



Örgütsel Stresin Çalışan Performansına Etkisi: Yerel Yönetimlerde Bir Uygulama*

İsmail TONBUL**

Zafer AYKANAT***

Öz

Bireylerin maruz kalmış olduğu stresin performansları ile etkileşiminin incelemesine yönelik olarak yapmış olduğumuz bu çalışmada, Ankara/Yenimahalle Belediye Başkanlığı'nda görev yapmakta olan 265 memur ile yapılan anket çalışması sonrası elde edilen bulgular yer almaktadır. Yapmış olduğumuz çalışmada katılımcıların demografik özelliklerinin maruz kalmış oldukları stres ve sergilemiş oldukları performansa ne gibi etkisinin olduğu incelenmiş, katılımcıların demografik özelliklerinden yaş, cinsiyet, medeni durum ve kurumda çalışma sürelerinin stres seviyelerini anlamlı derecede etkilemediği, eğitim durumunda ise eğitim seviyesi yükseldikçe bireylerin stres seviyesinin arttığı gözlemlenmiştir. Çalışanların iş gücü performanslarının örgütsel stres faktörlerinden etkilenme düzeyleri iş başarısı ve iş doyumunu şeklinde ele alınmıştır. Çalışanların performansları, iş başarısı ve iş doyumunu örgütsel stres faktörlerinden anlamlı derecede etkilendiği görülmüştür. Buna göre çalışanların örgütsel stres seviyesinin optimum seviyede iş gücü performansını artırdığı ancak örgütsel stres seviyesi optimum seviyenin üzerine çıktığı durumda ise iş gücü performanslarında düşüş meydana geldiği söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Stres, Örgütsel Stres, Performans, Yerel Yönetimler.

Makale Türü: Araştırma Makalesi

The Impact of Organizational Stress on Employee Performance: An Application on Local Governments

Abstract

This study concentrates on examining the interaction between the individuals' exposure of stress and their job performance and this study includes empirical evidence with respect to a written-questionnaire administered to 265 officers currently working at Yenimahalle Municipality in Ankara. This study investigates how respondents' demographic characteristics may have an impact on their stress and job performance. Results reveal that, respondents' other demographic characteristics such as age, gender, marital status and their job experience do not have a statistically significant impact on their level of stress, while results also indicate that when their educational status increases, their job stress also increases. The impact of job stress on job performance was also handled regarding job success and job satisfaction. The empirical evidence of this study indicates that employees' job performance was statistically significantly affected by job success and job satisfaction. According to this, it can be said that the organizational stress level increases the labor force performance at the optimum level but when the organizational stress level exceeds the optimum level, there is a decrease in the labor force performance.

Keywords: Stress, Organizational Stress, Performance, Local Governments.

Article Type: Research Article

* Bu çalışma, Doç. Dr. Zafer AYKANAT danışmanlığında, İsmail TONBUL tarafından hazırlanan "Örgütsel Stresin Çalışan Performansına Etkisi: Yerel Yönetimlerde Bir Uygulama" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

** Öğr. Gör., Selçuk Üniversitesi, Hadim Meslek Yüksek Okulu, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Bölümü, ismail.tonbul@selcuk.edu.tr, Orcid ID: 0000-0002-6101-4786

*** Doç. Dr., Ardahan Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, zaferaykanat@ardahan.edu.tr, Orcid ID: 0000-0003-3160-933X

1. GİRİŞ

Çalışanların performanslarına engel teşkil eden en önemli unsurlardan bir tanesi bireylerin yaşamış olduğu strestir. Çünkü stres bireyler üzerinde çeşitli bedensel ve ruhsal hastalıklara neden olmakta ve bu hastalıklar neticesinde davranış bozuklukları, iş kazaları, iş gücü kayıpları, personel devri, işe devamsızlık, işe yabancılaşma gibi birçok olumsuzluğu da beraberinde getirmektedir (Eroğlu, 2004: 414-415). Bu gibi etkiler nedeni ile bireylerin performanslarında azalmaların olması olağandır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1995: 150-152).

Performans düşüklüğüne yol açan stresin gerek çalışanlara gerekse örgütlere ağır bedeller ödettiği yapılan araştırmalar sonucu ortaya koyulmuştur (Aytaç, 2009: 16). Stres ile mücadele kapsamında uygulanan stres yönetimi ile gerek bireysel gerekse örgütsel bazda yapılan düzenlemeler strese neden olan faktörlerin azalmasını ve stresin neden olduğu olumsuz sonuçların en aza indirgenmesini sağlayacaktır. Böylece örgütte verimli bir ortam oluşturularak çalışanların beden ve ruh sağlıkları korunacak ve örgütün üretim sürecinin aksamadan işlemesi sağlanacaktır (Atılğan ve Dengizler, 2007: 68).

Bireylerin maruz kalmış oldukları stres ile sergilemiş oldukları performans arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik olarak bugüne kadar birçok araştırma yapılmış ancak ortak bir sonuç elde edilememiştir. Bizim yapmış olduğumuz araştırma ile bugüne kadar yapılmış bazı araştırmaların benzerliklerine ve farklılıklarına yer verecek olursak;

Gül (2007) yılında yapmış olduğu “İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması” isimli çalışmada, sağlık sektöründe görev yapmakta olan işgörenlerin iş stresi, örgüt sağlığı ve performansları arasındaki ilişki incelenmiş ve iş stresi ile örgütsel sağlık arasında negatif, iş sağlığı ile performans arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlara göre iş stresi ile performans arasında ters yönlü ilişkinin bulunması bizim yapmış olduğumuz araştırma ile benzerlik göstermektedir.

Soysal (2009) yılında yapmış olduğu “İş Yaşamında Stres” isimli çalışmada, stres kavramı, stresin sonuçları, örgütsel stres ve stres yönetimi konuları ele alınmış ancak performans kavramına ve stres ile performans arasındaki etkileşimine değinilmemiştir. Bu sebeple yapılan araştırmanın bizim yapmış olduğumuz araştırma ile benzerlik gösterse de araştırmanın amacı bakımından farklıdır.

Gökgöz’ün (2013) yılında yapmış olduğu “Stresin Çalışanların Performansına Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma” isimli çalışmada işgörenlerin karşılaştıkları örgütsel stres faktörlerinin performanslarına etkisi incelenmiş, stres ile performans arasında elde edilen veriler bizim yapmış olduğumuz çalışma ile benzerlikler göstermektedir. Ancak bu çalışmada bizim çalışmamızın aksine iş görenlerin demografik özelliklerinin performans ve örgütsel stres seviyelerini anlamlı derecede etkilediği tespit edilmiştir.

Örücü vd. (2011) yılında, eğitim ve sağlık sektöründe çalışan işgörenlerin stres düzeylerini tespit etmek ve yaşanan stresin performans üzerindeki etkilerini incelemeye yönelik olarak yapmış olduğu “Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma” isimli araştırmada, kurumda çalışılan süre ile stres düzeyi arasında doğru orantılı bir ilişki, eğitim durumu ile stres düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Ayrıca işgörenlerin çalışma yaşamında maruz kalmış oldukları stresin performansları ile ilişkisi incelenmiş ancak anlamlı bir sonuç elde edilememiştir.

Yapılan bu araştırma ile farklı olarak yapmış olduğumuz araştırmada, kurumda çalışılan süre ile stres düzeyi arasında anlamlı farklılık gözlemlenmemiş, eğitim durumu ile stres arasında negatif

yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca işgörenlerin maruz kalmış oldukları örgütsel stresin performanslarını anlamlı derecede etkilediği ve aralarında ters yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Stres Kavramı

Stres, Latince “estricia” ve Fransızca “estrece” sözcüğünden gelmekte olup, 17.yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, elem gibi anlamlarda kullanılmıştır (Çelik, 2010: 227). 18. ve 19. yüzyıllarda ise kavramın anlamı değişerek güç, baskı, zor gibi anlamlarda, objelere, kişilere, organlara veya ruhsal yapılara yönelik baskıyı ifade etmek üzere kullanılmış olup, bu bağlamda stres, nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisi ile biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Akgemci, 2001: 302).

