paired-Samples T Test, ANOVA, Ki-kare (Chi-Square), regresyon ve Korelasyon testleri ile değerlendirilmiştir. Ortalama ve frekans testlerinden de yararlanılmıştır. Test sonuçları %5 ($P<0,05$) anlamlılık düzeyine göre değerlendirmeye alınmıştır.

Ayrıca, soru formunda yer alan ifadelerin faktör yük değerlerinin belirlenmesi amacıyla açılımlayıcı faktör analizi yapılmıştır³⁷.

4.3.3. Güvenirlik Analizi

Araştırmada kullanılan örgütsel stres soru formunun yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach Alpha değeri 0.89 olarak saptanmıştır. Ayrıca örgütsel stres soru formunun üç grubu için de ayrı ayrı güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bu analiz sonuçlarına göre; örgüt içi stres kaynaklarına ilişkin maddelerin Alpha değeri 0.85, örgüt dışı stres kaynaklarına ilişkin maddelerin Alpha değeri 0.82, bireysel stres kaynaklarına ilişkin maddelerin Alpha değeri 0.88 olarak belirlenmiştir.

4.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacı ve konuya ilişkin yapılan literatür incelemesi ışığında, soru formunda ele alınan konular dikkate alınarak geliştirilen araştırmanın genel hipotezleri şunlardır:

H1: Çalışanların örgütsel stres kaynaklarına ilişkin algılarında, medeni durum değişkeni bakımından farklılık bulunmaktadır.

³⁷ Şener Büyüköztürk, **Veri Analizi El Kitabı**, 8. Baskı, Pegem Yayınları, Ankara, 2007, s.123.

H2: Çalışanların ücret düzeyleri artıkça, stres faktörlerinin stresör olarak algılanması azalmaktadır.

H3: Çalışanlar, örgüt dışı stres faktörlerini, diğer faktörlere göre daha fazla stresör olarak algılamaktadır.

H4: Çalışanların örgütsel stres kaynaklarına ilişkin algılarında, cinsiyet değişkeni bakımından farklılık bulunmaktadır.

4.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışma; araştırma evreninin çok geniş olması nedeniyle, bankacılık sektöründeki bir kesite ilişkin tabloyu yansıtmaktadır. Bu nedenle örneklemin, araştırma evrenini yansıtmaya özelliği düşük kalmıştır. Ayrıca, bazı demografik verilerin istatistik analize sokulmayacak kadar küçük sınıflar oluşturması bilgi kaybına neden olmuştur. Çalışmada, katılımcıların stres düzeyleri, demografik özelliklerine ilişkin faktörler bakımından değerlendirilmiş; diğer faktörler ise dikkate alınmamıştır. Çalışma, katılımcıların örgütsel stres kaynaklarına ilişkin algıları konusunda, istatistiksel bulgularla desteklenmiş bir fikir, bir görüş ve bir bakış açısı ortaya koymaktadır.

4.6. Bulgular

Araştırma verilerinin analizinden elde edilen bulgular, iki bölümden oluşan soru formunun niteliğine uygun olarak iki başlıkta sunulmaktadır. Araştırmada yer alan katılımcıların özelliklerine ilişkin bulgular, “Araştırmaya Katılan Çalışanların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular” başlığı altında yer almaktadır. Katılımcıların, stres düzeyleri ve örgütsel stres kaynaklarına dair algılamalarına ilişkin bulgular ise, “Örgütsel Stres Kaynaklarına İlişkin Araştırma Bulguları” başlığı altında sunulmaktadır.

4.6.1. Araştırmaya Katılan Çalışanların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırma örneklemindeki çalışanların; %53,1’ini kadınlar ve %46,9’unu erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların; %60,5’i 21-30 yaş grubunda, %37,7’si 31-40 yaş grubunda ve %1,8’i 41 ve üzeri yaş grubunda yer almaktadır. Araştırmaya katılan çalışanların; %0,9’u boşanmış/dul, %41,7’si bekar, %57,4’ü evlidir.

