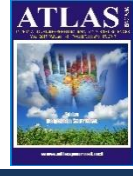




ATLAS INTERNATIONAL REFERRED JOURNAL ON SOCIAL SCIENCES

ISSN:2619-936X



Article Arrival Date: 07.05.2018

Published Date: 27.07.2018

2018 / July

Vol 4, Issue:10

Pp:529-539

Disciplines: Areas of Social Studies Sciences (Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences)

BANKA ÇALIŞANLARININ ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

A STUDY ON ORGANIZATIONAL STRESS RESOURCES OF BANK EMPLOYEES

Dr. Özgül YÜKSEKBİLGİLİ

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, ozgul.tan@hku.edu.tr, Gaziantep/Türkiye

ÖZET

Yapılan bu araştırmanın temel amacı, banka çalışanlarının örgütsel stres kaynakları ortaya konulması amaçlanmış ve bunun neticesinde stresten olumsuz etkilenmemelerine yönelik çözüm önerileri ortaya konulmaya çalışılacaktır.

Araştırmada anket yöntemi kullanılmış olup, anketler Gaziantep ilinde faaliyet gösteren özel bir bankada uygulanmıştır. Veri toplama sürecinde örneklemde bulunan kişilere anket formları elden dağıtılmıştır. Anketlerden elde edilen verilerin analizi ise "SPSS 23.0" istatistik paket programı kullanılarak yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Stres, Örgütsel Stres, Stres Kaynakları

ABSTRACT

The main purpose of this study is to reveal the organizational stress sources of bank employees and to suggest solutions to prevent them from being negatively affected as a result.

The survey method was used in the survey and the questionnaires were applied in a private bank operating in Gaziantep province. The questionnaire forms were handed out to the specimen in the data collection process. The analysis of the data obtained from the questionnaires was made by using "SPSS 23.0" statistical package software.

Key Words: Stress, Organizational Stress, Organizational Stress Resources

1. GİRİŞ

Stres insanın yaşamdan aldığı doyumunu azaltan ve yaşamla bağlarının kopmasına sebep olabilen duygudur. Stres bedensel ve ruhsal olarak bizi zorlayan tehditler karşısında yeni bir uyum sağlama çabası içinde bulunma halidir. Selye (1986: 7) stresi bedenin kendi üzerindeki baskılara verdiği genel bir cevap olarak ifade etmektedir. Cüceloğlu (1994: 321) ise stres, bireyin fizik ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeni ile bedensel ve fizyolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayret olarak açıklamaktadır.

Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin temel belirleyicisi ise çalışanlardır. Örgütlerin hedeflerine ve amaçlarına ulaşmasındaki en etkili güç nitelikli insan gücüdür. Özellikle sosyal, politik, kültürel, teknolojik ve ekonomik hızlı değişimlerin yaşandığı küreselleşen dünyada bütün bu gelişmeler, hızlı değişimler ve artan rekabet çalışanlarda strese neden olmakta ve çalışanın sağlığını ve verimliliğini etkilemektedir. Stresin iş yaşamında yarattığı büyük etkiden dolayı, stres çalışanın işine karşı olumsuz bir tutum içinde olmasına sebep olmaktadır.

Stres çalışanın fonksiyonlarını yerine getirmesini engellemekte, örgüte ve işine karşı olumsuz bir tutum içinde olmasına sebep olmakta ve çalışanın verimliliği ile etkinliğini azaltmaktadır. Çalışanların stresli olmalarına sebep olan birçok çeşitli faktör olduğu bilinmekte olup, bunların hepsi stres kaynakları olarak toparlanmaktadır.

Bu araştırmanın temel amacı; mesleğin gerçekleştirilmesi sırasında stres kavramının en çok yaşandığı sektörlerden biri olan bankacılık sektöründe örgütsel stres kaynaklarının ortaya konulması amaçlanmaktadır. Ayrıca örgütsel davranış çalışmaları açısından önemli olduğuna inanılan ve çalışan

tutum ve davranışlarının büyük öneme sahip örgütsel stres kaynakları ile çalışanların yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, toplam hizmet süresi, gelir durumu ile arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Yapılan bu çalışma banka çalışanlarının stres yaşamasına sebep olan stres kaynaklarının belirlenmesi ve çalışanların bu olumsuz stres kaynaklarının azaltılması için ya da ortadan kaldırılması için yapılması gerekenlerin belirlenmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

2. ÖRGÜTSEL STRES

İş stresi, bireyi normal fonksiyonlarından uzaklaştıran psikolojik ya da fiziksel davranışlarını değiştiren, işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durumdur (Çam, 2008: 22). Yani dış çevredeki istenmeyen tehdit edici olaylara karşı oluşan fizyolojik ve psikolojik tepki olarak karşımıza çıkmaktadır.

Örgütsel stres “işle ilgili sosyal psikolojik stres” olarak tanımlanmıştır. Örgütsel stres, çalışan ve maruz kaldığı çalışma ortamı arasında bir etkileşim olarak kavramsallaştırılmaktadır (Woodman ve Hardy, 2001: 207).