Günümüzde kullanılan stres tanımlamalarından bazıları şunlardır: Stres, bireyin kendisinden ve sosyal çevresinden dolayı baskı ve endişe ile birlikte bedensel ve ruhsal gerilim duyması halidir (Aytaç, 2009: 2). Stres, birey üzerinde oluşan baskı ve belirsizlik durumlarında bireyin vermiş olduğu fiziksel ve duygusal tepkilerdir yani bir etkiye karşı tepki durumunu ifade etmektedir (Gökgöz, 2013: 5).

2.1.1. Örgütsel Stres Kavramı

İnsanlar, zamanlarının önemli kısımlarını iş yerinde geçirdikleri için genel olarak stres yapan faktörlerle iş yerinde karşılaşabilmektedir. Örgütsel stres, iş ortamının uygun olmayan fiziksel koşulları (ses, ısı, ışık, vb.) nedeniyle veya bireyin yeteneğine uygun olmayan sorumluluk düzeyi, iş yerindeki denetim mekanizmasının doğru işlemeyişi gibi sebeplerden dolayı ortaya çıkabilmektedir (Akgemci, 2001: 302). Daha yalın bir ifade ile örgütsel stres, çalışanların ihtiyaçları, rol ve becerileri ile işin gerekleri uyuşmadığı zaman birey üzerinde ortaya çıkan bedensel ve psikolojik tepki hali olarak da tanımlanabilir (Gökgöz, 2013: 6).

Örgütsel stres, çalışanın yaptığı işin ve işin niteliğinin çalışan üzerinde oluşturduğu olumsuz etkiler olarak da tanımlanabilir (Gök, 2009: 431). Bu tanımlamadan hareketle stresin birçok kaynaktan beslendiği söylenebilir. Stres kaynakları, bireysel, çevresel ve örgütsel stres kaynakları olmak üzere üç ana başlık altında incelenebilir.

2.1.1.1. Bireysel Stres Kaynakları

Bireyler üzerinde etkili olan stresin nedeni bazen onların kişilikleri, karakterleri, mizaçları olabilmektedir. Yani kişinin bizzat kendisi stres kaynağı olabilir. Bireyleri etkileyen stres, yaşadığı olay değil o olaydan çıkardığı yorumlardır. İnsanlar görmek istedikleri gibi görür anlamak istedikleri gibi anlarlar. Olumsuz bir durumu iyimser bir tutum ile fırsata dönüştürebilecekken karamsar bir tutum ile felakete dönüştürebilir. Önemli olan olaylar karşısında takındığımız tutumlardır. Bu bağlamda bireylerin bizzat kendileri, farkında olmasalar bile en önemli stres kaynağı olabilmektedir (Tutar, 2000: 222).

2.1.1.2. Çevresel Stres Kaynakları

Örgütler ve bireyler kendi iç dünyasının yanı sıra çok sayıda faktörün bir arada bulunduğu bir dış dünyanın içerisinde bulunmaktadır. Örgütleri ve çalışanlarını bu dış dünyadan bağımsız olarak düşünmek mümkün değildir. Bu nedenle örgüt içerisinde ve dışarısında hatta uluslararası boyutta gelişen olaylar bireyleri ve örgütleri etkileyebilmektedir (Gök, 2009: 434). Ekonomik olaylar, terör olayları, teknolojik gelişmeler, hukuki düzenlemeler vb. durumlar çevresel stres kaynakları içerisinde değerlendirilebilir.

2.1.1.3. Örgütsel Stres Kaynakları

Kişinin sahip olduğu iş onun toplum içerisindeki statüsünü, hayattan aldığı zevki ve ailesine sunduğu imkanları belirleyici role sahiptir. İş hayatı bireylerin akıl ve beden sağlıkları ile doğrudan alakalıdır. Dolaylı olarak ise kişinin iş hayatı, yeryüzündeki bütün insanları etkileyebilmektedir. Birey, örgütsel stres kaynakları ile önce kendi sağlığı için mücadeleyi elden bırakmaması gerekmektedir. Çünkü örgüt içi stres faktörleri çalışanlar üzerinde gerilim ve baskı unsurları oluşturarak onların sağlıklarını tehdit etmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1990: 73-74).

2.2. Performans Kavramı

Performans, belirli şartlar içerisinde bir işin yerine getirilme düzeyi veya çalışanın davranışı olarak tanımlanabilir. Başka bir tanımla performans, iş görenin belirli bir zaman dilimi içerisinde, kendisine verilen görevi ifa etmesidir (Tunçer, 2013: 89). Performans kavramını işletme düzeyinde ele alacak olursak, işletmenin belirli bir süre sonunda elde etmiş olduğu sonuç veya işletmenin amacına ulaşma derecesi olarak tanımlayabiliriz. Bu bağlamda işletme performansı, işletmenin başarı düzeyinin belirlenebilmesi için faaliyetleri sonucunda elde etmiş olduğu tüm sayısal ve sayısal olmayan sonuçlarıdır (Öztürk, 2010: 168).

Organizasyonlarda çalışanların yetenek ve özelliklerine uygun olarak verilen işi başarması bireysel performansı belirlemektedir. Bir organizasyonda çalışan performansından bahsedebilmek için çalışanın, yetenek ve özelliklerine uygun olarak belirlenmiş bir iş ile uğraşması gerekir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 280). Bir kişinin performansı, sahip olduğu yetenek ve özelliklerine bağlıdır (Ergun, 2008: 52). Bu nedenle organizasyonların performanslarını artırmaya yönelik olarak, çalışanların yöneticiler tarafından iyi tanınması, eksiklerinin bilinmesi, çalışmalarının doğru değerlendirilmesi önemli hususlardır (Gökgöz, 2013: 41-42). Örgüt içerisinde bireylerin performansında ki değişim, bireylerden takımlara, takımlardan örgütün bölümlerine, örgütün bölümlerinden de kuruluşun tamamına yansımaktadır. Bu bağlamda bireysel performansı etkileyecek unsurlar bireysel, örgütsel ve çevresel unsurlar olarak üç kategoride toplanabilir (Özmutaf, 2007: 43-44).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı

Örgütler rekabetçi ortamda varlıklarını sürdürebilmek ve her zaman bir adım daha önde olabilmek için mevcut personelini daha etkin kullanmak zorundadır. Bu nedenle çalışanlar ile örgüt ilişkileri son zamanlarda hem araştırmacıların hem de örgüt idarecilerinin ilgisini daha fazla çekerek bu konuda yeni araştırmalar yapma ihtiyacını artırmıştır (Aykanat, 2014: 77). Bu araştırmanın ana amacı örgütsel stresin çalışan performansı üzerindeki etkisini incelemektir.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Örgütlerde çalışanların her biri daha önceden belirlenmiş bir görevi ifa etmek üzere vardır. Bu nedenle çalışanlar kendilerinden beklenen ve istenen görevi en iyi şekilde yapmak zorundadır. Fakat çeşitli etkenler, çalışanların görevlerini en iyi şekilde yapmaları hususunda engel teşkil edebilir. Çalışanların performansına engel teşkil eden en önemli unsur, bireyler üzerinde çeşitli bedensel ve ruhsal hastalıklara neden olan strestir (Eroğlu, 2004: 414-415).