Araştırmanın örneklemini; %11,0’i lise, %14,0’ü yüksek okul, yaklaşık olarak üçte ikisi (%64,0) lisans, %10,1’i yüksek lisans ve %0,9’u doktora öğrenimini tamamlamış olan çalışanlardan oluşmaktadır. Katılımcıların; üçte birinin (%32,5) düz personel, yaklaşık yarısının (%46,9) orta düzey yönetici ve %2,6’sının üst düzey yönetici pozisyonunda buldukları; %18’inin (41 kişi) ise bu soruya yanıt vermedikleri görülmektedir.

Bankacılık sektöründeki çalışma süreleri bakımından ise örnekleimde; %12,7’si 1 yıldan daha az, %53,9’u 1-6 yıl arası, %26,3’ü 7-12 yıl arası ve %7,1’i 13 yıl ve daha fazla çalışma süresine sahip çalışanlar yer almaktadır. Buldukları işyerinin, katılımcıların; %30,7’sinin ilk işyeri, %30,3’ünün ikinci işyeri, %25,4’ünün üçüncü işyeri, %7,9’unun dördüncü işyeri, %5,7’sinin beşinci ve üzeri işyeri olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların; yarısı (%55,7) 1.000-2.000 TL, %17,5’i 2.001-3.000 TL, %9,7’si 3.001-4.000 TL ve %5,7’si 4.001 TL ve üzeri tutarlarda aylık ücrete sahip olduklarını belirtmiş; %11,4’ü (26 kişi) ise bu soruya yanıt vermemiştir.

Katılımcıların; sosyo-demografik niteliklerine ilişkin bulgular, Tablo 1’de sunulmaktadır.

Tablo1: Araştırmada Yer Alan Çalışanların Araştırma Değişkenleri Bakımından Dağılımları

Değişkenler		Sayı (n)	Yüzde(%)
Cinsiyet	Kadın	121	53,1
	Erkek	107	46,9
	<i>Toplam</i>	228	100,0
Yaş	21-30	138	60,5
	31-40	86	37,7
	41 ve üzeri	4	1,8
	<i>Toplam</i>	228	100,0
Medeni Durum	Evli	95	41,7
	Bekar	131	57,4
	Boşanmış /Dul	2	0,9
	<i>Toplam</i>	228	100,0
Öğrenim Düzeyi	Lise	25	11,0
	Yüksek Okul	32	14,0
	Lisans	146	64,0
	Yüksek Lisans	23	10,1
	Doktora	2	0,9
	<i>Toplam</i>	228	100,0
Unvan	Düz Personel	74	32,5
	Orta Düzey Yönetici	107	46,9
	Üst Düzey Yönetici	6	2,6
	Yanıt Vermeyenler	41	18,0
	<i>Toplam</i>	228	100,0
Sektördeki Çalışma Süresi	1 Yıldan az	29	12,7
	1-6 Yıl	123	53,9
	7-12 Yıl	60	26,3
	13 Yıl ve üzeri	16	7,1
	<i>Toplam</i>	228	100,0
Çalışılan İşyeri Sayısı	İlk iş	70	30,7
	İkinci iş	69	30,3
	Üçüncü iş	58	25,4
	Dördüncü iş	18	7,9
	Beşinci iş ve üzeri	13	5,7
	<i>Toplam</i>	228	100,0
Aylık Ücret	1.000-2.000 TL	127	55,7
	2.001-3.000 TL	40	17,5
	3.001-4.000 TL	22	9,7
	4.001 TL ve üzeri	13	5,7
	Yanıt Vermeyenler	26	11,4
	<i>Toplam</i>	228	100,0