Örgütsel stres, kişi ve örgüt arasındaki ilişkilerden kaynaklanan kişilere göre değişiklik gösteren ve kişinin normal fonksiyonlarından uzaklaşmasına neden olan bir durum olarak ifade edilmektedir (Saal ve Knight, 1998: 437). Yani örgütsel stres yaşayan çalışanın psikolojik ve fiziksel olarak olumsuz yönde etkilenir ve işe ve çevresine karşı tutumu değişmektedir.

Shirom örgütsel stresi “işle ilgili sosyal psikolojik stres” olarak tanımlamakta ve bir çalışan ile maruz kaldığı çalışma ortamı arasında bir etkileşim olduğunu düşünmektedir (Fletcher ve Hanton, 2003: 176).

Stresli iş yaşamı işgörenlerin duygusal açıdan gergin olmalarına, başkalarıyla anlaşamamalarına ve uyumsuz kişilik özellikleri göstermelerine yol açabilmektedir. Bu nedenle stres yükü fazla olan bireylerde telaşlanma, mutsuzluk, kararlara katılmama, sabırsız olma, alınganlık, sürekli eleştirme, yapıcı eleştirilerde bulunmada zorlanma, inisiyatif kullanmada zorlanma, uzun süreli çalışmama, empati kuramama, unutkanlık gibi davranışsal özellikler görülmekte ve bu davranışlar stresle başa çıkma önlemleri ya da tedbirleri geliştirmelerini gerektirmektedir (Güney, 2001: 516).

2.1. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel stres; çalışma hayatımızda belirlenmiş ya da belirlenmemiş rol ve görevleri yerine getirirken ortaya çıkan durumların yarattığı stres faktörlerini ifade eder. Bu kavram iş stresi veya mesleki stres olarak da adlandırılmaktadır. Örgütsel stres, örgütle ya da işle ilgili herhangi bir beklentiye karşı tepkidir (Işıklı, 2013: 25).

Her örgüt, kullandığı teknolojiye, çevresel koşullara, üyelerinin eğilim ve deneyimlerine, örgüt içi gruplaşmalara, çatışmalara ve örgütün yarattığı iklime göre stres kaynakları geliştirmektedir. Ayrıca tüm örgütlerde ortak olan nedenlere bağlı stres kaynaklarının yanı sıra, yalnızca o örgüte özgü ya da o iş kolundan kaynaklanan stresli durumlar da söz konusu olabilmektedir (Ertekin, 1993: 7).

Stres kaynakları şunlardır: iş yükü, iş tasarımı, iş yeterlilikleri, performans değerlendirmesi, organizasyon yapısı, sorumluluk ve yetki belirsizlikleri rol belirsizliği, rol çatışması, rol aşırı yüklenmesi ve bilgi eksikliği ve sorumluluk eksikliği. Bu faktörlerin hem iş tatmini hem de iş performansı üzerinde bir etkisi olduğu bulunmuştur (Woodman ve Hardy, 2001: 208).

Örgütsel stres kaynakları beş grupta toplanabilir (Aydın, 2004: 56-58):

- İşin yapısı ile ilgili stres kaynakları: İşin yapısından kaynaklanan stres faktörlerini; iş yerine ulaşımında zorluklar, işlerin çok kısa sürede bitirilmesi baskısı, çalışma saatlerinde belirsizlik, işin sürekli göz önünde yapılması zorunluluğu, yaptığınız işin aşırı monoton oluşu, aşırı iş yükü, müşteri memnuniyetsizliği ve şikayet edilme korkusu, vardiyalı çalışma düzeni, bürokratik engeller oluşturmaktadır.
- Örgütsel yapıdan kaynaklanan stres kaynakları: Örgütsel yapıdan kaynaklanan stres faktörlerini yeteneklerin kullanılmadığı bir bölümde çalışma, karar verme için yeterli yetkiye

sahip olmama, aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma, örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu, kararlara katılmama, görev dağılımındaki adaletsizlik oluşturmaktadır.

- c. Örgütsel politikadan kaynaklanan stres kaynakları: Örgütsel politikadan kaynaklanan stres faktörlerini; yetersiz maaş veya ücret dengesizliği, yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk, sık sık işletme içinde yer değiştirme, görevle ilgili sorumlulukların açık olmaması, birbiriyle çelişen iki işi birden yapmak, performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik, aşırı disiplinli çalışma ortamı oluşturmaktadır.
- d. İş ortamındaki fiziki şartlardan kaynaklanan stres kaynakları: Sıcak veya soğuk çalışma ortamı, çok gürültülü çalışma ortamı, ışıklandırma yetersizliği, araç-gereç eksikliği, işte tehlikenin varlığı oluşturmaktadır.
- e. Örgütteki kişiler arasındaki ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları: Ast-üst ilişkilerindeki sorunlar, çalışanlar arasında aşırı rekabet, çalışanlar arasındaki çatışma, iş arkadaşlarının düşmanca davranması, hak edilen sevgi ve takdir görememe, iş arkadaşlarından e yöneticilerden destek alamama, iş yerinde dedikodunun yaygın oluşu, iş arkadaşları ve yöneticiler tarafından cinsel tacize uğrama oluşturmaktadır.