Stres ve performans arasındaki ilişkiyi açıklamak için dört farklı varsayım bulunmaktadır. Bunlar; a-) stres performansı artırabilir b-) stres performansı azaltabilir c-) stresin performans üzerinde

hiçbir etkisi yoktur d-) stres ile performans arasındaki ilişki tersine dönmüş U şeklinde ifade edilebilir (Çelik ve Turunç, 2009: 226).

Birinci varsayım; yaşanan stresin doğru orantılı bir şekilde performansı artırabileceği şeklindedir. Düşük seviyedeki stres, daha az dürtü sağlayarak bireyleri rekabet ortamında bırakmayacağı için performansı artırmayacaktır. Orta seviyedeki stres, bireylerin rekabet ortamında olduklarını kısmen hissettireceği için performanslarının orta seviyelerde seyretmesine neden olur. Yüksek seviyede ki stres ise performansın maksimum seviyeye çıkmasını sağlar şeklindedir. Bazı kavramsal eksiklikler bu varsayımı yetersiz kılmaktadır (Gümüştakin ve Öztemiz, 2005: 283).

İkinci varsayım; stresin performansı ters orantılı bir şekilde azaltacağı şeklindedir. Bireyler ve örgütler için stres işlevsiz olarak görülür. Stres altındaki bireylerin bu durumdan kurtulmak için yapmış olduğu eylemlerin ve iş yapmadan geçirmiş olduğu zamanın gereksiz olduğunu, stres ile mücadele için geçirilecek zamanın performansı artırmaya yönelik kullanılmasının daha doğru olacağını söylenebilir. Bu varsayımın yetersizliği, stresin olası sonuçlarını incelemedeki eksikliğidir (Örücü ve diğerleri, 2011: 9).

Üçüncü varsayım; stres ile performans arasında hiçbir ilişkinin olmadığıdır. Bireyler başarıları doğrultusunda ücret aldıkları için stres veya başka bir şeyle ilgilenmeyen sadece başarıya odaklanan mantıklı varlıklar olarak görülürler. Bu bağlamda bireyler örgütsel stresi göz ardı eder ve performanslarının engellenmesine izin vermezler (Gümüştakin ve Öztemiz, 2005: 283).

Dördüncü varsayım; stres ile performans arasındaki ilişki ters dönmüş “U” harfine benzetilmektedir. Stres düşük seviyede olduğu zaman bireylerin performansı da düşük olur. Stres normal seviyesinde olduğu zaman bireyler stresi yenme gereksinimi duymazlar ve performanslarını artırma gereksinimi duyarlar. Ancak stres yüksek seviyede olduğu zaman bireyler performanslarını artırmaktan çok stres ile mücadele etme gereksinimi duyarlar (Örücü ve diğerleri, 2011: 8). Bu varsayım genel olarak doğru kabul edilmiştir. Bu nedenle stres ve performans arasındaki ilişkiyi açıklayan en ideal varsayımdır (Yılmaz, 2006: 103).

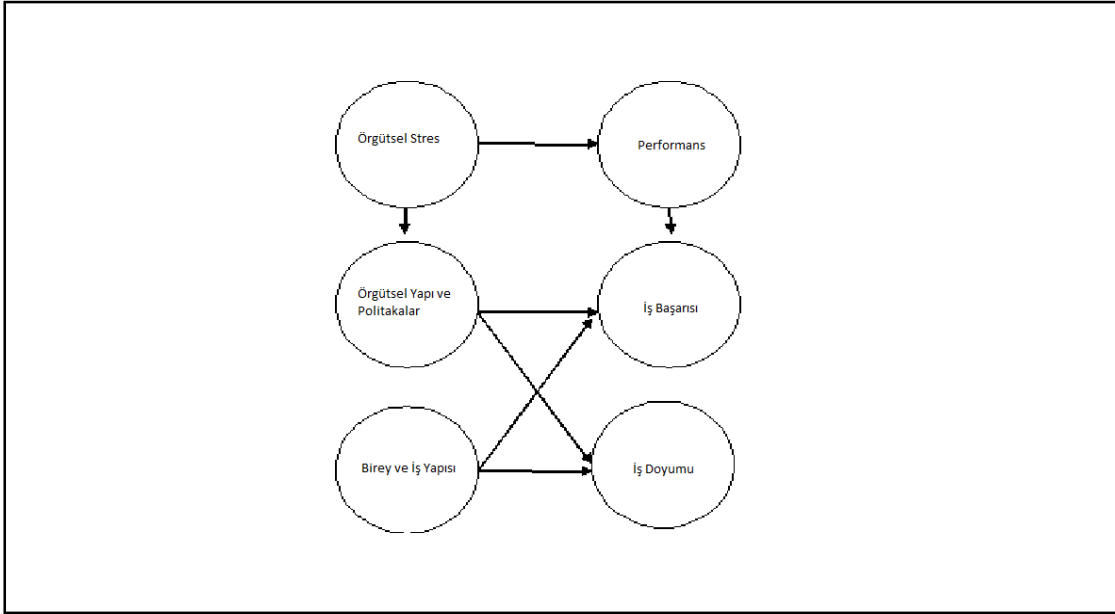
Stresin performans üzerindeki etkisine yönelik ilk kez 1908 yılında R.M. Yerkes ve J.D. Donson isimli araştırmacılar bazı çalışmalar yapmıştır. Bu çalışmalar sonucunda stresin performans üzerinde yararlı ve zararlı etkileri olduğu saptanmıştır. Stres arttıkça performansında artacağı ancak bunun belli bir yere kadar mümkün olduğu, stres seviyesi belli bir seviyeden sonra artmaya devam ettikçe performansı azaltıcı etkiler yapacağı tespit edilmiştir. Bulunan bu sonuç araştırmacıların baş harflerinin kısaltması olan “Y-D” yasası olarak adlandırılmıştır (Artan, 1986: 118).

Yılmaz 2006 yılında Isparta 40. Piyade Eğitim Alay Komutanlığı’nda görevli subay, astsubay ve uzman erbaşlardan oluşan 170 çeşitli rütbedeki lider personel ile yapmış olduğu “Stresin Performans Üzerine Etkisi 40. Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma” isimli araştırmada, subay, astsubay ve uzman erbaşların strese karşı vermiş olduğu tepkileri ve stres ile performans arasındaki ilişkiyi genel olarak incelemiştir. Bu araştırmada “stres performansı etkiler”, “Belirli düzeydeki stres, performans üzerinde olumlu etki yapmaktadır”, “Aşırı stres performansı etkilemektedir” şeklindeki önermeleri elde edilen bulgular doğrultusunda kabul görmesi ters “U” hipotezini destekler niteliktedir.

Gül 2007 yılında, iş stresi, örgütsel sağlık ve performans arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak amacıyla Tokat Devlet Hastanesi ile Tokat Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi’nde görev yapan 120 sağlık personeli ile yapmış olduğu “İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması” isimli araştırmada, iş stresi ile örgütsel sağlık arasında negatif yönlü, örgütsel sağlık ile performans arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler saptamıştır.

Elde edilen bu bilgiler doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

- H₁:** Örgütsel stres faktörleri artarsa çalışanların işgücü performansları azalır.
- H₂:** Örgütsel yapı ve politikalardan kaynaklanan stres faktörleri arttıkça iş başarısı azalır.
- H₃:** Örgütsel yapı ve politikalardan kaynaklanan stres faktörleri arttıkça iş doyumunu azalır.
- H₄:** Birey ve iş yapısından kaynaklanan stres faktörleri arttıkça iş başarısı azalır.
- H₅:** Birey ve iş yapısından kaynaklanan stres faktörleri arttıkça iş doyumunu azalır.
- H₆:** Örgütsel stres demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir.
- H₇:** Performans demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

3.3. Araştırmanın Ön Kabulleri ve Sınırlılıkları

Bu araştırmada kullanılan soru formunun, bireylerin maruz kalmış oldukları stres ve sergilemiş oldukları performans seviyelerini ölçmek için gerekli tüm özelliklere sahip olduğu söylenebilir. Bu nedenle anket sorularının örgütsel stres ile performans arasındaki ilişkinin ortaya konulmasında yeterli olduğu varsayılmaktadır.