4.6.2. Örgütsel Stres Kaynaklarına İlişkin Araştırma Bulguları

Soru formunda yer alan ifadelerin (madde), faktör yük değerlerini belirlemek amacıyla açılımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda; KMO katsayısı = 0.876, $\chi^2_{(153)} = 2047,149$ ve $P(\text{sigma}) = 0.000$ olarak hesaplanmıştır. KMO katsayısının değerine göre, değişkenler arasında yüksek korelasyon bulunmaktadır ve $P < 0,05$ olduğu için Bartlett testinin sonucu istatistiksel olarak anlamlıdır. Soru formundaki 17 maddenin faktör yük değerleri 0.520 ile 0.843 arasında değişmektedir. Bir maddenin faktör yük değeri ise 0.397'dir. Faktör yük değerlerinin 0.45 ya da daha yüksek olmasının seçim için iyi bir ölçüt olacağı, ancak uygulamada az sayıda madde için bu sınır değer 0.30'a kadar indirilebileceği ifade edilmektedir³⁸. Bu nedenle, faktör yük değeri 0.45'in altında kalan bir madde de analize dahil edilmiştir. Maddeler, toplam varyansın %63,655'ini açıklamaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların stres düzeylerini ve çalışanlara göre örgütsel stres faktörlerinin önem derecesini belirlemek amacıyla, betimsel istatistiklere başvurulmuştur. Elde edilen verilerin, her bir katılımcı ve her bir stres faktörü için ortalaması hesaplanmıştır. Ayrıca verilerin, frekans analizleri yapılmıştır. Ortalamalara ilişkin elde edilen bulgular ise şu şekilde değerlendirilmiştir.

Ortalama

- 0-1 stres yok / stres faktörü değil
1,01-2 düşük stres düzeyi / düşük stres faktörü
2,01-3 stresli / stres faktörü
3,01 ve üzeri yüksek stres düzeyi / yüksek stres faktörü

Bu kriterlere göre; Tablo 2'de de görüldüğü gibi, iş yaşamlarında katılımcıların; %3,1'i stres yaşamamakta, %31,6'sı düşük düzeyde stres yaşamakta, %52,2'si stres altında ve %13,1'i yüksek düzeyde stres altında bulunmaktadır.

Tablo 2: Araştırmada Yer Alan Çalışanların, Stres Düzeyleri Bakımından Dağılımları

	Sayı(n)	Yüzde(%)	Ort.	S.S.
Stres yaşamayanlar	7	3,1	0,66	0,330
Düşük stres düzeyi	72	31,6	1,63	0,244
Stresli olanlar	119	52,2	2,45	0,269
Yüksek stres düzeyi	30	13,1	3,30	0,221
Toplam	228	100,0	2,75	0,715

Örgüt içi, örgüt dışı ve bireysel stres kaynaklarından, hangi gruptaki faktörlerin daha fazla stresör olarak değerlendirildiğini belirlemek amacıyla ortalama ve frekans analizleri yapılmıştır. Bu analiz sonucunda; örgüt dışı stres faktörleri katılımcıların %68'i ve örgüt içi stres faktörleri katılımcıların %61,4'ü tarafından stres kaynağı olarak algılanırken, bireysel stres faktörleri bakımından ise bu oran %44,3 olarak saptanmıştır.

³⁸ Büyüköztürk, a.g.k., s.124.

Katılımcıların, stres kaynaklarına ilişkin yüzdesel oranları ve ortalamaları Tablo 3'te sunulmaktadır.

Tablo 3: Araştırmada Yer Alan Çalışanların, Örgütsel Stres Kaynakları Bakımından Dağılımları

Stres Faktörleri	Sayı(n)	Yüzde(%)	Ort.	S.S.
Örgüt dışı stres faktörleri	155	68,0	2,86	0,476
Örgüt içi stres faktörleri	140	61,4	2,68	0,452
Bireysel stres faktörleri	101	44,3	2,86	0,533

Çalışma yaşamında stres yaratan faktörler içerisinde, öncelikli olanların saptanması amacıyla yapılan analiz sonucunda; işin kendi niteliği, katılımcıların %71,1'i; ülke ekonomisindeki olumsuz gelişmeler, katılımcıların %61,8'i; işletmelerin küçülme politikaları, katılımcıların %59,6'sı; siyasi belirsizlik, katılımcıların %53,1'i ve kariyer geliştirme / terfi olanaklarının yetersizliği, katılımcıların %48,7'si tarafından stres kaynağı olarak algılandığı belirlenmiştir. İlk beş sırada yer alan bu faktörlere ilişkin bulgular, Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4: Araştırmada Yer Alan Çalışanlara Göre, Öncelikli Olan Örgütsel Stres Faktörleri