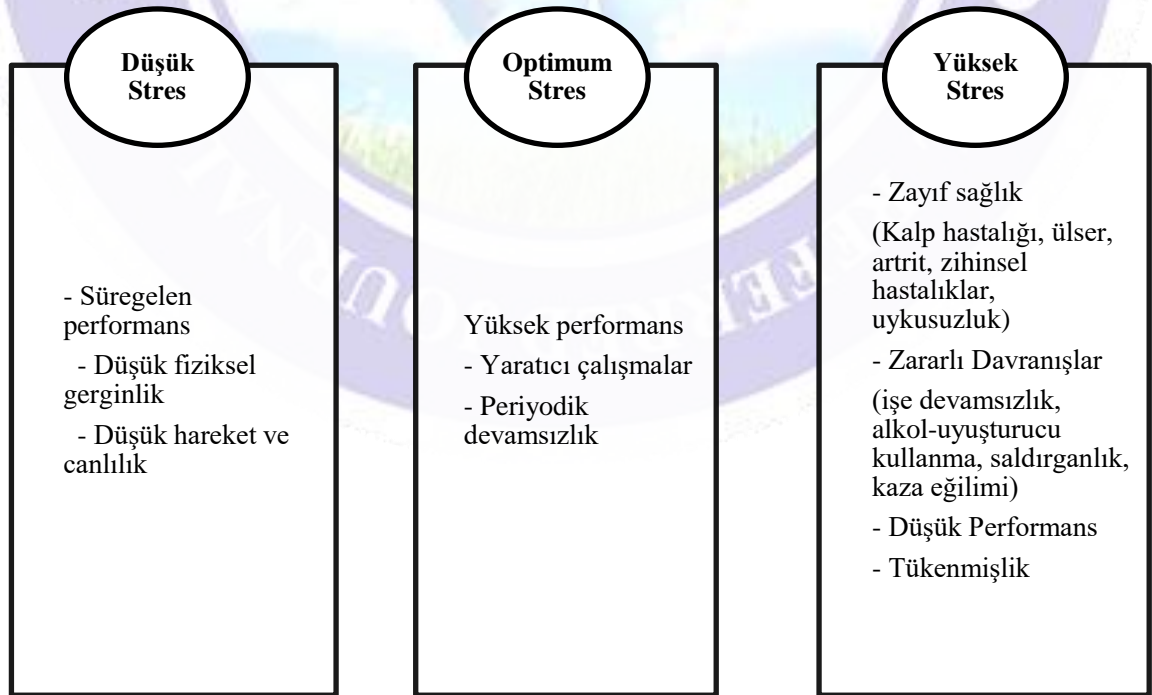
2.2. Stresin Örgütsel Sonuçları

Örgütsel stresin çalışan üzerinde psikolojik, fiziksel ve davranışsal etkileri bulunmaktadır. Psikolojik etkilere örnek olarak iş tatminsizliği, örgütsel bağlılığın azalması, gerginlik ve hayal kırıklığı verilebilir. Örgütsel stres, bireysel anlamda olduğu gibi örgütsel olarak da oldukça pahalı sonuçlara sahiptir (Chadha v.d., 2012: 343).

Sürekli endişe durumu kas gerginlikleri, baş ağrıları, uykusuzluk, nefes alıp vermede ve yutkunmada zorluk; panik, kalbin düzensiz ve hızlı atması gibi fiziksel belirtilerin yanı sıra; kişisel ilişkileri kesme ve soyutlama gibi sosyal etkiler de gösterir (Yiğit, 2000: 87).

Stresten kaçmak için bireylerin en çok başvurduğu davranış kalıpları arasında sigara, alkol, uyarıcı, uyuşturucu madde alışkanlığı yer almaktadır. Bu tür maddeler kaygı düzeyini azaltan kimyasal ve ruhsal etkileri nedeni ile, zorlanıldığında ilk başvuru olumsuz kaçış yolları arasında yer almıştır. Başlangıçta sadece kaygıdan kurtulmak amacı ile kullanılan bu maddeler zamanla bağımlılık yaratarak zararlı sonuçlara yol açabilir (Kırel, 1994: 104).

Şekil 1 de ise örgütsel stresin sonuçları özetlenmektedir.



Şekil 1: Örgütsel Stresin Sonuçları (Steers, 1991: 562)

3. MATERYAL VE METOT

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın yöntemi, ölçekleri ile araştırmanın modeli ve hipotezleri açıklanacaktır.

3.1.Araştırmanın Yöntemi

Kişilere demografik özellikler ve örgütsel stres ile ilgili 2 bölümden oluşan anket formu uygulanmıştır. Birinci bölümde demografik bilgileri belirlemeye yönelik sorulardan oluşan form çalışmacı tarafından hazırlanmış; çalışanların cinsiyeti, yaşı, aynı kurumda çalışma süresi, eğitim durumu, medeni hali, aylık ücret miktarı olmak üzere altı sorudan oluşmaktadır.