Araştırmanın temel sınırlılıklarını ise şu şekilde özetlemek mümkündür: Araştırma, Yenimahalle Belediyesi'nde çalışan 265 (katılımcı) kişinin eksiksiz cevapları üzerinde yapıldığı için, elde edilen bulgular bu deneklerden alınan verilerle sınırlıdır. Ayrıca her araştırmada olduğu gibi, bu araştırmada da zaman ve yer bakımından sınırlılıklarının olduğu dikkate alınması gerekmektedir. Araştırmanın temelinde insan unsuru olması sebebiyle, sosyal bilimlerdeki araştırmalara özgü kurallar bu araştırma için de geçerli olup, toplam sayısal verilerin güvenilirliği, veri toplamada kullanılan anket tekniğinin özellikleriyle sınırlıdır.

3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Bu araştırmada, Ankara ili Yenimahalle merkez ilçesinin çeşitli semtlerinde faaliyet gösteren Yenimahalle Belediye Başkanlığı'na ait birimlerde çalışan 645 memur çalışma evrenini

oluşturmaktadır. Anket uygulanacak örnek kitlesinin büyüklüğünü belirlemek amacıyla aşağıdaki örnek büyüklüğü eşitliği kullanılmıştır.

$$n = \frac{NPQZ^2}{(N-1)d^2 + PQZ^2}$$

“Bu formüldeki n = örnek büyüklüğünü, N = ana kütle hacmini, P = olayın gerçekleşme olasılığını, Q = olayın gerçekleşmeme oranını, Z = % $(1 - \alpha)$ düzeyinde Z test değerini, α = önem düzeyini ve d = hata payını temsil etmektedir” (Aykanat, 2014: 91). Mümkün olduğu kadar büyük örnek ile çalışabilmek için bu çalışmada P ve Q değerleri 0,5 olarak alınmıştır. %5 önem düzeyinde ($Z = 1,96$) ve %5 hata payı ile ana kütle temsil edecek minimum örneklem büyüklüğü

$$n = \frac{645(0,5)(0,5)(1,96)^2}{(645-1)(0,05)^2 + (0,5)(0,5)(1,96)^2} \cong 241 \text{ olarak hesaplanmıştır.}$$

Araştırma için 300 adet anket basılmış olup memurlardan bazılarının yoğun iş temposu nedeniyle anketi yanıtlamaya zamanı olmaması ve bazı anket sorularının eksik yanıtlanması nedeniyle değerlendirme 265 anket üzerinden yapılmıştır. Bu anket çalışmasının yapılabilmesi için gerekli yasal izinler Yenimahalle Belediye Başkanlığı’ndan alınmıştır.

3.5. Soru Formunun Oluşturulması

Araştırmanın amacına yönelik olarak üç bölümden oluşan bir ölçek uygulanmıştır. Birinci bölümü çalışanlara ilişkin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi vb. ifadelerin yer aldığı demografik özellikler formundan oluşmaktadır. İkinci ve üçüncü bölümdeki stres değerlendirme ölçeği ve performans algısı ölçeği, Gökgez (2013) tarafından hazırlanan “Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma” isimli çalışmasında kullanılan anketten elde edilmiştir. Çalışanların 5’li Likert ölçeği şeklinde düzenlenen ifadelere (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) katılma derecelerini belirtmeleri istenmiştir.

3.6. Stres Ölçeği Açımlayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Ölçeğin faktör analizine uygunluğunun belirlenmesi amacıyla yapılan KMO ve Bartlett testi sonuçları Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Stres Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluğunu Belirleyen KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

KMO		0,911
Bartlett Testi	X^2	5327,120
	Sd	861
	P	0,000

Analiz sonucuna göre KMO değeri 0,500’den büyük ve Bartlett X^2 testi anlamlı bulunmuştur. Buna göre ölçek faktör analizine uygundur.

Analiz sonucunda, hizmet alan kişilerin memnuniyetsizliği veya şikâyet edilme korkusu (madde 11), sıkı denetim ve gözetim (madde 27), iş yerinin kalabalık ve gürültülü olması (madde 37) ve çalışma ortamında dinlenme olanağının bulunmaması (madde 39) binişiklik nedeni ile, işin monotonluğu (madde 4) ise faktör yükünün 0,300’den küçük olması nedeni ile ölçekten çıkarılmıştır. Kalan 37 madde örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörü ile birey ve iş yapısından kaynaklı stres faktörü olarak Tablo 2.’de görüldüğü gibi ayrılmıştır.

Tablo 2. Stres Değerleme Ölçeği Faktör Yükleri

Alt Boyut (Faktörler)	Madde	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans Oranı	Cronbach's Alfa
Örgütsel Yapı Ve Politikalardan Kaynaklanan Stres Faktörleri	Stres.34	0,770	28,606	0,939
	Stres.25	0,749		
	Stres.26	0,731		
	Stres.28	0,719		
	Stres.22	0,713		
	Stres.16	0,707		
	Stres.21	0,706		
	Stres.31	0,704		
	Stres.23	0,697		
	Stres.24	0,697		
	Stres.29	0,689		
	Stres.17	0,680		
	Stres.20	0,675		
	Stres.12	0,657		
	Stres.35	0,629		
	Stres.32	0,600		
	Stres.30	0,599		
	Stres.40	0,580		
	Stres.33	0,572		
	Stres.14	0,560		
	Stres.19	0,515		
Stres.38	0,425			
Stres.42	0,421			
Stres.18	0,359			
Stres.36	0,334			
Stres.41	0,317			

Birey ve İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri	Stres.9	0,703	12,060	0,808
	Stres.3	0,664		
	Stres.6	0,657		
	Stres.10	0,618		
	Stres.15	0,606		
	Stres.5	0,525		
	Stres.1	0,510		
	Stres.8	0,505		
	Stres.13	0,479		
	Stres.7	0,474		
	Stres.2	0,382		

Örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörünün toplam varyansı açıklama oranı %28,606; güvenilirlik katsayısı 0,939'dur. Birey ve iş yapısından kaynaklı stres faktörünün toplam varyansı açıklama oranı %12,060; güvenilirlik katsayısı 0,808'dir. Yani bu değerlere göre faktörlerin güvenilir olduğu anlaşılmaktadır.

3.7. Performans Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Ölçeğin faktör analizine uygunluğunun belirlenmesi amacıyla yapılan KMO ve Bartlett testi sonuçları Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Performans Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluğunu Belirleyen KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

KMO		0,874
Bartlett Testi	X^2	1022,245
	Sd	36
	P	0,000

Analiz sonucuna göre KMO değeri 0,500'den büyük ve Bartlett X^2 testi anlamlı bulunmuştur. Buna göre ölçek faktör analizine uygundur.