Stres Faktörleri	Sayı(n)	Yüzde(%)	Ort.	S.S.
İşin kendi niteliği	162	71,1	3,00	0,926
Ülke ekonomisindeki olumsuz gelişmeler	141	61,8	2,73	0,915
İşletmelerin küçülme politikaları	136	59,6	2,67	1,002
Siyasal belirsizlik	121	53,1	2,50	1,064
Kariyer geliştirme / terfi olanaklarının yetersizliği	111	48,7	2,39	1,103

Çalışmada; araştırmanın bağımsız değişkenleri bakımından, katılımcıların stres faktörlerine ilişkin algılarında bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla, ortalamaların karşılaştırılmasına yönelik analizlere başvurulmuştur. Bazı demografik verilerin istatistiksel analize sokulmayacak kadar küçük sınıflar oluşturması nedeniyle, analiz öncesi bu sınıflar birleştirilmiştir.

Katılımcıların stres faktörlerine ilişkin puanlarının; "cinsiyet", "yaş", "medeni durum" ve "unvan" bağımsız değişkenleri bakımından, farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Independent-Samples T Test analizi yapılmıştır. "Öğrenim düzeyi", "çalışma süresi", "çalışılan işyeri sayısı" ve "ücret" bağımsız değişkenleri bakımından ise, katılımcıların puanlarında farklılık olup olmadığını belirlemek için, veriler tek faktörlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Ayrıca, bu değişkenler ile stres faktörleri puanları arasındaki ilişkinin, derecesini ve yönünü belirlemek için Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır.

Yapılan t test analizi sonucunda; cinsiyet ($t=1,71$; $r=-0,11$; $P>0,05$), yaş ($t=1,08$; $r=0,07$; $P>0,05$) ve unvan ($t=0,71$; $r=0,15$; $P>0,05$) bağımsız değişkenleri bakımından,

katılımcıların puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Benzer biçimde, korelasyon analizi sonucunda da, bu değişkenler ile stres faktörleri puanları arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Ancak, medeni durum değişkeni bakımından, katılımcıların puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmış ($t=2,18$; $P<0,05$); korelasyon analizi sonucunda da, bu değişken ile stres faktörleri puanları arasındaki ilişki, düşük düzeyde olmakla birlikte istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($r=0,144$; $P<0,05$). Diğer bir ifadeyle, evli olan katılımcılar bekar katılımcılara göre, stres faktörlerini daha fazla stresör olarak algılamaktadır. T test ve korelasyon analizi sonucuna ilişkin bulgular, Tablo 5 ve Tablo 6'da sunulmaktadır.

Tablo 5: Araştırmada Yer Alan Çalışanların Stres Faktörlerine İlişkin Algılarının, Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Medeni Durum	Sayı (n)	Ort.	S.S.	s.d.	t	P
Evli	95	2,34	0,682	226	2,18	0,030
Bekar	133	2,15	0,6454			
Toplam	228	P<0,05				

Tablo 6: Araştırmada Yer Alan Çalışanların, Medeni Durumu ile Stres Faktörleri Algıları Arasındaki Korelasyon Analizi Sonucu

		Medeni Durum	Stres Faktörleri (r)
Medeni Durum	Pearson Kor.	1	,144
	Sig. (2-tailed)		,030
	N	228	228
Stres Faktörleri	Pearson Kor.	,144	1
	Sig. (2-tailed)	,030	
	N	228	228

Yapılan ANOVA analizi sonucunda; öğrenim düzeyi ($F=1,35$; $r=-0,06$; $P>0,05$), çalışma süresi ($F=1,27$; $r=0,05$; $P>0,05$), çalışılan işyeri sayısı ($F=1,12$; $r=0,00$; $P>0,05$) ve ücret ($F=2,37$; $P>0,05$) bağımsız değişkenleri bakımından katılımcıların puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Korelasyon analizi sonucunda ise, sadece ücret değişkeni ile stres faktörleri puanları arasında, düşük düzeyde olmakla birlikte anlamlı bir negatif korelasyon ilişkisi saptanmıştır ($r=-0,179$; $P<0,01$). Diğer bir ifadeyle, katılımcıların ücret düzeyi yükseldikçe, stres faktörlerini stresör olarak algılamaları azalmaktadır. Korelasyon analizi sonucuna ilişkin bulgu, Tablo 7'de sunulmaktadır.