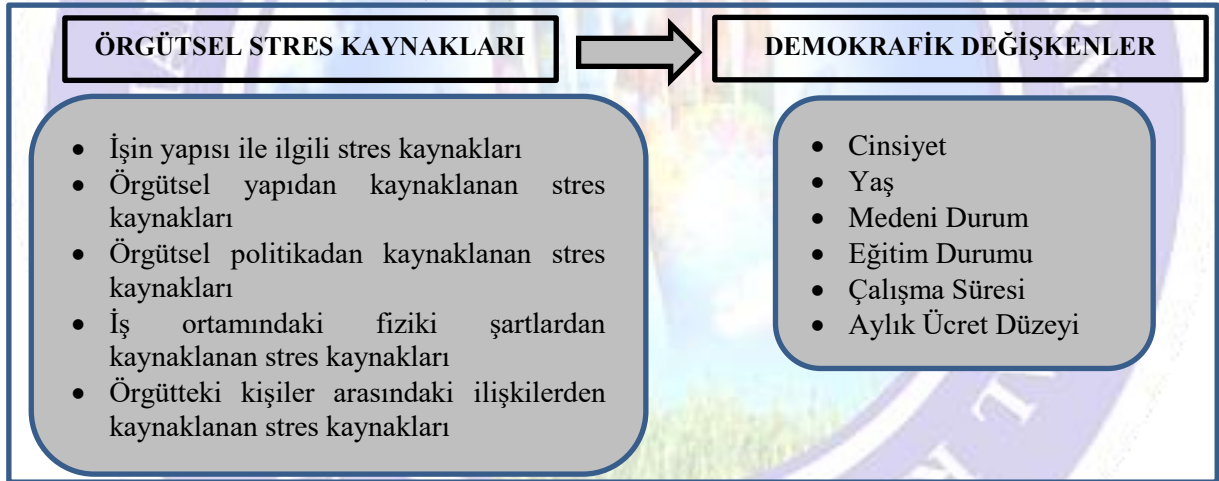
Çalışanların örgütsel stres kaynaklarını belirlemek için Aydın (2004) tarafından geliştirilmiş Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadelerde Likert Tipi Derecelendirme ölçeği (1=Çok Az, 2=Az, 3=Orta, 4=Fazla, 5=Çok fazla) kullanılmıştır. Ölçekten alınan yüksek puan bireyin ilgili boyutta stres düzeyinin yüksek olduğunu; düşük puan ise tam tersi bir durumu göstermektedir.

3.2.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmamızın evrenini, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren bir özel bankada görev yapan 138 çalışandan oluşmaktadır. Araştırma kapsamında 117 banka çalışanı ile anket çalışması yapılmış olup, anketlerin cevaplanma oranı ise %84,8'tir.

3.3. Araştırmanın Modeli

Araştırma konusu ile ilgili yapılan literatür araştırması sonucunda elde edilen bilgiler doğrultusunda araştırmanın modeli belirlenmiştir (Şekil 2).



Şekil 2: Araştırma Modeli

Araştırmamızda banka çalışanlarının stres düzeyinin belirlenmesi ve var olan durumun demografik değişkenlere göre değişip değişmediği incelenmiştir. Bu doğrultuda aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H₁: Çalışanların cinsiyetleri örgütsel stres kaynakları arasında ilişki vardır.

H₂: Çalışanların yaşları ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki vardır.

H₃: Çalışanların medeni durumları ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki vardır.

H₄: Çalışanların eğitim durumları ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki vardır.

H₅: Çalışanların aynı kurumda çalışma süreleri ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki vardır.

H₆: Çalışanların aylık ücret miktarları ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki vardır.

3.4. Ölçümün Güvenilirliği ve Normallik Testleri

Çalışmadaki anket sorularının ölçek güvenilirliği, Cronbach alfa katsayısı ile kontrol edilmiştir (Tablo 1). Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeğinin alt boyutlarının Cronbach's alpha değerlerinin 0,700 değerinin üstünde çıkması nedeniyle ölçeğin güvenilir olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 1: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Alt Boyutlar	Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Kaynakları	,805	7
Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Kaynakları	,806	6
İş Ortamındaki Fiziksel Sartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları	,863	6
İşin Yapısından Kaynaklanan Stres Kaynakları	,819	8
Örgütteki Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları	,838	8

Ölçeklerden elde edilen toplam puanların normal dağılımına uygun olup olmadığına One Sample Kolmogorov-Smirnov testi ile bakılmış ve ölçeklerden elde edilen verilerin normal dağılıma uygun olduğu görülmüştür. Ayrıca verilerin normal dağılıma sahip olması şartına bakmak için çarpıklık ve basıklık katsayıları dikkate alınmıştır. Bu verilerin skewness (çarpıklık)= ,693; kurtosis (basıklık)= ,942 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu değerler -1 ile +1 arasında olduğu için çalışma grubunun normal dağılım gösterdiği bulunmuştur. Veriler normal dağılıma uyduğundan dolayı parametrik analiz yöntemleri kullanılmıştır.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE DEĞERLENDİRMESİ

Çalışmanın bu bölümünde araştırma sonucu elde edilen bulgular belirlenen amaçlar doğrultusunda analiz edilmiştir. Araştırmada katılımcılardan elde edilen bulgular SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 23.0 programında analiz edilmiştir.

4.1. Araştırma Örnekleme İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan banka çalışanlarının cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim düzeyleri, aylık gelir miktarları ve kurumda çalışma sürelerinden demografik özellikleri incelenmiştir (Tablo 2).