Tablo 4. Performans Değerleme Ölçeği Faktör Yükleri

Alt Boyut (Faktörler)	Madde	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans Oranı	Cronbach's Alfa
İş Başarısı	Performans.2	0,865	31,705	0,866
	Performans.3	0,835		

	Performans.6	0,797		
	Performans.5	0,671		
İş Doymu	Performans.8	0,796	30,376	0,780
	Performans.7	0,753		
	Performans.4	0,644		
	Performans.1	0,626		
	Performans.9	0,622		

Analiz sonucunda ölçekten hiçbir madde çıkmazken iş başarısının toplam varyansı açıklama oranı %31,705; güvenilirlik katsayısı 0,866, iş doymunun toplam varyansı açıklama oranı %30,376; güvenilirlik katsayısı 0,780'dir. Yani bu faktörlerin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Performans algısı ölçeğinde iş başarısını belirlemeye yönelik yer alan sorular; İşe gitmede isteksizlik (madde 2), İşten ayrılma düşünceleri (madde 3), İzin ve rapor alarak işten uzaklaşma isteği (madde 6), Yapılan işin niteliğinin düşmesi (madde 5) olmak üzere 4 sorudan oluşmaktadır.

Performans algısı ölçeğinin iş doymunu belirlemeye yönelik yer alan sorular; İş çevresine karşı kırıcı davranma (madde 8), İsabetsiz kararlar verme (madde 7), İşte kendini yetersiz hissetme (madde 4), İşte hata yapma (madde 1), Birlikte çalışılan kişilerle işbirliği kuramama (madde 9) olmak üzere 5 sorudan oluşmaktadır.

3.8. Verilerin Analizi

Verilerin analizi SPSS 24.0 programı ile yapılmıştır. Çalışmada öncelikle katılımcıların demografik yapısının incelenmesi amacıyla frekans analizi yapılmıştır. Sonrasında ölçek puanlarının betimsel istatistikleri verilmiştir. Stres ile performans arasındaki ilişki korelasyon ile analiz edilirken, stresin performans üzerindeki etkisi regresyon ile analiz edilmiştir. Stres ve performansın demografik değişkenlere göre farklılık gösterme durumu ise t testi ve ANOVA testi ile analiz edilmiştir.

3.9. Bulgular ve Yorum

3.9.1. Araştırma Kapsamındaki Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 5'de yer alan veriler araştırmaya katılan çalışanların çeşitli demografik özelliklerini göstermektedir.

Tablo 5. Demografik Özellikler

Değişkenler	Kategoriler	N	%
Yaş	18-25 yaş	10	3,8
	26-35 yaş	64	24,2
	36-45 yaş	85	32,1
	45 yaş ve üzeri	106	40,0

Tablo 5'in Devamı			
Değişkenler	Kategoriler	N	%
Cinsiyet	Kadın	142	53,6
	Erkek	123	46,4
Medeni durum	Evli	189	71,3
	Bekâr	76	28,7
Eğitim	Ortaokul	8	3,0
	Lise	84	31,7
	Üniversite	154	58,1
	Yüksek lisans	19	7,2
Kurumda görev yapma süresi	1 yıldan az	9	3,4
	1-5 yıl	48	18,1
	5-10 yıl	79	29,8
	11 yıl ve üzeri	129	48,7

Tablo 5. incelendiğinde araştırmaya katılan 265 kişinin 18-25 yaş aralığında %3,8 ile 10 kişi, 26-35 yaş aralığında %24,2 ile 64 kişi, 36-45 yaş aralığında %32,1 ile 85 kişi, 45 yaş ve üzeri %40 ile 106 kişi olduğu görülmektedir. Ankete katılanların cinsiyeti incelendiğinde kadın memurların % 53,6 ile 142 kişi oldukları ve erkek memurların ise % 46,4 ile 123 kişiden oluştuğu görülmektedir. Ankete katılan memurların medeni durumları ise %71,3 ile 189 kişinin evli, %28,7 ile 76 kişinin ise bekar oldukları görülmektedir.

Eğitim durumlarına göre %3,0 ile 8 kişinin ortaokul mezunu, %31,7 ile 84 kişinin lise mezunu, %58,1 ile 154 kişinin üniversite, %7,2 ile 19 kişinin yüksek lisans mezunu oldukları görülmektedir. Kurumda görev yapma sürelerine yani mesleki tecrübeleri incelendiğinde, 1 yıldan az kurumda görev yapanlar %3,4 ile 9 kişi, 1 ile 5 yıl arasında görev yapan %18,1 ile 48 kişi, 5 ile 10 yıl arasında görev yapan %29,8 ile 79 kişi, 11 yıl ve üzeri görev yapan %48,7 ile 129 kişi olduğu görülmektedir.

3.9.2. Çalışanların Örgütsel Stres Düzeyleri

Tablo 6'da araştırmaya katılan çalışanların çeşitli örgütsel stres faktörlerinden etkilenme düzeylerine ilişkin veriler yer almaktadır. Stres Ölçeğinde yer alan 42 soruya ilişkin katılımcıların değerlendirmeleri yer almaktadır.

Tablo 6. Örgütsel Stres Maddelerine Katılım Düzeyleri

İfadeler	Çok Az		Az		Orta		Fazla		Çok Fazla		Ort.	ss.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Sağlık durumumun (psikolojik ve	45	17,0%	76	28,7%	93	35,1%	34	12,8%	17	6,4%	2,63	1,104

bedensel) işten olumsuz etkilemesi													
Aileme ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama	42	15,8%	84	31,7%	91	34,3%	33	12,5%	15	5,7%	2,60	1,072	
İş yoğunluğu (Aşırı İş Yükü)	29	10,9%	42	15,8%	122	46,0%	50	18,9%	22	8,3%	2,98	1,059	
İşin monotonluğu	24	9,1%	56	21,1%	95	35,8%	62	23,4%	28	10,6%	3,05	1,110	
Mesleki riskler ve meslek hastalıkları	124	46,8%	67	25,3%	48	18,1%	16	6,0%	10	3,8%	1,95	1,110	
İşi belli sürede bitirme zorunluluğu	28	10,6%	50	18,9%	88	33,2%	60	22,6%	39	14,7%	3,12	1,190	
Yeterli araç ve gereçten yoksun olma	90	34,0%	65	24,5%	82	30,9%	18	6,8%	10	3,8%	2,22	1,103	
Görevde hata yapma olasılığı	68	25,7%	91	34,3%	84	31,7%	18	6,8%	4	1,5%	2,24	0,962	
Önemli kararlar verme zorunluluğu	52	19,6%	75	28,3%	95	35,8%	31	11,7%	12	4,5%	2,53	1,073	
İşin sürekli göz önünde yapılması zorunluluğu	45	17,0%	57	21,5%	63	23,8%	57	21,5%	43	16,2%	2,98	1,329	
Hizmet alan kişilerin memnuniyetsizliği veya şikâyet edilme korkusu	68	25,7%	80	30,2%	52	19,6%	34	12,8%	31	11,7%	2,55	1,314	
Görev yeri ile ilgili sık değişiklikler yapılması	88	33,2%	70	26,4%	44	16,6%	33	12,5%	30	11,3%	2,42	1,358	
Çalışma saatlerinde belirsizlik veya uygunsuzluk	169	63,8%	55	20,8%	14	5,3%	12	4,5%	15	5,7%	1,68	1,132	
Örgütsel amaç ve politikalara yeteri kadar uyulmadığı duygusu	96	36,2%	72	27,2%	59	22,3%	31	11,7%	7	2,6%	2,17	1,125	
Tablo 6'nın Devamı													
İfadeler	Çok Az		Az		Orta		Fazla		Çok Fazla		Ort.	ss.	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
Rolle ilgili sorumluluklar ve bunların yoğunluğu	58	21,9%	62	23,4%	92	34,7%	36	13,6%	17	6,4%	2,59	1,158	
Görev dağılımındaki adaletsizlik	49	18,5%	61	23,0%	57	21,5%	50	18,9%	48	18,1%	2,95	1,374	
Kendi ürettiği işin dışında bilgi verilmeme, dışlanma	88	33,2%	74	27,9%	59	22,3%	27	10,2%	17	6,4%	2,29	1,210	
Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği	38	14,3%	41	15,5%	74	27,9%	53	20,0%	59	22,3%	3,20	1,336	
Mesleki yönden kendini geliştirme olanaklarının sağlanamaması	40	15,1%	39	14,7%	99	37,4%	58	21,9%	29	10,9%	2,99	1,189	
Yapılan işin başkalarının önemsenmemesi	51	19,2%	63	23,8%	79	29,8%	34	12,8%	38	14,3%	2,79	1,293	
Amirlerle olan ilişkilerde ortaya çıkan sürtüşme ve sorunlar	90	34,0%	74	27,9%	59	22,3%	26	9,8%	16	6,0%	2,26	1,198	