Tablo 7: Araştırmada Yer Alan Çalışanların, Ücret ile Stres Faktörleri Algıları Arasındaki Korelasyon Analizi Sonucu

		Ücret	Stres Faktörleri (r)
Ücret	Pearson Kor.	1	,179
	Sig. (2-tailed)		,007
	N	228	228
Stres Faktörleri	Pearson Kor.	,179	1
	Sig. (2-tailed)	,007	
	N	228	228

5. Tartışma

Araştırmada, katılımcıların %65'inin iş yaşamlarında yoğun stres altında buldukları belirlenmiştir (Tablo 2). Bu iş stresine yol açan kaynaklar (örgüt içi, örgüt dışı ve bireysel) incelendiğinde ise; örgüt dışı faktörlerin, katılımcılar tarafından en yüksek stres kaynağı olarak algılandığı görülmektedir. İkinci sırada örgüt içi stres kaynakları yer alırken, son sırada ise bireysel stres kaynakları bulunmaktadır (Tablo 3). Araştırmanın soru formunda, örgüt dışı stres faktörleri olarak; iş güvencesi, teknolojik gelişmeler, enflasyon, işsizlik, siyasal belirsizlik ve işletmelerin küçülmesi konuları ele alınmış ve bu faktörler ile stres arasındaki ilişki incelenmiştir. Günümüzde yaşanan ekonomik kriz ve beraberinde çalışma hayatında ortaya çıkan olumsuz gelişmeler göz önünde bulundurulduğunda, ilk sırada örgüt dışı faktörlerin yer alması oldukça anlamlıdır.

Ayrıca, çalışma yaşamında stres yaratan faktörler içerisinde, öncelikli stresör olarak ilk üç sırada “işin kendi niteliği”, “ülke ekonomisindeki olumsuz gelişmeler” ve “işletmelerin küçülme politikaları” faktörlerinin yer alması da, bu sonuçla paralellik göstermektedir (Tablo 4). Konuya ilişkin literatüre bakıldığında, bazı araştırma ve görüşlerin, çalışmamızdaki bu bulguyu destekler nitelikte olduğu görülmektedir. Düşük iş güvencesi³⁹, işletmelerde yaşanan küçülmeler⁴⁰, enflasyonun yükselmesi, işsizliğin artması, kriz olasılığı⁴¹ gibi gelişmeler karşısında çalışanlar, kendilerini daha az güvende hissetmekte ve bu durum, çalışanlarda strese yol açmaktadır. Bu anlamda; araştırmanın “H3: Çalışanlar, örgüt dışı stres faktörlerini, diğer faktörlere göre daha fazla stresör olarak algılamaktadır” hipotezi desteklenmektedir.

Katılımcıların birtakım sosyo-demografik özellikleri ile stres arasındaki ilişkiye dair yapılan analizlerde sadece medeni durum ve ücret bakımından bir farklılık bulunmuştur.

³⁹ Chirumbolo - Hellgren, a.g.m., s.218-219; Overman - Thornburg, a.g.m., s.69, 72;

⁴⁰ Julian Barling - E. Kevin Kelloway, “Job Insecurity and Health: The Moderation Role of Workplace Control”, **Stress Medicine**, Volume 12, s.255-258; Helogren ve Sverke, a.g.m., s.559.

⁴¹ Eren, a.g.k., s.299-301.

Araştırmada, evli olan katılımcıların bekar olan katılımcılara göre, stres faktörlerini daha fazla stresör olarak algıladıkları saptanmıştır (Tablo 5 ve Tablo 6). İlgili literatür incelemesi ışığında bu bulguyu; iş çalışma programlarının (uzun çalışma süreleri, düzensiz çalışma saatleri, vb.) aile içerisinde bir takım sorunlara yol açması⁴², ailede yaşanan olası anlaşmazlıkların iş ve aile ortamını karşılıklı olarak etkilemesi⁴³, aile bireyleriyle ilgili kaygıların yaşanması⁴⁴ gibi durumların, örgüt içinde yaşanan stres düzeyini artırması olarak değerlendirmek mümkündür. Bu bağlamda; araştırmanın “H1: Çalışanların örgütsel stres kaynaklarına ilişkin algılarında, medeni durum değişkeni bakımından farklılık bulunmaktadır” hipotezi desteklenmektedir.