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

		Frequency	Percent
Cinsiyet	Kadın	58	49,6
	Erkek	59	50,4
	Total	117	100,0
Medeni Durum	Evli	61	52,1
	Bekar	56	47,9
	Total	117	100,0
Yaş	18-25 Yaş	17	14,5
	26-30 Yaş	44	37,6
	31-35 Yaş	44	37,6
	36 Yaş Ve Üzeri	12	10,3
	Total	117	100,0
Eğitim Durumu	Lise	9	7,7
	Ön Lisans	49	41,9
	Lisans	37	31,6
	Lisansüstü	22	18,8
	Total	117	100,0
Aylık Ücret	1000-1500 TL	14	12,0
	1501-2500 TL	37	31,6
	2501-3500 TL	32	27,4
	3501-4500 TL	28	23,9
	4501 TL Ve Üzeri	6	5,1
	Total	117	100,0
Kurumda Çalışma Süresi	0-2 Yıl	52	44,4
	3-5 Yıl	50	42,7
	5-6 Yıl	15	12,8
	Total	117	100,0

Araştırmada yer alan 117 kişilik katılımcı grubunun %50,4'ü erkek, %49,6'ı kadın çalışanlardan oluşmaktadır. Katılımcıların medeni durumlarına yönelik dağılıma bakıldığında ise %47,9'u bekar olmasına karşılık %52,1'i evli olduğu belirlenmiştir. Çalışanların yaş dağılımlarına bakıldığında ise

katılımcıların %37,6'ı 26-30 yaş aralığında, %37,6'ı 31-35 yaş aralığında, %14,5'i ise 18-25 yaş aralığında ve %10,3'ü ise 36 yaş ve üzerindedir. Yaş dağılımına bakıldığında dinamik bir sektör olan bankacılık sektöründe genç çalışanlara sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumları %41,9'u ön lisans, %31,6'ı lisans, %18,8'i lisansüstü, %7,7'i ise lise mezunudur. Eğitim durumuna bakıldığında katılımcıların yarısından fazlasının ön lisans veya lisans eğitimi aldıkları görülmektedir. Katılımcıların %31,6'ı 1501-2500 TL, %27,4'ü 2501-3500 TL, %23,9'u 3501-4500 TL %12,0'ı 1000-1500 TL, %5,1'i ise 4501 TL ve üzeri aylık ücret aldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların %44,4'ü 0-2 yıl arası, %42,7'i 3-5 yıl arası, %12,8'i ise 5-6 yıl arası aynı işletmede çalıştıklarını belirtmişlerdir.

4.2.Örgütsel Stres Kaynaklarına Ait Bulgular

Örgütsel stres kaynaklarının alt boyutlarına ait ortalama değerleri ile standart sapmaları Tablo 3'de gösterilmektedir.

Tablo 3: Örgütsel Stres Kaynaklarının Alt Boyutlarına Ait Ortalama Değerleri İle Standart Sapmaları

	Mean	Std. Deviation
Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Kaynakları	3,1844	,59231
Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Kaynakları	2,8917	,54637
İş Ortamındaki Fiziksel Şartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları	2,1795	,63433
İşin Yapısından Kaynaklanan Stres Kaynakları	3,7106	,54349
Örgütteki Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları	3,5556	,51288

Tablo 3'e göre örgütsel stres kaynaklarının ortalama değerlerine göre sıralandığında "İşin Yapısından Kaynaklanan Stres Kaynakları" ($X=3,7106$) birinci sırada yer almaktadır. İkinci sırada "Örgütteki Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres" ($X=3,5556$) yer alırken, üçüncü sırada ise "Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Kaynakları" ($X=3,1844$) yer almaktadır. Dördüncü sırada ise "Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Kaynakları" ($X=2,8917$), son sırada ise "İş Ortamındaki Fiziksel Şartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları" ($X=2,1795$) yer almaktadır.

4.3.Demografik Öğeler ile Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki Bulgular

Cinsiyet değişkeni ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek amacı ile T – testi yapılmıştır. T-testi sonuçları Tablo 4'de gösterilmektedir.

Tablo 4: Cinsiyet İle Örgütsel Stres Kaynakları İlişkisi

	Cinsiyet	N	Mean	SS	F	P (Sig)
Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Kaynakları	Kadın	58	3,1749	,67168	1,095	,864
	Erkek	59	3,1937	,50804		
Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Kaynakları	Kadın	58	2,9023	,66303	3,050	,837
	Erkek	59	2,8814	,40596		
İş Ortamındaki Fiziksel Şartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları	Kadın	58	2,2443	,73430	2,745	,004
	Erkek	59	2,1158	,51626		
İşin Yapısından Kaynaklanan Stres Kaynakları	Kadın	58	3,7294	,67324	3,615	,000
	Erkek	59	3,7119	,38120		
Örgütteki Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları	Kadın	58	3,5668	,61426	1,619	,000
	Erkek	59	3,5445	,39376		

Tablo 4'e göre cinsiyet değişkeni ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). H1 hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların cinsiyetlerine göre iş ortamındaki fiziksel şartlardan kaynaklanan, işin yapısından kaynaklanan stres kaynaklarından, örgütteki kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Tablo 4 incelendiğinde kadınların ortalama değerleri erkeklere oranla daha yüksek olduğundan, kadınların erkeklere göre iş ortamındaki fiziksel şartlardan, işin yapısından ve örgütteki kişilerarası ilişki alt boyutlarında daha stresli oldukları görülmektedir.