Çalışanların bir üst tarafından takdir edilmemesi	54	20,4%	58	21,9%	75	28,3%	44	16,6%	34	12,8%	2,80	1,295
Çalışanlar arasındaki yükselme hırsı ve rekabete bağlı olarak ortaya çıkan sorunlar	67	25,3%	55	20,8%	83	31,3%	31	11,7%	29	10,9%	2,62	1,280
Yönetimden farklı görüşlerde olma	70	26,4%	55	20,8%	80	30,2%	35	13,2%	25	9,4%	2,58	1,268
Karar aşamasında üst yönetimden destek alamama	60	22,6%	61	23,0%	91	34,3%	37	14,0%	16	6,0%	2,58	1,159
Kararlara katılamama	52	19,6%	72	27,2%	82	30,9%	36	13,6%	23	8,7%	2,65	1,191
Sıkı denetim ve gözetim	49	18,5%	77	29,1%	95	35,8%	30	11,3%	14	5,3%	2,56	1,079
Görevini yaparken engellendiği duygusuna kapılma	91	34,3%	81	30,6%	56	21,1%	32	12,1%	5	1,9%	2,17	1,088
Yönetimsel uygulamaları eleştiremememe	59	22,3%	64	24,2%	69	26,0%	44	16,6%	29	10,9%	2,70	1,285
İş arkadaşları ile uyumsuzluk ve çatışma yaşanması	123	46,4%	70	26,4%	50	18,9%	13	4,9%	9	3,4%	1,92	1,074
Performans değerlendirmede adaletsizlik	50	18,9%	48	18,1%	50	18,9%	49	18,5%	68	25,7%	3,14	1,461
İş yerinde dedikodunun yaygın olması	37	14,0%	29	10,9%	58	21,9%	53	20,0%	88	33,2%	3,48	1,406
Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma	59	22,3%	53	20,0%	68	25,7%	42	15,8%	43	16,2%	2,84	1,371
Gizli ayrımcılık ve adam kayırma	41	15,5%	48	18,1%	57	21,5%	61	23,0%	58	21,9%	3,18	1,372
Otorite eksikliği	66	24,9%	73	27,5%	70	26,4%	36	13,6%	20	7,5%	2,51	1,216
Yeni durumlara uyabilme durumu	58	21,9%	45	17,0%	117	44,2%	36	13,6%	9	3,4%	2,60	1,076
İş yerinin kalabalık ve gürültülü olması	70	26,4%	63	23,8%	74	27,9%	30	11,3%	28	10,6%	2,56	1,281
Çalışma ortamında ısı ve aydınlatmanın kötü olması	107	40,4%	57	21,5%	59	22,3%	27	10,2%	15	5,7%	2,19	1,230
Çalışma ortamında dinlenme olanağının bulunmayışı	100	37,7%	56	21,1%	64	24,2%	27	10,2%	18	6,8%	2,27	1,253
Siyasal karışma ve baskı	115	43,4%	52	19,6%	48	18,1%	28	10,6%	22	8,3%	2,21	1,322
Ülkenin ekonomik ve siyasal durumu	42	15,8%	49	18,5%	61	23,0%	53	20,0%	60	22,6%	3,15	1,382
Medyadan dinlenen ve takip edilen haberlerin iş hayatına etkileri	50	18,9%	51	19,2%	79	29,8%	46	17,4%	39	14,7%	2,90	1,306

Çalışanların stres düzeylerini belirlemek amacı ile kullanılan ölçekten elde edilen puanlar incelendiğinde çalışanlarda stres oluşturan kriterin başında 3,48 ortalama değer ile iş yerinde dedikodunun yaygın olması gelmektedir. Çalışanlarda stres oluşturan kriterlerden ikincisi ise 3,20 ortalama değer ile yetersiz maaş ve ücret dengesizliği gelmektedir. Daha sonra sırası ile 3,18 ortalama

değer ile gizli ayrımcılık ve adam kayırma, 3,15 ortalama değer ile ülkenin ekonomik ve siyasi durumu, 3,14 ortalama değer ile performans değerlendirmede adaletsizlik, 3,12 ortalama değer ile işi belirli sürede bitirme zorunluluğu, 3,05 ortalama değer ile işin monotonluğu ankete katılanlarda yüksek stres faktörleri olarak sıralanabilmektedir.

Çalışanlarda en düşük stres oluşturan kriterler ise; 1,95 ortalama değer ile mesleki riskler ve hastalıklar, 1,92 ortalama değer ile iş arkadaşları ile uyumsuzluk ve çatışma yaşanması, 1,68 ortalama değer ile çalışma saatlerinde belirsizlik veya uygunsuzluk gelmektedir.

3.9.3. Çalışanların Sergilemiş Oldukları Performans Düzeyleri

Tablo 7’de araştırmaya katılan çalışanların performans kriterlerini belirlemek amacıyla belirlenen kriterler yer almaktadır. Performans ölçeğinde yer alan 9 soruya ilişkin katılımcıların değerlendirmeleri yer almaktadır.

Tablo 7. Performans Maddelerine Katılım Düzeyleri

İfadeler	Çok fazla		Fazla		Orta		Az		Çok az		Ort.	ss
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
İşte hata yapma	6	2,3%	5	1,9%	69	26,0%	94	35,5%	91	34,3%	3,98	0,941
İşe gitmede isteksizlik	16	6,0%	27	10,2%	53	20,0%	76	28,7%	93	35,1%	3,77	1,205
İşten ayrılma düşünceleri	10	3,8%	17	6,4%	47	17,7%	59	22,3%	132	49,8%	4,08	1,127
İşte kendini yetersiz hissetme	3	1,1%	9	3,4%	37	14,0%	66	24,9%	150	56,6%	4,32	0,917
Yapılan işin niteliğinin düşmesi	5	1,9%	18	6,8%	63	23,8%	80	30,2%	99	37,4%	3,94	1,026
İzin ve rapor alarak işten uzaklaşma isteği	10	3,8%	13	4,9%	45	17,0%	59	22,3%	138	52,1%	4,14	1,101
İsabetsiz kararlar verme	2	0,8%	7	2,6%	32	12,1%	81	30,6%	143	54,0%	4,34	0,848
İş çevresine karşı kırıcı davranma	4	1,5%	4	1,5%	30	11,3%	64	24,2%	163	61,5%	4,43	0,863
Birlikte çalışılan kişilerle işbirliği kuramama	8	3,0%	11	4,2%	45	17,0%	49	18,5%	152	57,4%	4,23	1,064

Çalışanların performans kriterlerini belirlemek amacı ile kullanılan ölçekten elde edilen puanlar incelendiğinde 4,32 ortalama değer ile işte kendini yetersiz hissetme, 4,34 ortalama değer ile isabetsiz kararlar verme, 4,43 ortalama değer ile iş çevresine karşı kırıcı davranma olarak belirlenmiştir. Yani en yüksek puan olan 5’e yakınlık derecesine göre bu değerler çok az kişide görüldüğü için olumlu olarak değerlendirilmektedir.