Yapılan bazı çalışmalarda cinsiyet ile stres arasındaki ilişkiye dikkat çekilmektedir. Bu çalışmalarda kadın çalışanların; erkek çalışanlara göre daha yoğun stres altında oldukları ve stres faktörlerini farklı değerlendirdikleri ortaya konmaktadır⁴⁵. Ancak araştırmamızda, bu bulgular ile aynı doğrultuda olan her hangi bir sonuca ulaşılmamış; kadın katılımcıların (%69,4) erkek katılımcılara (%60,8) göre stres faktörlerini daha fazla stresör olarak algıladıkları, sadece bir eğilim olarak gözlenmiştir. Bu anlamda; araştırmanın “H4: Çalışanların örgütsel stres kaynaklarına ilişkin algılarında, cinsiyet değişkeni bakımından farklılık bulunmaktadır” hipotezi desteklenmemektedir.

Araştırmanın istatistiksel olarak anlamlı bir diğer bulgusu ise, ücret düzeyi ile stres arasındaki ters yönlü ilişkidir (Tablo 7). Katılımcıların ücret düzeyleri yükseldikçe, stres faktörlerini stresör olarak algılamaları azalmaktadır. Dolayısıyla ücret, katılımcıların stres düzeyleri üzerinde de azaltıcı ya da artırıcı bir rol oynamaktadır.

Araştırmada ulaşılan bu sonuç; hem H2 hipotezini (Çalışanların ücret düzeyleri arttıkça, stres faktörlerinin stresör olarak algılanması azalmaktadır) desteklemekte, hem de ülkemiz çalışma koşulları içerisinde, çalışanlar tarafından stres faktörlerinin stresör olarak değerlendirilmesinde, ücret düzeyinin etkili ve önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

6. Sonuç ve Öneriler

Çalışma yaşamında bireyleri ve örgütleri etkileyen pek çok stres faktörü bulunmaktadır. Bu faktörler içerisinde, işsizlik, enflasyon, işletmelerin küçülmesi ve siyasal belirsizlik; günümüz ekonomik koşullarının çalışma yaşamına yansımaların bir sonucu olarak öncelik göstermektedir. Araştırmamızın bulguları, günümüzde yaşanan olumsuz ekonomik gelişmelerin, çalışanların stres düzeylerini önemli ölçüde artırdığına işaret etmektedir.

İş yaşamında, çalışanların büyük bir kısmı stres altında bulunmaktadır. Gerçekte, stresin olmadığı bir çalışma yaşamını düşünmek de mümkün değildir. Önemli olan,

⁴² Clevand ve diğerleri, a.g.m., s.277.

⁴³ Rachel Gali Cinamon ve diğerleri, a.g.m., s.81, 93; Stella E. Anderson ve diğerleri, “Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to Work–Family Conflict and Job-Related Outcomes”, **Journal of Management**, 2002, Volume 28, Number 6, s.799.

⁴⁴ Ross - Altmaier, a.g.k, s.25.

⁴⁵ Westman, a.g.m., s.741; McGrady, a.g.m., s.24; Owerman - Thornburg, a.g.m., s.73; Maslach, a.g.m., s.80.

yaşanan stres yoğunluğunu ve seviyesini olabildiğince azaltmaktır. Diğer önemli bir konu ise, olası stres kaynaklarının, stresör özelliği göstermeden önlenmesine yönelik koruyucu girişimlerin ele alınmasıdır. Örgütsel strese karşı alınabilecek önlemler, her örgütün ve örgüt üyelerinin niteliğine göre değişiklik göstermektedir. Bununla birlikte, stresle mücadelede yararlanılabilecek genel stratejilerden söz etmek mümkündür. Bunlar;

- Strese yönelik örgütsel stratejiler geliştirmek,
 - Sosyal ve örgütsel destek sağlamak,
 - İşyeri stres programları oluşturmak,
 - Etkin çatışma yönetimi yürütmek,
 - Aile-iş uyum ve dengesinin sağlanmasına yönelik esnek iş programları geliştirmek,
 - Örgütsel değişim sürecini başarılı bir biçimde yönetmek,
 - Sağlıklı bir örgütsel iletişim oluşturmak,
 - Çalışma ortamındaki fiziksel çevre koşullarının kalitesini artırmak
- olarak sıralanabilir.