Yaş değişkeni ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek amacı ile tek yönlü varyans analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 5'de gösterilmektedir.

Tablo 5: Yaş İle Örgütsel Stres Kaynakları İlişkisi

		N	Mean	SS	P (Sig)
Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Kaynakları	18-25 yaş	17	3,2521	,39295	,008
	26-30 yaş	44	3,2045	,66821	
	31-35 yaş	44	3,1136	,60262	
	36 yaş ve üzeri	12	3,2738	,52208	
	Total	117	3,1844	,59231	
Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Kaynakları	18-25 yaş	17	3,0490	,42803	,458
	26-30 yaş	44	2,8712	,63272	
	31-35 yaş	44	2,8598	,54742	
	36 yaş ve üzeri	12	2,8611	,31649	
	Total	117	2,8917	,54637	
İş ortamındaki Fiziksel Sartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları	18-25 yaş	17	2,2843	,78785	,758
	26-30 yaş	44	2,2235	,69228	
	31-35 yaş	44	2,0720	,48942	
	36 yaş ve üzeri	12	2,2639	,67217	
	Total	117	2,1795	,63433	
İşin Yapısından Kaynaklanan Stres Kaynakları	18-25 yaş	17	3,8403	,19485	,058
	26-30 yaş	44	3,6786	,64928	
	31-35 yaş	44	3,6948	,57358	
	36 yaş ve üzeri	12	3,7024	,30735	
	Total	117	3,7106	,54349	
Örgütteki Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları	18-25 yaş	17	3,5882	,26430	,408
	26-30 yaş	44	3,5313	,61363	
	31-35 yaş	44	3,5653	,51255	
	36 yaş ve üzeri	12	3,5625	,41114	
	Total	117	3,5556	,51288	

Tablo 5'e göre yaş değişkeni ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < 0,05$). H2 hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların yaş değişkenine göre örgütsel politikalarından kaynaklı stres kaynakları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Farklılığın hangi gruptan kaynaklı olduğunu tespit etmek amacı ile Tukey testi yapılmıştır (Tablo 6).

Tablo 6: Yaş Değişkeninin Gruplara Göre Karşılaştırılması

		Mean Difference (I-J)	ss	Sig.	
Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Kaynakları	18-25 yaş	26-30 yaş	,04756	,17051	,992
		31-35 yaş	,13846	,17051	,849
		36 yaş ve üzeri	-,02171	,22512	,000

Tablo 6'a göre 18-25 yaş aralığındaki çalışanlar ile 36 yaş ve üzeri yaş grubu arasında anlamlı bir farklılık olduğu söylenebilmektedir.

Medeni durum değişkeni ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek amacı ile T – testi yapılmıştır. T-testi sonuçları Tablo 7'de gösterilmektedir.

Tablo 7: Medeni Durum İle Örgütsel Stres Kaynakları İlişkisi

	Medeni Durum	N	Mean	SS	F	P (Sig)
Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Kaynakları	Evli	61	3,1452	,58641	0,238	,048
	Bekar	56	3,2270	,60104		
Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Kaynakları	Evli	61	2,8361	,49112	1,076	,252
	Bekar	56	2,9524	,59942		
İş ortamındaki Fiziksel Sartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları	Evli	61	2,1093	,51450	2,942	,213
	Bekar	56	2,2560	,74057		
İşin Yapısından Kaynaklanan Stres Kaynakları	Evli	61	3,6581	,58337	0,564	,277
	Bekar	56	3,7679	,49529		
Örgütteki Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları	Evli	61	3,5656	,48499	0,380	,827
	Bekar	56	3,5446	,54587		

Tablo 7'e göre medeni durum değişkeni ile örgütsel stres kaynakları ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < 0,05$). H3 hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların medeni durumlarına göre örgütsel politikalardan kaynaklanan stres kaynakları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Tablo 7 incelendiğinde bekar çalışanların ortalama değerleri evli çalışanlara oranla daha yüksek olduğundan, bekar çalışanların evli çalışanlara göre örgütsel politikalardan kaynaklanan stres kaynakları alt boyutunda daha stresli oldukları söylenebilmektedir.

Eğitim değişkeni ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek amacı ile tek yönlü varyans analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 8'de gösterilmektedir.