Çalışanların düşük performans kriterleri ise; 3,77 ortalama değer ile işe gitmede isteksizlik başta olmak üzere 3,94 ortalama değer ile yapılan işin niteliğinin düşmesi ve 3,98 ortalama değer ile işte hata yapma düşük performans kriterleri olarak gözlemlenmektedir.

3.10. Hipotezlerin Test Edilmesi

3.10.1. Örgütsel Stres İle Performans Arasındaki İlişki ve Etki Analizleri

Çalışanların örgütsel stres ile performansları arasındaki ilişkinin analiz edilmesi amacıyla yapılan korelasyon testi sonuçları Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Değişkenler	Örgütsel Yapı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres	Birey ve İş Yapısından Kaynaklanan Stres	Örgütsel Stres
İş Başarısı	R -,491**	-,338**	-,490**
İş Doymu	R -,443**	-,309**	-,444**
Performans	R -,521**	-,360**	-,520**

**p<0,01

Analiz sonucuna göre iş başarısı ile örgütsel stres arasında ters yönlü orta kuvvetli ($r=-0,490$; $p<0,01$) ve iş doymu ile örgütsel stres arasında ters yönlü orta kuvvetli ($r=-0,444$; $p<0,01$) ilişki bulunmaktadır. Performans ile örgütsel stres arasında ters yönlü orta kuvvetli ($r=-0,520$; $p<0,01$). Buna göre örgütsel stres faktörlerinin artması iş başarısını, iş doymunu ve performansını etkilemektedir.

Örgütsel stres ve boyutlarının performans ve boyutlarına olan etkisinin incelenmesi amacıyla kurulan regresyon modeli sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Örgütsel Stresin Performans Üzerindeki Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	Sh	T	p	F	R ²
Performans	Örgütsel Stres	-0,737	0,081	-9,105	0,000*	82,893	0,240
İş Başarısı	Örgütsel Yapı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres	-0,507	0,072	-7,032	0,000*	44,786	0,255
	Birey ve İş Yapısından Kaynaklanan Stres	-0,190	0,087	-2,169	0,031*		
İş Doymu	Örgütsel Yapı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres	-0,326	0,053	-6,105	0,000*	34,482	0,208
	Birey ve İş Yapısından Kaynaklanan Stres	-0,129	0,065	-1,997	0,047*		

*p<0,05

Analiz sonucuna göre örgütsel stresin performansın etkileme durumunun belirlenmesi amacıyla kurulan regresyon modeli anlamlı bulunmuştur ($F=82,893$; $p<0,05$). Buna göre örgütsel stres, iş başarısını azaltmaktadır ($\beta=-0,737$) ve performanstaki değişimin %24’ü örgütsel stresten kaynaklanmaktadır.

Örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörü ile birey ve iş yapısından kaynaklanan stres faktörünün, iş başarısını etkileme durumunun belirlenmesi amacıyla kurulan regresyon modeli anlamlı bulunmuştur ($F=44,786$; $p<0,05$). Buna göre örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörü ile birey ve iş yapısından kaynaklanan stres faktörü, iş başarısını azaltmaktadır ($\beta=-0,507$; $\beta=-0,190$) ve iş başarısındaki değişimin %26’sını örgütsel yapı ve

politikalarından kaynaklanan stres faktörü ile birey ve iş yapısından kaynaklanan stres faktöründen kaynaklanmaktadır. Örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörü ile birey ve iş yapısından kaynaklanan stres faktörünün, iş doyumunu etkileme durumunun belirlenmesi amacıyla kurulan regresyon modeli anlamlı bulunmuştur ($F=34,482$; $p<0,05$). Buna göre örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörü ile birey ve iş yapısından kaynaklanan stres faktörü iş doyumunu azaltmaktadır ($\beta=-0,326$; $\beta=-0,129$) ve iş doyumundaki değişimin %21'i örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörü ile birey ve iş yapısından kaynaklanan stres faktöründen kaynaklanmaktadır.

Tablo 10. Stres ve Performans Ölçeklerinin Betimsel İstatistikleri

Değişkenler	N	Minimum	Maximum	Ort.	Ss
Örgütsel Yapı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörü	265	1,00	4,88	2,66	0,80
Birey ve İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörü	265	1,09	4,55	2,50	0,66
Örgütsel Stres	265	1,14	4,43	2,58	0,63
İş Başarısı	265	1,00	5,00	3,98	0,94
İş Doyumu	265	1,40	5,00	4,26	0,68
Performans	265	1,43	5,00	4,12	0,73

Araştırmaya katılan 265 çalışanın örgütsel stresleri orta düzeyde ($\bar{x} = 2,58$), performansları ise yüksek düzeydedir ($\bar{x} = 4,12$).

Çalışanlar üzerinde etkili olan örgütsel stres arttıkça performans azalmaktadır. Yapmış olduğumuz araştırma neticesinde Tablo 10'da da görüldüğü gibi örgütsel stresin orta düzeyde olması çalışanların performansının yüksek seviyede olmasını sağlayacaktır. Yani stres belirli bir seviyeye kadar bireylerin performansına olumlu yönde etki yapar eğer stres optimum seviyeden yüksek seviyelere çıkarsa bireylerin performansına negatif yönde etki gösterecektir.

Bu verilere göre H_1 (örgütsel stres faktörleri artarsa çalışanların işgücü performansı azalır), H_2 (örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri arttıkça iş başarısı azalır), H_3 (örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri arttıkça iş doyumunu azalır), H_4 (birey ve iş yapısından kaynaklanan stres faktörleri arttıkça iş başarısı azalır) ve H_5 (birey ve iş yapısından kaynaklanan stres faktörleri arttıkça iş doyumunu azalır) kabul edilmiştir.

3.10.2. Örgütsel Stres ve Performansın Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Gösterme Durumu

Çalışmanın bu kısmında araştırmaya katılan belediye çalışanlarının yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu ve kurumda çalışma süreleri değişken olarak alınmıştır. Bu değişkenler açısından örgütsel stres ve performans düzeylerinde anlamlı fark olup olmadığı incelenmiş ancak eğitim durumu hariç diğer değişkenlerde anlamlı farklılık gözlenmemiştir.

3.10.3. Örgütsel Stres ve Performansın Eğitim Durumuna Göre Farklılık Gösterme Durumu

Örgütsel stres ve performansın eğitim düzeyine göre farklılık gösterme durumunun incelenmesi amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçları Tablo 11'de görülmektedir.

Tablo 11. Stres ve Performansın Eğitim Düzeyine Göre Farklılık Gösterme Durumu

		N	Ort.	Ss	F	P
Örgütsel Yapı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörü	Otaokul – Lise	92	2,46	0,77	5,349	0,005*
	Üniversite	154	2,76	0,80		
	Yüksek lisans	19	2,93	0,66		
Birey ve İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörü	Ortaokul – Lise	92	2,35	0,57	4,245	0,015*
	Üniversite	154	2,57	0,71		
	Yüksek lisans	19	2,71	0,48		
Örgütsel Stres	Ortaokul – Lise	92	2,40	0,58	6,587	0,002*
	Üniversite	154	2,66	0,64		
	Yüksek lisans	19	2,82	0,49		
Tablo 11' in devamı		N	Ort.	Ss	F	P
İş Başarısı	Ortaokul – Lise	92	4,09	0,86	0,985	0,375
	Üniversite	154	3,92	1,00		
	Yüksek lisans	19	4,00	0,88		
İş Doyumu	Ortaokul – Lise	92	4,25	0,73	0,170	0,844
	Üniversite	154	4,26	0,67		
	Yüksek lisans	19	4,35	0,54		
Performans	Ortaokul – Lise	92	4,17	0,74	0,429	0,651
	Üniversite	154	4,09	0,74		
	Yüksek lisans	19	4,17	0,63		

*p<0,05

Analiz sonucuna göre örgütsel yapı ve politikalarından kaynaklı stres faktörü, birey ve iş yapısından kaynaklanan stres faktörü ile örgütsel stres eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir. Ortalama değerler incelendiğinde eğitim seviyesi yükseldikçe çalışanların örgütsel stres düzeylerinde artış görülmektedir. Buna göre eğitim seviyesi düşük olan çalışanların örgütsel stres seviyesi düşük iken eğitim seviyesi yüksek çalışanların örgütsel stres düzeyleri de yüksektir.