Strese karşı örgütsel stratejilerin geliştirilmesinde ve stresle mücadele sürecinde, hangi pozisyonda olursa olsun tüm örgüt üyelerinin yer alması ve birlikte hareket etmesi dikkate alınması gereken bir konudur. Bu noktada, hem yönetimlere hem de çalışanların bizzat kendilerine önemli rol, görev ve sorumluluklar düşmektedir.

KAYNAKÇA

- AAMODT, Michael G. **Applied Industrial Organizational Psychology**, International Thomson Pub., Boston, 1999.
- ANDERSON, Neil ve diğerleri. **Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology**, Sage Pub., London, 2001.
- ANDERSON, Stella E. ve diğerleri. "Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to Work-Family Conflict and Job - Related Outcomes", **Journal of Management**, 2002, Volume 28, Number 6, 787-810.
- AZİZ, Aysel. **Araştırma Yöntemleri-Teknikleri ve İletişim**, Turhan Yayınları, Ankara, 1994.
- BARLING, Julian - E. Kevin Kelloway. "Job Insecurity and Health: The Moderation Role of Workplace Control", **Stress Medicine**, Volume 12, 1996, 253-260.
- BEEHR, Terry. "An Organizational Psychology Meta-Model of Occupational Stress", **Theories of Organizational Stress**, (Der. Cary L. Cooper), Oxford University Press, 1998, 6-27.
- BEEHR, Terry ve diğerleri. "Work and Stress: Implications for Human Resources Management", **Human Resources Management, Perspectives, Context, Functions & Outcomes**, (Der. Ronald M. Buckley & Gerald R. Ferris), Third Edition, Prentice-Hall, New Jersey, 1996.
- BORDIA, Prashant ve diğerleri. "Management Are Aliens! Rumors and Stress During Organizational Change", **Group & Organization Management**, Volume 31, Number 5, October 2006, 601-621.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener. Veri Analizi El Kitabı, 8. Baskı, Pegem Yayınları, Ankara, 2007.
- CHIRUMBOLO Antonia - Johnny Hellgren. "Individual and Organizational Consequences of Job Insecurity: A European Study", **Economic ve Industrial Democracy**, Volume 24, Number 2, 2003, 217-240.
- CINAMON, Rachel Gali ve diğerleri. "Work-Family Conflict Within the Family: Crossover Effects, Perceived Parent-Child Interaction Quality, Parental Self-Efficacy, and Life Role", **Journal of Career Development**, Volume 34, Number 1, September 2007, 79-100.
- CLEVELAND, Jeanette N. ve diğerleri. "Work and Family Issues in the Hospitality Industry: Perspectives of Entrants, Managers, and Spouses", **Journal of Hospitality & Tourism Research**, Vol.31, No.3, August 2007, 275-298.
- COOPER, Cary L. - Sue Cartwright. "Healthy Mind; Healthy Organizations-A Proactive Approach to Occupational Stress", **Human Relations**, Volume 47, Number 4, 1994, 455-471.
- COOPER, Cary L.(Der.). **Theories of Organizational Stress**, Oxford University Press, 1998.