Tablo 8: Eğitim Durumu İle Örgütsel Stres Kaynakları İlişkisi

		N	Mean	SS	P (Sig)
Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Kaynakları	Lise	9	3,2381	,37796	,938
	Ön Lisans	49	3,1778	,53574	
	Lisans	37	3,2162	,69793	
	Lisansüstü	22	3,1234	,62082	
	Total	117	3,1844	,59231	
Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Kaynakları	Lise	9	2,9074	,25154	,452
	Ön Lisans	49	2,9728	,48394	
	Lisans	37	2,8649	,70474	
	Lisansüstü	22	2,7500	,44766	
	Total	117	2,8917	,54637	
İş ortamındaki Fiziksel Sartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları	Lise	9	2,1111	,42492	,350
	Ön Lisans	49	2,2449	,67022	
	Lisans	37	2,2342	,74893	
	Lisansüstü	22	1,9697	,31971	
	Total	117	2,1795	,63433	
İşin Yapısından Kaynaklanan Stres Kaynakları	Lise	9	3,8095	,26726	,691
	Ön Lisans	49	3,7289	,47132	
	Lisans	37	3,7336	,67273	
	Lisansüstü	22	3,5909	,54763	
	Total	117	3,7106	,54349	
Örgütteki Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları	Lise	9	3,5417	,25000	,570
	Ön Lisans	49	3,5281	,48430	
	Lisans	37	3,6486	,55811	
	Lisansüstü	22	3,4659	,57758	
	Total	117	3,5556	,51288	

Tablo 8'e göre eğitim durumu değişkeni ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($p > 0,05$). H4 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların aynı kurumda çalışma süreleri ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek amacı ile tek yönlü varyans analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 9'da gösterilmektedir.

Tablo 9: Çalışanların Aynı Kurumda Çalışma Süreleri İle Örgütsel Stres Kaynakları İlişkisi

		N	Mean	SS	P (Sig)
Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Kaynakları	0-2 yıl	52	3,1703	,65315	,275
	3-5 yıl	50	3,1314	,58357	
	5-6 yıl	15	3,4095	,30955	
	Total	117	3,1844	,59231	
Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Kaynakları	0-2 yıl	52	2,9487	,60817	,473
	3-5 yıl	50	2,8200	,55209	
	5-6 yıl	15	2,9333	,16427	
	Total	117	2,8917	,54637	
İş ortamındaki Fiziksel Sartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları	0-2 yıl	52	2,2468	,78068	,571
	3-5 yıl	50	2,1133	,52429	
	5-6 yıl	15	2,1667	,34503	

	Total	117	2,1795	,63433	
İşin Yapısından Kaynaklanan Stres Kaynakları	0-2 yıl	52	3,7115	,60839	,884
	3-5 yıl	50	3,6914	,55167	
	5-6 yıl	15	3,7714	,16903	
	Total	117	3,7106	,54349	
Örgütteki Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları	0-2 yıl	52	3,5986	,46989	,302
	3-5 yıl	50	3,4750	,59974	
	5-6 yıl	15	3,6750	,26642	
	Total	117	3,5556	,51288	

Tablo 9'a göre eğitim durumu değişkeni ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$). H5 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların aylık ücret miktarları ile örgütsel stres kaynakları arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek amacı ile tek yönlü varyans analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10: Çalışanların Aylık Ücret Miktarları İle Örgütsel Stres Kaynakları Arasında İlişki

		N	Mean	Std. Deviation	P (Sig)
Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Kaynakları	1000-1500 TL	14	3,0510	,59460	,787
	1501-2500 TL	37	3,2471	,67482	
	2501-3500 TL	32	3,2366	,64156	
	3501-4500 TL	28	3,1224	,47732	
	4501 TL ve üzeri	6	3,1190	,18988	
	Total	117	3,1844	,59231	
Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Kaynakları	1000-1500 TL	14	2,7857	,56018	,288
	1501-2500 TL	37	3,0450	,72291	
	2501-3500 TL	32	2,8854	,49629	
	3501-4500 TL	28	2,7738	,30501	
	4501 TL ve üzeri	6	2,7778	,13608	
	Total	117	2,8917	,54637	
İş ortamındaki Fiziksel Sartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları	1000-1500 TL	14	2,1548	,63537	,506
	1501-2500 TL	37	2,3243	,86776	
	2501-3500 TL	32	2,1354	,56865	
	3501-4500 TL	28	2,1012	,31538	
	4501 TL ve üzeri	6	1,9444	,22771	
	Total	117	2,1795	,63433	
İşin Yapısından Kaynaklanan Stres Kaynakları	1000-1500 TL	14	3,6531	,65277	,788
	1501-2500 TL	37	3,7104	,68054	
	2501-3500 TL	32	3,7188	,55564	
	3501-4500 TL	28	3,7806	,22831	
	4501 TL ve üzeri	6	3,4762	,33401	
	Total	117	3,7106	,54349	
Örgütteki Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları	1000-1500 TL	14	3,6339	,54699	,480
	1501-2500 TL	37	3,4730	,63062	
	2501-3500 TL	32	3,6367	,48189	
	3501-4500 TL	28	3,5848	,36964	
	4501 TL ve üzeri	6	3,3125	,31375	
	Total	117	3,5556	,51288	

Tablo 10'a göre çalışanların aylık ücret miktarları değişkeni ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$). H6 hipotezi reddedilmiştir.

5.SONUÇ

Hizmet sektörde önemli bir yeri olan bankacılık sektöründe çalışan işgörenler müşteri memnuniyetini kazanmada önemli bir role sahiptir. Sektörde verilen hizmetler önemli oranda insan faktörüne

dayalıdır. Örgütsel stres ise bireyin çalışma hayatındaki başarısını etkileyen en önemli faktördür. Bundan dolayı bankacılık sektöründe stres kaynaklarının ortaya konulması önemlidir.