Performans eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bu verilere göre H₆ (Örgütsel stres demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir) ankete katılan çalışanların sadece eğitim durumlarının örgütsel stres seviyelerini etkilemesinden dolayı kısmen kabul edilmiş, H₇ (performans demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir) ret edilmiştir.

4. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Çalışanların stres düzeylerini belirlemek amacı ile kullanılan ölçekten elde edilen veriler incelendiğinde çalışanlarda stres oluşturan kriterlerin en başında iş yerinde dedikodunun yaygın olması gelmektedir. Çalışanlarda stres oluşturan kriterlerden ikincisi ise yetersiz maaş ve ücret dengesizliği gelmektedir. Daha sonra sırası ile gizli ayrımcılık ve adam kayırma, ülkenin ekonomik ve

siyasal durumu, performans değerlendirmede adaletsizlik, işi belirli sürede bitirme zorunluluğu ve işin monotonluğu ankete katılanlarda yüksek stres faktörleri olarak sıralanabilmektedir.

Katılımcıların demografik özelliklerinden yaş, cinsiyet, medeni durum ve kurumda çalışma sürelerinin maruz kalınan örgütsel stresten etkilenme derecesinde anlamlı bir fark görülmemektedir. Ancak katılımcıların eğitim durumunun örgütsel stresten etkilenme derecesinde farklılık tespit edilmiştir. Buna göre eğitim seviyesi yükseldikçe çalışanların örgütsel stres düzeylerinde artış görülmektedir. Yani eğitim seviyesi düşük olan çalışanların örgütsel stres seviyesi düşük iken eğitim seviyesi yüksek çalışanların örgütsel stres düzeyleri de yüksek olduğu gözlemlenmektedir.

Bu durum çalışanların yeteneklerine ve eğitim seviyelerine uygun sorumlulukların verilmediği durumlarda da ortaya çıkabilir. Yani kişinin yaptığı iş kendi kapasitesinden çok daha düşük olduğu zaman kişi kendini geliştirme ya da kendini gösterebilme imkânı bulamayacaktır. Bu durumda da bireyler için bir stres kaçınılmaz olacaktır.

Çalışanların iş gücü performanslarının örgütsel stres faktörlerinden etkilenme düzeyleri iş başarısı ve iş doyumunu şeklinde ele alınmıştır. Çalışanların performans, iş başarısı ve iş doyumlarının örgütsel stres faktörlerinden anlamlı derecede etkilendiği görülmüştür. Buna göre çalışanların örgütsel stres düzeyleri arttıkça iş gücü performanslarında düşüş meydana gelmektedir. Ancak genel olarak katılımcıların 1 en düşük 5 en yüksek puan olmak üzere örgütsel stres seviyesinin 2,58 ortalama puan ile orta seviyede olduğu, performanslarının ise 4,12 ortalama değer ile yüksek seviyede olduğu görülmektedir. Bu da örgütsel stres seviyesinin optimum seviyede performansı yükselttiği anlamına gelmektedir. Diğer taraftan Yenimahalle Belediyesi çalışanlarının örgütsel stres seviyesi ve performans seviyeleri ideale yakın olsa da daha da geliştirmek yani örgütsel stres seviyesini bir miktar düşürüp performans seviyesini daha da artırmak mümkündür.

Bu doğrultuda yapılabilecekler, iş yerinde dedikodunun yaygın olmasını engelleyici tedbirler almak, çalışanların yetersiz maaş ve ücret dengesizliği ortadan kaldırmaya yönelik maaş ve ücretlerde iyileştirmelerin yapılması, çalışanlar arasında gizli ayrımcılık ve adam kayırmanın önlenmesi veya kurumda gizli ayrımcılık ve adam kayırma yapılmıyorsa da bu çalışanlara hissettirilmelidir. Performans değerlendirmede adaletli olunmalı, işi belirli sürede bitirme zorunluluğuna düzenleme getirilmesi, yapılan işin yoğunluğu ve monotonluğunu düzenleyici tedbirlerin alınması, görev dağılımındaki adaletsizliklerin giderilmesi, çalışanlara mesleki yönden kendilerini geliştirme imkânları sağlanmalıdır. Yapılan işin amirler tarafından önemsendiğini göstermek amacıyla sürekli takdir edilmesi, çalışanlara kendilerini önemli hissetmeleri bakımından alınan kararlara katılımlarının sağlanması, aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olmanın önüne geçilmeli en önemlisi çalışanlara stres yönetimi hakkında bilgilendirmelerin yapılması gerekirse bu konuda seminer ve kursların düzenlenmesi şeklinde sıralanabilir. Bu sayede çalışanlarda stres oluşturan bu faktörlerin performanslarını azaltıcı etkisi önlenebilecektir.

KAYNAKÇA

- Akgemci, T. (2001). Örgütlerde Stres ve Yönetimi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(1-2), 302-308.
- Artan, İ. (1986). *Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama* (10.Baskı). İstanbul: Basisen Eğitim ve Kültür Yayınları.
- Atılğan, T. ve Dengizler, İ. (2007). Hazır Giyim Sektöründe Örgütsel Stres Üzerine Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (2), 62-92.
- Aykanat, Z. (2014). *Psikolojik Sözleşmenin İhlali Algısında Örgütsel Adaletin Etkisi Ve Etik Liderin Aracı Değişken Olarak Rolü: Kalkınma Ajanslarında Uygulama*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Aytaç, S. (2009), "İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi", <http://kayseri.aile.gov.tr/data/54785e08369dc54fc832b71e/254c9c10627632335d8b3df78363b7c4.pdf>(30.12.2016).
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z., (1990). *Stres ve Başa Çıkma Yolları* (10. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çelik, A. (2010). *Kriz ve Stres Yönetimi* (1. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2009). Aile-İş Çatışması, İş Stresi ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma. *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Dergisi*, 8 (2), 217-245.
- Ergun, G. (2008). *Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Eroğlu, F. (2004). *Davranış Bilimleri* (6. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Gök, S. (2009). Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(2), 429-448.
- Gökgöz, H. (2013). *Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Gül, H. (2007). İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007(2), 318-332.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 271-288.
- Örücü, E., Kılıç, R., Ergül, A. (2011). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *Akademik Bakış Dergisi*, 26, Issn: 1694-528X. <http://www.akademikbakis.org/eskisite/26/08.htm> (12.01.2017)
- Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8 (2), 41-60.

Tonbul, İ. & Aykanat, Z. (2019). Örgütsel Stresin Çalışan Performansına Etkisi: Yerel Yönetimlerde Bir Uygulama. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21(37), 1-20.

Öztürk, A. (2010). *Marka İletişiminin Kriz Dönemlerinde İşletme Performansına Etkisi ve Hazır Giyim İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1995). *Örgütsel Psikoloji* (1.Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi.

Soysal, Abdullah (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23 (3), 17-40.

Tunçer, P. (2013). Örgütlerde Performans Değerlendirme ve Motivasyon. *Sayıştay Dergisi*, 88, 87-108.

Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim* (1. Baskı). İstanbul: Hayat Yayınları.

Yılmaz, O. (2006). *Stresin Performans Üzerine Etkisi 40'ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.