-
- COOPER, Cary L. - Philip Dewe. **Stress Brief of history**, Blackwell Publishing Ltd., UK, 2004.
- DANNA, Karen - Ricky W. Griffin. "Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature", **Journal of Management**, Volume 25, Number 3, 1999, 357-384.
- DeVRIES Marten W. - Bill Wilkerson. "Stress, Work and Mental Health: A Global Perspective", *Acta Neuropsychiatrica*, Volume 15, Issue 1, February 2003, 44-53.
- DOLLARD, Maureen F. ve diğerleri. **Occupational Strain and Efficacy in Human Service Workers**, Kluwer Academic Publishers, Boston, 2001.
- EREN, Erol. **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Yayınları, İstanbul, 1998.
- FAY, Doris ve diğerleri. "Stressors, Innovation, and Personal Initiative: Are Stressors Always Detrimental?", Cary L. Cooper (Der.), **Theories of Organizational Stress**, Oxford University Press, 1998, 170-189.
- FINCHAM, Robin - Peter Rhodes. **Principles of Organizational Behavior**, Oxford Press, New York, 2005.
- GOLDBERGER, Leo - Shlomo Breznitz. **Handbook of Stress**, Second Edition, New York, The Free Press, 1993.
- GORDON, Andrew T. "Organizational Stress and Stress Management Programs", **International Journal of Stress Management**, Vol.1, No.4, October 1994, 309-322.
- HELOGREN, Johnny - Magnus Sverke. "Satisfaction, Union Satisfaction and Well-Being during Organizational Downsizing: Consequences for Job Unionized Employees' Perceptions of Role Stress and Fairness", **Economic and Industrial Democracy**, Volume 22, 2001, 543-567.
- KREITNER, Robert - Angelo Kinicki. **Organizational Behavior**, Fifth Edition, USA, McGraw Hill, 2002.
- LUTHANS, Fred. **Organizational Behavior**, Mc Graw Hill, New York, 1992.
- MASLACH, Christina. "A Multidimensional Theory of Burnout", **Theories of Organizational Stress**, (Der.Cary L. Cooper), Oxford University Press, 1998.
- McGRADY, Angele. "Psychophysiological Mechanisms of Stress, A Foundation for the Stress Management Therapies", **Principles and Practice of Stress Management**, Third Edition, (Der.Paul M. Lehrer ve diğerleri), Guilford Press, 2007, 16-37.
- MORRIS, J. Andrew - Daniel C. Feldman. "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", **Academy of Management Review**, Volume 21, Number 4, 1996, 986-1010.
- OVERMAN, Stephenie - Linda Thornburg. "Beating the Odds", **Compensation Benefits Review**, Volume 24, September 1992, 69-74.

- ÖZKALP, Enver - Çiğdem Kirel. **Örgütsel Davranış**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No:111, Eskişehir, 2001.
- PAO, Te-Hsin - Brian H. Kleiner. "New Developments Concerning the Occupational Safety and Health Act", **Managerial Law**, Volume 43, Number 1/2, 2001, 138-146.
- PEHLİVAN, İnyet. **İş Yasamında Stres**, Pegem Yayınları, Ankara, 2000.
- PORTEOUS, Murray. **Occupational Psychology**, Prentice Hall, London, 2000.
- RIGGIO, Ronald E. **Industrial / Organizational Psychology**, Harper Collins, California, 2001.
- ROSS, Randall R. - Elizabeth M. Altmaier. **Intervention in Occupational Stress: A Handbook of Counselling for Stress at Work**, Sage Pub., London, 1994.
- SCHERMERHORN, John R. ve diğerleri. **Organizational Behavior**, Seventh Edition, John Wiley&Sons Inc., USA, 2000.
- SCZHULTZ, Duarine - Syche Ellen Sczhultz. **Psychology and Work Today**, Prentice Hall, USA, 1998.
- STAMPER, Christina L. - Mark C. Johlke. "The Impact of Perceived Organizational Support on the Relationship Between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes", **Journal of Management**, Volume 29, Number 4, 2003, 569-588.
- TUTAR, Hasan. **Kriz ve Stres Yönetimi**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2004.
- URAL, Ayhan - İbrahim Kılıç. **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi**, 2.Baskı, Detay Yayınları, Ankara, 2006.
- WALINGA, Jennifer. "Toward a Theory of Change Readiness: The Roles of Appraisal, Focus, and Perceived Control", **The Journal of Applied Behavioral Science**, Volume 44, Number 3, September 2008, s.319.
- WESTMAN, Mina. "Stress and Strain Crossover", **Human Relations**, Volume 54, Number 6, 2001, 717-751.
- YATES, Jere. **Gerilim Altındaki Yöneticiler**, (Çev.F. Dilber), İlgı Yayınları, İstanbul, 1986.
- YAYLACI, Gaye Özdemir. "Örgütsel Stresi Yönetmede Etkili Kişilerarası İletişim Stratejileri", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 38, Sayı 2, 51-59.