Çalışanların örgütsel stres kaynaklarına verdikleri yanıtlara göre çalışanların örgütsel stres düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu ortaya çıkmıştır. Elde edilen bulgulara göre banka çalışanlarının en önemli örgütsel stres kaynakları; işin yapısından kaynaklanan stres kaynakları, örgütteki kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları, örgütsel politikalardan kaynaklanan stres kaynakları, örgütsel yapıdan kaynaklanan stres kaynakları, iş ortamındaki fiziksel şartlardan kaynaklanan stres kaynakları olarak sıralanmaktadır.

Bulgular ışığında çalışanların örgütsel stres düzeylerinin boyutlar itibariyle değerlendirilmesi sonucunda banka çalışanlarında stres kaynağı arasında ilk sırayı işin yapısından kaynaklanan stres kaynaklarından işlerin çok kısa sürede bitirilmesi zorunluluğu, işin sürekli göz önünde yapılması zorunluluğu, aşırı iş yükü almıştır. İkinci sırada yer alan stres kaynakları ise örgütteki kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları olup; ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması, çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması, iş arkadaşlarından ve yöneticilerden destek alamama yer almaktadır. Üçüncü sıradaki örgütsel stres kaynağı ise örgütsel politikalardan kaynaklanan stres kaynakları olup, performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik, aşırı disiplinli çalışma ortamı, yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk faktörleri çalışanlarda strese neden olmaktadır.

Yapılan çalışmada banka çalışanlarının demografik özellikleri ile stres kaynakları arasında ilişkinin mevcut olup olmadığı incelenmiştir. Bu analizlerden elde edilen sonuçlar ise şöyledir:

Cinsiyet değişkeni ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. H1 hipotezi kabul edilmiştir. Kadın çalışanların iş ortamındaki fiziksel şartlardan kaynaklanan stres kaynaklarından, işin yapısından kaynaklanan stres kaynaklarından, örgütteki kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları erkekler göre daha fazla etkilendiği saptanmıştır. Kadınların erkekler göre daha duygusal olması erkekler göre daha fazla stres yaşamalarına sebep olabilir.

Çalışanların yaşları ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. H2 hipotezi kabul edilmiştir. 18-25 yaş aralığındaki çalışanların örgütsel politikalardan kaynaklı stres kaynaklarından 36 yaş ve üzeri yaş grubuna göre daha fazla etkilendiği saptanmıştır. Genç bireylerin (18-25 yaş aralığındaki çalışanlar), kendilerini kanıtlamak ve kariyer sahibi olabilmek için daha fazla stres oldukları söylenebilir.

Çalışanların medeni durumları ile örgütsel stres kaynakları ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. H3 hipotezi kabul edilmiştir. Bekâr çalışanların örgütsel politikalardan kaynaklanan stres kaynaklarından evli çalışanlara göre daha fazla etkilendikleri tespit edilmiştir.

İşin yapısından kaynaklanan olumsuzlukları azaltmak ya da önlemek için geliştirilen farklı stresle başa çıkma davranışları banka çalışanlarının işlerinde daha etkili ve mutlu olmalarını sağlayabilecektir.

KAYNAKLAR

AYDIN, Ş. (2004); Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri:4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(4): 1-21.

CHADHA, M., SOOD, K. and MALHOTRA, S. (2012). Effects of Organizational Stress on Quality of Life of Primary and Secondary School Teachers. Delhi Psychiatry journal, 15(2): 342-346.

CÜCELOĞLU, D. (1994). İnsan ve Davranışı. İstanbul: Remzi Kitapevi.

ÇAM, S., İsmail Ç. (2008); Polislerde İş Stresi Algısının Kişisel ve Göreve Bağlı Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması, Polis Bilimleri Dergisi, 10(3): 21-40.

ERTEKİN, Y., Stres ve Yönetim, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, 1993.

FLETCHER, D. and HANTON, S. (2003). Source of Organizational Stress in Elite Sports Performers. The Sport Psychologist, 17, 175-195.

GÜNEY, S., Yönetim ve Organizasyon, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2001.

IŞIKLI, İ. (2004). 4857 Sayılı İş Kanununa Göre Postalar Halinde (Vardiyalı) Çalışma, Dünya Gazetesi, (01.09.2004)

KIREL, Çiğdem, (1994), Örgütsel Stres Kaynakları ve Çalışan Kadınlarda Etkileri, Dünya ve Türkiye’de Güncel Sosyolojik Gelişmeler, Sosyoloji Derneği Yayınları, Ankara.

SAAL, F., ve KNIGHT, P., Industrial Organizational Psychology, Science and Practice Books, Cole Publishing Company, Colifornia, 1998.

SELYE,H. (1986). History and Present Status of the Stress Concept.Handbook of Stres. Newyork: The Free Press.

STEERS, R.M., Introduction to Organizational Behaviour. (4th ed.). NY: Harper Collins, 1991, s. 562

WOODMAN, T. and HARDY, L. (2001). A CaseStudy of Organization izational Stress in Elite Sport. Journal Of Applied Sport Psychology, 13, 207-238.

YİĞİT, Nazan, (2000), “Örgütsel Stres, Stres Kaynakları ve Verimliliğe Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

